

1026 Budapest, Riadó u 1-3.

Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/28/2022.

Iktatószám: VJ/28-61/2022.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Hegymegi-Barakonyi és Fehérváry Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. Hegymegi-Barakonyi Zoltán; székhely: 1051 Budapest, Dorottya utca 6., KRID: 12344149) által képviselt **Booking.com B.V.** (Hollandia, 1017 CE Amszterdam, Herengracht 597.) eljárás alá vont vállalkozással szemben a VJ/17/2018. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott VJ/17-109/2018. számú határozat rendelkező részének III. pontjában előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése céljából elrendelt VJ/28/2022. számú utóvizsgálati eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a VJ/17/2018. számú versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat (VJ/17-109/2018.) rendelkező részének III. pontjában előírt kötelezettségeket nem teljesítette maradéktalanul, mert kereskedelmi gyakorlata nem felelt meg

- 2024. április 26-ig az ingyenes lemondhatósággal kapcsolatban megfogalmazott határozati tiltásnak;
- 2024. február 26-ig a fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását, sürgető üzeneteket illetően megfogalmazott határozati tiltásnak.

A fenti jogsértésekre tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vontat 382.500.000,- Ft, azaz háromszáznyolcvankétfélmillió-ötszázezer forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú¹ versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles befizetni a közzétételétől számított 30 napon belül. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap² 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 Külföldről történő utalás esetén a számla adatai a következők: IBAN: HU88, SWIFT: HUSTHUHB

<https://www.gvh.hu/gvh/fizetesi-kotelezettssegek-teljesitesevel-kapcsolatos-bankszamla-adatok/fizetesi-kotelezettssegek-teljesitesevel-kapcsolatos-bankszamla-adatok>

² http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

INDOKOLÁS

I.

A VIZSGÁLAT INDÍTÁSA, ELŐZMÉNYEK

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) eljáró versenytanácsa a 2020. április 28. napján kelt VJ/17-109/2018. számú határozat (a továbbiakban: Határozat) rendelkező részének I. pontjában megállapította, hogy a Booking.com B.V. (a továbbiakban: Booking vagy eljárás alá vont) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított a magyarországi felhasználóival szemben, azáltal, hogy
 - 2017. augusztus 1-jétől megtévesztette a fogyasztókat, amikor a televízió-reklámjaiban, Google Ads hirdetéseiben, a www.booking.com weboldalon, a Booking alkalmazásban, továbbá stratégiai partnerei által üzemeltetett oldalakon a szolgáltatásán keresztül foglalható szálláshelyekkel kapcsolatban azok „*ingyenes lemondhatóságát*” állította,
 - 2015. június 1-jétől agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatott azzal, hogy a www.booking.com weboldalán és a Booking alkalmazásban elérhető szálláshely ajánlatokkal összefüggésben sürgető jellegű, pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas tájékoztatásokat tett közzé,
 - az állítás megjelenítésétől, azaz 2017. április 22-től 2019. január 2-ig megsértette a szakmai gondosság követelményét az „*Ezen a szálláson SZÉP kártyával is foglalhat és fizethet*” állítás nem egységes megjelenítésével.
2. A jogsértés miatt az eljáró versenytanács a Határozatban bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben, valamint a Határozat rendelkező részének III. pontjában kötelezéseként az eljárás alá vontat a rendelkező rész I. pontjában meghatározott jogsértő kereskedelmi gyakorlattól 2021. január 1-jétől eltiltotta, és kötelezte, hogy 2021. március 31-ig részletesen, hitelesen dokumentálva, írásban igazolja a GVH felé, hogy
 - az „*ingyenesen lemondható*” állítást nem alkalmazza, ha a szállás áráért a foglalás során a fogyasztó magasabb árat köteles fizetni ugyanazért a szállásért, mint ingyenes lemondás nélkül vagy pedig az ingyenes lemondás korlátokba ütközik (illetve ilyen esetben az ingyenes lemondás korlátozott voltának egyértelműen ki kell tűnnie a kereskedelmi kommunikációból), továbbá
 - valamennyi kereskedelmi gyakorlatában a fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását célzó, a Határozatban ismertetett sürgető üzeneteket (pl.: hiányállításokat) nem jeleníti meg a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél, hanem csak az adott, kiválasztott szállás és a konkrét kiválasztott időpont vonatkozásában kerül erre sor, kizárólag a szállásra vonatkozó valós elérhetőségi információ (rendelkezésre álló szállások, szobák számának) közlésével, de arra is csak a fogyasztói véleményektől függetlenül, értéktöbblet sugalmazása nélkül.
3. A GVH a Határozatban előírt eltiltások és kötelezés teljesülésének ellenőrzése céljából 2022. július 14-én VJ/28/2022. számon utóvizsgálati eljárást rendelt el, ugyanis az eljárás alá vont 2021. március 31-én benyújtott, VJ/17-134/2018. számon iktatott beadványa (a továbbiakban: Beadvány vagy Teljesítésigazolás), valamint a GVH rendelkezésére álló adatok alapján egyértelműen nem volt megállapítható, hogy a Booking teljeskörűen teljesítette-e a Határozatban előírt kötelezést, figyelemmel különösen az alábbiakra:
 - A Határozat a kötelezés teljesítésének igazolásával kapcsolatban előírta, hogy annak hitelesen dokumentált formában kell megtörténnie. A GVH észlelte, hogy a Booking által a Beadvány³ részeként benyújtott képernyőmentések dátuma nem azonosítható be, így nem állapítható meg, hogy az eljárás alá vont határidőben tett-e eleget a Határozatban előírt kötelezésnek.
 - A Booking a Beadványban nem nyilatkozott arról, hogy mennyiben tett eleget a Határozat azon kötelezésének, miszerint sürgető üzenetek kizárólag a fogyasztói véleményektől függetlenül, értéktöbblet sugalmazása nélkül jeleníthetők meg.
 - A Beadvány az „*ingyenesen lemondható*” állítás, illetve a sürgető üzenetek platformon kívüli esetleges alkalmazásával kapcsolatban nem tartalmazott információt.

³ VJ/17-134/2018. számú irat 1. melléklet.

4. A vizsgálat 2023. szeptember 26-án terjesztette az eljáró versenytanács elé a vizsgálati jelentést⁴ (a továbbiakban: Vizsgálati Jelentés) és az eljárás iratait, ezzel az eljárás a Tpv. 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsai szakaszba került.
5. Az eljáró versenytanács 2023. október 25-én megküldte az eljárás alá vont számára a vizsgálati jelentést a Tpv. 73. §-a szerinti észrevételezésre. A Booking határidő hosszabbítási kérelmét elfogadta az eljáró versenytanács, az eljárás alá vont 2023. november 24-én megküldte észrevételeit a vizsgálati jelentésre.
6. Ezt követően az eljáró versenytanács 2023. december 21-én megküldte előzetes álláspontját⁵ a Bookingnak, aki – a kérelmére meghosszabbított határidőben – 2024. január 30-án megtette észrevételeit⁶, amelyben jelezte, hogy „továbbra is elkötelezett a jogkövető gyakorlat kialakítása és fenntartása mellett. Erre tekintettel a Társaság [...] egyeztetni kíván a t. Versenytanáccsal arról, hogy milyen további változtatást szükséges végrehajtani ahhoz, hogy a Társaság kereskedelmi gyakorlata megfeleljen a t. Versenytanács elvárásainak. Amennyiben a Társaság megfelelő útmutatást kap [...] ezzel kapcsolatban, a Társaság kész lemondani a határozat elleni jogorvoslatról.”⁷
7. A Booking fentiek szerint jelzett együttműködési szándékára figyelemmel az eljáró versenytanács 2024. február 7-én⁸ és 2024. június 20-án⁹ ügyfélmeghallgatást tartott, amelyen az előzetes álláspontban foglaltakra és a Booking által előadott, technikai megvalósíthatósággal és annak időigényével kapcsolatos észrevételekre is figyelemmel jelezte az eljárás alá vontnak, hogy milyen változtatásokat kellene végrehajtania (és igazolnia) ahhoz, hogy megszüntesse jogsértő magatartását.
8. A Booking kérelmeire¹⁰ engedélyezett határidő hosszabbításokat¹¹ követően, az érintett kereskedelmi kommunikációkban eszközölt változtatásait és azok igazolásait a 2024. február 29-én, 2024. április 4-én, 2024. május 2-án és 2024. június 3-án érkezett beadványaiban¹² prezentálta.
9. A Booking a 2024. június 20-ai ügyfélmeghallgatást követően 2024. július 2-án érkezett beadványában¹³ nyújtotta be az együttműködés keretében tett, végleges nyilatkozatát.

II.

AZ ELJÁRÁS ALÁ VONT VÁLLALKOZÁS

10. Az eljárás alá vont egy holland jog szerint bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, székhelye Amszterdamban van. Az eljárás alá vont tulajdonosa a Booking.com Holding B.V., mely végső soron a NASDAQ-on jegyzett Booking Holdings Inc. tulajdonában áll.¹⁴
11. Az eljárás alá vont online szálláshely-közvetítő, mely foglalási felületként szolgál az utazók és a szálláshelyek között. A regisztrált szálláshelyek feltölthetik a foglalható szobáikat a felületre, melyet a vendégek azon keresztül le tudnak foglalni.¹⁵
12. Az eljárás alá vont vállalkozás helyi működését a Booking.com Holding B.V. tulajdonában álló helyi irodák (Magyarországon például a Booking.com Hungary Kft.) és az ügyfélszolgálati központok támogatják. Fő feladatuk belső támogatás nyújtása, az eljárás alá vont által nyújtott fő szolgáltatások közül egyet sem végeznek.¹⁶
13. Az eljárás alá vont 2023. évi árbevétele [üzleti titok] euró volt, míg a magyarországi releváns jutalékaira vonatkozó adatokat az alábbi táblázat tartalmazza, havi bontásban a magyar IP-címmel rendelkező

⁴ VJ/28-29/2022., betekintheső iratváltozat: VJ/28-30/2022.

⁵ VJ/28-40/2022.

⁶ VJ/28-44/2022.

⁷ VJ/28-44/2022. [38]

⁸ VJ/28-47/2022.

⁹ VJ/28-57/2022.

¹⁰ VJ/28-49/2022 és VJ/28-52/2022.

¹¹ VJ/28-50/2022 és VJ/28-53/2022.

¹² VJ/28-51/2022. VJ/28-52/2022, VJ/28-54/2022. és VJ/28-55/2022.

¹³ VJ/28-55/2022.

¹⁴ VJ/17-32/2018. számú irat 1. pont.

¹⁵ VJ/17-7/2018. számú irat 1. a) pont.

¹⁶ VJ/17-32/2018. számú irat 1. pont.

felhasználók foglalásai után járó nettó jutalék (*Net Stayed Commission*, NSC) alapján. Az árbevételi adatok forintban kerültek megadásra és euróban nyilvántartott árbevételből lettek számítva.¹⁷

	2021	2022	2023 ¹⁸
január	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
február	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
március	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
április	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
május	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
június	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
július	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
augusztus	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
szeptember	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
október	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
november	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
december	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összesen	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

III.

A MEGÁLLAPÍTOTT TÉNYÁLLÁS

14. A Booking a 2021. március 31-én benyújtott Beadványában számolt be a Határozat rendelkező részének III. pontjában foglalt kötelezés teljesítéséről, a kötelezettségek teljesítését képernyőmentések, valamint azokhoz adott magyarázatok útján kívánja igazolni. A képernyőmentések bemutatják a változtatás előtti és utáni állapotokat, minden egyes platform (weboldal, mobil weboldal és alkalmazás) tekintetében.
15. Beadványában a Booking előadta, hogy a bevezetett változások a platformján a magyar IP-címről böngésző fogyasztókat érintik. Mivel a Határozat által előírt kötelezések részleges átfedésben vannak a Booking által az Európai Unió Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózata (CPC Network), továbbá az angol versenyhivatal (CMA) felé vállalt kötelezettségvállalásokkal, ezért a Beadványában kitért azokra a lépésekre is, amelyeket ezen kötelezettségvállalásoknak, valamint a Határozat szerinti kötelezésnek való megfelelés érdekében tett. Ezek a változtatások részben az EU/EGT területén található IP címről böngésző fogyasztókat érintik, részben pedig globális szinten kerültek bevezetésre.¹⁹
16. A Beadványban előadta, hogy kialakított egy Ellenőrzési Keretrendszert annak biztosítása érdekében, hogy a folyamatok és tevékenységek a jövőben is megfeleljenek a Határozatnak.²⁰ Az Ellenőrzési Keretrendszer a jelen határozat 77. pontjában kerül részletesen ismertetésre.

III.1. Kötelezettség az ingyenes lemondással kapcsolatban

III.1.1. A Határozat főbb megállapításai az ingyenes lemondás kapcsán

17. A Booking nyilatkozata szerint^{21,22} az „*ingyenes lemondás*” állítást az alábbi kommunikációs eszközökön alkalmazta:
 - a) televíziós hirdetések,
 - b) Google Ads hirdetések,
 - c) www.booking.com honlap,

¹⁷ VJ/28-12/2022. számú irat.

¹⁸ VJ/28-39/2022. számú adatszolgáltatás alapján [Az eljárás alá vont az MNB 2023. december 1-jén közzétett középárfolyamán (380,17,- Ft euró/Ft) számolta az átváltást, és ezen árfolyam alapján újraszámolta a 2023-as évre korábban adott árbevételi adatait]

¹⁹ VJ/17-134/2018. számú irat.

²⁰ VJ/17-134/2018. számú irat 1. melléklet.

²¹ VJ/17-7/2018. számú irat 3. bekezdés.

²² VJ/17-109/2018. számú határozat 49. bekezdés.

- d) Booking alkalmazás,
e) ún. márka nélküli („white-label”) weboldalak.
18. Az eljárás alá vont egyszerre kínált rugalmasan és nem rugalmasan lemondható szállásokat. Míg előbbieket költségmentesen lemondhatóak, utóbbi típusú szállások esetén egy tényleges lemondás a fogyasztó fizetési kötelezettségét vonja maga után. Előadásában maga sem vitatta, hogy a vissza nem térítendő, tehát a nem rugalmasan lemondható szállások olcsóbbak, míg a visszatérítendő, tehát az „*ingyenesen lemondható*” szállások drágábbak.²³

Booking által kínált szállástípusok a lemondhatóságuk alapján	
rugalmasan lemondható szállások	nem rugalmasan lemondható szállások
költségmentesen lemondhatóak	fogyasztói fizetési kötelezettségét von maga után a lemondás
a visszatérítendő, tehát az „ <i>ingyenesen lemondható</i> ” szállások drágábbak	a vissza nem térítendő, tehát a nem rugalmasan lemondható szállások olcsóbbak

19. Olyan bizonyítékokat, melyek általánosságban azt támasztják alá, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásait használó átlagos fogyasztók jártasak az iparági gyakorlatban, és nyilvánvaló számukra, hogy az ingyenes lemondás magasabb foglalási költséggel jár, maga az eljárás alá vont sem tudott szolgáltatni. A Határozat rögzítette, hogy ha az iparági gyakorlat az, hogy a rugalmasságnak, lemondhatóságnak „*ára van*”, akkor az eljárás alá vont által alkalmazott ingyenes jelző éppen olyan képzetet is kelthetett a fogyasztókban, hogy a Booking azért hangsúlyozza ki a lemondás ingyenességét, mert nála ez az iparági gyakorlattól eltérően alakul, ezzel kívánja magát megkülönböztetni a piac többi szereplőjétől.²⁴
20. A Booking érvelése szerint az ingyenes lemondással hirdetett és a lemondás esetén vissza nem térítendő díjú szállások közötti árkülönbségnek az oka a rugalmasság költségében keresendő, mely lehetővé teszi az ingyenes lemondást. A Határozat rögzítette, hogy a „*rugalmasság*” és az „*ingyenes lemondás*” közlényegében egyenlőségjel tehető, azok költségei is azonosak, nem látható olyan többlétszolgáltatás, mely igazolná azt, hogy a rugalmasság az ingyenes lemondás lehetőségén túlmutatna, ilyet a Booking sem valószínűsített.²⁵
21. A két kategória azonosságára vonatkozó értelmezést támasztja alá az eljárás alá vontnak a partnerek számára fenntartott súgója is, mely szerint „*Vendégeink imádják a rugalmasságot. A foglalások ingyenes lemondása olyan, amit a vendégek értékelnek, és ez ösztönözheti őket, hogy foglaljanak, ami az Ön javát szolgálja.*”²⁶
22. A Határozat a fentiek alapján megállapította, hogy a rugalmasság és az ingyenes lemondás lényegében ugyanaz az eljárás alá vontnál, ebből következően az „*ingyenes lemondás*” lehetőségéért a fogyasztók – bár az eljárás alá vont értelmezésében a rugalmasságért, de ténylegesen, a két kategória azonossága miatt a lemondás lehetőségéért – a szállások lefoglalása során többet kötelesek fizetni. Amennyiben nem a magasabb árú szállást választanák, az „*ingyenes lemondás*” lehetőségét elveszítenék.²⁷
23. A Határozat megállapította, hogy a Booking azt az ingyenességet befolyásoló lényeges információt, feltételt sem kommunikálta, hogy az ingyenes lemondhatóság időbeli korlátba ütközhet.²⁸
24. A Határozat azt a Booking által is elismert tény is rögzítette²⁹, hogy a lemondásért ugyan nem kell fizetni, azonban annak díját/árát a fogyasztó mindenképpen megfizeti, ha nem él a lemondás lehetőségével, hiszen az a szállás árába beépítve jelenik meg. Más szóval az eljárás alá vont kommunikációjával (azaz az „*ingyenes lemondás*” ígéretével) szemben a fogyasztó az árba beépítve fizeti ki a lemondás díját.

²³ VJ/17-109/2018. számú határozat 436. bekezdés.

²⁴ VJ/17-109/2018. számú határozat 426. bekezdés.

²⁵ VJ/17-109/2018. számú határozat 438. bekezdés.

²⁶ VJ/17-109/2018. számú határozat 439. bekezdés.

²⁷ VJ/17-109/2018. számú határozat 440. bekezdés.

²⁸ VJ/17-109/2018. számú határozat 442. bekezdés.

²⁹ VJ/17-109/2018. számú határozat 434. bekezdés.

25. A kereskedelmi kommunikáció és az eljárás alá vont felelősségének a megítélését nem befolyásolja az, hogy az árakat ki és hogyan határozza meg, mivel a szlogen alkalmazása és különösen annak a Booking.com különböző aloldalain való megjelenítése csak és kizárólag az eljárás alá vonthoz köthető. A GVH nem az árak meghatározásának módszerét, hanem az árakkal kapcsolatban az ingyenes lemondás lehetőségének a kommunikációját vizsgálta és kifogásolta.³⁰
26. A Határozat arra a megállapításra jutott, hogy a Booking ingyenes lemondás lehetőségére vonatkozó kereskedelmi kommunikációi valós tény (lemondás esetén nem kell a fogyasztónak semmit fizetnie) megtévesztő módon tartalmaztak és tartalmaznak, mivel a Booking nem tette egyértelművé azt a tény, hogy a lemondás díja beépített az adott szállás árába és ugyanazon szállás ugyanazon kondíciókkal, – az adott esetben egyébként is korlátozott ideig igénybe vehető – „*ingyenes lemondás*” nélkül jóval kedvezőbb áron elérhető. Azaz a lemondás lehetősége nem ingyenes, az a szállás árába beépített, kizárólag a lehetőséggel való élés az, ami ingyenes.³¹
27. A Határozat kiemelte, hogy a Booking tisztában lehetett azzal, hogy az „*ingyenes lemondás*” hirdetése jogellenes, hiszen az általa benyújtott iratok között az ASA Council 2018. január 3-án kelt döntése is arra jutott, hogy a (következmények, illetve „kötbér” nélküli) lemondás nem ingyenes, tekintve, hogy a fogyasztó a foglaláskor magasabb árat köteles fizetni.³²

III.1.2. A Booking igazolása

28. A Booking a Beadvány szerint az „*ingyenes lemondás*” kommunikációjával kapcsolatos kötelezettséget úgy teljesítette, hogy főszabályként kizárólag az „*ingyenes lemondás*” opciót jelenítette meg a magyar (magyar IP címről böngésző) fogyasztóknak, amikor több lemondási opció – például vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opció – is elérhető volt különböző áron. Ezzel biztosította, hogy ne legyen árkülönbség adott szálláshelyet illetően az „*ingyenes lemondási*” lehetőség opció és a vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók között. Ezt a szabályt alkalmazta minden olyan esetben amikor az „*ingyenes lemondás*” opció és a vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók egyenértékűek voltak (pl.: ugyanaz a szoba típusa, vendégek száma, reggeli nincs / benne van az árban, fizetési mód, stb.).³³
29. A Booking előadta, hogy a vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő díjak akkor is láthatóak lettek, illetve újra megjelentek, ha:
- a szállásadó partner nem töltött fel „*ingyenes lemondási*” opciót;
 - az „*ingyenes lemondás*” lehetősége már nem alkalmazható (pl.: az ingyenes lemondás határideje lejárt);
 - az „*ingyenes lemondás*” lehetősége már nem elérhető (pl.: az ilyen opcióval rendelkező szobák elfogytak a platformon); vagy
 - amikor már nincs árkülönbség az „*ingyenes lemondási*” opcióval rendelkező és az ilyen opcióval nem rendelkező szobák között.³⁴
30. Álláspontja szerint a kiválasztott megoldás megfelelt a Határozatnak, mivel megakadályozta, hogy az „*ingyenes lemondás*” opcióval rendelkező szobákat magasabb áron kínálják a fogyasztóknak, mint az ilyen opcióval nem rendelkező szobákat. Ebből kifolyólag a fogyasztók nem kerülhettek megtévesztésre a lemondási feltételekből fakadó árkülönbségek tekintetében.³⁵
31. A Booking a Teljesítésigazolásban ismertette, hogy annak érdekében, hogy a fogyasztók számára átlátható és érthető legyen a változás, bevezetett egy tájékoztatást a szállás aloldal³⁶ (tehát a találati oldalt követő, az

³⁰ VJ/17-109/2018. számú határozat 447. bekezdés.

³¹ VJ/17-109/2018. számú határozat 451. bekezdés.

³² VJ/17-109/2018. számú határozat 466. bekezdés.

³³ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.2. bekezdés.

³⁴ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.3. bekezdés.

³⁵ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.4.-1.5. bekezdések.

³⁶ A www.booking.com weboldalon jelen eljárás szempontjából öt releváns oldalt különböztethetünk meg, melyek egymást követik a foglalási folyamat során: a főoldalt vagy keresési oldalt, ahol a keresési preferenciákat (foglalás időpontja, település, vendégek száma, szűrők) beállíthatja a fogyasztó; a találati oldalt, amely a keresési preferenciáknak megfelelő szálláshelyeket (apartmanok, hotelek, villák) sorakoztatja fel; a szállás aloldalt, amely a találati oldalról a fogyasztó által kiválasztott szállást mutatja be részletesen annak

adott szálláshelyet részletesen bemutató oldal) tetején, ahol 2020. december 10-e³⁷ óta az alábbi szöveg jelent meg:

„A Gazdasági Versenyhivatal 2020. április 28-i döntése értelmében a Booking.com nem jeleníthet meg nem visszatérítendő árakat, ha a felhasználónak ugyanazért a kiválasztott lehetőségért ugyanazon a szálláson ingyenes lemondással többet kellene fizetnie. A partnereink által beállított szabályzatoktól függően néhány nem visszatérítendő ár nem elérhető magyarországi felhasználók számára.”

32. A Booking álláspontja szerint a fenti szöveg világos és egyértelmű módon tájékoztatta a magyar felhasználókat, hogy bizonyos tartalom nem megjeleníthető a Határozatnak köszönhetően. A fogyasztók ezáltal teljes mértékben tisztában voltak azzal, hogy a Booking különböző tartalmat mutat számukra az IP címük függvényében.³⁸
33. A szöveg automatikusan megjelenítésre került, a fogyasztó bármilyen közrehatása nélkül. A szöveg az ablakon található „x” gomb megnyomásával eltüntethető volt. A Booking alkalmazáson a szöveg technikai okokból nem volt eltüntethető.³⁹ A változásokról készült képernyőfelvételeket a vizsgálati jelentés 4. számú melléklete tartalmazza.
34. A Teljesítésigazolásban foglalt nyilatkozat szerint az „*ingyenes lemondás*” üzenetek mellett, amennyiben az „*ingyenes lemondás*” időbeli korlátokba ütközik, a Booking megváltoztatta gyakorlatát és feltünteti a releváns időkorlátokat már a találati oldalon is. A feltüntetésre kerülő szöveg tartalmazza a határidőt, amelyen belül a fogyasztó gyakorolhatja az ingyenes lemondásra való jogát az adott szállással kapcsolatban, a szállásadó által megadott feltételeknek megfelelően, az alábbi módon: „*ingyenes lemondás [dátum] előtt*”. A szállás aloldalon, amikor a fogyasztó teljes áttekintést kap az adott szállás összes szoba opciójáról a kiválasztott dátumra, a Booking már korábban is megjelenítette az ingyenes lemondási üzenetet a pontos határidővel együtt, amelyen belül a fogyasztó ingyenes lemondási jogát gyakorolhatja. Az ezt követő, foglalási oldalakon a Booking álláspontja szerint egyértelműen szerepel az ingyenes lemondás határideje, és ez továbbra is változatlanul így marad.⁴⁰
35. A Booking előadta, hogy az időbeli korlátok találati oldalon való feltüntetése biztosítja, hogy a fogyasztók a foglalás összes lépése alatt teljes mértékben tájékozottak azon határidőről, amelyen belül a szobát ingyenesen le lehet mondani, így a Határozatnak eleget tett.⁴¹

kínálatával; az első foglalási oldalt, ahol a fogyasztónak elérhetőségét, személyes adatait kell megadnia; a második foglalási oldalt, ahol a fizetési adatok megadására kerül sor.

³⁷ VJ/28-10/2022. számú irat 5. bekezdés.

³⁸ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.6. bekezdés.

³⁹ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.7. bekezdés.

⁴⁰ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.8. bekezdés.

⁴¹ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.9. bekezdés.

„Ingyenes lemondási” opciók magasabb áron

Asztali verzió

Előtte					Utána				
Apartment típusa	Férőhelyek	Ár 3 éjszakára	A lehetőségeim	Válasszon egy apartmant	Apartment típusa	Férőhelyek	Ár 3 éjszakára	A lehetőségeim	Válasszon egy apartmant
Standard apartment 1 franciaágy 20 m ² Saját fürdőszoba Sikkpernyős tévé ingyen wifi Fürdőszobai piperecikkek Zuhany Vécé Fapadló parketta Töröközők Ágynemű Ülősarok Tévé Hűtőszekrény Vasalási lehetőség Tea- és kávéfőző Vasaló Mikrohullámú sütő Fűtés Hajszárító Konyhai felszerelés Konyhasarok Vízforraló Kábeltvé Ruhásszekrény Főzőlap Kenyérpirító Étkező Étkezőasztal A felső szintek csak lépcsőn közelíthetők meg Ruhaszárító állvány Vécépapír	2	€ 350	Reggeli € 16 (választható) INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Standard apartment 1 franciaágy 20 m ² Saját fürdőszoba Sikkpernyős tévé ingyen wifi Fürdőszobai piperecikkek Zuhany Vécé Fapadló parketta Töröközők Ágynemű Ülősarok Tévé Hűtőszekrény Vasalási lehetőség Tea- és kávéfőző Vasaló Mikrohullámú sütő Fűtés Hajszárító Konyhai felszerelés Konyhasarok Vízforraló Kábeltvé Ruhásszekrény Főzőlap Kenyérpirító Étkező Étkezőasztal A felső szintek csak lépcsőn közelíthetők meg Ruhaszárító állvány Vécépapír	2	€ 350	Reggeli € 16 (választható) INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0
Kontinentális reggeli az árban INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 444	Kontinentális reggeli az árban INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Kontinentális reggeli az árban INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 444	Kontinentális reggeli az árban INGYENES lemondás 2021. március 22., 23:59 előtt NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE – fizessen a szálláson Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0
Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 298	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 298	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0
Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 315	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 315	Reggeli € 16 (választható) Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0
Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 409	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 409	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0
Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 362	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	2	€ 362	Kontinentális reggeli az árban Vissza nem térítendő Genius 10% kedvezmény elérhető az alapárból	0

36. Az asztali számítógép és mobiltelefon böngészőjében, valamint a mobil alkalmazásban végrehajtott változásokról a Booking által benyújtott képernyőfelvételeket a vizsgálati jelentés 3. számú melléklete tartalmazza.
37. A Booking előadta, hogy 2020. november 11-én írásban tájékoztatta a magyar partnereit a változtatásokról. Azt, hogy a Booking a változtatásokat ténylegesen mikor hajtotta végre, a vizsgálat a Beadvány alapján nem tudta megállapítani.

III.1.3. A GVH által feltárt további releváns tények, körülmények

38. Az utóvizsgálati eljárás során a Booking adatszolgáltatásra kötelező végzésre megküldte⁴² a szállásadó partnerek regisztrációs folyamatát bemutató képernyőmentéseket, amelyeken látható, hogy az árkategóriáknál alapértelmezett beállításaként szerepel, hogy a fogyasztók a szállásszolgáltatást 1 nappal az érkezés előtt ingyenesen lemondhatják.

⁴² VJ/28-10/2022. számú irat 2. melléklet.

Árkatagóriák

Hogy a vendégek szélesebb körét vonzza be, állítson be több árkatagóriát. Az egyes árkatagóriáknál javasolt árakat és szabályzatokat az Önéhez hasonló szállásoktól származó adatokra alapozzuk, azonban ezek szerkeszthetők most, vagy miután befejezi regisztrációját.

Alapértelmezett árkatagória

Lemondási szabályzat ⓘ

[Szerkesztés](#)

91%-kal több eséllyel kap foglalásokat a lemondási szabályzat alapértelmezett beállításával, mint egy 30 napos lemondási szabályzattal

- A vendégek érkezés előtt 1 nappal ingyen lemondhatják foglalásukat
- A vendégek a foglalásukat követő 24 órán belül ingyenesen mondhatják le azt

Csoportlétszám szerinti ár ⓘ

[Szerkesztés](#)

12%-kal több eséllyel kap foglalásokat, ha a kisebb létszámú csoportoknak alacsonyabb árat állít be

Férőhelyek száma A vendég ennyit fizet

 × 2	€ 50,00
 × 1	€ 45,00

39. Látható továbbá, hogy a nem visszatérítendő árkatagória esetén szintén alapbeállításként szerepel, hogy azok ára 10%-kal alacsonyabb az ingyenesen lemondható szállás opcióhoz képest.

Heti és havi árkatagóriák

Ár ⓘ

[Szerkesztés](#)

16%-kal több eséllyel kap foglalásokat az alapértelmezett 15%-os heti árral, mint ha nem kínálna ilyen

- Heti árkatagória: a 7+ éjszakás tartózkodások után a vendégek **15%-kal kevesebbet fognak fizetni, mint a standard ár**
- Havi árkatagória: a 28+ éjszakás tartózkodások után a vendégek **30%-kal kevesebbet fognak fizetni, mint a standard ár**

Lemondási szabályzat ⓘ

[Szerkesztés](#)

- A standard árkatagóriák lemondási szabályzata érvényes a hosszabb tartózkodások esetén is: a vendégek akár 1 nappal az érkezésük előtt ingyen mondhatják le foglalásaikat

Nem visszatérítendő árkatagória

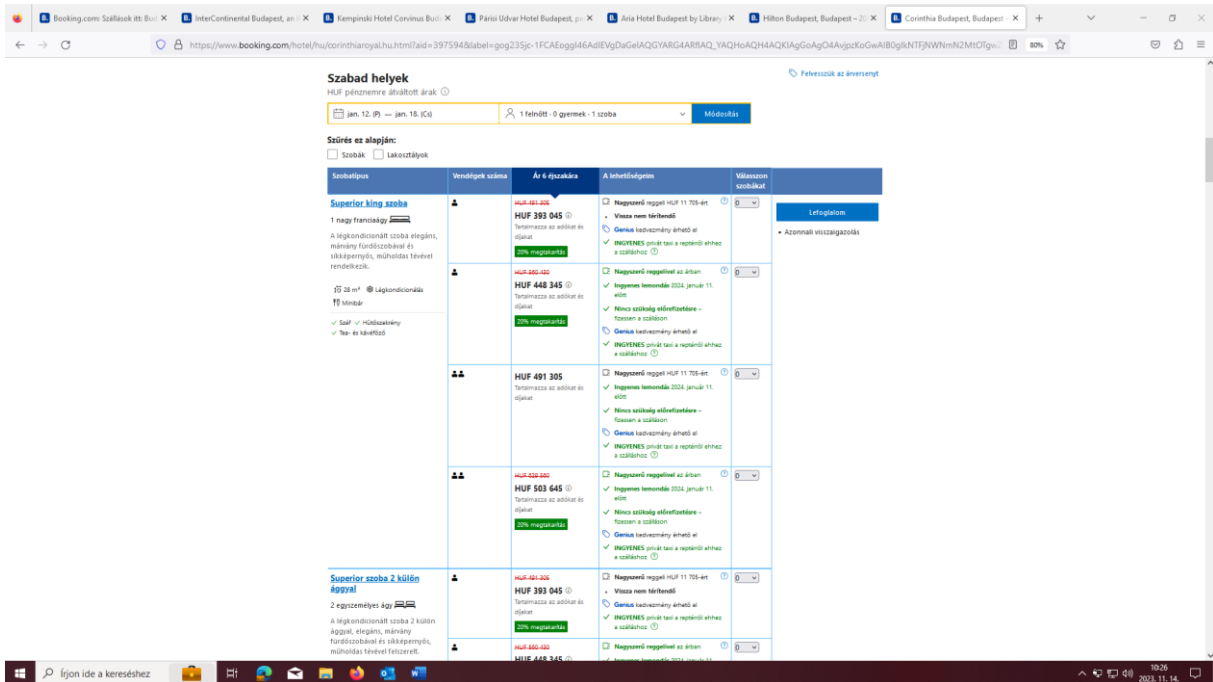
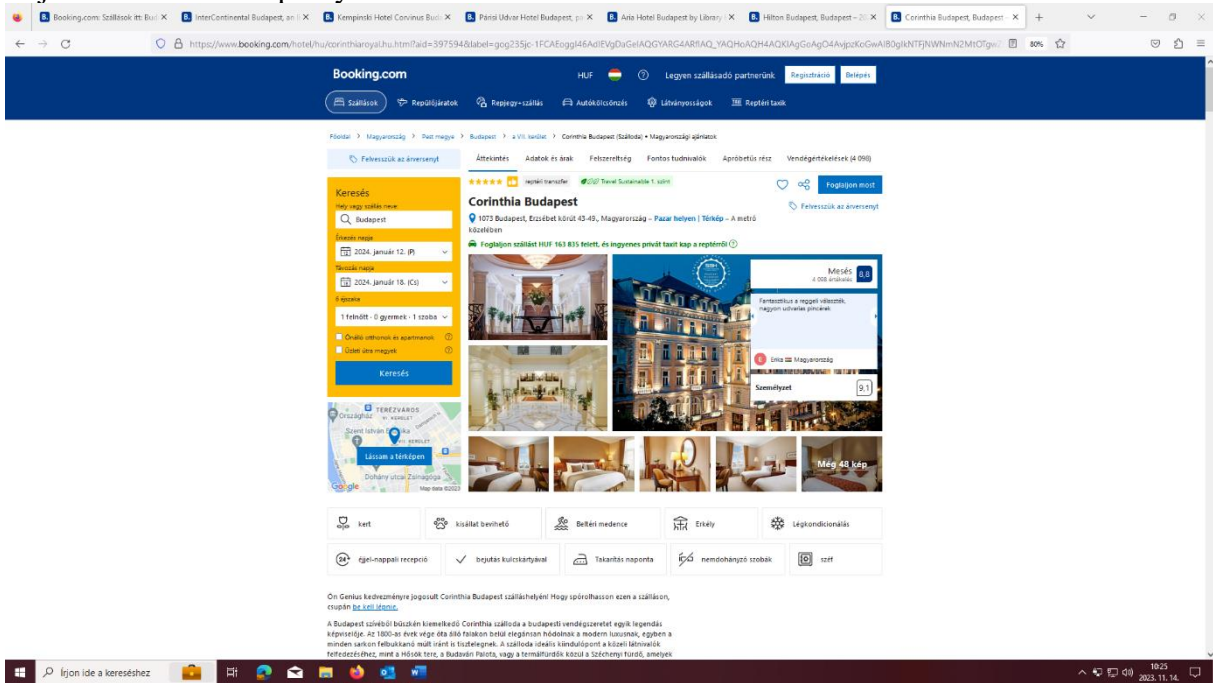
Ár és lemondási szabályzat ⓘ

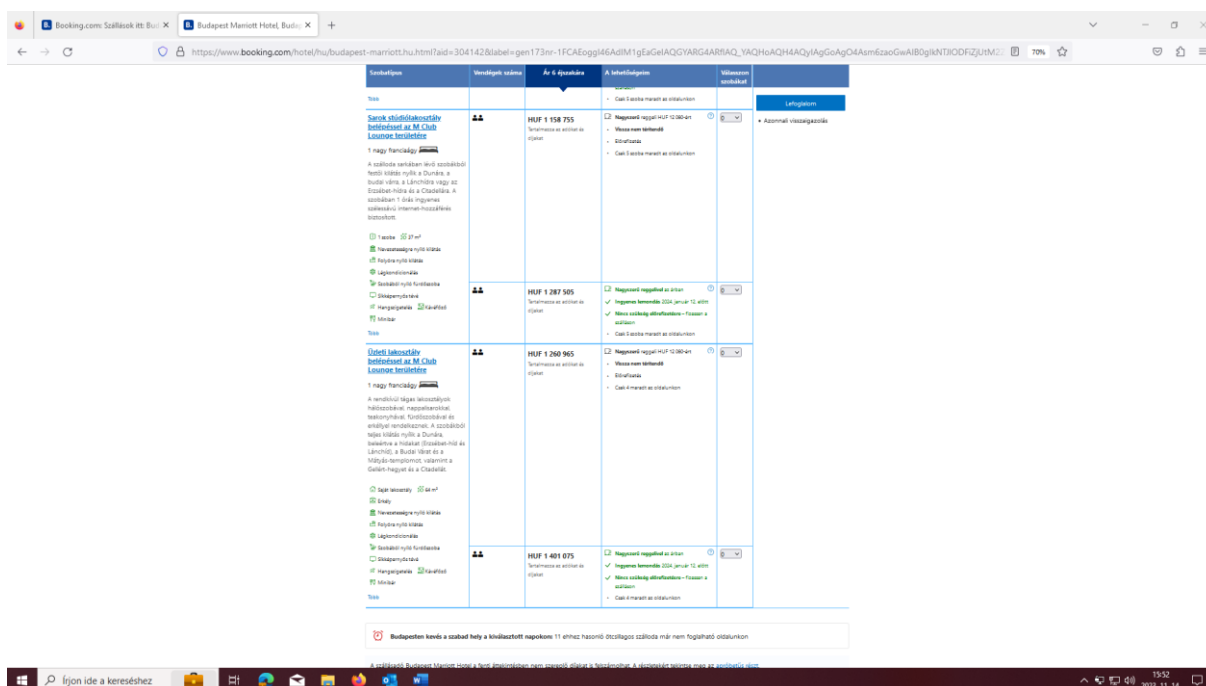
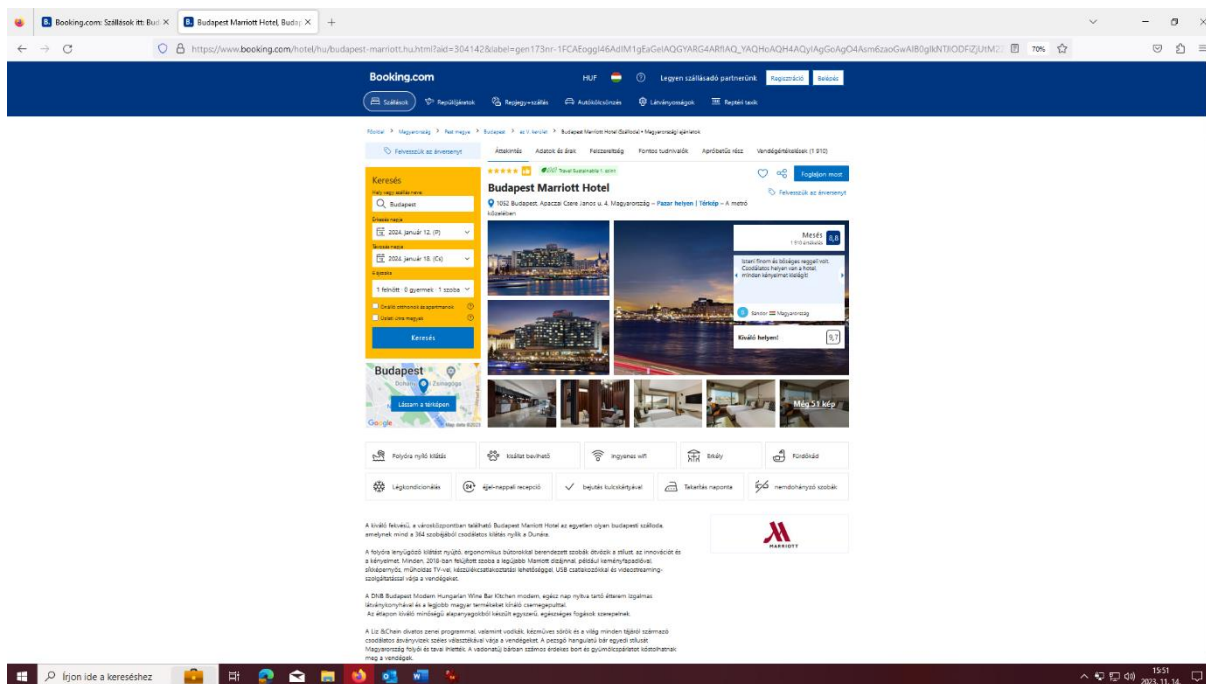
[Szerkesztés](#)

- A vendégek 10%-kal kevesebbet fognak fizetni a nem visszatérítendő árkatagóriáért, mint az alapértelmezettért
- A vendégek nem mondhatják le a foglalásukat ingyen bármikor

[<](#)[Tovább](#)

40. A vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő díjak feltüntetésével akkor találkozhat a fogyasztó, amikor az „ingyenes lemondás” opcióval rendelkező és az ilyen opcióval nem rendelkező szállások nem voltak egyenértékűek, azaz amikor eltérés volt a szoba típusát, a vendégek számát, a reggeli árban foglaltságát vagy a fizetési módot illetően (ld. a Booking 29. pontban ismertetett magyarázatát). Ezt mutatják be az alábbi képernyőmentések.





41. A képernyőmentéseken látszik, hogy az „*ingyenes lemondás*” opció ára (ahogy a jelen határozat fentebb lévő képernyőmentése alapján látszik 10%-kal) magasabb (ezt önmagában nem indokolná a reggeli árban foglaltsága, annak a táblázatban feltüntetett összege az árkülönbözetnek csak egy részét teszi ki).
42. A Booking azon döntésének következménye, miszerint a magyar IP címről böngésző fogyasztóknak kizárólag az „*ingyenes lemondás*” opciót jeleníti meg, amikor egyenértékű szállásoknál több lemondási opció különböző áron is elérhető lenne, az alábbi képernyőmentéseken figyelhető meg. A képernyőmentések szerint a kiválasztott szobátípus esetén látható, hogy magyar IP címről böngészve a Booking nem jeleníti meg az olcsóbb, vissza nem térítendő opcióval kínált szobát, csak a fogyasztó számára költségesebb⁴³ „*ingyenes lemondás*” opcióval kínálja a szobát. A Booking 28. pontban bemutatott értelmezése szerint a két opció itt egyenértékű, ezért nem is látszik mindkettő magyar IP címről böngészve.

⁴³ Magyar IP címről böngészve a feltüntetett ár már tartalmazza a díjakat és adókat, azok nem külön kerülnek feltüntetésre, szemben a nem magyar IP címről való böngészés esetén. A díjak és adók alapösszeghez való hozzászámítása esetén azonban látható, hogy az árak a képernyőmentéseken teljes mértékben megegyeznek.

Az „*ingyenes lemondás*” lehetősége, az azzal járó rugalmasság ellenértéke tehát továbbra is felszámításra kerül és az ár részét képezi, attól függetlenül, hogy magyar vagy nem magyar IP címről foglal szállást a fogyasztó. A Booking az „*ingyenesen lemondható*” állítást tehát továbbra is alkalmazza, akkor is, ha ugyanazon szállásért a fogyasztó magasabb árat köteles fizetni, mint „*ingyenes lemondás*” nélkül.

43.

A DNB Budapest Modern Hungarian Wine Bar Kitchen modern, egész nap nyitva tartó étterem izgalmas látványkonyhával és a legjobb magyar termékeket kínáló csemegepulttal.
Az étlapon kiváló minőségű alapanyagokból készült egyszerű, egészséges fogások szerepelnek.

A Liz &Chain divatos zenei programmal, valamint vodkák, kézműves sörök és a világ minden tájáról származó csodálatos ásványvizek széles választékával várja a vendégeket. A pezsgő hangulatú bár egyedi stílusát Magyarország folyói és tavai ihlették. A vadonatúj bárban számos érdekes bort és gyümölcspáratot kóstolhatnak meg a vendégek.
A Liz and Chain Sky Lounge 9. emeleti terasszal és a városra nyíló páratlan kilátással rendelkezik.

A galérián található Fitness and Health Club by Marriott számos egészségügyi és fitness-szolgáltatást kínál.

Olyan helyen van, hogy az egyedül utazók kedvence lett! Egyfős utakhoz 9,6 pontra értékelték.

Szállodalánc: Marriott Hotels & Resorts

A legnépszerűbb szolgáltatások

- nemdohányzó szobák
- fitneszközpont
- 3 étterem
- szobaszerviz
- saját parkoló
- ingyenes wifi
- akadálymentesített
- Tea- és kávéfőző a szobában
- bár
- nagyszerű reggeli

Szabad helyek

[Felvesszük az árversenyt](#)

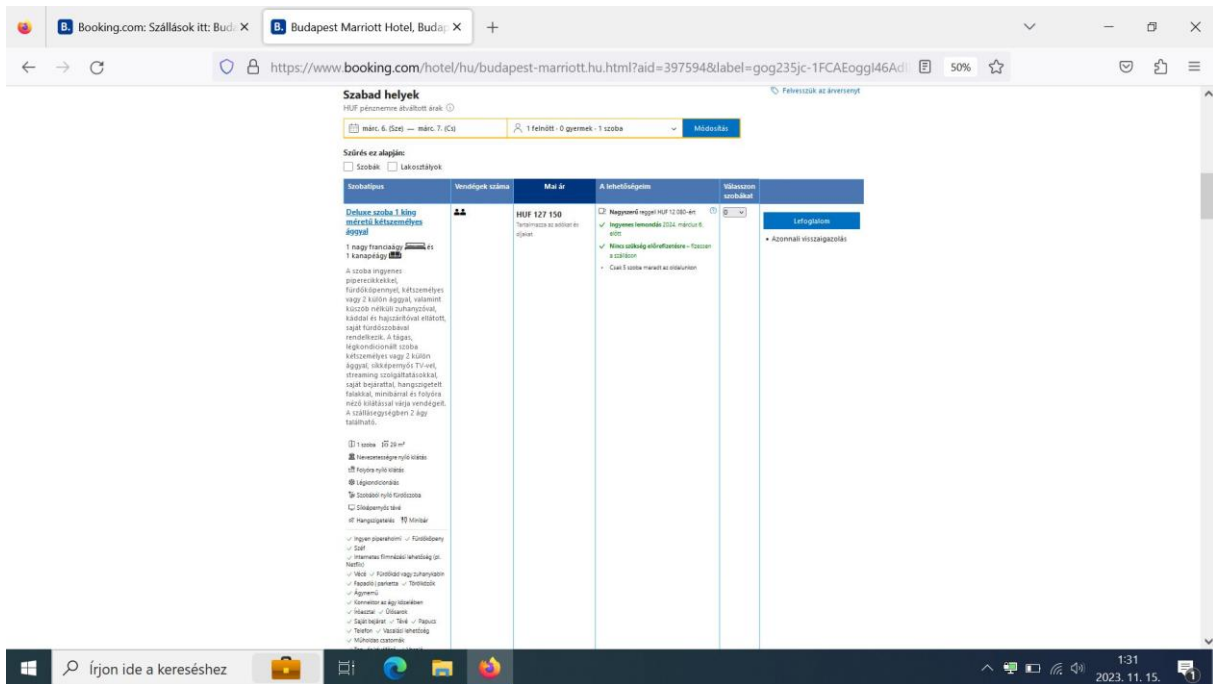
HUF pénznemre átváltott árak

Szűrés ez alapján:

- Szobák Lakosztályok

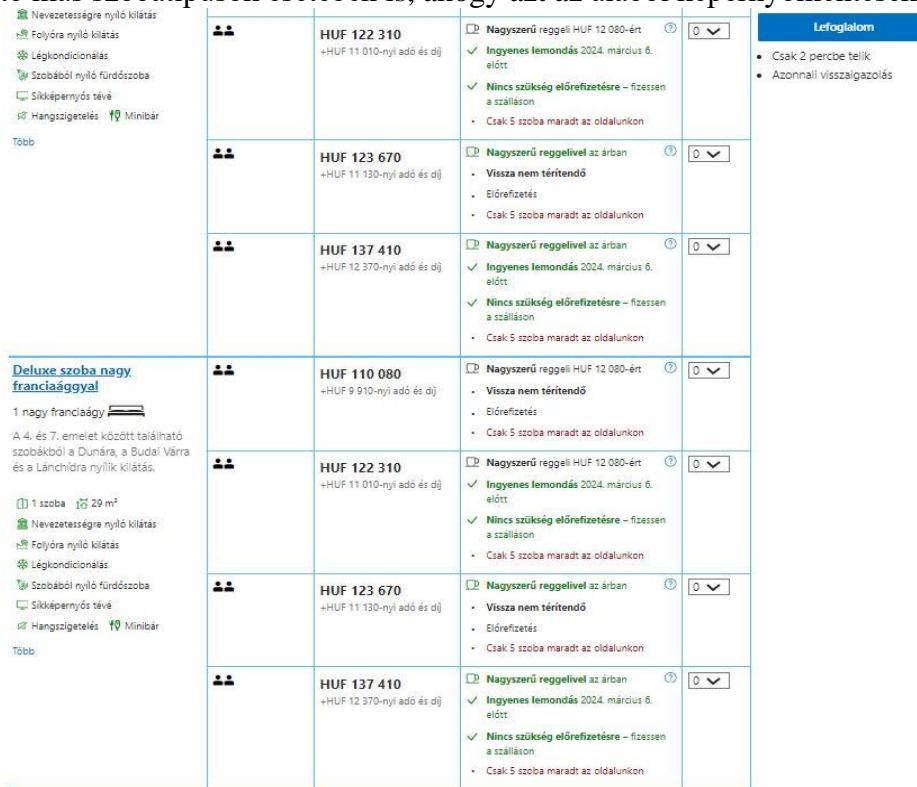
Szobátípus	Vendégek száma	Mai ár	A lehetőségeim	Válasszon szobákat	Lefoglalom
<p>Deluxe szoba 1 king méretű kétszemélyes ágygal</p> <p>1 nagy franciaágy és 1 kanapéágy</p> <p>A szoba ingyenes piperecikkekkel, fürdőköpennyel, kétszemélyes vagy 2 külön ágygal, valamint küszöb nélküli zuhanyzóval, kádval és hajszárítóval ellátott, saját fürdőszobával rendelkezik. A tágas, légkondicionált szoba kétszemélyes vagy 2 külön ágygal, síkképernyős TV-vel, streaming szolgáltatásokkal, saját bejárattal, hangszigetelt falakkal, minibárral és folyóra néző kilátással várja vendégeit. A szállásegységben 2 ágy található.</p>	2	<p>HUF 104 985</p> <p>+HUF 9 450-nyit adó és díj</p>	<p> Nagyszerű reggeli HUF 12 080-ért</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vissza nem térítendő • Előrefizetés • Csak 5 szoba maradt az oldalunkon 	0	<p>Lefoglalom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Csak 2 percre telik • Azonnali visszaigazolás
<p>Deluxe szoba 1 king méretű kétszemélyes ágygal</p> <p>1 nagy franciaágy és 1 kanapéágy</p> <p>A szoba ingyenes piperecikkekkel, fürdőköpennyel, kétszemélyes vagy 2 külön ágygal, valamint küszöb nélküli zuhanyzóval, kádval és hajszárítóval ellátott, saját fürdőszobával rendelkezik. A tágas, légkondicionált szoba kétszemélyes vagy 2 külön ágygal, síkképernyős TV-vel, streaming szolgáltatásokkal, saját bejárattal, hangszigetelt falakkal, minibárral és folyóra néző kilátással várja vendégeit. A szállásegységben 2 ágy található.</p>	2	<p>HUF 116 650</p> <p>+HUF 10 500-nyit adó és díj</p>	<p> Nagyszerű reggeli HUF 12 080-ért</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingyenes lemondás 2024. március 6. előtt ✓ Nincs szükség előrefizetésre – fizessen a szálláson • Csak 5 szoba maradt az oldalunkon 	0	

„*Deluxe szoba 1 king méretű kétszemélyes ágygal*” szobátípus 2 vendég részére nem magyar IP címről böngészve

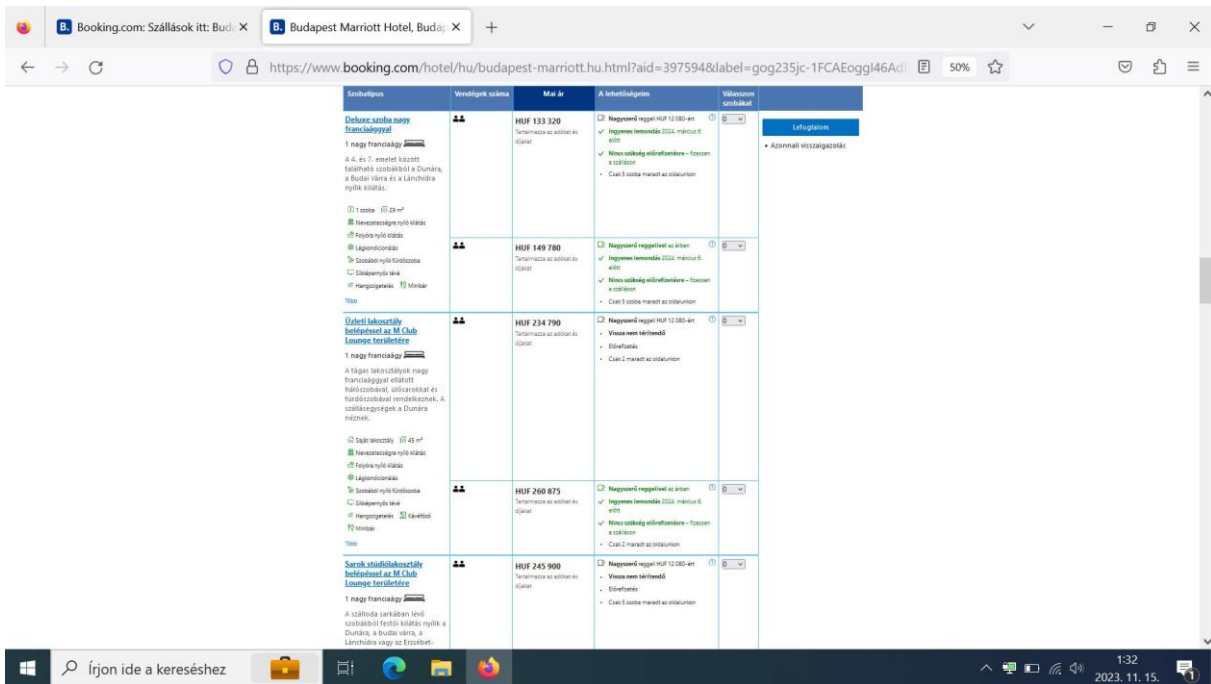


„Deluxe szoba 1 king méretű kétszemélyes ágyval” szobatípus 2 vendég részére magyar IP címről böngészve

44. Ez megfigyelhető más szobatípusok esetében is, ahogy azt az alábbi képernyőmentések is mutatják:

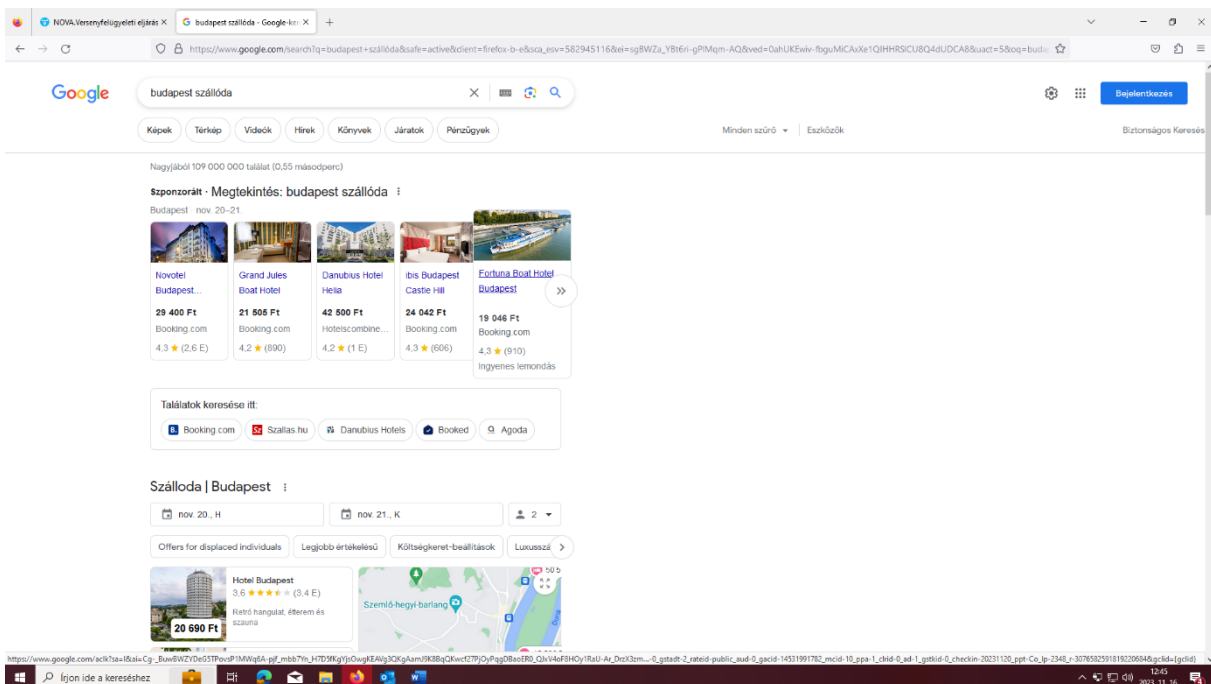


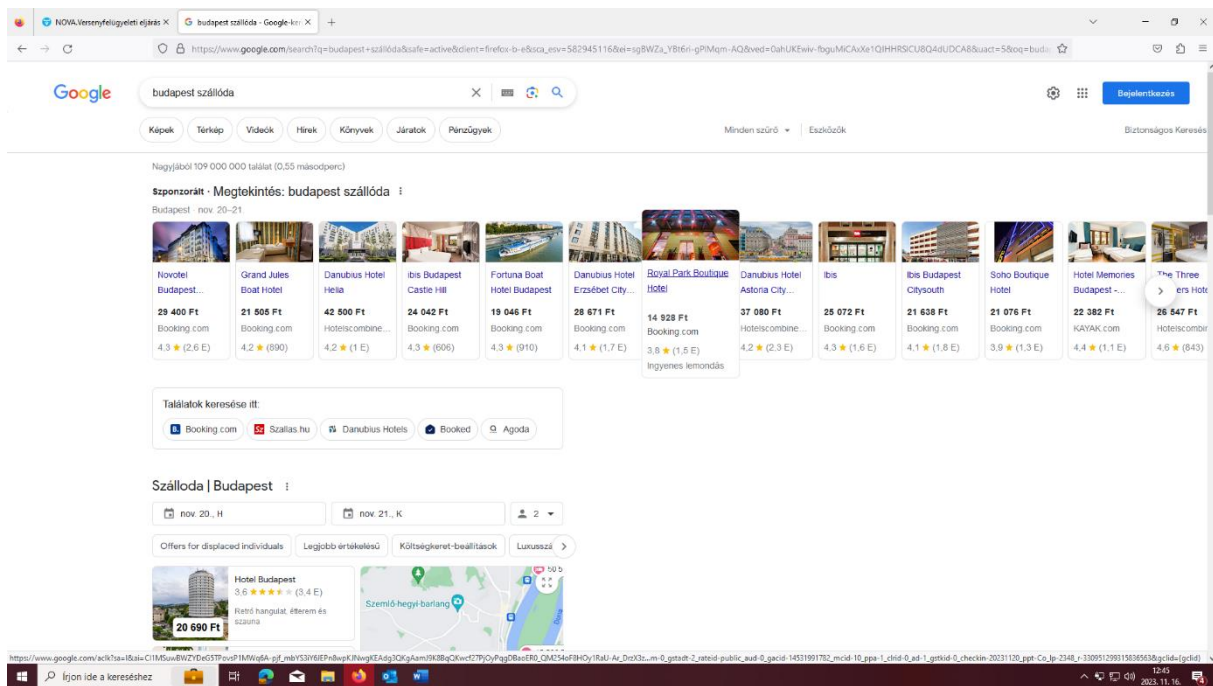
„Deluxe szoba nagy franciaágyval” szobatípus 2 vendég részére nem magyar IP címről böngészve



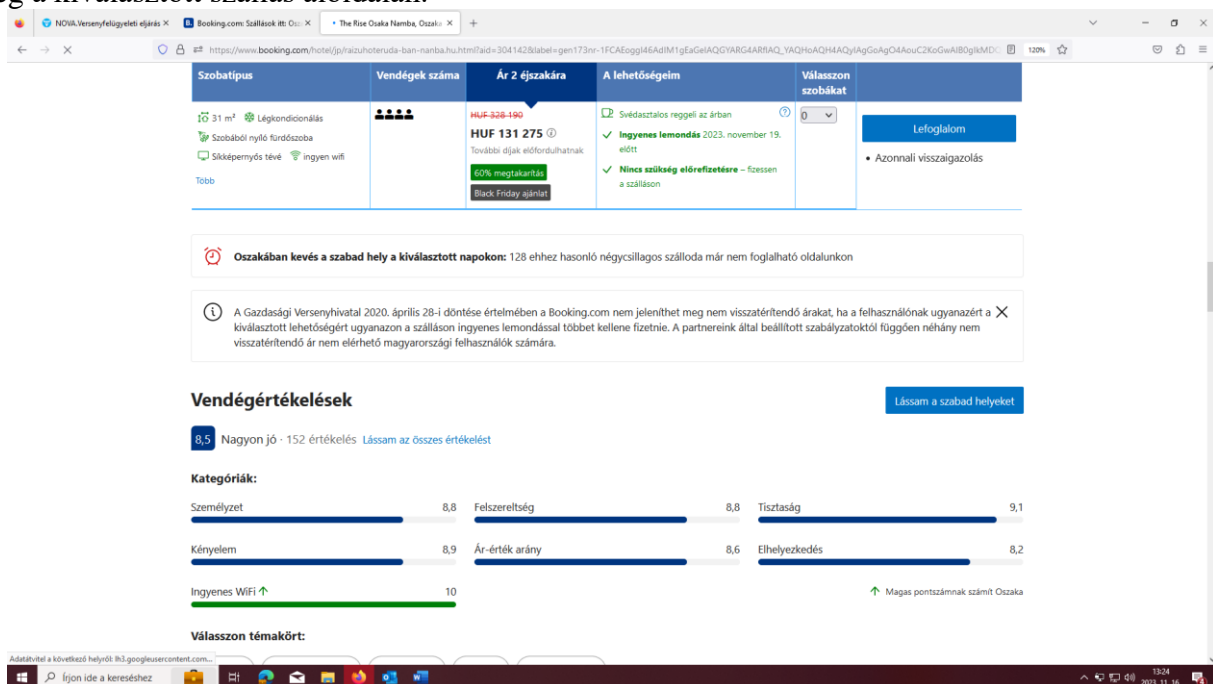
„Deluxe szoba nagy franciaágyal” szobatípus 2 vendég részére magyar IP címről böngészve

45. A Google Ads hirdetésekkel illetően, az „ingyenes lemondás” lehetősége továbbra is hangsúlyosan megjelenik a Booking szálláshirdetéseinél, amennyiben ilyen opció elérhető.





46. A Booking által közzétett, a jelen határozat 29. pontjában ismertetett tájékoztatás az alábbiak szerint jelent meg a kiválasztott szállás aloldalán.



III.2. Kötelezettség a sürgető üzenetekkel kapcsolatban

III.2.1. A Határozat főbb megállapításai a sürgető üzenetekkel kapcsolatban

47. Az ügyindító végzés⁴⁴ 2. tényállásaként megjelölt – vagy ahhoz hasonló tartalmú –, az ott megfogalmazottak szerint sürgető jellegű üzenetek a www.booking.com weboldalon és a Booking alkalmazáson keresztül érték el a fogyasztókat a keresési és – a teljes – foglalási folyamat bonyolítása során.
48. Az eljárás alá vont alapeljárás során tett nyilatkozata szerint ezen kereskedelmi kommunikációs üzenetek célja a fogyasztók tájékoztatása az egyes szálláshelyek korlátozott elérhetőségéről, illetve vonzerejéről. Az

⁴⁴ VJ/28/2022. számú irat.

eljárás alá vont a vizsgált üzeneteket 2 csoportba sorolta: egyrészt a szálláshely korlátozott elérhetőségét, másrészt a szálláshely elérhetetlenségét közvetítő üzenetek.⁴⁵

49. Az üzenetek valóságtartalmával kapcsolatban az alapeljárás során az eljárás alá vont előadta, hogy a megjelenített információk valós idejű adatokon alapulnak. Ez alól kivételt azok az értesítések képeztek, melyek arról szóltak, hogy az adott ajánlatot éppen hány fogyasztó nézi egyidejűleg.⁴⁶
50. Az alapeljárás során a vizsgálat által feltárt, magyar felületen megjelenő üzenetek „a körülményektől függően”⁴⁷ és a fogyasztó által használt eszköztől függően⁴⁸ a következők voltak:⁴⁹

Üzenet/Eszköz	Aszta li gép	Table t	Mobil web	Androi d (app)	iOS (ap p)
„Nagyon keresett! Az elmúlt 24 órában 17-szer foglaltak itt”	✓	✓	✓	✓	✓
„Az utóbbi 6 órában 2 foglalás érkezett ide”	✓	✓	✓	x	✓
„Újabb foglalás! Három órája foglaltak itt utoljára!”	✓	✓	✓	x	x
„Már csak 1 szoba maradt!”	✓	✓	✓	✓	✓
„Felkapott! Már csak 2 ilyen van!”	✓	x	x	x	✓
„Épp most foglaltak 2 olyan szállodában, mint X hotel.”	✓	x	x	x	x
„Épp most foglaltak itt!”	✓	✓	x	✓	✓
„Lekéste ... 2 napja foglalták le az utolsó itteni szobánk.”	✓	✓	✓	✓	x
„Még 32-en nézik”	✓	✓	✓	✓	✓
„Nemrég foglalták”	✓	x	x	x	x
„Egyvalaki épp azt fontolgatja, hogy ezen a szálláson foglal”	✓	✓	x	x	x
„1 személy látott neki a foglalásnak ezen a szálláson”	✓	x	x	x	✓
„Utolsó foglalás a szálláson: Épp az imént!”	✓	x	x	x	x

51. A vizsgált állítások a keresések lefolytatását követően, már a találati oldalon megjelenítésre kerültek, jellemzően valamennyi találatához kapcsolódóan szerepelt egy-két elérhetőséggel kapcsolatos üzenet, piros felirattal kiemelve. Ezt követően pedig észlelhetőek voltak az egyes szálláshelyek aloldalain is, további szövegváltozatokkal kiegészítve, szintén piros színnel kiemelve, továbbá a foglalási folyamat további lépései során is. Felugró ablakban a vizsgált, sürgető jellegű állítással a foglalást végző fogyasztó még a foglalási folyamat utolsó lépéseiben, adatai megadásakor is találkozott. Ekkor a rendszer például arra figyelmeztette, hogy „egyvalaki az adott szálláshelyen épp foglalást fontolgat”, illetve, hogy az adott szálláshelyre „épp az imént” érkezett az utolsó foglalás, mely üzenet különösen hangsúlyosan, piros kiemeléssel volt érzékelhető. Utóbbi üzenet kifejezetten azt közvetítette a fogyasztók irányába, hogy amennyiben záros határidőn belül nem fejezi be a foglalást, az ajánlatról le fog maradni.⁵⁰
52. Valamennyi üzenet összességében tekintve azt célozta, hogy a fogyasztó ne kizárólag a foglalás megkezdéséről döntsön, hanem a foglalást fejezze is be, és az érdeklődő fogyasztóból tényleges, konverziót végrehajtó fogyasztó váljon. Az üzenetek – figyelembe véve a fogyasztói viselkedést is – egyértelműen egy

⁴⁵ VJ/17-109/2018. számú határozat 139. bekezdés.

⁴⁶ VJ/17-109/2018. számú határozat 140. bekezdés.

⁴⁷ VJ/17-7/2018. számú irat 13. bekezdés.

⁴⁸ VJ/17-20/2018. számú irat 3. melléklet.

⁴⁹ VJ/17-109/2018. számú határozat 72. bekezdés.

⁵⁰ VJ/17-109/2018. számú határozat 475. bekezdés.

- képzelt vagy valós versenyhelyzetbe sodorhatták a fogyasztókat, akik így valóban pszichés nyomást élhettek át, hogy foglalásukat minél gyorsabban fejezzék be.⁵¹
53. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a keresési és a foglalási folyamat egészen végighúzódo, a fogyasztó vélt vagy valós versenyhelyzetbe helyezése – a konverzió érdekében – pszichés nyomást gyakorol a fogyasztóra, amit tovább erősítenek
- más – hasonló – fogyasztóktól származó, különösen pozitív tartalmú értékelések,
 - az ár-érték arányra utaló üzenetek.⁵²
54. Az eljáró versenytanács kiemelte, hogy nem önmagában egy-egy, a fogyasztók viselkedésének befolyásolását célzó technikát kifogásolt az eljárásban, hanem azt, ahogyan ezek a technikák egymást kiegészítve, egymás hatását erősítve ösztönzik foglalásra a fogyasztókat a konverzió irányába. Teszik mindezt úgy, hogy az oldalra látogató fogyasztóknak gyakorlatilag esélyük sincs felismerni azokat – azaz a pszichés nyomásgyakorlást megvalósító technikák működési mechanizmusát (a tudatalattira való hatását) –, így azokkal szemben védekezni sem tudnak.⁵³
55. A fentiekben vázolt gyakorlatok jelentősen túlmutatnak a pusztán informatív, pl. az elérhető szobák számát objektíve, kísérő szöveg nélkül bemutató tájékoztatások célján, melyek feltüntetése az eljáró versenytanács álláspontja szerint hozzájárul a fogyasztók tájékozott döntéshozatalához.⁵⁴

III.2.2. A Booking igazolása

56. A Booking előadta, hogy a Versenytanács nem adott arra vonatkozólag pontos utasítást, hogy a fogyasztókra gyakorolt pszichés nyomást hogyan kellene csökkenteni. A Booking megvizsgálta az elérhetőségre és népszerűsége vonatkozó, a GVH által „*sürgetőnek*” tekintett üzeneteket. A Határozatnak való megfelelés érdekében a Booking csökkentette a sürgető üzenetek mennyiségét, törölte a sürgető üzeneteket a felugró ablakokból, eltávolította a piros szín alkalmazását és az összes üzenete kapcsán növelte ezek átláthatóságát és konkrétságát.⁵⁵

Az elérhetőségi és népszerűségi üzenetek eltávolítása a találati oldalról

57. A Booking eltávolította az összes olyan üzenetet a találati oldalról, amelyek az elérhetőségről (pl. „*csak X szoba maradt*”) és a népszerűségről (pl. „*X ember nézi ezt a szállást*”, „*X alkalommal volt foglalva*”, „*az előbb foglalták*”) tájékoztatták a fogyasztókat. Az elérhetőségi és népszerűségi üzenetek továbbra is láthatóak a fogyasztó által kiválasztott szállás aloldalán. A Booking álláspontja szerint ez a változtatás biztosítja, hogy az elérhetőségi és népszerűségi üzenetek ne legyenek jelen a foglalási folyamat minden egyes lépésénél, így a Határozat indokolásának megfelelően csökkenti a pszichés nyomás mértékét.⁵⁶ A változásokról készült képernyőfelvételeket a vizsgálati jelentés 5. számú melléklete tartalmazza.

Az elérhetőségi üzenetek eltávolítása a felugró ablakokról

58. A Booking eltávolította az elérhetőségi és népszerűségi üzeneteket a felugró ablakokról, amelyek különböző oldalakon kerültek feltüntetésre.⁵⁷ A Booking álláspontja szerint az üzenetek eltávolítása a felugró ablakokról csökkenti a pszichés nyomás mértékét, így a gyakorlata megfelel a Határozatnak.⁵⁸

A piros szín eltávolítása

59. A Booking előadta, hogy eltávolította az üzenetekről a piros színt, illetve egyéb olyan feltűnő színeket, amelyek elkülönültek a weboldal többi részétől és amelyeknek a használatát a GVH pszichés

⁵¹ VJ/17-109/2018. számú határozat 477. bekezdés.

⁵² VJ/17-109/2018. számú határozat 485. bekezdés.

⁵³ VJ/17-109/2018. számú határozat 495. bekezdés.

⁵⁴ VJ/17-109/2018. számú határozat 500. bekezdés.

⁵⁵ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.2.-2.3. bekezdések.

⁵⁶ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.4.-2.5. bekezdések.

⁵⁷ A mobiltelefon böngészőjén elérhető weboldal tartalmában a Booking nem hajtott végre változtatást, ugyanis elérhetőségi, illetve népszerűségi üzeneteket tartalmazó felugró ablakok nem jelentek meg a mobil weboldalon.

⁵⁸ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.6.-2.7. bekezdések.

nyomásgyakorlásra alkalmasnak ítélte, így a gyakorlata megfelel a Határozatnak.⁵⁹ A változásokról készült képernyőfelvételeket a vizsgálati jelentés 6. számú melléklete tartalmazza.

A CPC Rendelet szerinti közös fellépés alapján végrehajtott változtatások

60. A Booking előadta, hogy a CPC Hálózattal folytatott egyeztetés miatt is változtatott egyes gyakorlatain, és 2020. június 16-án különböző kötelezettségvállalásokat hajtott végre a felületein. Álláspontja szerint ezek a kötelezettségvállalások átfedésben vannak a GVH azon követelményével, hogy a kiválasztott dátumra figyelemmel a releváns feltételek, korlátozások és minősítések a fogyasztókkal közlésre kerüljenek, ekként a gyakorlata megfelel a Határozatnak.⁶⁰
61. A Booking az általa végrehajtott – az EU/EGT IP címről böngésző fogyasztókat érintő változtatásokat a Beadványban bemutatta.⁶¹ Ezek a megváltoztatott kereskedelmi kommunikációs üzenetek már nem kerülnek alkalmazásra a magyar IP címről böngésző fogyasztókkal szemben, ezért csak az alábbi változtatás bír relevanciával jelen utóvizsgálati eljárásban.

„Csak X hasonló szoba maradt” üzenet megváltoztatása

62. 2020. június 16-ától a Booking eltávolította ezt az állítást a találati oldalról azon fogyasztók vonatkozásában, akik EU/EGT IP címről folytatnak keresést. A szállás aloldalon és a foglalási oldalon a „Csak X szoba maradt az oldalunkon” kijelentés szerepel, ami az adott, kiválasztott szobára vonatkozik.

III.2.3. A GVH által feltárt további releváns tények, körülmények

63. A Booking az utóvizsgálati eljárás során előadta,⁶² hogy 2021. január 1-jétől a platformjának magyar nyelvű felületén az alábbi elérhetőségi és népszerűségi állítások jelentek meg.

„Csak [X] szoba maradt az oldalunkon/Booking.comon”

64. A fenti üzenet a szállás aloldalon jelenik meg abban az esetben, ha a szálláson az adott szobából 7 vagy annál kevesebb áll rendelkezésre. Az üzenet asztali számítógépen, mobil weben és mobil appon is megjelenik.

„Hasonló nem foglalható: [Helységben] kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: [X] ehhez hasonló [X] csillagos szálloda már nem foglalható oldalunkon”

65. A fogyasztó által keresett dátumokon az adott földrajzi területen található hasonló [üzleti titok] [x] számú szállás már nem foglalható. A Booking előadta,⁶³ hogy a fenti üzeneteken figyelembe vett földrajzi terület meghatározásának alapja [üzleti titok].
66. A fenti állítás a foglalási folyamat során, a szállás aloldalon kizárólag asztali számítógépen jelent meg.

„Ritka találat: Szerencse! Szinte mindig telt házas. – Az oldalunkon/Booking.com-on szinte mindig teltházas. [szállás neve]-beli foglalására most csapjon le, amíg megteheti!”

67. A fenti üzenetben négy féle állítás fordulhatott elő:
- „szinte mindig teltházas” (a szállás a bejelentkezést megelőző vagy azt követő 15 napon belül 85%-ban teltházas),
 - „általában teltházas” (a szállás a bejelentkezést megelőző vagy azt követő 15 napon belül 70%-ban teltházas),
 - „szinte soha nem foglalható” (a szállás a bejelentkezést megelőző vagy azt követő 15 napon belül 85%-ban nem foglalható),
 - „általában nem foglalható” (a szállás a bejelentkezést megelőző vagy azt követő 15 napon belül 70%-ban nem foglalható).

⁵⁹ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.8.-2.9. bekezdések.

⁶⁰ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.10. és 2.12. bekezdések.

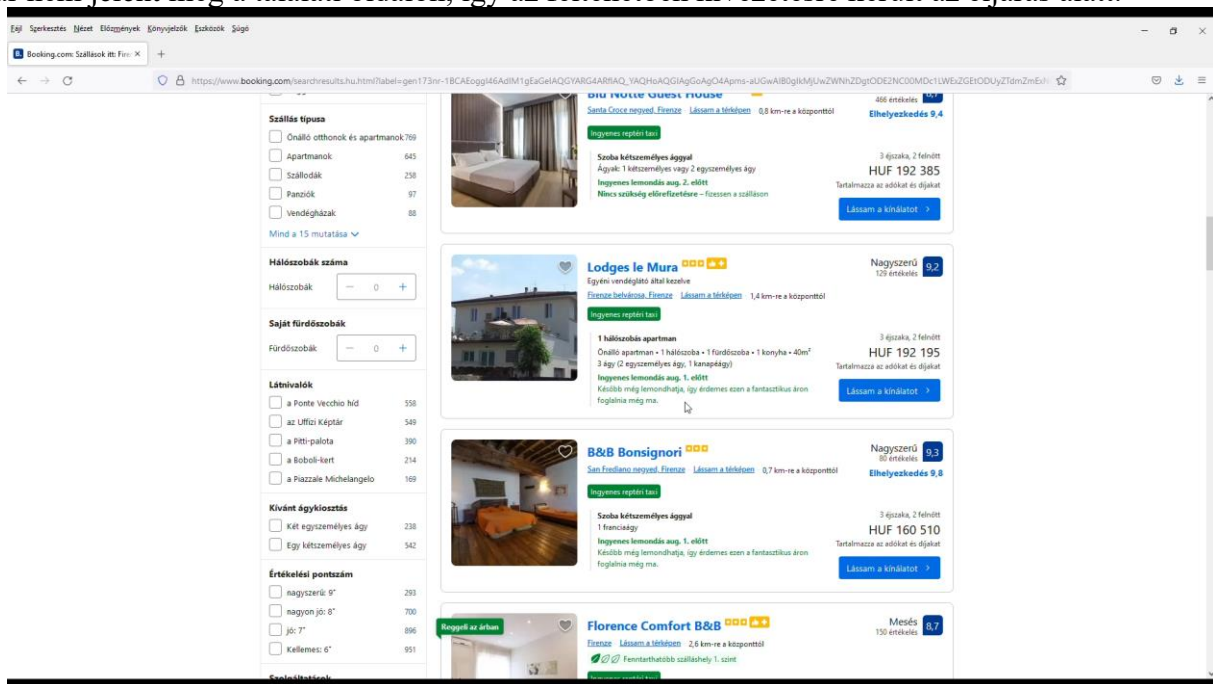
⁶¹ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 2.11. bekezdés.

⁶² VJ/28-10/2022. számú irat 4. számú melléklet.

⁶³ VJ/28-26/2022. számú irat 2. bekezdés.

A „szinte mindig telt ház” és „általában teltház” állítások akkor kerülnek alkalmazásra, amikor a szállásnak voltak szobái a kiválasztott napokon a booking.com-on, azonban azok teltházak voltak. Ezzel szemben a „szinte soha nem foglalható” vagy „általában nem foglalható” állításokat akkor alkalmazza a Booking, amikor a szállás nem töltött fel szállást a booking.com-ra, így nem volt foglalható.⁶⁴ A fenti állítás a foglalási folyamat során, a szállás aloldalán asztali számítógépen, mobil weben és mobil appon is megjelent.

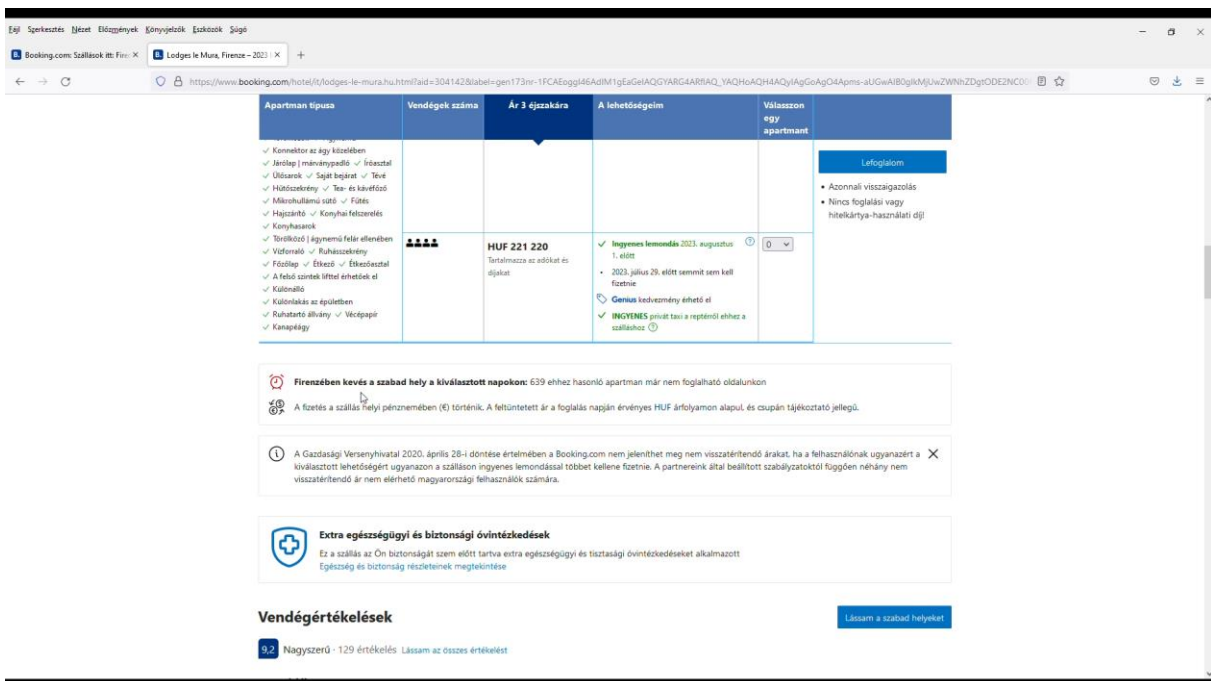
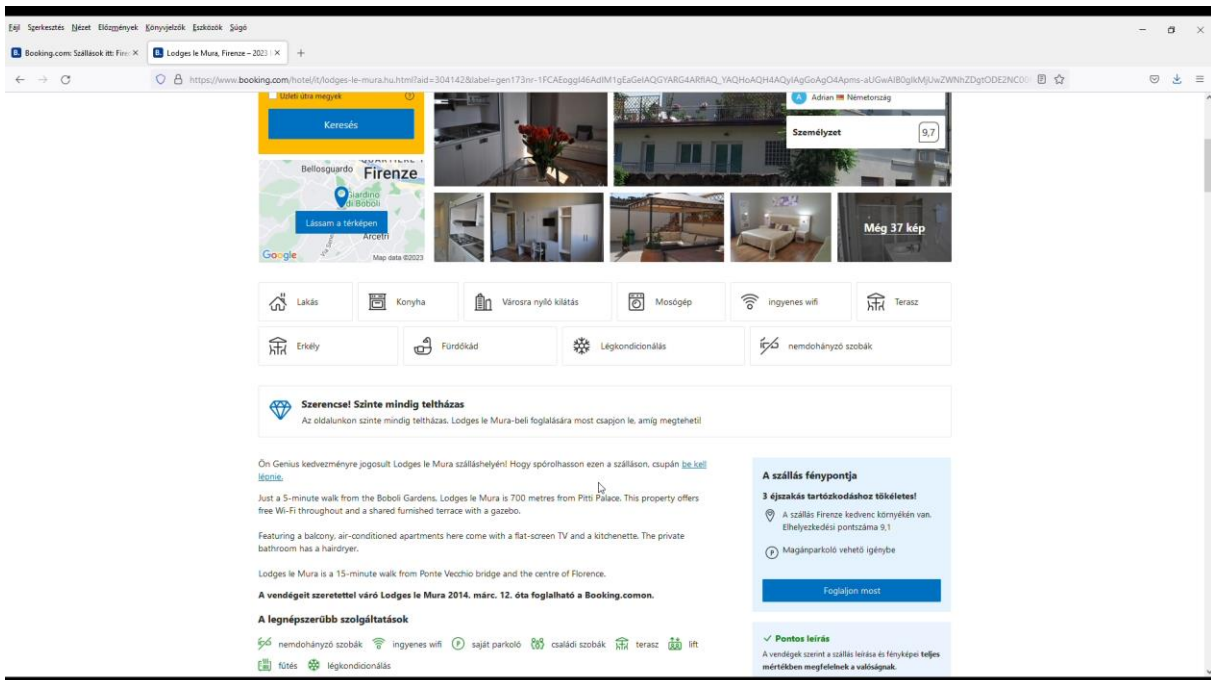
68. A Booking úgy nyilatkozott, hogy 2019/2020-ban a „Nagy fogás!” üzenethez hasonló ár-érték arányra utaló üzenetek megjelenítésével felhagyott.⁶⁵
69. A www.booking.com weboldalon az alábbi, képernyőképekkel illusztrált módokon jelentek meg üzenetek. A találati oldalon, egyes szállások mellett, zöld színnel szerepelt a „Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma.” felirat. Ezen üzenet az előzetes álláspont írásának időpontjában már nem jelent meg a találati oldalon, így az feltehetően kivezetésre került az eljárás alatt.



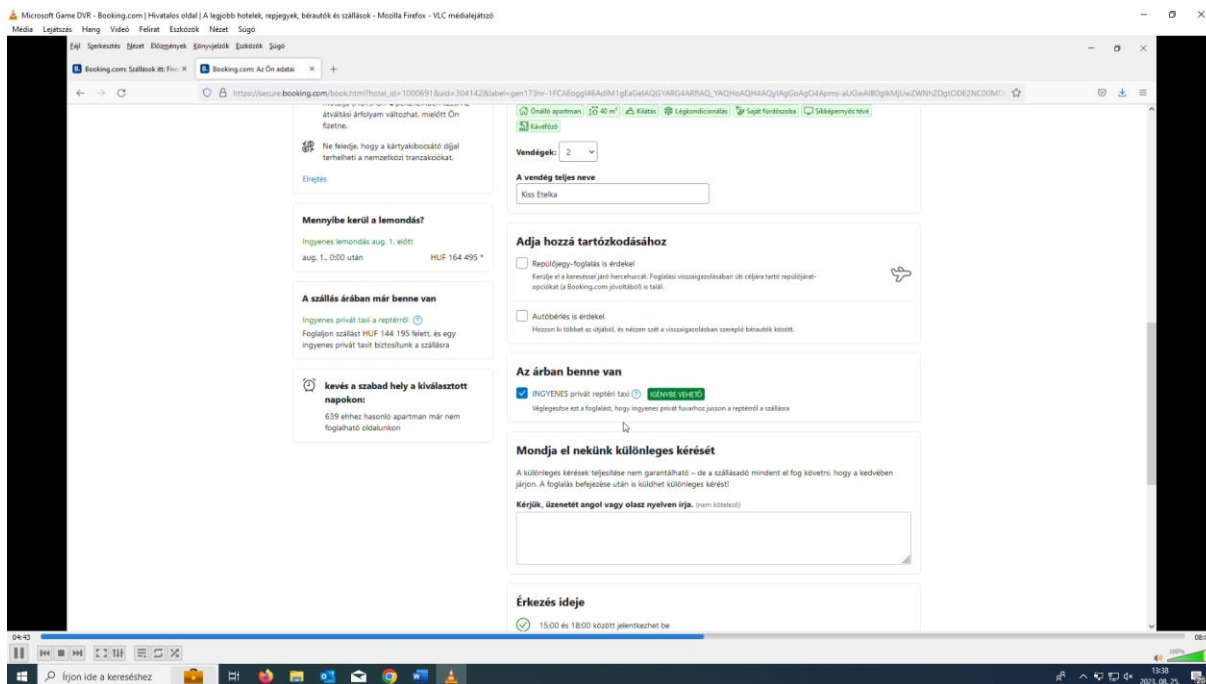
70. A kiválasztott szállás aloldalán, lentebb görgetve a szállás képei alatt, fekete betűvel megjelent a „Szerencse! Szinte mindig teltház. Az oldalunkon szinte mindig teltház. X-beli foglalására most csapjon le, amíg megteheti.” üzenet, valamint lentebb, a szálláson elérhető szobák alatt, fekete betűvel, piros színű ébresztő óra grafika mellett a „Firenzében kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: 639 ehhez hasonló apartman nem foglalható oldalunkon.” üzenet volt látható. Ez részben ellentmond a Booking azon állításának, hogy a piros, valamint a weboldal többi részétől elkülönülő színeket a továbbiakban nem alkalmazza

⁶⁴ VJ/28-12/2022. számú irat 4. bekezdés.

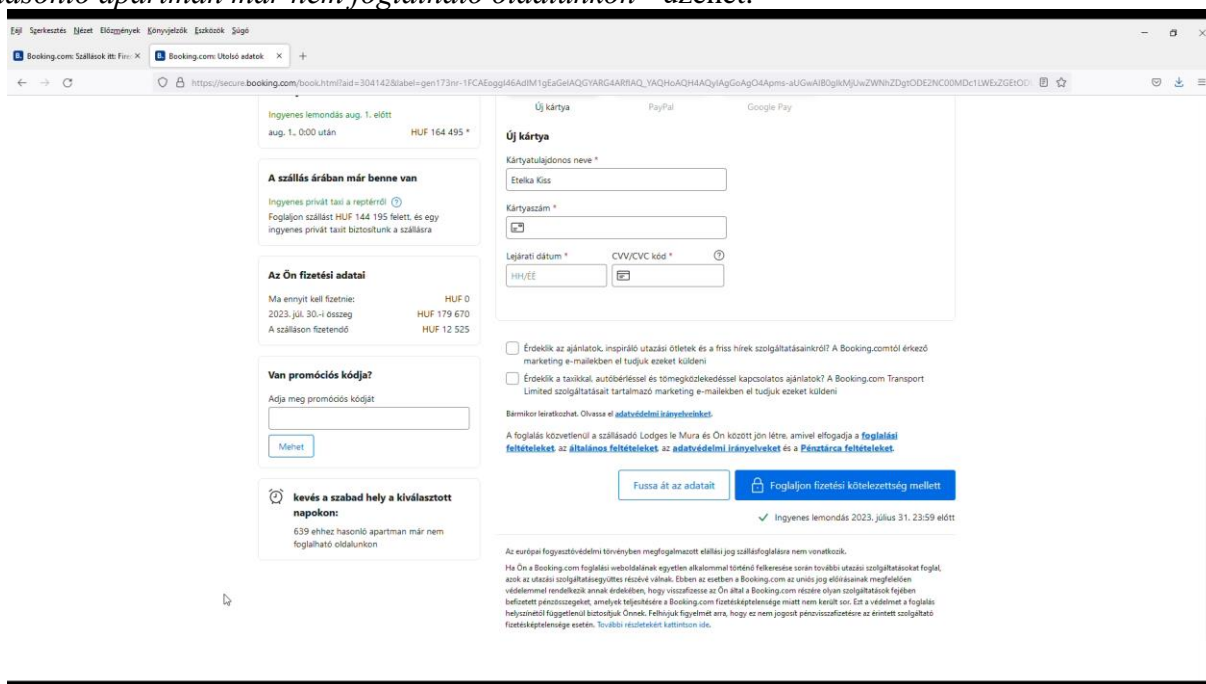
⁶⁵ VJ/28-10/2022. számú irat 3. bekezdés.



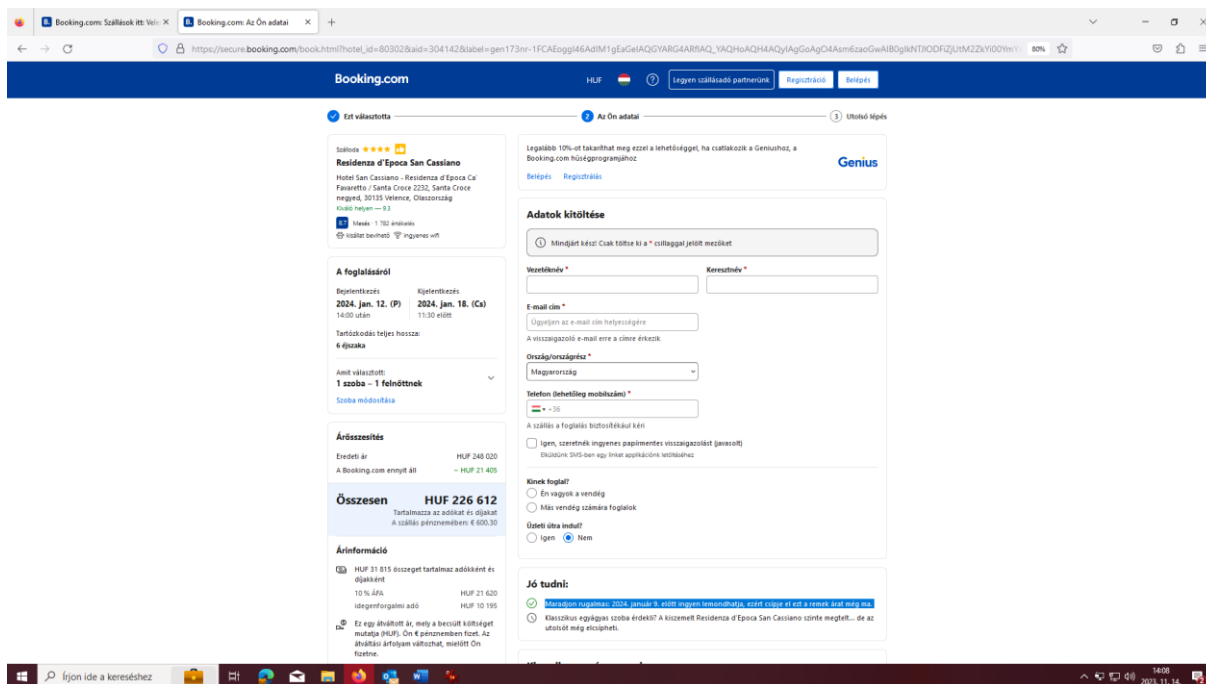
71. A szobák kiválasztását követően a foglalás aloldalán lentebb görgetve, a baloldalon, fekete betűkkel, fekete színű ébresztő óra grafika mellett a „keves a szabad hely a kiválasztott napokon: 639 ehhez hasonló apartman már nem foglalható oldalunkon” üzenet jelent meg.



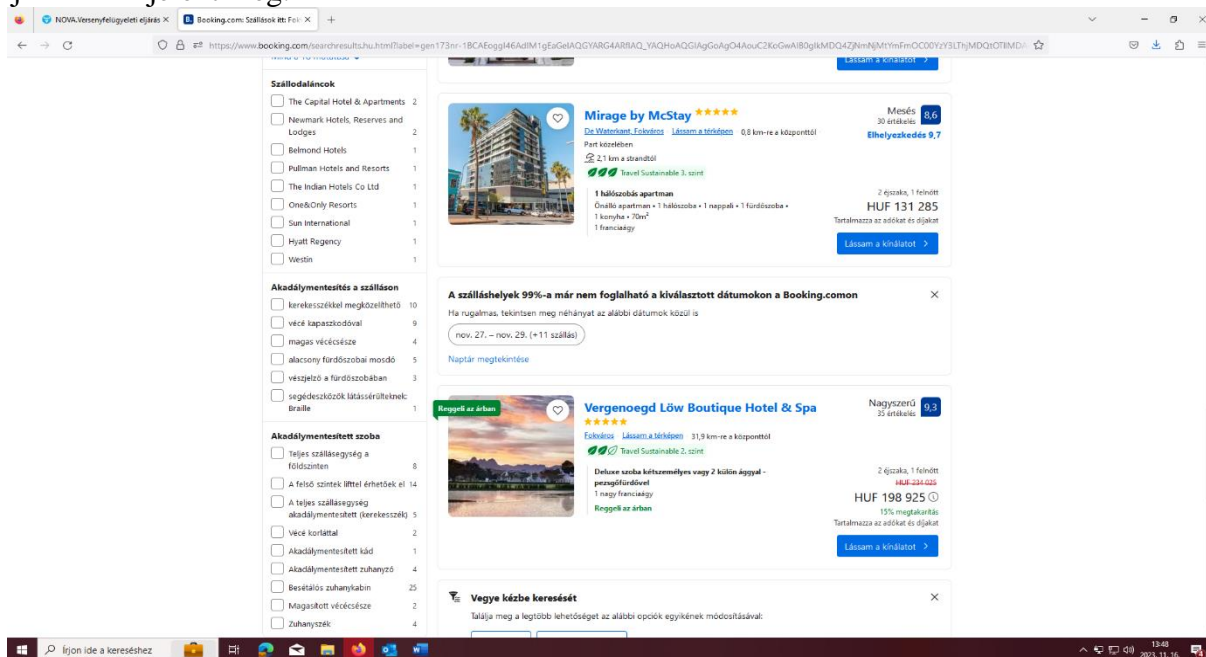
72. A foglalási folyamatban tovább lépve, a következő oldalon lentebb görgetve ismételt megjelent fekete betűkkel, fekete ébresztő óra grafika mellett a „kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: 639 ehhez hasonló apartman már nem foglalható oldalunkon” üzenet.



73. Szintén a foglalási folyamatban, a szobák kiválasztását követően a foglalási oldal középső részén található „Jó tudni:” szövegdobozban olvasható volt „Maradjon rugalmas: 2024. január 9. előtt ingyen lemondhatja, ezért csípje el ezt a remek árat még ma”, valamint „Klasszikus egyágyas szoba érdekli? A kiszemelt Residenza d'Epoca San Cassiano szinte megtelt... de az utolsót még elcsípheti.”.



74. A találati oldalon, feltehetően népszerűbb foglalási dátumok kiválasztása esetén bezárható szövegdozsozban „A szálláshelyek X%-a már nem foglalható a kiválasztott dátumokon a Booking.comon” tájékoztatás jelent meg.



75. Megállapítható, hogy a sürgető üzenetek száma a VJ/17/2018. számú eljárás során észlelhető képest számottevően visszaesett, de azok továbbra is megjelentek a foglalási folyamat egyes lépéseiben, így a találati oldalon, a szállás aloldalon, valamint mindkettő foglalási oldalon, a kiválasztott szállásra, szállástípusra, szobatípusra, ezek elérhetőségére vagy a konkrét kiválasztott időpontra reflektálva. A Booking VJ/28-10/2022. számon iktatott adatszolgáltatásának 4. melléklete, valamint a fenti képernyőmentések alapján megállapítható továbbá, hogy a Booking a Beadványban bemutatott

- „X ember keres szállást Y-ban”,
- „Nagyon keresett”,
- „X ember nézi”,
- „Épp foglaltak”,

- „X alkalommal volt foglalva”,
- „Korlátozott kínálat”

üzenetek alkalmazásával időközben felhagyott és megszüntette a vendégértékelések kiemelését a szállások mellett.

III.3. Megfelelési lépések

76. [üzleti titok]⁶⁶
 77. [üzleti titok].⁶⁷ [üzleti titok].⁶⁸
 [üzleti titok]
 78. A Booking előadta, hogy a fenti [üzleti titok].⁶⁹

III.4. A Booking által a 2024. február 7-ei ügyfélmeghallgatást követően végrehajtott változtatások

III.4.1. A 2024. február 29-én érkezett beadványában⁷⁰ ismertetett és igazolt változtatások

79. A Booking az elérhetőségi üzenetek kapcsán a 2024. február 29-én érkezett beadványában igazolta, hogy 2024. február 26. előtt az alábbi módosításokat hajtotta végre a Booking.com platform minden, a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára megjelenített nyelvi változtatásban:
- nem alkalmazza a keresési találatok oldalon a "Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma." üzenetet,
 - "A szálláshelyek X%-a már nem foglalható a kiválasztott dátumokon a Booking.com-on" üzenettel helytálló, valós idejű adatokat szolgáltat az elérhetőségről, az üzenet egyértelművé teszi, hogy a százalékos arány csak a Booking.com platformon található szálláshelyek elérhetőségére vonatkozik, azonban ezt az elérhetőségi üzenetet a foglalási folyamat nem minden szakaszában jeleníti meg,
 - a szállás aloldalon az elérhetőségi üzenetek mellett lévő ébresztőóra színét pirosról feketére változtatta,
 - megszüntette "Az Ön adatai" oldalon megjelenő elérhetőségi üzenetek alkalmazását,
 - megszüntette az "Utolsó lépés" oldalon az elérhetőségi üzenetek alkalmazását.

III.4.2. A 2024. május 2-án érkezett beadványában⁷¹ ismertetett és igazolt változtatások

80. A Booking az "ingyenes lemondás" állítás magyar nyelvű szövegét a magyar IP-címmel rendelkező ügyfelek számára az egész foglalási folyamat során a "Mondja le díjmentesen [dátum] előtt" szövegre módosította. A módosítás 2024. április 26-án került bevezetésre valamennyi a Booking.com platform minden, a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára megjelenített nyelvi változtatásban. A Booking a módosításokat képernyőmentésekkel igazolta.

III.4.3. A 2024. június 3-án érkezett beadványában⁷² ismertetett és igazolt változtatások

81. A Booking a Booking.com platform minden, a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára megjelenített nyelvi változtatásban 2024. május 30-tól megjeleníti a vissza nem térítendő opciókat a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára, ezenkívül 2024. május 31-től eltávolította a vissza nem térítendő opciók meg nem jelenítésével kapcsolatos tájékoztatást. A Booking a módosításokat képernyőmentésekkel igazolta.

⁶⁶ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 3. bekezdés.

⁶⁷ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 3. bekezdés

⁶⁸ VJ/28-10/2022. számú irat 6. bekezdés.

⁶⁹ VJ/17-134/2018. 1. számú melléklet 3. pont.

⁷⁰ VJ/28-51/2022.

⁷¹ VJ/28-54/2022.

⁷² VJ/28-55/2022.

III.5. A Booking 2024. július 2-án érkezett nyilatkozata⁷³

82. A Booking előadta, élni kíván a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. közleménye 88. pontjában foglalt együttműködési lehetőségekkel (figyelemmel a 2024. június 20-i meghallgatáson ismertetett, az eljáró versenytanács által kilátásba helyezett bírságcsökkentési mértékekre):
- i. a jogorvoslatról a VJ/28/2022. sz. versenyfelügyeleti eljárásban hozni tervezett határozat tekintetében lemond,
 - ii. lemond a tárgyalásról és visszavonja a 2024. január 16-án kelt, tárgyalás tartására vonatkozó kérelmét.

IV.

AZ ELJÁRÁS ALÁ VONT VÁLLALKOZÁS ÁLLÁSPONTJA

IV.1. Észrevételek a vizsgálati jelentésre

83. A Booking a VJ/28-29/2022. számú vizsgálati jelentés vonatkozásában előterjesztett, 2023. november 24. napján benyújtott és VJ/28-36/2022. számú iktatott, észrevételeit tartalmazó beadványában mindenekelőtt kifejtette, hogy a Vizsgálati Jelentés megalapozatlan, így kéri a VJ-28/2022. számú utóvizsgálati eljárás megszüntetését. Előadta, hogy az ingyenes lemondással kapcsolatos kötelezettségét maradéktalanul teljesítette, a Határozatban előírt teljesítési határidő megtartottságát pedig a Beadványban igazolta, melyet a GVH sem tudott megcáfolni.
84. A Booking szerint bírság kiszabása nem indokolt. Amennyiben az eljáró versenytanács az igazolás hiányosságára tekintettel bírságot kíván kiszabni, kizárólag jelképes mértékű bírság kiszabása indokolt.
85. A Booking hangsúlyozta, hogy a GVH saját hatáskörben döntött arról, hogy az utóvizsgálati eljárást csak 2022. július 14-én indítja meg és 2023. március 7-ig felfüggeszti. Erre tekintettel bírság kiszabása esetén a 2021. március 31. és 2023. március 7. közötti időszakot (az alatt elért árbevétel) a bírság számítása során figyelmen kívül kell hagyni.

IV.1.1. Ingyenes lemondással kapcsolatos kötelezettség

86. A Határozat rendelkező része feltételes megfogalmazást használ: az *"ingyenesen lemondható"* állítás használatát csak abban az esetben tiltotta, ha a fogyasztó magasabb árat köteles fizetni ugyanazért a szállásért, mint ingyenes lemondás nélkül. A Kúria Kfv.V.38.235/2021/9. számú közbenső ítéletének [78] bekezdésében foglalt elvi tartalom szerint a kereskedelmi kommunikáció akkor megtévesztő, ha *"az ingyenes lemondás lehetőségével foglalt szoba drágább, mintha azt ingyenes lemondás lehetősége nélkül foglalták volna."* Amennyiben az ingyenes lemondás lehetőségével foglalt szoba nem drágább, a kereskedelmi gyakorlat jogsértő jellege megszűnik. Ezt az eredményt a Booking elérte.
87. A Booking hangsúlyozta, hogy a Határozat nem az *"ingyenes lemondható"* állítás alkalmazásának abszolút tilalmát rögzítette, valamint nem határozta meg pontosan, hogy az eltiltásnak milyen módon kell eleget tenni. Ennélfogva az eltiltásnak a Booking többféle megoldás alkalmazásával megfelelni, és nem állapítható meg jogsértés pusztán azon az alapon, hogy a Booking nem a GVH által preferált megoldást alkalmazta. A Booking nem viselhet felelősséget a Határozat rendelkező részének értelmezésével kapcsolatos bizonytalanságokért.
88. A VJ/47-65/2021. számú határozat 86. pontjára hivatkozással kapcsolatban a Booking előadta, hogy a Vizsgálati Jelentés által hivatkozott határozat a Versenytanács kötelezettségvállalással kapcsolatban kialakult gyakorlatára támaszkodott. Bár a gyakorlat a kötelezések előírására is irányadó a hivatkozott határozat szerint, a Booking ezt vitathatónak tartja. Kötelezettségvállalás esetén a kötelezettnek széles körben van lehetősége egyeztetni a Versenytanáccsal a kötelezettségek tartalmát illetően, míg kötelezés esetén a kötelezettség tartalmát az eljáró versenytanács egyoldalúan állapítja meg. A kötelezettnek a határozat meghozatalát követően nincs lehetősége egyeztetni a kötelezés teljesítésének megfelelését

⁷³ VJ/28-59/2022.

- illetően. A Booking azt a visszajelzést kapta az eljáró versenytanáctól, hogy a Határozat minden releváns információt tartalmaz, további útmutatás nem lehetséges, de nem is szükséges.
89. A Booking megjegyezte, hogy teljesítése a Határozat indokolásának is megfelel: a Határozat 465. pontja szerint a jogsértés azáltal valósult meg, hogy *"ugyanazon szállásokat, amelyeket ingyenes lemondással hirdetett, (a tényleges lemondás esetét kivéve) ugyanazon kondíciókkal el lehetett érni jelentősen olcsóbban is"*.
90. Ami a Vizsgálati Jelentés VJ/31-83/2020. számú határozat 79. pontjára hivatkozását illeti, a Booking előadta, hogy a jogsértés abban állt, hogy árkülönbség volt az ingyenes lemondással és anélkül hirdetett szállások között. Mivel az árkülönbséget megszüntette, a jogsértés is megszűnt.
91. A Vizsgálati Jelentés 56. pontjára a Booking megjegyezte, hogy amennyiben a fogyasztó a szállást igénybe veszi, fogalmilag kizárt lemondásról beszélni, így annak ingyenessége sem merülhet fel kérdésként.
92. A Vizsgálati Jelentés 59. pontja szerint a kötelezés alapja az, hogy az ingyenes lemondhatóság mint külön szolgáltatás ára be volt építve a szállás díjába. A Booking kizártnak tartja, hogy a jogsértés lényege az ingyenes lemondhatóság árának a szállás díjába történő beépítése lenne. Önmagában az, hogy a lemondhatóság árát beépítette a szobaárba, nem lehet jogsértő, hiszen egy szolgáltatást a szállásfoglalás során csak úgy lehet felszámítani, ha beépítik a szállás díjába.
93. A Booking álláspontja szerint a lemondhatóság ingyenes voltának kommunikációjával szembeni kifogás nem csak az *"ingyenes"* szó használatának megszüntetésével szűnik meg, hanem úgy is, ha megszünteti az árkülönbséget a különböző opciók között.
94. A Booking hangsúlyozta, hogy a Határozat rendelkező része alapján a lemondási lehetőség valójában csak akkor nem ingyenes, ha a fogyasztó magasabb árat köteles fizetni ugyanazért a szállásért ingyenes lemondással, mintha anélkül foglalna. Ebből következik, hogy a tájékoztatás a lemondás ingyenességéről megfelelő, ha a fogyasztó nem köteles magasabb árat fizetni mint az ingyenes lemondás nélkül.
95. A Vizsgálati Jelentés 60. pontja szerint a Booking a magyarországi IP címről böngésző fogyasztókat hátrányosabb helyzetbe hozta, ami ellentétes a Határozat célkitűzéseivel. A Vizsgálati Jelentés azonban nem mutatja be pontosan, hogy melyek ezek a célkitűzések, sőt, a Határozat rendelkező része vagy az indokolása egyáltalán nem rögzített célkitűzést. A GVH az utóvizsgálat keretében kötve van az alapügyben hozott határozat ellenőrzéséhez és nem vizsgálhatja a kötelezésnek való megfelelés keretében azt, hogy a fogyasztók számára előnyös vagy hátrányos a kötelezés végrehajtása.
96. Mindezekre tekintettel, megalapozatlan a Vizsgálati Jelentés azon következtetése, hogy a Booking - az ingyenes lemondás kapcsán - nem felelt meg a Határozatban szereplő eltiltásnak.

IV.1.2. Teljesítési határidő megtartottsága

97. A Határozat nem tartalmazott olyan kifejezett követelményt, hogy a képernyőmentéseknek tartalmazniuk kell az elkészítésük dátumát. A 2023. május 19-én benyújtott, VJ/28-14/2022. számon iktatott beadvány egyértelműen beazonosítja, hogy mely képernyőmentés mely változtatásra vonatkozik.
98. A Booking kiemelte, hogy a Beadványt ugyanolyan formában készítette el, mint a CPC kötelezettségvállalás kapcsán készített jelentést.⁷⁴ A CPC keretében a jelentéssel kapcsolatban nem merült fel - a Vizsgálati Jelentésben megfogalmazotthoz hasonló – aggály a hatóságok részéről.
99. A Booking minden előírt változtatást jóval a határidő előtt végrehajtott: sok változás már 2020. november és december hónapokban megvalósult, ahogy az a tesztelési eszközzel (experimentation tool) készített képernyőmentésekből kiderül. A Booking 2021. március 31-én benyújtotta a Beadványt, ami az összes változtatást tartalmazta. Nem vitatható, hogy legkésőbb 2021. március 31-én az összes változtatás teljes mértékben végrehajtásra került. Az összes változtatás tényleges végrehajtására azonban 2021. január 1-jét megelőzően került sor.
100. A Vizsgálati Jelentés 49. pontja szerint a felhasználók által látható oldalak és a belső informatikai felületek közötti összefüggések, kapcsolatok nem kerültek bemutatásra és a Booking nem igazolta, hogy a változtatások valóban megjelentek a fogyasztók számára. A Booking megjegyzi, hogy a belső rendszerről

⁷⁴ A kötelezettségvállalást elfogadó levél elérhető: https://commission.europa.eu/system/files/2019-12/cpc_letter_accepting_booking.coms_commitments.pdf.

készült képernyőmentések szükségessége csak az utóvizsgálat során merült fel, így azok kapcsán a Beadvány nem tartalmazhatott magyarázatokat. Az utóvizsgálati eljárásban a belső rendszerről készült képernyőmentések benyújtását követően a GVH az "összefüggések, kapcsolatokra" vonatkozóan nem tett fel kérdést.⁷⁵ A 2023. május 19-én benyújtott VJ/28-14/2022. számon iktatott beadványban a Booking a Határozatnak való megfelelés bizonyítékaként képernyőmentéseket nyújtott be a belső tesztelési eszközzel (experimentation tool) a szükséges változtatások igazolására, melyek tartalmazták a teszt kezdő időpontját és a változtatások véglegessé válásának időpontját. A tesztelési eszközzel készült képernyőmentések két dátumot tartalmaznak: "started on" és "stopped on". A "started on" a teszt indításának dátuma. A Booking körülbelül 2 hétig tesztet futtat le annak biztosítása érdekében, hogy minden hibát kizárjon a változtatások teljes bevezetése előtt. A "stopped on" azt a dátumot jelöli, amikor a teszt leállításra került, ami azt is jelenti, hogy a változtatás azon a napon került teljes mértékben bevezetésre. A Booking hajlandó rendelkezésre bocsátani további információit és bizonyítékokat, ha a GVH szükségesnek találja. A Beadványban szereplő képernyőmentések igazolják, hogy a változtatások megjelentek a fogyasztók számára.

101. A Vizsgálati Jelentés nem az igazolás hiányára alapozza azt a következtetését, hogy a teljesítési határidő nem került megtartásra, hanem a rendelkezésre álló igazolás értékelésére. Ennek során a Vizsgálati Jelentés 78. és 79. pontjaiban rögzített elveket a vizsgálat figyelmen kívül hagyta.
102. A Booking a Beadványt teljesnek és elegendőnek tekinti a végrehajtás igazolására. Annak bármilyen hiányossága legfeljebb igazolással kapcsolatos problémaként lenne figyelembe vehető. Ellenbizonyíték nélkül az állítólagos hiányosság nem elegendő annak alátámasztására, hogy a Booking a Határozatban szereplő kötelezéseket nem hajtotta végre határidőben.
103. Mindezekre tekintettel, a Vizsgálati Jelentés megalapozatlanul jutott arra a következtetésre, hogy a Booking a teljesítési határidőt nem tartotta meg.

IV.2. A Booking előzetes álláspontra tett észrevétele⁷⁶

104. Ingyenes lemondással kapcsolatos kötelezés teljesítése kapcsán nem értett egyet az előzetes álláspontban foglaltakkal, mivel álláspontja szerint
 - a) az árakat és a feltételeket a szállásadók határozzák meg és nem a Booking;
 - b) olyan megoldást vezetett be, amely megszüntette az árkülönbséget; illetve
 - c) úgy véli, hogy ez a megoldás teljes mértékben megfelel a Határozatnak, és nem megtévesztő.
105. Elsőként megjegyezte, hogy az árakat és a feltételeket a szállásadók határozzák meg, nem a Booking, aki csak közvetítő szerepet tölt be. A szállásadók dönthetnek arról, hogy ingyenesen lemondható szobákat, részben visszatérítendő szobákat vagy nem visszatérítendő szobákat kínálnak-e, és milyen áron. A szállásadók dönthetnek úgy is, hogy az ingyenesen lemondható szobát azonos áron kínálják, mint az ingyenes lemondás nélküli szobát. Így, még ha pontos is lenne az a megállapítás, hogy az ingyenesen lemondható szobák mindig a legdrágábbak, ez a körülmény nem a Booking üzleti döntésének lenne betudható.
106. Annak kapcsán, hogy "a Booking rendszerében a nem visszatérítendő opciók esetén alapbeállításként szerepel, hogy azok ára 10%-kal alacsonyabb az ingyenesen lemondható szállás opcióhoz képest" előadta, hogy az Extranet rendszerében szereplő beállítások nem determinálják a szállásadók árait, a szállásadók maguk határozzák meg a saját árakat. Az alapértelmezett beállítások csak javaslatként szolgálnak a szállásadók számára, de azokat a szállásadók szabadon módosíthatják, és dönthetnek úgy, hogy 10%-nál alacsonyabb vagy magasabb kedvezményt kínálnak (vagy úgy, hogy semmilyen kedvezményt nem kínálnak).
107. Előadta, hogy a Határozatnak való megfelelés érdekében 2020-ban úgy döntött, hogy a fogyasztóknak kizárólag az "ingyenes lemondás" opciót jeleníti meg, amikor más lemondási lehetőségek - mint a vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók - is rendelkezésre állnak különböző árakon. Hivatkozott arra, hogy az előzetes álláspont megerősíti, hogy a Határozatnak többféle módon is meg lehet felelni:

⁷⁵ A Booking meglátása szerint a VJ/28-21/2022. számú végzés 3. pontja nem erre vonatkozott.

⁷⁶ VJ/28-44/2022.

- a) az "ingyenes lemondás" állítás használatának megszüntetésével, vagy
 - b) az árkülönbség megszüntetésével.
108. Az általa alkalmazott megoldás az utóbbit érte el: az árkülönbséget úgy szüntette meg, hogy bizonyos ajánlatokat nem jelenített meg a honlapján, ezért nem ért egyet az előzetes állásponttal, miszerint "egy harmadik megoldást választ, ami nem orvosolja érdemben azt a jogsértő gyakorlatot, amely okán az eltiltásra sor került".
109. Álláspontja szerint a megoldás valójában biztosítja, hogy az ingyenes lemondással rendelkező és az ingyenes lemondással nem rendelkező opciók között ne legyen árkülönbség, így mivel a kettő közötti árkülönbség megszűnik, az "ingyenes" állítás használata nem tekinthető megtévesztőnek.
110. Előadta, hogy sem a Határozat szövege vagy célja, sem a GVH visszajelzései nem adtak okot arra, hogy azt feltételezze, hogy a megoldása nem felelt meg a követelményeknek. Hivatkozott arra is, hogy a Határozat meghozatala után a nem volt lehetősége arra, hogy a GVH-val egyeztessen a Határozat értelmezését és az annak való megfelelést illetően. A 2021. január 1-jei megfelelési határidőt és a 2021. március 31-i igazolás benyújtását követően a GVH-tól nem kapott olyan jelzést, hogy esetleg nem felelt meg a Határozatnak, egészen a vizsgálati jelentésig, amelyet 2023. október 25-én kapott meg.
111. Hangsúlyozta, hogy amit a GVH elvár azzal kapcsolatosan, hogy az ingyenes lemondás ára ne kerüljön beépítésre a szoba árába, több szempontból nehézségekbe ütközik. A fent kifejtettek szerint ez különösen azért nem lehetséges, mert a Booking nem befolyásolhatja a szobák árát, azt a szállásadók határozzák meg.
112. Hivatkozott arra, hogy a Határozatban foglalt kötelezés érdemi tartalmi lényege, hogy az ingyenes lemondhatóság, mint külön szolgáltatás ára be volt építve a szállás díjába. Az előzetes álláspont e következtetése nem tükrözi a Határozat rendelkező részének szövegét. Továbbá, az ingyenes lemondás opció árának szállás teljes árába ekként történő beépítése nem jogsértő. Önmagában a beépítés nem lehet jogsértő, hiszen egy szolgáltatás díjának felszámítása a szállásfoglalás során másként nem lehetséges, mint a szoba árába történő beépítéssel. Az ettől eltérő értelmezés ellentétes az Európai Unió és más országok fogyasztóvédelmi hatóságainak azon követelményével, hogy a fogyasztók számára a teljes árat kell feltüntetni, beleértve az összes adót és díjat. Ennek feltüntetésére mindig is sor került (ld. Határozat 61. bekezdésében szereplő képernyőmentést). Továbbá ez az iparági gyakorlat is. Például a Szállás.hu a "nincs lemondási díj" üzenetet alkalmazza annak ellenére, hogy a "nincs lemondási díj" üzenettel hirdetett szállások drágábbak.
113. Ezt ugyanakkor a GVH a VJ/41/2019. sz. ügyben nem minősítette jogellenesnek. Az előzetes álláspont azonban úgy tűnik, hogy az "ingyenes lemondás" megfogalmazást önmagában vitatja, mivel úgy véli, hogy a rugalmas lemondás extra szolgáltatásának ingyenesként való kommunikálása – holott nem az – elfogadhatatlan és a fogyasztók megtévesztését eredményezi.
114. A Booking a következő okokra tekintettel nem ért egyet azzal, hogy az "ingyenes lemondás" kijelentés megtévesztő:
- a) soha nem állította, hogy az extra szolgáltatás ingyenes;
 - b) az "ingyenes lemondás" kijelentés nem megtévesztő, mert az (ilyen opcióval lefoglalt) szoba lemondása továbbra is ténylegesen ingyenes; és
 - c) a Határozat végrehajtását követően az ingyenes lemondás nem jár többletköltséggel, mert az ingyenes lemondás nélküli, alacsonyabb árú szobák, amelyekhez képest az ingyenes lemondás többletköltséget okozna, nem elérhetők a magyarországi fogyasztók számára.
115. Az előzetes álláspont szerint az általa választott megoldás csökkentette a magyarországi fogyasztók választási lehetőségeit, ezáltal hátrányos helyzetbe hozta őket a nem magyar IP-címről böngésző fogyasztókkal szemben, ami ellentétes a Határozat céljával. E körben hangsúlyozza, hogy a Határozat rendelkező részében és indokolásban megfogalmazott cél az volt, hogy a fogyasztók ne kerüljenek megtévesztésre, és ennek a bevezetett változtatásokkal maradéktalanul eleget tett.
116. Hangsúlyozza, hogy az ingyenesen lemondható szobák megjelenítésének módosítására nem saját üzleti döntése alapján került sor, hanem a Határozatra tekintettel.
117. Az Előzetes Álláspont 127. bekezdése szerint a szállás aloldalon jelenleg feltüntetett tájékoztatás önmagában megtévesztő, tekintettel arra a körülményre, hogy "[a]z, hogy a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára nem jelenik meg valamennyi szállásajánlat, nem a Határozatban foglalt kötelezés

- előírásának és a végrehajtásának, hanem a Booking nem megfelelő teljesítésének a közvetlen következménye". Álláspontja szerint a tájékoztatás nem megtévesztő, és az egyes ajánlatok meg nem jelenítése a Határozat végrehajtásának az eredménye. Továbbá, a tájékoztatás feltételezett megtévesztő jellegének értékelése meghaladja jelen ügy tárgyát.
118. Hivatkozik arra, hogy az előzetes álláspont 111. bekezdése szerint "nem arról van szó, hogy ilyen szobák / ajánlatok nincsenek, hanem csak arról, hogy a Booking nem jeleníti meg őket". A Határozat 90. bekezdése szerint a nem foglalható, nem elérhető szállások a szállás kiválasztásában nem relevánsak. Erre tekintettel álláspontja szerint a magyarországi fogyasztóknak nem megjelenített (nem elérhető) ajánlatok a magyarországi fogyasztók szempontjából nincsenek.
119. Az előzetes álláspont 124. bekezdését illetően megjegyezte, hogy még ha a GVH úgy is értékelné a fenti körülmények ellenére, hogy nem felelt meg a Határozatban foglalt kötelezésnek, a kötelezettség megszegésének a súlya keretében a GVH nem értékkelhet a terhére egy olyan körülményt (választása a megfelelés kapcsán a fogyasztóknak hátrányt okozott-e), amely jelen ügy tárgyát meghaladja, mivel az ezzel kapcsolatos követelmény nem a Határozatból következik.
120. Végül, az Előzetes Álláspont 106. bekezdése kapcsán előadta, hogy álláspontját részletesen kifejtette a vizsgálati jelentésre adott észrevételének [5] bekezdésében, itt csak arra kívánt hivatkozni, hogy a Határozat indokolása a Határozat rendelkező részének szövegszerű értelmezését nem módosíthatja. A Határozat rendelkező részének III. pontjában foglalt kötelezésnek megfelelt. A Határozat indokolásában kifejtett egyéb megfontolások, amelyeket a rendelkező rész nem tükröz, nem szolgálhatnak olyan megállapítás alapjául, hogy nem felelt meg a Határozatnak.
121. Mindezekre tekintettel álláspontja szerint az előzetes álláspont következtetése, hogy az ingyenes lemondás kapcsán nem felelt meg a Határozatban szereplő kötelezésnek, megalapozatlan.
122. Az elérhetőségi és népszerűségi üzenetekkel kapcsolatos kötelezettség teljesítése kapcsán előadta, hogy véleménye szerint az előzetes álláspont elismeri, hogy megváltoztatta a gyakorlatát az elérhetőségi és népszerűségi üzenetek gyakorisága és megjelenése tekintetében.
123. Egyetért a vizsgálati jelentésben rögzített megállapítással, miszerint a megfelelés érdekében foganatosított módosításaival megfelelt a Határozatban előírt kötelezésnek és a honlapján megjelenített elérhetőségi üzenetek mennyisége és minősége tekintetében azok már nem tekinthetők alkalmasnak pszichés nyomásgyakorlásra.
124. Álláspontja szerint az előzetes álláspont megalapozatlanul jut ezzel ellenkező következtetésre. A Határozat rendelkező része alapján akkor felel meg a kötelezésnek, ha "valamennyi kereskedelmi gyakorlatában a fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását célzó, a jelen határozatban ismertetett sürgető üzeneteket (pl.: hiányállításokat) nem jeleníti meg a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél, hanem csak az adott, kiválasztott szállás és a konkrét kiválasztott időpont vonatkozásában kerül erre sor, kizárólag a szállásra vonatkozó valós elérhetőségi információ (rendelkezésre álló szállások, szobák számának) közlésével, de arra is csak a fogyasztói véleményektől függetlenül, értéktöbblet sugalmazása nélkül." Álláspontja szerint az idézett rendelkező részből is kiolvasható a Határozat nem egyes elérhetőségi üzenetek alkalmazását tiltotta, a kötelezés az egyes elérhetőségi üzenetektől függetlenül is teljesül, ha az üzenetek nem kerülnek alkalmazásra minden foglalási lépésnél.
125. Véleménye szerint az előzetes álláspont három problémát vetett fel az elérhetőségi és népszerűségi üzeneteivel kapcsolatosan:
- i. a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél továbbra is megjelenít elérhetőségi üzeneteket,
 - ii. az alkalmazott elérhetőségi üzenetek nem kizárólag az adott szállásra vonatkozhatnak, illetve
 - iii. megjelenít egy kis méretű piros körvonalú ébresztőóra ábrát a szállás aloldal közepén.
126. Az i.) ponttal kapcsolatosan megjegyezte, hogy a találati oldalon nem jelenít meg elérhetőségi üzeneteket ennél fogva teljesül, hogy "nem jeleníti meg a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél" az ilyen típusú üzeneteket.
127. Hivatkozott arra, hogy az eljáró versenytanács a „Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma.” üzenet találati oldalon történő megjelenítésére hivatkozással állítja ennek ellenkezőjét, ennek kapcsán hangsúlyozta, hogy ez az üzenet sem formailag, sem tartalmilag nem minősül

elérhetőségi üzenetnek. Ez az üzenet szövegezését tekintve nem tartozik a Határozat 72. bekezdése szerinti üzenetek közé, mivel az üzenet tartalma nyilvánvalóan nem a szállás elérhetőségére vonatkozik.

128. Az ii.) ponttal kapcsolatosan az előzetes álláspont az olyan üzenetekre hivatkozik, mint a "Hasonló nem foglalható: [Helységben] kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: [X] ehhez hasonló [X] csillagos szálloda már nem foglalható oldalunkon". Ennek kapcsán véleménye szerint a Határozatból nem következik, hogy kizárólag az adott szállásra vonatkozó üzenetek minősülnek jogszerűnek és a szállás lokációjában található egyéb szállásokra vonatkozó üzenetek jogellenesek. A Határozat rendelkező része is említi a "rendelkezésre álló [egyéb] szállások" tekintetében közölt információt, mint megengedett üzenetet, amennyiben annak tartalma valós. A Határozatban foglalt kötelezés nem állítja, és nem is értelmezhető úgy, hogy csak az adott szálláson elérhető szobákra vonatkozó elérhetőségi üzenet lenne alkalmazható. Így ennek az üzenetnek az alkalmazása önmagában nem alkalmas annak alátámasztására, hogy nem felelt meg a Határozatnak.
129. Ezen túlmenően előadta, hogy az ebbe a kategóriába tartozó üzenetek akkor jelennek meg, ha az adott lokációban az elérhetőség 75%-nál kevesebb. Ezek tehát valós adatokon alapulnak, és valóban hasznosak a fogyasztók számára, mivel jelzik az őket érdeklő lokáció alacsony elérhetőségét, különösen a nagy keresletű időpontokban (pl. nyáron). Nagyon valószínű, hogy ha egy ügyfél nem foglal, akkor a következő alkalommal, amikor ugyanazt a lokációt keresi, a rendelkezésre álló helyek száma még alacsonyabb lesz, vagy már nem lesz elérhető szállás, ezért fenntartja, hogy ezek az üzenetek nem csak jogszerűek, hanem előnyösek is a fogyasztók számára.
130. Megjegyezte, hogy a kisméretű, piros színű ébresztőóra ábra alkalmatlan arra, hogy pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra (vagy más üzenetet pszichés nyomás gyakorlására alkalmassá tegyen). Az ébresztőóra ikon nem nagyobb, mint az adott oldalon használt szöveg, mérete és kialakítása folytán nem feltűnő. Így vitatta, hogy az ikon alkalmazása pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas és hangsúlyozta, hogy a piros szín alkalmazásával a Határozat kifejezetten az elérhetőségi üzenetek színeként foglalkozott. Így a Határozat nem tiltotta meg a piros szín mindennemű használatát.
131. Hivatkozott arra, hogy az előzetes álláspont 135. bekezdése szerint "a fogyasztókat a konverzió irányába terelő üzenetek továbbra is végigkísérik a foglalási folyamat valamennyi lépését". E körben hangsúlyozza, hogy a Határozat nem minősítette jogellenesnek azt, hogy a konverzió irányába kívánja terelni a fogyasztókat. A GVH Határozat ilyen értelmezése azt jelentené, hogy termékek és szolgáltatások népszerűsítésére vonatkozó összes kereskedelmi gyakorlat jogellenes. Ami az utóvizsgálat jellegére tekintettel ennél is fontosabb, hogy a Határozatnak sem a rendelkező része, sem az indokolása nem fogalmazta meg a "konverzió irányába terelő üzenetek" tilalmát. Az előzetes álláspont 135. bekezdése szerint "[n]incs észszerű magyarázat" a tárgyi üzenet többszöri ismétlésére csak a foglalás irányába terelés. Egyrészt, egy üzenet többszöri ismétlése nem minősül jogellenesnek. Másrészt, a Határozat rendelkező része nem tiltotta meg egy üzenet vagy üzenettípus többszöri alkalmazását. Erre tekintettel ez a megállapítás az utóvizsgálat tárgya szempontjából álláspontja szerint irreleváns. E szerint a fentebb hivatkozott üzenethez hasonló "típusú üzenettel és annak rövidített változatával a fogyasztó a foglalási folyamat három egymást követő lépésében is találkozhat, annak ellenére, hogy az üzenet által átadni kívánt információ nem változik". Rögzíteni kívánta, hogy ez valótlan állítás: a keresési találatok oldal a hivatkozott üzenetet nem tartalmazza. Az előzetes álláspont is egy másik, nem elérhetőségi üzenetnek minősülő üzenetre hivatkozik. Mindezekre tekintettel véleménye szerint, az előzetes álláspont következtetése, hogy a sürgető üzenetek kapcsán nem felelt meg a Határozatban szereplő kötelezésnek, megalapozatlan, bírság kiszabása nem indokolt.
132. Álláspontja szerint bírság kiszabása indokolatlan, mert a fent kifejtett előadására és érveire tekintettel álláspontja szerint
- i. az ingyenes lemondás kapcsán az előzetes álláspontban is elfogadott, a Határozatnak megfelelő megoldást alkalmazott (árkülönbség megszüntetése);
 - ii. nem jeleníti meg az elérhetőségi üzeneteket a teljes foglalási folyamat minden lépésénél a Határozat rendelkező részének megfelelően.

Erre tekintettel megalapozatlan az az állítás, hogy a kötelezések legtöbb elemét nem teljesítette.

133. Az előzetes álláspont 147. bekezdésében szereplők kapcsán ("mulasztásra a Bookingnak felróható okból került sor"; "a Booking magatartását azt követően sem módosította, hogy a bírósági felülvizsgálat során többször megállapításra és megerősítésre kerültek a Határozati jogsértések") vitatta a felróhatóságának megállapítását:
- i. a bírósági felülvizsgálat nem foglalkozott a GVH Határozat eltiltásának az értelmezésével;
 - ii. már a GVH Határozattal szembeni keresetében is vitatta a kötelezés egyértelműségét;
 - iii. nem volt lehetősége az eltiltás értelmezéséről egyeztetni.
134. Ennélfogva a bírósági ítéletek sem utaltak arra, hogy nem megfelelő végrehajtási módot választott.
135. Azzal kapcsolatosan, hogy az ingyenes lemondás vonatkozásában a jogsértést a GVH Határozatot megelőzően "más európai uniós szervezet is megállapította", megjegyezte, hogy
- i. az előzetes álláspont nem jelöli meg ezt a döntést;
 - ii. nincs tudomása olyan európai uniós szervezetről, amely megállapította volna, hogy az ingyenes lemondás állítás alkalmazása jogellenes. Amennyiben a GVH az alapeljárásban hivatkozott reklámtesztületi döntésekre célzott (amelyek kötőerővel nem rendelkező döntések), megjegyzi, hogy a három hivatkozott döntésből csak egy állapította meg problémát kizárólag a televízió reklám kapcsán. Hangsúlyozza, hogy a GVH Határozat óta eltelt 4 évben nem indult eljárás az ingyenes lemondás kapcsán.
136. A tervezett bírságösszeg kapcsán hangsúlyozta: önmagában az, hogy az eljáró versenytanács a GVH Határozathoz képest kedvezőbb bírságszámítási módszert kíván alkalmazni, nem mentesíti azon kötelezettsége alól, hogy megfeleljen a mérlegelési jogkörben hozott döntéssel szemben támasztott követelményeknek, így pedig el kell végeznie a Tptv. 78. § (3) bekezdésében meghatározott tényezők értékelését, és a bírság összegének kiszámítását erre az értékelésre kell alapoznia. Az ilyen értékelés és számítás keretében az utóvizsgálati eljárásban eleve nem lehetséges az eredeti, érdemi jogsértésre vonatkozó határozatban kiszabott bírsághoz összemérhető mértékű bírság kiszabása. Az eljáró versenytanács csak a kötelezés nemteljesítésével érintett árbevételt veheti figyelembe és bizonyítania szükséges, hogy az árbevétel elérése hogyan kapcsolódik a kötelezés nemteljesítéséhez.

V.

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

137. A Tptv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tptv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tptv. kifejezetten előírja.
138. A Tptv. 77. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró 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.
139. A Tptv. 77. § (3) bekezdése akként rendelkezik, hogy az utóvizsgálatra - az e §-ban meghatározott eltérésekkel - a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.
140. A Tptv. 77. § (6) bekezdése szerint 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, bírságot szab ki, vagy a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmaz.
141. A Tptv. 78. § (1a) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szab ki azzal szemben, aki határidőben nem teljesítette a határozatában a jogsértés megállapítása mellett meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozóan előírt kötelezettséget, és végrehajtás elrendelésére nem került sor.
142. A Tptv. 78. § (1b) bekezdése értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tizenhárom százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát

megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.

143. A Tpvt. 78. § (4) bekezdése szerint az (1a) bekezdés szerinti bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a kötelezettség megszegésének súlyára, a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, valamint a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdekre, a vállalkozás piaci helyzetére, a kötelezettség megszegésének felróhatóságára, a kötelezettség addigi teljesítésére – tekintettel kell meghatározni. A kötelezettség megszegésének súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI. JOGI ÉRTÉKELÉS

VI.1. Az utóvizsgálati eljárás keretei

144. Az utóvizsgálati eljárás célja a Határozatban előírt eltiltások és kötelezés teljesülésének ellenőrzése, így egyedül a teljesítés vagy annak elmaradása, hiányosságai értékelésére kerülhet sor, míg a Határozatban foglalt megállapítások vitatására nincs lehetőség. Mindamellett az eljáró versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy a Határozatot a jogsértés megállapítása és a bírság jogalapja tekintetében, mind a Fővárosi Törvényszék 2021. szeptember 29. napján kelt 106.K.705.404/2020/23. számú ítélete, mind a Kúria 2022. április 21. napján kelt Kfv.V.38.235/2021/9. számú közbenső ítélete (a továbbiakban: Közbenső Ítélet) megerősítette.

145. A Fővárosi Törvényszék ítéletének 89. és 94. pontjai az alábbiakat rögzítették:

89. *„Az pedig, hogy az ingyenes lemondási opcióval foglalható szoba ára és az ezen lehetőség nélkül foglalható szoba ára között különbség van, a fogyasztó számára még abban az esetben sem tudatosul, ha a két ár egy adott találati oldalon, csak eltérő helyen jelenik meg. Az átlagos fogyasztóban ugyanis az ingyenesség lehetősége olyan kedvező képet generál, mely arra ösztönzi, hogy a neki egyéb kondícióiban egyébként megfelelő szoba megtalálása után már tovább ne vizsgálódjon. Az ingyenes lemondás opciója az ingyenesség szó köznapi értelmét tekintve azt jelenti, hogy ebben az esetben nem kell semmit sem fizetni, amennyiben lemondás miatt az utazás megghiúsul. Azonban nem feltételezi azt, hogy az ingyenes lemondás, mint a szálláshoz adott többletérték plusz fizetési kötelezettséggel jár, mely a szoba árába kerül beépítésre. Mindez a fogyasztót arra sarkallja, hogy az ingyenes lemondási lehetőség tudatában úgy hozzon döntést, hogy további opciókról ne tájékozódjon, az ingyenes lemondási lehetőség nélküli ugyanilyen kondíciókkal rendelkező szoba árát ne keresse meg, ne végezzen akár a felperes oldalán, akár más platformon további keresést.”*

94. *A felperes a keresési folyamat megkezdésétől egészen a foglalás véglegesítéséig olyan sürgető jellegű („Nagyon keresett”, „Már csak egy szoba maradt!”) üzenetekkel bombázta a fogyasztókat, amelyek alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztóban olyan érzetet keltsenek, hogy valamilyen, számára fontos lehetőségről lemarad, vesztes helyzetbe kerül, ezáltal átgondolatlan döntést hozzon és további informálódás nélkül, azonnal döntsön. Mindezzel a fogyasztói döntési szabadságot korlátozta a felperes. Mindezt pedig tovább erősítették a szálláshelyek mellett megjelenő pozitív tartalmú üzenetek azt sugallva a fogyasztó számára, hogy amennyiben azonnal nem dönt, egy kiemelten jó ajánlatról, egy jó lehetőségről fog lemaradni.”*

146. A Kúria Közbenső Ítélet [78] és [79] bekezdései pedig a döntés elvi tartalmaként kimondják:

[78] *„Megtévesztő az a kereskedelmi kommunikáció, amely az ingyenes lemondással kínált szállás esetében arról nem nyújt tájékoztatást, hogy az ingyenes lemondás „ára” a szállás*

árába beépítésre kerül, így az ingyenes lemondás lehetőségével foglalt szoba drágább, mintha azt ingyenes lemondás lehetősége nélkül foglalták volna.”

[79] „A szállásközvetítő oldalon a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél nem tehető közzé fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását célzó, sürgető üzenet.”

VI.2. A kötelezettségek teljesítése

VI.2.1. Az ingyenes lemondhatósággal kapcsolatos kötelezettség teljesítése

147. A Versenytanács gyakorlata szerint a határozatban előírt kötelezés teljesítéséhez nem elegendő a kötelezés formális végrehajtása, a teljesítés során a határozat egészét szükséges figyelembe venni. Nem pusztán a kötelezés szövegére kell figyelemmel lenni, hanem a döntés indokolásának vonatkozó részeire, az abban foglalt iránymutatásokra is, továbbá a teljesítés során a kötelezettségvállalás elveinek, céljának szem előtt tartásával szükséges eljárni.⁷⁷
148. A VJ/31/2020. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott ügyzáró határozat szerint: „Az eljáró versenytanács előzetesen kiemeli, hogy egy jogsértő magatartás további folytatásának megtiltását, illetve a magatartás abbahagyására való kötelezést elrendelő döntésnek történő megfelelés alapvetően tartalmi és nem formai kérdés, amennyiben a megfelelés a kereskedelmi gyakorlat (az alkalmazott állítások, módszerek, kommunikációs technikák) módosítását és nem annak megszüntetését, törlését jelenti. Ekként a megfelelés ellenőrzése sem pusztán annak a számonkérését jelenti, hogy történt-e valamiféle módosítás: az ellenőrzés célja annak a megállapítása, hogy az eltiltásnak való megfeleléssel a megállapított jogsértés megszűnt-e (ehhez elégséges mértékű és tartalmú volt-e a módosítás), hiszen ez volt az eltiltás célja.”⁷⁸
149. A Határozat kifogása az „ingyenesen lemondható” állítással kapcsolatban az volt, hogy csak abban az esetben tekinthető a lemondási lehetőség ténylegesen ingyenesnek, amennyiben a fogyasztó a lefoglalt szállásslolgáltatást valóban lemondja, azaz kifejezetten él ezzel az opcióval és nem veszi igénybe a szolgáltatást. Azonban az ingyenesség állítása megdőlt, amennyiben a fogyasztó igénybe veszi az „ingyenes lemondás” opcióval megvásárolt szállásslolgáltatást, azaz teljesedésbe megy az ügylet, hiszen a lemondás díját – azaz a rugalmasság, a lehetőség költségét – a fogyasztó a szállásdíjba beépítve megfizeti. Ezáltal a Booking kommunikációja az „ingyenesen lemondható” szállásokról megtévesztő a fogyasztók számára abban a tekintetben, hogy tényleges ingyenességet csupán a lemondási lehetőség kifejezett igénybevétele útján érhetnek el, egyebek mellett a rugalmas lemondási lehetőség plusz költségét megfizetik a szállás árába beépítve.
150. A Booking – Teljesítésigazolásban foglalt nyilatkozata és www.booking.com honlap magyar nyelvű aloldalán közzétett, így a foglalás során a fogyasztók által is észlelhető tájékoztatója szerint – a kötelezésnek való megfelelés érdekében kereskedelmi gyakorlatát, akként alakította át a Határozatban megjelölt 2021. január 1-ei határidőtől a 2024. május 30-ig végrehajtott újabb módosításig (ekkortól jeleníti meg a vissza nem térítendő opciókat is a magyarországi IP-címekről böngésző fogyasztók számára is), hogy kizárólag az „ingyenes lemondás” opciót jelenítette meg a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára, amikor vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók is elérhetőek voltak különböző áron és ezen szállások egyenértékűnek minősültek.
151. Azaz, amennyiben csak a lemondási feltételek („visszatérítendő”, „részben visszatérítendő”, „ingyenesen lemondható”) különböztek az adott szálláshely vonatkozásában, akkor a Booking - az üzleti döntése alapján - kizárólag a legdrágább áron kínálta a szobát, azzal a továbbra is megtévesztő üzenettel, hogy a szálláshely ingyenesen lemondható. Ugyanis a szálláshely "ingyenesen lemondható" változata magasabb áron volt elérhető a fogyasztónak, azért a szobáért többet kellett fizetnie (még ha ez rejtve is marad előtte), azaz a lemondási lehetőség ára továbbra is beépült a szállás árába.
152. Tehát, ahogy jelen határozat 28. pontjában a Booking előadása alapján rögzítve⁷⁹ is lett, nem arról volt szó, hogy ilyen szobák / ajánlatok nincsenek, hanem csak arról, hogy a Booking nem jelenítette meg őket, tehát

⁷⁷ VJ/47-65/2021. számú határozat 86. bekezdés.

⁷⁸ VJ/31-83/2020. számú határozat 79. bekezdés.

⁷⁹ VJ/17-134/2018. számú irat 1. számú melléklet 1.3. bekezdés.

- továbbra is igaz volt, hogy a rugalmas („ingyenes” lemondású) ajánlat drágább volt, mint a nem lemondható.
153. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Booking a kereskedelmi gyakorlatát érdemben, a Határozat által megkívánt módon 2024. április 26-ig (ekkortól alkalmazza a Booking „az ingyenes lemondás” állítás helyett a „Mondja le díjmentesen [dátum] előtt” állítást, kiegészítve egy, az állítást megmagyarázó kérdőjel ikonnal, amelyre történő kattintással elérhető, magyarázatokat tartalmazó információs link érhető el⁸⁰) nem alakította át, az „ingyenes” állítás megtévesztő alkalmazásáról valójában nem mondott le, és az egyenértékű „ingyenes lemondás”-sal hirdetett, valamint vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók közötti árkülönbséget sem számolta fel teljesítési alternatívaként. Ellenben kifejezetten az „ingyenes”-ként hirdetett, de drágább opciókat jelenítette meg a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára akkor, ha lehetőség lett volna egyéb lemondási opció kiválasztására is alacsonyabb áron, de ez utóbbiak a hazai fogyasztók előtt elrejtésre kerültek.
154. Ezen álláspontot alátámasztja különösen az, hogy a Booking rendszerében a nem visszatérítendő opciók esetén alapbeállításként szerepel, hogy azok ára 10%-kal alacsonyabb az ingyenesen lemondható szállás opcióhoz képest, valamint az, hogy a III.1.3. fejezetben bemutatott képernyőmentéseken is látható módon az egyenértékű „ingyenes lemondás”-sal hirdetett, valamint vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók közötti, az „ingyenes lemondás” lehetőségéből fakadó árkülönbség felszámolására nem, csupán elrejtésére került sor.
155. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet arra, hogy a Booking a kereskedelmi gyakorlatának oly módon történő megváltoztatásával, hogy a kedvezőbb árú, vissza nem térítendő szállásopciókat a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók előtt 2024. május 30-ig elrejtette, csökkentve ezen fogyasztók választási lehetőségeit, hátrányosabb helyzetbe hozta őket a nem magyarországi IP-címről böngésző fogyasztókhoz képest (ld. III.1.3. fejezet), amely szintén ellentétes a Határozat célkitűzéseivel, amely a fogyasztók megfelelő tájékoztatására, nem pedig a fogyasztók választási lehetőségeinek korlátozására irányult.
156. Figyelemmel azonban az utóvizsgálat keretében vizsgálandó kötelezések teljesítésével kapcsolatos szempontokra, illetve az utóvizsgálat kereteire, a jelen ügyben annak van kiemelt jelentősége, hogy a Booking így 2024. április 26-át megelőzően figyelmen kívül hagyta a kötelezés érdemi tartalmi lényegét, amely azért írta elő az „ingyenesen lemondható” állítás mellőzését, mert a foglalási díj vagy annak egy része elvesztésének kockázata nélküli lemondhatóság, mint külön szolgáltatás ára be volt építve a szállás díjába, amivel az eljárás alá vont mulasztást valósított meg, a kötelezésnek nem felelt meg. A Versenytanács a Határozat indoklásában kiemelte, hogy nem a Booking árazási gyakorlatával, hanem a lemondhatóság ingyenes voltának kommunikációjával szemben merült fel kifogása. A Határozat célja ezáltal az volt, hogy a Booking a fogyasztókat megfelelően tájékoztassa arról, hogy a rugalmas lemondási lehetőség valójában nem ingyenes. Ennek a célnak nem tesz eleget a Booking azon gyakorlata, hogy a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára a Booking kizárólag az „ingyenesen lemondható” szállásopciókat jeleníti meg, mivel a rugalmas lemondhatóság továbbra is beépítésre kerül a szállás díjába.
157. A Booking a Beadványban előadta, hogy a kötelezésnek való megfelelés érdekében úgy módosította kereskedelmi gyakorlatát, hogy azoknak a fogyasztóknak, akik magyar IP-címről böngésznek a Booking oldalán, kizárólag az „ingyenesen lemondható” szállás opciókat jeleníti meg, amennyiben az adott szállás több opcióval (ezek a nem visszatérítendő, valamint a részben visszatérítendő opciók) is rendelkezik, és ezen eltérő szállásajánlatok a Booking minősítése szerint alapvetően egyenértékűek.
158. E gyakorlat alól vannak kivételek, azonban eltekintve a kivételes esetektől, a Booking módosított kereskedelmi gyakorlatával 2024. május 30-ig egyrészt csökkentette a magyar IP-címről böngésző fogyasztók választási lehetőségét, másrészt a magyar IP-címről böngésző fogyasztók csak a drágább szállásajánlatokhoz juthattak hozzá.
159. A Booking e módosításával 2024. április 26-ig a sérelmezett kereskedelmi gyakorlatát érdemben nem változtatta meg, azt nem a Határozat által megkívánt módon alakította át: az „ingyenes” állítás megtévesztő

⁸⁰ „Lemondás

Mondja le díjmentesen 2025. január 5. előtt

Díjmentesen mondhatja le a foglalást az érkezést megelőző 1 napig. Ha lemondja az érkezést megelőző 1 napon belül, a lemondási díj a teljes ár. Ha nem jelenik meg, a távolmaradási díj egyezni fog a lemondás díjával.”

alkalmazásáról valójában nem mondott le, és a minősítése szerint egyenértékű opciók közötti árkülönbséget sem számolta fel alternatívaként. Ellenben kifejezetten az „*ingyenes*”-ként hirdetett, mégis lényegében drágább szállásopciókat jelenítette meg a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára akkor is, ha lehetőség lett volna alacsonyabb áron egyéb lemondási opció kiválasztására is.

160. Az eljáró versenytanács emlékeztet arra, hogy a Határozat megállapítása az „*ingyenesen lemondható*” állítással kapcsolatban az volt, hogy a lemondás lehetősége nem ingyenes, az a szállás árába beépített, kizárólag a lehetőséggel való élés az, ami ingyenes. A fogyasztó mindenképp megfizeti az „*ingyenes*” lemondás lehetőségének (azaz a rugalmasságnak) a díját a szállás árába beépítve, amennyiben a lemondás lehetőségével nem él.
161. Az ingyenesség állítása megdőlt, amennyiben a fogyasztó igénybe veszi az „*ingyenes lemondás*” opcióval megvásárolt szállásszolgáltatást, azaz teljesedésbe megy az ügylet, hiszen a lemondás lehetőségének díját – azaz a rugalmasság, a lehetőség költségét – a fogyasztó a szállásdíjba beépítve megfizeti. Ezáltal a Booking kommunikációja az „*ingyenesen lemondható*” szállásokról továbbra is megtévesztő maradt a fogyasztók számára abban a tekintetben, hogy tényleges ingyenességet csupán a lemondási lehetőség kifejezett igénybevétele útján érhetnek el, egyebek mellett a rugalmas lemondási lehetőség plusz költségét megfizetik a szállás árába beépítve.
162. Ezt egyértelműen alátámasztja a Booking árképzési rendszere. A Booking rendszerében a nem visszatérítendő opciók esetén alapbeállításaként szerepel, hogy azok ára 10%-kal alacsonyabb az ingyenesen lemondható szállás opcióhoz képest. A III.1.3. fejezetben bemutatott képernyőmentéseken is látható módon az egyenértékű „*ingyenesen lemondható*”, valamint vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók közötti, a lemondás lehetőségéből fakadó árkülönbség felszámolására nem került sor, csak az egyes opciók elrejtése történt meg.
163. A Booking tehát 2024. április 26-ig nem tett eleget a Határozatban foglaltaknak, ugyanis az egyes opciók elrejtése, hozzáférhetetlenné tétele nem jelent egyet az opciók közötti árkülönbség megszüntetésével. Tekintettel arra, hogy az árkülönbség továbbra is fennállt, a felárat a fogyasztó továbbra is megfizette, az „*ingyenesen lemondható*” állítás nem volt alkalmazható jogszerűen, és e szemszögből lényegtelen, hogy az olcsóbb vissza nem térítendő vagy részben visszatérítendő opciók elrejtésre kerültek a fogyasztók elől. Amint az észrevételekből kiderül, a Booking is tudatában volt annak, hogy az ingyenes lemondással kapcsolatos kötelezettségnek több módon tud megfelelni: a) felhagy az „*ingyenesen lemondható*” állítás alkalmazásával, vagy b) gondoskodik az árkülönbség megszüntetéséről, azaz az ingyenesség díja nincs beépítve az árba, az ingyenes lemondással elérhető szállás nem drágább, mint ugyanazon szállás, ugyanazon időpontra ingyenes lemondás nélkül. Ez önmagában kizárta azt, hogy lenne egy, a GVH által „*preferált*” megoldás, illetve kizárta azt is, hogy a Booking nem ismerte fel a kötelezettség lényegi tartalmát. A Booking szabadon választhatott az ismertetett érdemi teljesítési alternatívák között, eldönthette, hogy melyik a számára a kedvezőbb megoldás. Ezzel szemben 2024. április 26-ig úgy döntött, hogy egy harmadik megoldást választ, ami nem orvosolja érdemben azt a jogsértő gyakorlatot, amely okán az eltiltásra sor került.
164. Lényeges azonban ismételten megjegyezni, hogy a Booking a kereskedelmi gyakorlatának oly módon történő megváltoztatásával, hogy a kedvezőbb árú, vissza nem térítendő szállásopciókat a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók elől 2024. május 30-ig elrejtette, csökkentve ezen fogyasztók választási lehetőségeit, lényegében hátrányosabb helyzetbe hozta őket a nem magyarországi IP-címről böngésző fogyasztókhoz képest⁸¹ (ld. III.1.3. fejezet).
165. A Booking észrevétele kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy amennyiben a kötelezettség Booking általi és a Határozatban foglaltaknak megfelelő teljesítése megállapítható lett volna, akkor valóban nem lett volna helye azon körülmény figyelembevételének a teljesítés szempontjából, hogy a fogyasztók számára előnyös vagy hátrányos volt a kötelezettségnek való megfelelés. Jelen esetben azonban, tekintettel arra, hogy az eltiltásnak való megfelelésnek a Booking 2024. április 26-ig nem tett eleget, ez a kérdés nem releváns. Megjegyzi továbbá az eljáró versenytanács az együttműködési törekvések megítélése keretében

⁸¹ „A képernyőmentéseken látszik, hogy az „*ingyenes lemondás*” opció ára magasabb (ezt önmagában nem indokolná a reggeli árban foglaltsága, annak összege az árkülönbségnek csak egy részét teszi ki).”

- értékelheti azt a körülményt, hogy a Booking által alkalmazott megoldás hátrányosabb helyzetbe hozta-e a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztókat.
166. A Booking 2024. április 26-ig figyelmen kívül hagyta a kötelezés alapját, amely azért írta elő az „*ingyenesen lemondható*” állítás mellőzését, mert a foglalási díj vagy annak egy része elvesztésének kockázata nélküli lemondhatóság, mint külön szolgáltatás ára be volt építve a szállás díjába. A Versenytanács a Határozat indokolásában kiemelte, hogy nem a Booking árazási gyakorlatával, hanem a lemondhatóság ingyenes voltának kommunikációjával szemben merült fel kifogása. A Határozat célja ezáltal az volt, hogy a Booking a fogyasztókat megfelelően tájékoztassa arról, hogy a rugalmas lemondási lehetőség valójában nem ingyenes. Ennek a célnak nem tett eleget 2024. április 26-ig a Booking azon gyakorlata, hogy a magyarországi IP-címről böngésző fogyasztók számára a Booking kizárólag az „*ingyenesen lemondható*” szállásopciókat jeleníti meg, továbbra is alkalmazva az „*ingyenes lemondás*” szlogent, mivel a rugalmas lemondhatóság továbbra is beépítésre került a szállás díjába.
167. A fentebb ismertetett, a szállás aloldalon 2024. május 31-ig feltüntetett tájékoztatással kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a tájékoztatás már önmagában is megtévesztő lehet. Az, hogy a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára nem jelent meg valamennyi szállásajánlat, nem a Határozatban foglalt kötelezés előírásának és a végrehajtásának, hanem a Booking nem megfelelő teljesítésének a közvetlen következménye volt. A tájékoztatás azt sugallta, hogy a Booking csak egyes opciók elérhetetlenné tételével tudott a kötelezésnek megfelelni, holott maga a Booking is bemutatta az érdemi teljesítési alternatívákat az észrevételei között.
168. A fent ismertetettek tükrében az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Booking 2024. április 26-ig nem felelt meg a Határozatban az ingyenes lemondhatósággal kapcsolatban megfogalmazott kötelezettségnek, e kötelezettségét nem teljesítette.
169. Az eljáró versenytanács ennek kapcsán ki kívánja emeli, hogy azzal, hogy a Booking az ingyenes lemondhatósággal kapcsolatos Határozati kötelezettségének 2024. április 26-ig nem tett eleget, olyan helyzetet eredményezett, hogy a Határozatban sérelmezett és a bíróságok által is jogsértőnek ítélt magatartás 2024. április 26-ig, azaz az eltiltás határidejétől számított több mint 3 év elteltével is fennállt, azaz 3 évig nem tett eleget egy a jogalap vonatkozásában valamennyi bírósági fórum (elsőfok – Fővárosi Törvényszék, másodfok – Kúria), de azonkívül rendkívüli perorvoslatok bíróságai (Kúria és AB) által is jóváhagyott közigazgatási határozatnak, ami a jogbiztonság igen súlyos megszegésének minősül.
170. A Booking az eljáró versenytanáccsal való együttműködés keretében több lépcsőben eszközölt módosításokat a fent ismertetett gyakorlatán. 2024. április 26-tól az "ingyenes lemondás" állítás magyar nyelvű szövegét a magyar IP-címmel rendelkező ügyfelek számára az egész foglalási folyamat során a "Mondja le díjmentesen [dátum] előtt" szövegre módosította (a fent ismertetett az állítást megmagyarázó kérdőjel ikonnal, amelyre történő kattintással elérhető, egy magyarázatokat tartalmazó információs link). Ezen változtatásokkal az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Booking már megfelel az eltiltásban foglaltaknak.
171. A fogyasztók választási lehetőségét korlátozó megoldás kivezetésére pedig 2024. május 30-tól, illetve 31-től került sor, amikortól a Booking megjeleníti a vissza nem térítendő opciókat a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára is, és eltávolította azt a tájékoztatást, amiben a vissza nem térítendő opciók megjelenítésének hiányáért a GVH alapeljárását okolta. Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy ezen változtatások az együttműködéses lezárásnak nyilvánvaló feltételei kellettek, hogy legyenek, ugyanis ezen módosítások nélkül az eljárás alá vont a magyarországi fogyasztókat hátrányosabb helyzetbe hozta volna, illetve megtévesztette volna őket a választásukat illetően. Ezt pedig nem lehetett volna együttműködő magatartásként értékelni, hiszen az együttműködés nem értelmezhető olyan kommunikáció mellett, amely jogsértő tájékoztatások kockázatát hordozza.

VI.2.2. A sürgető üzenetekkel kapcsolatos kötelezettség teljesítése

172. A kötelezés értelmében a GVH az eljárás alá vont vállalkozást 2021. január 1-jétől eltiltotta valamennyi kereskedelmi gyakorlatában a fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását célzó, a Határozatban ismertetett sürgető üzenetek (pl.: hiányállítások) megjelenítésétől a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél, azok csak az adott, kiválasztott szállás és a konkrét kiválasztott időpont vonatkozásában, kizárólag a

szállásra vonatkozó valós elérhetőségi információk (rendelkezésre álló szállások, szobák számának) alapján kerülhettek megjelenítésre, de akkor is csak a fogyasztói véleményektől függetlenül, értéktöbblet sugalmazása nélkül.

173. A Beadványhoz csatolt képernyőmentések, valamint az utóvizsgálat során a GVH által beszerzett adatok alapján az eljárás alá vont 2021. január 1-jétől kétségkívül változtatott gyakorlatán az általa alkalmazott sürgető üzenetek, valamint azok gyakorisága és megjelenése tekintetében.
174. A Booking honlapjának találati oldaláról, illetve a felugró ablakokból eltávolította az elérhetőségről (pl. „*csak X szoba maradt*”) és népszerűségről (pl. „*X ember nézi ezt a szállást*”, „*X alkalommal volt foglalva*”, „*az előbb foglalták*”) szóló üzeneteket. Továbbá megszüntette az üzenetek piros, valamint egyéb olyan feltűnő színekkel való kiemelését, amelyek elkülönültek a weboldal többi részétől.
175. Ezen túlmenően már 2024. február 26-át megelőzően is egyes, a Beadványban bemutatott sürgető üzenetek alkalmazásával felhagyott és megszüntette a vendégértékelések kiemelését a szállások mellett.
176. Az eljáró versenytanács ugyanakkor az előzetes álláspontjában felhívta a figyelmet arra a Határozatban előírt követelményre, hogy a konverzió irányába terelő, sürgető üzenetek csak az adott, kiválasztott szállás és a konkrét kiválasztott időpont vonatkozásában, kizárólag a szállásra vonatkozó valós elérhetőségi információk alapján kerülhettek megjelenítésre. Ennek ellenére a Booking 2024. február 26-ig alkalmazott olyan üzeneteket, melyek ezen követelménynek nem feleltek meg, illetőleg megfogalmazásuk révén voltak alkalmasak a pszichés nyomásgyakorlásra, különösen azért, hogy a többi elérhetőséggel, népszerűséggel kapcsolatos állításra ráerősítettek. Ide tartozott a „*Hasonló nem foglalható: [Helységben] kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: [X] ehhez hasonló [X] csillagos szálloda már nem foglalható oldalunkon*” üzenet, mely esetében a kiválasztott időpont feltétel teljesült, az üzenet azonban nem a kiválasztott szállásra, hanem egy tágabb kategóriára, a szállástípusra tartalmaz információt az adott helység vonatkozásában, s a fogyasztó számára egyébként sem feltétlenül az a releváns információ, hogy hány szállás nem foglalható már, hanem az, hogy még mennyi igen. A „*Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma.*” üzenet esetében azonban már egyik feltétel sem teljesült, nem a kiválasztott dátumra és nem is a kiválasztott szállásra reflektált az üzenet, viszont arra ösztönözte a fogyasztókat, hogy foglalásukat még az adott nap véglegesítsék.
177. A kötelezés értelmében a Bookingnak tartózkodnia kellett volna attól, hogy a teljes foglalási folyamat valamennyi lépésénél sürgető üzeneteket jelenítsen meg. A Booking VJ/28-10/2022. számú adatszolgáltatása és a jelen határozat 66. pontjában bemutatott képernyőmentések alapján azonban megállapítható volt, hogy a fogyasztókat pszichés nyomásgyakorlás révén a konverzió irányába terelő üzenetek (2024. február 26-ig) továbbra is végigkísérték a foglalási folyamat valamennyi lépését. A találati oldalon⁸², a szállás aloldalon⁸³, valamint a két egymást követő foglalási oldalon⁸⁴ is találkozhattak a fogyasztók ilyen üzenetekkel. A „*Hasonló nem foglalható: [Helységben] kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: [X] ehhez hasonló [X] csillagos szálloda már nem foglalható oldalunkon*” típusú üzenettel és annak rövidített változatával a fogyasztó a foglalási folyamat három egymást követő lépésében is találkozott, annak ellenére, hogy az üzenet által átadni kívánt információ nem változott. Nem volt észszerű magyarázat annak többszöri feltüntetésére, azon túl, hogy az üzenet a fogyasztót a foglalás mihamarabbi véglegesítése irányába terelje.
178. Ezen túlmenően a 70. pontban bemutatott képernyőmentésen látható piros színű ébresztő óra grafika részben ellentmondott a Booking Beadványban tett azon nyilatkozatának, miszerint eltávolította a piros, illetve egyéb olyan feltűnő színeket, amelyek elkülönültek a weboldal többi részétől. Itt jegyzi meg az eljáró

⁸² „*Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma.*” és „*A szálláshelyek X%-a már nem foglalható a kiválasztott dátumokon a Booking.comon.*”

⁸³ „*Szerencse! Szinte mindig teltház. Az oldalunkon szinte mindig teltház. X-beli foglalására most csapjon, amíg megteheti.*”, valamint „*Firenzében kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: 639 ehhez hasonló apartman nem foglalható oldalunkon.*”

⁸⁴ „*Maradjon rugalmas: 2024. január 9. előtt ingyen lemondhatja, ezért csípje el ezt a remek árat még ma*”, valamint „*Klasszikus egyágyas szoba érdeklő? A kiszemelt Residenza d'Epoca San Cassiano szinte meglett... de az utolsót még elcsípheti.*” illetve „*kevés a szabad hely a kiválasztott napokon: 639 ehhez hasonló apartman már nem foglalható oldalunkon*”.

- versenytanács, hogy egy ébresztőóra, ráadásul piros vagy egyéb feltűnő, a szöveggörnyezettől eltérő színben köztudomásúan az idő lejártára, sürgetésre irányul.
179. Az eljáró versenytanács részben egyetértve a vizsgálati jelentésben foglaltakkal nem vitatta, hogy a Booking jelentős változtatásokat hajtott végre, mely változtatások nyomán csökkent a fogyasztókra gyakorolt, a Határozat által sérelmezett pszichés nyomás, ugyanakkor a fent ismertetett hiányosságok okán 2024. február 26-ig nem volt megállapítható, hogy a Booking a sürgető üzenetekkel kapcsolatos kötelezettségének maradéktalanul eleget tett, hiszen a foglalási folyamatot végigkövették a fent ismertetett sürgető üzenetek, még akkor is, ha nem olyan kirívó mértékben, mint a Határozatban vizsgált időszakban.
180. A fentiek alapján a sürgető üzenetekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Booking előremutató lépéseket tett a megfelelés és a kötelezettség teljesítése érdekében, azt - az ismertetett hiányosságokkal - részben teljesítette is, de összességében 2024. február 26-ig továbbra is megtalálhatóak voltak a Határozatban rögzített vagy azzal azonos tartalmú és hatású sürgető üzenetek, azaz a Booking az eltiltásnak 2024. február 26-ig nem felelt meg teljes mértékben.
181. A Booking 2024. február 26-ától azonban egyértelműen változtatott a fent ismertetett gyakorlatán, azaz
- nem alkalmazza a keresési találatok oldalán a "Később még lemondhatja, így érdemes ezen a fantasztikus áron foglalnia még ma." üzenetet,
 - "A szálláshelyek X%-a már nem foglalható a kiválasztott dátumokon a Booking.com-on" üzenettel helytálló, valós idejű adatokat szolgáltat az elérhetőségről, az üzenet egyértelművé teszi, hogy a százalékos arány csak a Booking.com platformon található szálláshelyek elérhetőségére vonatkozik, azonban ezt az elérhetőségi üzenetet a foglalási folyamat nem minden szakaszában jeleníti meg,
 - a szállás aloldalon az elérhetőségi üzenetek mellett lévő ébresztőóra színét pirosról feketére változtatta,
 - megszüntette "Az Ön adatai" oldalon megjelenő elérhetőségi üzenetek alkalmazását,
 - megszüntette az "Utolsó lépés" oldalon az elérhetőségi üzenetek alkalmazását.
182. Ezen változtatásokkal az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Booking már megfelel a Határozat rendelkező részének III. pontjában szereplő eltiltásban foglaltaknak.

VI.3. Összegzés

183. A Határozat rendelkező részének III. pontjában előírt kötelezés kapcsán az eljáró versenytanács összefoglalóan a Tptv. 77. § (6) bekezdés e) pontja alapján azt állapította meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a VJ/17/2018. számú versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat (VJ/17-109/2018.) rendelkező részének III. pontjában előírt kötelezettségeket nem teljesítette maradéktalanul, mert kereskedelmi gyakorlata nem felelt meg
- 2024. április 26-ig az ingyenes lemondhatósággal kapcsolatban megfogalmazott határozati tiltásnak;
 - 2024. február 26-ig a fogyasztók pszichés nyomásgyakorlását, sürgető üzeneteket illetően megfogalmazott határozati tiltásnak.

VII.

Alkalmazott jogkövetkezmények

VII.1. Jogsértés megállapítása

184. Az eljáró versenytanács nem látta indokoltnak a kötelezettség végrehajtásának Tptv. 77. § (6) bekezdés d) pontja szerinti elrendelését, mivel annak 2024. február 26-tól, illetve 2024. április 26-tól eleget tesz a Booking.
185. Az eljáró versenytanács azt is megjegyzi, hogy a versenyfelügyeleti eljárás Tptv. 77. § (6) bekezdése alapján történő megszüntetésének nem volt helye, mivel arra a Versenytanács kialakult gyakorlata szerint csak akkor van lehetőség, ha az előírt kötelezettség teljes mértékben, ideértve valamennyi tartalmi és formai követelményt és határidőt is, pontosan teljesítésre került. Figyelmeztetés alkalmazására pedig azért nem volt mód, mivel a Booking nem minősül kis- és középvállalkozásnak, és az eljáró versenytanács szerint a megállapított jogsértés mértéke nem is indokolja annak alkalmazását. Az utóvizsgálat megszüntetésének, a

végrehajtás megindításának, illetőleg figyelmeztetés alkalmazásának hiányában az eljáró versenytanács határozatában – a 77. § (6) bekezdés d) pontja alapján – a bírság kiszabását tartja indokoltnak.

VII.2. Jogkövetkezmény alkalmazása

186. Az eljáró versenytanács a fentiekre tekintettel a Tptv. 77. § (6) bekezdés d) pontja, illetve a Tptv. 78. §-ának (1a) bekezdés b) pontja és (4) bekezdése alapján bírságot szab ki az eljárás alá vonttal szemben, figyelemmel arra a célra, hogy egy, a jogalapjában valamennyi bírói fórum által megerősített határozati kötelezettségnél alapvető elvárás, hogy az ügyzáró határozatban előírt kötelezettségeket pontosan, határidőben és az előírt módon és tartalommal teljesítse, ellenkező esetben nem csupán jogsértésről beszélhetünk, hanem a jogbiztonság súlyos sérelméről, mivel ha egy ilyen típusú jogsértés következmények nélkül marad, akkor a közigazgatási hatóságba vetett hitt és a piaci szereplők jogkövető magatartása szenvedhet csorbát.
187. A bírság összegének meghatározásakor az eljáró versenytanács alapvetően a Tptv. 78. § (4) bekezdésére volt figyelemmel, miszerint a határozatban előírt kötelezettségek nem teljesítése esetén a bírság összegét az eset összes körülményeire, így különösen az alábbi tényezőkre tekintettel kell meghatározni:⁸⁵
- a kötelezettség megszegésének súlya, ezen belül is különösen a gazdasági verseny veszélyeztettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége,
 - a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellege, a fennálló versenyfeltételek,
 - a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek,
 - a vállalkozás piaci helyzete,
 - a kötelezettség megszegésének felróhatósága, valamint
 - a kötelezettség addigi teljesítése.
188. A versenyfelügyeleti eljárásokban meghatározható bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során ezért az eljáró versenytanács is szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának Alkotmánybíróság által is elismert célja a büntetésen túl az egyedi és általános elrettentés. A bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért (a jelen esetben a kötelezettségek megszegéséért) megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a jogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.
189. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Booking a kötelezettségeket a Határozat legtöbb eleme vonatkozásában az előírt határidőben:
- nem teljesítette, illetve
 - nem megfelelően teljesítette,
 - a maradéktalan teljesítésre csak jelentős késedelemmel került sor.
- Ezért a nem, illetve a nem megfelelő teljesítés súlya igen magas, az előírt kötelezettségek nagy részét áthatja.
190. Az eljáró versenytanács szintén megállapítja, hogy a mulasztásra a Bookingnak felróható okból került sor. A felróhatóság mértékének értékelése körében az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra, hogy a Booking magatartását azt követően sem módosította, hogy a bírósági felülvizsgálat során többször megállapításra és megerősítésre kerültek a Határozati jogsértések, sőt az ingyenesség vonatkozásában a Határozatot megelőzően más európai fórum is problémásnak találta a Booking kommunikációját, azaz az eljárás alá vont jogsértő magatartását több marasztaló döntés után sem szüntette meg, ráadásul ezt piacvezető vállalkozásként tette, amivel kirívóan jogbiztonság ellenes magatartást és folyamatos fogyasztói jogsérelmeket okozott. Az eljáró versenytanács ugyanakkor az eljárás alá vont javára értékelte, hogy az előzetes álláspont megismerését követően a Booking a megfélemlés érdekében szükséges intézkedéseket

⁸⁵ VJ/44-17/2022. 54. pont.

- végül megtette, ezért felróhatóságát az előzetes álláspontban előirányozotthoz képest alacsonyabb fokúnak minősítette.
191. A bírság mértékének meghatározásakor figyelembe vette továbbá az eljáró versenytanács az eljárás alá vont tőkeerős hátterét, stabil pénzügyi-gazdasági helyzetét, nagy nemzetközi hátterét és piacvezető szerepét azért is, mert ebből fakadóan számos további online kereskedő magatartását is befolyásolja.
 192. Mindezen körülményeket együttesen mérlegelve, a speciális és generális prevenció szükségességére is tekintettel az eljáró versenytanács 450 millió Ft alapösszeg megállapítását látta indokoltnak.
 193. Ezenkívül a Booking élt a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló (1/2012. sz. közleménnyel módosított) 12/2017. közleményének VI.3. fejezetében, annak 88. pontjában foglalt azon együttműködési lehetőségével, hogy a jelen határozattal szembeni jogorvoslati jogáról önként lemondott, mire tekintettel az eljáró versenytanács 15%-kal csökkentette a bírság összegét.
 194. Itt kíván ismételt hivatkozni arra a fentebb már rögzített megállapítására az eljáró verseny, hogy ha nem került volna sor a fogyasztók választási lehetőségét korlátozó megoldás kivezetésére (ezekre 2024. május 30-tól, illetve 31-től került sor, amikortól a Booking megjeleníti a vissza nem térítendő opciókat a magyar IP-címről böngésző fogyasztók számára is, és eltávolította azt a tájékoztatást, amiben a vissza nem térítendő opciók megjelenítésének hiányáért a GVH alapeljárását okolta), akkor a magyarországi fogyasztókat hátrányosabb helyzetbe hozta volna, illetve megtevesztette volna őket a választásukat illetően. Ezt pedig nem lehetett volna együttműködő magatartásként értékelni, hiszen az együttműködés nem értelmezhető olyan kommunikáció mellett, amely jogsértő tájékoztatások kockázatát hordozza.
 195. A közlemény szerint adható maximális 20%-os csökkentést azért nem adta meg az eljáró versenytanács, mert a jogorvoslati jogról való lemondásra a versenyfelügyeleti eljárás legvégső szakaszában, az előzetes álláspont kibocsátását követően, nagy humán erőfőfordítást követően került csak sor.
 196. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a bírság összegét 382.500.000,- Ft-ban határozta meg.

VIII. EGYÉB KÉRDÉSEK

197. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét az utóvizsgálatra a Tptv. 77. §-a, illetékességét a Tptv. 45. §-a állapítja meg.
198. A bírságnak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).
199. A Tptv. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
200. A Tptv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tptv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

201. A Tpvt. 84/C. §-a értelmében, ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
202. 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 fogatosítja.
203. A Tpvt. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
204. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (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.
205. Az E-ügyintézési tv. 9. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
206. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
207. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
208. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
209. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2024. július 15.

dr. Kóhalmi Attila
előadó versenytanácsstag

Váczi Nóra
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag