

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.
Telefon: (06-1) 472-8865
Ügyszám: VJ/42/2019.
Iktatószám: VJ/42-111/2019.

Betekinthető változat!

Az eljárás alá vont üzleti titka [ÜZLETI TITOK] jelöléssel látható

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az **Ormai, Papp és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda** (1053 Budapest, Károlyi u. 12., **KRID: 12223631**) által képviselt **Viagogo AG** (Rue du Commerce 4, 1204, Genf, Svájc) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Viagogo AG a vizsgált időszakban, 2019. januártól tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon, mivel

- a fizetendő vételárra vonatkozó kommunikációja során az árról időszerűtlenül tájékoztatja felhasználóit, valamint elmulasztja tájékoztatni a felhasználókat az átváltási árfolyamról (annak tényéről), illetve az árfolyam számítás – platformon alkalmazott – módjáról,
- a teljes vásárlási folyamat alatt (főleg az elérhetőséggel, kereslettel kapcsolatos) sürgető jellegű tájékoztatásokat tesz közzé, amelyek tartalmuk és vizuális megjelenítésük révén összehatásukban alkalmasak pszichés nyomásgyakorlásra, így agresszív kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg,
- a fogyasztói ügyleti döntés torzítására is alkalmas módon nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, amikor nem teszi egyértelművé, hogy kizárólag az értékesítés bonyolítására alkalmas közvetítő platformot üzemeltet, továbbá azt a benyomást kelti, hogy a weboldalon kialakított árakra nincs ráhatása.

Az eljáró versenytanács a jelen határozat átvételétől követő 90 napon belül megtiltja a fenti gyakorlatok folytatását és arra kötelezi a vállalkozást, hogy a jelen határozat közlését követő 100 napon belül igazolja, hogy az eltiltásnak mikor és hogyan felelt meg. Az eljáró versenytanács az eltiltásnak és annak igazolásának való megfelelésre vonatkozó iránymutatást a jelen határozat indokolásában, különösen annak 364-368. pontjában adott.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértések miatt kötelezi az eljárás alá vontat 472.000.000 Ft (azaz négyszázhetvenkettőmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, amely összeget a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú¹ Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közlésétől 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

¹ Külföldről történő utalás esetén a számla adatai a következők: IBAN: HU88, SWIFT: HUSTHUHB
<https://www.gvh.hu/gvh/fizetesi-kotelezettsegek-teljesitesevel-kapcsolatos-bankszamla-adatok/fizetesi-kotelezettsegek-teljesitesevel-kapcsolatos-bankszamla-adatok>

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 képviselő kötelező.

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya és egyéb eljárási lépések

I.1. Összefoglaló

1. A jelen versenyfelügyeleti eljárás egy olyan szolgáltatás, különböző eseményekre belépő jegyek piacát biztosító platform kereskedelmi gyakorlatának vizsgálatára indult, amellyel kapcsolatban az elmúlt években számos panasz, fogyasztói és egyéb piaci jelzés érkezett a Gazdasági Versenyhivatalhoz is. A hatóság előtt ismert fogyasztói jelzések egy jelentős része alapvetően szerződéses jellegű vagy jegyüzérkedésre, feketepiacra és egyéb, büntetőjogi kérdéseket felvető visszaélésre utal, illetve más szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik azok kezelése, így a jelen ügyben csak az a három kérdéskör került vizsgálatra, hogy meghatározott szempontok alapján, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó rendelkezések keretei között megfelelő volt-e az eljárás alá vont
 - árkommunikációs gyakorlata,
 - sürgető jellegű állításokat, megjelenítéseket tartalmazó, elsősorban a jegyek elérhetőségére vonatkozó tájékoztatásokkal, felhívásokkal kapcsolatos gyakorlata,
 - üzleti modelljének kommunikálására vonatkozó gyakorlata.
2. A vizsgált gyakorlattal, annak értékelésével és a Viagogo működésével kapcsolatban kiemelendő egyik leglényegesebb körülmény, hogy az adott platform szükségszerűen folyamatosan változó kínálattal – és kereslettel – szembesül (feltételezve, hogy valóban igaz, hogy pusztán közvetítőként és nem értékesítőként működik), így a készlettel, elérhetőséggel, forgalommal kapcsolatos információk, illetve pl. a „raktáron tartásra” vagy a „fennmaradó” jegyekre való, valamint „az összes elkelt az oldalon” típusú utalások is értelmezhetetlenek: a potenciális eladók ugyanis bármikor, adott esetben még az érintett esemény előtt néhány nappal is felkínálhatnak vételre jegyeket a potenciális vevőknek, felhasználóknak. Figyelemmel arra, hogy a platform nem minősül hivatalos jegyértékesítőnek, illetve üzleti modellje alapján egy-egy eseményre vonatkozó kontingenssel sem rendelkezhet, így az is rugalmasan változó és nagy biztonsággal nem is tervezhető, hogy az adott eseményre hányan és hány jegyet kínálnak eladásra (feltéve, hogy az eljárás alá vonthoz vagy vállalkozáscsoportjához köthető automatizált vagy egyéb módon szervezett, tömeges jegyfelvásárlásra nem kerül sor, amely kérdés azonban nem tárgya a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak).
3. A vizsgált magatartás kapcsán az is kiemelendő, hogy a platformon a vásárlás az adott jegy eladója által meghatározott pénznemben történik, függetlenül attól, hogy a keresési folyamat során a fogyasztók, a vevők milyen pénznemben kapnak tájékoztatást (az IP címük vagy a választott nyelv vagy egyéb alapján), továbbá a platform lehetőséget biztosít a fogyasztónak, hogy pénznemet „válasszon”, azaz olyan beállítást alkalmazzon, amelyben meghatározza, hogy az egyes árelemeket milyen pénznemben kívánja látni: a Viagogo azonban nem közli ezen gyakorlattal kapcsolatban, hogy

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

ez a „választás” nem minősül formális vagy hivatalos „átváltásnak”, illetve tájékoztatásnak, így a platformon a „választott” (de az eladó által meghatározottól eltérő) pénznemben megjelenő értékek, összegek eltérnek a ténylegesen fizetendőtől, illetve árfolyamváltás esetén a fogyasztó bankja által meghatározott összegtől, illetve azt sem tisztázza (seholy sem), hogy erre a – valamilyen szempontból – informatív váltásra milyen módon, milyen kalkulációval kerül sor.

4. Általánosságban kijelenthető figyelemmel az ügyleti döntés terjedelmére,³ hogy nem minősül megfelelő árkommunikációs gyakorlatnak sem egy online, sem egy offline szolgáltatás vagy vállalkozás esetében, ha egy termékért, szolgáltatásért fizetendő összeg egésze (teljes ár) és annak egyes elemei csak a személyes adatok megadását követően, a vásárlási folyamat végén derülnek ki vagy válnak érthetővé, azaz a fogyasztónak nincs előzetes tájékoztató – és összehasonlító – lehetősége az árakat illetően (még akkor sem, ha egyes tételek esetében meghatározott adatoktól is függhet azok értéke, ugyanis ezen esetekben is lehetősége van a vállalkozásoknak a hiányzó tételek tartalmát körülírni, lehetséges értékét bemutatni, a tételekre előzetesen utalni).
5. Lényeges továbbá, hogy a platformon a keresgélő, érdeklődő vagy éppen vásároló fogyasztók sürgető üzenetekkel találkoznak a folyamat egésze során, ami nem pusztán önmagában zavaró, siettető, illetve az ügyleti döntést torzító lehet a nyomásgyakorlás révén, hanem azt a tájékoztatót is megnehezíti, ami az árakkal vagy a platform működésével kapcsolatos, mert a fogyasztói figyelmet megosztja, eltereli.

I.2. A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

6. A Gazdasági Versenyhivatal 2019. december 9-én versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a Viagogo AG (a továbbiakban: Viagogo vagy eljárás alá vont) 2019. január 1-től kezdődően a jegyek értékesítése során valószínűsíthetően megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon a fizetendő vételárra vonatkozóan azzal, hogy a jegyekért fizetendő végső árról valószínűleg időszerűtlen módon tájékoztatja felhasználóit, valamint elmulasztja tájékoztatni a felhasználókat a szolgáltatásai igénybevétele során az általa bonyolított tranzakciók esetében alkalmazott átváltási árfolyamról, valamint az árfolyam számítási módjáról és ezzel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
7. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont 2019. január 1-től kezdődően a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon elérhető ajánlatokkal összefüggésben, a teljes vásárlási folyamat alatt valószínűsíthetően sürgető jellegű tájékoztatásokat tesz közzé (pl. „7 személy tekintette meg az elmúlt órában.”, „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető jelenleg oldalunkon.”, „Kérjük, vedd figyelembe, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket”), melyek tartalmuk és vizuális megjelenítésük révén összehatásukban valószínűsíthetően azt a látszatot keltik a fogyasztók számára, hogy arra az eseményre, amelyre a jegyet tervezik megvásárolni a folyamatos érdeklődés, valamint az eseményre érkező folyamatos jegyfoglalások miatt gyorsan fogynak a szabad helyek.
8. A vállalkozás által a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon alkalmazott kommunikációs gyakorlat valószínűsíthetően alkalmas olyan pszichés nyomásgyakorlásra, amely a döntési folyamat zavarása révén jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval

³ Lásd pl. a C-281/12 sz., *Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. Coop. Arl v Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato* ügyben hozott 2013. december 19-i ítélet 35., 36. és 38. pontjait, illetve erre vonatkozóan a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: UCP Irányelv vagy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) végrehajtásához kapcsolódó legutóbbi, 2016. évi iránymutatás (a továbbiakban: UCP Iránymutatás) 2.3 Az „ügyleti döntés” fogalma című pontját.

kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezzel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

9. A fentiekén túl, a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el, amikor a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon nem teszi egyértelművé, hogy kizárólag az értékesítés bonyolítására alkalmas közvetítő platformot üzemeltet-e (vagy maga is fellép az üzemeltetett platformon eladóként), továbbá azt a benyomást kelti, hogy a weboldalon kialakított árakra nincs ráhatása, miközben valószínűsíthetően maga is értékesít jegyeket, illetve a felszámított díjak és kezelési költségek rendszerén keresztül ténylegesen befolyásolni képes az értékesítési árakat. Az eljárás alá vont vállalkozás e magatartása révén az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
10. A vizsgálat jelentését VJ/42-60/2019. számon⁴ terjesztette a Versenytanács elé, amelyet az eljáró versenytanács a VJ/42-62/2019. számú irattal megküldött az eljárás alá vontnak észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján.
11. Az eljáró versenytanács 2021. június 25-én küldte meg az eljárás alá vontnak a Tpv. 73. §-ának (1) bekezdése alapján VJ/42-83/2019. számú előzetes álláspontját, 2021. augusztus 3-án pedig az eljárás alá vont kérelmére tárgyalást⁵ tartott.

II.

Az eljárás alá vont

II.1. Céges adatok és a bevételekkel kapcsolatos információk

12. A 2006-ban alapított Viagogo egy globális, nemzetközi online platformot (<https://www.viagogo.com/>) működtet viszonteladói piacot teremtve élő sport-, zenei és szórakoztatóipari eseményekre szóló jegyek értékesítésére. Az eljárás alá vont szerint célja, hogy világszerte a lehető legszélesebb körben kínáljon jegyvásárlási lehetőséget az érdeklődők számára, és egyúttal segítse a jegyeladókat a lehető legszélesebb közönség elérésében, illetve több mint száz ország fogyasztói számára kínál „második esélyt” arra, hogy az elmulasztott első forduló jegyértékesítés során meg nem vásárolt jegyekhez hozzájuthassanak. A Viagogo szerint az általa üzemeltetett online platform célja, hogy egy olyan internetes felületet biztosítson, ahol egy adott esemény iránt érdeklődő vevők és az eladók jegyek értékesítése céljából találkozhatnak.⁶
13. A Viagogo szerint a hozzá hasonló, másodlagos viszonteladói piacon működő online platformok hozzáférést biztosítanak a kiszemelt jegyekhez azon fogyasztóknak is, akiknek nincs lehetőségük nyilvános jegyértékesítés keretében jegyet vásárolni, továbbá biztosítékot nyújt számukra előre nem látható események bekövetkezésére (például, ha úgy alakul, hogy a fogyasztó mégsem tud részt venni a kiszemelt eseményen). Az eljárás alá vont szerint a viszonteladás korlátozása ezért elsősorban olyan személyeket sújt, akik körülményei valamilyen előre nem látható esemény miatt megváltoznak. A Viagogo szorgalmazza, hogy a fogyasztók szabadon rendelkezzenek jegyeik viszonteladásáról bármilyen platformon.⁷
14. A vizsgálati jelentés III.1. és III.2. pontjai mutatják be az eljárás alá vont céges, bevételi és vállalkozáscsoportra vonatkozó adatait. A Viagogo 2019. évi nettó árbevétele [ÜZLETI TITOK] Ft

⁴ A betekinhető jelentés száma VJ/42-61/2019.

⁵ A jegyzőkönyv száma VJ/42-92/2019.

⁶ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁷ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

volt.⁸ 2020. évre vonatkozóan (a januártól szeptemberig tartó időszakra nézve) a vállalkozás [ÜZLETI TITOK] Ft bevételről nyilatkozott.⁹

15. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont vállalkozáscsoport és bevétele körében előadott álláspontja [a Tpv. 27. § (2) bekezdése értelmében [ÜZLETI TITOK]¹⁰] kapcsán megjegyzi, hogy a Tpv. 78. § (2) bekezdése (az összefonódásokra irányadó kalkulációs rendelkezések közül) a bírság meghatározása körében csak a Tpv. 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését¹¹ írja elő alkalmazni, a Tpv. 27. § (2) bekezdését nem, a továbbá Magyarországra, magyarországi bevételekre vonatkozó korlátozást sem a vonatkozó beszámolási vagy adójogi szabályok, sem a Tpv. 78. § (2) bekezdése nem tartalmaz, amikor a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves (vagy egyszerűsített éves) beszámolót nevesíti. Egyebekben a kiszabható bírság maximuma a vállalkozások és csoportjaik teljesítőképességéhez és nem a releváns bevételekhez kapcsolódik a Tpv. 78. § (2) bekezdés alapján.
16. Az eljáró versenytanács pontosító jellegű adatkérést¹² küldött ki az eljárás alá vont vállalkozáscsoportjának bevétele (és a magyarországi relevanciájú bevételek¹³) kapcsán, figyelemmel egyes nyitott kérdésekre és esetleges ellentmondásokra. Az eljárás alá vont a VJ/42-85/2019. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy 2020. évi nettó árbevétele [ÜZLETI TITOK] USD, azaz [ÜZLETI TITOK] Ft volt.
17. Az eljárás alá vont részletesen indokolta a megadott bevételi adatokat. Előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].
18. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy [ÜZLETI TITOK].
19. A [ÜZLETI TITOK]. Ezzel szemben a VJ/42-85/2019. számú iratban az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy alábbi adatokat pontosnak tekinti, továbbá az adatok pontosságát a Csoport Pénzügyi Igazgató általi alapos ellenőrzés is biztosítja:

Időszak	Bevétel
2019.	[ÜZLETI TITOK]
2020.	[ÜZLETI TITOK]
2021. első félév	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]

20. Az eljárás alá vont a fenti pontossági nyilatkozata ellenére kiemelte, hogy a fenti összegek [ÜZLETI TITOK].
21. Az eljárás alá vont nyilatkozataira is tekintettel az eljáró versenytanács a fenti tábla szerinti összegeket tekinti releváns bevételi adatoknak a jelen ügyben.

⁸ VJ/42-43/2019. irat 1. kérdésére adott válasz. E nyilatkozatát megelőző nyilatkozatát lásd: VJ/42-16/2019. irat 2.b) kérdésre adott válasz

⁹ VJ/42-43/2019. irat 2. kérdésére adott válasz. A bevételei 2020. márciustól jelentősen visszaestek.

¹⁰ VJ/42-50/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

¹¹ A külföldi devizában meghatározott összegek forintra történő átszámításakor a Magyar Nemzeti Bank által közzétett, az adott vállalkozás üzleti évének lezárásakor érvényes deviza-középárfolyamot kell alkalmazni.

¹² VJ/42-72/2019. számú végzés 2. pontja: „Nyilatkozzon – auditált beszámoló csatolásával – a vállalkozáscsoport konszolidált beszámolója szerinti, legutóbbi gazdasági évre vonatkozó éves nettó értékesítési árbevételére vonatkozóan (az adatot adja meg a beszámoló szerinti devizanemben és forintban átszámolva is).”

¹³ VJ/42-72/2019. számú végzés 3. pontja: „Ahogyan az az eljárás alá vont előtt is ismert a korábban észrevételezésre megküldött VJ/42-60/2019. számú vizsgálati jelentés vonatkozó (pl. 186-190.) pontjai alapján, nem állnak rendelkezésre hiteles és elfogadott adatok a <https://www.viagogo.com/hu/> oldalon realizált eljárás alá vonti bevételekről. Erre való tekintettel (a 2019. január 1-től az adatszolgáltatás napjáig tartó időszakra nézve) nyilatkozzon az eljárás alá vont (illetve vállalkozáscsoportja) által a <https://www.viagogo.com/hu/> oldalon keresztül realizált árbevételről (havi bontásban). Az adatokat auditáltassa független szakértővel.”

22. Az eljárás alá vont egyébiránt a forgalmi adatok, illetve a bevételei értelmezését illetően az eljáró versenytanács kérdéseire a következő előadást tette a VJ/42-96/2019. számú iratban, hangsúlyozva, hogy [ÜZLETI TITOK]:¹⁴

- A VJ/42-85/2019. számú iratban megadott 2020-as nettó árbevételére vonatkozó adat hiteles és pontos, [ÜZLETI TITOK].
- Az időben megtartott eseményre történő jegyvásárlás kapcsán felmerülő pénzmozgásokat illetően előadta, hogy a vevői fizetéseket [ÜZLETI TITOK].
- Elmaradt eseményre történő jegyvásárlás esetén a vevő által kifizetett teljes összeget visszatéríti (kivéve, ha visszatérítés helyett kupon kerül kibocsátásra). [ÜZLETI TITOK]. Visszatérítés esetén a vevő a tranzakció keretében kifizetett összeg valamennyi elemét visszakapja, ideértve a jegyárat, a díjakat és az adókat (lásd a későbbiekben, a III.7. pontban bemutatott COVID-19 tájékoztatót).
- Elhalasztott eseményre történő jegyvásárlás esetén az eljárás alá vont azt továbbra is aktív, még meg nem tartott eseményként kezeli, így ebben az esetben visszatérítésre jellemzően nem kerül sor és az eladóknak járó összegek sem kerülnek kifizetésre.
- Az eljárás alá vont szerint a pénzmozgások (illetve az, hogy az egyes pénzüsszegek felett ki és hogyan rendelkezik) önmagukban nem befolyásolhatják a társaság árbevételének értelmezését és annak mértékét, tekintve, hogy elektronikus piaci szolgáltatásokat nyújt és a jegyek adásvételében közvetlenül nem érintett (a jegyek tulajdonjogát nem szerzi meg és nem is ad el jegyeket), egyúttal azt is előadta a kérdésre, hogy a még le nem zajlott eseményekhez kapcsolódó, [ÜZLETI TITOK].
- Az eljárás alá vont ÁSZF-je a fogyasztókat védő garanciális biztosítékként szolgál, mivel arra kötelezi a társaságot, hogy teljes pénzvisszatérítést nyújtson amennyiben például egy esemény elmarad vagy – a legtöbb esetben – amikor a vevő nem tud részt venni egy eseményen.¹⁵
- A vevők és az eladók részére történő visszatérítések/kifizetések az eljárás alá vont jelzésére kerülnek végrehajtásra, a társaság díja akkor kerül kifizetésre, amikor a tranzakció megtörténik [ÜZLETI TITOK].
- A vevő által fizetett összeget az eljárás alá vont abban a pénznemben kapja meg, amelyikben a jegyek listázásra kerültek, így a pénzmozgások és valutaváltások (amennyiben arra sor kerül) nem bírnak jelentőséggel a vásárlási folyamat megítélése szempontjából, mivel az árak a vevő által választott pénznemben kerülnek megjelenítésre és kifizetésre,¹⁶ valamint az eladók szintén az általuk választott pénznemben kapják meg a nekik járó összegeket (abban a pénznemben, amelyikben a jegyeket listázták a magyar weboldalon).

¹⁴ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont érveit elfogadta, a nyilatkozatban szereplő bevételi adatok hitelességét érintően aggály nem merült fel. A további előadásával azonban nem feltétlenül ért egyet, ellenvetéseit azonban a későbbiekben csak ott fejtí ki, ahol ezen értelmezésnek relevanciája van.

¹⁵ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen utóbbi visszatérítési helyzet az eladó szempontjából nem érthető: amennyiben nem kerül az eladni kívánt jegy újból értékesítésre, akkor az eseményt követően már nem is tudja értékesíteni vagy az adott eseményen felhasználni, így kára keletkezik a díjakra is tekintettel.

¹⁶ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan ezen kérdés célja a vevő és az eladó által választott pénznem (szerepének) ellentmondásának a feloldása volt, azonban az eljárás alá vont válasza továbbra sem oldja fel az ellentmondást: a listázás során az eladó döntése / igénye szerinti pénznem a meghatározó a kifizetések során is, így a vevő erre nem lehet ráhatással (azt az eljáró versenytanács nem tekinti releváns döntési helyzetnek, hogy a fogyasztó a kijelölt, listázott pénznem szerinti bankkártyát használhat).

II.2. Megfelelési program és fogyasztói jelzések

23. A Viagogo nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK].¹⁷ Nyilatkozata szerint a vállalkozás megfelelési programja [ÜZLETI TITOK].¹⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen intézkedések alapvetően az ügyfélszolgálati tevékenységet érintik.
24. A Viagogo nyilatkozata szerint a fogyasztói panaszokat egy belső nyilvántartási rendszeren keresztül követi, amely nyilvántartás többek között tartalmazza a beérkezett panaszok tárgyát és a társaság által arra adott válaszokat.¹⁹ A Viagogo nyilatkozata szerint 2019-től [ÜZLETI TITOK].²⁰ Ezen panaszok szerinti belépőjegyek teljes vételára [ÜZLETI TITOK] Ft volt.²¹

II.3. A Járási Hivatal döntése

25. Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Járási Hivatal) 2019. január 15-én kelt BP-05/200/253/2/2019. számú határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont megtévesztő mulasztást követett el, 1.500.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki és arra kötelezte a vállalkozást, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot szüntesse meg.
26. A vizsgálat megkereste a Járási Hivatalt a fenti határozattal kapcsolatban, aki a következőket adta elő. A Járási Hivatalhoz közérdekű bejelentés érkezett a Viagogoval szemben: a bejelentő vásárolt két jegyet a Viagogo honlapján, de a jegyek nem érkeztek meg hozzá, ellenben a megjelölt árhoz képest jóval magasabb összeget vontak le a bejelentő számlájáról cseh koronában. Amikor végül megkapta a bejelentő a jegyeket, azok hamis jegyek voltak. A bejelentő kifogásolta továbbá, hogy a Viagogo által működtetett magyar nyelvre is átállítható honlapon a rendelés folyamatában olyan mondatok jelennek meg, amelyek stresszfaktort helyeznek a vásárlókra. A bejelentő kifogásolta továbbá, hogy a Viagogo nem tünteti fel a honlapján, hogy egy „jegyzér” oldal, nem pedig jegyértékesítő weboldal, így nem a tényleges árakon, hanem azoknál sokszorososan magasabb áron érhetőek el a koncertjegyek.²²
27. A Járási Hivatal 2018. október 12-én eljárást indított a konkrét bejelentés ügyében.²³ Az eljárást lezáró határozatában a Járási Hivatal a konkrét egyedi bejelentés (egy adott fogyasztó) tekintetében állapított meg jogsértést az Fttv. 7. § (1) bekezdés megvalósítása miatt. A határozat szerint a Viagogo honlapján megjelenő jelen idejű mondat figyelemfelkeltő módon piros színnel vagy piros háttérrel jelenik meg, de a mellette lévő információs karikában már múlt időben fogalmaz, valamint ellenőrizhetetlen az információ, így az alkalmas a jegyet vásárló fogyasztó megtévesztésére, illetve a jelen idejű megfogalmazással a fogyasztó joggal feltételezte, hogy valakik vele egy időben nézik az eseményt és gondolkodnak a vásárláson.²⁴ A Járási Hivatal határozata szerint a fentiekből látható, hogy a vállalkozás célja a homályos, érthetetlen, félreérthető mondatokkal és ezek időszerűtlen rendelkezésre bocsátásával, hogy ügyleti döntését jelentősen befolyásolása.²⁵
28. A Járási Hivatal hatáskörét a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseire és a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aira alapította. A határozatban foglaltak szerint a vállalkozás jogsértése egy esetben merült fel, és bizonyítható módon egy fogyasztót érintett a jogsértés, a jogsértő állapot időtartamára vonatkozóan pedig nem merült fel releváns adat, így ennek értékelése nem volt lehetséges.²⁶

¹⁷ VJ/42-5/2019. irat 3. kérdésre adott válasz

¹⁸ VJ/42-16/2019. irat 1. kérdésre adott válasz

¹⁹ VJ/42-28/2019. irat 3. kérdésre adott válasz és 2. számú melléklet

²⁰ VJ/42-16/2019. irat 15. kérdésre adott válasz és VJ/42-28/2019. irat 3. kérdésre adott válasz

²¹ Lásd a vizsgálati jelentés VI.5. pontját is

²² VJ/42-12/2019. számú irat

²³ VJ/42-12/2019. számú irat

²⁴ VJ/42-12/2019. számú irat

²⁵ VJ/42-12/2019. számú irat

²⁶ VJ/42-12/2019. számú irat

II.4. További eljárások az eljárás alá vont ellen

29. A vizsgálati jelentés 4.2. számú melléklete ismerteti néhány, Viagogo elleni, marasztalással és/vagy kötelezéssel záruló eljárást:

- Az Egyesült Királyság versenyhatósága, a Competition and Markets Authority 2018 novemberében bírósági eljárást indított a vállalkozással szemben a fogyasztóvédelmi szabályok betartásának kikényszerítése érdekében, és a bíróság ki is bocsátotta a kötelező végzést. A Viagogo azonban Competition and Markets Authority vizsgálata szerint nem felelt meg a vele szemben kibocsátott bírósági kötelezésben foglaltaknak, sőt, többszöri figyelmeztetést követően végül csak 2019 szeptemberében fejezte ki a vállalkozás, hogy hajlandó módosítani a kereskedelmi gyakorlatán.
- Az osztrák legfelsőbb bíróság 2020 márciusában hozott ítéletet a Viagogo kereskedelmi gyakorlata tárgyában és döntésében arra kötelezte a Viagogot, hogy még a vásárlást megelőzően megfelelő módon tájékoztassa a fogyasztókat az adott jegy értékesítőjének személyéről a név és cím feltüntetésével, valamint a megvásárolni kívánt jegy típusáról (annak személyre szóló jellegéről).²⁷
- Az ausztrál legfelsőbb bíróság 2019 áprilisában kibocsátott döntése szerint a Viagogo megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott jegyértékesítési tevékenysége során, amikor azt állította bizonyos eseményekre szóló jegyekről, hogy csak nagyon kevés elérhető belőlük, mivel az szűkösség valójában csak a Viagogo platformján elérhető jegyek számára vonatkozott. A bíróság azt is megállapította, hogy a Viagogo az online hirdetéseiben szereplő „hivatalos” jelzővel is megtévesztette a fogyasztókat. Ennek következtében ugyanis a fogyasztók azt hitték, hogy egy hivatalos jegyértékesítő oldalon vásárolnak, miközben a Viagogo valójában másodlagos jegyértékesítő. Ezen kívül a bíróság azt is megállapította, hogy 2017. május 1. és június 26. között a címsorban szereplő árakkal csalogatták be a vásárlókat, azonban nem közölték a többletdíjakat, illetve a jegyenkénti vételárat a fogyasztókkal.²⁸ A bíróság 7 millió dolláros bírságot szabott ki a vállalkozásra.²⁹
- Az új-zélandi Commerce Commission több mint 750 panasz alapján indított versenyfelügyeleti eljárást, amelyben azt vizsgálták, hogy a Viagogo tévesen nevezi-e magát „hivatalos” jegyeladó portálnak, illetve valóban csak korlátozottan állnak-e rendelkezésre az ekként hirdetett értékesíteni kívánt jegyek. Az is az eljárás tárgyát képezte, hogy a Viagogo érvényes jegyeket ad-e el, illetve a feltüntetett fizetendő árakkal megtéveszti-e a fogyasztókat. A Commerce Commission az eljárás eredményeképp megtiltotta a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok további alkalmazását, illetve kötelezte a Viagogo-t, hogy készítsen kimutatást a rendelkezésre álló jegyek számáról, a jegyek gyors értékesítésének bizonyítékairól és a jegyek érvényességéről.³⁰
- Az olasz versenyhatóság a Viagogo teljes árra vonatkozó tájékoztatási gyakorlatát, illetve azt kifogásolta eljárásában, hogy nincs a jegyeken feltüntetve, hogy azok pontosan hova szólnak, így bírságot szabott ki a vállalkozásra és felszólította, hogy hozza magatartását összhangba a vonatkozó jogszabályokkal, aminek a Viagogo nem tett eleget.³¹

30. 2021. január 29-i sajtóhír szerint a svájci Bundesgericht 2020 decemberében elutasította a SECO kérelmét másodfokon is a Viagogo elleni polgárjogi perben.³² A bíróság szerint a fogyasztók képesek észlelni azt, hogy a Viagogo egy online jegy-vizontértékesítési platform, nem sugallja azt, hogy

²⁷ Lásd: https://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&tx_ttnews%5Btt_news%5D=4611&cHash=a3e158f8ac3cab96acb14c2dca6dfc7f (2020.06.19.)

²⁸ Lásd: <https://www.accc.gov.au/media-release/court-finds-ticket-reseller-viagogo-misled-consumers> (2020.06.19.)

²⁹ Lásd: <https://www.accc.gov.au/media-release/viagogo-to-pay-7-million-for-misleading-consumers> (2020.12.10.)

³⁰ Lásd: <https://www.radionz.co.nz/news/national/382787/high-court-declines-injunction-on-viagogo> (2020.12.10.)

³¹ Lásd: <https://www.iq-mag.net/2018/04/viagogo-fined-italy-agcm-spain/> (2020.12.10.)

³² <https://www.admin.ch/gov/en/start/documentation/media-releases.msg-id-82171.html>

eladója vagy hivatalos forgalmazója a jegyeknek – a fogyasztók különbséget tudnak tenni a fizetett Google hirdetések (előresorolások) és az egyéb keresési eredmények között. A bíróság szerint az egyes ajánlatok típusával kapcsolatban megadott információk elégségesen egyértelműek, továbbá nem megtévesztők a platformon megjelenő árak, ahogyan az egyes sürgető állítások (a visszaszámlálás, a maradék jegyekre való utalás) sem agresszívek.

31. Az osztrák bíróság mindeközben (egy újabb ügyben) jogsértőnek találta a Viagogo ÁSZF-jének 42 rendelkezését egy 2021. februári hír szerint.³³ Az eljárás a Karintiai Dolgozói Kamara (*Arbeiterkammer Kärnten*) megbízásából a Fogyasztói Információért Egyesület (*VKI – Verein für Konsumenteninformation*) kezdeményezése folytán indult. A Fellebbviteli Bíróság kimondta, hogy a Viagogo ÁSZF-jének 42. klauzúla jogsértő, majd a Legfelsőbb Bíróság jelentős jogkérdés hiányában visszautasította a Viagogo bírósági felülvizsgálati kérelmét.
32. A Fellebbviteli Bíróság hivatkozott a klauzula tisztességtelenségére, az átláthatóság és az egyértelműség hiányára, valamint a fogyasztók durván hátrányos helyzetbe hozatalára. Az ítélet szerint a klauzula különböző jogszabályokat is megsértettek, így különösen
- a Róma I. rendeletet a külföldi jog jogellenes választása folytán (2. klauzula),
 - az osztrák fogyasztóvédelmi törvényt többek között azért, hogy
 - o az ÁSZF már csupán amiatt is érvénybe lép a felek között, mert a fogyasztó a Viagogo weboldalát használta (3. klauzula);
 - o több klauzulából nem derül ki, hogy milyen díjakat, illetve költségeket számol fel a Viagogo, pl. abban az esetben, ha a Viagogo a jegy megvételétől számított 48 órán belül nem erősíti meg a vásárlást, és problémát sem jelez, a Viagogo egyoldalúan díjat számolhat fel (7-8. klauzula), pótdíjat számolhat fel, ha a jegyet nem sikerült kiszállítani (10. klauzula), pótdíjat kiállítás esetén a Viagogo további díjat és másféle következményeket állapíthat meg (14. klauzula);
 - o a Viagogo megtagadhatja a jegy vételárának visszatérítését akkor is, ha a vevőt a kívánt rendezvényre nem a vevő érdekkörében felmerülő okból nem engedték be (15. klauzula);
 - o a Viagogo egyoldalúan, önkényesen törölheti a jegy eladására vonatkozó tranzakciót, ha a rendezvényt visszamondták vagy elhalasztották (16. klauzula);
 - o a „Viagogo garancia” arra az esetre érvényes, ha a vásárló a jegyet nem kapta meg. Ezzel szemben a 20. klauzula kimondja, hogy a Viagogo garancia érvényét veszíti, ha a jegy átvételét követő 14 napon belül a vevő nem jelent problémát. Nem világos tehát, hogy milyen igénytől esik el a fogyasztó 14 nap után;
 - o panasz esetén az egyszerű, írásos formánál szigorúbb feltételeket ír elő (öt munkanapon belül nyomtatvány kitöltése és további információk megadása, 22. klauzula);
 - a magánjogi törvényt és/vagy a fogyasztóvédelmi törvényt például azért, hogy
 - o bármilyen végrehajtási költséget felszámolhat a Viagogo fizetési késedelem esetén, miközben a költségek nagyságára nem utal és nem rögzíti a célszerű végrehajtás követelményét sem (12. klauzula);
 - o folyószámla terhelésenként 10 Eurós átalány költséget számolhat fel a Viagogo anélkül, hogy konkrét banki kiadásokat, feldolgozási költséget vagy a fogyasztó részéről valamilyen hibát írna elő (13. klauzula);
 - o a pénzforgalmi szolgáltató fenntartotta magának a jogot, hogy a fizetést visszatartsa, ha „az az érzése”, hogy a jegyeladás jogellenes vagy megállapodás ellenes volt (18. klauzula);

³³ <https://verbraucherrecht.at/vki-gegen-viagogo-ogh-erklaert-42-klauseln-fuer-unzulaessig/5567>

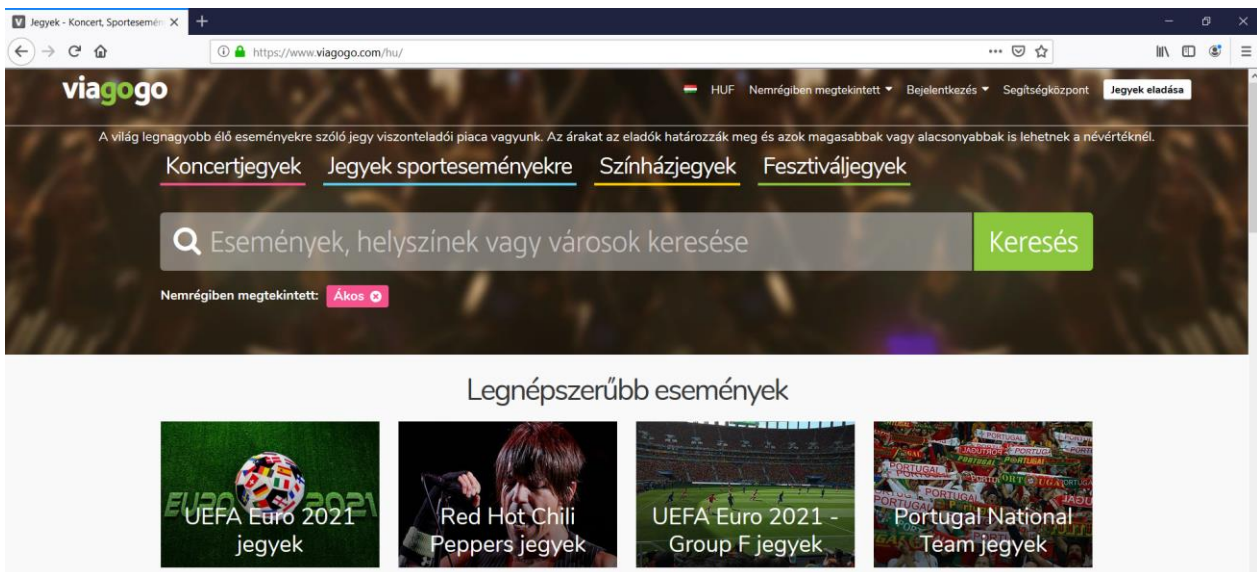
- a szerződés magyarázatakor az angol nyelvű változat élvez elsőbbséget (40. klauzula), amely klauzula meglepő és hátrányos a fogyasztó számára;
- a Viagogo felelősségét a direkt károkra korlátozza, egyúttal kizárja az indirekt károkért és a következménykárokért (pl. utazási költség, hotelköltség) való felelősségét (30-31. klauzula).

III.

Az érintett szolgáltatás

III.1. A www.viagogo.com/hu mint online platform működésének jellemzői

33. Általánosságban elmondható, hogy az online platformok infrastruktúrát biztosítanak a szolgáltatók és a felhasználók közötti interakciókra (árak, szolgáltatások, digitális tartalom és információk online biztosítása érdekében). Az online platformok számos különböző üzleti modell szerint működnek attól kezdve, hogy pusztán lehetővé teszik a felhasználóknak, hogy harmadik felek által szolgáltatott információkat keressenek, azon át, hogy megkönnyítsék – gyakran díjazás ellenében – a szerződéses tranzakciókat a harmadik fél kereskedők és fogyasztók között, egészen addig, hogy saját nevükben különböző típusú termékeket és szolgáltatásokat, köztük digitális tartalmat reklámoznak vagy értékesítenek.³⁴
34. Az eljárás alá vont a weboldal nyitóoldalán „a világ legnagyobb élő eseményekre szóló jegy viszonteladói piaca vagyunk” szlogenrel mutatja be magát.



35. A www.viagogo.com/hu oldal (másként a magyar vagy magyar nyelvű Viagogo weboldal) nem különbözik a más országokban elérhető Viagogo platformoktól vagy üzleti modelltől. Az eljárás alá vont által nyújtott internet alapú szolgáltatás világszerte elérhető, és nem korlátozódik a magyar fogyasztókra. A Viagogo platformon keresztül kb. 70 országban meghirdetett eseményekre szóló jegyek vásárolhatók.³⁵
36. A Viagogo nyilatkozata szerint nem vásárol és nem értékesít jegyeket, hanem megkönnyíti a jegyek viszonteladását: közvetítőként működik a vevő és az eladó között, s mint ilyen a vevő és az eladó közötti ügylet megkönnyítéséért nyújtott szolgáltatásokért díjat számít fel. Ez a fajta közvetítés a Viagogo szerint csökkenti a tranzakció esetleges sikertelenségének kockázatát, javítja az

³⁴ Lásd: UCP Iránymutatás 5.2.1 pont, 133. oldal

³⁵ VJ/42-35/2019. irat 1. kérdésre adott válasz

átláthatóságot, valamint lehetővé teszi a vevő és az eladó közötti biztonságos és hatékony tranzakciók lebonyolítását.³⁶

37. A fentiekén túl a Viagogo ügyfélszolgálatot, csalás elleni intézkedéseket, valamint szállítási- és logisztikai segítséget is nyújt annak biztosítása érdekében, hogy a Viagogo platform felhasználói időben megkapják jegyüket.
38. A magyar Viagogo weboldalt használó vevő nem feltétlenül magyar, illetve nem feltétlenül rendelkezik magyarországi tartózkodási hellyel vagy lakóhellyel. Az sem szükségszerű, hogy a magyar Viagogo weboldalt használó vevő kizárólag olyan eseményekre vásárol jegyet, amely Magyarországon kerül megrendezésre. A Viagogo nyilatkozata szerint a különböző domainek (mint például a viagogo.com vagy viagogo.co.uk) kezdőlapjai eltérőek lehetnek, mert azokon a helyi események kerülnek elsősorban megjelenítésre.³⁷ A helyi események olyan események, amelyek várhatóan népszerűek lesznek vagy népszerűek azon a földrajzi területen, amelyre a platformok URL-je irányul. Ezen események a kezdőlapon négyzetekben kerülnek megjelenítésre, és különféle eseményekre, például sport- vagy zenei eseményekre vonatkozhatnak. A kezdőlapon megjelenített eseményeket a korábbiakban tapasztalt népszerűség határozza meg.³⁸
39. A weboldalon bárki lehet eladó, de a jegyértékesítéshez létre kell hozni egy fiókot a Viagogo platformon, amihez meg kell adni érvényes hitelkártya adatokat az eladó személyazonosságának igazolására, e-mail címet és egy telefonszám (bár az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a telefonszámokat nem ellenőrzik, mivel a Viagogo a regisztrált e-mail címen keresztül kommunikál az eladóval.)³⁹ Az eladó által létrehozott fiók nem csak a magyar Viagogo weboldalon, hanem az összes Viagogo platformon érvényes lesz.⁴⁰
40. Az eljárás alá vont előadása szerint az egyes jegyértékesítési helyzetekhez, megoldásokhoz eltérő kézbesítési módok kapcsolódnak és azok eltérő költségvonzattal járnak ([ÜZLETI TITOK]).⁴¹ A vizsgálati jelentés VI.1.1.1. pontja részletesen ismerteti ezen módozatokat (amelyekkel kapcsolatos eljárás alá vonti előadás döntően üzleti titok az eljárás alá vont szerint), a következő táblázat ezen információk összegzése:⁴²

Jegyek típusa	Eladó jellemzői	Vevő jellemzői	A vevő hozzávetőleges költsége (Ft) ⁴³
Előzetesen feltöltött elektronikus jegyek (E-jegyek)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
„Last Minute” értékesítés	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Utólag feltöltött E-jegyek	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Jegyek postai küldése	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Kiszállítás üzlethelyiségben	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

³⁶ VJ/42-35/2019. irat 1. kérdésre adott válasz

³⁷ VJ/42-35/2019. irat 1. kérdésre adott válasz

³⁸ VJ/42-50/2019. irat 6. kérdésre adott válasz

³⁹ VJ/42-35/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁰ VJ/42-35/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴¹ VJ/42-35/2019. irat 3. kérdésre adott válasz és VJ/42-43/2019. irat 6. kérdésre adott válasz

⁴² VJ/42-35/2019. irat 3. kérdésre adott válasz és VJ/42-43/2019. irat 6. kérdésre adott válasz

⁴³ USD-HUF 1:301,19 éves átlag átváltási árfolyamon került kiszámításra

történió átvétellel			
Mobil applikáció keresztüli továbbítás	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
E-jegy URL-linken keresztül történió továbbítása	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Kiszállítási egy gyűjtőpontra	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

III.2. Az eljárás alá vont érintett piaccal kapcsolatos álláspontja, nyilatkozatai

41. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a sport-, kulturális és egyéb rendezvényekre szóló belépőjegyek ún. másodlagos - online - értékesítése.
42. A Viagogo szerint Magyarországon a jegyértékesítés ún. elsődleges piacának az eseménynek helyt adó helyszínek, az esemény szervezői, illetve fellépői által közvetlenül felhatalmazott eladókon/jegy értékesítő rendszereken keresztül történió jegyértékesítés minősül.⁴⁴ Az ún. másodlagos piac a már megszerzett jegyek továbbértékesítését és közvetítését szolgálja.⁴⁵
43. A Viagogo tapasztalata alapján a jegyértékesítések nagy része az elsődleges piac online felületein keresztül történió. A legnagyobb elsődleges piacon működő jegyértékesítő rendszerek Magyarországon a Ticketmaster (a Live Nation részeként), a CTS Eventim, az Eventbrite, a Jegymester, a Jegy.hu és a Funcode.hu. A Ticketmaster és a CTS Eventim másodlagos értékesítési platformként is működnek, ezért gyakran „kettős operátorként” jellemzik őket.⁴⁶
44. A Viagogo szerint általánosságban elmondható, hogy az elsődleges piac jegyértékesítői korlátozták a jegyértékesítést az esemény helyszínekkel, a koncertszervezőkkel, illetve a sport szervezetekkel kötött kizárólagos jegyértékesítési megállapodásokon keresztül, továbbá az elsődleges jegyértékesítők biztos pénzügyi háttérüket kihasználva „előre fizetéssel” és „egyéb garanciákkal” igyekeznek ellenőrzést gyakorolni a jegyeladások felett.⁴⁷ A Viagogo szerint az elsődleges jegyértékesítők által alkalmazott kizárólagos szerződések célja, hogy a fogyasztók csak e jegyvásárlási csatornákat használják. A Viagogo szerint ennek következtében az említett jegyértékesítők számtalan tisztességtelen megoldást alkalmazhatnak a fogyasztókkal szemben, így korlátozás nélkül emelhetik a belépődíjak árát, korlátozhatják a jegyek eladását és terjesztését vagy félrevezethetik a fogyasztókat a jegyek elérhetősége tekintetében az árazás átláthatatlanságán keresztül.⁴⁸
45. A Viagogo szerint az eseményekre történió jegyértékesítések csupán kis hányada zajlik a másodlagos – a Viagogo által „vizonteladói” piacként aposztrofált – piacon. A másodlagos piacon a Viagogo mellett olyan versenytársak szerepelnek, mint a StubHub, a Ticketswap.hu, az Eladojegyek.hu és az Onlineticketshop.hu. A Viagogo nyilatkozata szerint e weboldalak azért jöttek létre, hogy bővítsék az elsődleges piacon működő jegyértékesítők által biztosított, egyébként korlátozott jegyvásárlási lehetőséget és csökkentsék a fogyasztók ebből fakadó elégedetlenségét (különösen az olyan események esetében, amelyek iránt kiemelkedően magas a kereslet).⁴⁹ A Viagogo szerint a korlátozottabb hozzáférés oka az, hogy az olyan események tekintetében, amelyekre kiemelkedően magas a kereslet, a rendelkezésre álló jegyek kevesebb, mint felét bocsátják nyilvános értékesítésre, a

⁴⁴ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁵ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁶ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁷ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁸ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁴⁹ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

fennmaradó jegyeket pedig művészek, ügynökök, szponzorok és egyéb VIP vendégek számára tartják fent. A Viagogo – nyilatkozata szerint – az elsődleges jegyértékesítési piac mesterségesen korlátozott kínálatát próbálja bővíteni az általa működtetett platformon keresztül, további opciót kínálva a kiszemelt jegyek megszerzésére.⁵⁰

46. A Viagogo meggyőződése szerint a jegyvásárlási lehetőségek bővítésével és kényelmesebb vásárlási feltételek biztosításával az általa működtetett platform elősegíti a jegyvásárlási piac könnyebb elérhetőségét a rajongók számára.⁵¹

47. A Viagogo előadta, hogy a Statista.com weboldal szerint 2019-ben a magyar jegyértékesítési piacon több mint 2 millió felhasználó (vevő és eladó) volt aktív, ami nagyjából 62 millió dollár bevételt generált (37 millió dollár zenés rendezvényekre, 15 millió dollár sport jegyekre és 10 millió dollár mozijegyekre). A fenti számadatok magukba foglalják az online és a személyes jegyvásárlásokat is.⁵²

III.3. Egyéb piaci információk, jellemzők

48. A tágabb értelemben vett jegyértékesítési piac keresleti oldalával kapcsolatban megállapítható, hogy a jegyek korlátozott számára, elérhetőségére tekintettel azon események, rendezvények tekintetében, ahol kiemelkedően magas a jegyek iránti kereslet, a fogyasztók között versengés alakul ki a jegyek elérhetőségéért.

49. A vizsgálati jelentés V.3. pontja ismerteti a piac keresleti jellemzőit, azon belül is egy 2017. évi tanulmányt⁵³ a másodlagos jegyértékesítéssel kapcsolatos fogyasztói tapasztalatokról. A tanulmány szerint a megkérdezett fogyasztók több problémával is szembesültek a másodlagos jegyértékesítési piacon. A legnagyobb problémáik a magas jegyárakból, a rejtett díjakból és költségekből és az elsődleges és másodlagos piac elhatárolásával kapcsolatos zavarból fakadtak.⁵⁴ A válaszadók 68%-a nem is tudta, hogy az adott weboldal, amelyen vásárolt, az egy másodlagos jegyértékesítő.⁵⁵

50. A tanulmány szerint

- a másodlagos jegyértékesítési piac legnagyobb szereplői a Viagogo, a Ticketmaster Resale, a Seatwave, a StubHub és a GETMEIN!,⁵⁶
- gyakori promóciós taktika, hogy zavart keltenek a ténylegesen megvásárolható jegyek számát illetően, illetve szándékosan hiányérzetet keltenek, így növelve a keresletet az adott jegy iránt,⁵⁷
- a másodlagos jegyértékesítő oldalak gyakran nem tájékoztatják a fogyasztókat az eladásra kínált jegyekkel kapcsolatos alapvető információkról sem, amelyek a tájékozott ügyleti döntéshez szükségesek lennének.⁵⁸ A tanulmány külön hivatkozik a Viagogo eladási taktikái között a „Elérted a legolcsóbb jegyet ebben a szekcióban”, „Tipp: ezek az utolsó jegyek ezen az áron, ne várj, amíg már túl késő lesz!”, „Az előadó jegyeire nagyon nagy a kereslet”, „Utolsó jegy ebben a szekcióban!” típusú állítások alkalmazására, amelyek pszichés nyomásgyakorlás révén vásárlásra készítetik a potenciális vevőket.⁵⁹

⁵⁰ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁵¹ VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁵² VJ/42-5/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁵³ A tanulmányt 2017 augusztusában publikálták. Elérhető: <https://www.choice.com.au/-/media/ef494bfd21694adbb15e3a126a290775.aspx?la=en> (letöltés ideje: 2020.06.18.), lásd: VJ/42-54/2019. számú feljegyzés

melléklete; a továbbiakban: Choice tanulmány

⁵⁴ Choice tanulmány, 7. oldal

⁵⁵ Choice tanulmány, 12. oldal

⁵⁶ Choice tanulmány, 8. oldal

⁵⁷ Choice tanulmány, 8. oldal

⁵⁸ Choice tanulmány, 14. oldal

⁵⁹ Choice tanulmány, 16-17. oldal

- az árakkal, illetve a rejtett díjakkal és költségekkel kapcsolatban a megkérdezettek 56%-ának volt problémája a másodlagos jegyértékesítő platformokon, és ezek közül 89%-os arányban a Viagogo emelkedett ki a válaszok szerint.⁶⁰

III.4. Szabályozás

51. Egyes fogyasztóvédelmi szabályok, irányelvek aktualizálásával az Fttv. egyes rendelkezései is pontosításra, illetve kiegészítésre kerülnek, olyan tartalommal is, amelyek a jelen ügyben vizsgált magatartások kapcsán is relevánsak lehetnek. Az Fttv. 2022. május 28-ától hatályos

- 7. § (5) bekezdésének f) pontja értelmében vásárlásra felhívás esetén mindenképpen jelentős információ az online piacokon kínált termékek esetében az, hogy a terméket kínáló harmadik fél kereskedő-e vagy sem, a harmadik fél által az online piac szolgáltatója számára adott nyilatkozat alapján,
- 7. § (7) bekezdése szerint amikor a fogyasztók lehetőséget kapnak arra, hogy különböző vállalkozások vagy fogyasztók által kínált termékek esetében kulcsszó, kifejezés vagy más lekérdezés alapján végezzenek keresést, függetlenül attól, hogy az ügyletet végül hol kötik meg, jelentősnek minősülnek a keresés eredményeit bemutató oldalról közvetlenül és könnyen elérhető online felület egy külön részén rendelkezésre bocsátott, azokra a fő paraméterekre vonatkozó általános információk, amelyek meghatározzák a fogyasztónak a keresés eredményeként megjelenített termékek rangsorát, valamint jelentősnek minősül e paraméterek más paraméterekkel szembeni relatív fontossága,
- melléklet 32. és 33. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül
 - o a keresési eredmények megadása a fogyasztó online keresési lekérdezése alapján, anélkül, hogy egyértelműen felfednék a fizetett hirdetéseket vagy a kifejezetten a termékeknek a keresési eredmények közötti magasabb rangsorolását célzó fizetést,
 - o a rendezvényekre szóló jegyek viszonteladása fogyasztók részére, ha a kereskedő azokat automatizált eszközökkel vásárolta meg, hogy megkerülje az egy személy által megvásárolható jegyek számára vonatkozó korlátozásokat vagy a jegyvásárlásra alkalmazandó bármely más szabályt.

52. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fenti kiegészítések kétségtelenül a problémák, kérdések jelentőségét jelzik és a jogalkalmazást segítik, azonban egyes magatartások a jelenleg hatályos rendelkezések alapján is értékelhetőek - bár adott esetben esetlegesen az Fttv.-s értékelési rendszerének egy másik, alacsonyabb szintjén, figyelemmel az alábbiakra.

53. Az Fttv. 3. §-ához fűzött indokolás ismerteti az Fttv. [illetve az Fttv. által átültetett, a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: UCP Irányelv)] háromszintű szabályozását. Az (1) bekezdésben foglalt generálklauzula a legáltalánosabban megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot (első szint). A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok legjellemzőbb előfordulási esetei a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlatok, amelyeket és így a törvény önállóan is szabályoz (második szint). Egyes kereskedelmi gyakorlatok esetében pedig annyira kirívó a tisztességtelenség kritériumainak megléte, hogy ezeket a magatartásformákat az UCP Irányelv mellékletében egy önálló felsorolásban (ún. feketelistában) nevesítve rögzítette, s ezek tekintetében felmenti a jogalkalmazást a körülmények vizsgálata alól, s ex lege megállapítja a tisztességtelenséget (harmadik szint). Az ilyen magatartások köre közösségi jogi szinten a kizárólagosság igényével került lefektetésre, s az a nemzeti jogokban nem bővíthető, hanem csak az irányelv módosítása útján. Azaz a tagállamok nem mentesíthetik más esetekben a jogalkalmazást a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének körültekintő vizsgálata (a szakmai gondosság, az

⁶⁰ Choice tanulmány, 19. oldal

ügyleti döntés befolyásoltsága és ennek során az átlagfogyasztói teszt alkalmazása) alól. A jogalkalmazás során a szabályozás három lépcsőjét visszafele szükséges bejárni: egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításához mindenekelőtt azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ez esetben az minden további vizsgálat nélkül tisztességtelenségnek minősül. Ha a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlatról van szó, vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztés vagy az agresszió a törvényben megadott kritériumait. S csak ha a tisztességtelenség e tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó, kerül alkalmazásra a generálklauzula.

III.5. [ÜZLETI TITOK]

54. A [ÜZLETI TITOK]⁶¹ [ÜZLETI TITOK]⁶² [ÜZLETI TITOK].
55. Az [ÜZLETI TITOK].
56. Az eljáró versenytanács ebben a körben azt is ki kívánja emelni, hogy [ÜZLETI TITOK].”
57. A fentieket megerősíti [ÜZLETI TITOK]⁶³ is, amely rögzíti ([ÜZLETI TITOK].⁶⁴
58. A [ÜZLETI TITOK].
59. Az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK].
60. Előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].
61. A [ÜZLETI TITOK].
62. Az eljáró versenytanács a [ÜZLETI TITOK].
63. A [ÜZLETI TITOK].
64. [ÜZLETI TITOK].
65. A [ÜZLETI TITOK].
66. A [ÜZLETI TITOK].
67. Az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK]⁶⁵ ismertette, hogy [ÜZLETI TITOK].

III.6. Forgalmi adatok

68. A magyar Viagogo weboldal látogatottsági adatait az eljárás alá vont – különböző iratokban – az alábbiak szerint adta meg:

2019	Asztali gép/Tablet ⁶⁶	Mobil	Összesen ⁶⁷	Látogatások száma ⁶⁸
január	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
február	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
március	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
április	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
május	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

⁶¹ [ÜZLETI TITOK]

⁶² VJ/42-73/2019. számú irat

⁶³ VJ/42-73/2019. számú irat

⁶⁴ [ÜZLETI TITOK]

⁶⁵ Lásd a nem betekinhető VJ/42-102/2019. és VJ/42-109/2019. szám feljegyzésekkel beemelt iratokat.

⁶⁶ Az asztali gépre és tabletre vonatkozó látogatottsági adatok egy oszlopban kerültek feltüntetésre, ugyanis a magyar Viagogo weboldalhoz való hozzáférés tekintetében a látogatottsági adatok mérésének szempontjából azok egy kategória alá esnek, mivel mindkét platformról ugyanaz a honlap érhető el. Lásd: VJ/42-50/2019. irat 3. kérdésre adott válasz.

⁶⁷ VJ/42-50/2019. irat 3. kérdésre adott válasz

⁶⁸ VJ/42-16/2019. irat 14. kérdésre adott válasz

július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
augusztus	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
szeptember	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
október	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
november	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
december	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020⁶⁹	Asztali gép/Tablet⁷⁰		Mobil	Összesen
január	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
február	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
március	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
április	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
május	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
augusztus	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
szeptember	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
október	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
november	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

69. A különböző nyilatkozatokban⁷¹ benyújtott rendszerezett adatok közötti esetleges ellentmondás kapcsán a Viagogo előadta, hogy a fenti adatszolgáltatásokban megjelölt honlap-látogatottsági adatok mindegyike helyes, azok között az eltérő mérési módszerek miatt van eltérés. Kiemelte, hogy a honlap-látogatottsági adatok mérésére nincs általánosan elfogadott és széles körben alkalmazott módszertan, ezért a weboldalak üzemeltetői belátásuk szerint választhatják ki a számukra legalkalmasabbnak tűnő mérési módszert a honlap látogatottság nyomon követésére.⁷²

70. A következő táblázat a www.viagogo.com/hu oldal jegyértékesítéseit és a szolgáltatási díjból származó (az eljárás alá vont által forintba átszámított), vizsgálati szakban megadott, szolgáltatási díjból származó bevételeit összegzi:⁷³

2019	Értékesített jegyek száma (db)	Szolgáltatási díj (Ft)
január	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
február	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
március	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
április	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
május	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

⁶⁹ VJ/42-35/2019. irat 4. kérdésre adott válasz és VJ/42-50/2019. 4. és 5. kérdésre adott válasz

⁷⁰ Január-június között a bal oldali részoszlopban szereplő adatokat a Viagogo a VJ/42-35/2019. irat 4. kérdésre adott válaszában, a jobb oldali részoszlopban szereplőket pedig a VJ/42-50/2019. 4. kérdésre adott válaszában nyújtotta be. Az asztali gépre és tabletre vonatkozó látogatottsági adatok egy oszlopban kerültek feltüntetésre, ugyanis a magyar Viagogo weboldalhoz való hozzáférés tekintetében a látogatottsági adatok mérésének szempontjából azok egy kategória alá esnek, mivel mindkét platformról ugyanaz a honlap érhető el. Lásd még VJ/42-50/2019. irat 3. kérdésre adott válasz és VJ/42-59/2019. irat

⁷¹ VJ/42-16/2019. irat, VJ/42-35/2019. irat, VJ/42-50/2019. irat

⁷² VJ/42-59/2019. irat

⁷³ VJ/42-43/2019. irat 3. kérdésre és VJ/42-16/2019. irat 2. a) kérdésre adott válasz

július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
augusztus	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
szepember	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
október	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
november	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
december	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
január	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
február	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
március	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
április	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
május	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
augusztus	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
szepember	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
október	[ÜZLETI TITOK] ⁷⁴	[ÜZLETI TITOK]
november	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
december	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2021 ⁷⁵	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
január	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
február	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
március	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
április	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
május	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

71. Az eljárás alá vont előadása szerint a fenti bevételi adatok úgy kerültek kiszámításra, hogy [ÜZLETI TITOK].⁷⁶ Az eljárás alá vont ezen adatok kapcsán is előadta, hogy azok [ÜZLETI TITOK].⁷⁷

III.7. Egyéb, a platform működését érintő információk

72. Az eljárás alá vont 2020. április 9-én kelt beadványához csatolt egy, a koronavírus járvánnyal összefüggő levelet.⁷⁸ A COVID-19 elterjedésével ugyanis ugrásszerűen megnőtt az elhalasztott, illetve lemondott események száma, de az eljárás alá vont szeretné a hatóságot és ügyfeleit is biztosítani arról, hogy a Viagogo weboldalon keresztül vásárolt jegyeket a Viagogo által biztosított garancia védi. A <https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/404> linken elérhető tájékoztatás szerint:

„Koronavírus (COVID-19) Tájékoztató

A koronavírus olyan probléma, amelyet nagyon komolyan veszünk, mivel globálisan közvetlen hatással van vásárlóinkra és eladóinkra egyaránt. A COVID-19 (az új koronavírus) miatt kialakult helyzet valószínűleg kérdéseket vetett fel azzal kapcsolatban, hogy mi történik, ha egy esemény elmarad vagy elhalasztják azt. Amennyiben az esemény szervezője hivatalos bejelentést tett, hogy az ön eseményét törölték vagy

⁷⁴ VJ/42-79/2019. számú irat alapján

⁷⁵ VJ/42-79/2019. számú irat alapján

⁷⁶ VJ/42-16/2019. irat 2.a) és 3.a) kérdésekre adott válaszok

⁷⁷ VJ/42-16/2019. irat 2.a) és 3.a) kérdésekre és a VJ/42-21/2019. irat 1. kérdésre adott válaszok, VJ/42-21/2019. irat 2. kérdésre adott válasz és VJ/42-50/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

⁷⁸ VJ/42-16/2019. irat 1. számú melléklet

elhalasztották, e-mailt küldünk önnek, melyben informáljuk a következő lépésekről. Ha a hivatalos bejelentést követő 24 órán belül nem kapott e-mailt, kérjük, azonnal lépjen velünk kapcsolatba.

- Ha az esemény elmarad, Önnek nem kell semmit tennie. Kapcsolatba fogunk lépni Önnel és Ön teljes pénzvisszatérítésre vagy egy rendelése 125%-ának megfelelő értékű kuponra jogosult.
- Ha az esemény szervezője kuponokat ajánl fel, vagy jegyeket egy másik eseményre, Önnek nem kell semmit tennie. Kapcsolatba fogunk lépni Önnel és Ön jogosult a kuponra vagy a másik eseményre szóló jegyekre.
- Ha egy eseményt elhalasztanak vagy átütemeznek, Önnek nem kell semmit tennie. Kapcsolatba fogunk lépni Önnel, amint bejelentik az új dátumot. Minden esemény érvényesnek tekintendő, ameddig nem érkezik hivatalos bejelentés az esemény törléséről.

...

A viagogo garanciája értelmében a vásárlók teljes visszatérítésre jogosultak, ha egy esemény elmarad.

Tekintettel azonban a koronavírus egyedi körülményeire, alternatív lehetőséget kínálunk: Ha egy eseményt lemondnak, akkor lehetőség van viagogo-utalványt kapni, amelyet az eredeti vételár 125% -ában becsülnek meg, így élvezheted a választott eseményt a jövőben. ...

73. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a Viagogo minden esetben felveszi a kapcsolatot a jegy vevőjével és/vagy eladójával annak biztosítása érdekében, hogy mindkét fél megfelelő tájékoztatást kapjon arról, hogy mi fog történni az adott jeggyel. A Viagogo – ezen időszakra tekintettel – a visszatérítésre jogosult fogyasztók számára lehetőséget kínál továbbá arra is, hogy a visszatérített jegyeket Viagogo utalványként kapják meg az eredeti vételár 125%-ának megfelelő összegben, amely felhasználható minden jövőbeni vásárláshoz a Viagogo online platformján. Amennyiben egy esemény lemondásra kerül, és a fogyasztó az előbbi lehetőséget választja, abban az esetben 24, illetve 48 órán belül e-mailben kap részletes tájékoztatást arról, hogyan lesz lehetősége az utalványt beváltani egy jövőbeli vásárlás esetén. A Viagogo nyilatkozata szerint a fogyasztók bármikor felvehetik a kapcsolatot a 24 órás ügyfélszolgálatával, ha kérdésük vagy aggályuk merül fel a visszatérítési szabályzattal kapcsolatban. A Viagogo előadta, hogy az üzletpolitikájára vonatkozó naprakész információk a weboldalán a COVID-19-hez kapcsolódó sűgórészben (<https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/404>) érhetők el.⁷⁹

74. A Viagogo bemutatta az által biztosított speciális garanciát is (a továbbiakban: Viagogo garancia), amelyről szerinte részletes leírás található a magyar Viagogo weboldalon, ahol további GYIK kérdések segítik a felhasználókat a megértésben.⁸⁰ A Viagogo előadta, hogy számára ügyfelei elégedettsége az egyik legfőbb prioritás, ezért a Viagogo garancia értelmében a vásárlói teljes pénzvisszatérítésre jogosultak, ha egy esemény elmarad.⁸¹ Az eljáró versenytanács előtt nem ismert, hogy magyar fogyasztókat, illetve a www.viagogo.com/hu weboldalon történő jegyvásárlásokat illetően ilyen típusú visszatérítésekre sor került-e valaha, illetve amennyiben igen, milyen módon.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A www.viagogo.com/hu weboldalon történő jegyvásárlás folyamata

75. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat a www.viagogo.com/hu oldalon 2019. január 1-jétől megvalósított, jegyértékesítéssel kapcsolatos tájékoztatási, kommunikációs gyakorlat.

⁷⁹ VJ/42-16/2019. irat 1. számú melléklet

⁸⁰ VJ/42-28/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

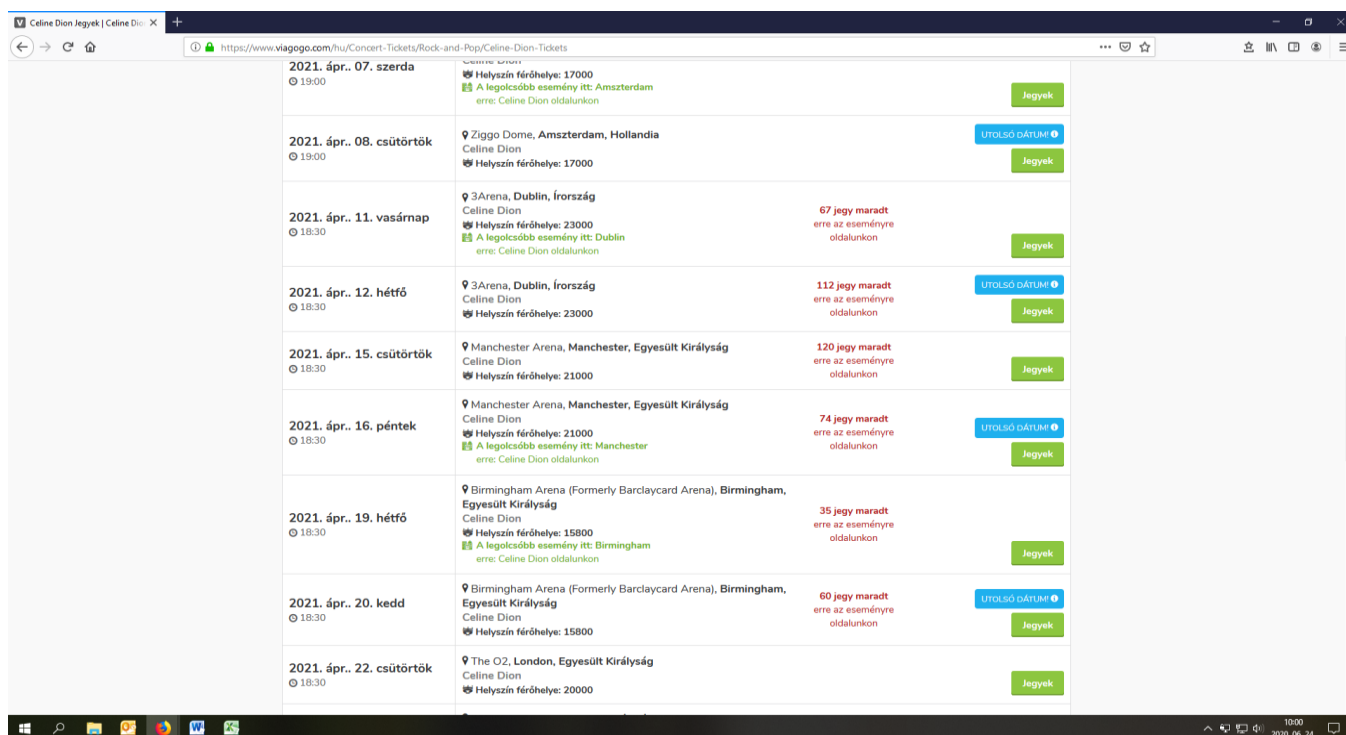
⁸¹ VJ/42-28/2019. irat 2. kérdésre adott válasz

76. Itt szükséges megjegyezni, hogy 2019 júliusában a Google globálisan felfüggesztette a Viagogo fizetett hirdetéseit,⁸² mivel a Viagogo megsértette a Google hirdetési irányelveit. A felfüggesztést megelőzően a Viagogo kiemelt Google hirdetése a találati lista legelején jelentek meg, amikor a fogyasztók rendezvényekre, koncertekre szóló jegyek iránt folytattak keresést. A fizetett elősorolás azt a látszatot erősíthette, hogy a Viagogo weboldala hivatalos jegyértékesítő az adott rendezvény tekintetében. A fizetett hirdetések nem képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát (a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alapvetően a honlapi kommunikáció), azonban azoknak jelentősége van a fogyasztói út tekintetében (lásd a későbbiekben az ügyleti döntés kapcsán írtakat is).

77. A vizsgálat által (2019. január 8-án és 23-án, 2019. november 13-án, 2020. március 4-én, 2020. június 24-én és 2020. december 1-jén) készített képernyőmentések,⁸³ így a jegyvásárlás folyamata a vizsgálati jelentés VI.1.2. pontjában került részletesen bemutatásra. Kiemelendő ezen mentések kapcsán, hogy az adatgyűjtés alkalmával a vizsgálok a honlap felső menüsávjában első lépésként átállították a honlap nyelvét magyarra, mert az alapértelmezett nyelv az angol volt (az alapértelmezett valuta beállítás a HUF volt).

78. Az eljáró versenytanács a továbbiakban az egyes mentések alapján feltárt tájékoztatási gyakorlat lényegi pontjait emeli ki és csak néhány képernyőmentést mutat be.

79. Az alábbi, 2020. június 24-én készített⁸⁴ képernyőmentés egy kiválasztott koncert megjelenített jellemzőit tartalmazza:



80. A fenti (és az egyéb rendelkezésre álló) mentés alapján megállapítható, hogy a kiválasztott esemény kapcsán a platform megjeleníti

- a koncertek dátumát, helyszínét,

⁸² Lásd: <https://www.theguardian.com/money/2019/jul/17/google-suspends-ticket-website-viagogo-from-its-search-rankings>, továbbá <https://www.origo.hu/gazdasag/20191011-vegleg-kinyirhatja-a-viagogo-t-a-google.html>, VJ/42-58/2019. feljegyzés mellékletei

⁸³ VJ/42-54/2019. számú feljegyzés mellékletei

⁸⁴ VJ/42-54/2019. számú feljegyzés melléklete

- a helyszínek férőhelyét és piros színnel kiemelten, önálló oszlopban a maradék jegyek számát („*x jegy maradt erre az eseményre oldalunkon*”),
- a „*legolcsóbb esemény itt: városnév*” kitételt,
- a jegyek elnevezésű kattintható zöld ikon mellett az „*utolsó dátum*” megjelölést kék színnel.

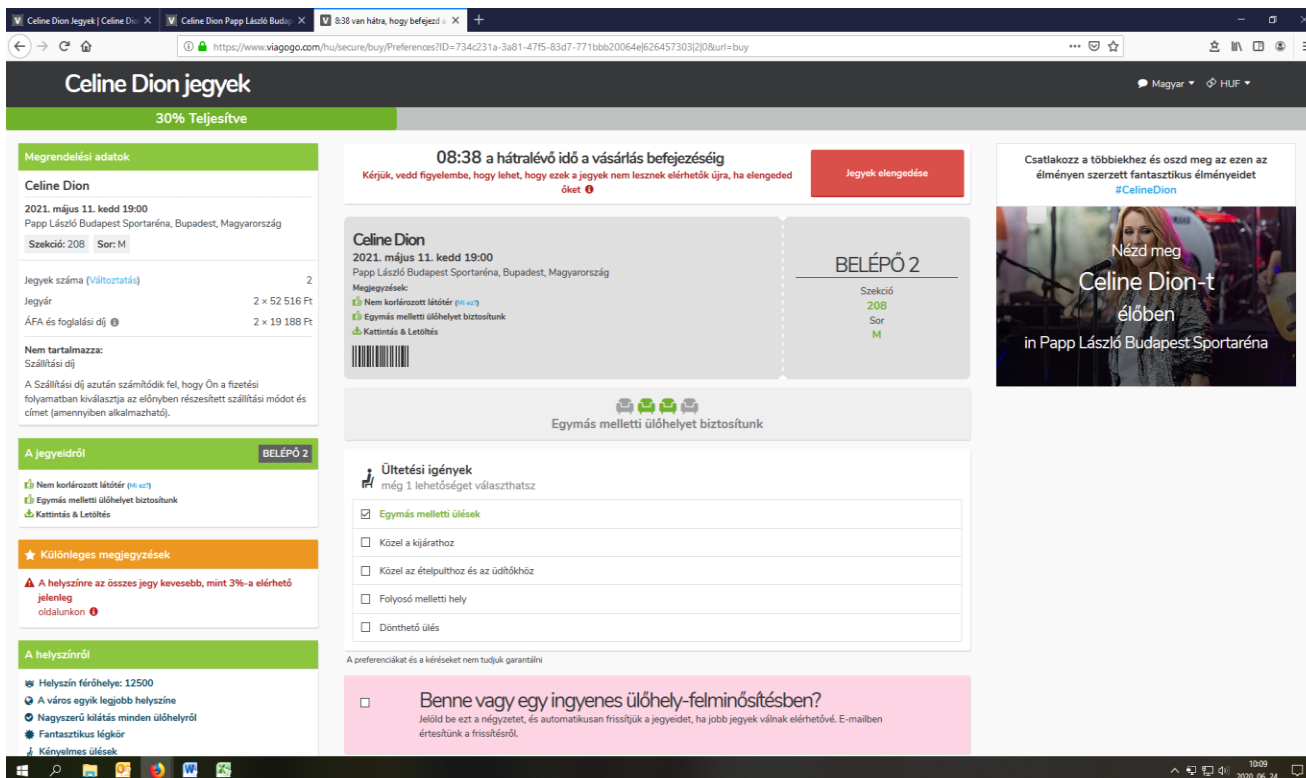
81. A 2021. május 11-i budapesti koncertre kattintva pedig az alábbi folyamaton keresztül jutott el a vizsgálat a vásárlásig (az összesen 28 képernyőmentést a vizsgálati jelentés 75. pontja tartalmazza):

- a kattintást követően egy várakozást jelző oldal látható („*Kérjük, várj, amíg ellenőrizzük az elérhetőséget*”), ahol közben az is megjelenik, hogy „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg az oldalunkon*” és az, hogy az ellenőrzés éppen hány 5-on áll,
- a következő mentésen felugró ablakban olvasható, hogy „*Egy [magyar zászló képe] vásárló vett 2 jegyet, hogy megnézzé a(z) ... eseményt itt: Budapest 3 nappal ezelőtt oldalunkon*”,
- ezt követően ki kell választani a jegyek számát és azt, hogy együtt szeretnének-e ülni a résztvevők, miközben az olvasható, hogy „*Keresési beállításai alapján megtaláljuk Önnek a legjobb elérhető jegyeket*”, majd meg kell erősíteni, hogy hány darab jegyet kíván venni a fogyasztó,
- a megerősítő oldalakon is megjelenik a képernyő felső részében az a szöveg egy nagy piros mezőben, hogy „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)*”, továbbá rózsaszín mezőben kiemelve piros betűkkel, hogy „*82 jegy maradt – megfelel a szűrőknek erre az eseményre az oldalunkon*”,
- a fentiek alatt a kiválasztható jegyek adatai szerepelnek, melyek alatt a kiválasztható jegyek találati listájában – az adott kiválasztható jegy mezőjén belül – ismét piros színnel kiemelve szerepel, hogy „*3 Fennmaradó jegy ebben az értékesítési hirdetésben oldalunkon*”, továbbá az, fekete betűkkel egy like-ikon mellett, hogy „*Legnépszerűbb szektor erre az eseményre oldalunkon*”:

82. A fenti oldalon, a piros mezőben megjelenő „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)*” szövegben az (i) – információs – ikonra kattintva egy fehér mezőben

az a szöveg jelenik meg, hogy „Az eseményre jelenleg megvásárolható fennmaradó jegyek száma a honlapunkon, a helyszín becsült befogadóképességének százalékos arányában.”

83. A konkrét jegyek kiválasztását követően a lap tetején az a szöveg látható, hogy „Kérjük, várj, amíg ellenőrizzük az elérhetőséget”, majd ezen tájékoztatás után szintén a lap tetején megjelenik fekete betűkkel egy visszaszámláló óra az alábbi szöveggel: „09:59 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.” Ez alatt közvetlenül piros betűkkel az a szöveg olvasható (gyakorlatilag a vásárlási folyamat végéig, a visszaszámlálás befejezéséig), hogy „Kérjük, vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetők újra, ha elengeded őket.” Emellett pedig nagyobb piros mezőben szerepel a „Jegyek elengedése” szöveg. Ezen az oldalon az esemény mellett, a megrendelési adatok boxban megjelenik a kiválasztott jegy ára is (adott esetben 71.710 Ft). Az oldal tetején, fekete háttérben apró betűvel kerül megjelenítésre, a többi információs boxtól elkülönítve, hogy „Az árak tartalmazzák a következőket: becsült ÁFA és foglalási díj, de nem tartalmazzák a szállítási költséget.”
84. Ezt követően egy felugró ablakban is megjelenik egy figyelmeztetés, hogy „Már csak 09:49 maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetők [OK]”, majd folyamatosan számol visszafelé az óra.
85. A felugró ablakot követően ismét meg kell erősíteni, hogy hány darab jegyet szeretne a fogyasztó vásárolni, majd a pontos jegyek (ülőhelyek) kiválasztásának megerősítését követően megjelenik egy függőleges sáv a bal oldalon a megrendelés és a jegyek adatairól. Ebben a mezőben zöld kiemelések és fekete betűs szövegek olvashatók, azonban a mező alsó harmadában „Különleges megjegyzések” címmel narancssárga kiemeléssel szerepel egy pont, amely alatt a korábban már hivatkozott alábbi piros betűs szöveg olvasható ismét: „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)”:



86. A fenti két képernyőmentésből látható, hogy az eljárás alá vont jegyárnak hívja a foglalási díj nélküli tételt és találati listában szereplő árat is, ami feltehetően magába foglalja a szolgáltatás díját is.
87. Az „ÁFA és foglalási díj” sornál található információs ikonra kattintva az a tájékoztatás jelenik meg, hogy „A(z) ÁFA az országodban törvény által előírt, és a közjavak és szolgáltatások finanszírozására használják. A(z) ÁFA összeget a foglalási díj százalékában számolják. A foglalási díj lehetővé teszi

számunkra, hogy kiváló szolgáltatást nyújthassunk Neked. Ez segít nekünk ellenőrizni a jegyek érvényességét, biztosítja a jegyek biztonságos kézbesítését az esemény idejére, és azonnali ügyfélszolgálatot nyújt, ha bármikor szükséged van rá.”

88. A bal oldali sávban a legalsó zöld boxban a helyszínrre vonatkozó pozitív kijelentések szerepelnek: „A város egyik legjobb helyszíne”, „Nagyszerű kilátás minden ülőhelyről”, „Fantasztikus légkör”, „Kényelmes ülések”.

89. A folytatás során a vásárlói adatok megadására szolgáló mezők jelennek meg, melyek alatt narancssárga mezőben olvasható, hogy „3 személy tekintette meg a jegyeket a(z) ... eseményekre az elmúlt órában”. Ez a kiemelés is folyamatosan látható marad.

90. Amennyiben az idő előrehaladtával, az adatok megadását (illetve a szállítási mód, fizetési adatok kiválasztását) követően az érdeklődő nem lép tovább, úgy ismét felugrik egy kis ablak az alábbi szöveggel:

„02:17 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.

Már csak 02:17 maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetőek.

[Az esemény részletei]

Ne maradj le az eseményről, hogy láthasd: ...!

Fejezd be a vásárlást, hogy biztosítsd a jegyeidet.

Ne maradj le az eseményről, hogy láthasd: Celine Dion itt: Papp László Budapest Sportaréna!

Fejezd be a vásárlást, hogy biztosítsd a jegyeidet.”

91. A szállítási mód és a fizetési adatok megadását követően a megrendelési adatok között – az újonnan felmerült kezelési költség összegével kalkulált – teljes ár (145.140 Ft) lesz látható (megközelítő átváltással).

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.viagogo.com/hu/secure/buy/ChoosePaymentMethod?ID=734c231a-3a81-4715-83d7-771bbb20064e62645730320>. The page title is "Celine Dion jegyek". A green banner at the top indicates "80% Teljesítve".

Megrendelési adatok:
Celine Dion
2021. május 11. kedd 19:00
Papp László Budapest Sportaréna, Budapest, Magyarország
Szekció: Z08 | Sor: M

Jegyek száma (Változtatás): 2
Jegyár: 2 x 52 516 Ft
Kezelési költség: 2 x 867 Ft
ÁFA és foglalási díj: 2 x 19 188 Ft

TELJES ÁR: 145 140 FT
Ez egy megközelítő átváltás. Ezek a jegyek ebben a pénzben kerültek listázásra: CZK. A te fizetendő pénznemed: 11 055 Ké.

00:11 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig
Kérjük, vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket.

1 ADATAID
2 SZÁLLÍTÁS

Celine Dion
2021. május 11. kedd 19:00
Papp László Budapest Sportaréna, Budapest, Magyarország

Megjegyzések:
Nem korlátozott látótér (N/A)
Egymás melletti ülőhely biztosítunk
Kattintás & Letöltés

BELÉPŐ 2
Szekció: Z08
Sor: M

A jegyeidről BELÉPŐ 2
Nem korlátozott látótér (N/A)
Egymás melletti ülőhely biztosítunk
Kattintás & Letöltés

Különleges megjegyzések
A helyszínrre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon.

A helyszínről
Helyszín férőhelye: 12500
A város egyik legjobb helyszíne
Nagyszerű kilátás minden ülőhelyről
Fantasztikus légkör

Fizetési mód kiválasztása
Debit vagy Hitelkártya

4 ELLENŐRZÉS

92. Miután letelt a visszaszámláló óra szerinti idő, egy felugró ablakban az olvasható, hogy „Lejárt az idő! Visszairányítjuk az oldalra, ahol kiválaszthatja a jegyeket az eseményre.”

IV.2. Felhasználási Feltételek

93. A Felhasználási Feltételeket a vizsgálati jelentés 3. számú melléklete ismerteti. A jegyárakra vonatkozóan az alábbi rendelkezések emelendők ki:

„2.6 Ajánlattétel. Az a tag, aki jegyet szeretne vásárolni, először átnézi a Weboldal adatbázisát azokra az Eladók által listázott jegyekre vonatkozóan, amelyek megfelelnek a Vevő igényeinek. Miután a Vevő megtalálta az igényeinek megfelelő jegyet, a Vevő közli velünk az "ajánlatot", miszerint a Vevő meg kívánja vásárolni a jegyet. Felhívjuk figyelmét, hogy az Eladó lehet, hogy köteles, lehet hogy nem köteles felszámolni Önnek a jegy eladásával kapcsolatos Adót. Így a feltüntetett jegyár (a díjaink előtti) adott esetben tartalmazhatja az Adót. Kérjük, vegye figyelembe, hogy ez az ár nem tartalmazza azokat az Adókat, amelyeket esetlegesen a viagogo szolgáltatásai után kell fizetni. Vevőként Ön felhatalmaz minket, hogy a kiválasztott jegyek megvásárlásához megterheljük hitelkártyáját, bankkártyáját, PayPal számláját vagy bankszámláját.

2.7 Felhatalmazás fizetésre. Amennyiben az ajánlatot hitel- vagy bankkártyáról kapjuk, abban az esetben arra kapunk felhatalmazást, hogy a Vevő hitel- vagy bankkártyáját a jegyárral megegyező összeggel plusz a foglalási díjjal és szállítási díjjal terheljük meg. Amennyiben szükséges, az Adót is hozzászámítjuk a díjainkhoz. A zárolás a Vevő hitel- vagy bankkártyáján az értékesítés befejezéséig vagy a megrendelés visszavonásáig tart. Abban az esetben, amikor az ajánlatot PayPal-ról kapjuk, arra kapunk felhatalmazást, hogy a Vevő PayPal számláját a jegyárral megegyező összeggel plusz a foglalási díjjal és a szállítási díjjal terheljük meg. Amennyiben szükséges, az Adót is hozzászámítjuk a díjainkhoz. Amennyiben banki átutalással kapjuk az ajánlatot, abban az esetben ellenőrizzük, hogy a bankszámla érvényes-e.”

94. A platform működésére vonatkozóan az alábbi pontok emelendők ki:

„1.1 Bevezetés. Üdvözöljük a viagogo online jegyértékesítő felületén (a továbbiakban: "Weboldal"). A jelen Általános Szerződési Feltételek (ideértve az abban hivatkozott valamennyi dokumentumot is) ("ÁSZF") meghatározzák Ön ("Ön") és a viagogo AG ("Viagogo" vagy "Mi") között létrejövő, jegyek ("Jegyek") vásárlására és értékesítésére, valamint minden egyéb általunk nyújtott szolgáltatásra ("Szolgáltatások") vonatkozó szerződés feltételeit. Weboldalunk használatával Ön elfogadja a jelen ÁSZF-et.

1.2 Jegyek cseréje. A viagogo olyan szolgáltatást nyújt, amely lehetővé teszi a jegyeket vásárolni kívánó tagoknak ("Vevők"), hogy olyan tagokat találjanak, akik jegyeket kívánnak eladni ("Eladók"). Az adásvétel tárgyául szolgáló jegyen a viagogo nem szerez tulajdonjogot, a tényleges tranzakció kizárólag a Vevő és az Eladó között megy végbe. Miután a Vevő és az Eladó megállapodott, az összes tranzakciót a viagogo garantálja.”

IV.3. Gyakran Ismételt Kérdések („Segítségközpont”)⁸⁵

95. A Viagogo belső ügyrendje szerint a Gyakran Ismételt Kérdések (a továbbiakban: GYIK) alapverzióját és a GYIK-ben eszközölt valamennyi változtatást egységesen angol nyelven készíti el, amelyet ezután fordít magyar nyelvre, majd tölti fel a magyar Viagogo weboldalra.⁸⁶ A Viagogo nyilatkozata szerint így csak angol nyelven áll rendelkezésére a GYIK olyan verziója, amely követi a szövegváltoztatásokat. Erre tekintettel a Viagogo csatolta a GYIK angol nyelvű változatát, amely tartalmazza és kiemeli a 2019. január 1. óta elvégzett változtatásokat (kiegészítéseket, törléseket és egyéb módosításokat színekkel jelölve), illetve a változások pontos dátumát.⁸⁷ A Viagogo által benyújtott GYIK fordítást⁸⁸ a vizsgálati jelentés 3. számú melléklete ismerteti.

⁸⁵ VJ/42-54/2019. számú feljegyzés melléklete

⁸⁶ VJ/42-35/2019. 10. a)-c) kérdésekre adott válasz és 3. számú melléklet

⁸⁷ VJ/42-35/2019. 10. a)-c) kérdésekre adott válasz és 3. számú melléklet

⁸⁸ VJ/42-43/2019. 2. számú melléklet

96. A GYIK „A viagogóról” pontjának „Mi a viagogo?” alpontja rögzíti, hogy a „viagogo egy globális online jegyárúsító piactér élő sport-, zenei és szórakoztatóipari rendezvényekre szóló jegyekkel. A viagogo célja, hogy a vásárlókat a jegyek lehető legszélesebb választékával lássa el eseményekre világszerte, és segít a jegyárúsítóknak, hogy elérhessék a vásárlókat, egyénektől kezdve a nagy multinacionális rendezvényszervezőkig. A viagogo kapcsolatban áll a világ számos vezető sport- és szórakoztatóipari márkájával, és segít a vásárlóknak a világ szinte összes országából, hogy jegyekhez jussanak az általuk preferált nyelven, pénznemben és készüléken. [...]”

97. A „Mik a viagogo díjai?” kérdésre kattintva a vizsgálati szakban csak angol nyelvű válaszok voltak láthatók.⁸⁹ A 2020. június 25-ei időállapot szerint tájékoztatás szerint „Buyers: viagogo charges a service fee on top of the ticket price. This fee is displayed in the check-out process and covers the cost of maintaining the viagogo platform, guaranteeing tickets and providing customer service. Sellers: once your tickets have sold, viagogo charges a service fee. This fee is displayed in the selling process and covers the cost of marketing your tickets to millions of potential buyers worldwide. This fee will be deducted from your payment. Please note that service fee amounts may vary by event and are subject to VAT.”

98. 2020. augusztus végétől a következő tájékoztatás olvasható:⁹⁰

„Vásárlók: a viagogo a jegy árán felül foglalási díjat is felszámol. Ez a díj a vásárlás végén kerül feltüntetésre és a viagogo fenntartási költségeit, a jegyekre vonatkozó garanciát és az ügyfélszolgálat biztosításának költségét hivatott fedezni. Felhívjuk figyelmed, hogy a foglalási díjak eseményenként eltérőek lehetnek és azok az ÁFA szabályait alkalmazni kell.

Eladók: a jegyed értékesítését követően a viagogo szervízdíjat számol fel. Ez a díj az értékesítési folyamat végén kerül feltüntetésre és a jegyeid világszerte több millió lehetséges vásárló számára való reklámozásának költségét fedezi. A díj levonásra kerül a számodra kifizetendő összegből. Felhívjuk figyelmed, hogy a szervízdíjak eseményenként eltérőek lehetnek és azok az ÁFA szabályait alkalmazni kell.”

99. A Viagogo előadta, hogy a magyar Viagogo weboldal átfogó, alapos vizsgálata során azt is észrevette, hogy a „My payment has been declined” és az „I haven't received an email confirming my order” részek magyar fordítása szintén hiányzott a GYIK-ben, de ezeket is pótolta időközben.⁹¹

IV.4. Üzleti modellel kapcsolatos tájékoztatás

100. A Viagogo előadta, hogy 2019. január 1-je óta a magyar Viagogo weboldal kezdőlapjának felső részén (a legfelső sötét, illetve fekete sávban, világosabb betűvel) található egy tájékoztató szöveg, miszerint⁹² „A világ legnagyobb élő eseményekre szóló jegy viszonteladói piaca vagyunk. Az árakat az eladók határozzák meg és azok magasabbak vagy alacsonyabbak is lehetnek a névértéknél.”

101. A Viagogo előadta, hogy 2019. január 1-jétől a fenti tájékoztató üzenet tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a Viagogo sem elsődleges, sem másodlagos jegyértékesítő, hanem egy olyan digitális platformot működtet, ahol lehetőséget biztosít arra, hogy harmadik felek bizonyos eseményekre szóló jegyeket egymás között értékesíthessenek és megvásárolhassanak.⁹³ Előadta, hogy semmilyen módon nem korlátozza az eladók által a platformon értékesíteni kívánt jegyek árát.⁹⁴

⁸⁹ Lásd: <https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/29; VJ/42-54/2019. számú feljegyzés melléklete>

⁹⁰ Arra a kérdésre, hogy a fenti GYIK-tájékoztatás miért csak angol nyelven érhető el a magyar Viagogo weboldalon, a Viagogo 2020. augusztus 24-én kelt beadványában úgy nyilatkozott, hogy az a Viagogo figyelmetlenségéből adódott, amely hiányosságot azóta már pótolta, és fel is töltötte a GYIK vonatkozó részének magyar változatát a magyar Viagogo weboldalra (VJ/42-35/2019. 11. a) kérdésre adott válasz)

⁹¹ VJ/42-35/2019. 11. b) kérdésre adott válasz és 4. számú melléklet

⁹² VJ/42-5/2019. irat 13. kérdésre adott válasz

⁹³ VJ/42-5/2019. irat 13. és 15. kérdésekre adott válaszok

⁹⁴ VJ/42-5/2019. irat 13. kérdésre adott válasz

V.

Árkommunikációs gyakorlat és az ezzel kapcsolatos egyéb információk⁹⁵

V.1. A fizetendő vételárral és az alkalmazott átváltási árfolyammal, illetve annak számítási módjával összefüggő gyakorlat

102. A vizsgálat a következő ár-, illetve díjelemek tárta fel a kereskedelmi gyakorlat és az eljárás alá vont nyilatkozatai alapján:

Árelem megnevezése	Definíciója/tartalma	Megjelenés helye
„Jegyár”	„A jegyárak az eladó által megadott árak, melyek a kibocsátási ár alatt vagy felett is lehetnek.”	jegyvásárlási folyamat
	„A Viagogo oldalán elérhető jegyek ára gyakran a kibocsátási ár felett vagy alatt van, mely teljes mértékben az eladótól függ.”	Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/35
	„A népszerű eseményekre szóló jegyek gyakran a kibocsátási ár felett kelnek el, ám számos esetben a kibocsátási ár alatt kínálunk jegyeket.”	
„Ár”	„Az árakat az eladók határozzák meg és azok magasabbak vagy alacsonyabbak is lehetnek a névértéknél.”	főoldal ⁹⁶
„ÁFA és foglalási díj”	„A(z) ÁFA az országodban törvény által előírt, és a közjavak és szolgáltatások finanszírozására használják. A(z) ÁFA összeget a foglalási díj százalékában számolják. A foglalási díj lehetővé teszi számunkra, hogy kiváló szolgáltatást nyújthassunk Neked. Ez segít nekünk ellenőrizni a jegyek érvényességét, biztosítja a jegyek biztonságos kézbesítését az esemény idejére, és azonnali ügyfélszolgálatot nyújt, ha bármikor szükséged van rá.”	jegyvásárlási folyamat
„Adó”	„ÁFA, termék- és szolgáltatási adó, egyéb forgalmi adó vagy más hasonló díjak (együttesen „Adó”)”	Felhasználási Feltételek 2.5 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Foglalási díj”	„A Viagogo a jegy árán felül foglalási díjat is felszámol. Ez a díj a vásárlás végén kerül feltüntetésre és a Viagogo fenntartási költségeit, a jegyekre vonatkozó garanciát és az ügyfélszolgálat biztosításának költségét hivatott fedezni. Felhívjuk figyelmed, hogy a foglalási díjak eseményenként eltérőek lehetnek és azokra az ÁFA szabályait alkalmazni kell.”	Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/29 (Vásárlóknak szóló tájékoztatás)
„Szolgáltatási díj”	„A Viagogo által nyújtott szolgáltatások ellentételezésére felszámított foglalási díjat, valamint a foglalási díjra felszámított adót tartalmazza.” ⁹⁷	-
„Szervíz díj”	„A jegyed értékesítését követően a Viagogo szervízdíjat számol fel. Ez a díj az értékesítési folyamat végén kerül feltüntetésre és a jegyeid világszerte több millió lehetséges vásárló számára való reklámozásának költségét fedezi. A	Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/29 (Eladóknak szóló

⁹⁵ Lásd az előző pontot is

⁹⁶ VJ/42-54/2019. feljegyzés, 2020.12.01-jei képernyőmentés

⁹⁷ VJ/42-35/2019. 11. c) kérdésre adott válasz

	díj levonásra kerül a számodra kifizetendő összegből. Felhívjuk figyelmed, hogy a szervízdíjak eseményenként eltérőek lehetnek és azok az ÁFA szabályait alkalmazni kell.”	tájékoztatás)
„Szállítási díj”	„A szállítási díj azután számítódik fel, hogy Ön a fizetési folyamatban kiválasztja az előnyben részesített szállítási módot és címet (amennyiben alkalmazható).”	jegyvásárlási folyamat
„Kezelési költség”	„A Kezelési költség azután számítódik fel, hogy Ön a fizetési folyamatban kiválasztja az előnyben részesített szállítási módot és címet (amennyiben alkalmazható).”	jegyvásárlási folyamat
„Elektronikus jegy”	X Ft jegyár (a jegyáron felül megjelenő összeg) Elektronikus jegy – elektronikus küldés	jegyvásárlási folyamat
„Teljes Ár”	„A végleges vevő által fizetendő teljes ár beleértve a jegy árat, a kezelési költséget, az adót és a foglalási díjat.” ⁹⁸ „TELJES ÁR”: X Ft Ez egy megközelítő átváltás. Ezek a jegyek ebben a pénznemben kerültek listázásra: CZK. A te fizetendő pénznemed: X Kč.”	jegyvásárlási folyamat
„Vissza nem fizetett díj”	„Abban az esetben, ha a Vevő az esedékesség időpontjától számított 24 órán belül nem küldi vissza a bérletet a Viagogo-ra, úgy a vevő vállalja, hogy a Viagogo a bérletenként 200 eurós "vissza nem fizetett díjat" számíton fel a jegyek megvásárlásához használt módon. Ez a díj a jegyekért eredetileg kifizetett összegben felül érvényes.”	Felhasználási Feltételek 2.16 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Késedelmes kiszállítási díj”	„Kiigazítások: szükséges ahhoz, hogy a Vásárlót vagy Eladót kárpótolja a rossz tapasztalatok miatt, jegyenként minimum \$30 összegben (vagy ennek megfelelője az adott fél valutájában)”	Felhasználási Feltételek 5.4 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Újranyomtatási díj”	„Kiigazítások: szükséges ahhoz, hogy a Vásárlót vagy Eladót kárpótolja a rossz tapasztalatok miatt, jegyenként minimum \$30 összegben (vagy ennek megfelelője az adott fél valutájában)”	- Felhasználási Feltételek 5.4 - Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Szállítás közbeni útvonal újratervezési díj”	„Kiigazítások: szükséges ahhoz, hogy a Vásárlót vagy Eladót kárpótolja a rossz tapasztalatok miatt, jegyenként minimum \$30 összegben (vagy ennek megfelelője az adott fél valutájában)”	Felhasználási Feltételek 5.4 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Helyettesítő jegyek vagy kapcsolódó bérletek költsége”	„Kiigazítások: szükséges ahhoz, hogy a Vásárlót vagy Eladót kárpótolja a rossz tapasztalatok miatt, jegyenként minimum \$30 összegben (vagy ennek megfelelője az adott fél valutájában)”	Felhasználási Feltételek 5.4 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11
„Visszatérítések költsége”	„Kiigazítások: szükséges ahhoz, hogy a Vásárlót vagy Eladót kárpótolja a rossz tapasztalatok miatt, jegyenként minimum \$30 összegben (vagy ennek megfelelője az adott fél valutájában)”	Felhasználási Feltételek 5.4 Segítségközpont GYIK: https://www.viagogo.com/hu/Help/Buyer/11

⁹⁸ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

„Eladót terhelő díjtétel”	„A Viagogo az eladónak számítja fel a platformon való értékesítésért. Ez a Viagogo platform használatának a költsége valamint a Viagogo fizetési, ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásainak igénybevételéért fizetett díj.”	-
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

V.1.1. Az eladót terhelő költség és az eladói jegyár

103. A Viagogo úgy nyilatkozott,⁹⁹ hogy amikor az eladó az adott eseményre szóló jegyeit értékesíteni kívánja, a Viagogo az eladónak megadja a Viagogo platformon adott időpontban elérhető belépőjegyek legalacsonyabb és legmagasabb árát, és javasolja az eladónak, hogy az általa kínált jegy árát a Viagogo platformon kínált belépőjegyek legalacsonyabb árához igazítsa.¹⁰⁰
104. A Viagogo által bemutatott példa szerint a Viagogo tájékoztatja az eladót arról, hogy a kiválasztott eseményre ebben az adott időpontban a legalacsonyabb árú belépőjegy 81,41 USD, míg a legmagasabb áron 242,31 USD lehet belépőjegyet vásárolni, így a Viagogo által „ajánlott ár”¹⁰¹ a legalacsonyabb ár, azaz 81,41 USD lesz. Ennek a folyamatnak a szemléltetésére csatolt két képernyőmentés a beadványban olvasható.¹⁰²
105. A Viagogo árazásra vonatkozó további nyilatkozata szerint az eladó számára önkéntesen megadja az értékesíteni kívánt jeggyel „összehasonlítható” jegyek közül a legalacsonyabb és a legmagasabb árát, és ebből levezetve egy olyan „ajánlott árát”, amelyen tapasztalata szerint az adott jegy hamar értékesítésre kerülhet. Az „ajánlott ár” arra szolgál, hogy az adott jegy ára ne legyen a piaci viszonyoktól nagymértékben eltérő, aránytalanul magas, ezzel elősegítve a sikeres jegyértékesítést. Ezt az „ajánlott árát” az eladónak nem kötelező figyelembe vennie.¹⁰³
106. Az eljárás alá vont által megküldött további példa (képernyőmentés) a fentieket igazolja az ajánlott árral kapcsolatban, ugyanis az ár beállítására szolgáló mező alatt az olvasható, hogy *„Ezen a területen a jegyek jelenleg 45.511 Ft és 139.684 Ft közötti darabáron kaphatók. Jegyei gyors eladásához azt javasoljuk, hogy a jegyeket 45.511 Ft darabáron árusítsa.”*
107. A Viagogo szerint az által megadott „ajánlati ár” közvetett módon arra ösztönzi az eladókat, hogy áraikat ne emeljék a piaci árnál magasabbra.¹⁰⁴
108. Az „ajánlott ár” úgy kerül meghatározásra, hogy [ÜZLETI TITOK].¹⁰⁵ Előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].¹⁰⁶
109. Az eljárás alá vont által csatolt képernyőmentések szerinti példában az eladóra terhelt díjtétel 16,20 USD, amelyet a Viagogo az eladónak számít fel a platformon való értékesítésért. Ez a Viagogo platform használatának a költsége, valamint a Viagogo fizetési, ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásainak igénybevételéért fizetett díj.¹⁰⁷

⁹⁹ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹⁰⁰ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹⁰¹ Az „ajánlott ár” jelentésére és a kapcsolódó további információkra vonatkozó nyilatkozatokat a vizsgálati jelentés VI.2.3. pontja részletezi. Az eljárás alá vont a VJ/42-96/2019. számú iratban vonta vissza azon korábbi kérelmét, amelyben az ajánlott ár fogalmának és működési elvének üzleti titokként való kezelését kérte. Az eljáró versenytanács a VJ/42-104/2019. számú végzéssel szüntette meg a védett adatként kezelést Viagogo által alkalmazott ajánlott ár fogalmának és működési elvének tekintetében.

¹⁰² VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹⁰³ VJ/42-5/2019. irat 14. kérdésre adott válasz

¹⁰⁴ VJ/42-5/2019. irat 14. kérdésre adott válasz

¹⁰⁵ VJ/42-16/2019. irat 11.b) kérdésre adott válasz

¹⁰⁶ VJ/42-16/2019. irat 12.a)-b) kérdésekre adott válasz

¹⁰⁷ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

V.1.2. Átváltással, árfolyamokkal és pénznemmel kapcsolatos információk

110. Az eljárás alá vont szerint az átváltási árfolyamot a vevő bankja vagy fizetési szolgáltatója fogja meghatározni,¹⁰⁸ továbbá a vásárlási folyamat során a vevő tájékoztatást kap arról, hogy a jegyeket eredetileg milyen pénznemben kínálták értékesítésre, így a teljes ár is az adott pénznemben kerül feltüntetésre.¹⁰⁹ Az eljárás alá vont azonban nem mutatta be, hogy az előzőek szerinti, eredeti pénznemre vonatkozó figyelmeztetés hogyan jelenik meg a vásárlási folyamat során (az eljárás alá vont szerint ez csak a kiszállítási információk megadását követően látható).
111. A vevő a foglalási folyamat során kiválaszthatja, hogy milyen pénznemben szeretné látni az árat,¹¹⁰ ezt követően az ár a kiválasztott pénznemben jelenik meg (a vevő számos pénznem közül választhat a honlap jobb felső sarkában megjelölt ikonra kattintva).¹¹¹
112. A pénznem, illetve domain kiválasztásának lehetősége, valamint a nyelvi opciók az oldal jobb felső sarkában található egy fekete sávban. A vevők a platform bármely verzióján módosíthatják ezen beállításokat.¹¹²
113. A vásárlási folyamatban előre haladva, a kiszállítási és egyéb adatok megadását követően (tehát a szállítási díj megjelenítését követően) a képernyő bal oldalán található, árat tartalmazó boxban látható lesz a teljes ár elnevezésű összeg és alatta egy új üzenet jelenik meg (az eljárás alá vont által benyújtott példával bemutatva): „Ez egy megközelítő átváltás. Ezek a jegyek ebben a pénznemben kerültek listázásra: USD. A te fizetendő pénznemed: 220,18 US\$.”¹¹³

The screenshot displays the Viagogo interface for purchasing Dan & Shay tickets. The main content area is titled 'Dan & Shay jegyek' and shows a progress bar at 80% completion. The event details include the date (2021. szeptember 16.), time (19:00), and venue (Madison Square Garden, New York, USA). The ticket quantity is 2, with a total price of 66,851 Ft. The interface is in Hungarian and includes a countdown timer (06:38) and a 'Jegyek elengedése' button. The 'Fizetési mód kiválasztása' section shows 'Debit vagy Hitelekártya' as the selected payment method.

114. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy a jegy eladója választhatja ki, hogy milyen pénznemben kívánja megkapni a vételárat, így amikor a vevő a Viagogo platformot használja, a vevő számára valamennyi, a platformon elérhető jegy megjelenítésre kerül az adott esemény tekintetében és mivel a jegyeket különböző pénznemekben kínálhatják értékesítésre az eladók, így ahhoz, hogy a vevő könnyedén mérlegelhesse az árkülönbséget, illetve a megjelenítés megkönnyítése érdekében a Viagogo felhívja a vevőt, hogy válassza ki azt a pénznemet, amelyben a jegyárat látni szeretné, emellett felhívja a vevő figyelmét a ténylegesen fizetendő végleges árra az eladó által megadott pénznemben is.¹¹⁴ Annak érdekében, hogy az eladó az éppen aktuális árfolyam alapján számítva kapja

¹⁰⁸ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹⁰⁹ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹¹⁰ VJ/42-43/2019. 7. kérdésre adott válasz

¹¹¹ VJ/42-35/2019. 5. kérdésre adott válasz

¹¹² VJ/42-43/2019. 7. kérdésre adott válasz és 1. melléklet

¹¹³ VJ/42-43/2019. 7. kérdésre adott válasz és 1. melléklet

¹¹⁴ VJ/42-43/2019. 7. kérdésre adott válasz és 1. melléklet

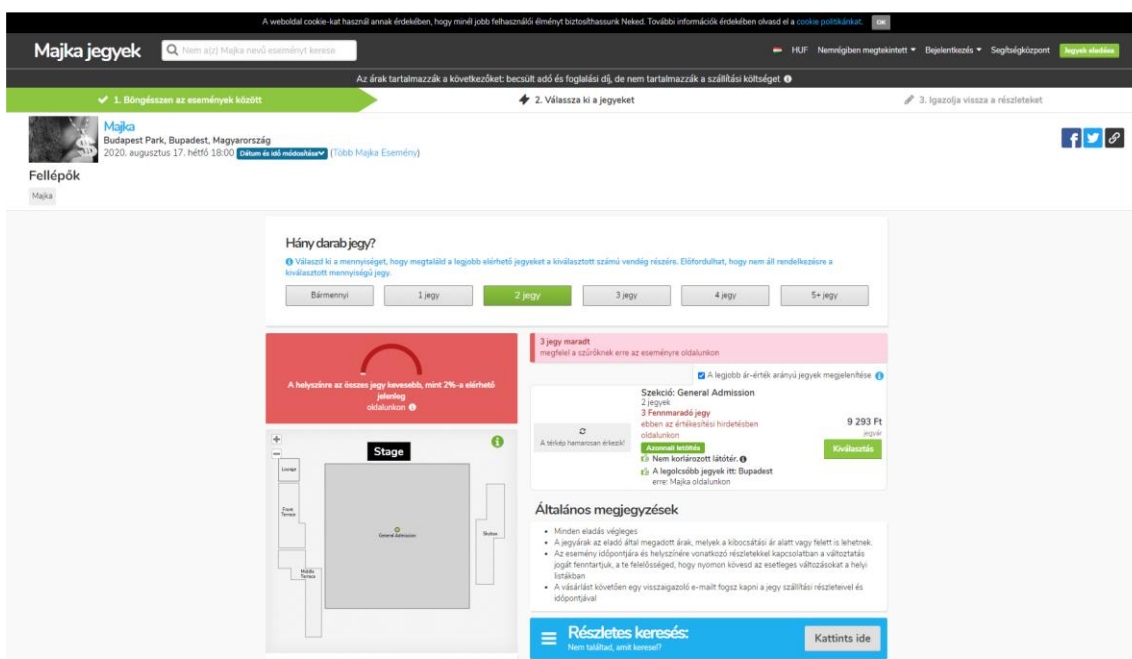
meg a vételárat, a Viagogo akkor tájékoztatja a vevőt a teljes árról, miután az megadta adatait és készen áll a fizetésre.¹¹⁵

115. A fizetési mód kiválasztását követően az árakkal kapcsolatos bemutatott információk továbbra is láthatóak, de átkerültek az oldal központi, középső részére, ahol a vevőnek ellenőriznie kell a vásárlás részleteit, mielőtt megerősítené a fizetést.

V.1.3. A vásárlási folyamat során a teljes ár elemeiről nyújtott információk¹¹⁶

116. A Viagogo nyilatkozata szerint a teljes ár ár-elemekre lebontva kerül megjelenítésre a vásárlási folyamat során, amikor a vevő kiválasztja a megvásárolni kívánt jegyek számát és a jegyek kézbesítésének preferált módját.¹¹⁷ Az eljárás alá vont által bemutatott példán jegyárként („jegyár” elnevezéssel, megjelöléssel) 9.293 Ft látható a kiválasztáskor az oldal közepén látható boxban. Az ár mellett látható, hogy

- a legjobb ár-érték arányú jegyek kerültek megjelenítésre,
- már csak néhány jegy maradt, ami a szűrőnek megfelel:



117. A box alatt általános megjegyzések láthatóak, pl. arról, hogy „A jegyárak az eladó által megadott árak, melyek a kibocsátási ár alatt vagy felett is lehetnek.”

118. Az oldal tetején, a fekete, cookies üzenete és keresési beállításokat is tartalmazó fekete sávban az olvasható, hogy „Az árak tartalmazzák a következőket: becsült adó és foglalási díj, de nem tartalmazzák a szállítási költséget.”

119. Az eljárás alá vont szerint ez úgy értelmezhető, hogy a megadott ár a következőket tartalmazza: a belépőjegy ára, valamint az adó és a „foglalási díj” becsült mértéke. A megjelenő üzenet arról is tájékoztatja a vevőt az eljárás alá vont szerint, hogy a „kezelési költség” – amelyet a vevő a jegy(ek) kézbesítéséért fizet – a vásárlási folyamat későbbi szakaszában (ti. amikor a vevő a kézbesítési módot is kiválasztotta) kerül felszámításra.¹¹⁸

120. A kiválasztást követően az árral kapcsolatos információk az oldal bal felső részében láthatóak a további részletekkel (időpont, helyszín, jegyek száma) egy boxban, az előző bekezdés szerinti

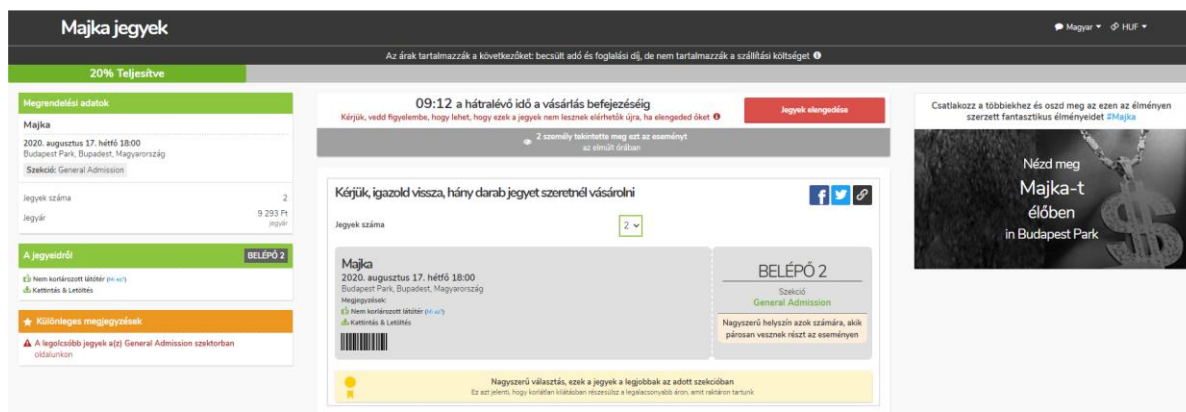
¹¹⁵ VJ/42-43/2019. 7. kérdésre adott válasz és 1. melléklet

¹¹⁶ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz és 1. melléklet (képernyőmentések)

¹¹⁷ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹¹⁸ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

további, árat érintő, a vevőnek szóló általános tájékoztatás ebben a vásárlási szakaszban továbbra is az oldal tetején jelenik meg:¹¹⁹



121. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fenti, bejelentkezést, illetve regisztrációt megelőző szakaszban is több tájékoztatás látható a kiválasztott jegy értéke, keresleti jellemzői kapcsán (ahogyan az a IV. pontban is bemutatásra került): „A legolcsóbb jegyek az ... szektorban az oldalunkon”, „09:12 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig. Kérjük vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket”, „Nagyszerű választás, ezek a jegyek a legjobbak az adott szekcióban. Ez az jelenti, hogy korlátlan kilátásban részesülsz a legalacsonyabb áron, amit raktáron tartunk”. Utóbbi kapcsán ki kívánja emelni az eljáró versenytanács, hogy értelemszerűen a raktáron tartás egy közvetítő platform esetében nem értelmezhető, a platform működésével kapcsolatos értelmezést rendkívül megnehezíti, mivel azt sugallja, a jegyeket a Viagogo és nem tőle független eladói kör biztosítja.
122. A jegyek megerősítését követően, a regisztrációs, illetve bejelentkezési szakaszban (a különböző adatok megadásakor) a részleteket tartalmazó bal felső boxban már bontva jelenik meg a jegyár (7.002 Ft) és az adó és foglalási díj (annak konkrét összege, a bemutatott példában 2.291 Ft), és az is látható, hogy az összeg a szállítási díjat nem tartalmazza. Ezzel együtt a felső fekete sávból kikerül az általános tájékoztatás.
123. Az eljárás alá vont kiemelte a szállítási díj kapcsán, hogy a Viagogo ezt a díjjelemt addig nem tudja feltüntetni az ár-elemek szerinti bontásban, amíg a vevő nem választotta ki, hogy jegyeit milyen formában szeretné kézbesíttetni. A Viagogo hozzátette, hogy szakmai tapasztalatának megfelelően ez az eljárás az internetes kereskedelmi gyakorlatban megszokott.¹²⁰
124. A Viagogo előadta továbbá, hogy a magyar Viagogo weboldal aktuális beállításai alapján a szállítási költség fogalom kerül használatra addig, amíg a fogyasztó el nem jut a kézbesítési mód kiválasztásáig (mivel néha több kézbesítési lehetőség kiválasztása is lehetséges). Ezen a ponton, amint kiderül, hogy a vevő pl. elektronikus kézbesítést választ, a szállítási költség megnevezése kezelési költségre változik.¹²¹ A Viagogo megjegyezte, hogy [ÜZLETI TITOK].¹²²
125. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont ugyanazt a definíciót is használja a két kifejezés magyarázatára a jegyár boxban: „A szállítási díj azután számítódik fel, hogy Ön a fizetési folyamatban kiválasztja az előnyben részesített szállítási módot és címet (amennyiben alkalmazható).”, illetve „A Kezelési költség azután számítódik fel, hogy Ön a fizetési folyamatban kiválasztja az előnyben részesített szállítási módot és címet (amennyiben alkalmazható).”
126. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen jegyek esetében is láthatóak voltak a regisztrációs/bejelentkezős szakaszban készletre, elérhetőségre, keresletre vonatkozó üzenetek:

¹¹⁹ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²⁰ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²¹ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²² VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

A legolcsóbb jegyek az ... szektorban az oldalunkon”,

„A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 2%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)”.

„06:22 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig. Kérjük, vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket”,

„2 személy tekintette meg ezt az eseményt az elmúlt órában”.

127. Az eljárás alá vont által bemutatott példában a vevő elektronikus jegyet választott, így a szállítási mód kiválasztásától kezdve csak a kezelési költség kerül feltüntetésre az eljárás alá vont szerint, ami 250 Ft jegyenként.¹²³ Az eljárás alá vont azt is nyilatkozta, hogy előfordulhat olyan eset is, hogy nem elektronikus, hanem nyomtatott jegyet vásárol, továbbá olyan eset is, hogy a vevő több szállítási lehetőséget is választ, amely esetekben a vonatkozó költségek is növekedhetnek.¹²⁴

128. A vásárlási folyamat következő lépéseként a vevőnek ki kell választania a fizetési módot. Az eljárás alá vont szerint itt feltüntetett ár a végleges, vevő által fizetendő teljes ár (beleértve a jegy árat, a kezelési költséget, az adót és a foglalási díjat), amely a vásárlási folyamat későbbi szakaszaiban már nem módosul. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a vevőnek lehetősége van a teljes árnak, illetve az egyes ár-elemeknek az ellenőrzésére mielőtt folytatná a vásárlási folyamatot.¹²⁵

129. A Felhasználási Feltételek 2.6. pontjában foglalt „fizetendő díjak” kifejezés tartalmára vonatkozó kérdésre válaszol a Viagogo előadta, hogy a platformon való vásárlás esetén foglalási díjat, a szállításhoz kapcsolódó kezelési költséget, valamint vonatkozó adót számít fel.¹²⁶

130. Arra a kérdésre válaszol, hogy melyek azok az adók, amelyeket a Felhasználási Feltételek 2.5. pontja szerint a „Viagogo számol fel díjai után”, a Viagogo úgy nyilatkozott, hogy az az adott fogyasztó országában alkalmazandó adók típusától és megnevezésétől függően változhat. Az alkalmazott adó kiindulópontját az jelenti, hogy a Viagogo feltételezése szerint az adott vevő éppen hol tartózkodik. A vásárlási folyamat során ez változhat, hiszen a folyamat későbbi szakaszaiban a vevőnek további információkat (mint például a szállítási címet és/vagy a számlázási címet) is meg kell adnia.¹²⁷

131. A vizsgálati jelentés VI.1.4. pontjában hivatkozott „Mik a viagogo díjai?” GYIK-kérdésre adott angol nyelvű válaszban szerepel a „service fee” kifejezés. Arra a kérdésre válaszol, hogy mit takar ez

¹²³ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²⁴ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²⁵ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹²⁶ VJ/42-35/2019. 7. a) kérdésre adott válasz

¹²⁷ VJ/42-35/2019. 8. a) kérdésre adott válasz

a díjtétel, a Viagogo azt válaszolta, hogy ez a „szolgáltatási díj” az általa nyújtott szolgáltatások ellentételezésére felszámított foglalási díjat, valamint a foglalási díjra felszámított adót tartalmazza. Ezért a teljes foglalási költség összegének változása az eladó, illetve a vevő tartózkodási helyén alkalmazott adók mértékétől függ. A foglalási díj [ÜZLETI TITOK].¹²⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi (lásd az V.2. pontot), hogy ezen mértéknél magasabb díjakat is azonosított, illetve adótételek külön is kerültek elszámolásra.

132. A Viagogo e körben megjegyzte, hogy [ÜZLETI TITOK].¹²⁹

133. Ha a vevő a jegyárat tartalmazó boxban az „Adó¹³⁰ és foglalási díj” felirat mellett feltüntetett információ ikonra viszi az egeret, megjelenik egy szövegmező, amely elmagyarázza, hogy a vevőnek miért kell kifizetnie ezeket a díjakat és felvázolja ezen díjak jellegét.¹³¹



V.2. Egyes panaszokból feltárt árkommunikációs adatok

134. A vizsgálat által feltárt kereskedelmi gyakorlat, az eljárás alá vont által bemutatott példa és egyes (a vizsgált időszaknál korábbi) panaszok¹³² alapján a következő áradatok láthatóak az eljáró versenytanács gyűjtése alapján:

Forrás	Kezdő jegyár (két jegy megjelölésével)	Jegyár	Szolgáltatási díj	Kezelési költség	Fizetett/fizetendő összeg	A megvásárolt jegyre írt (eredeti) ár
IV.1. pont	71.710 Ft	2x52.516 Ft	2x19.188 Ft	2x876Ft	145.140 Ft + árfolyamváltás költsége CZK és HUF között	-
V.1.2. pont	25.437 Ft	2x20.191 Ft	2x5.048 Ft (majd az adatok megadását)	2x6.824 Ft	66.851 Ft + árfolyamváltás költsége USD és HUF között	-

¹²⁸ VJ/42-35/2019. 11. c) kérdésre adott válasz

¹²⁹ VJ/42-35/2019. 11. c) kérdésre adott válasz

¹³⁰ Egyes eseményeknél ÁFA

¹³¹ VJ/42-43/2019. 8. kérdésre adott válasz és 1. melléklet

¹³² VJ/42-82/2019. számú irat

			követően 6.411 Ft)			
V.1.3. pont	9.293 Ft	2x7.002 Ft	2x2.291 Ft	2x250Ft	19.086 Ft	-
VJ/42- 81/2019. számú irat	34.224 Ft	2x25.062 Ft	2x9.162 Ft	-	-	-
P/1044/2018.	18.331 Ft	-	33,38 Euro 9,02 Euro	5,95 Euro	161,85 Euro	8.900 Ft
B/825/2018.	8.588 Ft	-	-	-	24.150 Ft	
P/753/2018.	kb. 50.000 Ft (4 jegy)	-	-	-	169.237 Ft (4 jegy)	12.900 Ft
P/698/2018.	5.900 Ft	-	-	-	56,11 Euro	3.500 Ft
P/581/2018.	4.999 Ft	5.606 Ft	3.296 Ft 890 Ft	2.204 Ft	17.602	-

135. A fenti példák alapján, ugyan ez sehol nem került rögzítésre, a nettó szolgáltatási díj kb. az alap jegyár 20-40%-a (a bruttó összeg még nagyobb arányt képvisel). A rendelkezésre álló adatok alapján nem valószínűsíthető, hogy ezen arányok a vizsgált időszakra nézve megváltoztak volna, amit igazol azon VJ/42-108/2019. számú feljegyzéssel jelen versenyfelügyeleti eljárásba a Tptv. 54. § (4) bekezdése alapján beemelt, 2021. november 26-án érkezett P/1281/2021. számú panasz tartalma is, amelynek értelmében egy jegy ára („price per ticket”) 120.000 Ft, a jegyek „költése” („ticket cost”) 240.000 Ft, foglalási díj („booking fee”) 71.128 Ft, szállítási díj („shipping fee”) 500 Ft, forgalmi adó („buyer VAT”) 19.205 Ft, a vevő által összesen fizetendő („buyer total”) pedig 330.833 Ft volt egy 2021. novemberi vásárlásnál. Ezen (banki kivonattal is igazolt) adatok alapján is megállapítható, hogy az eladói jegyár kb. 30%-ának megfelelő szolgáltatási díj került levonásra az adón és a szállítási díjon túl a jegyárak mellett.

VI.

Az elérhetőségre, keresletre vonatkozó tájékoztatások¹³³

VI.1. A sürgető jellegű tájékoztatások a vásárlási folyamat során

136. A jegyvásárlás folyamata során – elsősorban elérhetőségre, keresletre vonatkozó tájékoztatásokként – az alábbi sürgető jellegű állítások, tájékoztatások és vizuális hatások jelentek meg a honlapon (lásd a IV. pontban leírtakat, illetve a vizsgálati jelentés VI.1.2. pontja szerinti képernyőmentéseket is).

137. A konkrét esemény kiválasztását követően a találati listában megjelenő egyes események időpontja és helyszíne mellett piros betűkkel jelenik meg az „*X jegy maradt erre az eseményre oldalunkon*”, illetve az ezzel azonos tartalmú állítás. Emellett egyes események időpontja és helyszíne mellett jobb oldalon a zöld „*Jegyek*” felirat felett az „*Utolsó dátum*” felirat szerepel kék mezőben kiemelve. Ezen kívül a találati listában megjelenő egyes kapcsolódó koncertek időpontja és helyszíne alatt közvetlenül zöld színnel az alábbi vagy azzal azonos tartalmú szöveg olvasható: „*A legolcsóbb esemény itt: ... erre: ... oldalunkon*”.

138. A konkrét eseményre (konkrét koncert dátum és helyszín megjelölésével) történő kattintás után a képernyőn az alábbi szöveg olvasható: „*Kérjük, várj, amíg ellenőrizzük az elérhetőséget*”. Ez alatt egy kép látható egy épület rajzáról, alatta az alábbi szöveg piros betűkkel: „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)*”. Várakozás közben egy felugró ablakban a jobb felső sarokban fekete mezőben az alábbi szöveg jelenik meg: „*Egy [magyar zászló képe] vásárló vett X jegyet, hogy megnézzé a(z) ... című eseményt itt: Budapest X nappal ezelőtt oldalunkon*”.

139. A jegyek kiválasztásának megerősítésekor a képernyőkön is megjelenik a fentebb hivatkozott szöveg egy nagy piros mezőben a képernyő bal oldalán: „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint*

¹³³ Lásd a IV. pontot is

3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)”. A képernyő jobb oldalán rózsaszín mezőben kiemelve piros betűkkel az alábbi szöveg szerepel: „X jegy maradt – megfelel a szűrőknek erre az eseményre az oldalunkon”.

140. A kiválasztható jegyek találati listájában – az adott kiválasztható jegy mezőjén belül – ismét piros színnel kiemelve szerepel az vagy azzal azonos tartalmú szöveg, hogy „X Fennmaradó jegy ebben az értékesítési hirdetésben oldalunkon”. Ez alatt egyes, kiválasztható jegyek mezőjén belül kis like-jelek mellett – többek között – az alábbi szöveg jelenik meg fekete betűkkel: „Legnépszerűbb szektor erre az eseményre oldalunkon”.
141. A fent hivatkozott, piros mezőben megjelenő „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)” szövegben az (i) ikonra kattintva egy fehér mezőben az a szöveg jelenik meg, hogy „Az eseményre jelenleg megvásárolható fennmaradó jegyek száma a honlapunkon, a helyszín becsült befogadóképességének százalékos arányában.”
142. A konkrét jegyek kiválasztását követően a lap tetején az a szöveg látható, hogy „Kérjük, várj, amíg ellenőrizzük az elérhetőséget”. A 09:59-ről induló visszaszámláló óra („09:59 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.”) alatt közvetlenül, piros betűkkel olvasható, hogy „Kérjük, vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket.” Emellett pedig nagyobb piros mezőben szerepel a „Jegyek elengedése” szöveg. Később egy felugró ablakban is megjelenik a felirat, hogy „Már csak X maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetőek [OK]”.
143. A pontos jegyek (ülőhelyek) kiválasztásának megerősítését követően megjelenik egy box a baloldalon a megrendelés és a jegyek adatairól. Ebben a mezőben zöld kiemelések és fekete betűs szövegek olvashatók, azonban a mező alsó harmadában „Különleges megjegyzések” címmel narancssárga kiemeléssel szerepel egy pont, amely alatt a korábban már hivatkozott alábbi piros betűs szöveg olvasható ismét: „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint X%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)”. A szöveg a vásárlási folyamat végéig látható.
144. A baloldali függőleges sáv legalsó zöld pontjában a helyszínre vonatkozó pozitív kijelentések szerepelnek, pl. „A város egyik legjobb helyszíne”, „Nagyszerű kilátás minden ülőhelyről”, „Fantasztikus légkör”, „Kényelmes ülések”.
145. A vásárlói adatok megadására szolgáló mezők alatt narancssárga boxban olvasható, hogy „X személy tekintette meg a jegyeket a(z) ... eseményekre az elmúlt órában”. Ez a kiemelt szöveg is folyamatosan látható.
146. A vásárlási folyamat (a visszaszámlálás) vége felé ismét felugrik egy kis ablak az alábbi szöveggel:
„02:17 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.
Már csak 02:17 maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetőek.
[Az esemény részletei]
Ne maradj le az eseményről, hogy láthasd: ... itt: ...!
Fejezd be a vásárlást, hogy biztosítsd a jegyeidet.
Ne maradj le az esélyről, hogy láthasd: ... itt:!
Fejezd be a vásárlást, hogy biztosítsd a jegyeidet.”
147. A visszaszámlálás végén egy felugró ablakban az olvasható, hogy „Lejárt az idő! Visszairányítjuk az oldalra, ahol kiválaszthatja a jegyeket az eseményre.”
148. A vizsgálati szakot és az eljárás alá vont észrevételeit, [ÜZLETI TITOK] követően az eljáró versenytanács újabb mentéseket készített a folyamatról (az előzetes álláspont, illetve a jelen határozat kialakítása során), így megállapítható, hogy a korábban ismertetett gyakorlat fennáll. Rögzített azonban az eljáró versenytanács egy újabb típusú üzenetet is a megrendelési folyamat során: egy

csengővel, piros színben megjelentő jobb alsó oldali felugró ablak arra biztat, hogy „*Folytasd a megrendelésed, mielőtt elfogynak a jegyek*”.¹³⁴

VI.2. A Viagogo nyilatkozata a sürgető jellegű tájékoztatásokkal, azok módosításával kapcsolatban

149. A Viagogo előadta, hogy a vele szemben lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásra tekintettel, valamint a Viagogo globális megfelelési programjának részeként a Viagogo 2019-ben módosításokat eszközölt a magyar Viagogo weboldalon, amelynek keretében – többek között – megváltoztatta a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésben felsorolt egyes tájékoztatások szövegét. Az említett módosítások a következők (2019. szeptember 1-jével bezárólag megvalósítva):¹³⁵

- Az esemény iránt érdeklődőkre utaló, jelen idejű „*nézi*” tájékoztatás múlt időre változtatása és a hivatkozott időkeret egyértelmű megjelölése (pl. „*az elmúlt órában*”). A Viagogo a jelenleg alkalmazott „*7 személy tekintette meg ezt az eseményt az elmúlt órában*” tájékoztatás helyett 2019. szeptembere előtt más kommunikációt használt. A Viagogo nyilatkozata szerint 2019. január 1. és szeptember között a „*7 személy tekintette meg ezt az eseményt*” állítást alkalmazta, 2019. szeptember 1-jétől ez kiegészült „*az elmúlt órában*” szövegrésszel.¹³⁶
- További információ hozzáadása minden logikailag vezérelt tájékoztatáshoz annak érdekében, hogy az részletesen bemutassa az adott tájékoztatás forrásának és meghatározásának módját. Így a magyar Viagogo weboldalon feltüntetett „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető jelenleg oldalunkon*” tájékoztatás segít megérteni azt, hogy hogyan kerül sor a Viagogo platformján elérhető jegyek százalékos arányának meghatározására.¹³⁷
- Az „*oldalunkon*” kifejezés hozzáadása a tájékoztatások szövegéhez, amellyel a Viagogo felhívja arra a figyelmet, hogy a közölt információ csak a magyar Viagogo weboldalon keresztül megvásárolható jegyekre vonatkozik. A 2019 szeptembere előtt használt tájékoztatáshoz képest tehát a Viagogo eltérő, pontosított megfogalmazást alkalmaz, azaz: „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető jelenleg oldalunkon*”. A Viagogo nyilatkozata szerint 2019. január 1. és szeptember között a „*A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető*” állítást alkalmazta. 2019. szeptember 1-jétől a fenti tájékoztató üzenet kiegészült a „*jelenleg oldalunkon*” szövegrésszel.¹³⁸
- A „*nincs elérhető jegy oldalunkon*” tájékoztatás használatának korlátozása a 2019. szeptember 1-jétől kizárólag olyan esetekre, amikor a magyar Viagogo weboldalon keresztül elérhető összes jegy eladásra került az adott esemény tekintetében.¹³⁹
- A tájékoztatásban hivatkozott kulcsfontosságú dimenziók meghatározása¹⁴⁰ kapcsán például a kategória, esemény és hirdetés a platformon külön szekcióban, részletesebben kerül elmagyarázásra.¹⁴¹
- A hasonló logikájú tájékoztatások tartalmának szabványosítása:¹⁴² a Viagogo ezt úgy érte el, hogy az adott témában alkalmazott különböző tájékoztató szövegek helyett egységesítette a tájékoztató üzeneteket (például a „*7 személy tekintette meg ezt az eseményt*” tájékoztató szöveget).¹⁴³

¹³⁴ VJ/42-81/2019. számú irat

¹³⁵ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹³⁶ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz és VJ/42-16/2019. irat 5 a kérdésre adott válasz

¹³⁷ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹³⁸ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz és VJ/42-16/2019. irat 5 b kérdésre adott válasz

¹³⁹ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz és VJ/42-16/2019. irat 7. kérdésre adott válasz

¹⁴⁰ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹⁴¹ VJ/42-16/2019. irat 8.a) kérdésre adott válasz

¹⁴² VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹⁴³ VJ/42-16/2019. irat 8.a) kérdésre adott válasz

- Az egy oldalon megjelenő többfajta, tartalmilag egymásnak megfeleltethető tájékoztatás eltávolítása:¹⁴⁴ a Viagogo ezt is úgy érte el, hogy egyszerűsítette a tájékoztató üzeneteket és az adott oldalon csak egy tájékoztató üzenetet szerepeltet.¹⁴⁵
- Egyes „logikailag vezérelt tájékoztatások” megalapozottságának javítása, a tájékoztatások relevánsabbá tétele, illetve ritkábban történő megjelenítése:¹⁴⁶ a Viagogo nyilatkozata szerint ezek elérése érdekében a korábbiakhoz képest ritkábban jelentet meg tájékoztató üzeneteket a jegykeresletről és -kínálatról, és ezek a tájékoztató üzenetek már inkább a megtekintett és az összehasonlítható jegyekre vonatkoznak. Erre vonatkozóan az alábbi – angol nyelvű – képernyőmentést csatolta.¹⁴⁷

150. A Viagogo előadta, hogy a „*Kérjük vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket*” tájékoztatást 2019. január 1-jétől alkalmazza.¹⁴⁸

VII.

Az eljárás alá vont álláspontja

VII.1. Az eljárás alá vont vizsgálati szakban tett észrevételei

VII.1.1. A fizetendő vételárral és az alkalmazott átváltási árfolyammal, illetve annak számítási módjával kapcsolatos álláspont¹⁴⁹

151. A Viagogo álláspontja szerint nem alkalmaz árfolyam átváltást a magyar Viagogo weboldalon történő tranzakciók esetében. Az árfolyam átváltást minden esetben a fizetést feldolgozó bankok végzik saját szerződéses feltételeik szerint az általuk meghatározott átváltási árfolyamon.¹⁵⁰

152. Előadta továbbá, hogy időszerű és átlátható tájékoztatást biztosít a fogyasztóknak az árfolyam átváltásokkal kapcsolatban, így a fogyasztók megtévesztése nem valósult meg.¹⁵¹

VII.1.2. A sürgető jellegű tájékoztatásokkal kapcsolatos álláspont¹⁵²

153. A Viagogo vitatja, hogy a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésben példálózó jelleggel felsorolt, illetve ahhoz hasonló tartalmú tájékoztatások a fogyasztók számára sürgető jellegűek lennének.¹⁵³

154. A Viagogo szerint ezek a tájékoztatások a következőképp értelmezendők:¹⁵⁴

- A „7 személy tekintette meg ezt az eseményt az elmúlt órában” tájékoztatás arra szolgál, hogy megmutassa, hogy a magyar Viagogo weboldalt az elmúlt órában hány érdeklődő kereste fel a kiválasztott esemény vonatkozásában. Ez az információ az eljárás alá vont szerint teljesen tényszerű és a magyar Viagogo weboldalt látogatók számának mérésből ténylegesen kimutatható. A fentiekén túl a Viagogo meggyőződése, hogy ez a tájékoztatás fontos információkat ad az esemény, illetve a jegyek iránti érdeklődés szintjéről, anélkül, hogy ezzel a fogyasztók jegyvásárlását sürgetné. A jegyek népszerűségére vonatkozó tájékoztatások, valamint az eseményt a magyar Viagogo weboldalon megtekintők számának feltüntetése értékes információ lehet az érdeklődők számára a jegyek árazásra vonatkozóan is (a kedvezőtlenebb árazású ajánlatok valószínűleg kevesebb megtekintést fognak generálni).

¹⁴⁴ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹⁴⁵ VJ/42-16/2019. irat 8.a) kérdésre adott válasz

¹⁴⁶ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹⁴⁷ VJ/42-16/2019. irat 8.a) kérdésre adott válasz

¹⁴⁸ VJ/42-5/2019. irat 10. kérdésre adott válasz

¹⁴⁹ VJ/42-5/2019. irat 16. (i) pont

¹⁵⁰ VJ/42-5/2019. irat 16. (i) pont

¹⁵¹ VJ/42-5/2019. irat 16. (i) pont

¹⁵² VJ/42-5/2019. irat 16. (ii) pont

¹⁵³ VJ/42-5/2019. irat 16. (ii) pont

¹⁵⁴ VJ/42-5/2019. irat 11. kérdésre adott válasz

- „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 4%-a elérhető jelenleg oldalunkon” tájékoztatáson keresztül a magyar Viagogo weboldal látogatói megtudhatják, hogy a weboldalon a keresett jegy megtekintésének időpontjában az eseményre elérhető összes jegy – figyelemmel a helyszín becsült befogadóképességére – hány százaléka elérhető abban a pillanatban. A Viagogo a tájékoztatásban közvetve arra is rámutat, hogy a platform természetéből fakadóan a jegyek elérhetősége egyes időszakokban változó lehet. Az elérhető jegyek változó számára tekintettel a Viagogo szerint a fennmaradó jegyek százalékos arányának feltüntetése és magyarázata segíti a fogyasztót a jegyvásárlásra vonatkozó informált döntés meghozatalában, anélkül, hogy ezzel vásárlásra készítené. Az elérhető jegyek váltakozó számának feltüntetése a fogyasztók számára hasznos lehet a jegy kínálat és a jegyárak alakulásának követéséhez is.
- „Kérjük, vedd figyelembe, hogy lehet, hogy ezek a jegyek nem lesznek elérhetőek újra, ha elengeded őket” tájékoztatás szintén értékes információ lehet azon leendő vásárló számára, aki már megkezdte a vásárlási folyamatot, de még nem fejezte be, ugyanis ha mégsem fejezi be a vásárlási folyamatot, akkor fennáll a veszélye annak, hogy később éppen az általa kiválasztott jegyeket egy másik érdeklődő fogja megvásárolni. Az említett tájékoztatás lehetővé teszi a fogyasztók számára a jegyvásárlás megalapozottabb mérlegelését a vásárlásra való sürgetés nélkül.¹⁵⁵

155. A Viagogo kiemelte, hogy a fogyasztók lehető legszéleskörűbb tájékoztatása érdekében biztosít információkat a keresett jegyek elérhetőségéről és a jegyek iránti igényről. Ezen információkat a Viagogo annak érdekében bocsátja a fogyasztók rendelkezésére, hogy megalapozott döntést hozhassanak arról, hogy megvásárolják-e a jegyet és ha igen, mikor.¹⁵⁶ Álláspontja szerint a tájékoztatási gyakorlata megegyezik más online platformokon (ideértve a jegyértékesítési platformokat is) alkalmazott tájékoztatással.¹⁵⁷

156. A Viagogo álláspontja szerint továbbá a hivatkozott kommunikációt a Gazdasági Versenyhivatal nem vizsgálhatja, mert egy másik fogyasztóvédelmi hatóság, a Járási Hivatal már vizsgálta a jelen eljárás tárgyát képező tájékoztatást. Az eljárás alá vont szerint a jelen eljárás keretében vizsgált kommunikáció egyértelműen igazolja, hogy a Viagogo reagált a Járási Hivatal aggályaira és a határozatában foglaltakat követve önkéntesen módosította az érintett tájékoztató üzeneteket: a jegyet kereső fogyasztónak szóló tájékoztatásban jelen időről múltra váltott és a jegyek elérhetősége tekintetében álláspontja szerint egyértelművé tette, hogy az a magyar Viagogo weboldalra vonatkozik, nem az egész eseményre.¹⁵⁸ A Viagogo álláspontja szerint a Gazdasági Versenyhivatal eljárása sérti a *ne bis in idem* tilalmát.¹⁵⁹

VII.1.3. Az eljárás alá vont platform-üzemeltetői vagy eladói státuszával és az árazásra való ráhatásával kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció¹⁶⁰

157. A Viagogo hangsúlyozta, hogy nem végez jegyértékesítést, viszonteladói online platformot üzemeltet, ahol lehetőséget teremt arra, hogy egy biztonságos és átlátható platformon találkozhassanak a jegyet értékesíteni és vásárolni kívánó fogyasztók. Az eladni kívánt jegy árát kizárólag az eladó határozza meg, a Viagogo – előadása szerint – azt semmilyen módon nem befolyásolja.¹⁶¹

158. A Viagogo álláspontja szerint a magyar Viagogo weboldal kezdőlapjának felső részén elhelyezett szöveg egyértelműen tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a Viagogo egy jegy- viszonteladói

¹⁵⁵ VJ/42-5/2019. irat 11. kérdésre adott válasz

¹⁵⁶ VJ/42-5/2019. irat 16. (ii) pont

¹⁵⁷ VJ/42-5/2019. irat 16. (ii) pont

¹⁵⁸ A változtatásokat részletesen VJ/42-5/2019. számú irat 10. kérdésére adott válasz tartalmazza (lásd a vizsgálati jelentés VI.2.2.2. pontját).

¹⁵⁹ VJ/42-5/2019. irat 16. (ii) pont és VJ/42-16/2019. irat 4. kérdésre adott válasz

¹⁶⁰ VJ/42-5/2019. irat 16. (iii) pont

¹⁶¹ VJ/42-5/2019. irat 16. (iii) pont

platformot üzemeltet, amelyen a jegyeket harmadik felek értékesíthetik egymásnak. A weboldalon elérhető jegyeket minden esetben kizárólag harmadik fél eladók kínálják,¹⁶² és a Viagogo az eladók által meghatározott árat sem befolyásolja. Álláspontja szerint tehát ebben a tekintetben sem állapítható meg a fogyasztók megtévesztése.¹⁶³

159. A Viagogo összegző álláspontja szerint – tekintettel a fogyasztói megtévesztés hiányát megalapozó tényekre, valamint arra, hogy a jelen eljárás keretében vizsgált tájékoztató üzeneteket egy hatáskörrel rendelkező, másik fogyasztóvédelmi hatóság már vizsgálta és értékelte –, a jelen eljárás megszüntetésének van helye a Tptv. 60/A. § (1) bekezdésének b) és c) pontjai, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 47. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében.¹⁶⁴

160. A Viagogo a COVID-19 járványhelyzettel kapcsolatos levelében előadta, hogy álláspontja szerint a szabályozott viszonteladói piac előnyei nélkül azok a jegytulajdonosok, akik valamilyen okból kifolyólag nem szeretnék vagy nem tudnak részt venni az adott eseményen, jegyeiket nehezkesebben tudnák tovább értékesíteni.¹⁶⁵ A Viagogo előadta, hogy reagálva arra, hogy az elsődleges jegyértékesítési piac nem biztosítja a fogyasztók számára a jegyekhez való megfelelő hozzáférést kezdte meg és folytatja üzleti tevékenységét. Álláspontja szerint jelenleg a COVID-19 globális elterjedéséből adódó, gyorsan változó körülmények igazolják a másodlagosnak minősülő jegyviszonteladói piac szükségességét, amely rugalmasságot biztosít a jegyvásárlók és az eladók számára.¹⁶⁶ Nyilatkozata szerint emellett kiemelő, hogy azon érdeklődő vásárlóknak, akik lemaradtak az első körös jegyértékesítésről, máshol nem lenne lehetőségük a kívánt jegyeket megvásárolni azzal a biztosítékkal, hogy vásárlásukat garancia védi akkor is, ha az esemény körülményei megváltoznak és az lemondásra kerül. Előadta, hogy biztosítani szeretné a fogyasztókat arról, hogy lehetőségük van a számukra legmegfelelőbb döntés meghozni, mert a fogyasztók vásárlói élménye és biztonsága számára a legfontosabb.¹⁶⁷

VII.2. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei

161. Az eljárás alá vont a VJ/42-63/2019. számú iratban ismertette a vizsgálati jelentéssel kapcsolatos álláspontját, mely szerint nem ért egyet a vizsgálati jelentés jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozó részeivel.

162. Hangsúlyozta ismét, hogy a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének van helye, mivel a megindítása jogszabályellenes alapon nyugszik, ugyanis átfedés van a versenyfelügyeleti eljárás és a Járási Hivatal lezárt korábbi eljárása között. A Gazdasági Versenyhivatal az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát ugyanazon a jogalapon (az Fttv. 7. §-a alapján) vizsgálja, amely jogalap megsértésének gyanújára korábban már a Járási Hivatal vizsgálatot folytatott és bírságot szabott ki a társasággal szemben. Az eljárás alá vont meggyőződése szerint az a tény, hogy a Gazdasági Versenyhivatal másodszor, ugyanazon jogalapon, kevesebb, mint egy évvel a Járási Hivatal eljárását követően újra vizsgálja a Viagogo kereskedelmi kommunikációját, egyrészt ellenkezik a jogbiztonság követelményével, másrészt vitathatatlanul sérti a *ne bis in idem* (vagyis a kétszeres értékelés tilalmának) alapelvét.

163. Az eljárás alá vont szerint a Járási Hivatal határozatában már döntött a jelen ügyben vizsgált állításokról, amikor is megállapította, hogy

- a „megtekintéssel” kapcsolatos kommunikáció múlt idő helyett jelen időben zajlott, és így azt a benyomást keltette, hogy más érdeklődők az adott fogyasztóval egyidőben nézik a kívánt jegyet,

¹⁶² VJ/42-5/2019. irat 16. (iii) pont

¹⁶³ VJ/42-5/2019. irat 16. (iii) pont

¹⁶⁴ VJ/42-5/2019. irat 16. kérdésre adott válasz

¹⁶⁵ VJ/42-16/2019. irat 1. számú melléklet

¹⁶⁶ VJ/42-16/2019. irat 1. számú melléklet

¹⁶⁷ VJ/42-16/2019. irat 1. számú melléklet

- a jegy elérhetőségével kapcsolatos kommunikáció nem tájékoztatta egyértelműen a fogyasztókat arról, hogy az csak a magyar weboldal viszonylatában értelmezendő.
164. Az eljárás alá vont szerint így a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat a Járási Hivatal határozatának megfelelően elvégzett változtatásoknak az eredménye, így a Gazdasági Versenyhivatal ugyanazokat az üzeneteket (kiegészített módosításokkal) vizsgálja újra, így a versenyfelügyeleti eljárást a Gazdasági Versenyhivatal jogszerűtlenül indította meg, és egyben megsértette az Alaptörvényt XXIV. cikk szerinti tisztességes eljárás követelményét, hiszen egy másik magyar fogyasztóvédelmi hatóság már döntött a szóban forgó kereskedelmi kommunikáció tekintetében.
165. Az eljárás alá vont szerint az árakra vonatkozó tájékoztatási gyakorlata nem megtévesztő, ugyanis időszerű tájékoztatást ad a fizetendő teljes árról és tájékoztatja a fogyasztókat az árfolyamátváltásról is.
166. A társaság álláspontja szerint a teljes árra vonatkozó tájékoztatás időszerűen történik, amikor ugyanis a fogyasztó a megvásárolható jegyek között böngészik, még számos ismeretlen tényező van, ezért a társaság nyilvánvalóan nem képes az adott jegy végső árát feltüntetni már a vásárlás - „böngészési” szakaszaként azonosítható - kezdetekor. A fogyasztó által megvásárolható jegy(ek) végső teljes ára csak a vásárlási folyamat későbbi szakaszában jeleníthető meg, amikor az összes korábban ismeretlen tényező kiválasztásra került. Ez azt jelenti, hogy a végső teljes ár csak akkor tüntethető fel, ha a fogyasztó kiválasztotta a jegy szállítási módját. A Viagogo azonban lehetővé teszi, hogy a fogyasztók tájékoztatást kapjanak arról, hogy a teljes ár milyen elemekből tevődik össze és milyen tényezők módosítják a teljes árat a vásárlás későbbi szakaszában: ezek a beiktatott lépések biztosítják a vételár és az egyéb kapcsolódó díjak teljes átláthatóságát a vásárlás valamennyi szakaszában.
167. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a fogyasztó nem köteles a vásárlás befejezésére, amíg a jegy(ek) végső vételára egyértelműen nem látható. Az eljárás alá vont szerint a teljes árra vonatkozó első információ, illetve tájékoztatás kellő időben és megfelelően elérhető a fogyasztók számára.
168. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra is, hogy amikor a társaság tájékoztatja a fogyasztót az árfolyamátváltás tényéről (és arról, hogy „*ez egy megközelítő átváltás*”, illetve hogy a „*jegyek ebben a pénznemben kerültek felsorolásra: X*”), a teljes ár (a szállítási díj nélkül) továbbra is megegyezik a vásárlási folyamat elején feltüntetett árral (azaz ezen a ponton nincs árfolyamátváltás, hiszen a Viagogo nem végez árfolyamátváltást, azt csak az eladó¹⁶⁸ bankja teszi). E tekintetben az eljárás alá vont szerint a fogyasztó világos és időszerű tájékoztatást kap arról a tényről, hogy a teljes ár egy hozzávetőleges átváltás, és árfolyamátváltásra sor fog kerülni. Noha a fogyasztó nem kap tájékoztatást az árfolyam kiszámításának pontos módjáról, nincs bizonyíték arra, hogy ennek bármilyen hatása lenne a fogyasztó ügyleti döntésére a jegy megvásárlása tekintetében (vagyis, hogy az ügyleti döntést befolyásolná-e az a tény, hogy van árfolyamátváltás, amely alacsonyabb vagy magasabb végső árhoz vezethet), mivel nincs más választható alternatív lehetőség. A társaság által nyújtott szolgáltatás jellegéből adódóan az eladó bankja határozza meg az átváltási árfolyamot és végzi el az árfolyamátváltást, ahogyan az az internetes kereskedelemben megszokott.
169. Az eljárás alá vont szerint a vizsgált állítólagos sürgető üzenetek megfelelnek a Járási Hivatal által támasztott követelményeknek. A társaság a határozatot követően számos változtatást hajtott végre, hogy megfeleljen az előírt kötelezéseknek, a megjelenített információ pedig teljesen tényszerű és a magyar weboldalt látogatók számának mérésből ténylegesen kimutatható. A fentiekben túl a társaság meggyőződése, hogy ez a tájékoztatás fontos információkat ad az esemény, illetve a jegyek iránti érdeklődés szintjéről, anélkül, hogy ezzel a fogyasztók jegyvásárlását sürgetné. Az elérhető jegyek változó számára tekintettel a fennmaradó jegyek százalékos arányának feltüntetése és magyarázata

¹⁶⁸ Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az eljárás alá vont itt feltehetően vevőre gondolt, bár az egyes fogyasztók által jelzett, nem várt magas költségek miatt az sem zárható ki, hogy az eljárás alá vont platformja kapcsán kettős konverzió is felmerülhet.

segíti a fogyasztót a jegyvásárlásra vonatkozó informált döntés meghozatalában, anélkül, hogy ezzel vásárlásra késztené.

170. A hivatkozott üzenetek értékes információkat nyújtanak a kiválasztott jegyekről a leendő vásárlók számára, segítve őket annak mérlegelésében, hogy a jegyeket megvásárolják-e vagy sem. A Járási Hivatal döntése azt jelenti, hogy az ilyen típusú üzenetek alapvetően nem tiltottak, ezért a társaság azokat törvényesen alkalmazza, ennek ellenére a vizsgálat ezeket az üzeneteket jogsértőnek tekinti, még abban az esetben is, ha a megadott információk valóban igazak és pontosak, és segítenek a fogyasztókat az adott jegyek népszerűségére és elérhetőségére vonatkozó tények alapján a megalapozott döntéshozatalban.
171. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el a magyar weboldalon alkalmazott kommunikációi tekintetében, ugyanis egyértelműen tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy jegyvásárlásuk egy viszonteladói piacon történik, illetve nincs ráhatása a jegyek árára, csupán egy felhasználóbarát funkciót kínál az eladóknak.
172. Kiemelte, hogy sehol nem állítja, hogy viszonteladóként működne, hanem azt állítja, hogy a Viagogo egy viszonteladói piac (ahol a jegyek továbbértékesíthetők harmadik felek által). A „vizonteladói piac” szóösszetételnek teljesen más jelentése van, mint a „vizonteladó” kifejezésnek. Az eljárás alá vont szerint nem kelti azt a benyomást sem, hogy a viagogo a rendezvényekre szóló jegyek meghatalmazott vagy hivatalos eladója lenne. A társaság úgy véli, hogy az ésszerű fogyasztó megérti, hogy a „vizonteladói piac” vagy a „másodlagos piac” szóösszetételek azt jelentik, hogy a platform piacként funkcionál bizonyos eseményekre szóló jegyek továbbértékesítéséhez.
173. Megjegyezte továbbá, hogy az *„A világ legnagyobb élő eseményekre szóló jegy viszonteladói piaca vagyunk. Az árakat az eladók határozzák meg és azok magasabbak vagy alacsonyabbak is lehetnek a névértéknél.”* tájékoztatás még hangsúlyosabban jelenik meg a magyar weboldal mobil verziójában, ahol az oldal tetején három sornyi szöveget foglal el. Továbbá az ÁSZF rendelkezései is egyértelműen magyarázatot adnak arra, hogy a Viagogo csak platformüzemeltetőként és nem eladóként működik, a következők szerint: *„A viagogo olyan szolgáltatást nyújt, amely lehetővé teszi a jegyek megvásárlását tagoknak (‘‘Vevők’’), más tagoktól, akik jegyeket kínálnak eladásra (‘‘Eladók’’). [kiemelés Tőlünk] A viagogo a jegyet nem veszi át, [kiemelés Tőlünk] és a tényleges tranzakció a Vevő és az Eladó között zajlik.”*
174. Az eljárás alá vont szerint a társaság platformüzemeltetői státusza egyértelműen és kétséget kizáróan kiolvasható a GYIK „Mi a viagogo?” elnevezésű részében is, amikor a Társaság elmagyarázza, hogy *„A viagogo egy globális online jegyárúsító piactér élő sport-, zenei és szórakoztatóipari rendezvényekre szóló jegyekkel.”* Ezenkívül a felület egyértelművé teszi, hogy bárki eladhat jegyeket eseményekre ezen a weboldalon, ezáltal tovább erősítve azt a tényt, hogy nem a társaság értékesíti a jegyeket, az csupán platformot biztosít az ilyen jegyeladásokhoz.
175. A Viagogo előadása szerint a szolgáltatása ellentételezéseként törvényesen és jogosan (foglalási) díjat számít fel, amely hozzáadódik az eladó által meghatározott jegyárhoz. Ez a díj azonban nincs hatással az eladók árazási döntésére. A társaság mindössze egy – már a platformon értékesítésre kínált jegyárakon alapuló – értéktartományt ad meg az eladónak, azaz megadja az értékesíteni kívánt jeggyel összehasonlítható jegyek közül a legalacsonyabb és a legmagasabb árat. Ennek köszönhetően az eladóknak lehetősége adódik informált és megalapozott döntést hozni a jegyeik árazása tekintetében. A társaság semmilyen olyan további információt nem ad az „ajánlott áron” kívül, amely befolyásolná az eladók által a másodlagos piacon kínált árakat, az eladók szabadon határozhatják meg a saját jegyük végső árát.
176. Az eljárás alá vont szerint továbbá a nemzetközi esetek releváns megállapításai alátámasztják a társaság álláspontját. Visszaulva az osztrák legfelsőbb bíróság határozatára, előadta, hogy a vizsgálati jelentés a hivatkozott döntés relevánsabb megállapításaira nem világít rá kellőképpen. Az osztrák legfelsőbb bíróság ugyanis megállapította, hogy a Viagogo platformon történő vásárlás során

a felhasználók megfelelő tájékoztatást kapnak a teljes árba beszámított díjakról, hiszen annak ellenére, hogy azok a vásárlási folyamat különböző szakaszaiban kerülnek hozzáadásra, a vásárlási folyamat végén a teljes ár valamennyi díjat tartalmazza, és ezért azok a felhasználók számára megismerhetők.

177. Az osztrák legfelsőbb bíróság szerint a díjak kiszámításának módja nem minősül „alapvető információnak”, ezért e számítási módszer bemutatása nem szükséges az alkalmazandó törvények betartása érdekében. A magyar weboldal ugyanezt a megközelítést alkalmazza, amikor a fogyasztókat a teljes árról és díjakról tájékoztatja. A társaság határozott álláspontja, hogy a gyakorlata összhangban áll a nemzetközileg elfogadott gyakorlattal. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az árfolyam kiszámításának pontos módszere sem minősül „alapvető információnak”, mivel az arra vonatkozó információnak nincs hatása a fogyasztó üzleti döntésére.

178. Az állítólagos sürgető üzenetek kapcsán visszautalt az eljárás alá vont az ausztrál esetre, ugyanis a hatóság azt is megállapította, hogy az elérhető jegyek korlátozott számával vagy százalékkal kapcsolatos üzenetek azt sugallták a fogyasztók felé, hogy az elérhető jegyek száma vagy százaléka az összes eseményre kapható jegy viszonylatában értelmezendő, és nem csak a Viagogo ausztrál weboldalán elérhető jegyek vonatkozásában (ahogyan a Járási Hivatal határozata is erre a megállapításra jutott).

179. A fenti észrevételek beérkezését követően az eljárás alá vont jogi képviselője telefonon, szóban jelezte¹⁶⁹ az eljáró versenytanács felé, hogy a vizsgálati jelentésre benyújtott észrevételeinek végébe foglalt együttműködési hajlandóság azt is jelenti, hogy az eljárás alá vont - megfelelési törekvéseinek hangsúlyozása mellett - kész kötelezettségvállalást tenni és ezen kérdéskörben a hatósággal egyeztetni. Kiemelte továbbá, hogy több tényezőt is megfontolt a vállalkozás, de pl. kompenzációs vállalást a múltbeli ügyletek miatt nem tart kivitelezhetőnek.

180. Az eljáró versenytanács kérdésére az eljárás alá vont a VJ/42-69/2019. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy a vizsgálati jelentésre adott észrevételei óta nem módosította kereskedelmi gyakorlatait, [ÜZLETI TITOK].¹⁷⁰

VII.3. Az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett észrevételei

VII.3.1. Az értékeléssel kapcsolatos észrevételek

181. Az eljáró versenytanács VJ/42-83/2019. számú előzetes álláspontjára az eljárás alá vont a VJ/42-89/2019. számú iratban tette meg észrevételeit. Az eljárás alá vont több tekintetben megerősítette korábbi nyilatkozatait, álláspontját – ismertetve a platform működési modelljét, a szerződéses feltételeket és az eljárás alá vont szándékait, stratégiáit, az eljárás alá vont értelmezéseit (a legtöbb esetben a vonatkozó tájékoztatás, kereskedelmi gyakorlat megjelölése nélkül).

182. Az eljárás alá vont előjáróban az előzetes álláspont pontatlanságait sérelmezte, amelyeket azonban csak egy későbbi iratban fejtett ki részletesebben az eljáró versenytanács felhívására (lásd lent).¹⁷¹

183. Az eljárás alá vont újfent hangsúlyozta, hogy Járási Hivatal és a jelen versenyfelügyeleti eljárás között átfedés van, ezért a jelen versenyfelügyeleti eljárás sérti a *ne bis in idem* alapelvét. Kiemelte, hogy nem bír relevanciával, hogy a Járási Hivatal eljárása egy fogyasztói bejelentés nyomán indult, mivel a Járási Hivatal határozatának rendelkezései egyértelműen érintették a társaság valamennyi jövőbeli kereskedelmi kommunikációját. Az eljárás alá vont szerint továbbá nem zárható ki, hogy a

¹⁶⁹ VJ/42-66/2019. számú feljegyzés

¹⁷⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy adatszolgáltatást kérő végzéseket bocsátott ki ezen időszak, illetve a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalás után a kereskedelmi gyakorlat módosítására vonatkozóan (2021. augusztus 5-én VJ/42-95/2019. számon és 2021. október 28-án VJ/42-98/2019. számon, valamint 2021. november 22-én VJ/42-103/2019. számon).

¹⁷¹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen pontatlanságok valójában nem a tényállást, hanem a magatartások értékelését érintik.

jelen versenyfelügyeleti eljárást megalapozó fogyasztó jelzés ugyanaz vagy nagyon hasonló bejelentés, mint amely a Járási Hivatal eljárásához vezetett. Az eljárás alá vont szerint mivel a Járási Hivatal a társaság jövőbeli kereskedelmi kommunikációit érintő kötelezettségeket írt elő, a jelen versenyfelügyeleti eljárás már elbírált magatartásokat von ismételt vizsgálat alá: az átfedés észlelését követően pedig a versenyfelügyeleti eljárás haladéktalan megszüntetésének lett volna helye.

184. Az eljárás alá vont szerint nincs szükség a Járási Hivatal jóváhagyására ahhoz, hogy az általa végrehajtott változtatások a határozattal összhangban lévők minősüljenek, továbbá nem a társaság felelőssége, hogy jóváhagyást kérjen, ha maga az eljárás egy határozat meghozatalával zárult. A Járási Hivatalnak egyébként joga és lehetősége lett volna a végrehajtott intézkedéseket ellenőrizni, és ha azokat nem tartotta volna megfelelőnek, úgy újabb eljárást indíthatott volna - azonban erre nem került sor.

185. Az eljárás alá vont ekként fenntartja, hogy a jelen eljárás során vizsgált üzenetek a Járási Hivatal határozatát követően végrehajtott módosítások eredményei, így az eljáró versenytanács ugyanazokról az üzenetekről (kiegészített módosításokkal) tervez újra döntést hozni, ami a közigazgatási ügyekben is irányadó *ne bis in idem* alapelv megsértését jelenti.

186. Az eljárás alá vont szerint a platform időszerű tájékoztatást nyújt a teljes jegyről és a valutaátváltásról az alábbiakra tekintettel:

- a fogyasztó által megvásárolni kívánt jegy(ek) végső ára csak a vásárlási folyamat későbbi szakaszában jeleníthető meg, amikor a fogyasztó az összes korábban ismeretlen tényezőt kiválasztotta, a végső teljes ár csak akkor tüntethető fel, ha a fogyasztó kiválasztotta a jegy szállítási módját,
- az eljárás alá vont folyamatosan tájékoztató üzeneteket közöl a fogyasztókkal a teljes ár azon elemeiről, amelyeket a vásárlási folyamat adott szakaszában tartalmaz (először az oldal tetején – az eljárás alá vont szerint jól látható módon – megjelenő tájékoztatás kiemeli a fogyasztók számára, hogy „az árak tartalmazzák a következőket: becsült ÁFA és foglalási díj, de nem tartalmazzák a szállítási költséget”, később, ez a tájékoztatás weboldal bal oldalán jelenik meg az ár-bontásban, bemutatva, hogy a teljes ár nem tartalmazza a szállítási díjat, hiszen az azután adódik hozzá az árhoz, miután a fogyasztó kiválasztja a kívánt szállítási módot), egészen addig, amíg a vásárlási folyamat végén a teljes végső ár kialakul (amikor nincs több ismeretlen tényező), még a tranzakció befejezése előtt,
- az eljárás alá vont a teljes vásárlási folyamat során biztosítja, hogy a fogyasztók tájékoztatást kapjanak arról, hogy a teljes ár milyen elemekből tevődik össze és milyen tényezők módosítják a teljes árat a vásárlás későbbi szakaszában: ezek a beiktatott lépések biztosítják a vételár és az egyéb kapcsolódó díjak teljes átláthatóságát a teljes vásárlási folyamat során, ideértve annak valamennyi szakaszát,
- a fogyasztók a vásárlás végrehajtását megelőzően bármikor lépéseket tehetnek a teljes ár megismerése érdekében, így a vásárlásról valamennyi költség ismeretében hozhatnak döntést.

187. Az eljárás alá vont szerint a vásárlási folyamat befejezése előtt az érintett fogyasztók megfelelő tájékoztatást kapnak arról, hogy az adott jegyért fizetendő összeg egy megközelítőleges átváltás eredménye („megközelítőleges átváltás”,¹⁷² „a jegyek ebben a pénznemben kerültek listázásra”). Az eljárás alá vont szerint észszerűtlen azon elvárás, mely szerint a fogyasztóknak a jegyárak legelső feltüntetésekor tájékoztatást kellene kapniuk a tényleges átváltási költségekről, mivel árfolyamváltásra kizárólag akkor kerül sor, ha az a pénznem, amelyben az eladó értékesíteni kívánja a jegyeket különbözik attól a pénznemtől, amelyben a vevő fizetni kíván az adott jegyekért. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott továbbá, hogy visszajelzés, vonatkozó panasz hiányában nem tudja hogy milyen relevanciával bír ez a kérdés az eljárás alá vont működését illetően, de az előzetes álláspont

¹⁷² Az eljáró versenytanács által feltárt kereskedelmi gyakorlat a „megközelítő” kifejezést tartalmazta.

szerinti elvárás az árfolyamváltással nem érintett fogyasztókat irreleváns és összezavaró információkkal terhelné a vásárlási folyamat kezdetétől fogva. Az eljárás alá vont ezért csak az érintett fogyasztók figyelmét hívja fel arra a tényre, hogy árfolyamváltásra fog sor kerülni, akkor, amikor bizonyossá válik, hogy ez a helyzet áll fenn. A vevő által kiválasztott pénznemben feltüntetett ár egy megközelítőlegesen áról nyújt információt a fogyasztó számára, amely lehetővé teszi, hogy a fogyasztó megítélje az adott jegyek ár-érték arányát, továbbá azt, hogy azok megfizethetőek-e számára. Az egységes ár megjelenítési rendszer lehetővé teszi a vevők számára, hogy egyszerre több ajánlatot hasonlítsanak össze olyan módon, amely még a platform legavatatlanabb felhasználói számára is könnyen átlátható. Az eljárás alá vont azonban csak akkor tudja a fogyasztókat tájékoztatni az árfolyamváltás bekövetkezéséről, amikor a fogyasztó megadja a bankkártya adatait és készen áll a fizetés végrehajtására.

188. Az eljárás alá vont előadása szerint, amikor tájékoztatja a fogyasztót a (lehetséges) árfolyamváltás tényéről, a teljes ár (a szállítási díj nélkül) nem változik meg, az továbbra is megegyezik a vásárlási folyamat elején feltüntetett árral, tehát a fogyasztó világos és időszerű tájékoztatást kap arról a tényről, hogy a teljes ár egy hozzávetőleges átváltás eredménye, és árfolyamváltásra fog sor kerülni. Mivel az árfolyamváltást egy harmadik fél hajtja végre, a társaság nem képes a pontos módszer és átváltási árfolyam meghatározására, így nincs is abban a helyzetben, hogy a pontos számítási módot és átváltási árfolyamot feltüntesse. Ennek következtében a legteljesebb információ, amit a társaság a fogyasztók számára közölni tud, az annak a ténye, hogy (elkerülhetetlenül) átváltásra fog sor kerülni, valamint az, hogy ennek módja az eljárás alá vont előtt sem ismert.

189. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács nem támasztotta alá, hogy a fenti kommunikáció ténylegesen félrevezető lenne a fogyasztók számára (különösen abban a tekintetben, hogy az árfolyamváltás módszere miért fontos a fogyasztók szempontjából), hiányolta annak példáját is, hogy a potenciális árfolyamváltás hatása és a fogyasztó által fizetendő teljes ár között különbség lenne. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács elmulasztotta alátámasztani, hogy az árfolyamváltás ténylegesen milyen mértékben eredményez magasabb vagy alacsonyabb árat a feltüntetett árnál, s hogy így az ár feltüntetése egyáltalán félrevezető-e, illetve hogy az (elkerülhetetlen) árfolyamváltás bármilyen hatást gyakorolna a fogyasztóknak a jegyek vásárlására vonatkozó ügyleti döntésére (az ügyleti döntést befolyásolhatja-e az a tény, hogy árfolyamváltásra kerül sor, amely potenciálisan valamennyivel alacsonyabb vagy magasabb árat eredményezhet azon árhoz képest, amely a fogyasztó számára feltüntetésre kerül), tekintettel arra, hogy nem állnak rendelkezésre alternatív lehetőségek, amelyek közül a fogyasztó választhatna.

190. Az eljárás alá vont szerint a sürgető üzenetek pontosak és hasznos információkat nyújtanak a fogyasztók számára, továbbá

- a vizsgált kommunikációik jelenlegi formáját a társaság jogszerűen használja,
- a kommunikációk jelenlegi formája egyértelműen annak a következménye, hogy a társaság a Járási Hivatal által azonosított problémákat orvosolta, szigorúan követve a Járási Hivatal iránymutatását,
- a kiegészített tájékoztató üzenetek nem korlátozzák a fogyasztók lehetőségét a tájékozott ügyleti döntés meghozatalára, valamint releváns és világos tájékoztatást nyújtanak a jegyek elérhetőségéről és a jegyekre vonatkozó keresletről,
- ezen üzenetek értékes információkat nyújtanak a kiválasztott jegyekről a leendő vevők számára, lehetővé téve számukra annak mérlegelését, hogy végrehajtsák-e a vásárlást,
- ezen sürgető üzeneteket nem szabadna általánosságban problematikusnak tekinteni, ehelyett a tartalmuk (az üzenet valóságtartalma) szerint vizsgálendóak.

191. Az eljárás alá vont szerint az adott eseményekre elérhető jegyek korlátozott száma, valamint a kereslet ingadozó volta miatt különösen a széles körben elérhető online platformok esetében szükség van egy időkorlát felállítására, amelyen belül a fogyasztó meghozhatja a döntését. Nem biztosítható ugyanis, hogy a fogyasztó keresésének időpontjában feltüntetett információk egy óra múlva is változatlanok maradnak. Az időkorlát (ahogyan más termékek, pl. mozijegyek esetében is) hasznos információt nyújt a fogyasztóknak a kiválasztott jegyek elérhetőségét illetően, valamint garantálja, hogy a kiválasztott számú jegy 10 percig elérhető lesz a feltüntetett áron akkor is, ha a szóban forgó jegyekre időközben megnövekedett a kereslet. A jegyek korlátozott számú elérése az eljárás alá vont álláspontja szerint indokolja ezen eszköz alkalmazását.
192. Az eljárás alá vont szerint éppen a tranzakció befejezésére rendelkezésre álló időkeretről történő tájékoztatás hiánya gyakorolna negatív hatást a fogyasztókra és a fogyasztók döntéshozatali folyamatára, egy ilyen beállítás lényegesen kevésbé felhasználóbarát folyamatot eredményezne, amely rontaná a fogyasztók lehetőségét a tájékozott döntések meghozatalára.
193. Az eljárás alá vont szerint a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, amikor tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy egy olyan piacot üzemeltet, ahol a fogyasztók jegyeiket továbbértékesíthetik.
194. Az eljárás alá vont kifogásolta azon megállapítást, hogy a „*különböző pénzmozgások dinamikája*” relevanciával bírna a vevők szempontjából, tekintettel arra, hogy a vevőknek a vásárlás időpontjában kell megfizetniük a teljes vételárat - függetlenül a pénzmozgásoktól. Az, hogy az eladó csak az esemény időpontját követően kapja meg a neki járó összeget, megfelelő időt biztosít a vevőnek arra, hogy értesítse a Viagogo amennyiben az adott jeggyel kapcsolatban valamilyen problémát tapasztalt az eseményen, és egyben a vevő részére történő pénzvisszatérítést (amennyiben szükséges) is megkönnyíti. Az azonnali levonás másrészt pusztán szükségesség az eladók esetlegesen csalárd vevőktől való megvédése érdekében, amely szintén bevett gyakorlatnak számít az e-kereskedelem területén. Ebben a körben az eljárás alá vont azt is ismertette, hogy [ÜZLETI TITOK].
195. Az eljárás alá vont ismét kiemelte (aktuális képernyőfelvételek csatolásával), hogy megfelelően kommunikálja a fogyasztók felé, hogy a weboldal a jegyértékesítők platformja (piaca), ahol a fogyasztók továbbértékesíthetik a meghatározott eseményekre szóló jegyeiket, továbbá nem kelti azt a benyomást, hogy a Viagogo a rendezvényekre szóló jegyek meghatalmazott vagy hivatalos eladója vagy viszonteladója lenne. Az észszerű fogyasztó megérti, hogy a „*viszonteladói piac*” vagy a „*másodlagos piac*” szóösszetételek azt jelentik, hogy az oldal egy piacként funkcionál bizonyos eseményekre szóló jegyek továbbértékesítéséhez. Továbbá az eljárás alá vont platformüzemeltetői státusza egyértelműen és „egyszerű nyelvezettel” elmagyarázásra kerül az ÁSZF-ben és a GYIK-ban. Az alábbi bizonyítják, hogy az ÁSZF-ben és a GYIK-ban a Társaság „egyszerű nyelvezet” használatával kommunikál a fogyasztók felé.
196. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nincs ráhatása a jegyek árára, ezzel összefüggésben azt, hogy nem értékesít jegyeket közvetlenül a fogyasztók számára. A közvetítő platform szolgáltatásáért a Viagogo jogszerű és megfelelő módon (foglalási) díjat számít fel, amely az eladó által meghatározott jegyárhoz adódik hozzá. Ennek a szolgáltatásért fizetendő tipikus díjnak semmilyen hatása nincs az eladók árazási döntéseire, hiszen bevett üzleti gyakorlatnak számít, hogy a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat számít fel.
197. Az eljárás alá vont szerint az „ajánlott ár” egy fogyasztóbarát megoldás, amely kialakításánál fogva azt segíti elő, hogy az árak mindig a lehető legalacsonyabbak legyenek. Az „ajánlott árral” a társaság csupán egy értéktartományt mutat be az eladók számára, olyan módon, hogy tudomásukra hozza az adott eseményre elérhető összehasonlítható jegyek legalacsonyabb és legmagasabb ára közötti tartományt. Ez lehetővé teszi az eladó számára, hogy tájékozott és megalapozott árazási döntést hozzon. Az „ajánlott ár” az alábbi módszer alkalmazásával kiválasztott legalacsonyabb ár [ÜZLETI TITOK].

198. Az eljárás alá vont szerint az „ajánlott ár” [ÜZLETI TITOK].
199. Az eljárás alá vont szerint a másodlagos piacok természetéből fakad, hogy az árak eltérnek a „névértéktől” és a jegyekre mutató kereslet segít kialakítani a piaci árat (minél magasabb a kereslet, annál magasabbak lesznek az árak és *vice versa*). A társaság tapasztalata szerint a kiugróan magas áron kínált jegyek azonban ritkán kerülnek értékesítésre.
200. Az eljárás alá vont semmilyen módon nem ró és nem is képes kötelezettséget róni az eladókra az árázással kapcsolatban, valamint semmilyen befolyást nem gyakorol az eladók azon szabadságára, hogy a Viagogo platformon kínált jegyeik árát maguk határozzák meg. Továbbá az „ajánlott ár” fogyasztóbarát természete miatt fogyasztókat ért sérelemről sem lehet szó, hiszen az eladók semmilyen formában nem kötelesek az „ajánlott ár” elfogadására. Az eljárás alá vont szerint továbbá az eladók tudomására hozott „ajánlott ár” ténye is ellentmond annak, hogy a Viagogo-t a fogyasztók tévedésből eladónak tekinthetik.

VII.3.2. A tervezett jogkövetkezményekkel kapcsolatos észrevételek

201. Az eljárás alá vont szerint bírság kiszabásának nincs helye, mindazonáltal az alábbiakat adta elő a kiszabni tervezett bírság és annak számítási módját illetően:
- a tervezett bírság összege egy megalapozatlan és önkényes számítási módszer eredménye, és ez az eltúlzott mértékű bírság súlyosan aránytalan szankciót jelentene,
 - az eljárás alá vont kifogásolta, hogy annak ellenére, hogy a releváns árbevételi adatok az eljáró versenytanács rendelkezésére állnak, az eljáró versenytanács el kíván térni a Bírságközleményben ismertetett árbevétel alapú bírságolási módszertől és olyan számítási módszereket kíván alkalmazni, amelyek azon a feltételezésen alapulnak, hogy a társaság által szolgáltatott árbevételi adatok „túl alacsonyok”, mivel azok csak a felszámított szolgáltatási díjból állnak, miközben a fogyasztók által kifizetett teljes jegyár a társaság releváns árbevételének minősülne (mert az eladóknak járó kifizetéseket az eljárás alá vont nem azonnal teljesíti, hanem csak az esemény időpontját követően, amiből az eljáró versenytanács azt a téves következtetést vonta le, hogy az eljárás alá vont a fogyasztók által fizetett teljes összeget árbevételként realizálja),
 - az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács csak a társaság releváns árbevételét, azaz az általa megadott, a Magyarországhoz kötődő tranzakciók után felszámított szolgáltatási díjakból realizált árbevételt veheti figyelembe kiindulópontként.
202. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont sérelmezte, hogy a társaság pénzvisszatérési gyakorlatára egyetlen kérdés sem vonatkozott a vizsgálat során, így egyáltalán nem nyílt lehetősége arra, hogy az e téren tanúsított magatartására vonatkozó bizonyítékokat terjesszen elő. Az a kifizetési gyakorlat, amelynek alapján az eladók csak az esemény időpontját követően kapják meg a nekik járó összeget pontosan azért került bevezetésre, hogy védelmet nyújtson az eladók, a vevők és az eljárás alá vont számára, továbbá ezzel a vevők számára folyósítandó pénzvisszatérítések is könnyebben (az eladó bevonása nélkül) végrehajthatóak, amennyiben az adott eseménnyel kapcsolatban valamilyen probléma merült fel és emiatt visszatérítésnek van helye.
203. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy elkötelezett amellett, hogy az eladók és a vevők számára egy tisztességes és átlátható szolgáltatást nyújtson, és egyben valamennyi irányadó jogszabályi rendelkezésnek megfeleljen. Erre tekintettel már korábban is hajtott végre változtatásokat a magyar weboldalon a Járási Hivatal iránymutatását követően. A társaság továbbá az alábbi változtatások bevezetését mérlegeli, amennyiben azt az eljáró versenytanács szükségesnek tartaná:
- az eljárás alá vont vizsgálja, hogy [ÜZLETI TITOK],
 - az eljárás alá vont a folyamatos megfelelés érdekében [ÜZLETI TITOK].

204. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy ténylegesen csak [ÜZLETI TITOK].
205. Az eljárás alá vont egy globális platformot üzemeltet, így nincs abban a helyzetben, hogy a kereskedelmi kommunikációit érintő olyan változtatásokat vezessen be, amelyek jelentősen különböznenek a többi országban használt kommunikációktól, ahol ezek a változtatások a helyi jogszabályok alapján nem szükségesek, [ÜZLETI TITOK], így a társaság nem képes specifikusan az egyes országokra szabott kereskedelmi kommunikációkat kidolgozni. Az eljárás alá vontnak úgy tűnik, hogy ezek a tilalmak kifejezetten egyedülállóak [ÜZLETI TITOK], ugyanis a társaságnak nincs tudomása arról, hogy ilyen kötelezettségek bárhol máshol érvényben lennének. Az eljárás alá vont szerint az Egyesült Királyságban a társaság weboldala évente auditálásra kerül, azonban az illetékes hatóság ezidáig semmilyen fogyasztóvédelmi aggályt nem jelzett,¹⁷³ amely indokolná kereskedelmi kommunikációinak módosítását olyan módon, ahogyan azt az eljáró versenytanács elvárná.
206. Az eljárás alá vont szerint a kizárólag Magyarországra vonatkozó tilalom és a társaság kereskedelmi kommunikációinak teljes rendszerét érintő változtatások előírása (ideértve a teljes ár feltüntetésének módját, a fogyasztók számára értékes információkat közvetítő tájékoztató üzeneteket, valamint a weboldalon használt felhasználóbarát eszközöket) minden valószínűség szerint [ÜZLETI TITOK].
207. Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont az előzetes álláspontra tett észrevételeiben konkrétumok megadása nélkül hivatkozott az előzetes álláspont tényállásbeli pontatlanságaira, az eljáró versenytanács adatkérő végzést¹⁷⁴ bocsájtott ki, amelynek egyes pontjait a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson is ismertette. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott – zárt – tárgyaláson¹⁷⁵ [ÜZLETI TITOK].
208. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács tárgyaláson is felvetett kérdéseire a VJ/42-96/2019. számú iratban előadta, hogy az előzetes állásponthoz a bevételek értelmezésén túl további olyan pontatlanságokat is azonosított, amelyek kihatnak a tényállás helyes megállapítására:
- az előzetes állásponthoz 203. pontjában tett megállapítás kapcsán az eljárás alá vont (a fentiekén túl) megjegyezte, hogy a fogyasztók – a weboldal jellegénél fogva – nem véglegesíthetnek egyetlen vásárlást sem anélkül, hogy a teljes és végleges vételárát előbb ne látnák, következésképpen a fogyasztók valójában tájékoztatásra kerülnek a teljes árról,
 - az előzetes állásponthoz 258. pontjában tett megállapítás kapcsán az eljárás alá vont rá kívánt mutatni arra, hogy platformüzemeltetői státusza egyértelműen és „egyszerű nyelvezettel” elmagyarázásra kerül az ÁSZF-ben és GYIK-ban,
 - az előzetes állásponthoz 261. pontjában tett megállapítás kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy a fogyasztókat a fizetést követő pénzmozgások valójában egyáltalán nem érintik,
 - az előzetes állásponthoz 264. pontjában tett megállapítás kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy a Viagogo díja nincs hatással az eladó árazási döntésére, másrészt az „ajánlott ár” valójában egy fogyasztóbarát megoldás, amely kialakításánál fogva azt segíti elő, hogy az árak mindig a lehető legalacsonyabbak legyenek.
209. Az eljárás alá vont előadta továbbá az esetleges félreértések tisztázása érdekében, hogy – összhangban a korábbi válaszaival – a vevők kiválaszthatják, hogy milyen pénznemben kívánják látni a jegyárakat. Amennyiben például egy magyarországi vevő egy Egyesült Államokban tartandó eseményre szeretne jegyeket vásárolni, lehetősége van a jegyárakat forintban megtekinteni, annak ellenére, hogy a szóban forgó jegyek listázási pénzneme amerikai dollár. Amikor a vevő a fizetési

¹⁷³ Az eljáró versenytanács szerint ennek ellentmond a jelen határozat II.4. pontjában ismertetett eljárás, illetve éppen ezen eljárásnak köszönhetően kerül sor éves kontrollra. Lásd továbbá: <https://www.gov.uk/government/publications/summary-of-the-court-order-secured-by-the-cma-against-viagogo>

¹⁷⁴ VJ/42-95/20019. számú irat

¹⁷⁵ VJ/42-92/20019. számú jegyzőkönyv

oldalra navigál, tájékoztatásra kerül arról, hogy a jegyekért amerikai dollárban kell fizetnie. Ezen a ponton a vevőnek lehetősége van arra, hogy megválassza, hogy melyik bankkártyáját szeretné használni a vásárláshoz (amennyiben több bankkártyával rendelkezik). Amennyiben a vevőnek például két bankkártyája van, amelyek közül az egyik forint alapú, a másik pedig amerikai dollár alapú számlához kapcsolódik, a vevő szabadon dönthet a két bankkártya használata között, így ebben a tekintetben valóban a vevő választja meg a pénznemet. Következésképpen valutaváltásra csak akkor kerül sor, ha a vevő nem ugyanabban a pénznemben kíván fizetni, mint amelyikben a kiválasztott jegyek listázásra kerültek. Az eljárás alá vont megerősítette továbbá, hogy a vevő által fizetett összeget a társaság abban a pénznemben kapja meg, amelyikben a jegyek listázásra kerültek. A fentiek tükrében az eljárás alá vont álláspontja szerint a pénzmozgások és valutaváltások (amennyiben arra sor kerül) nem bírnak jelentőséggel a vásárlási folyamat megítélése szempontjából, mivel az árak a vevő által választott pénznemben kerülnek megjelenítésre és kifizetésre, valamint az eladók szintén az általuk választott pénznemben kapják meg a nekik járó összegeket (azaz abban a pénznemben, amelyikben a jegyeket listázták).

210. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a „raktáron tartás” és „raktáron” üzenetek [ÜZLETI TITOK] teljesen eltávolításra kerültek a Viagogo valamennyi weboldaláról,¹⁷⁶ ideértve a magyar weboldalt is. [ÜZLETI TITOK].
211. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács vonatkozó kérdésére a VJ/42-105/2019. számú iratban előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].
212. A fent említett módosításokhoz kapcsolódó bizonyítékok kapcsán az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy [ÜZLETI TITOK].

VIII.

Jogszabályi háttér

213. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
214. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
215. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:
- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - 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,
 - 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,

¹⁷⁶ Az eljárás alá vont a módosítás dátumáról a VJ/42-105/2019. számú iratban nyilatkozott.

- kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszköztől,
- vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele,
- 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.

216. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében 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.

217. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

218. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

219. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

220. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

221. Az Fttv. 7. § (5) bekezdésének c) pontja szerint vásárlásra felhívás esetén jelentős információ az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy - amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani - az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel.

222. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással, akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén, az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
223. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:
- a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
 - a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérítő volta,
 - súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
 - a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
 - jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.
224. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
225. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
226. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint 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.
227. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,
 - h) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - i) pontja alapján jogsértés megállapítása esetén arányos és a jogsértés megszüntetéséhez vagy a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges kötelezettséget - ideértve a magatartásra vonatkozó, vagy szerkezeti korrekciós intézkedéseket - ír elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelez,
 - k) pontja alapján bírságot szab ki.
228. A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban

azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.

229. A Tpvt. 78. § (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. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
230. A Tpvt. 78. § (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
231. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpvt.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az Ákr. rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpvt. kifejezetten előírja.

IX.

Az értékelés keretei

IX.1. A vizsgálat tárgya

232. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az került vizsgálatra, hogy megfelelő volt-e az eljárás alá vont platformján alkalmazott
- árkommunikációs gyakorlat [az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításának vizsgálata],
 - a jegyek elérhetőségére vonatkozó tájékoztatásokkal, felhívásokkal kapcsolatos gyakorlat [az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításának vizsgálata],
 - üzleti modelljének kommunikálására vonatkozó gyakorlat [az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításának vizsgálata].
233. A jelen ügyben releváns alapvető üzleti döntés a platform használata, elsősorban a különböző eseményekre történő jegyek megtekintése, megvásárlása, illetve ezen jegyekkel kapcsolatos további lehetséges tranzakciók végrehajtása, de az üzleti döntési folyamat része (arra is tekintettel, hogy a tájékoztatás és a tranzakció, a szerződéskötés folyamat gyakorlatilag összecsúszik, azonos) a fogyasztói regisztráció, a platformra való bejelentkezés, személyes és egyéb adatok megadása a tájékozódás vagy a szerződéskötés érdekében.
234. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vizsgált platformon az egyes jegyek megjelenítése, eladásra kínálása (árakkal, időpontokkal, helyszínekkel) vásárlásra felhívásnak minősül. Az, hogy egy kereskedelmi gyakorlat vásárlásra való felhívás-e vagy sem az értékelést vagy a magatartást súlyát nem feltétlenül befolyásolja, azonban az is megállapítható (a jelen ügyben pl. a jegyek közvetlen megvásárlásának a lehetősége miatt), hogy ezekben az esetekben a további tájékoztatások korrekciós szerepe jóval szűkebb, mert a fogyasztó egyes alapvető információk birtokában van (vagy úgy véli, hogy abban van), így nem érzi szükségét további tájékozódásnak, illetve jellemzően nem is találkozik megkerülhetetlenül további korrekciós tájékoztatásokkal. Erre való figyelemmel elvárható, hogy a közvetlen megrendelést, megvásárlást biztosító kereskedelmi gyakorlat kialakítója, közzevetője fokozott figyelemmel járjon el.

235. A fenti megközelítést támasztja alá az Fttv. kommentárja¹⁷⁷ (a továbbiakban: Fttv. Nagykommentár) is, amikor rögzíti, hogy a Versenytanács a vásárlásra felhívás ismervének tekinti, hogy a vásárlásra felhívás közzététele révén a vállalkozás lehetővé teszi az áru fogyasztó általi megvásárlását úgy, hogy ehhez az adott vállalkozás részéről további információk rendelkezésre bocsátása nem szükséges, illetve a fogyasztó számára nem szükséges további információk rendelkezésre állása.
236. Az Európai Bizottságnak a UCP Irányelv végrehajtásáról/alkalmazásáról szóló 2016. május 25-i iránymutatása felhívja a figyelmet arra, hogy az „és ezáltal lehetővé teszi a fogyasztó számára a vásárlást” fordulat (az Fttv.-ben: „és ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele”) nem írja elő, hogy a kereskedelmi kommunikáció a tényleges vásárlás céljából mechanizmust (például telefonszámot vagy kupont) biztosítson a fogyasztó számára. A UCP Iránymutatás kiemeli továbbá, hogy a kereskedelmi kommunikációk széles köre vásárlásra való felhívásnak minősül, illetve a UCP Irányelv a vállalkozásokra bízta annak megválasztását, hogy kereskedelmi tájékoztatásukban feltüntetik-e az árat vagy sem.
237. Az Európai Unió Bírósága a C-122/10. Konsumentombudsmannen kontra Ving Sverige AB ügyben 2011. február 3-án hozott ítéletben több fontos megállapítást tett a vásárlásra való felhívás fogalma kapcsán:
- Ahhoz, hogy valamely kereskedelmi kommunikáció vásárlásra való felhívásnak minősülhessen, nem szükséges, hogy magában foglalja a vásárlás konkrét lehetőségét, vagy ilyen lehetőség közelében vagy alkalmával jelenjen meg. A vásárlásra való felhívás már azzal megvalósul, ha a reklámozott termékre és annak árára vonatkozó információ elegendő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen ügyleti döntést hozni.
 - A UCP irányelv 2. cikk i) pontja előírja azt is, hogy a vásárlásra való felhívásnak fel kell tüntetnie a termék árát az alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszköznek megfelelően, ugyanakkor nem tartalmazza a végső ár feltüntetésének kötelezettségét. Az irányelv szerinti kötelezettség az alsó ár feltüntetésével is teljesíthető, ha a termék jellegének és tulajdonságainak, valamint az alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszköznek megfelelően ezen adat lehetővé teszi a fogyasztó számára az ügyleti döntés meghozatalát. A 2. cikk i) pontját tehát úgy kell értelmezni, hogy a termék árának feltüntetésére vonatkozó követelmény teljesülhet abban az esetben, ha a kereskedelmi kommunikáció alsó árat tartalmaz, azaz azt a legalacsonyabb árat, amelyért az értékesített termék vagy termékkategória megvásárolható, ugyanakkor a reklámozott terméket vagy termékkategóriát más változatban vagy más tartalommal olyan árakon kínálják, amelyeket nem tüntettek fel. Ha az alsó ár feltüntetését úgy kellene tekinteni, hogy az nem teljesíti az ár feltüntetésére vonatkozó követelményt, a vállalkozás számára kényelmes lenne csak az alsó árat feltüntetni annak érdekében, hogy elkerüljék a kereskedelmi kommunikáció vásárlásra való felhívásnak történő minősítését, és ily módon az irányelv 7. cikk (4) bekezdése előírásainak betartását.
 - A UCP irányelv 7. cikk (4) bekezdésének hatálya alá kizárólag a vásárlásra való felhívásnak minősített kereskedelmi gyakorlat tartozik, míg az irányelv 7. cikk (1), (2), (3) és (5) bekezdésének rendelkezéseit valamennyi kereskedelmi gyakorlatra - a vásárlásra való felhívást is beleértve - alkalmazni kell.
 - A magatartást értékelő hatóság vagy bíróság feladata annak eseti megítélése - a vásárlásra való felhívás körülményeire, az alkalmazott kommunikációs eszközre, valamint a termék jellegére és tulajdonságaira tekintettel -, hogy kizárólag a termék meghatározott lényeges tulajdonságainak az említése lehetővé teszi-e a fogyasztó számára a tájékozott ügyleti döntés meghozatalát.

¹⁷⁷ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényhez (Wolters Kluwer Kft., 2013.), 229. oldal

238. Az Európai Unió Bírósága a C-146/16. Verband Sozialer Wettbewerb eV kontra DHL Paket GmbH ügyben 2017. március 30-án hozott ítéletében is kitért a vásárlásra felhívás fogalmának értelmezésére. Az ügyben érintett DHL Paket egy online értékesítési felületet üzemeltet, amelyen hivatásos értékesítők kínálják eladásra termékeiket. Az értékesítési ügyletek alapján nem jön létre szerződéses kapcsolat a DHL Paket és a vásárlók között. A DHL Paket egy hetilapban reklámat jelentetett meg, öt különböző termékkel, amelyeket e társaság értékesítési felületén lehetett megvásárolni. A termékek iránt érdeklődő olvasó felkereshette ezt a felületet és ott megadhatta a reklámban feltüntetett, az említett termékre vonatkozó kódot. Ezután hozzáfért a kérdéses termék oldalához, amelyen megjelentek a termékértékesítő azonosítási adatai. Az „Információk az értékesítőről” rovatban az olvasó továbbá megismerhette a szerződő fél cégnevére és postai címére vonatkozó adatokat. A reklámban szerepelt az is, hogy az említett felület az érdeklődők számára több mint 5 millió termékhez és több mint 2500 kereskedőhöz biztosít hozzáférést. Az Európai Unió Bírósága szerint ez a reklám a UCP irányelv 2. cikk i) pontja szerinti vásárlásra való felhívásnak minősül, mivel az információ, amelyet e reklámozott termékekre és azok árára vonatkozóan tartalmaz, elegendő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen ügyleti döntést hozni.

239. Részben a vásárlási felhívás értelmezése, de főleg az árfeltüntetési gyakorlattal kapcsolatos elvárások kapcsán kíván az eljáró versenytanács ebben a körben utalni a VJ/17/2020. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatra, amelynek értelmében a Kultúrpark Zrt. a Budapest Park elnevezésű helyszínen megrendezésre kerülő koncertekre, egyéb rendezvényekre történő jegyek online értékesítése során megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott azáltal, hogy egyes online kommunikációs felületeken nem tüntette fel a jegyek végső árát befolyásoló valamennyi tényezőt, valamint a jegyekért fizetendő végső árról időszerűtlen módon, a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatta fogyasztókat. A határozat indokolásában kiemelendő a jelen versenyfelügyeleti eljárásra is releváns módon, hogy

- *„az online jegyvásárlás során nem lehet a fogyasztók alapfeltételezése, hogy a feltüntetett jegyáron felül kezelési költség megfizetése is szükséges, ellenkezőleg a fogyasztók más árelemre való utalás nélkül azt feltételezhatték hogy a feltüntetett ár a fizetendő teljes ár. Az online vásárlás árelőnye melletti feltételezést (vagy legalább azt a feltételezést, hogy a kiszállítást nem igénylő termék online ára nem magasabb mint a hagyományos jegyirodai vásárlás esetén) támogathatja, hogy online jegyértékesítés esetében elmarad a papíralapú jegy kiadása (így a papírhasználat és a nyomtatás költsége), emellett általában sem jellemző, hogy egy termék online ára magasabb lenne, mint a hagyományos bolti kiskereskedelemben (sőt inkább az online kedvezmények jellemzőek), legfeljebb az áruk kiszállításának többletköltsége merül fel, de csak a kiszállítást igénylő termékek vonatkozásában.”*
- *nem fogadható el, hogy „a jegyértékesítésben iparági gyakorlat valamilyen kezelési költség felszámítása. Egyrészt a fentebb kifejtettek szerint nem tekinthető az online vásárlás szükségszerű velejárójának a kezelési költség típusú többletköltség felszámítása, Emellett nem csak a kezelési költség felszámítására (létezésére), hanem annak mértékére vonatkozóan sincs iparági szinten egységes gyakorlat, sőt annak tényleges összege az eljárás alá vont rendezvényei esetében sem volt egységes, ami szintén amellettt szól, hogy a fogyasztók alapfeltételezése nem lehetett az, hogy egy meghatározott arányú, vagy összegű kezelési költség biztosan hozzáadódik a jegyek alapárához.”*
- *„a fogyasztók időszerűtlenül, csupán a jegyek és azok mennyiségének kiválasztását követően, a vásárlási folyamat végéhez közeledve észlelhették a kezelési költséget és így, hogy végeredményben milyen végösszeget kell megfizetniük a kiválasztott jegyekért.”*
- *„a teljes, a fogyasztó részéről ténylegesen megfizetendő, minden ár-elemet magában foglaló, végleges jegyár, valamint a jegyvásárlás különböző helyszíneken, különböző feltételek szerinti megvásárlására vonatkozó tájékoztatások egyértelműen jelentős információnak minősülnek.”*
- *„A fentiek szerint az Fttv. – a fogyasztóval szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2005/29/EK irányelvvel (a továbbiakban: Irányelv) – egyezően előírja a kereskedő számára, hogy a vásárlásra való felhívásában tüntesse fel a teljes (vagy végső) árat. Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c)*

pontja szerint vásárlásra felhívás esetén jelentős információ az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet észszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet észszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel.”

- *„a kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. [...] Az eljárás alá vont saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.”*

IX.2. Hatály, hatáskör, illetékesség

240. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az áru értékesítése és a népszerűsítésére alkalmazott tájékoztatások az Fttv. 2. §-a értelmében kereskedelmi kommunikációnak minősülnek, és olyan természetes személy fogyasztóknak szólnak, akik többek között Magyarország területén lakóhellyel, magyarországi IP címmel rendelkeznek, illetve magyarországi (eseményekre) jegy-átvételi lehetőséggel éltek, tehát Magyarország területén fogyasztóként érintettek.

241. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

242. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikáció az eljárás alá vont saját, kiemelkedően magas látogatottságú <https://www.viagogo.com/hu> weboldalán valósul meg, jelentős számú fogyasztót érintve (lásd a III.6. pontot). A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennállt továbbá az eljárás alá vont vállalkozás méretére tekintettel a nettó árbevétel és a hazai piacon elért nagysága alapján. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontjai alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

243. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

IX.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

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

245. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy az általa működtetett magyar Viagogo weboldalon értékesített jegyek eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, hiszen azokból bevétele származik a díjakból (és egyéb befizetésekből).

IX.4. Az érintett fogyasztói célcsoport

246. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartások esetén érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik különféle kulturális-, sport-, vagy egyéb rendezvényre szeretnének

belépőjegyet vásárolni, illetve érdeklődnek az ilyen rendezvények és az azokra szóló belépőjegyárak iránt.

247. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

IX.5. A vizsgált magatartások értékelése

248. A jelen ügyben az vizsgálandó az ügyindító végzésre tekintettel, hogy a Viagogo 2019. január 1-jétől kezdődően a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon

- a jegyekért fizetendő végső árról időszertlen módon tájékoztatja-e a felhasználóit, illetve elmulasztja-e tájékoztatni a felhasználókat a szolgáltatásai igénybevétele során az általa bonyolított tranzakciók esetében alkalmazott átváltási árfolyamról (annak tényéről) és az árfolyam platformon belül alkalmazott számítási módjáról (annak tájékoztatási céljáról) [Fttv. 7. § (1) bekezdés];
- olyan pszichés nyomásgyakorlást alkalmaz-e, amely a döntési folyamat zavarása révén alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg [Fttv. 8. § (1) bekezdés];
- egyértelművé teszi-e, hogy kizárólag az értékesítés bonyolítására alkalmas közvetítő platformot üzemeltet-e vagy maga is fellép az üzemeltetett platformon eladóként, továbbá azt a benyomást kelti-e, hogy a weboldalon kialakított árakra nincs ráhatása, miközben a felszámított díjak és kezelési költségek rendszerén, illetve az ajánlott árakon keresztül ténylegesen befolyásolni képes az értékesítési árakat, és e kereskedelmi gyakorlat megsérti-e a szakmai gondosság követelményét a fogyasztói ügyleti döntés torzítására alkalmas módon [Fttv. 3. § (2) bekezdés].

IX.6. A fizetendő vételárral és az alkalmazott átváltási árfolyammal, illetve ezek számítási módjával összefüggő kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 7. § (1) bekezdés szerinti] értékelése

249. Az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértésének megállapításához azt szükséges vizsgálni, hogy:

- az adott helyzetben – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információ azonosítható-e,
- a Viagogo az előbbiektől szerinti jelentős információt elhallgatta, elrejtette, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszertlen módon bocsátotta-e a fogyasztók rendelkezésére,
- ezáltal a Viagogo a fentiekkel a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette-e, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy az erre alkalmas volt-e.

IX.6.1. Az árakra vonatkozó észlelés

250. A jegyárakra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció (amely kiegészül a kedvező ár-érték arányra vagy népszerűsége utaló tájékoztatásokkal, információkkal is) formailag és így időben hamarabb kezdődik a keresési, illetve a vásárlási folyamat során, mint hogy a fogyasztó az eladók által – valamilyen pénznemben – meghatározott (de a fogyasztó, a vevő által kiválasztott pénznemben látható) alapon túli további ár-, illetve díjelemekkel találkozna. Ráadásul egy-egy további tétel nem is számszerűen, hanem általánosságban, továbbá az árkommunikációs mezőtől elkülönülve látható a

folyamat előrehaladtával. A feltárt kereskedelmi gyakorlat és a piaci jelzések alapján a fogyasztó vagy azt észleli a jegyvásárlási folyamat során, hogy a jegyek kiválasztásakor jegyárként, (saját értelmezése szerint) vételárként alacsonyabb összeg volt megjelölve az adott jegynél, mint amit a jegyvásárlási folyamat végén, a kártyaadatok megadását követően mutat a magyar Viagogo weboldal, vagy ezt a változást nem is észleli a folyamat során, csak akkor, amikor a bankszámláját a szolgáltató megterheli a ténylegesen fizetendő, a számla szerinti pénznemben előálló összeggel.

251. Lényeges, hogy regisztrációt, illetve bejelentkezést megelőzően soha nem láthatja a fogyasztó a teljes árat, illetve hiába szükséges már a keresési folyamat elején megadni a keresett jegyek számát és a jegyek száma látható is folyamatosan, de a darabszám mellett csak egyetlen jegy alapára látható egészen addig, amíg másodszorra is megerősítésre kerül, hogy a fogyasztó hány jegyet szeretne és hogy valóban egymás mellett (miközben a platform arról is ad tájékoztatást, hogy „*az ülőhelyek garantáltan egymás mellé szólnak, amennyiben kettő egy annál több jegyet vásárolsz*”). Az egyes árelemek csepegtetése, zavaros és időszerűtlen közzététele mellett a fogyasztói tájékozódást nehezíti, hogy miközben a fogyasztó az oldal nyelvválasztásával együtt már a folyamat elején kiválasztható a pénznem, addig a fogyasztó arról nem kap tájékoztatást (sem generálisan, a pénznem kiválasztásakor, sem az egyes elemek kapcsán közvetlenül), hogy ez a választás semmilyen összefüggésben nincs a formális árfolyamokkal, pusztán tájékoztató jellegű. Arról, hogy a platformon milyen módon, milyen árfolyamokkal vagy módszerrel kerül sor erre a tájékoztató jellegű átváltásra sem a fogyasztókat nem informálja az eljárás alá vont, sem a versenyfelügyeleti eljárás során nem nyilatkozott erről.

252. Nem egyértelmű a kezelési költséggel¹⁷⁸ kapcsolatos tájékoztatás sem, hiszen olyan tételről van szó, amely mindenképpen felmerült, holott az „*amennyiben alkalmazható*” állítás éppen hogy arra utal, hogy ez a tétel csak bizonyos esetekben merülhet fel (a kommunikációs folyamatban szintén alkalmazott „*szállítási díj*” kifejezés még inkább erősíthette azt, hogy csak korlátozottan, tényleges kiszállításnál alkalmazandó az adott tétel):

Jegyek száma (Változtatás)	4
Jegyár	4 × 25 062 Ft
ÁFA és foglalási díj	4 × 9 162 Ft

Nem tartalmazza:
Kezelési költség

A Kezelési költség azután számítódik fel, hogy Ön a fizetési folyamatban kiválasztja az előnyben részesített szállítási módot és címet (amennyiben alkalmazható).

A jegyeidről **BELÉPŐ 4**

- Nem korlátozott látótér (Mi ez?)
- Egymás melletti ülőhelyet biztosítunk
- Kattintás & Letöltés

253. Az eljáró versenytanács szerint az átváltással, az árfolyamokkal kapcsolatos kommunikáció az árkommunikáció része, azonban annak olyan jelentősége van, hogy az ezen tétellel (költséggel) kapcsolatos tájékoztatás önállóan, önmagában is értékelendő lehet.

254. Az átváltási árfolyamra vonatkozóan a fogyasztó konkrét üzenetet nem észlel a jegyvásárlási folyamat során, azonban azáltal, hogy lehetősége van „árfolyamot váltani” (pénznemet kiválasztani), így az a téves képzelet alakulhat ki a fogyasztónak, hogy a nominálisan fizetendő díjat látja. Amennyiben a beállított pénznem a HUF, de az eladó más pénznemben kínálta a jegyet az oldalon, akkor a jegyvásárlási folyamat végéhez közeledve (lásd a 91. pont szerinti képernyőmentést) a „*Teljes ár*” felirat mellett a fizetendő összeg HUF-ban jelenik meg, ugyanakkor alatta kisebb betűkkel az a szöveg olvasható: „*Ez egy megközelítő átváltás. Ezek a jegyek ebben a pénz(n)emben¹⁷⁹ kerültek*

¹⁷⁸ VJ/42-81/2019. számú irat alapján (a vizsgálati szakban készült mentések alapján szállítási díjként is megjelent, lásd a 85. pontbeli oldalmentést).

¹⁷⁹ A honlapi szöveg elírást tartalmaz.

listázásra A te fizetendő pénznemed: X ... [pénznem].” Az eljáró versenytanács szerint ez az utóbbi két mondat (annak észlelhetőségétől függetlenül is) megzavarhatja a fogyasztókat, hiszen nem a fizetendő teljes árról, hanem csak pénzneméről van szó, a megközelítő átváltás – eligazodást segítő – árfolyamára nem tesz utalást az eljárás alá vont és más figyelmeztetést sem alkalmaz, továbbá a fizetendő összeg sokkal kisebb betűméretben, a sor végén jelenik meg további mondatok közbeékelésével, miközben a tájékoztató jellegű, csak becsült, nem ismert árfolyamváltások alapján kalkulált összeg kiemelten.

255. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy amíg a fogyasztó el nem jut a fenti képernyőhöz, azaz a vásárlási folyamat végéhez, nem is észleli, hogy árfolyamváltás merülhet fel a vételár tekintetében (hiszen maga választotta ki azt a pénznemet, amiben szeretné látni, így mérlegelni, összehasonlítani stb. a jegyárakat). Az eljáró versenytanács szerint a fentiek szerint forintban feltüntetett „teljes ár” és az idézett kiegészítő szöveg együttes üzenete sem közvetít értelmezhető konkrétumot a fogyasztó felé, hanem az inkább érthetetlen vagy félreérthető a számára. Mivel az adott esemény/rendezvény tekintetében a keresési találatok között szereplő jegyek vételára a Viagogo által szolgáltatott példa képernyőmentések szerint forintban van megadva akkor is, ha az eladó azokat más pénznemben határozta meg, a fogyasztó számára nem értelmezhető, illetve félreérthető a fent idézett szövegben az, hogy „*ezek a jegyek ebben a pénznemben kerültek listázásra ...*”. Az a mondat sem közvetít továbbá konkrét üzenetet, hogy „*A te fizetendő pénznemed [konkrét összeg] ... [pénznem]*”, hiszen abban egy konkrét összeg is megjelenik, nem csak az alkalmazott pénznem.
256. A fogyasztó tehát vagy nem is észleli, vagy ha észleli, akkor időszerűtlenül – a vásárlási folyamat végéhez közeledve –, és ekkor sem világos számára az arra vonatkozó üzenet, hogy milyen pénznemben kell, illetve milyen átváltási árfolyamon kell majd a forintban feltüntetett vételárát kifizetnie. Különösen az a része nem érthető a kommunikációnak, hogy az egyes, eljárás alá vonttól függő díjak miért nem kommunikálhatóak egyértelműen még a foglalási folyamat elején összegszerűen és az eljárás alá vont által meghatározott pénznemben.
257. Továbbá azt is szükséges kiemelni a V.1. pontbeli táblázat alapján, hogy a weboldalon a fogyasztó számtalan olyan ár-, illetve díj vagy ár-, illetve díjelem elnevezéssel találkozhat, amelyek szintén zavaróak lehetnek, hiszen ezek egy része a teljes ár részét képezi, de több esetben többféle elnevezés ugyanazt a tételt takarja. A legtöbb árelemnek vagy díjnak a feltüntetése a jegyvásárlási folyamat során eltérő helyen történik, illetve a legtöbb ár- vagy díjtétel csak a Felhasználási Feltételekben vagy a GYIK-ben jelenik meg, amelyek azonban nem részei a jegyvásárlási folyamatnak, így a fogyasztó jellemzően nem észleli azokat az ügyleti döntési folyamata során.
258. Összegzésképpen tehát a rendelkezésre álló információk alapján az látható, hogy a fogyasztóknak a vásárlási folyamat során innen-onnan kell információkat összeszednie ahhoz, hogy megfelelő képet kapjon az adott jegy áráról, a végső soron fizetendő összegéről – ugyanis az eljárás alá vont az egyes árelemeket, azok magyarázatait „csepegteti”, a fogyasztói észlelést és értelmezést több tekintetben megzavarja.
259. Az eljárás alá vont az alábbiak szerint „csepegteti” az egyes árelemeket (lásd az V. pontban bemutatott kereskedelmi gyakorlatot is), azaz jut el az általa is jegyárnak nevezett „alapártól” a teljes árig (ami átváltás szükségessége esetén még mindig nem egyezik meg a fizetendő árral, hiszen átváltás esetén nem az az összeg látható kiemelten, amiben a fogyasztó számlájáról levonásra kerül):
- a keresést követően a találati listában forintban feltüntetve szerepelnek jegyárak az egyes találatok jobb oldalán, alattuk a „*Jegyár*” felirattal (az nem derül ki, hogy a találati listában szereplő jegyárak egy jegyre vagy a keresés során megadott, a fogyasztó által rögzített számú jegyre vonatkozik-e, ahogyan az sem, hogy ennek az összegnek több, adott esetben eltérő adótartalmú összetevője is lehet és hogy van-e jelentősége az árfolyamváltásnak),
 - a jegyvásárlási folyamat során csak a keresgélés során tűnik fel legelőször az az apróbetűs, és a keresési találatok listájától teljes mértékben elkülönülő, a fekete mezős felső menüsávban fehér

betűvel szedett felirat, hogy „az árak tartalmazzák a következőket: becsült ÁFA és foglalási díj, de nem tartalmazzák a szállítási költséget”, amely tájékoztatás nehezen észlelhető vizuálisan és különül a jegyárakra vonatkozó információktól, miközben a joggyakorlat értelmében egy vállalkozás nem alapozhat arra az elvárásra, hogy a fogyasztó olvassa el ezt az apró betűs közlést, amelyet egyébként – adott esetben a jegyvásárlási folyamatra vonatkozó konkrét képernyőtartalom észlelésének sajátosságaiból adódóan – nem szükségszerűen tekint meg,

- egy konkrét, a keresési találatok szerint elérhető jegyre kattintva megjelenik egy függőleges sáv a képernyő bal oldalán, amelyben a jegyek részletei láthatók, de a jegyár kifejezés mellett csak egyetlen összeg szerepel, egyéb információt az árról ez az összesítő jellegű bal oldali sáv nem tartalmaz,
- az ülőhelyek megerősítését követően észlelheti először a fogyasztó, hogy annak ellenére, hogy már a konkrét jegyek iránti keresés is több jegyre vonatkozott, a keresési találatokon szereplő ár csak egy jegyre vonatkozóan került feltüntetésre – azzal, hogy a több jegy árát nem összesítve, hanem tételesen jeleníti meg a platform, és lesz először olvasható, hogy az ár nem tartalmazza a szállítási díjat (más néven kezelési költséget),
- az ÁFA és foglalási díj mellett szereplő ikon alatt az az információ szerepel, hogy „Az ÁFA az országokban törvény által előírt, és a közjavak és szolgáltatások finanszírozására használják. Az ÁFA összeget a foglalási díj százalékában számolják. A foglalási díj lehetővé teszi számunkra, hogy kiváló szolgáltatást nyújthassunk Neked. Ez segít nekünk ellenőrizni a jegyek érvényességét, biztosítja a jegyek biztonságos kézbesítését az esemény idejére, és azonnali ügyfélszolgálatot nyújt, ha bármikor szükséged van rá.”, amely tájékoztatás az adó tartalmát tekintve sem egészen érthető [hiszen a fogyasztóknak az adótartalom nem releváns, egyébiránt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – melynek hatálya minden olyan vállalkozási tevékenységre kiterjed, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti – 14. §-ának (5) bekezdése alapján a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adó és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni], de nem kellően informatív arra nézve sem, hogy mit takar a foglalási díj, mint árelem,
- a fenti szöveg nem utal továbbá arra sem, amire a Viagogo hivatkozott beadványában és amit az általa csatolt képernyőmentés szerint a weboldal tetején megjelenő üzenet jelez: „Az ár a következőket tartalmazza: a belépőjegy ára, valamint az adó és a foglalási díj becsült mértéke.”¹⁸⁰, ezt az ellentmondást azonban a fogyasztó nem is észleli, hiszen nem egymás mellett látja a két tájékoztatást, így nem tudhatja, hogy a jegyvásárlási folyamatban feltüntetett ÁFA és foglalási díj egy konkrét vagy csak egy becsült összeg,
- a Viagogo az adó fogyasztó által fizetendő összegét azon előzetes információ alapján kalkulálja, hogy a fogyasztót mely országból származónak tekintti, az adó összege azonban a jegyvásárlási folyamat során változhat figyelemmel pl. a fogyasztó által később megadott szállítási címre.

260. A fentiekén túl továbbá megállapítható, hogy a jegyekért fizetendő teljes ár olyan sok elemből, tételből (jegyár, kezelési/szállítási költség, foglalási/szolgáltatási díj, adók és mindezek esetleges árfolyamváltási költsége, jegyenként és összességében) tevődhet össze, amelyek rendszere és meghatározása a fogyasztó számára még abban az esetben is zavaros (figyelemmel az egyes fogalmak kapcsán alkalmazott eltérő kifejezésekre is), ha azok után célzatosan informálódik, azokat a honlapon kifejezetten keresgéli. Az egyes elemek tartalma közötti átfedést maga az eljárás alá vont is elismeri.

261. Szükséges azt is kiemelni, hogy a jegyvásárlási folyamatban csak egy „kézbesítési mód” volt kiválasztható, az elektronikus jegy. Ennek – illetve más kézbesítési módnak – a költségét csak a jegyvásárlási folyamat végéhez közeledve láthatja a fogyasztó, ahol egyébként az nincs feltüntetve, hogy jegyenként fizetendő ez a költség, ezzel az információval csak később (a személyes adatok

¹⁸⁰ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

megadását követően) szembesül a fogyasztó. Az elérhető jegyértékesítési/kézbesítési módokról és azok lehetséges költségvonzatáról a fogyasztó egyáltalán nem kap tájékoztatást a weboldalon sem a jegyvásárlási folyamat megkezdésekor, sem a Felhasználási Feltételekben, sem a GYIK-ben.

262. Szintén kiemelendő, hogy a „teljes ár” összesítve csak a folyamat végén jelenik meg, azonban a fogyasztó által választott pénznemben, azaz, amennyiben eltérés van az eladó által kért valuta és a kiválasztott valuta között, úgy nem a teljes ár kerül levonásra, és bár azon kiegészítő szöveg megjelenik a teljes ár alatt kisebb betűkkel, hogy „*Ez egy megközelítő átváltás. Ezek a jegyek ebben a pénznemben kerültek listázásra ... A te fizetendő pénznemed: X ...[pénznem].*”, azonban a kommunikáció során alkalmazott (megközelítő) átváltási árfolyamra, illetve annak számítási módjára vonatkozóan semmilyen tájékoztatást nem kap a fogyasztó, illetve arra sem hívja fel a figyelmet, hogy pusztán (hozzávetőleges) tájékoztató céljal lehet a pénznemet az oldalon átállítani, annak a fizetendő árra nincs hatása. Ilyen információk továbbá nem szerepelnek a Felhasználási Feltételekben és a GYIK-ben sem.

263. Egyébiránt maga az eljárás alá vont is utalt rá, hogy egyes költségelemek csak a vásárlási folyamat bizonyos szakaszában jelennek meg.¹⁸¹ Ebben a körben kívánja az eljáró versenytanács azt is megemlíteni, hogy a különböző adótartalmú tételek – vonatkozó adószabályoknak vitathatóan megfelelő – összevont, majd megbontott szerepeltetése a legelőször előforduló „jegyár” kifejezésnél szintén része a fogyasztói észlelés zavarásának.

IX.6.2. A fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság kérdése

264. Az értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nem csak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, így ez a mozzanat sem történhet tisztességtelen módon. Nem csak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Így kifogásolható már önmagában az a körülmény is, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó pl. felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára.¹⁸²

265. Az eljáró versenytanács szerint a fogyasztó figyelmének felkeltésére az árakkal, illetve a kínált jegyekkel kapcsolatban akkor kerül sor, amikor a fogyasztó az eljárás alá vont platformjára jutva először észleli a jegyárakra és egyéb, a jegyek további részleteire vonatkozó kommunikációt. Ez a pont a fogyasztó ügyleti döntési folyamatának része, hiszen a fogyasztó az információkeresés során tudja eldönteni, hogy az érintett oldalon szerezzene-e be további, részletes adatokat, az adott eseményre/rendezvényre kattintson-e, illetve mely konkrét eseményre kattintson, folytassa-e az érintett oldalon a keresést vagy sem, illetve az oldalon vásároljon-e jegyet egy adott eseményre. Ezek mind az ügyleti döntési folyamat részeit képező mozzanatok.

266. Figyelemmel arra, hogy a jegyárra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a magyar Viagogo weboldalon vásárlásra felhívásnak minősül az Fttv. 2. § g) pontja alapján, mivel a jegy, mint áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése olyan módon kerül feltüntetésre, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, így az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontja értelmében a jegyek ára, díja, egyéb költsége (illetve ha ezeket az áru jellegéből adódóan nem lehet ésszerűen előre megállapítani, akkor ezek megállapításának a módja, illetve az ezekre való figyelmeztetés) jelentős információnak minősül. Ezen rendelkezéstől függetlenül is a joggyakorlat értelmében egy terméknek vagy szolgáltatásnak lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető

¹⁸¹ VJ/42-35/2019. 6. kérdésre adott válasz

¹⁸² A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel, Éltv.-vel és az 1169/2011/EU rendelettel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2019., a továbbiakban: Elvi döntések) I.2.2. (Vj/104/2009., Vj/132/2009.)

tulajdonsága az érte fizetendő ár. Az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce.¹⁸³

267. A fentiekre tekintettel a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett jegyár (a teljes jegyár, amit meghatároz az esetleges átváltási árfolyam¹⁸⁴ is) olyan jelentős információnak minősül, amelyre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja. Kiemelendő, hogy a jegyek ára nem pusztán az adott eseményekre vonatkozó jegyekkel kapcsolatos ügyleti döntést, de közvetve és közvetlenül is a platformmal kapcsolatos fogyasztói ügyleti döntést is befolyásolja, hiszen ha a fogyasztó előre tudja, hogy milyen díjtételekkel, lehetséges és bizonytalan mértékű költségekkel és – kevéssé transzparens – árkommunikációs gyakorlattal találkozik, akkor esetlegesen már nem is keresgél, nézelődik tovább az adott felületen.

268. Ebben a körben emelendő ki az is (amely tényező a további tényállások esetében is releváns), hogy egyrészt az eljárás alá vont által alkalmazott szolgáltatási díj mértéke olyan nagyságrendű, amely a platform fogyasztó értékelését (választást) önmagában befolyásolhatja, másrészt a különböző bizalmi kérdések miatt a fogyasztók elsősorban hivatalos forgalmazóktól, illetve a maximális garanciát, fogyasztói jogokat biztosító felületekről szeretnének jegyet venni, így alapvető szempont a választásoknál az is, hogy ki (és mennyire megbízható) az, akitől a jegyet megveszik. Ezen utóbbi tényező is szoros összefüggésben van a fizetendő díjakkal, árakkal – ezek szerkezetével.

IX.6.3. A mulasztás mibenléte

269. Az az információ jelentős, amely egy adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges. Nem vitatható, hogy a teljes, a fogyasztó részéről ténylegesen megfizetendő, minden ár-elemet magában foglaló, végleges jegyár jelentős információnak minősül.

270. Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontja szerinti rendelkezés kapcsán a UCP Iránymutatás is kihangsúlyozza, hogy a végső árnak tartalmaznia kell azokat az alkalmazandó költségeket és adókat, amelyek az ajánlat közzétételkor elkerülhetetlenek és előre láthatóak. Amennyiben a termék jellegéből adódóan az árat nem lehet előre ésszerűen kiszámítani, a fogyasztókat megfelelően tájékoztatni kell az ár kiszámításának módjáról, valamint adott esetben az összes fuvardíjra, szállítási vagy postaköltségre vonatkozóan, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, arról a tényről, hogy esetlegesen további költségek merülhetnek fel.¹⁸⁵

271. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a Viagogo a magyar Viagogo weboldalon ún. csepegtető árazást alkalmaz (a fogyasztóknak a vásárlási folyamat során újabb és újabb, ráadásul a honlapon eltérő mezőkben, különböző színű és méretű információkból kell összegyűjteniük a kapott releváns információkat, csak a vásárlási folyamat végén jelenik meg a teljes ár – ráadásul az sem maradéktalanul, mivel formális átváltás hiányában csak tájékoztató jellegű információt kapnak a fogyasztók a kért pénznemben, a tényleges pénznem és az így fizetendő összeg csak mellesleg lesz látható) a megjelenített jegyárak vonatkozásában.

272. Az ún. csepegtető áraknál – a UCP Iránymutatás szerint – a kereskedők a vásárlási folyamat során számítanak fel költségeket, például azzal, hogy először az adókat, díjakat és költségeket nem tartalmazó árat tüntetik fel, vagy az először „opcionálisként” feltüntetett költségek felszámításával. Ez azt eredményezheti, hogy a fogyasztók olyan ügyleti döntéseket hoznak, amelyeket nem hoztak volna meg, ha az első „vásárlásra való felhívásban” szerepelt volna a teljes ár.¹⁸⁶

273. Lényeges, hogy a fenti – csepegtető árazásos – gyakorlat mind a platformmal, mind az érintett eseményekkel kapcsolatos választást, tájékozódást befolyásolja. A fogyasztó ugyanis nemcsak az események, rendezvények és az azokra szóló jegyek keresése során, illetve a megjelenő találatok,

¹⁸³ Elvi döntések I.6.1. (Vj/133/2008.), I.6.28. (Vj/147/2007.)

¹⁸⁴ Lásd: VJ/66-72/2014. számú határozat, 231. bekezdés

¹⁸⁵ Iránymutatás 3.4.5 pont, 84. oldal

¹⁸⁶ Iránymutatás 3.4.5 pont, 85. oldal

majd egy adott konkrét jegy kiválasztása esetében nem jut teljes információhoz az ár vonatkozásában, mivel a további ár-elemeket, illetve az azokra vonatkozó információkat csak a későbbiekben, a jegyvásárlási folyamat folytatását követően, vagy a jegyvásárlási folyamat során észlelhető kommunikáción kívül találhatja csak meg, de magáról a platformról sem kap megfelelő képet (hiszen pl. a Viagogo üzleti modellje kapcsán is megfelelőbb információkat kapna, ha egyes – a Viagogo-t illető – díjakról már a keresési folyamat során teljes lenne a tájékoztatás). Egyáltalán nem érthető, ennek magyarázatára az eljárás alá vont sem tett kísérletet, hogy milyen akadálya lett volna annak, ha előzetesen és egyértelműen megadja a szolgáltatási díja mértékét (akár összegszerűen, akár százalékosan).

274. A Competition and Markets Authority jogelődje, az Office of Fair Trading által készített tanulmány¹⁸⁷ szerint a csepegtető árazás eredményezi a legnagyobb jóléti veszteséget. A csepegtető árazás esetében olyan viselkedési torzítások is megfigyelhetőek, mint például a veszteségkerülés vagy a birtoklás-hatás, amelyeknél a fogyasztó nehezen válik meg attól a terméktől, amely a kosarában van, még abban az esetben is, ha észlelte, hogy további költségei keletkeztek a vásárlás folyamán. Elmondható, hogy a fogyasztók több vásárlási hibát követnek el és általában is többet hibáznak a csepegtető árazás esetében.¹⁸⁸

275. Szintén egyértelműen megállapítható, hogy a platform információ-áteresztő képessége lehetővé tenné az egyértelmű, rendszerezett, megfelelően időzített, teljeskörű árkommunikációt. A joggyakorlat értelmében a weboldalak alkalmasak arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyenek. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetőek legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.¹⁸⁹

276. Szintén joggyakorlati elvárás, hogy a vállalkozások a tájékoztatásuk lényeges és fő üzenetét körültekintően fogalmazzák meg, figyelembe véve azt is, hogy az apró betűs, illetőleg az egyéb forrásból beszerezhető további információknak a tájékoztatásban betöltött szerepe a fogyasztói döntések szempontjából ténylegesen nem meghatározó. Ebből következik többek között az, hogy a vállalkozások nem alapozhatnak arra az elvárásra, hogy a fogyasztó olvassa el azokat az apró betűs közléseket is, amelyeket egyébként a reklám észlelésének sajátosságaiból adódóan nem szükségszerűen tekint meg,¹⁹⁰ de ideértendő az egymástól (formailag) távoli információk „összeolvasásának” elvárhatóságának a hiánya is.

277. Az eljáró versenytanács szerint a fentiek alapján megállapítható, hogy a Viagogo megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon a jegyek árára vonatkozóan azzal, hogy a jegyekért fizetendő végső árról időszerűtlen módon, egyes információkat csepegtetve, elszórva tájékoztatja felhasználóit, valamint elmulasztja tájékoztatni a fogyasztót az általa bonyolított tranzakciók esetében pusztán tájékoztatásul alkalmazott átváltási árfolyamról (ezáltal arról, hogy a váltásnak költsége lehet, amit a fogyasztó bankja fog meghatározni) és a különböző pénznemek közötti váltások során irányadó, illetve tájékoztatási célú árfolyamok – platformon belül alkalmazott – számítási módjáról. Az eljárás alá vont nem pusztán arról nem mond semmit a fogyasztóknak, hogy árfolyamváltás esetén a fogyasztó számlavezető bankja/kártyatársasága fogja a váltást elvégezni, de arról sem ad információt, hogy a honlapon megadott váltási adatok

¹⁸⁷ Lásd: Drip pricing in e-commerce, in: OECD Behavioral Insights and Public Policy Lessons from around the World (2017) című kiadvány, 82-85. oldal, VJ/42-54/2019. feljegyzés melléklete

¹⁸⁸ Lásd: Drip pricing in e-commerce, VJ/42-54/2019. feljegyzés melléklete

¹⁸⁹ Elvi döntések I.7.19 (Vj/51/2014.)

¹⁹⁰ Elvi döntések I.7.13 (Vj/31/2008.)

pusztán tájékoztató jellegűek és ezen tájékoztatás milyen módszeren, milyen módon meghatározott árfolyamok alapján történik.

278. Az eljárás alá vont a fizetendő vételár, mint jelentős információ időszerűtlen rendelkezésre bocsátásával, illetve az átváltási árfolyamról, valamint az árfolyam számítás módjáról történő tájékoztatás elmulasztásával a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolta és olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg, amivel a Viagogo az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglal tényállást tanúsítja (a vizsgált időszak elejétől), és így megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

279. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a korábbi piaci jelzésekből rendelkezésre álló információk szerint a platform árkommunikációs gyakorlata alapvetően, kisebb módosításokat nem tekintve azonos volt korábban is, azonban – tekintettel [ÜZLETI TITOK], illetve a jelen versenyfelügyeleti eljárás révén elérhető várható – fejleményekre, a kereskedelmi gyakorlat minél gyorsabban történő módosításához fűződő közérdekre tekintettel a versenyfelügyeleti eljárás időbeli kiterjesztése nem feltétlenül indokolt.

IX.7. A sürgető jellegű tájékoztatások, az elérhetőséggel kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat [Fttv. 8. § szerinti] értékelése

280. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerinti agresszív kereskedelmi gyakorlat akkor állapítható meg, ha a vizsgált kereskedelmi gyakorlat

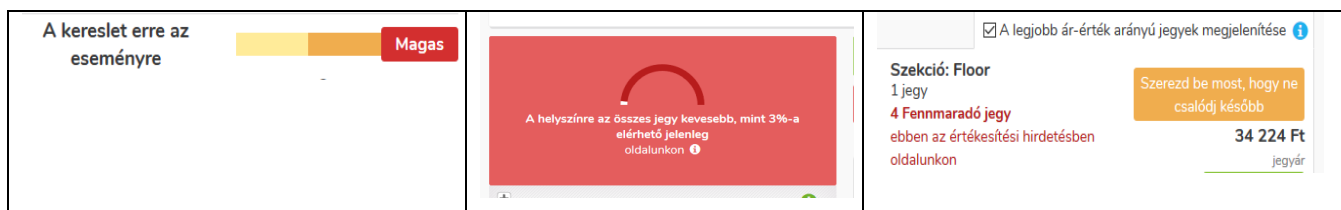
- valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével,
- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással, akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén
- az adott helyzetben jelentősen korlátozhatja a fogyasztó választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntésre, és
- ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

281. Az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben az Fttv. 8. § (2) bekezdésének a) pontja az irányadó, mely szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a kereskedelmi gyakorlat időzítését, helyét, jellegét és alkalmazásának időtartamát.

IX.7.1. Tényszerű körülmények, a kereskedelmi gyakorlat üzenete, illetve időzítése, helye, jellege

282. Sürgető jellegű, a keresletre, az elérhetőségre vonatkozó állítások a jegyvásárlás folyamatában valamennyi fogyasztói lépés során megjelennek, még hozzá kiemelten (eltérő, élénk színnel, központi elhelyezésben, eltérő méretű és típusú betűvel szedve, felugró ablakban, visszaszámláló óra megjelenítésével stb.) és összességükben azt a hatást keltik, hogy a fogyasztónak érdemes sietnie, nehogy lemaradjon a kiváló ár-értékarányú belépőjegyről, amely az oldalon gyorsan fogy, nagy rá a fogyasztói érdeklődés.

283. Néhány esemény esetében már az esemény kiválasztását követően látható egy színskálával szemléltetve, hogy mennyire magas a kereslet az adott eseményre, valamint az összes esemény esetében a képernyő közepén piros mezőben látható, hogy a helyszínre az összes jegynek csak egy alacsony érhető el aktuálisan az adott oldalon, a találati listában a jegyek mellett pedig kiemelésre kerül, hogy fennmaradó jegyek száma mekkora (azzal a kiegészítő szöveggel, hogy „*ebben az értékesítési hirdetésben oldalunkon*”) és a jegyár mellett megjelenik, hogy „*szerezd be most, hogy ne csaldj később*”:



284. A jegyvásárlási folyamatban az alábbi és ezekkel azonos üzenetű állítások jelennek meg (egymás mellett, illetve egymást követően folyamatosan):

- „X jegy maradt erre az eseményre oldalunkon”
 - „Utolsó dátum”
 - „Kérjük, várj, amíg ellenőrizzük az elérhetőséget”.
 - „A helyszínre az összes jegy kevesebb, mint 3%-a elérhető jelenleg oldalunkon (i)”
 - „Egy [magyar zászló képe] vásárló vett X jegyet, hogy megnézzé a(z) ... című eseményt itt: Budapest 3 nappal ezelőtt oldalunkon”
 - „X jegy maradt – megfelel a szűrőknek erre az eseményre az oldalunkon”.
 - „3 Fennmaradó jegy ebben az értékesítési hirdetésben oldalunkon”
 - „09:59 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.”
 - „Már csak 09:49 maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetően [OK]”
 - „02:17 a hátralévő idő a vásárlás befejezéséig.”
 - „Már csak 02:17 maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetőek. [...]
- Ne maradj le az eseményről, hogy láthasd: ... itt: Papp László Budapest Sportaréna!*
- Fejezd be a vásárlást, hogy biztosítsd a jegyeidet.”*
- „Folytasd a megrendelésed, mielőtt elfognak a jegyek”

285. A foglalást végző fogyasztó még a foglalási folyamat utolsó lépéseiben, adatai megadásakor is találkozott sürgető jellegű üzenetekkel felugró ablakban, továbbá a 9:59-ről induló visszaszámláló óra is folyamatosan látható. Amikor a platform arra figyelmeztet, hogy már csak pár perce van a jegyek lefoglalására/megvásárlására, ez a gyakorlat kifejezetten azt közvetítette a fogyasztó felé, hogy amennyiben záros határidőn belül nem fejezi be a foglalást, az ajánlatról le fog maradni.

286. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy akár ésszerű, a fogyasztókat segítő megoldás is lehet egy visszaszámláló óra vagy időablak alkalmazása a tranzakció ütemezésének vagy befejezésének a támogatására, azonban a jelen ügyben az a speciális helyzet adódik, hogy a fogyasztói elsődleges tájékozódás nem határolódik el a tranzakciótól, tehát a fogyasztó csak a tranzakciós folyamat során, visszaszámlálás közben jut az árral kapcsolatos alapvető információkhoz, előzetesen nem tud tájékozódni, információt gyűjteni sem a fizetendő tényleges árról, annak elemeiről.

287. Az üzenetek a legtöbb esetben konkrét számadatot is tartalmaznak, ami alkalmas lehetett az alapüzenet (magas kereslet, szűk kínálat, ezért érdemes a fogyasztónak sietnie) megerősítésére, alátámasztására. Egyes sürgető jellegű üzenetek tartalma kapcsán a Viagogo által előadottak is arra utalnak, hogy az egyes állítások célja, hogy a jegyek korlátozott elérhetőségére hívják fel a fogyasztó figyelmét.

288. A hivatkozott üzeneteket kiegészítette továbbá az eljárás alá vont olyan tartalmú üzenetekkel, amelyek elsősorban azt erősítették a fogyasztókban, hogy az adott belépőjegy ár-érték arányban különösen jó ajánlatnak tekinthető, tehát érdemes gyorsan lefoglalni: pl. „*Legnépszerűbb szektor erre az eseményre oldalunkon*”, „*A legolcsóbb esemény itt: .. erre: ... oldalunkon*” „*Nagyszerű kilátás minden ülőhelyről*”, „*Fantasztikus légkör*”, „*Kényelmes ülések*”.

289. Szükséges megjegyezni az elérhetőségre vonatkozó kommunikáció értelmezését, értelmezési nehézségeit tekintve (azon túl, hogy értelemszerűen az eljárás alá vont platformján a kínálat folyamatosan változó), hogy a találati listában

- már eladott jegyek is láthatóak lesznek, illetve
- több a találat egyszerre 8 jegy foglalásakor, mint 1 vagy 2 jegy esetében.¹⁹¹

290. Előbbi gyakorlat (mivel a kínálat szűkülésének különösen gyors voltát sugallja, hiszen még a keresés közben is csökkent az elérhető jegyek száma) tovább erősítheti a kimaradás lehetőségével kapcsolatos nyomasztó hatást. Az utóbbi kapcsán pedig az említendő, hogy az eljáró versenytanács által feltárt példában¹⁹² az adott eseményre egy jegy, illetve két egymás melletti hely esetében 42 jegy érhető el, addig 4, 5, illetve 6 – együtt „ülő” – személy esetében már 52, 46, illetve 54 jegy felel meg ugyanannak a keresésnek. Ha pedig 8 ember szeretne egymás mellett ülni, akkor 56 jegy felel meg ennek a kritériumnak: tehát akkor áll a rendelkezésre a legtöbb jegy, ha a legtöbb személy szeretne egymás mellett ülni. Ez a rendszer egyrészt logikátlan és értelmezhetetlen még akkor is, ha esetlegesen egy-egy eladó a nagyobb számú jegyeit csakis együttesen szeretné továbbadni, másrészt 6-8 jegy továbbértékesítése több hónappal az érintett esemény előtt már üzletszerű tevékenységre is utalhat (nem a Viagogo, hanem az eladók részéről).

291. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem hagyható figyelmen kívül a visszaszámlálás kapcsán, a 10 perces időkorlát értékelésénél, hogy nem pusztán a jegyeket választja ki a fogyasztó ezen időszak alatt, de ebben a 10 percen belül kell megadni

- a személyes adatokat, és adott esetben a vonatkozó adatkezelési szabályzattal és egyéb szerződéses feltételekkel is meg kellene ismerkedni,
- a szállítási és fizetési információkat is, miközben

újabb és újabb információkat kap (a figyelmet terelő felugró ablakokban is) a rendelkezésre állásról és az esemény egyes jellemzőiről, továbbá kérdéseket kell megválaszolnia a preferenciáit illetően is. A fogyasztói útra tekintettel egyáltalán nem jelent hosszú időt a 10 perces időkorlát, így nem is biztosít a fogyasztónak arra lehetőséget, hogy részletek után érdeklődjön, keressen (egyébként sem biztosít ilyet az eljárás alá vont a honlapján), ráadásul a visszaszámlálásra, az időkorlátra való figyelmeztetések sorozata éppen hogy attól tántorítja el, hogy utánajárjon az esetleges kérdéseinek.

IX.7.2. A tájékozott döntés lehetőségének a korlátozása - pszichés nyomásgyakorlás a fogyasztó zavarása révén

292. Az Fttv. Nagykommentár hivatkozik arra, hogy egy kereskedelmi gyakorlat nemcsak akkor minősül agresszívnek, ha zaklatás vagy kényszerítés valósul meg, hanem a nyomásgyakorlás enyhébb eseteiben is, amennyiben azok egyébként alkalmasak a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képessége jelentős korlátozására.

293. Agresszív kereskedelmi gyakorlat esetén a kifogásolt magatartás nem egy megtévesztő mulasztásban vagy egy téves tájékoztatásban valósul meg, azaz nincs olyan hiányzó ismeret, tapasztalat, tudás, illetve kiegészítő, pontosító vagy helyreigazító információ, amely valamilyen módon orvosolhatná tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. Általánosságban elmondható, hogy az agresszív kereskedelmi gyakorlatok, különösen pedig a pszichés nyomásgyakorlás esetében nincs

¹⁹¹ A keresés során zölden jelenik meg az a tájékoztatás, hogy az ülőhelyek garantáltan egymás mellé szólnak.

¹⁹² VJ/42-81/2019. számú irat

jelentősége a fogyasztói tudatosságnak (bár annak hiánya megkönnyítheti a nyomásgyakorlást), ugyanis a fogyasztó zavarásának (elsősorban pszichés) eszközei bármely fogyasztóra egyformán hathatnak. A pszichés nyomásgyakorlástól (lásd annak Fttv. mellékletében felsorolt eseteit) éppen azért indokolt a fogyasztókat védeni, mert ezen eszközökre nem tud a fogyasztó felkészülni, nem tudja ezeket racionálisan eljárva sem elkerülni (ide nem értve a fogyasztói bizalmatlanság nem kívánt eseteit), hiszen ezen eszközök éppen hogy nem a józan észre, a racionális megfontolásokra, hanem az érzelmekre, az érzésekre, a lelkiismeretre, a tudatalattira stb. hathatnak.¹⁹³ A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartással kapcsolatban megállapítható az a tényszerű körülmény, hogy az eljárás alá vont a honlapján a fent hivatkozott (forgalommal, kereslettel, elérhetőséggel, annak szükségességével kapcsolatos) állításokat, üzeneteket – a döntésre fennmaradó szűk időre történő sorozatos figyelmeztetéssel és az ajánlat kedvező voltára való utalásokkal együtt – a jegyvásárlási folyamat során folyamatosan közvetíti a fogyasztók felé.

294. Ezen üzenetek a fogyasztóra zavarólag hatnak, a vizsgált kereskedelmi kommunikáció a pszichés nyomásgyakorlást, a fogyasztó zavarását összehatásában és több lépésben, folyamatosan is megvalósítja azáltal, hogy a sürgető, zavaró üzenetek végigkövetik a fogyasztói ügyleti döntéshozatalt, a tájékozódástól a jegyvásárlás véglegesítéséig. Mindezt úgy, hogy a zavaró, sürgető üzenetekkel a fogyasztó a jegyvásárlási folyamat során végig ugyanazon a felületen, az eljárás alá vont honlapján találkozik és ezáltal a pszichés nyomásgyakorlás állandó jelenlétét érzékeli.

295. A fogyasztói viselkedést kutató tudományokban hosszú idő óta ismert az ún. scarcity bias, azaz az a fogyasztói magatartás, mely szerint az akár mennyiségben, akár időtartamban korlátozottabban elérhető terméket vagy szolgáltatást a fogyasztók hajlamosabbak értékesebbként értékelni. A Versenytanács már korábban rámutatott arra, hogy „*a tájékozott döntés ellen hathat, ha a fogyasztó olyan üzenettel találkozik, amely a korlátozottságot emeli ki (...), azaz a fogyasztóban fel sem merül az igény, hogy utána nézzen az ajánlatnak, pl. annak kedvező voltát ellenőrizze.*”¹⁹⁴ Az eljárás alá vont vállalkozás a már bemutatott tartalmú üzenetekkel – saját maga által is elismerten – éppen azt közvetítette a fogyasztók felé, hogy az érintett jegyek mennyire kelendőek, korlátozott számban állnak rendelkezésre, azok lefoglalásával a fogyasztó jól jár. Tehát az eljárás alá vont igyekezett a fogyasztók magatartását a jegyvásárlás irányába terelni.¹⁹⁵

296. A fenti magatartás a fogyasztó tudatos észlelési körén kívül erősíthette fel a fogyasztóban már elültetett vágyat, felmerült igényt, hogy a jegyet megvásárolja. Megállapítható, hogy a kereskedelmi kommunikáció sürgető jellege a jegyvásárlással kapcsolatos, kiemelkedően fontos fogyasztói preferenciával, érdekléssel (elegendő tájékozódási és foglalási idő) áll ellentétben. Az eljárás alá vont ezzel a fogyasztót hátrányosan érintő tájékozódási és döntéshozatali környezetet teremtett, jelentősen korlátozva így a fogyasztó lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára.

297. A fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó zavarása révén pszichés nyomásgyakorlással valósul meg.

IX.7.3. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

298. A fenti állításokkal, megjelenítéssel megvalósított gyakorlat értékelése során is irányadó az az elvi megállapítás, hogy a fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog.¹⁹⁶

299. A sürgetés kapcsán a fogyasztó ügyleti döntésének tekinthető pl. az, hogy a fogyasztó a Viagogo weboldalon folytat rendezvényekre, eseményekre elérhető jegyek iránt keresést, a jegyvásárlási folyamatot megkezdi az oldalon, a jegyvásárlási folyamatot be is fejezi, jegyet vásárol az oldalon.

¹⁹³ Elvi döntések I.8.2. (Vj/64/2017.)

¹⁹⁴ Lásd: VJ/140-107/2015. számú határozat

¹⁹⁵ Lásd: VJ/17-110/2018. számú határozat 491-492. pont

¹⁹⁶ Elvi döntések I.2.2. (Vj/104/2009., Vj/132/2009.)

300. A sürgető, a lemaradástól való félelmet, ún. FOMO hatást¹⁹⁷ előidéző üzenetek kapcsán neuromarketinges kutatások tárták fel a hiányérzet és az ebből fakadó versenyhelyzet tudatalatti hatását a fogyasztói döntésre: valamely külső tényező (válsághelyzet vagy erre vonatkozó folyamatos üzenetküldés) hatására kialakul a hiányérzet, és ennek következtében a fogyasztó olyan döntéseket is meghoz, amelyek racionálisan nem magyarázhatóak.¹⁹⁸
301. A vizsgált, fent hivatkozott állítások, üzenetek alkalmasak a fogyasztókban felerősíteni azt az érzést, hogy az adott jegyet megéri gyorsan megvásárolni, továbbá kiválthatnak a fogyasztókból olyan érzetet, miszerint ha azt nem veszik meg mielőbb, lemaradhatnak róla.
302. A bemutatott üzenetek, állítások a jegyvásárlási folyamatot végigkísérik, ezért az üzeneteket összességükben, egy rendszerként kell értékelni. Valamennyi üzenet összességében azt célozta, hogy a fogyasztó ne kizárólag a jegyvásárlás megkezdéséről döntsön, hanem azt fejezze is be. Az üzenetek egy képzelt vagy valós versenyhelyzetbe sodorhatták a fogyasztókat, akik így valóban pszichés nyomást élhettek át, hogy foglalásukat minél gyorsabban fejezzék be. A foglalási folyamat során az alkalmazott állítások ráadásul az egyébként már – a vásárlási folyamat megkezdése kapcsán, a vásárlásra való felhívást is megvalósító kereskedelmi gyakorlat által – ügyleti döntést hozott fogyasztót helyezték ebbe a helyzetbe.
303. A fenti gyakorlat tehát alkalmas arra, hogy pszichés nyomást fejtessen a fogyasztóra, amit tovább erősítenek más pozitív tartalmú, a jegyek jó ár-érték arányára utaló üzenetek, amelyek a foglalási folyamat során a már kialakult, sürgető verseny jellegű helyzetben a fogyasztókra helyezett pszichés nyomást fokozni képesek.
304. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy a fogyasztók sürgető jellegű üzenetekkel, felugró ablakokkal és visszaszámlálóval történő zavarása, befolyásolása alkalmas arra, hogy olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse őket, amelyet egyébként (racionálisan végiggondolva a szerződéses feltételeket, az árakat, a viszonteladói piac buktatóit, a fogyasztói jogok érvényesíthetőségét stb.) nem hoztak volna meg.
305. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Viagogo agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósító és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat megsértő kereskedelmi gyakorlatot folytat (2019. januártól) azzal, hogy a sürgetésével – valóság tartalmától és aktualitásától függetlenül – összhatásában pszichés nyomásgyakorlást valósít meg, amely
- alkalmas arra, hogy a platform használatára és a jegyek megvásárlására vonatkozó tájékozott döntési lehetőségét korlátozza, így
 - olyan ügyleti döntés meghozatalára, azaz jegyek megvételére készíti vagy készítheti a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

IX.8. Az eljárás alá vont platform-üzemeltetői vagy eladói státuszával és az árazásra való ráhatásával kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció [Fttv. 3. § (2) bekezdés szerinti] értékelése

306. Az Fttv. 3. § (2) bekezdés alapján történő értékeléshez azt szükséges nézni, hogy
- a vállalkozás az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár-e el,
 - és amennyiben nem, ezzel érzékelhetően rontja-e azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és

¹⁹⁷ Fear Of Missing Out, kimaradástól / lemaradástól való félelem

¹⁹⁸ Lásd: VJ/17-110/2018. számú határozat, 414. bekezdés

- ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti-e, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas-e.

IX.8.1. A kommunikáció üzenete és annak értelmezésével kapcsolatos vállalkozói magatartás, mint a szakmai gondosság egyik alapvető vetülete

307. Az eljáró versenytanács az egyes üzenetek értelmezése kapcsán utal a következő, elvi jellegű joggyakorlati megállapításokra:

- nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést;¹⁹⁹
- a reklámállítások üzenetének vizsgálatakor azok összhatásából, a fogyasztók által lehetséges, logikus, ésszerű, felhasználást követő és életszerű értelmezéséből szükséges kiindulni. Közömbös ebből a szempontból az, hogy a reklámüzenetet a közzetevő minek tekinti, vagy utóbb hogyan magyarázza az adott kommunikáció tartalmát (ti. például nem tekinti azokat állításoknak). (...) A kommunikáció tartalmának jogsértő jellege szempontjából közömbös az, hogy az állításokat feltételes módban (pl. hathat), vagy véleménynek beállítva közlik, esetleg reklámszlogenek állítják be. (...) kizárólag az bír relevanciával, hogy a megcélzott fogyasztók az adott kommunikációt hogyan érzékelik, milyen módon és céllal fogadják be;²⁰⁰
- általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásoknak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, amely azon elvárás is magában foglalja, hogy a vállalkozásoknak magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos, továbbá az ágazati szabályokat követő és ekként versenysemleges legyen. Egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni;²⁰¹
- a fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árujáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és a tisztesség, mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot, azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban. A jóhiszeműség és tisztesség elve nemcsak kerülendő magatartásformákat foglal magában, hanem a vállalkozás részéről pozitív magatartást is megkíván, így például azt, hogy a vállalkozás a kereskedelmi ügyletek kapcsán maradéktalanul teljesítse az őt terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget, mint a jóhiszeműség és tisztesség elvének folyománya, azzal, hogy az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét a vállalkozásnak már a szerződéskötést megelőzően is teljesítenie kell.²⁰²

308. A fogyasztó a Viagogo platformüzemeltetői státuszával és az árazásra való ráhatásával kapcsolatban ellentmondásos üzeneteket észlelhet annak ellenére, hogy a főoldalon a lap tetején

¹⁹⁹ Vj/108/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntés

²⁰⁰ VJ/107/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntés

²⁰¹ VJ/140/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntés

²⁰² VJ/122/2010. számú ügyben hozott döntés, továbbá a fenti megállapításokat lásd más döntésekben is, illetve Fttv. Nagykomentár 78. oldal

szerepel a Viagogo által is hivatkozott²⁰³ következő szöveg: „*A világ legnagyobb élő eseményekre szóló jegy viszonteladói piaca vagyunk. Az árakat az eladók határozzák meg és azok magasabbak vagy alacsonyabbak is lehetnek a névértéknél.*”

309. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fenti szlogen nem pusztán nehezen észlelhető a megjelenítés jellemzői miatt, de a tartalma sem egyértelmű a fogyasztók számára, hiszen nem igazolt, hogy ismeretekkel, tudással bírnának a platform működését illetően – különös tekintettel arra, hogy annak részletesebb, de jól érthető (azaz nem szerződéses feltételekkel, jogi nyelvezettel bemutatott) leírása nem található meg. Az átlagos fogyasztók számára a viszonteladói piac nem feltétlenül jelenti azt, hogy a Viagogo maga nem értékesít (tovább, azaz maga nem viszonteladója pl. a hivatalos forgalmazóknak), illetve hogy passzív szerepet tölt be. Az eljárás alá vont ugyanis nem pusztán felületet biztosít annak, hogy az egyes eseményekre jegyet kínáló és keresők megtalálják egymást, de ezért mindkét oldaltól díjat számít fel, mindkét oldallal ő kommunikál, illetve lép szerződéses kapcsolatba, továbbá kizárólagosan meghatározza a kereskedelmi gyakorlatot, amelynek alapvető eleme – az eladók és vevők aktivitásától függő, tehát az eljárás alá vonttól elvileg független – elérhetőség.
310. Az online térben is számos működési modell ismert, azonban ez nem jelenti azt, hogy azt a fogyasztók ránézésre fel is ismerik, főleg egy olyan szolgáltatás esetében, ahol feltehetően a fogyasztók alapvetően a hivatalos vagy kizárólagos értékesítőtől venné meg elsődlegesen a jegyeket (a különböző félreértéseket, visszaéléseket elkerülendő). Ezt támasztja alá, hogy a piaci jelzések a Viagogo és nem az eladók szerepét emelik ki, akiről a vevők nem is tudnak.²⁰⁴
311. Lényeges továbbá, hogy a viszonteladás (piacként is) olyan tevékenységre utal, ahol a viszonteladó – üzleti céllal – továbbértékesíti az árut (tehát nem saját célra, saját felhasználásra vette meg eredendően a jegyet), azaz „szakmai” eladóként és nem laikus magánszemélyként vesz részt az értékesítési, szerződéses láncolatban. Az eljáró versenytanács szerint tehát a fogyasztók is ebben az üzleti értelemben gondolnak erre a fogalomra. Ehhez képest a Viagogo Felhasználási Feltételeinek 1.2 „Jegyek cseréje” elnevezésű pontja szerint „*Az adásvétel tárgyául szolgáló jegyen a viagogo nem szerez tulajdonjogot, a tényleges tranzakció kizárólag a Vevő és az Eladó között megy végbe. Miután a Vevő és az Eladó megállapodott, az összes tranzakciót a viagogo garantálja.*”
312. A jegyvásárlási folyamat során a fogyasztó nem kap információt arról, hogy a jegy megvásárlására vonatkozó szerződést pontosan kivel köti meg, erre vonatkozó kifejezett üzenettel tehát nem találkozik. Számos olyan üzenetet láthat (vagy láthatott²⁰⁵) ugyanakkor a fogyasztó, ami arra utal, hogy az eljárás alá vont maga értékesít, illetve beleszólása van a kínálatba: pl. „*raktáron tartás*”, „*fennmaradó jegyek*”, „*az összes elkelt az oldalunkon*”. Ezen állításokkal az eljárás alá vont olyan zavaró üzeneteket közvetít, amelyek révén a fogyasztó a platform működésével kapcsolatos alapvető információkat sem tudná értelmezni (ha egyáltalán észleli a tájékoztatást és más forrásból, tapasztalatokból ismeri a viszonteladói piac lényegét).
313. Az eljáró versenytanács szerint a fogyasztók az eljárás alá vont üzleti modelljével, a Viagogo platform-üzemeltetői, illetve eladói státuszával és az árakra való ráhatásával kapcsolatban ellentétes és ellentmondó üzenetekkel találkoznak, mely üzenetek egy részével valószínűsíthetően nem is találkozik a jegyvásárlási folyamat során (pl. Felhasználási Feltételek), illetve az észlelt üzeneteket ellentmondásosságukra tekintettel és pontos definíciók hiányában nem tudja megfelelően értelmezni.
314. Az eljáró versenytanács szerint a weboldal tetején látható szöveg, miszerint az „*árakat az eladók határozzák meg*” nem helytálló maradéktalanul, hiszen egyrészt a Viagogo a platformján elérhető skála (és pénznem) megadásával, mintegy iránymutatással az eladók ajánlatára is hatással lesz (és

²⁰³ Lásd a vizsgálati jelentés VI.2.3. pontját

²⁰⁴ VJ/42-82/2019. számú irat

²⁰⁵ Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a raktáron tartásra vonatkozó kifejezéseket [ÜZLETI TITOK] eltávolította a weboldalokról.

ezzel a lépéssel tulajdonképpen az eladói árak szintjét is meghatározza, adott esetben akár azt mesterségesen magasabban tartja,²⁰⁶ mivel a különböző eladói árak mind-mind egy korábbi ajánlott árak alapján kerülhetnek meghatározásra), másrészt a Viagogo az eladó által megadott áron felül saját díjakat is felszámol, amelyeknek a meghatározását, körülírását, számítási módját még a Felhasználási Feltételeiben sem rendezi. A Felhasználási Feltételek csupán utalnak arra, hogy a Viagogo saját díjakat számol fel.²⁰⁷ Lényeges továbbá (lásd a V.2. pontot is), hogy az eljárás alá vont által alkalmazott, a rendelkezésre álló példákban feltárt díj mértéke (20-40%) olyan magas, hogy azzal érdemben hatással van a ténylegesen fizetendő árakra. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont az előzetes álláspontra tett észrevételei között nem vitatta az eljáró versenytanács díj mértékével kapcsolatos megállapításait, következtetéseit (ahogyan nem is nyilatkozott arról, hogy a díjazásra milyen számítás alapján kerül sor).

315. A rendelkezésre álló adatok szerint a Viagogo magát és a magyar Viagogo weboldalt viszonteladói piacnak tekinti, a fogalmat azonban a magyar köznyelvi értelmétől eltérő értelemben használja, így a fogyasztók alapvetően a Viagogo-ra (ha egyáltalán érzékelik a kiegészítő tájékoztatást és nem egy megszokott eladóra, hivatalos értékesítőre gondolnak) és nem a kínálatot biztosító, alapvetően szintén magánszemély eladókra gondolnak viszonteladóként (aki garanciát biztosít arra, hogy az adott eseményen valóban részt is tudjanak venni). Az a körülmény, hogy a Viagogo nem képes a fogyasztók számára egyértelmű meghatározást adni a jegyértékesítési piacon betöltött szerepéről ugyancsak azt támasztja alá, hogy nem tanúsítja az elvárható szintű szakmai gondosságot a fogyasztókkal szemben.

316. Az eljáró versenytanács szerint továbbá az eljárás alá vont azzal is befolyásolja a fizetendő teljes árat (annak nagyságrendjét), hogy az eljárás alá vont az eladóknak az ajánlása megfogalmazásakor a belépőjegyek legalacsonyabb és legmagasabb árának feltüntetését egy meghatározott pénznemben teszi. A megjelölt pénznem már önmagában erős jelzőnek, iránymutatásnak számít: így fordulhat elő, hogy egy magyarországi eseményre, magyar zenekar, magyar vonatkozású koncertjére az összes kínált, elérhető jegy euroban vagy amerikai dollárban látható, miközben valószínűsíthető, hogy az eladók sem érdekeltek az eltérő pénznemben történő értékesítésben az átváltás költségei miatt.²⁰⁸

317. A feltárt tényállás és bizonyítékok alapján – annak ellenére, hogy a weboldalon megjelenő kommunikáció szerint a jegyárakat az eladók határozzák meg – a Viagogo az árakra hatást gyakorol, alapvetően meghatározza a platform árstruktúráját, árazási mintázatát azzal, hogy

- meghatározott módon „ajánlott árat” és pénznemet ad meg az eladóknak a jegyeik értékesítésre kínálásakor, az ajánlott árhoz felvázolt skála pedig nem a tényleges eladások árait, hanem a kínálati árakat mutatja be,
- különféle díjakat számít fel a saját szolgáltatásaira tekintettel, de e szolgáltatásokat és a díjak rendeltetését nem határozza meg a fogyasztók számára értelmezhető és követhető módon.

318. Az eljáró versenytanács szerint az árakra, az árak színvonalára az eljárás alá vont közvetett hatással is van: a növekvő keresletre és a szűk kínálatra vonatkozó folyamatos üzenetek révén a fogyasztók hajlamosak a magasabb, az eredeti jegyáraktól adott esetben jelentősen magasabb díjakat is kifizetni, illetve az eljárás alá vont az ajánlott árak körében nem a tényleges, tranzakciós árakat

²⁰⁶ Ezen piaci hatással kapcsolatban lásd pl. az eltérő tárgyú versenyfelügyeleti eljárásban, de ajánlati árat tartalmazó gyakorlat kapcsán tett azon bírósági, alapvető gazdasági összefüggéseket bemutató mondásokat, hogy „az ajánlott árak következtében más árak érvényesülhetnek a piacon, mint az ajánlás hiányában. Az ajánlott árak valamennyi érintett számára a bizonyosság egy megfelelő fokát biztosítják a vonatkozásban, hogy a piacon milyen árak érvényesülnek, illetve előreláthatóan miként fog alakulni a piaci szereplők árazási politikája. Az ajánlott árak orientáló, „fokalizáló” hatását figyelembe véve a vállalkozások egyéni költségeitől, teljesítményétől, produkált minőségétől függetlenül, indokolatlanul egységesülhetnek az árak.” [lásd pl. a Fővárosi Bíróság 3.K.31.377/2005/11. számú ítéletét (VJ/56/2003.) vagy a Fővárosi Ítélet tábla 2.Kf.27.129/2009/14. számú ítéletét (VJ/51/2005.)]

²⁰⁷ Lásd: „díjaink” szó megjelenése a 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10 pontokban

²⁰⁸ VJ/42-82/2019. számú irat

ismerteti, hanem más eladók, akár szélsőségesen magas árait is. Az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal, hogy az eljárás alá vont módszere azt segíti elő, hogy az árak mindig a lehető legalacsonyabbak legyenek, ugyanis az árak szükségszerűen növekednek: egyrészt a különböző közvetítői díjak révén eleve magasabbak a nominális (hivatalos) jegyáraknál, másrészt az eladói árak csak a platformon belüli árakhoz képest nyernek viszonyítást, más csatornákkal, más forrásokkal nem versenyeznek, harmadrészt pedig a fentiek szerint az ajánlott árak rendszere eleve bírhat áremelő hatással. A UCP Iránymutatás szerint a platformoknak megfelelő intézkedéseket kell tenniük, amelyek lehetővé teszik a felhasználóknak azt, hogy egyértelműen tisztában legyenek azzal, hogy kivel kötnek esetlegesen szerződést.²⁰⁹ Így irreleváns az, hogy a Viagogo mit ért viszonteladói piac vagy másodlagos jegyértékesítési piac alatt. A fogyasztók a magyar Viagogo weboldalon ugyanis a fentiek szerint egymásnak ellentmondó, nem világos, és így nem a jóhiszeműség és tisztesség elvének megfelelően kialakított tájékoztatási rendszerrel találkoznak azzal kapcsolatban, hogy a Viagogo kizárólag platform-üzemeltető-e, vagy eladóként is fellép-e az oldalon, továbbá, hogy a jegyek árazására van-e ráhatása.

IX.8.2. A fogyasztó üzleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

319. Az üzleti modellt érintő kommunikáció kapcsán is rögzíthető, hogy fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog.²¹⁰ Az eljáró versenytanács ebben a körben kívánja kiemelni a szolgáltatás, illetve a különböző eseményekre szóló jegyek piacának azon sajátosságát, hogy a népszerűbb eseményekre hónapokkal, de akár több mint egy évvel korábban kell a fogyasztónak „beruháznia” (adott esetben több tízezer Ft-nyi összeget) és a jegyet beszereznie, így annak kiemelt jelentősége lehet, hogy a jegy megvásárlása aggály nélküli legyen, a fogyasztó bízhatson a forrásban, különösen abban, hogy a jegyhez (az eseményhez) ténylegesen és jogszerűen hozzá is fog férni a szükséges időben.

320. Lényeges továbbá, hogy a vizsgált időszakban a rendelkezésre álló információk alapján a Google már nem sorolta előre a Viagogo platformot egy-egy eseményre való keresés közben, azonban láthatóan széles fogyasztói körök így is eljutottak a felületre (akár az eseményekre, akár a platformra, annak nevére rákeresve vagy korábbi jelzések, tapasztalatok alapján) és kötöttek szerződést.

321. Az eljárás alá vont üzleti modellt érintő kommunikációja kapcsán fogyasztói üzleti döntésének tekinthető pl. az, hogy a fogyasztó a magyar Viagogo weboldalon folytat rendezvényekre, eseményekre elérhető jegyek iránt keresést, továbbá a jegyvásárlási folyamatot megkezdi az oldalon, illetve a jegyvásárlási folyamatot be is fejezi, jegyet vásárol az oldalon.

322. A fogyasztó a magyar Viagogo weboldalon egy jegy megvásárlásával szerződést köt. Az arra vonatkozó információk, hogy kivel köt szerződést a jegyvásárlás során, illetve a szerződéses viszonyban a Viagogo milyen szerepet tölt be, továbbá az, hogy a vételárat ki és milyen módon, milyen költségek kalkulálásával határozza meg, vagy befolyásolja, jelentős információknak minősülnek a fogyasztók számára mind a platform használatát, mint egy-egy eseményre vonatkozó jegyet illetően. Különösen igaz ez jelen esetben arra tekintettel, hogy ezek a jegyvásárlásra vonatkozó szerződések az online térben köttetnek, ahol a felek személyesen nem ismerik egymást, így a jegyet vásárló fogyasztó csak annyi információval rendelkezik az általa kötendő szerződéssel kapcsolatos információkról, amennyit a Viagogo weboldalán elér. Nem mellőzhető az a körülmény sem, hogy éppen az online tér teszi lehetővé a visszaéléseket is, pl. egy jegy többször történő eladását, az e-jegy hamisítását, át nem adását stb., így különösen fontos az a fogyasztók számára, hogy megbízható, egyértelmű feltételeket biztosító féllel, viszonteladóval kössenek szerződést.

323. A platform üzleti modelljének kommunikációja esetében mind a felülettel, mind az azon található jegyekkel kapcsolatban fontos, az üzleti döntést meghatározó tényező, hogy a fogyasztó kitől, milyen ármeghatározás mellett és milyen módon szerezheti be a keresett jegyeket, az adott

²⁰⁹ Iránymutatás 5.2.2 pont, 139. oldal

²¹⁰ Elvi döntések I.2.2. (Vj/104/2009., Vj/132/2009.)

személy/vállalkozás mennyire stabil, elérhető, megbízható, egy polgári vagy egyéb, pl. fogyasztóvédelmi jellegű vitában milyen eséllyel indulhat az eladó ellen a fogyasztó, milyen garanciákra, biztosítékokra, kiegészítő szolgáltatásokra stb. számíthat. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók alapvetően a hivatalos forgalmazókat részesítik előnyben a különböző eseményekre történő jegyvásárlás folyamán, egyéb forrásokat elsősorban akkor keresnének, ha az adott eseményre minden jegy elkelt vagy esetleg valamilyen speciális kedvezményt remélnek. Ekként ha a fogyasztó tudja, hogy a Viagogo platformon kik és milyen árázással, ármeghatározással kínálnak jegyeket, akkor összetettebb keresést folytat, továbbérdeklődik, további biztosítékokat keres a kiszámíthatóság érdekében is (ahogyan erre a panaszosok is utaltak).

324. A fentiek fényében a Viagogo platform-üzemeltetői, illetve eladói státuszával és az árakra való ráhatásával kapcsolatosan fentebb bemutatott (ellentmondásos) üzenetek, illetve az ezekre vonatkozó vonatkozó konkrétumok hiánya alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

325. A fogyasztói magatartás torzítása akkor állapítható meg, ha a kereskedelmi gyakorlat érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét arra, hogy tájékozott döntést hozzon, és ezzel olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti (ténylegesen vagy potenciálisan), amelyet egyébként nem hozott volna meg. Tehát a tisztességtelenség megállapításához nem szükséges annak bizonyítása, hogy a fogyasztói magatartás torzítása (a fogyasztó áruval kapcsolatos gazdasági döntésére kihatás) ténylegesen megtörtént, elegendő az erre való alkalmasság.²¹¹

326. Az eljáró versenytanács a fentiekre figyelemmel megállapította, hogy a Viagogo platform-üzemeltetői státuszával és az árázásra való ráhatásával kapcsolatos kereskedelmi gyakorlata során nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható szakmai gondossággal jár el, ami érzékelhetően rontja az érintett fogyasztó lehetőségét a tájékozott döntésre, és ezáltal a magatartás alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. E kereskedelmi gyakorlatával az eljárás alá vont az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti magatartás tanúsításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tilalmat.

IX.9. Az eljárás alá vont észrevételei kapcsán tett megjegyzések

IX.9.1. A vizsgálati jelentésre tett észrevételek kapcsán tett megjegyzések

327. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei kapcsán elsődlegesen kiemeli, hogy nem helytálló az eljárás alá vont azon álláspontja, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás sérti a kettős értékelés tilalmát a Járási Hivatal döntése miatt: egyrészt eltérő időszakok és különböző terjedelmű magatartások vizsgálatára került sor, figyelemmel arra is, hogy az utóbbi döntés egy egyedi bejelentés kapcsán tartalmaz megállapításokat, másrészt semmi nem zárná ki azt, a versenyhatóság egy magatartást más szempontok alapján értékeljen.

328. Az eljáró versenytanács szerint nem fogadható el az eljárás alá vontnak az az érve, hogy a Járási Hivatal határozatát követően módosított kereskedelmi gyakorlat vizsgálata a Járási Hivatal által vizsgált gyakorlat újbóli értékelését jelenti, mivel egyrészt szó sincs arról hogy a Járási Hivatal vizsgálata teljes mértékben átfedne a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyával, a kereskedelmi kommunikáció ideje is eltérő, továbbá a Járási Hivatal esetében nem ismert (ilyenre az eljárás alá vont sem utalt), hogy a módosított kommunikációt jóváhagyta volna, ellenőrizte volna, illetve az eljárásnak tárgya lett volna olyan gyakorlat, amelyről nem rendelkezett a hatóság.

329. A két eljárás nem azonos, miközben a Járási Hivatal megállapításai egyébként sem kötik a Gazdasági Versenyhivatal joggyakorlatát - jelen esetben egyébiránt nincs is ellentmondás az eljárások között, illetve a módosított kereskedelmi gyakorlatok vizsgálatára is van lehetősége a hatóságoknak, akár utóvizsgálatban, akár önálló eljárások keretében.

²¹¹ Fttv. Nagykomentár, 96. oldal

330. Egy-egy kereskedelmi gyakorlatot (különösen ha az egy összetett kommunikációt lehetővé tevő, értékesítési gyakorlatot is megvalósító online platformon valósul meg) többféle szempontból lehet értékelni, hiszen akár egy-egy állítás is megvalósíthat többféle jogsértést, illetve egy információ elhallgatása is lehet jogsértő, illetve az egyes üzenetek vagy azok hiányának összessége együttesen is megvalósíthat kifogásolható gyakorlatot. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban a sürgető jellegű állításokat a Gazdasági Versenyhivatal nem a valóságtartalmukra tekintettel vizsgálta, így a Viagogo által az egyes állítások szövege tekintetében végrehajtott változtatások az állítások pszichés nyomásgyakorlásra való alkalmasságán nem változtattak.

IX.9.2. Az előzetes álláspontra tett észrevételek kapcsán tett megjegyzések

331. Az eljárás alá vont előadott érveinek többsége az értékelést, annak megállapításait generálisan érinti, azzal, hogy további, a működését érintő, de fogyasztói szempontból felmerült megállapítások helyességét vitatja. Az eljáró versenytanács ebben a körben kiemeli, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya a platformon a fogyasztóknak (elsősorban a leendő vevőknek, érdeklődőknek) átadott információ, a velük szemben alkalmazott (platformon belüli) kommunikáció, nem pedig az eljárás alá vont üzleti modelljének, a szerződéses gyakorlatának, a fogyasztói jogokkal kapcsolatos esetleges problémái ([ÜZLETI TITOK]).

332. Az eljárás alá vont számos esetben az egyes megállapítások relevanciáját vitatja, de az adott megállapítás helyességét nem, miközben az eljáró versenytanács az adott állítást az eljárás alá vont álláspontjához képest egészen más összefüggésben tette. Lényeges továbbá, hogy a jelen ügyben az eljáró versenytanács fogyasztói jelzések mellett ([ÜZLETI TITOK]) lehetséges átlagos fogyasztói észlelésekre, értelmezésekre támaszkodott, míg az eljárás alá vont semmilyen módon nem tudta igazolni, illetve nem vezette le, hogy az ő értelmezése lenne a helytálló.

333. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált problémák, jogsértések forrása az eljárás alá vont kiegyensúlyozatlan tájékoztatási gyakorlata: miközben működésének természetéről, a fogyasztók által ténylegesen fizetendő jegyárakról nem oszt meg a tájékozott fogyasztói ügyleti döntéshez elegendő és időszerű információt – megnehezítve így a jegyárak összehasonlítását platformon belül és más beszerzési csatornához viszonyítva is –, addig számos olyan üzenetet, felhívást közzé tesz, amely elterelheti a fogyasztói figyelmet. Az eljáró versenytanács szerint ez a kommunikációs kiegyensúlyozatlanság jelenik meg a platform „piactér” („adok-veszek”) természetű körében is, hiszen az oldalra jutva a kínálat nagyságrendileg hangsúlyosabban jelenik meg, és keresetről, az esetleges igényekről egyáltalán nincs szó, illetve a „jegyek eladása” információ is csak egy, a jobb felső sarokban található linken látható.

334. Az eljárás alá vont érvei továbbá részben ellentmondásosak is lehetnek: miközben kéri, hogy az eljáró versenytanács [ÜZLETI TITOK], azt is előadja, hogy a jelen ügyben vizsgálttal hasonló kifogásokat vagy elvárásokat más hatóság nem fogalmazott meg korábban (így a módosítási elvárás végrehajtása a globális működés miatt nehéz).

335. Az eljáró versenytanács általánosságban kiemeli az eljárás alá vont által felhozott „pontatlanságok” kapcsán, hogy a joggyakorlat²¹² értelmében

- ha egy állításnak többféle értelmezése lehet, akkor az azt közzétevőnek kell azt biztosítani, hogy a fogyasztók számára ne legyen megtévesztő egyik sem,
- nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést,
- egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre

²¹² Lásd pl. a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.298/2012/7. számú döntését

juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni, a vizsgált gyakorlatok üzenetének lehetséges általános fogyasztói értelmezésére kell figyelemmel lenni.

336. Az ésszerűen elvárható szakmai ismeret körében az eljáró versenytanács hivatkozik azon elvi joggyakorlati megállapításra is, miszerint „*a kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. Egyes eszközök ... értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információ rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információ megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.*”²¹³
337. Az eljárás alá vont elsődleges érve a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetése körében a Járási Hivatal eljárásának a következménye volt, amire tekintettel az eljárás alá vont egyes állításait módosította, pontosította. A *ne bis in idem* elvét és a Járási Hivatal eljárását illetően azonban az eljárás alá vont nem volt egyértelmű abban, hogy ugyanazon vagy a módosított, 2019. január utáni magatartás (újbóli) vizsgálatát sérelmezi. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint sem ugyanazon, sem a módosított gyakorlat más szempontú vizsgálata nem jelenti azt, hogy a két eljárását fedné és kizárná egymást, különös tekintettel arra, hogy a két hatóság hatásköre elhatárolható. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a verseny érdemi érintettsége esetén áll fenn, ami a jelen versenyfelügyeleti eljárásban kétségtelen, ezzel szemben a Járási Hivatal – a verseny érdemi érintettségét el nem érő viszonylatban – egyetlen bejelentés, illetve fogyasztó szempontjából értékelte a sérelmezett magatartást (még akkor is, ha ez a fellépés az eljárás alá vont kommunikációs gyakorlatának – valamilyen szempontú – módosítását eredményezte). Egy kereskedelmi gyakorlat vizsgálata attól önmagában nem lesz jogszerűtlen, ha korábban folyt már az adott vállalkozás ellen az érintett gyakorlat miatt eljárás. Ráadásul a jelen ügyben nem egy kampány vagy egy-egy szlogen, állítás vizsgálatáról van szó, hanem egy komplex tájékoztatási gyakorlat, egy platform kommunikációs tartalmának több szempontú, többféle sérelmet felvető értékeléséről az Fttv. különböző rendelkezései alapján, így a két eljárás sem a vizsgált időszakot, sem a vizsgált magatartásokat illetően nem egyezik meg, ahogyan a jogalapok és a sérelmek okában is eltérés van.
338. A jelen ügyben vizsgált magatartás gyakorlatilag a platform működése (az összes sérelmezett magatartás esetében), így az eljárás alá vont értelmezése szerint ha egy hatóság már értékelte valamilyen platform működését és azt valamely szempontból jogsértőnek találta, úgy az a gyakorlat, ha bármely tekintetben módosításra is került, már nem lehet jogsértő (vagy legalábbis nem lehet értékelhető, számonkérhető) ugyanazon jogszabály vagy jogszabályhelyek alapján. Ezen megközelítés az eljáró versenytanács szerint nem fogadható el, a fogyasztói érdekek súlyos sérelmét jelentené.
339. Egyébiránt az eljáró versenytanács azt is kiemeli, hogy egy-egy magatartás többféle szempontból is értékelhető, vizsgálható (egyszerre is). A jelen ügyben nem képezte a vizsgálat tárgyát az egyes sürgető jellegű állítások valóságtartalma és így azok esetlegesen megtévesztő volta, azonban amennyiben vizsgálatra, majd megállapításra is került volna, hogy ezek az állítások egyenként jogsértőek valótlanságuk miatt, akkor sem lenne mellőzhető az a körülmény, hogy ezek a sürgető állítások részét képezték annak a (komplex) gyakorlatnak is, amely összességében, összhatásában alkalmas lehet pszichés nyomásgyakorlásra.
340. Az eljárás alá vont szerint ésszerűtlen az eljáró versenytanács azon elvárása, mely szerint a fogyasztóknak a jegyárak legelső feltüntetésekor tájékoztatást kellene kapniuk az összes felmerülő

²¹³ Elvik I.7.19. pont

költségről, a ténylegesen fizetendő (fogyasztói) jegyárról és tényleges átváltási költségekről, azonban az eljáró versenytanács szerint szó sincs ezen elvárásról: nem a tényleges átváltási és egyéb költségekről, fizetendő tételekről, hanem azok tartalmáról, illetve a lehetséges tételek egymás melletti közléséről van szó, azon elvárásról, hogy a piaci szereplők egyértelműen, érhetően és észlelhetően közöljék a fogyasztókkal, hogy a keresési folyamat elején megadott a jegyár kifejezés nem egyenlő a fizetendő, a fogyasztói értelmezés szerinti tényleges árral. Az átváltással kapcsolatos tájékoztatási hiányosság egyrészt az árkommunikáció jellemzőiből fakad, másrészt abból, hogy az eljárás alá vont nem teszi egyértelművé, hogy a pénznem „váltás” vagy választás csak tájékoztató jellegű, illetve a tájékoztatás alapja sem ismert (az alkalmazott módszert az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során sem ismertette).

341. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy árfolyamváltásra kizárólag akkor kerül sor, ha az a pénznem, amelyben az eladó értékesíteni kívánja a jegyeket különbözik attól a pénznemtől, amelyben a vevő fizet az adott jegyekért. Azonban a fogyasztó a pénznem „kiválasztásával” (ha nem kap arról egyértelmű és közvetlen tájékoztatást, hogy az adott pénznem kijelölése pusztán – valamilyen alapon, meghatározott módszerrel történő – közelítő tájékoztatás és nem átváltás) hiheti azt, hogy pénznemet választott (ahogyan erre számos szolgáltatás, illetve online szolgáltató, webáruház esetén módja van és tudomása lehet a fogyasztónak, és ahol a jellemző jó piaci gyakorlat, hogy a fogyasztó arról is tájékoztatásra kerül, hogy saját bankja átváltási árfolyamát is választhatja), továbbá nem az a kérdés, hogy milyen pénznemben kíván a vevő fizetni, hanem hogy tud-e abban a pénznemben, amit az eladó kijelölt. Az eljáró versenytanács szerint nem reális választási helyzet, így nem tekinthető választásnak az, hogy a fogyasztó az eladói pénznem szerinti pénznemben vezetett szolgáltatást „választ”, feltételezve, hogy többféle pénznemben vezetett számlája és fizetési lehetősége van.

342. Az eljáró versenytanács egyetért azzal, hogy a váltás mibenlétével kapcsolatos információ átadására csak akkor van szükség, ha a fogyasztó vált (kiválaszt egy másik pénznemet), azonban a fogyasztó tájékozódási célra is feltehetően azt a pénznemet választja (illetve látja, ha beazonosításra kerül lakhelye vagy a nyelvválasztás révén), amiben fizetni szeretne (amilyen pénznemben vezetett számlája, bankkártyája van), hiszen a jegy értékének felmérését, az összehasonlítást is ez segíti. Az eljáró versenytanács szerint továbbá nem megalapozott az a feltevés, hogy csak akkor tudja a fogyasztókat tájékoztatni az árfolyamváltás bekövetkezéséről, amikor a fogyasztó megadja a bankkártya adatait és készen áll a fizetés végrehajtására, ugyanis valójában a pénznemek közötti mozgás, az adott linkre kattintás már felveti ennek a relevanciát. Sőt, az eljáró versenytanács szerint a fogyasztói ügyleti döntési folyamatnak a végét jelenti, ha a fogyasztó készen áll a fizetés végrehajtására, megadta az összes adatát. Nem mellőzhető az a körülmény sem, hogy ugyan pontos adatok nincsenek erre vonatkozóan, de pl. a magyarországi események kapcsán alappal feltételezhető, hogy az érdeklődők jelentős része, többsége magyar és Ft-ba kíván fizetni, továbbá amennyiben váltás, átállítás (vagy akár IP cím alapján történő automatikus beállítás) történik, ott valószínűsíthető, hogy árfolyamváltásra is sor kerül majd fizetés esetében.

343. Az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal, hogy az egységes ár megjelenítési rendszer lehetővé teszi a vevők számára, hogy egyszerre több ajánlatot hasonlítsanak össze – éppen amiatt, hogy a végül fizetendő ár a pénznemek váltása, módosításai miatt is érdemben eltérhet, így az összehasonlítás sem lesz objektív (sem a platformon belüli ajánlatok, sem más ajánlatok irányában), illetve a fogyasztó nem fogja tudni, hogy a keresési folyamat mely pontján mit és milyen fenntartások mellett érdemes összevetnie.

344. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy egyáltalán nem arról az elvárásról van szó, hogy az eljárás alá vontnak a nem általa (hanem bankok, egyéb pénzügyi és szállítási szolgáltatók vagy éppen adóhatóságok által) meghatározott konkrétumokról is tájékoztatást kellene adnia, nem az az elvárás, hogy a pontos számítási módot és konkrét átváltási árfolyamot feltüntesse, hanem annak relevanciáját, tényét és jelentőségét (hiszen a tájékoztatási folyamatot a Viagogo határozza meg) – azaz a keresgélő,

venni kívánó fogyasztó számára a felmerülő további tételek, költségek és ezen belül a pénznem választás „költségének” pusztán közelítő jellege egyértelmű, érthető és egyben észlelhető legyen.

345. Az eljáró versenytanács egyetért azzal, hogy az eljárás alá vontnak módja van annak közlésére, hogy (elkerülhetetlenül) átváltásra fog sor kerülni, valamint hogy ennek módja a társaság előtt sem ismert, azonban az eljáró versenytanács ilyen, a fogyasztók számára egyértelmű és időben, a keresési, tájékoztatói folyamat elején is észlelhető, érthető kommunikációs tartalmat nem azonosított. Az eljáró versenytanács egyúttal megjegyzi, hogy a fogyasztói észlelést a sürgető típusú üzenetek egyébként is megnehezítik, a siettetés, a különböző (akár a szórakozást, az élmény lehetőségét kiemelő) terelő jellegű üzenetek a tájékoztatót (önmagában a figyelem megzavarása révén) megnehezítik.

346. Az eljárás alá vont által hiányolt váltási példa kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ilyen egzakt példa bemutatásának éppen azért nincs jelentősége, mert egyrészt az eljárás alá vont maga sem tudta azt bemutatni, hogy milyen módszer áll a tájékoztatói célú átváltás mögött (nem utalt sem más szolgáltatóra, sem valamely pénzügyi intézményre, de még csak elvekre vagy általános módszertanra sem), így az eljáró versenytanács sem tudta azt bármely banki átváltással összevetni, másrészt a sérelem forrása nem az árfolyamkülönbség, hanem az információhiányból eredő nem várt költség: ha a magyar fogyasztó Ft-ban látja a jegy árát, akkor Ft-ban történő kifizetésre gondol, hacsak nincs ezen információ mellett azon közlés, hogy a fizetendő összeg más pénznemben van, így Ft-tal történő fizetés esetében a váltásnak költsége van (amellyel vagy nem, vagy valamilyen módon meghatározott árfolyam alapján kalkulált az eljárás alá vont platformja és adott tájékoztatót – ezen módszer, az alkalmazott átváltás rendszere azonban a versenyfelügyeleti eljárás során sem került bemutatásra, így nem meglepő, hogy az a fogyasztók előtt sem ismert). Harmadrészt (bár a fentiek szerint az eljáró versenytanács éppen hogy valószínűsített a nem várt költségek, a nem kalkulált árnövekmény miatt hátrányt) egyébként sem feltétele a hátrány bekövetkezése a jogsértés vagy az ügyleti döntés torzíthatósága megállapításának: a Kúria rögzítette ugyanis

- a VJ/73/2013. számú versenyfelügyeleti eljárással kapcsolatos Kfv.II.38.130/2015/5. számú ítéletében, hogy *„alaptalan az a felperesi állítás is, hogy fogyasztókat ért hátrány, illetve döntési eltérés hiányában a jogsértés megállapítása kizárt. A jogsértés nem a hátrány bekövetkezéséhez kapcsolódik és nem feltétele a jogsértés megállapításának döntési eltérés bekövetkezése. A jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésére való alkalmasság is.”*
- a VJ/140/2015. számú versenyfelügyeleti eljárással kapcsolatos Kf.III.38.283/2018/12. számú ítéletében, hogy a *„termék kosárba helyezése ügyleti döntésnek minősül, így a jogsértés megvalósulása szempontjából nincsen jelentősége annak, hogy volt-e lehetősége arra, hogy a termékről később tájékozódjon, további ügyleti döntést hozzon”, továbbá „hogy a „Kosárba” kattintás már egy ügyleti döntés, ha utóbb mégsem rendel a fogyasztó, ez már egy újraértékelés, újragondolás, újabb döntés. A felperesi álláspont elfogadása esetén olyan, hogy ügyleti döntés nem is volna akkor, ha - ahogy az interneten az szokásos - utóbb el lehet állni a vásárlástól.”*

347. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a jelen ügyben a végső, alapvető ügyleti döntés egy adott eseményre történő jegy kiválasztás és megvétele, amely jegy esetében az elérhetőségen túl a legfontosabb jellemző annak ára, a jegyért fizetendő összeg, hiszen ez alapján veheti össze az elérhető ajánlatokat. Ekként nemcsak az alapár, de a ténylegesen fizetendő ár minden eleme releváns lehet abban az összehasonlításban, amikor a fogyasztó egy meghatározott eseményre venne jegyet (egyrészt azt más platformon is megteheti, akár hivatalos forgalmazóktól, viszonteladóktól, közvetlenül magánszemélytől, másrészt személyesen vagy egyéb úton is vásárolhat). Az eljáró versenytanács a jelen esetben az elérhetőség alatt nem pusztán a kínálatban való megjelenést, hanem azt is érti, hogy valóban létező jegyről van szó és az eladó nem csaló, nem él vissza pl. a többszörös értékesítéssel.

348. Figyelemmel arra, hogy egyes koncertekre vagy egyéb, nemzetközi eseményekre a jegyek több tízezer Ft-ba is kerülhetnek, így akár néhány százalékos eltérés is befolyásolhatja azt, hogy a vevő végül honnan vásárolna: könnyen belátható ezért, hogy amennyiben a keresési folyamat elején a fogyasztó egy olyan értéket lát, aminél végül magasabb, több tétellel korrigált összeget kell fizetnie, akkor csak később, leghamarabb a kártyaadatának megadását követően juthatna abba a helyzetbe a Viagogo platformján, hogy megfelelően össze tudja vetni az ajánlatot más ajánlattal. A csepegtető jellegű árazás azáltal torzítja a fogyasztó üzleti döntését, hogy nem teszi lehetővé a különböző kínálatok racionális összevetését.
349. A fogyasztóvédelmi tárgyú versenyfelügyeleti eljárásokkal kapcsolatban elmondható, hogy azokat jellemzően egy-egy bejelentés, illetve néhány panasz alapozza meg. A VJ/73/2013. számú ügyben hozott Kfv.II.38.130/2015/5. számú kúriai ítélet ugyan (a fentiek szerint) kiemeli, hogy a jogsértés nem a hátrány bekövetkezéséhez kapcsolódik és nem feltétele a jogsértés megállapításának döntési eltérés bekövetkezése, azaz a jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésre való alkalmasság is, továbbá, hogy akár egy fogyasztóval szemben elkövetett megtévesztő kereskedelmi gyakorlat is jogszabálysértő, azonban az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben nem mellőzhető, hogy több fogyasztói jelzés érkezett a hatósághoz és lett ismert más forrásból,²¹⁴ amely fogyasztói jelzések nem pusztán megvalósult üzleti döntésekről, hanem ezek torzított voltáról és bekövetkezett jelentős kárról számolnak be.
350. Az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal, hogy a platform működése, az eladók felé gyakorolt eljárás alá vonti magatartás az árazásra ne lenne hatással, hiszen egyrészt nem egy fix díjat fizetnek a vevők és az eladók, hanem az a jegyárhoz viszonyul (szintén előre nem ismert módszer szerint, sőt, valójában a versenyfelügyeleti eljárás során sem sikerült ilyen adatokat beazonosítani, valamint nem tudható, hogy mit ért az eljárás alá vont tipikus díj alatt), másrészt az ajánlott árak rendszere is a meghatározottság irányába hat.
351. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy jogszerű üzleti gyakorlatnak számít, ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat számít fel, az eljáró versenytanács azt kifogásolja, hogy ennek tényét és mértékét az eljárás alá vont csak a fogyasztó üzleti döntési folyamat későbbi szakaszaiban közli (miután a fogyasztó már kiválasztott egy ajánlatot és annak megkezdte a „foglалását”, kifizetését), ráadásul nem is egységes szóhasználattal. Egyébiránt számos olyan platform, webáruház vagy piactér van, amelyeket a fogyasztók gyakran használnak és nincs a fogyasztó oldalról meghatározott díjazása, mert a platform költségét, használatának árát az eladók vagy a hirdetőik fizetik meg, illetve csak egyes speciális szolgáltatásokat kell megfizetni a platformon belül, így egyáltalán nem evidens a fogyasztók számára, hogy az adott üzleti modellnek mi a jellemzője.
352. Szükséges megjegyezni azt is, hogy bár nem zárható ki, de nem is valószínű vagy gyakori, hogy a fogyasztó egyszerre eladó²¹⁵ és vevő, így a fogyasztók (a vevők, érdeklődők) az eladói magatartásokról, az eladók lehetséges motivációjáról, jogairól és kötelezettségeiről ismerettel nem rendelkeznek. Épp ezért nem érhető az eljárás alá vont azon kifogása, hogy az eladók tudomására hozott ajánlott ár ténye is ellentmond annak, a Viagogo-t a fogyasztók tévedésből eladónak tekinthetik, ugyanis a vevők számára az ajánlott ár fogalma, a kifejezés vagy annak tartalma sehol nem jelenik meg a tájékozódás során sem általánosságban, sem egy-egy esemény kapcsán (nem mellesleg az eljárás alá vont maga is kérte a versenyfelügyeleti eljárás során azt zártan, üzleti titoknak tekinteni, csak az eljáró versenytanács visszakérdezését követően vonta vissza vonatkozó kérelmét).

²¹⁴ <https://168.hu/kultura/viagogo-jegy-uzer-internet-csalas-172214>, <https://funzine.hu/2018/08/31/kult/viagogo-atveres/>, <https://hu.theunshut.com/96-is-viagogo-reliable-4-reasons-why-and-5-reasons-why-not>, https://kiber.blog.hu/2018/12/11/viagogo_az_atveres_analizise, https://homar.blog.hu/2017/02/17/koncertjegyvasarlas_nemi_stresszel_es_felarral

²¹⁵ A természetes személy eladó a platform tekintetében fogyasztónak minősül, de a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából a vevői oldal a releváns.

353. Az eljáró versenytanács többször pontosítani kérte az eljárás alá vont bevételi adatait figyelemmel arra, hogy azok esetében nem volt ismert az eljárás alá vont értelmezése (az eljárás alá vont eltérő adatokat adott meg, illetve csak a legutóbbi vonatkozó adatkérésre nyilatkozott annak hitelességét illetően és az auditálást kérte elvetni, miközben ezen igazolással, illetve a bizonyítással már korábban elejét vehette volna a kifogásoknak és egyéb értelmezési kérdéseknek).
354. Az eljáró versenytanács szerint együttműködés keretében nem értelmezhető a módosítások mérlegelése a versenyfelügyeleti eljárás keretei között: az eljárás alá vont vagy végrehajtja vagy vállalja a módosítást, azonban a terveket, szándékot elköteleződés és konkrétumok hiányában értékelni nem lehet. Az eljáró versenytanács előzetes iránymutatást nem tudott adni a módosításokról azok túl, hogy az előzetes álláspontban ismertette a kifogásait (erre részben tudott is az eljárás alá vont reagálni), illetve [ÜZLETI TITOK].
355. A [ÜZLETI TITOK].
356. A [ÜZLETI TITOK].
357. A jelen versenyfelügyeleti eljárás [ÜZLETI TITOK].
358. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy számtalan esetben nemzetközi, globális cég az eljárás alá vont és nem ritka, hogy az együttműködés körében, akár már a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően a kereskedelmi gyakorlat módosítására kerül sor. Az eljáró versenytanács erre is figyelemmel megjegyzi az eljárás alá vont azon érve kapcsán, hogy nem képes specifikusan az egyes országokra szabott kereskedelmi kommunikációkat kidolgozni, hogy önmagában a fordításokkal vagy a nyelvspecifikus adottságokkal eleve szükségszerűen lehet különbség az egyes országok felé irányuló kommunikációban, továbbá az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal, hogy ne kellene a piaci szereplőknek pl. az európai szabályokhoz alkalmazkodnia akár adatvédelmi, akár az adójogi szabályokat tekintve.
359. Nem megalapozott az a megállapítás sem, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás elvárásai egyedülállóak, [ÜZLETI TITOK]²¹⁶ is visszaköszönnék ezen elvárások, abban a tekintetben lehet releváns az eljárás alá vont megjegyzése, hogy a különböző tagállamok az egyes irányelveket más rendszerben, más hatóságok vagy egyéb szervek illetékességébe utalták, így az előírások végrehajtása is eltérő. Nem vitatja az eljáró versenytanács, hogy a Viagogo elleni, Egyesült Királyságbeli, 2018. év végén közzétett eljárás²¹⁷ valóban a fogyasztó jogokat mélyebben érintő, kevésbé a kommunikációs kötelezettséget értékelő vizsgálat volt, azonban a bírósági kötelezés arra is vonatkozott (az éves beszámolási kötelezettség mellett), hogy a vállalkozás ne adjon megtévesztő és siettető üzeneteket az elérhetőség és a népszerűség kapcsán (sőt, ha a fogyasztó már a rendelési folyamatban előrébb tart, fizetési adatait adja meg, akkor egyáltalán ne tegyen közzé ilyen zavaró, siettető üzeneteket), továbbá hogy a jegyek listázása során egyértelműen és hangsúlyosan közölni kell többek között a névértéket és az eladó személyének a természetét.

²¹⁶ Lásd a III.5. pontban leírtakat is.

²¹⁷ <https://www.gov.uk/government/publications/summary-of-the-court-order-secured-by-the-cma-against-viagogo>
„Ticket listings (including the final check out page) must clearly and prominently disclose information about: face value, whether the seller is a business (and if so their details) or connected to the event organiser or viagogo viagogo must also remove (and not replace) any misleading messages about the availability and popularity of tickets. In addition, viagogo must not display messages about the availability and popularity of tickets on the pages where the consumer enters their delivery details, their payment details and/or reviews all the details of the ticket(s) selected and confirms their purchase.”

X.

Összegzés és a jogkövetkezmények

X.1. A kötelezettségvállalás és egyéb vállalások kérdései, illetve a felfüggesztés kérdése

360. Az eljárás alá vont jogi képviselője a vizsgálati jelentés észrevételezését követően szóban²¹⁸ jelezte, hogy az eljárás alá vont nyitott kötelezettségvállalásra, így az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának X.1. pontjában ismertette az irányadó megfontolásokat, így különösen azt, hogy

- a jelen ügyre irányadó, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. közleménye²¹⁹ (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) 11. pontja értelmében az eljáró versenytanács esetről esetre mérlegeli, hogy a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalással történő lezárásával elérhető előnyökhöz képest indokoltabb-e a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, esetlegesen a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása;
- egy vállalási csomag nem csak kötelezettségvállalásként fogadható el (például olyan esetekben, amikor a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló körülmények jelentősek, illetve indokolt a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása), hanem meghatározott feltételek mellett a bírság mértékét csökkentő, önkéntesen vállalt – együttműködési – tényezőként: a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közleményének²²⁰ (a továbbiakban: Bírságközlemény) VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezete ismerteti a figyelembe vehető szempontokat, elveket, azokat az együttműködési formákat, amelyeket a hatóság (további) bírságcsökkentéssel kíván ösztönözni a versenyfelügyeleti eljárás céljainak támogatása érdekében.

361. Az eljárás alá vont azonban végül sem kötelezettségvállalási nyilatkozatot nem nyújtott be, sem egyéb együttműködési vállalást nem tett, [ÜZLETI TITOK].

362. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban [ÜZLETI TITOK].

X.2. A döntés

363. Az eljáró versenytanács megállapította a Tpv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján, hogy a Viagogo a vizsgált időszakban, 2019. januártól az Fttv. 3. § (1) bekezdését sértő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat a <https://www.viagogo.com/hu> weboldalon, mivel

- az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósítva a fizetendő vételárra vonatkozó kommunikációja során megtévesztésre alkalmas módon mulaszt azzal, hogy az árról időszerűtlenül tájékoztatja felhasználóit, valamint elmulasztja tájékoztatni a felhasználókat az átváltási árfolyamról (az árfolyamváltás tényéről), valamint az árfolyam – platformon alkalmazott – számítás módjáról,
- az Fttv. 8. § szerinti tényállást megvalósítva a teljes vásárlási folyamat alatt (főleg az elérhetőséggel, kereslettel kapcsolatos) sürgető jellegű tájékoztatásokat tesz közzé, amelyek tartalmuk és vizuális megjelenítésük révén összehatásukban alkalmasak pszichés nyomásgyakorlásra,

²¹⁸ VJ/42-66/2019. számú feljegyzés

²¹⁹ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

²²⁰ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

- az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállást megvalósítva a fogyasztói ügyleti döntés torzítására is alkalmas módon nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el, amikor nem teszi egyértelművé, hogy kizárólag az értékesítés bonyolítására alkalmas közvetítő platformot üzemeltet, továbbá azt a benyomást kelti, hogy a weboldalon kialakított árakra nincs ráhatása, miközben a felszámított díjak és kezelési költségek rendszerén keresztül, illetve önmagában az eladóknak adott (pénznem tekintetében is befolyásoló) ajánlások révén ténylegesen befolyásolni képes az értékesítési árakat.

364. A magatartás jellege, a további fogyasztói károk és egyéb sérelmek megelőzése és korrekciója érdekében az eljáró versenytanács a jelen ügyben indokoltan tartotta [ÜZLETI TITOK] a Tptv. 76. § (1) bekezdésének h) pontja alapján a jogsértő magatartás további folytatásának a megtiltását (lásd a kifogásolt magatartások miatt érkezett legfrissebb, VJ/42-108/2019. számú irat szerinti panaszt is), akként, hogy az eljárás alá vont – a jelen határozat átvételét követő 90 napon belül – a magyar fogyasztók számára elérhető oldalon

- már a jegyárak első előfordulásakor és a teljes keresési, érdeklődési és vásárlási folyamat során (egyszerű és közérthető megszövegezéssel és/vagy képi megjelenítéssel, jól észlelhetően) közvetlenül az eladói jegyárak megjelenítése mellett, azonos méretben, színben és közérthetően adja meg a további, potenciálisan felmerülő ár-, illetve költségelemek (egységes) nevét/tartalmát (különös tekintettel a szolgáltatási díjra, annak mértékére) a pénznem tájékoztató funkciójára, illetve árfolyamváltás esetleges költségeire való figyelmeztetéssel együtt,
- ne alkalmazzon összességében sürgetésre alkalmas (pl. az elérhetőséggel vagy forgalommal, kereslettel kapcsolatos, de a kínálati jellemzők ismeretének hiányában, illetve a piac jellemzőire tekintettel nehezen értelmezhető) tájékoztatásokat, valamint az egyes feltételek követését nehezítő felhívásokat, amelyek miatt a fogyasztók nem tudnak tájékozott ügyleti döntést hozni sem a platformmal, sem egy-egy eseményre szóló belépőjeggyel kapcsolatban, ennek körében tegye egyértelművé azt is, hogy a kínálat a platform jellege miatt változó, valamint azt, hogy az elérhetőségre vonatkozó, számszerű tájékoztatásokat miként szükséges értelmezni (pillanatnyi, így akár kedvezőbb irányba változó elérhetőségek),
- már a nyitóoldalon tegye hangsúlyossá, egyértelművé és észlelhetővé, hogy a platform maga nem értékesít jegyeket, pusztán díjköteles közvetítője a jegyeknek, illetve hogy a jegyek vásárlói kivel (természetes személlyel vagy mással) kötnek szerződést a jegyekkel kapcsolatban, továbbá ne alkalmazzon olyan kifejezéseket, szlogeneket, amelyek arra utalhatnak, hogy a Viagogo értékesíti a jegyeket vagy hogy az elérhetőségre, a készletre hatással lehet, valamint azt is tegye egyértelművé és észlelhetővé, hogy az általa alkalmazott díjak (és egyéb költségelemek) az eladók által – a Viagogo platform rendszerében – kiválasztott alapárhoz hozzáadódnak.

365. Az eljáró versenytanács szerint, ha az eljárás alá vont már a nyitóoldalon észlelhetően és érthetően közzéteszi az árkommunikációja körében, hogy a platform használata (eladás és vétel esetében is) díjköteles, és megadja a szolgáltatási díjának az összegét vagy a számolás módját, akkor ezzel azt is egyértelművé teszi, hogy ő maga csak közvetít és nem értékesít (bár a befizetett összegek rajta keresztül jutnak el az eladókhoz) és így közvetetten azt is, hogy a feltüntetett jegyárak nem azonosak a fizetendő összeggel. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ugyanis az árkommunikáció és az üzleti modelljét érintő kommunikáció és ezek hiányosságai (továbbá a sürgető üzenetekkel elért információs zaj) egymással részben összefüggenek.

366. Az eljáró versenytanács azt is meg kívánja jegyezni, hogy [ÜZLETI TITOK]. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a módosítására biztosított idő lehetővé teszi, hogy az eljárás alá vont megfelelően végre tudja hajtani a jelen ügyben előírt kötelezettségét. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan a fentiekben általános iránymutatásokat adott az eltiltásnak való megfelelés körében, de a pontos megszövegezést, a megjelenítés vagy a módosítások konkrétumait nem határozta

meg, így az eljárás alá vont (részben tekintettel a folyamatban levő egyéb módosításokra is) az eltiltásnak többféleképpen is megfelellhet.

367. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a közérdeket is sértheti, illetve sérelmes lehet más (különösen az együttműködő, azaz a versenyfelügyeleti eljárások korai szakaszaiban érdemi módosításokat végrehajtó) vállalkozásokra nézve, ha még ennél a szokásosnál jelentősen hosszabb időnél is több időt biztosítana a módosításra az eljárás alá vont számára vagy ha az önkéntes módosításokra tovább várakozna. Az eltiltásnak, a jogsértés abbahagyásának és az igazolás előírásának a szükségességét a legújabb releváns panasz²²¹ is alátámasztja.

368. Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a jelen határozat átvételét követő 100 napon belül igazolja a Tpv. 76. § (1) bekezdésének i) pontja alapján, hogy az eltiltásnak hogyan felelt meg. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az igazolási kötelezettség elmaradása vagy hiányossága a kötelezettség végrehajtását vagy utóvizsgálat indítását is megalapozhatja, így az eljárás alá vontnak mindenképpen részletesen és dokumentáltan be kell mutatnia, hogy pontosan mikor és milyen módon, milyen elvek mentén módosította kifogásolt kereskedelmi gyakorlatát.

X.3. Az eljárás alá vonttal szemben kiszabott bírság

369. Figyelemmel a jogsértés jellegére, súlyára (jelentős fogyasztói kör érintettsége és jelentős nem várt költségek) és az érintett piacra (online szolgáltatások), a generális és speciális prevenciók céljaira (ennek körében arra, hogy sem a jelen versenyfelügyeleti eljárásban, [ÜZLETI TITOK] megfogalmazott problémák, a jelentős számú piaci jelzés ellenére a Viagogo kommunikációja, gyakorlata érdemben nem módosult, néhány kisebb pontosítást, korrekciót nem tekintve) az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpv. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vonttal szemben.

370. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

371. Ebben a körben az eljáró versenytanács kiemelendőnek tartja, hogy olyan platformról, illetve vállalkozásról van szó, amely ellen az elmúlt években többször is felléptek különböző hatóságok gyakorlatának érdemi módosítása nélkül, így az eljáró versenytanács álláspontja szerint eredménytelenül, ami azt jelzi, hogy ezen intézkedések, a korábban alkalmazott szankciók nem voltak hatékonyak. Szintén lényeges, hogy az eljárás alá vont magatartása esetlegesen más online szolgáltatókkal, azok szolgáltatásaival kapcsolatos fogyasztói bizalmat jelentősen csökkenthette (az különösen a jegyárakkal kapcsolatos fogyasztói jelzések alapján látható), így kedvezőtlen piaci hatást eredményezhetett, azon túl, hogy az érintett fogyasztók számára jelentős kárt okozott (az eljáró versenytanács azonban nem tudja itt figyelembe venni azon jelzéseket, mivel ezek nem képezték a jelen versenyfelügyeleti eljárás alapját, hogy egyes fogyasztók nem kapták meg végül a megvásárolt jegyeket vagy egy-egy jegy többször is értékesítésre került).

372. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.

²²¹ Lásd a VJ/42-108/2019. számú iratot.

373. A 2021. április végén kiegészített Bírságközlemény részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
374. A kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
375. Tekintettel arra, hogy a jelen eljárásban vizsgált kommunikáció kizárólag online, a vizsgált platformon valósult, az eljáró versenytanács szerint a vizsgált kommunikációval kapcsolatban felmerülő esetleges kommunikációs költség nem ad megfelelő viszonyítási alapot arra, hogy a bírságolás alapját a kommunikációs költség vagy annak becslése képezze. Az eljáró versenytanács ezért jelen ügyben a Bírságközlemény 19. pontja értelmében árbevétel alapú bírságolást alkalmazott, amit az a körülmény is alátámasztott, hogy az eljárás alá vont által megadott bevételek mind közvetlenül összefüggtek a sérelmezett, az egész platform működését átfogó, összetett magatartásokkal.
376. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjában (annak 304-308. pontjai szerint) – a rendelkezésre álló adatok alapján – mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft-ban tervezte megállapítani a releváns árbevételt, így a kiinduló összeget arra is figyelemmel, hogy az eljárás alá vont teljes hazai bevétele a jogsértő gyakorlathoz kötődik, hiszen minden értékesítést érintenek a kifogásolt gyakorlatok, ezekre épül az eljárás alá vont üzleti, illetve tájékoztatási modellje.²²² Az eljárás alá vont azonban később, az eljáró versenytanács felhívására újabb (bár nem auditált) bevételi adatokat adott meg, amelyek összegét, [ÜZLETI TITOK] Ft-ot (az eljárás alá vont indokolását, tisztázását követően elfogadva) az eljáró versenytanács releváns bevételnek tekint. Ekként a jelen ügyben – a fenti érvelést megtartva – a bírság kiinduló összege, mint a kifogásolt gyakorlatok révén realizált nettó árbevétel, [ÜZLETI TITOK] Ft (azaz jelentősen kisebb összeg, mintegy fele az előzetes álláspontban megjelöltnek, így az eljáró versenytanács ebben a tekintetben az eljárás alá vont vonatkozó előadására figyelemmel volt).
377. Az eljáró versenytanács szerint a releváns árbevétel egészének kiinduló összegként való meghatározása mellett szól a jogsértésekkel való közvetlen összefüggésen és az egyes jogsértések egymással is részben összefüggő voltán túl az is, hogy az eljárás alá vont (alapvetően díjakból adódó) bevételét jelentősen meghaladja az érintett fogyasztók kiadásainak a mértéke, hiszen a díjakon túl a jegy alapárát, továbbá az esetleges árfolyamváltások/pénznemváltások költségeit is meg kell(ett) fizetniük – részben nem várt és előre nem kalkulálható módon (ahogyan az a panaszok [ÜZLETI TITOK] alapján is látható), ami szintén összefügg a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartásokkal.²²³

²²² Lásd a Bírságközlemény 20. pontját, miszerint „A GVH a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevételt tekinti a bírság kiinduló összegének, ha az egyértelműen beazonosítható (például mert a kereskedelmi gyakorlat lényegében a jogsértő kommunikációra épült).”

²²³ Az eljáró versenytanács ebben a körben utal a VJ/42-108/2019. számú iratban található panasz tartalmára, ahol a fogyasztó a hivatalos forgalmazói jegyárnál (pl. a <https://www.eventim.hu/hu/jegyek/justin-bieber-justice-world-tour-budapest-papp-laszlo-sportarena-571955/event.html> csatornán elérhető legmagasabb jegyár – nyomtatási költség nélkül – 70.000 Ft volt) nagyságrendekkel többet (330.000 Ft-ot) költött a Viagogo oldalon úgy, hogy a megvásárolt jegyekhez nem fért hozzá, azokról nem tudott érdemben rendelkezni.

378. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. Ennek keretében értékeli az eljáró versenytanács különösen a Tpv. 78. § (3) bekezdésében példálózó módon felsorolt szempontokat, így például a vállalkozás magatartásának felróhatóságát, a fogyasztói érdekek sérelmének a körét, a jogsértés kiterjedtségét.

379. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben – kiemelt, a bírság mértékét egyenként azonos mértékben növelő – súlyosító körülményként azonosította azt, hogy

- a fogyasztók jellemzően és elsődlegesen közvetlenül a hivatalos értékesítőktől szoktak jegyet vásárolni, így a viszonteladói piacon tapasztalattal nem feltétlenül rendelkeznek, így a vizsgált szolgáltatás több tekintetben is újszerű lehet számukra, miközben a szerződéses feltételek sem egyértelműek számos kérdésben, illetve egyes jellemzők (pl. a szolgáltatás díja) nem is ismerhető meg a személyes adatok megadását megelőzően, tehát jelentősebb lehet az információs aszimmetria (lásd a Bírságközlemény 31. pontját),
- a kínálatban szereplő események egy jelentős része több tízezer Ft-os jegyért tekinthető meg, így egy-egy vásárlás (a havi átlagfizetéshez képest is) jelentős összeget tesz ki és a döntéshozatal, illetve a szerződéskötést a jogsértés jellege (vásárlásra való felhívás „csepegtető” árazás, időszerűtlen és egyéb észlelést/értelmezést zavaró árkommunikáció mellett, agresszív kereskedelmi gyakorlat) miatt nem előzhetette meg a jogsértő tájékoztatást kiigazító kommunikáció, és nehezen korrigálható az ügyleti döntés (lásd a Bírságközlemény 32. pontját),
- a sérelmezett kereskedelmi gyakorlat széles fogyasztói kört ért el a vizsgált időszakban (még azután is, hogy 2019 júliusában a Google felfüggesztette a Viagogo fizetett, előresorolt hirdetéseit), és jelenleg is tart (lásd a Bírságközlemény 34. pontját),
- az eljárás alá vont magatartásának felróhatósága kiemelt fokú, az elmúlt években jelentős számú fogyasztói és egyéb piaci, hatósági jelzést kapott a kifogásolt gyakorlatait illetően és azokon érdemben nem módosított, továbbá ebben a körben veendő figyelembe, hogy az eljárás alá vont a vizsgált időszakban – elkülöníthető, külön-külön értékelhető magatartásként – több jogsértő fogyasztói tájékoztatást is közölt, ami azt mutatja, hogy nem elszigetelt esetről van szó (lásd a Bírságközlemény 41. pontját).

380. Az eljáró versenytanács közepes mértékű enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy 2020-ban a járványhelyzetre tekintettel az eljárás alá vont forgalmára is hatással volt az, hogy események hiányában az érdeklődők, vásárlók száma is jelentősen csökkent.

381. Az eljáró versenytanács kisebb súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont kisebb mértékben, néhány kifejezést érintően (lásd a 210-212. pontokat is) módosította kereskedelmi gyakorlatát az előzetes álláspontot követően ([ÜZLETI TITOK]).²²⁴ A két (a kisebb és a közepes mértékű) enyhítő körülmény együttesen egy kiemelt súlyosító körülmény mértékének feleltethető meg.

382. A súlyosító és enyhítő körülmények jelentőségére, súlyára figyelemmel a bírság kalkulált alapösszege a kiinduló összegnél nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] magasabb, a (kismértékű, lefele történő) kerekítésre tekintettel 472.000.000 Ft. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére. Ezen szempontok kapcsán kiemelendő, hogy figyelembevételükre az előző pontban ismertetett sorrendben, egymást követően kerül sor, azaz bármely körülmény miatt szükségessé váló bírságkorrekció az előző lépések eredményeként előálló bírságösszeget módosítja pozitív vagy negatív irányban.

²²⁴ Az eljárás alá vont a módosítás dátumról a VJ/42-105/2019. számú iratban nyilatkozott.

383. A Bírságközlemény 54. pontja szerint az eljáró versenytanács súlyosabb szankciót alkalmaz az ismétlődő jogsértések esetén. A Járási Hivatal eljárás alá vont elleni eljárása, illetve határozata a jogalap részbeni hasonlósága miatt figyelembe vehető a visszaesés körében (lásd a Bírságközlemény 55. pontját), azonban a két eljárás kiterjedtségének, terjedelmének az igen jelentős eltérése miatt csak csekély mértékű bírságemelést, korrekciót alapozhatna meg, amit a jelen ügyben az eljáró versenytanács a kalkulált bírság mértéke miatt nem tartott indokoltnak figyelembe venni. Nem indokolja a korrekciót az elretentő hatás sem: az eljáró versenytanács szerint a fentiek szerint kalkulált bírságösszeg is megfelelő elretentő hatást biztosíthat (figyelembe véve azt is, hogy az eljárás alá vont vállalkozás egy vállalkozáscsoport tagjaként milyen pénzügyi erővel bírhat). Az eljáró versenytanács így a bírság alapösszegének megfelelő versenyfelügyeleti bírságot határozott meg.
384. A Tpv. 78. § (3) bekezdésében felsorolt tényezőkhez kapcsolódva itt jegyzi meg az eljáró versenytanács azt is, hogy a fentiek szerint kalkulált bírságösszeg a több tekintetben is jogsértő, jelentősebb fogyasztói sérelmeket, károkat okozó, széles fogyasztói kört érintő magatartás súlyával is összhangban van.
385. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a meghatározott bírságösszeg megfelelő visszatartó (elretentő) hatással rendelkezik, melyre tekintettel az összeg további korrekciója nem szükséges, továbbá nem haladja meg a Tpv. 78. § (1b) bekezdésében rögzített, a vállalkozáscsoport nettó árbevételének 10%-át jelentő bírság maximumot sem. Az eljárás alá vont a VJ/42-85/2019. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy 2020. évi nettó árbevétele [ÜZLETI TITOK] Ft volt, ekként a kiszabott bírság a bírságmaximum felénél kisebb összeg. Az eljárás alá vont ugyan a vállalkozáscsoport figyelembe veendő bevételeiről nem nyilatkozott, de valószínűsíthető, hogy ezen arány a vállalkozáscsoportot tekintve még alacsonyabb.
386. Az eljárás alá vont a Bírságközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című része alapján figyelembe vehető körülményt nem adott elő, illetve az eljáró versenytanács sem azonosított ilyet, az eljárás alá vont együttműködése a versenyfelügyeleti eljárás során nem haladta meg azt a mértéket, amely önmagában a bírságot csökkentő tényezőként figyelembe lenne vehető.

X.

Egyéb eljárási kérdések

X.1. A határozat végrehajtása és a fizetési kedvezmény kérdése

387. A bírásznak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírságszámlája²²⁵ javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).
388. A Tpv. 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.

²²⁵ 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>

389. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
390. A Tpv. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki.
391. A Tpv. 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.
392. 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.

X.2. Utóvizsgálat

393. A Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) pontja alapján 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.
394. A Tpv. 77. § (6) bekezdésének d) pontja alapján 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 vagy bírságot szab ki.

X.3. Jogorvoslat

395. A Tpv. 80/Q. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. 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.
396. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
397. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (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.
398. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
399. A Kp. 39. §-ának (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.

400. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.

401. 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.

402. 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, 2021. december 7.

dr. Szoboszlai Izabella
előadó versenytanács tag

dr. Gál Gábor
versenytanács tag

dr. Kuritár Dávid
versenytanács tag