

Versenyfelügyeleti eljárás indult a Viagogo-val szemben

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2019. december 9-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Viagogo AG ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt.

Az eljárást számos piaci jelzés alapján indította a versenyhatóság. A vizsgálat több, feltételezhetően tisztességtelen kereskedelmi kommunikációs gyakorlatra terjed ki: egyrészt a <https://www.viagogo.com/hu> weboldal működtetője a jegyek értékesítésekor fizetendő végső vételárakról valószínűleg a vásárlási folyamat késői pontján, időszerületlenül tájékoztatja a vásárlókat, és elmulasztja közölni velük a szolgáltatásai igénybevételénél alkalmazott átváltási árfolyamot, valamint az árfolyamszámítás módját.

A GVH emellett valószínűsíti, hogy a Viagogo a weboldalon a teljes vásárlási folyamat alatt olyan sürgető tájékoztatásokat tesz közzé (például „7 személy tekintette meg az elmúlt órában” vagy „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető jelenleg oldalunkon”, „Kérjük, vedd figyelembe, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetők újra, ha elengeded őket”), amelyek tartalmuk és vizuális megjelenítésük révén összességében azt a látszatot keltik a fogyasztók számára, hogy gyorsan fogynak a szabad helyek az eseményre, amelyre jegyet terveznek vásárolni az állandó érdeklődés, valamint az eseményre érkező folyamatos jegyfoglalások miatt.

A fentiekén túl a GVH megvizsgálja, hogy a Viagogo eleget tesz-e a szakmai gondosság követelményének, amikor weboldalán nem teszi egyértelművé, hogy kizárólag az értékesítés lebonyolítására alkalmas közvetítő platformot üzemeltet avagy maga is fellép eladóként, továbbá azt a benyomást kelti, hogy nincs befolyása a weboldalon kialakított árakra, miközben valószínűsíthetően maga is értékesít jegyeket, illetve befolyásolni képes az értékesítési árakat a felszámított díjak és kezelési költségek rendszerén keresztül.

A GVH-hoz érkezett panaszok a GVH hatáskörébe nem tartozó, polgári jogvitát is esetlegesen megalapozó magatartásokról is számot adtak.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti annak kimondását, hogy a vállalkozás a feltételezett jogsértést elkövette. Az eljárás a tények tisztázására és ezen keresztül a feltételezett jogsértés bizonyítására irányul. Az eljárás lefolytatására biztosított időtartam három hónap, amely indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: Vj/42/2019.

A GVH tavaly – szintén az ünnepi időszakot megelőző [sajtóközleményében](#), valamint egyik [tájékoztatójában](#) – már figyelmeztetett a körültekintőbb jegyvásárlásokra a csalódások elkerülése érdekében is. A versenyhatóság most ismét javasolja az ún. másodlagos jegyértékesítő oldalak látogatóinak, hogy fordítsanak nagyobb figyelmet többek között a jegyáron felül megjelenő költségekre (pl. a kezelési költségre), azok mértékére, és gondoljanak a valuta-átváltásból fakadó költségváltozásokra is.

Az online jegyértékesítéssel foglalkozó vállalkozásoktól elvárható, hogy a fogyasztók megfelelő informálása érdekében teljes körű és átlátható tájékoztatásra törekedjenek a

rendezvények árairól, azok számítási módjáról, valamint a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeiről – a technológiai lehetőségek kihasználásával is.

Budapest, 2019. december 19.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

tel: (+36-30) 180-2060

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>