



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
**Levélcím:** 1391 Budapest 62. Pf.: 211.  
**Telefon:** (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860  
**Ügyszám:** Vj/70/2014.  
**Iktatószám:** Vj/70-59/2014.

## Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Nagy és Trócsányi Ügyvédi Iroda (1126 Budapest, Ugocsa u. 4/B.) által képviselt **Booking.com B.V.** (Rembrandt Square Office Herengracht 597., 1017 CE Amszterdam, Hollandia) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

### v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye.

A jogorvoslati kérelmeket a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

## INDOKOLÁS

### I.

#### A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2014. augusztus 25-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Booking.com B.V vállalkozással szemben, mivel piaci jelzés alapján<sup>1</sup> észlelte, hogy az általa, tevékenysége népszerűsítésére alkalmazott egyes hirdetésekben a „Garantált legjobb ár” kifejezést alkalmazza, amely kapcsán kérdéses volt, hogy a fogyasztók objektív képet alkothatnak-e arról, hogy más szolgáltatónál történő szállásfoglalás esetén a [www.booking.com](http://www.booking.com) weboldalon elérhető árakhoz képest hasonló vagy attól kedvezőbb árat érhetnek-e el. Az ügyindító végzés szerint a Booking.com B.V a fenti magatartásával valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

<sup>1</sup> B/498/2014.

2. A versenyfelügyeleti eljárás a [www.booking.com](http://www.booking.com) online szállásközvetítő oldalon megvalósuló teljes tájékoztatási gyakorlat vizsgálatára terjedt ki, 2014. január 1-től kezdődően.

## II.

### Az eljárás alá vont vállalkozás

3. A Booking.com B.V. (a továbbiakban: Booking.com) egy, a holland jog szerint létrejött korlátolt felelősségű társaság, melyet az Amszterdami Kereskedelmi Kamara 31047344 nyilvántartási számon jegyzett be.<sup>2</sup> A vállalkozás a NASDAQ-on jegyzett Priceline.com Inc. leányvállalata.<sup>3</sup>
4. A Booking.com (i) tulajdonolja, menedzseli, ellenőrzi és működteti a [www.booking.com](http://www.booking.com) honlapot, (ii) online szálláshely foglalási rendszert működtet (a továbbiakban: szolgáltatás) és (iii) ebből a célból a világszerte megtalálható szálláshelyekkel szálláshely-szerződéseket köt.<sup>4</sup>
5. A Booking.com néhány másik weboldalon keresztül is nyújt szolgáltatást, a honlapok elérési útvonala a [www.booking.\[...\]](http://www.booking.[...]), a megfelelő országcód szerinti legfelső szintű tartománnyal. Ezeket a weboldalakat szintén a Booking.com tulajdonolja, működteti és ellenőrzi, és ezek mindegyike visszavezet a [www.booking.com](http://www.booking.com)-ra. Ezen felül a Booking.com megbízott partnereinek weboldalán is nyújtja a szolgáltatást, illetve ezen weboldalakon linkeket nyújt a szolgáltatáshoz.<sup>5</sup>
6. A Booking.com munkáját korlátozott jogkörű helyi kirendeltségek segítik, amelyek csak és kizárólag belső támogatást nyújtanak a Booking.com részére vagy javára; de nem minősülnek semmilyen weboldal tulajdonosának, nem vesznek részt a szolgáltatás nyújtásában, nem jogosultak a Booking.com képviselőjére, sem arra, hogy a Booking.com nevében vagy képviselőjében szerződésre lépjenek.<sup>6</sup>

## III.

### A vizsgált magatartás

#### III.1. A [www.booking.com](http://www.booking.com) weboldalon nyújtott szolgáltatás népszerűsítésére szolgáló kereskedelmi kommunikáció

7. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat a Booking.com által üzemeltetett [www.booking.com](http://www.booking.com) weboldalon az online szállásfoglalás kapcsán kifejtett, illetve az ennek keretében, a szolgáltatás népszerűsítése érdekében közzétett

<sup>2</sup> B/498-10/2014. számú irat 2.1.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>3</sup> B/498-10/2014. számú irat 2.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>4</sup> B/498-10/2014. számú irat 1.2 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>5</sup> B/498-10/2014. számú irat 2.2.2 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>6</sup> B/498-10/2014. számú irat 2.3.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

kommunikáció, annak feltüntetésével, hogy az adott ajánlatra „legjobb ár” garancia vonatkozik.

8. A „Garantált legjobb ár” szlogent az eljárás alá vont az alábbi reklámeszközökön használta:

- asztali számítógépre optimalizált saját weboldalon,
- mobiltelefonos weboldalon,
- tabletes weboldalon,
- Google AdWords hirdetésekben,
- a foglalás megerősítéséről küldött e-mail-ek ún. pre-header (az adott e-mail előnézetében megjelenő) részében.<sup>7</sup>

9. A [www.booking.com](http://www.booking.com) magyar nyelvű honlapjának a kezdőlapján és több aloldalán is megtalálható a „Garantált legjobb ár” hiperlink.

10. A „Garantált legjobb ár” hiperlink minden esetben aktív felület. A kurzort felé mozgatva az alábbi szöveg lesz látható.<sup>8</sup>

*„Célunk, hogy Ön mindig a legkedvezőbb áron foglalhasson a Booking.com oldalán. Amennyiben foglalása után a mi árainknál kedvezőbbet talál bármely más weboldalon, tudassa velünk! Egyszerűen csak adja meg a weboldal címét és mi minden jogos igény esetén az alacsonyabb árhoz igazítjuk árainkat. A Legjobb Ár Garanciáról további információt erre a linkre kattintva talál.”*

11. A „Garantált legjobb ár” hiperlinkre kattintva az alábbi tájékoztatás jelenik meg.<sup>9</sup>

#### **„A LEGJOBB ÁR GARANCIÁJA**

*Ön garantáltan az adott időszak legalacsonyabb árain foglalhat!*

***Ha valamely más weboldal ugyanazokra a dátumokra alacsonyabb áron kínálja ugyanazt a szállást, késedelem nélkül vegye fel a kapcsolatot [Ügyfélszolgálatunkkal](#). Árunkat a másik ajánlathoz igazítjuk, amennyiben a következő feltételek teljesülnek:***

- *1. A foglalás után azonnal felvette velünk a kapcsolatot, és megadta a másik weboldal ajánlatához vezető linket, illetve az ajánlat részleteit, például a pontos árat.*
- *2. A másik ajánlat szintén online, és a kapcsolatfelvétel időpontjában még mindig foglalható.*
- *3. Az másik ajánlat ugyanazokra a foglalási feltételekre vonatkozik, mint az Ön Booking.comos foglalása. A feltételek a következők:*
  - *ugyanaz a szálláshely,*
  - *ugyanaz a szobatípus vagy szállásegység,*
  - *ugyanazok a ki- és bejelentkezési dátumok,*
  - *azonos feltételek (pl. ellátás, lemondási feltételek, csomagajánlatok stb.)*
- *4. Foglalása a kapcsolatfelvétel idején díjmentesen lemondható, illetve módosítható*

<sup>7</sup> Vj/70-9/2014. számú irat 1.6 pontja tartalmazza, az irat magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat tartalmazza. Továbbá a B/498-10/2014. számú irat 4.1.1-4.3.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>8</sup> Vj/70-33/2014. számú irat melléklete

<sup>9</sup> Vj/70-33/2014. számú irat melléklete

*Amennyiben a feltételek nem teljesülnek, és emiatt az ár nem módosítható, természetesen megtarthatja eredeti foglalását - a lemondási feltételekkel együtt.*

**A legjobb ár garanciája nem érvényes, ha:**

- 1. Ön olyan oldalon keresztül foglalt, amely a foglalás befejeztéig nem teszi egyértelművé, melyik szállásra, illetve szállásegységre vonatkozik a foglalás.
- 2. Az alacsonyabb ár:
  - valamilyen speciális tagság következménye,
  - gyakori foglalók számára elérhető, speciális ár,
  - hűségpontok beváltásával érhető el,
  - a másik oldal által kínált, valamilyen hűségprogram vagy speciális promóció keretében érhető el.
- 3. Ön csak a bejelentkezést követően vette fel velünk a kapcsolatot.”

III.2. A Booking.com B.V.-hoz érkezett fogyasztói panaszok

12. Az eljárás alá vont vállalkozás leválogatást készített 2014 januárja és decembere között a magyarországi hotelek, illetőleg a foglalást végző fogyasztó országa vonatkozásában. Eszerint 2014. évben Magyarországon található hotellel kapcsolatban [üzleti titok] panasz érkezett az árgaranciával kapcsolatosan, míg a Magyarországról foglaló ügyfelek vonatkozásában [üzleti titok] panaszt azonosított.<sup>10</sup>
13. Az eljárás alá vont a GVH kérése alapján példálózó jelleggel csatolt olyan fogyasztói jelzéseket, amelyek a legjobb árral, illetve annak érvényesítésével voltak kapcsolatosak.
  - Ezen fogyasztói panaszok másolati példányaait a Vj/70-47/2014. számú beadvány „Válasz a 2. kérdésre” c. melléklete tartalmazza;
  - Ezen panaszok vonatkozásában, a legjobb ár garanciája keretében visszatérített árkülönbözetről készített kimutatást a Vj/70-47/2014. számú beadvány „Válasz a 3. kérdésre” c. melléklete tartalmazza.

A kimutatások alapján megállapítható, hogy a példaként ismertetett [üzleti titok] fogyasztói panaszból [üzleti titok] esetben a Booking.com helyt adott a fogyasztó panaszának, azonban pénz-visszatérítésre csak [üzleti titok] esetben került sor. A táblázat alapján ennek oka az volt, hogy a fogyasztó nem jelentkezett többet („*Guest never came back to us.*”).

#### IV.

##### **Az eljárás alá vont vállalkozás előadása**

14. A Booking.com álláspontja szerint a holland, a magyar és az Európai Unió jog szerint, az e-kereskedelmi irányelv értelmében a Booking.com egy holland, az „információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató, ami azt jelenti, hogy a holland, a magyar és az Európai Unió jog (illetve bármely más EU-tagállam nemzeti joga) szerint a Booking.com-ra a Holland Királyság joga alkalmazandó. Ráadásul (i) a Booking.com a szolgáltatását a Holland Királyság területén, illetve a Holland Királyság területéről nyújtja (a szerverek is itt találhatóak), (ii) a Booking.com a weboldalt a Holland Királyság területén, illetve a Holland Királyság területéről működteti és (iii) a jogszabályok által megengedett körben a Booking.com szerződéses feltételei világosan rögzítik, hogy a

<sup>10</sup> Vj/70-41/2014. számú irat „Válasz a 2. kérdésre” c. melléklete

Booking.com szolgáltatásaira a holland jog alkalmazandó; ennek megfelelően a weboldalra és a szolgáltatásra a holland jogon kívül semmilyen más jog nem alkalmazható.<sup>11</sup>

15. A „Garantált legjobb ár” szlogen alkalmazásával kapcsolatosan a Booking.com előadta, hogy az internet a fogyasztók számára teljes átláthatóságot, betekintést, mi több, könnyű hozzáférést biztosít - például - a szállásadókkal (közvetlenül a hotelek, online közvetítők, illetve foglalási ügynökök, mint a Booking.com) és a különböző vállalkozások által kínált árakkal kapcsolatban.<sup>12</sup>
16. Az eljárás alá vont szerint a ma fogyasztói rendkívül profik, jól informáltak, továbbá a fogyasztók rendelkezésére számos lehetőség áll arra - és a gyakorlatban élnek is ezekkel a lehetőségekkel -, hogy a szállások (tovább) keresésre, az összehasonlításra és/vagy a foglalásra különböző csatornákat és platformokat használjanak (ideértve azt is, ha „brick and mortar”<sup>13</sup> típusú utazásközvetítőn, illetve ha közvetlenül a szálláshelyen keresztül teszik ezt, akár weboldalon, akár telefonon, akár email útján), akár kizárólag magát a szobát, akár egyéb szolgáltatásokat is, mint például reggelit, félpanziót vagy teljes ellátást, vagy valamilyen kombinált csomagot (pl. repülőjeggyel, autóbérléssel, kirándulással, stb. kombinálva) igényeljük.<sup>14</sup>
17. A [www.booking.com](http://www.booking.com) weboldalon a Booking.com a legjobb ár garanciáját nyújtja a weboldal látogatói számára a weboldalon a hotelek által kínált árakkal kapcsolatban. Ha egy fogyasztó egy harmadik vállalkozás weboldalának felületén alacsonyabb árat talál, a Booking.com nem csak hogy kifizeti a fogyasztónak a különbözetet (feltéve, hogy a fogyasztó igénye megfelel a Garantált Legjobb Árra vonatkozó feltételeknek), hanem azonnal értesíti is az érintett szálláshelyet (amelynek szolgáltatását a [www.booking.com](http://www.booking.com) weboldalon közzétette), hogy az igazítsa ki a weboldalon feltüntetett ára(i)t és ekként más fogyasztóknak is része lehessen az alacsonyabb árban. Az eljárás alá vont emlékeztet arra, hogy a Booking.com nem felel a weboldalon közzétett árakért, és azok felett semmilyen ellenőrzést nem gyakorol.<sup>15</sup>
18. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Booking.com több okból is nagyon szigorúan tartja magát a Garantált Legjobb Árhoz, ideértve a következő okokat is.
  - a) Ha nem tudná a legjobb árat ajánlani a weboldalon, akkor a Booking.com - a jelenlegi, szálláshely-kínálók [pl. szálláshely-szolgáltatók, (online/offline) szálláshely-foglalási vállalkozások és (meta) kereső motorok (árösszehasonlító- oldalak)] sokaságát tömörítő, rendkívüli piaci versenyben - kiszorulna a piacról, lévén, hogy a fogyasztók mindig is a legalacsonyabb árat fogják keresni és

<sup>11</sup> B/498-10/2014. számú irat 2.3.3 és 2.3.4 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>12</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.2.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>13</sup> A brick and mortar (tégla és habarcs) a fizikailag megfogható épületekre utal, és általában azt jelenti, hogy a cégnek hagyományos értelemben vannak épületei, kereskedelmi egységei, legtöbb esetben üzletlánc. Ezzel a kifejezéssel az e-gazdaságtól különböztetik meg a cég hagyományos kereskedelmi tevékenységét. Sok e-kereskedelmet folytató cégnek van „brick and mortar” tevékenysége is, ha egyáltalán nincsen, akkor dotkom céggel állunk szemben. (Forrás: <http://www.modemido.hu/01majus/kisszot.htm>)

<sup>14</sup> Vj/70-9/2014. számú irat 1.2.1 és 1.2.4 pontja tartalmazza, az irat magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat tartalmazza. Továbbá a B/498-10/2014. számú irat 3.2.2 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. Az utóbbi beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>15</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.3.4 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

választani, és ha nem képes a „legjobb árat” ajánlani, akkor a fogyasztók egyszerűen átnéznének a Booking.com-on.

- b) A Booking.com a weboldalon elérhető valamennyi szálláshellyel szálláshely-szerződést kötött. Annak érdekében, hogy a „legjobb árat” garantálja, garantálhassa a fogyasztóknak, a Booking.com a szálláshely-szerződésekre vonatkozó általános szolgáltatási feltételekben (a továbbiakban: Feltételek) alkalmaz néhány olyan előírást, amelyek által a szálláshelyek nem csak hogy kötelesek a Booking.com felé a legjobb árat ajánlani (ár-egyenértékűség; lsd. Feltételek 2.2.1 pont), de ezt szavatolják is (a legjobb ár garanciája; lsd. Feltételek 5.1 pont).<sup>16</sup>
19. A Feltételek 2.2.1 pontja szerint a „szálláshelynek ár-egyenértékűséget és rendelkezésre állási egyezőséget („Paritás”) kell adnia a Booking.com-nak. Az ár-egyenértékűség az azonos vagy jobb árat jelenti ugyanazért a szállásért, ugyanolyan szobátípusra, ugyanazokra a dátumokra, ugyanarra az ágytípusra, azonos számú vendégre, ugyanolyan vagy jobb megkötésekkel és házirendekkel, mint például a reggeli, a foglalásmódosítás és a lemondási feltételek, ahogyan a szálláshelyek weboldalain, alkalmazásain vagy ügyfélszolgálati központjaiban (beleértve az ügyfél foglalási rendszert), vagy közvetlenül a szálláshelyen elérhető, a Booking.com bármely vetélytársához viszonyítva (beleértve bármely internetes vagy hagyományos szobafoglalással foglalkozó ügynökséget vagy közvetítőcéget) és/vagy bármely egyéb (internetes vagy hagyományos) harmadik felet, mely a szálláshely üzletfele vagy bármely más módon kapcsolatban áll vele. A rendelkezésre állási egyezőség értelmében a szálláshelyeknek rendelkezésre állást (azaz a platformon foglalásra rendelkezésre álló szobákat) kell biztosítaniuk a Booking.com-nak, melyek legalább annyira kedvezőek, mint amelyeket a Booking.com bármely vetélytársának biztosít (beleértve bármely internetes vagy hagyományos szobafoglalással foglalkozó ügynökséget vagy közvetítőcéget) és/vagy bármely egyéb (internetes vagy hagyományos) harmadik felet, mely a szálláshely üzletfele, vagy bármely más módon kapcsolatban áll vele”.<sup>17</sup>
20. A Feltételek 5.1 pontja szerint a „szálláshely ezen szerződésben foglaltak szerint vállalja a felelősséget és garantálja a Booking.com részére, hogy: (i) (...); (ii) (...), valamint (iii) a platformokon feltüntetett szobák ára megegyezik egy hasonló szálláson azonos tartózkodás után fizetendő legjobb elérhető árral, és az ügyfél nem tud kedvezőbb áron a szálláshoz jutni közvetlenül a szálláshely vagy egy másik (harmadik) félen, illetve eltérő médiumon vagy csatormán keresztül”.<sup>18</sup>
21. A paritási kikötés minden szálláshely-szerződésben szerepel, ez a Booking.com tevékenységének (üzleti modelljének) egyik legfontosabb eleme. Árparitás nélkül a Booking.com nem maradhatna sokáig az online szállásszolgáltatók versenyző piacán, különösen azért nem, mert nem ellenőrzi az árakat és nincs pénzügyi kapcsolatban a

<sup>16</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>17</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>18</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

felhasználóival (a fogyasztók a hoteleknek fizetnek, nem a Booking.com-nak), így saját maga kedvezményt sem adhat a felhasználóknak.<sup>19</sup>

22. A Booking.com különböző eszközöket, szoftvereket és rendszereket használ arra, hogy az árparitás vonatkozásában szorosan, alaposan és rendszeresen nyomon kövesse, ellenőrizze a szálláshelyek által a weboldalra feltöltött árakat, és ezeket összevesse a más online szálláshely-szolgáltatók (foglalási szolgáltatók), ill. maga az adott szálláshely által közzétett árakkal.<sup>20</sup>
23. A szálláshelyek által a Feltételek szerint az ár-egyenértékűség tekintetében vállalt kötelezettség és szavatosság alapján (azaz, hogy ugyanolyan vagy jobb árat tesznek közzé a Booking.com-on, mint amilyen árat akár saját maguk akár harmadik személyek közzétesznek) van abban a helyzetben a Booking.com, hogy (jogosan és jogszabályszerűen) adja a legjobb ár garanciáját (a weboldalán és más egyéb felületeken és csatornákon, pl. email-ekben, marketing kampányokban és reklámanyagokban).<sup>21</sup>
24. A Booking.com előadta, hogy nem csak, hogy használja a „Garantált Legjobb Ár” kifejezést, hanem egy teljes Garantált Legjobb Ár programot működtet, amely nem csak a legjobb ár garanciájára vonatkozó fogyasztói követelések feltételeit tartalmazza, illetve egy érvényes követelés esetén magát a kifizetést, hanem az árparitás ellenőrzését is annak érdekében, hogy a Booking.com valóban a legjobb árat kínálja (és garantálja).<sup>22</sup>
25. Tekintettel a Feltételek szerinti, árparításra vonatkozó kötelezettségvállalásra és a legjobb ár garanciájára vonatkozó szavatosságvállalásra, a felhasználóknak nyújtott Garantált Legjobb Ár programra (beleértve a kifizetést érvényes követelések esetén), továbbá az árak aktív ellenőrzésére, sem a magyar, sem pedig az EU-s jogban nem tiltja, nem korlátozza azt, hogy a Booking.com a Garantált Legjobb Ár kifejezést használja a weboldalán, az email-ekben, a marketing kampányokban és a reklámanyagokban.<sup>23</sup>
26. A Booking.com álláspontja szerint a legjobb ár garanciájával kapcsolatban nem vezeti félre a fogyasztókat, és nem állít valótlant. A Booking.com biztos abban, hogy - a fent ismertetett eszközök, rendszerek és tevékenységek mellett - a „Garantált Legjobb Ár” egy tisztességes, de mindenek fölött igaz állítás, amelynek meg is felel, hiszen ha egy felhasználó érvényes követeléssel áll elő a Garantált Legjobb Ár körében, akkor a Booking.com - a garancia alapelve szerint - azonnal megfizeti a fogyasztónak az árkülönbözetet.<sup>24</sup>
27. Az eljárás alá vont előadta, hogy amint az feltehetőleg a GVH előtt is ismert, a legjobb ár garanciájának használata (illetve bármely hasonló, a legalacsonyabb árra vagy a

---

<sup>19</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>20</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.5.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>21</sup> B/498-10/2014. számú irat 4.4.1 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>22</sup> B/498-10/2014. számú irat 4.4.2 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>23</sup> B/498-10/2014. számú irat 4.4.3 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>24</sup> B/498-10/2014. számú irat 4.4.4 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

legolcsóbbra vonatkozó garancia, biztosíték vagy kifejezés) számos szolgáltatás piacán szokásos gyakorlat, beleértve az utazási szolgáltatások piacát is (ideértve a szálláshelyszolgáltatókat), amellyel számos vállalkozás él az adott piacon. A fogyasztók ismerik (illetve - ésszerűen - ismerniük kellene) ennek a garanciának a működését és felhasználását (beleértve a legjobb ár garanciájára vonatkozó szerződéses feltételeket), illetve jártasak ebben a témában.<sup>25</sup>

28. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Booking.com-hoz hasonlóan számos más vállalkozás is használja a reklámjaiban a Garantált legjobb ár kifejezést (vagy ehhez hasonlót), a keresőoldalakon (mint a Google) és a saját weboldalukon egyaránt. A vállalkozás ezen állítását képernyőfelvételekkel igazolta.<sup>26</sup>
29. A Booking.com előadta, hogy bízik az egyenlő bánásmódban, abban, hogy a GVH nem csak a Booking.com-ot vizsgálja, hanem azokat a piaci szereplőket is, amelyek ugyanolyan vagy hasonló módon működnek a piacon, mint a Booking.com és/vagy használják a „Best Price Guarantee” („Garantált legjobb ár”) kifejezést. Továbbá bízik abban is, hogy a Booking.com-mal szemben alkalmazott bármilyen intézkedés vagy tilalom a piac egészére alkalmazandó lesz (és nem pedig csak a Booking.com-ra nézve), mindenestre legalábbis a Booking.com versenytársaira is (pl. Szallas.hu, HRS, expedia.com, Hotelscom, Venere, etc.).<sup>27</sup>
30. A Booking.com kérte, hogy amennyiben a GVH véleménye szerint nem, vagy nem tetjeskörűen vagy nem kielégítő módon válaszolt a kérdésekre, azt ne tekintse az együttműködés visszautasításának vagy megkerülésének. Mindenekelőtt szeretné hangsúlyozni és nyomatékosítani, hogy bármikor (most és a jövőben is) szívesen közreműködik és segíti a GVH-t a vizsgálattal kapcsolatban és – amennyiben szükséges – további magyarázattal szolgál (a) a (további) kérdésekre adandó válaszokkal, (b) a kérdésekre, illetve a használt terminológiára (annak céljára, szándékára és értelmezésére) vonatkozó álláspontjával kapcsolatban.<sup>28</sup>

## V.

### Jogsabályi háttér

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

---

<sup>25</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.2.5 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>26</sup> B/498-10/2014. számú irat 3.2.4 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

<sup>27</sup> Vj/70-9/2014. számú irat 2.1 pontja tartalmazza, az irat magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat tartalmazza.

<sup>28</sup> Vj/70-9/2014. számú irat 4.1.2 pontja tartalmazza, az irat magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat tartalmazza. Továbbá a B/498-10/2014. számú irat 5.2 pontja tartalmazza, amely irat a Vj/70-28/2014. számú feljegyzés mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. A beadvány magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.



33. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
  - c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
  - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
  - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
34. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
35. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
36. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
37. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
38. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

39. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
40. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – az ott írt kivételekkel – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
41. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajta vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.
42. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalbóli eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.
43. Tpv. 73. §<sup>29</sup> (1) szerint ha a vizsgálatot lezáró jelentés alapján a 72. § (1) vagy (3) bekezdése szerinti intézkedésekre vagy az eljárás megszüntetésére nincs szükség, az eljáró versenytanács megküldi az ügyfél részére az ügyre vonatkozó előzetes álláspontját, amely tartalmazza a megállapított tényállást, az azt alátámasztó bizonyítékokat, a tényállás értékelését, a döntés meghozatalához szükséges szempontok és következtetések lényegének, valamint az esetleges bírság kiszabása körében figyelembe venni kívánt szempontoknak az ismertetését.

## VI.

### Jogi értékelés

44. Az eljáró versenytanács mindenekelőtt hangsúlyozza, hogy kizárólag az eljárást megindító végzésben meghatározott körben értékeli a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Booking.com által működtetett [www.booking.com](http://www.booking.com) honlap népszerűsítése során használt „Garantált legjobb ár” szlogen a fogyasztó számára egyrészt jelentheti azt, hogy a szóban forgó honlapon „legjobb” áron kínált szállások között válogathat. Másrészt jelenti azt is, hogy amennyiben a fogyasztó a későbbiekben a foglalással teljesen azonos tartalmú (azonos körülmények és feltételek mellett kínált), ámde olcsóbb ajánlatot talál és ezt a megfelelő módon igazolja, akkor a Booking.com „az árat a másik ajánlathoz igazítja”, ekként a fogyasztót „kárpótolja”.
45. Azon fogyasztói értelmezéssel kapcsolatban, miszerint a Booking.com honlapján „legjobb” árú szállásajánlatok között lehet válogatni, kérdéses maradt azon körülmény, hogy az interneten elérhető különböző csomagajánlatok fogyasztói szemszögből, az ügyleti döntés során lényeges jellemzőket tekintve azonosak-e, különös tekintettel az ajánlatok eltérő tartalmára (a foglalás földrajzi és időbeli jellemzői, a szálloda által kínált szolgáltatások vagy annak hiányának fogyasztó általi megítélése, lemondási feltételek, stb.). Ekként kérdéses az is, a fogyasztó számára van-e jelentősége két ajánlat különbségeinek, tehát érdemben össze tudja-e vetni azokat; ugyanis a fogyasztói tudatban az alacsony ár, a kedvezményes ajánlat valamiféle viszonyítási pontot kíván. Az eljárás alá vont honlapján megadja azokat a szempontokat, amelyek vizsgálatával ő „azonos” ajánlatnak tekint két szállásajánlatot, vagyis ennek értelmezése egyértelműen szabályzott. (lásd jelen végzés 11. pontja.)

---

<sup>29</sup> Megállapította: 2013. évi CCI. törvény 58. §. Hatályos: 2014. VII. 1-től.

46. Emiatt a „*Garantált legjobb ár*” szlogen valójában az árgarancia intézményére utal, és az árgaranciához tartozó legjobb ár fogalma az érintett piacon, a szolgáltatások dinamikájára is tekintettel minimumárként értelmezendő. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a legalacsonyabb ár garanciája nem jelenti azt, hogy az azt alkalmazó vállalkozás minden versenytárs áránál alacsonyabb árat kínál. Az árgarancia intézménye jelen esetben azt jelenti, hogy ha van a piacon olyan versenytárs, amelynek ára alacsonyabb a Booking.com-énál, akkor a Booking.com BV a különbséget megtérítésével biztosítja a fogyasztó számára, hogy ugyanannyit kelljen fizetnie, mint a versenytárs árál. Ezért az árgaranciával együtt megjelenő legjobb ár kifejezés nem feltétlenül minősül minden esetben piacelsőbbégi állításnak (ha valóban működik is az árgaranciás rendszer), mivel a garanciális elemek érvényesülésének van elsődleges szerepe.
47. A minimumár garantálásával kapcsolatos üzenet vonatkozásában az eljáró versenytanács megállapítja, hogy jelen eljárás során az eljárás alá vont a GVH tudomására hozott olyan fogyasztói kifogásokat (lásd jelen végzés 14. pontját), amely alapján megállapítható, hogy létezett olyan – más online szállásközvetítő vagy maga a szálláshely által kínált – ajánlat, mely tartalmában teljesen azonos volt a Booking.com honlapján keresztül foglalt szállásajánlattal, ámde kedvezőbb árú, amely ár nem különleges módon került meghatározásra, és a fogyasztó az árgaranciát a Booking.com-nál érvényesítette.
48. Az eljáró versenytanács a Tptv. 73.§. (1) bekezdésének alapján a vizsgálatot lezáró jelentés ismeretében értékelt az eljárást és megállapította, hogy a jelen ügyben nem nyert bizonyítást az, hogy a fogyasztók megtévesztésére, az üzleti döntésük jogszerűtlen befolyásolására lenne alkalmas a „*Garantált legjobb ár*” üzenet. Mivel a kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre, illetve az üzleti döntés tisztességtelen befolyásolására való alkalmasságának megítéléséhez szükséges információk jelen eljárásban nem állnak rendelkezésre, és azok beszerzése az eljárás folytatása esetén sem várható, ezért az eljáró versenytanács az eljárást a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján megszünteti.

## VII.

### Egyéb kérdések

49. Az eljárás alá vont által jelzett azon észrevételre, miszerint álláspontja szerint a weboldal és a szolgáltatás megítélése során a holland jogon kívül semmilyen más jog nem alkalmazható, az eljáró versenytanács felhívja arra a figyelmet, hogy a magyar törvények értelmében az Fttv. 1. §-ának (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint. Ekként az Fttv. rendelkezései a jelen ügyben is alkalmazandóak, ennek alapján a hazai fogyasztók felé irányuló kommunikációs gyakorlat is értékelhető.
50. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
51. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy

- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
52. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése a) és b) pontja alapján a GVH hatásköre a jelen ügyben fennáll, mivel a [www.booking.com](http://www.booking.com) honlap látogatottsági adatai arra utalnak, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat viszonylag magas - 2014 januárja és szeptembere között több mint hatmillió fogyasztót ért el.<sup>30</sup>
53. A GVH illetékessége a Tpvt. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.
54. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-ának (1), (2) és (3) bekezdése biztosítja. Az eljáró versenytanács végzésének bírósági felülvizsgálata iránti kérelmet az ügyfél, valamint az terjeszthet elő, akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, továbbá a bejelentő, ha a végzést e törvény alapján vele közölni kell. A Tpvt. 60/A. § (2) bekezdése szerint az eljárásnak a Ket. 31. § (1) bekezdés e) és i) pontja alapján történő megszüntetéséről hozott végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2015. július 30.

dr. Berki Ádám s.k.  
előadó versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
versenytanács tag

dr. Miskolczi Bodnár Péter s.k.  
versenytanács tag

---

<sup>30</sup> Vj/70-9/2014. számú irat 1.3 pontja tartalmazza, az irat magyar nyelvű fordítását a Vj/70-11/2014. számú irat tartalmazza.