



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

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

Ügyszám: **Vj-13/2008.**

A Gazdasági Versenyhivatal a Dr. T. Cs. által képviselt **Hungarian Travel Services Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** eljárás alá vont vállalkozás 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) a Hungarian Travel Services Kft. eljárás alá vont ügyfél ellen 2008. január 17-én versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a Hungarian Travel Services Kft. honlapján (www.willistours.hu), illetve más kommunikációs eszközön (metró kocsik hirdető tábláin) olyan ajánlatot - „*Ennyiért csak otthon nyaralhat! Csak nálunk főszezonban 6 nap (5 éj) 19.900,- /fő Hotel Ezüstpart*” jelentetett meg 2007. év folyamán -, amelyet leszerződött ügyfeleinek nem minden esetben tudott biztosítani, így magatartásával valószínűsíthetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit.

A közérdek védelmének szükségességét az Interneten és a metró kocsikban közzétett tájékoztatások által elért fogyasztók valószínűsíthetően nagy száma indokolta.

A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt az eljárás alá vont 2007. évi kommunikációs tevékenységre.

II.

A Tpvt. III. fejezete tartalmazza a fogyasztóvédelmi célú versenyjogi normákat.

A Tpvt. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdésének értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli; az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A Tpvt. 9. §-a alapján a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 10. §-a értelmében tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

A Tpvt. 71/A. § alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

III.

A turisztikai piacon jelenleg kb. 1200 regisztrált, tehát legalisan működő utazási vállalkozás foglalkozik utazásszervezéssel, és/vagy közvetítéssel Magyarországon. Ebből mintegy 250 iroda tagja a Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetségének, amely tagság a szervezett idegenforgalom mintegy 80 %-át bonyolítja le.

A Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal végzi az utazásszervező és -közvetítő vállalkozások nyilvántartásba vételét, a kauciófigyelést vagy tevékenységük esetleges felfüggesztését, a nyilvántartásból való törlését.

Az irodák között mára kialakult a szakosodás egy-egy úti célra vagy bizonyos típusú utazásokra (pl. tengerparti nyaralások, kulturális körutak, egzotikus utak, síutak, stb.), illetve a beutazó turizmus egy-egy ágára. Számos utazási vállalkozás kínálatában

ugyanakkor többféle típusú utazási csomag is szerepelhet (pl. a síutaktól az egzotikus utazásokig).

A fentiek alapján a különböző szegmensekben különböző cégek versenyeznek egymással. Bár a piac nyitott és viszonylag csekélyek a piacra lépési korlátok, egyes piaci szegmensekben néhány éve ugyanazon szereplők találhatók meg.

A szűk értelemben vett érintett termék jelen esetben a belföldi szállás, illetve a Balaton partján kínált szállás vagy szállodai szoba, amelyet kínáló vállalkozások száma megállapíthatatlan a sokszereplős piacon, részben a szakosodott irodák mellett jelenlévő széles palettával rendelkező utazási szolgáltatók kínálata, másrészt a jelentős magánszállás kínálat miatt.

IV.

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a Hungarian Travel Services Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (továbbiakban: HTS) 2006. február 2-án került bejegyezésre a cégbíróságon utazásszervezési tevékenység folytatására, de ténylegesen és kizárólagosan szálláshely közvetítésével foglalkozik. A HTS bevétele az Aranyparton található Hotel Club Siófok, az Ezüstpart Hotel, valamint a Balatonalmádiban található Árnypanzió szobáinak értékesítéséből származik, amelyekbe 2007. évben összesen 317 főt közvetített ki.

Az eljárás alá vont 2007. év folyamán szállásajánlatait a www.willistours.hu és a www.balcsi.hu weboldalakon, valamint a BKV M2 és M3 metróvonalain közlekedő metró kocsik belső oldalán hirdette:

➤ **A www.willistours.hu és a www.balcsi.hu weboldalakon az alábbi tájékoztatás jelent meg:**

„Ennyiért csak otthon nyaralhat!

Hotel Ezüstpart ***

A Balaton legnagyobb szállodája

Csak nálunk főszezonban

6 nap (5(éj) 19.900,-/fő

Üdülési csekket elfogadunk!”

„Hotel Balaton **

Közvetlenül a Beach House mellett

Csak nálunk főszezonban

6 nap 5 (éj) 19.900,-/fő

Üdülési csekket elfogadunk!”

„Árnypanzió*

A Balaton egyik legszebb üdülőhelye

Csak nálunk főszezonban

6 nap (5 éj) 15.900,-/fő

Üdülési csekket elfogadunk!”

A két fenti hotel esetén a hotelek nevére klikkelve - többek között - az alábbi tájékoztatás található:

„Szobák

Két-három ágyas, zuhanyzós, WC-s, tv-vel, hűtővel felszerelt erkélyes szobák”

Az ajánlatok megjelenítésének időtartamát az eljárás alá vont nem jelölte meg, azonban 2008. január 17-én, a versenyfelügyeleti eljárás megindításakor még elérhetőek voltak.

➤ **Metró kocsi plakát**

A metró kocsik belső oldalán elhelyezett A/4 (21 x 31,5 cm) méretű 50 darab plakáton 2007. május 15. és 2007. augusztus 15. között hirdette a HTS ajánlatait. A plakátot az eljárás alá vont becsatolni nem tudta, mivel – állítása szerint – azokat harmadik személy készítette.

A vizsgáló a kommunikációs eszközöket az alapján értékeli, hogy feltüntetésre került-e minden a fogyasztói döntéshozatalhoz szükséges lényeges információ, illetve alkalmas lehetett-e a tájékoztatás a fogyasztók döntéseinek tisztességtelen befolyásolására.

Az eljárás során megállapítható volt, hogy a Hotel Ezüstpart egy főépületből és négy melléképületből álló szállodakomplexum. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint minden épületben azonos minőségű szobák találhatóak, és a különböző szobákban elhelyezett vendégek ugyanazon szolgáltatásokra jogosultak. A főépületen kívüli elhelyezésre három turnus esetében került sor, amely 20-30 vendéget érintett.

Az eljárás alá vont ügyfeleitől érkező fogyasztói panaszok, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelete által hatósági ellenőrzésről készített jegyzőkönyv alapján rögzíthető, hogy az eljárás alá vont ügyfelei több esetben nem a Hotel Ezüstpart háromcsillagos kategóriájú főépületében kerültek elhelyezésre, hanem olyan melléképületben, amely a kétcsillagos követelményeknek felel meg, vagy egy másik nem a Hotel Ezüstpart színvonalával egyező szolgáltatási színvonalú szállodában.

A fentiekből arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont hiányos tájékoztatást adott a Hotel Ezüstpartbeli elhelyezésről, amikor nem hívta fel a fogyasztók figyelmét arra a körülményre, hogy a meghirdetett kedvezményes áron a vendégek nem minden esetben kerülnek az Interneten is megjelenített háromcsillagos szállodai szobában elhelyezésre, hanem esetlegesen egy alacsonyabb komfortfokozatú épületben kapnak szobát.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó döntés kialakítása során a fogyasztó kénytelen az eljárás alá vont nyilatkozataira hagyatkozni a szolgáltatás minősége vonatkozásában, hiszen e nyilatkozatok valóságtartalmáról meggyőződni csupán a szolgáltatás tényleges igénybevétele során tud.

Megállapítható, hogy a Hotel Ezüstpartbeli szállást az eljárás alá vont nem teljeskörűen mutatta be az ismertetett weboldalon – amelyen keresztül lehetőség van a szállásfoglalásra is -, amely tekintetében nem zárható ki annak alkalmassága a fogyasztók döntéseinek tisztességtelen befolyásolására, azonban e magatartás versenyfolyamatokra gyakorolt hatása vélhetően csekély súlyú, figyelemmel a Balaton partján kínált nagyszámú szállásra, valamint arra, hogy az eljárás alá vont piaci részesedése az ügyfélszáma, valamint a 2007. évben keletkezett bevétele alapján jelentéktelennek tekinthető.

Tekintettel az esetleges fogyasztói döntéshozatalt tisztességtelenül befolyásoló magatartás csekély súlyára a közérdek védelmének szükségessége nem indokolja a vizsgálat további folytatását.

A vizsgálat eredményei alapján megállapítható, hogy a vizsgálat elrendelésére okot adó, a Tpv. 70. §-ának (1) bekezdésében megállapított körülmények a vizsgált magatartással összefüggésben nem állnak fenn, illetve a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

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

A jogorvoslati jogosultság a Tpv. 71/A. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes.

A GVH hatáskörét a Tpv. 45. §-a, illetékességét a Tpv. 46. §-a szabályozza, mely rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, mely nem tartozik bíróság (Tpv. 86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

Budapest, 2008. április 14.