



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

F O G Y A S Z T Ó V É D E L M I I R O D A

Iratszám: Vj-0016/ 2010.

A Gazdasági Versenyhivatal az **Unitravel Kft.** eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárást megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsához címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének e végzés foganatosítására halasztó hatálya nincs.

I n d o k o l á s

I.

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) Unitravel Kft. eljárás alá vont ügyfél ellen 2010. február 16-án versenyfelügyeleti eljárást indított annak kivizsgálása érdekében, hogy az eljárás alá vont ügyfél megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének bg) pontját azzal a magatartásával, hogy 2009. évi katalógusában olyan ajánlatot közöl, amely nem felel meg a valóságnak (pl. a „Homokos tengerparti hotelek” között hirdet olyan szállodát, amely nem rendelkezik homokos stranddal, stb.) és ezáltal megtéveszti azon fogyasztókat, akik homokos tengerparti hotelben szeretnék tölteni nyaralásukat.

Az eljárás alá vont vállalkozás 2009. évi katalógusában ugyanis máltai úti céljai között a „Homokos tengerparti hotelek” fejezetben szerepelteti a Hotel Riviera Resort**** szállodára vonatkozó ajánlatát. A GVH előzetes, fogyasztói panaszból származó információi szerint ezzel szemben a hirdetett a szállodának klasszikus értelemben vett homokos strandja nincs, a tengert a parttól támfal választja el, fürödni csak a mély vízben lehetséges, a tengert stégről érve el, így az úszni nem, vagy kevéssé tudók, mozgáskorlátozottak, vagy kisgyermekes családok számára a fürdés nem lehetséges.

II.

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

A (3) bekezdése szerint tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő vagy agresszív.

A (4) bekezdés alapján a jogszabály mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,
- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
 - ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,
 - bb) mennyisége,
 - bc) származási helye, eredete,
 - bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
 - be) beszerezhetősége, szállítása,
 - bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
 - bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
 - bh) veszélyessége, kockázatai,
 - bi) környezeti hatásai,
 - bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy
 - bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
- d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,

- e) az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,
- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
- h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

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

A Tpv. 44. §-a alapján a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni a 18. §-a, a 29. § (3)–(11) bekezdése, a 30. §-a, a 33. § (1) bekezdése, a 33/A. §-a, 33/B. §-a, a 36. § (2)–(4) bekezdése, a 38. §-a, a 46. § (2) bekezdése, a 47. §-a, az 51. § (1) és (5) bekezdése, a 61. § (1) bekezdése, a 70. §-a, a 72. § (4) bekezdése, a 74. § (2)–(5) bekezdése, a 88. § (1) bekezdése, a 94. §-a, a 109. § (2)–(4) bekezdése, valamint a 127–129. §-a kivételével.

A Tpv. 44. §-a alapján alkalmazandó, a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.

A Tpv. 71/A. §-a alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti akkor is, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvényt sértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

III.

Az Unitravel Kft. utazásszervező tevékenysége 1991-ben indult, kiutaztatást 1992 óta végez. Fő tevékenysége utazás- és sportszervezés, valamint az ezekhez kapcsolódó egyéb tevékenységek. Négy irodával rendelkezik Budapest területén, illetve számos képviseleti irodával (pl. Kartago Tours, Budavár Tours, Balaton Tourist) áll kapcsolatban. A társaság tagjai U. G. és U. J. Az Unitravel Kft. (Reg.szám: U-000663) alapvetően ún. 'tour operator', azaz utazásszervező, 10 %-ban értékesít más utazásszervezők által szervezett utazásokat is. Útjait kizárólag külföldre szervezi, az alábbi tematika szerint:

- síutak
- kulturális (autóbuszos) körutak
- mediterrán utazások
- repülős városlátogatások
- egzotikus utazások

A társaság katalógusai letölthetők a társaság honlapjáról (www.unitravel.hu). Az eljárás alá vont a Turizmus Trend c. havi szaklapra hivatkozva előadta, hogy a mediterrán utazások piacán a teljes 180.000 fős charter kapacitásból 2009-ben 5000 főt utaztatott. Versenytársainak a Neckermann és Best Reisen utazási irodákat nevezte meg. (Vj/016-010/2010)

A GVH korábbi vizsgálata (Vj-202/2007) során feltárta, hogy a lekötött vagyoni biztosítékok alapján az Unitravel az utazásszervezők között a 13. helyet foglalja el, az utasszám alapján az egyes szegmensekben azonban ennél jóval magasabb helyezést érne el, a körutazások piacán akár a 3-5. legjelentősebb piaci szereplő is lehet az utasok számával kapcsolatos piaci részesedését illetően.

Az eljárás alá vont vállalkozás adatszolgáltatása szerint a mediterrán térségbe szóló utazásaikat a vizsgált időszakban országosan elérhetővé tett katalógusaikban, saját internetes honlapjukon (www.unitravel.hu), országos terjesztésű napilapban (Népszabadság), valamint a helyi terjesztésű hirdetési lapban (Budapesti Piac) hirdették a vizsgált időszakban. (Vj-016-007/2010.)

A fentiekre tekintettel az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének b) pontja alkalmazásával az ügyben a GVH hatásköre fennáll.

A csatolt iratokból megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás országosan elérhetővé tett 2009. évi katalógusában (a továbbiakban: Katalógus) összesen 13 különböző európai vidékre hirdet utazásokat. Máltára a Katalógus (Vj/016-10/2010/7.) 8-18. oldalain 4 különböző régióra bontva, összesen 14 szállodába ajánl utakat. Az eljárás alá vont ajánlatait a Katalógus Máltára vonatkozó fejezete elején Sliema, St.Julians, Bugibba, illetve Homokos tengeröblök néven foglalja 4 különböző csoportba, majd ezen nevek alatt röviden ismerteti azokat. A negyedik csoportba tartozó ajánlatok kapcsán az utazók által elérhető homokos tengeröblöket emelve ki az alábbi szöveggel:

„Málta szigetén 8, Gonzón 2, csodálatos környezetben található aranyhomokos strand csábítja fürdőzésre a nyaralókat. Főként Málta erősen tagolt nyugati partjai mentén található szobbnél szebb, sárgás szigetekkel övezett homokfövények. A legnépszerűbb homokos strandok: Golden Bay, Tuffieha Bay, Mellieha Bay, Paradise Bay, Armier Bay.”

Ezt követően lényegében a fenti csoportosítás alapján kerülnek részletesebb ismertetésre az eljárás alá vont szállodák. A Katalógus 15. és 16. oldalán „Homokos Tengerparti hotelek” fejléc alatt 4 szállodát ismertet, köztük a Hotel Riviera Resort**** szállodát. Az egyes szállodák

ismertetésénél kiemelésre kerül azok fekvése, strandja, a szobák leírása, az ellátás, az ott elérhető pihenési és sportolási lehetőségek, egyéb tudnivalók és információk családok részére.

A vizsgálattal érintett hotelt az eljárás alá vont vállalkozás 2008-as katalógusában is szerepeltette, szintén a homokos tengerparti hotelek között. Akkor a hotel strandjáról mindösszesen annyit írt, hogy:

„Strand: Hola Beach homokos strandja mindössze 100 m-re.”

Ehhez képest a vizsgálattal érintett 2009. évi Katalógus, már az alábbi szöveggel mutatja be a kifogásolt hotel fekvését és strandját:

„Fekvés: Málta festői szépségű északi partvidékén, a Marfa Bay-ben található elegáns hotelek, szemközt Gonzo és Comino szigetekkel, nyugodt környezetben.

Strand: a hoteltől 80 m-re pálmafás strand napozóágyakkal, ernyőkkel; a kevert homokos-kavicsos napozórészt egy strandot védő támfal választja el a víztől; így a tengeri fürdőzés egy stégen besétálva lehetséges.”

A szöveg körül 7 fotóval kerül bemutatásra a szálloda és környezete, melyből az egyiken kivehető a strand épített jellege, valamint a tengert a napozórésztől elválasztó betontámfal.

A fentiekből megállapítható, hogy a Katalógusból egyértelműen kitűnik, hogy a kérdéses hotel strandja nem klasszikus értelemben vett természetes homokos tengerpart, az ismertetőből kitűnik mind annak épített, nem tisztán homokos, hanem kavicsos jellege, mind pedig az a körülmény, hogy támfal választja el a strandot a tengertől. Kiemelésre került az eljárás alá vont részéről az is, hogy a tengert stégről elérve lehetséges a fürdőzés a tengerben.

A GVH ennek megállapítását követően azt vizsgálta, hogy a kérdéses szállodára vonatkozó ajánlat miatt a „Homokos tengerparti hotelek” között került elhelyezésre, illetve ez a tény önmagában alkalmas-e arra, hogy megtévessze a fogyasztókat az ajánlat adott célra, vagyis a homokos tengerparti nyaralásra való alkalmassága tekintetében. Ennek kapcsán megállapítható, hogy a vizsgálat során meghallgatott eljárás alá vont által csatolt, a Máltai Idegenforgalmi Hatóság (Malta Tourism Authority, <http://www.visitmalta.com>) által kiadott térkép (Vj/016-010/2010/2.) tanúsága szerint is a kérdéses szálloda egy - Máltán egyébként ritka - homokos öböl mellett helyezkedik el. Ezen felül a kérdéses szálloda közelében több, a kérdéses szálloda strandjánál adott esetben jobb minőségű homokos strand is elérhető, melyek – az esetleges többlétszolgáltatásokért fizetendő díjakon kívül – külön költségek viselése nélkül is igénybe vehetők. Az eljárás alá vont továbbá azzal magyarázta az érintett hotel bekerülését a homokos tengerparti hotelek közé, mivel a szálloda saját strandjának parti részén (100 méter hosszan, 20 méter szélességben) homok található, ahol pihenni, napozni, sétálni lehet.

A vizsgálat fent részletezett eredményei alapján megállapítható, hogy az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn, mivel a csatolt bizonyítékok alapján a kérdéses szállodára vonatkozó kommunikáció valamennyi elemét vizsgálva nem valószínűsíthető a kereskedelmi gyakorlat megtévessztésre való alkalmassága.

A fentiekre tekintettel a GVH a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdéseiben, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

E végzés ellen a jogorvoslati jog a Tpvt. 71/A. §-án és 82. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes. A Tpvt. 82. §-a (1) bekezdése alapján jogorvoslati kérelmet az ügyfél, akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, valamint az terjeszthet elő, akivel a végzést a Tpvt. alapján közölni kell. A Tpvt. 71/A. §-a szerint az eljárást megszüntető végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2010. május 13.