



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Megtévesztő Malév reklámok

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) Versenytanácsa 2007. március 27-i tárgyalásán megállapította, hogy a Malév Zrt. a 2004. és 2006. közötti időszakban marketingkommunikációs tevékenysége során többször megtévesztette a fogyasztókat. A légitársaság nem megfelelő módon tájékoztatott az általa kínált utazási szolgáltatások ellenértékéért fizetendő összegről, az alapidíjhoz kapcsolódó díjtételekről. A jogsértés miatt a Malév 30 millió forint bírság megfizetésére köteles.

Az elmúlt évek során jelentős változások történtek a légi személyszállítási piacon. A klasszikus nemzeti légitársaságok mellett a turizmus fejlődése életre hívta a „fapados” légitársaságokat. Utóbbiak jellemzően kevésbé luxusigényeket elégítenek ki, áraik alacsonyok, azokat szinte napról napra az utazási igényeknek megfelelően alakítják. A fapados légitársaságok intenzív reklám és marketingtevékenysége a klasszikus légitársaságokat is rászorította az árakkal operáló marketingmódszerek alkalmazására. A különböző akciók közelíthetik egymáshoz a fapados és a klasszikus légitársaságok jegyárait.

A potenciális fogyasztók döntéseire hatást gyakorolnak a légitársaságok hirdetései. Ha a tájékoztatás nem megfelelő, az ügyfelek csak a fizetéskor szembesülhetnek azzal, hogy a reklámban hirdettetnél többbe kerül az utazás. A repülőre való felszállás előtt repülőtéri illetéket, jegykiállítási díjat vagy egyéb jogcímen felszámolt összeget is fizetni kell, így a végösszeg a hirdetésben szereplő ár többszörösére is rúghat. Ráadásul sokszor előfordul az is, hogy a hirdetésben feltüntetett árak csak egyetlen útra szólnak, ami eltér a korábbi gyakorlattól, így a fogyasztók nem feltétlenül tudják beazonosítani, hogy az ár mennyire kedvező rájuk nézve. A fenti gyakorlat miatt a GVH piactisztítási céllal több légitársaság ellen is eljárást indított.

A Malév ellen indított versenyfelügyeleti eljárás során kiderült, hogy a légitársaság 2004. márciusi „Időben kezdje el a nyaralást” című kampánya során a rádióban és az írott sajtóban, a 2004-es „Őszi árárció” keretében a sajtóban, az ugyancsak 2004-ben lebonyolított „Tanulj meg integetni” kampány során a rádióban, a televízióban, a sajtóban és óriásplakátokon, a 2005-ös „Kids go free” kampánya során a rádióban és végezetül a 2005-ös „Vele, nem vele” kampányával a rádióban és az óriásplakátokon közzétett reklámjaival a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított. Ezen túl a GVH megállapította, hogy a légitársaság a „Páratlan árak, páratlan városok” banner kampányában a páratlan jelző használatával ugyancsak versenyjogsértést követett el. Ezeket meghaladóan a versenyhatóság az eljárást megszüntette.

A rádióban elhangzott reklámok közül a GVH szerint azok voltak jogsértőek, amelyek csak az akciós alapidíjat ismertetik. A hirdetésben közölt összeg fejében ugyanis nem utazhat az ügyfél. Jogellenesek voltak azok a reklámok is, amelyekből nem derült ki, hogy az akciós utakon milyen feltételekkel lehet kedvezményes áron utazni. A versenyhatóság szerint a

versenytörvénybe ütköznek azok a rádiós hirdetések, amelyekben nem a fogyasztók számára legkedvezőbb, vagyis az oda-vissza útra vonatkozó árat jelölték meg. Az újsághirdetések vizsgálatánál a GVH az apró betűs részeket is a tájékoztatás részeként kezelte, hiszen azok statikus formában elérhetőek és megfelelő méretűek voltak. A nyomtatott sajtóban megjelent Malév hirdetések közül csak azokat minősítette a GVH jogsértőnek, amelyek megtevesztőek voltak, így például nem szerepelt bennük a ténylegesen fizetendő díj vagy az egyéb költségek mértéke. Az óriás plakátok esetében egy autósnek legfeljebb egy, egy lassan haladó gyalogosnak pedig 2-3 másodperce van arra, hogy az ott közölt információkat befogadja. A GVH az óriásplakáton elhelyezett reklámoknál azt vizsgálta, hogy a főüzenet körültekintően van-e megfogalmazva, hiszen az apróbetűs részek tájékoztatásban betöltött szerepe az ilyen hirdetésekénél elhanyagolható. A Malév jogszerűtlenül használta egyik kampányában a páratlan jelzőt is, hiszen az ilyen szövegű hirdetésekkel érintett időszakban az ő árainál jóval kedvezőbb ajánlatok is voltak a légi személyszállítási piacon.

A bíróság összegének meghatározásakor a GVH a Malév reklámköltségeit vette alapul. Tekintetbe vette, hogy a jogsértő reklámok hány alkalommal jelentek meg, mennyi ideig voltak láthatóak és mekkora fogyasztói körhöz juthattak el. Enyhítő körülménynek bizonyult, hogy a Malév együttműködött a vizsgálat során és hogy egy korábbi versenyhivatali eljárás során feltárt jogsértéseket a légitársaság nem valósította meg újra. A GVH mindezek alapján úgy határozott, a Malév 30 millió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére köteles.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-147/2006**.

Budapest, 2007. március 29.

További információ:

Gazdasági Versenyhivatal

Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: Mihalovits.Andras@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>