

1026 Budapest, Riadó u. 1-3.
Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958
KRID: 213396918
Telefon: (06-1) 472-8865
Ügyszám: VJ/11/2023.
Iktatószám: VJ/11-65/2023.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a DLA Piper Posztl, Nemescsói, Győrfi-Tóth és Társai Ügyvédi Iroda (1124 Budapest, Csörsz utca 49-51., KRID: 18098073), valamint az Ormai, Papp, Czike és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi utca 12., KRID: 12223631) és a Szendrő Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi utca 12., KRID: 18652949) által képviselt **CTS Eventim Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (1139 Budapest, Váci út 91/A) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a www.eventim.hu/ weboldalon meghirdetett rendezvényekre történő jegyek értékesítése során fizetendő vételár és az azt befolyásoló díjtételek, mint jelentős információ időszerűtlen rendelkezésre bocsátásával 2022 januárjától 2023. február 2-ig megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást és így megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
- II. A jogsértés megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást az általa vállalt, a jelen határozat melléklete szerinti kötelezettségek teljesítésére és azok igazolására a mellékletben megjelölt módon és határidőkben.
- III. Amennyiben a határozat melléklete szerinti kötelezettség 2. pontja szerinti fogyasztói kompenzáció keretében a fogyasztóknak kifizetett pénzvisszatérítés – határozat melléklete szerinti kötelezettség 2.3. pontja szerint – igazolt összege alacsonyabb lesz, mint a jelen határozat 153. pontja szerinti kompenzáció nélkül kalkulált bírságösszeg, a két összeg közötti különbségnek megfelelő maradványösszeget az eljárás alá vont vállalkozás versenyfelügyeleti bírságként köteles megfizetni a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú¹ Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára, azzal, hogy ezen feltételes bírság összegéről és a fizetési határidőről az eljáró versenytanács az igazolási időszakot követően külön végzésben dönt.²

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>

² Amennyiben nem marad fenn maradványösszeg és így bírság megfizetési kötelezettsége sem lesz az eljárás alá vontaknak, úgy ezen tényről az eljáró versenytanács külön végzésben nem rendelkezik. Mind a bírságról való

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap³ 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.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá a következő

v é g z é s t.

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a 2023. február 3-tól alkalmazott kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap 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.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslással él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya és egyes eljárási lépések

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2023. május 9-én indított versenyfelügyeleti eljárást a CTS Eventim Hungary Kft. (a továbbiakban: CTS Eventim Kft. vagy eljárás alá vont vállalkozás) ellen, mivel észlelte, hogy 2022. január 1-jétől kezdődően a jegyek értékesítése során a <https://www.eventim.hu/> weboldalon a jegyekért fizetendő végső árról időszerűtlen módon, a jegyek kosárba tételét követően tájékoztatja felhasználóit, és ezzel az Fttv. 7.§ (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A versenyfelügyeleti eljárás a B/3/2023. számú bejelentés kapcsán indult.
3. A vizsgáló 2023. november 16-án terjesztette jelentését⁴ a Versenytanács elé.

külön rendelkezést, mind ennek hiányát (azaz a maradványösszeg hiányának önálló döntés nélküli megállapítását) megelőzheti utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárás vagy valamely végrehajtási cselekmény.

³ http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

⁴ VJ/11-36/2023. sz. irat.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A CTS Eventim Kft. – korábbi nevén Tex Hungary Kft. – a Ticket Express jegyirodák jogutódjaként 2007. óta van jelen a magyar jegyértékesítési piacon. Az eljárás alá vont a németországi központú CTS EVENTIM AG & Co. KGaA csoport tagja, közvetlen irányítója a CTS Eventim Austria GmbH.
5. Az eljárás alá vont által előadottak alapján, üzleti modellje szerint jegyértékesítési tevékenység ellátására szerződik különféle rendezvények (koncertek, színházi előadások, sportesemények, időszaki kiállítások stb.) szervezőivel, tartós közvetítői konstrukcióban.
[Üzleti titok]
6. [Üzleti titok]
7. Az eljárás alá vont nyilatkozata⁵ szerint a 2022-es évre vonatkozó saját általános üzleti évet záró éves beszámolójának adatai alapján
 - Összes foglalkoztatotti létszáma 9 fő volt;
 - Nettó árbevétele 6.610.285.000 forint, azaz 16.515.390 euro volt;
 - Mérlegfőösszege 2.738.800.000 forint, azaz 6.842.723 euro volt.
8. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV tv.) 4. § (3) bekezdése szerinti kapcsolódó vállalkozásával együtt számítva a fentiek szerinti adatok a KKVtv. 5. § (5) bekezdése szerinti számítási módszerre figyelemmel már meghaladják a KKVtv. 3. § (1) bekezdésében foglalt küszöbértékeket.

III.

Az érintett szolgáltatás és díjai

9. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a sport-, kulturális és egyéb rendezvényekre szóló belépőjegyek elsődleges online értékesítése.
10. Az Eventim nyilatkozata szerint⁶ a piacon jelen vannak egyrészt olyan vállalkozások, amelyek harmadik fél rendezvényszervezőkkel kötött szerződések alapján értékesítenek jegyeket a partner által szervezett rendezvényekre (vagyis rendezvényszervezéssel nem foglalkoznak, mint pl.: az eljárás alá vont), másrészt olyan vállalkozások is, amelyek saját maguk által szervezett rendezvényekre értékesítenek jegyeket közvetlenül a fogyasztók részére.
11. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a jegyértékesítési szektorban bevett és általánosan alkalmazott gyakorlat, hogy a nem saját szervezésű eseményekre jegyeket értékesítő vállalkozások – saját költségeik fedezése érdekében – valamilyen kezelési költséget, tranzakciós vagy kényelmi díjat számítanak fel (a jegyáron túl).⁷

⁵ VJ/11-26/2023. sz. irat.

⁶ VJ/11-4/2023. számú irat 2. pont

⁷ VJ/11-16/2023. számú feljegyzéssel átemelt B/3-5/2023. számú nyilatkozat 1.2.2. pont

III.1. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételek

12. Az eljárás alá vont előadta, hogy a weboldalon történő vásárlás esetén – [Üzleti titok], a jegyáron túl – kezelési költséget, valamint – a szállítási/átvételi módtól függően – szállítási/átvételi díjat számolhat fel, amelyek mögött álláspontja szerint minden esetben valós szolgáltatás áll.⁸

Kezelési költség

13. Az eljárás alá vont a weboldalon megvásárolt jegyek esetén 700 Ft kezelési költséget számít fel vásárlásonként (azaz függetlenül a jegyek számától).⁹

14. A kezelési költség a weboldal – mint az Eventim egyik értékesítési csatornája – jegyterjesztéshez biztosított alapszolgáltatását fedezi, ideértve:

- a weboldal működtetésének és fejlesztésének átalányköltségeit;
- a weboldal adminisztrációjának, napra készen tartásának költségeit;
- a weboldal általános információi frissítésének költségeit;
- a jogszabályok által előírt vevőszolgálat működtetésének költségeit.¹⁰

Szállítási/átvételi díjak

15. Az egyes szállítási/átvételi módok díjai az alábbi költségeket fedezik:

[Üzleti titok].¹¹

16. A Print@Home és az E-Jegy átvételi módok díjai a vásárlás értékétől függően az alábbiak szerint alakulnak.¹²

Vásárlás értéke	Print@Home és E-Jegy díja
0-6 000 Ft	350 Ft
6 001-20 000 Ft	790 Ft
20 001-30 000 Ft	1 190 Ft
30 001-40 000 Ft	1 490 Ft
40 001-50 000 Ft	1 890 Ft
50 001-60 000 Ft	2 300 Ft
60 001-70 000 Ft	3 100 Ft

⁸ VJ/11-16/2023. számú feljegyzéssel átemelt B/3-5/2023. számú nyilatkozat 1.2.2. pont

⁹ <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/>

¹⁰ VJ/11-16/2023. számú feljegyzéssel átemelt B/3-5/2023. számú nyilatkozat 1.2.2. pont, ugyanezen információk a <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> weboldalon is elérhetőek.

¹¹ VJ/11-16/2023. számú feljegyzéssel átemelt B/3-5/2023. számú nyilatkozat 1.2.2. pont

¹² <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> 2023. szeptemberi állapot szerint

70 001-80 000 Ft	3 900 Ft
80 001-90 000 Ft	4 400 Ft
90 001-120 000 Ft	4 900 Ft
120 001-150 000 Ft	5 600 Ft
150 001-200 000 Ft	6 100 Ft
200 001-	6 900 Ft

17. Az eljárás alá vont ügy nyilatkozott¹³, hogy a https://www.eventim.hu/hu/felhasznaloi_feltetelek/ aloldalon elérhető általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) kezelési költséggel, valamint a jegyáron felül fizetendő egyéb díjtételekkel kapcsolatos rendelkezései – a rendelkezésére álló dokumentáció alapján, legjobb tudomása szerint – az alábbiak szerint módosultak 2022. január 1. óta:

– [Üzleti titok]:

[Üzleti titok] előtt		[Üzleti titok] -tól	
Kosárérték (Ft)	Print@Home díja (Ft)	Kosárérték (Ft)	Print@Home díja (Ft)
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	0-6 000	350
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	6 001-20 000	790
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	20 001-30 000	1 190
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	30 001-40 000	1 490
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	40 001-50 000	1 890
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	50 001-60 000	2 300
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	60 001-70 000	3 100
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	70 001-80 000	3 900
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	80 001-90 000	4 400
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	90 000-180 000	4 900
[Üzleti titok]	[Üzleti titok]	120 001-150 000	5 600

¹³ VJ/11-33/2023. számú irat 1. pont

		150 001-200 000	6 100
		200 001 felett	6 900

[Üzleti titok].

18. Az eljárás alá vont továbbá előadta¹⁴, hogy a <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> linken elérhető tájékoztató aloldal (a továbbiakban: Tájékoztató Aloldal) tartalma [Üzleti titok].
19. Az eljárás alá vont által a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett szolgáltatással összefüggésben, a vizsgált időszakban realizált kezelési költség, a szállítási/átvételi díj bevétel együttes összege 2022 januárjától 2023. február 2-ig bezárólag [Üzleti titok] Ft volt, amelyből [Üzleti titok] Ft a kezelési költségből és [Üzleti titok] Ft a szállítási/átvételi díjból származó bevétel.¹⁵ A szállítási/átvételi díj teljes egészében az elektronikus megküldéssel értékesített jegyekhez kapcsolódott, mivel papír alapú jegyek kézbesítése nem történt a vizsgált időszakban.¹⁶

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat: a jegyvásárlási folyamat a weboldalon

IV.1. A jegyvásárlási folyamat 2023. február 3. előtt

20. A jegyek online vásárlási folyamata az alábbi lépésekből állt:

1. Nyitó Oldal
2. Rendezvény Oldala (Kiválasztott rendezvény oldala)
3. Jegyválasztás Oldal (jegyek kiválasztása, kosárba helyezése, lista, térképes nézet, a jegyár itt jelenik meg)
4. Kosár Oldal: kosár tartalmának áttekintése
5. Bejelentkezés/regisztráció Oldal
6. Szállítási Oldal (szállítási mód kiválasztása)
7. Fizetési Oldal (fizetési mód kiválasztása)
8. Áttekintés Oldal a megrendelés megerősítése előtt
9. Megrendelés

21. A weboldal felkeresésekor egy Nyitó oldal jelenik meg, ahol a fogyasztók böngészhetnek azon rendezvények között, amelyekre az Eventim jegyeket értékesít (a továbbiakban: Nyitó Oldal). A Nyitó Oldalon a fogyasztók célzott szűréseket és kereséseket is végrehajthatnak, egyrészt a Nyitó Oldal tetején található menüsor segítségével, másrészt a böngésző panelek

¹⁴ VJ/11-33/2023. számú irat 1. pont

¹⁵ VJ/11-44/2023. számú irat.

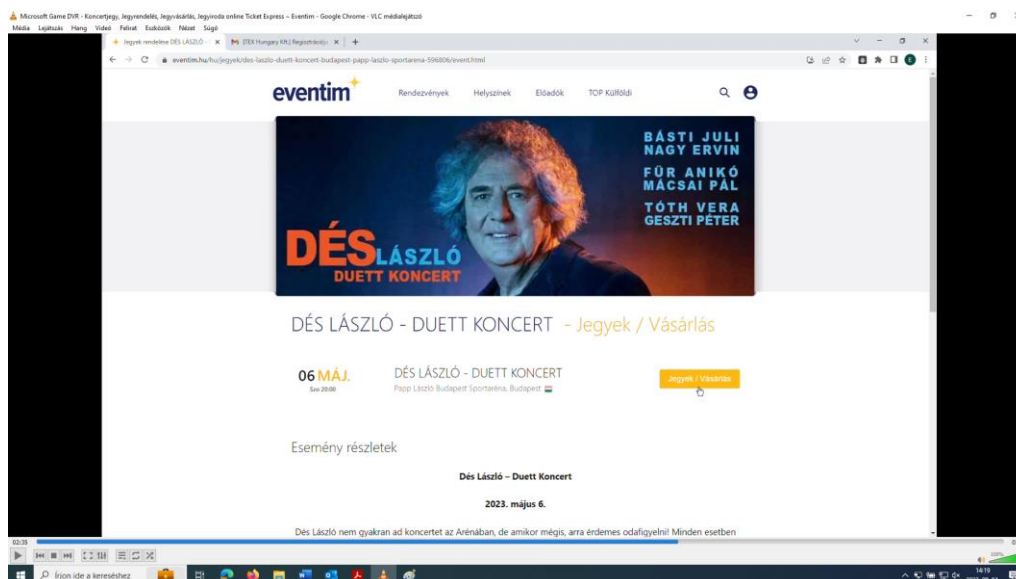
¹⁶ VJ/11-56/2023. számú irat.

között található keresősáv használatával, ahol kulcsszavas kereséseket végezhetnek. A Nyitó Oldalon jegyárak nem kerülnek feltüntetésre.

22. A 2023. január 16-i videofelvétel alapján készített képernyőképek:

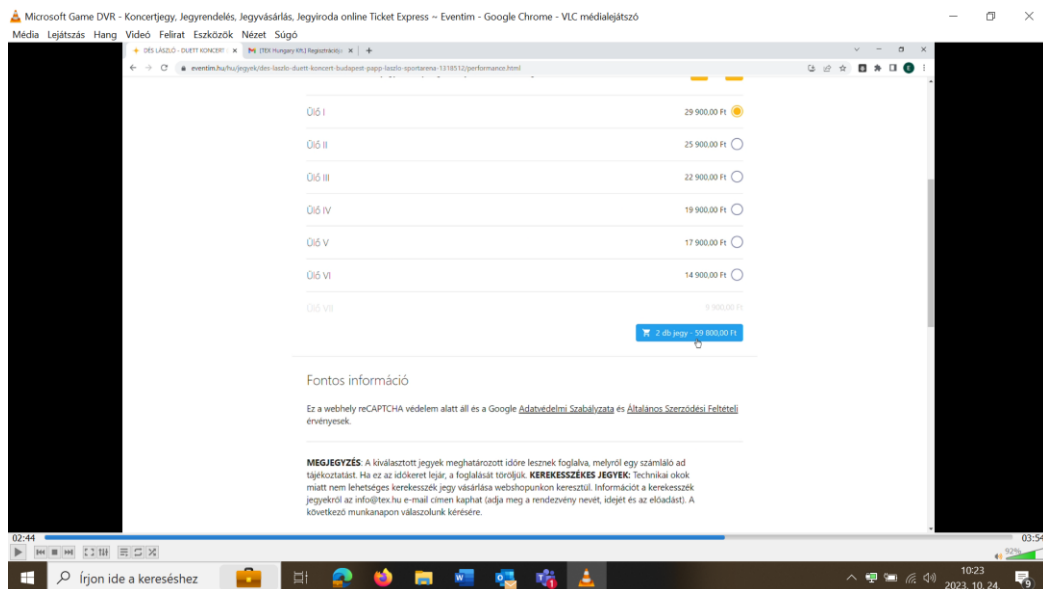
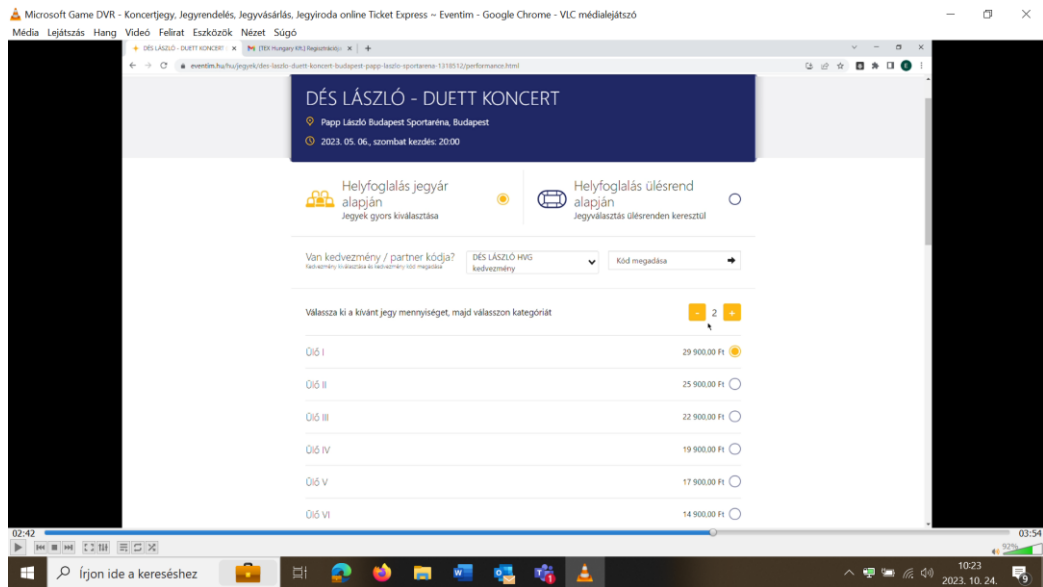


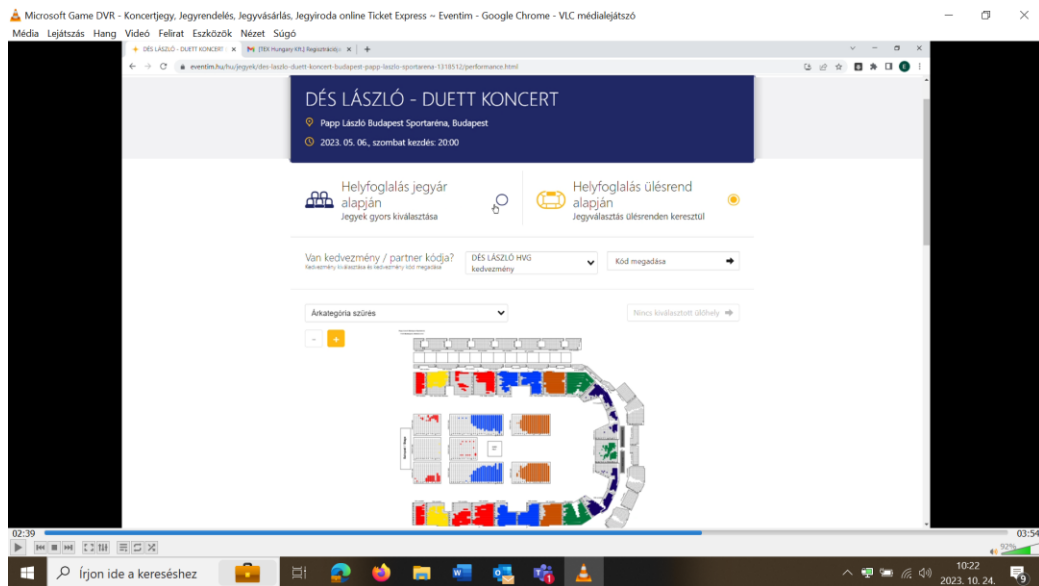
23. Valamely rendezvény kiválasztása esetén a fogyasztó egy, az adott rendezvényt bemutató oldalra érkezik, amely egy rövid leírást tartalmaz (a továbbiakban: Rendezvény Oldal). Jegyárak a Rendezvény Oldalon nem kerülnek feltüntetésre. A fogyasztó a jegyvásárlási folyamatot a „Jegyek / Vásárlás” feliratú ikonra kattintva kezheti meg.



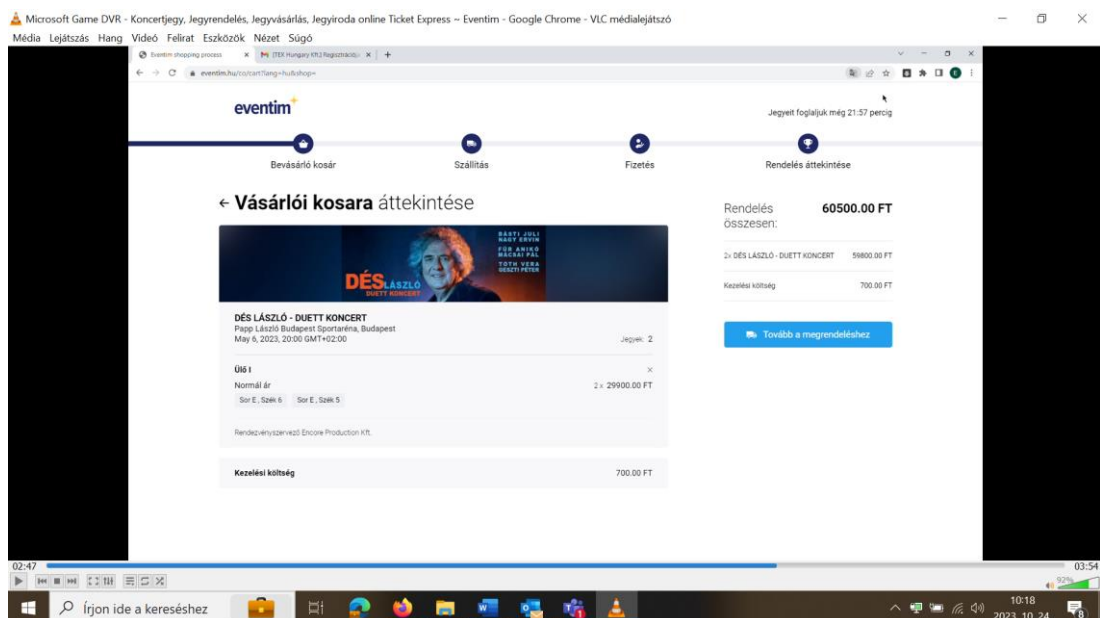
24. A vásárlási folyamat következő lépésében feltüntetésre kerülnek az elérhető jegyek azok – jegyáron túl felszámított további díjtételre nem utaló és azt nem tartalmazó - áraival együtt (a továbbiakban: Jegyválasztás Oldal). Az adott esemény jellegétől függően a kívánt jegyek azok számának megadásával és/vagy az ülőhely térképen való megjelölésével választhatók ki (pl. ülő koncertek esetén mind egy lista, mind pedig egy térkép elérhető, míg pl. kiállítások esetén értelemszerűen csak a lista áll rendelkezésre). Amennyiben a fogyasztó

kiválaszt jegy(ek)et, az oldal alján kék háttérszínű „x db jegy – xxx Ft” feliratú gomb (a továbbiakban: Összesítő gomb) jelenik meg.



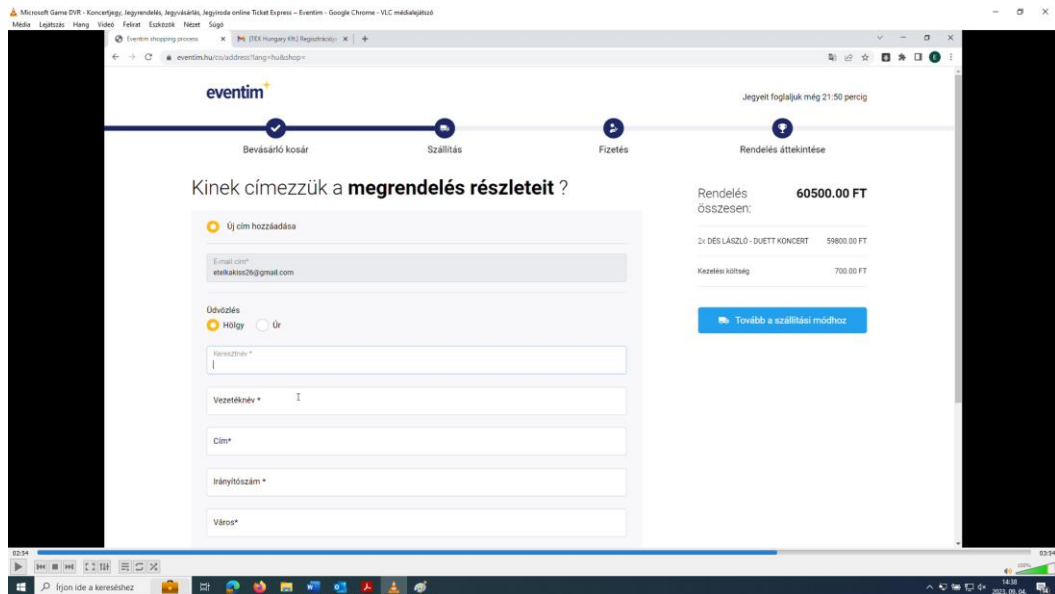


25. A kiválasztott jegyekre kattintás esetén azok a fogyasztó kosarába kerülnek, a weboldal pedig bemutatja a fogyasztó számára a kosár aktuális tartalmát (a továbbiakban: Kosár Oldal). Az áttekintés keretében a Kosár Oldal megjeleníti a kosárba helyezett jegyek számát és teljes árát, valamint – amennyiben alkalmazandó – a kezelési költség összegét is. A vásárlási folyamat ezen pontján jelenik meg először a kezelési költség külön tétele és kerül hozzászámításra a teljes jegyárhoz (de más egyéb díjra itt még nem utal). Az áttekintést a Kosár Oldal jobb felső sarkában egy összesítő táblázat segíti, amely áttekinthető módon feltünteti a teljes jegyárat, a kezelési költséget, valamint ezek összesített összegét (a továbbiakban: Összesítő Táblázat).

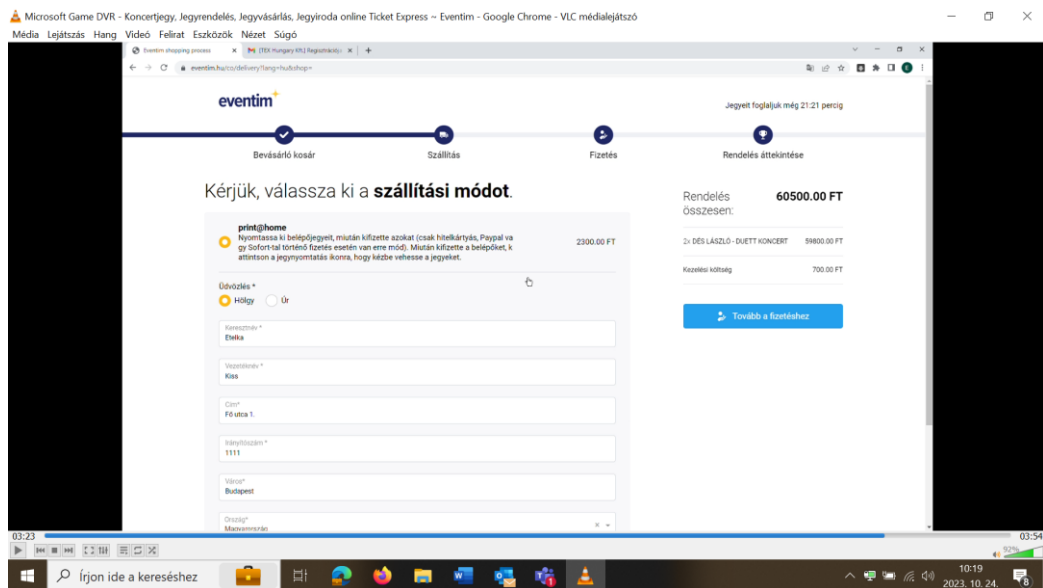


26. A kosár tartalmának megerősítése után következő lépésként a fogyasztónak be kell jelentkeznie meglévő fiókjába vagy meg kell adnia adatait (utóbbi esetben igény esetén felhasználói fiókot is létrehozhat a megadott adatokkal, ez azonban nem kötelező; (a továbbiakban: Bejelentkezés/Regisztráció Oldal).

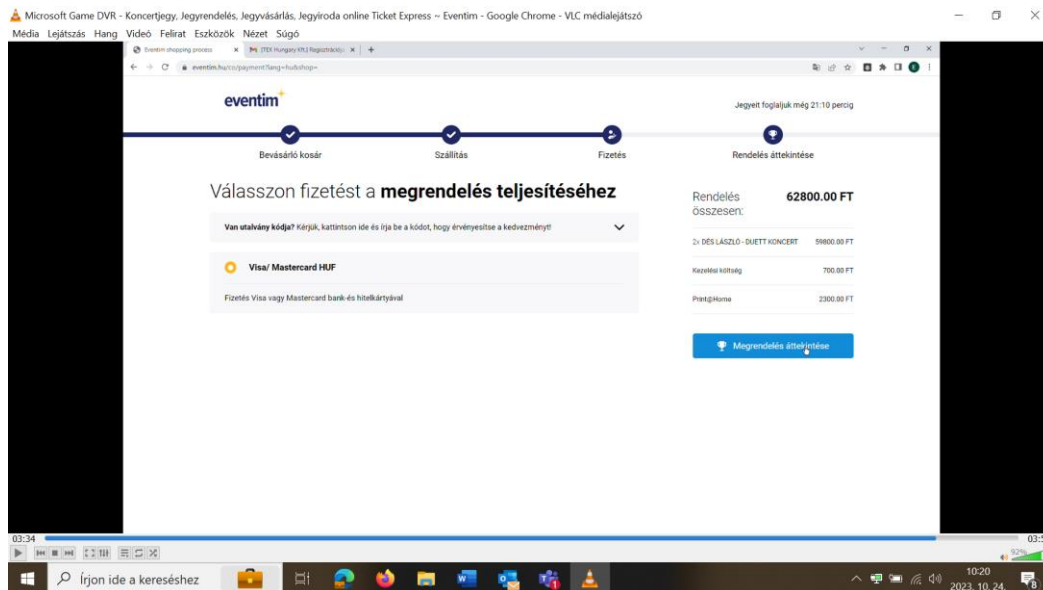
27. Az Összesítő Táblázat a Bejelentkezés/Regisztráció Oldalon is feltüntetésre kerül a megfelelő adatokkal (teljes jegyár, kezelési költség (amennyiben alkalmazandó), valamint ezek összesített összege).



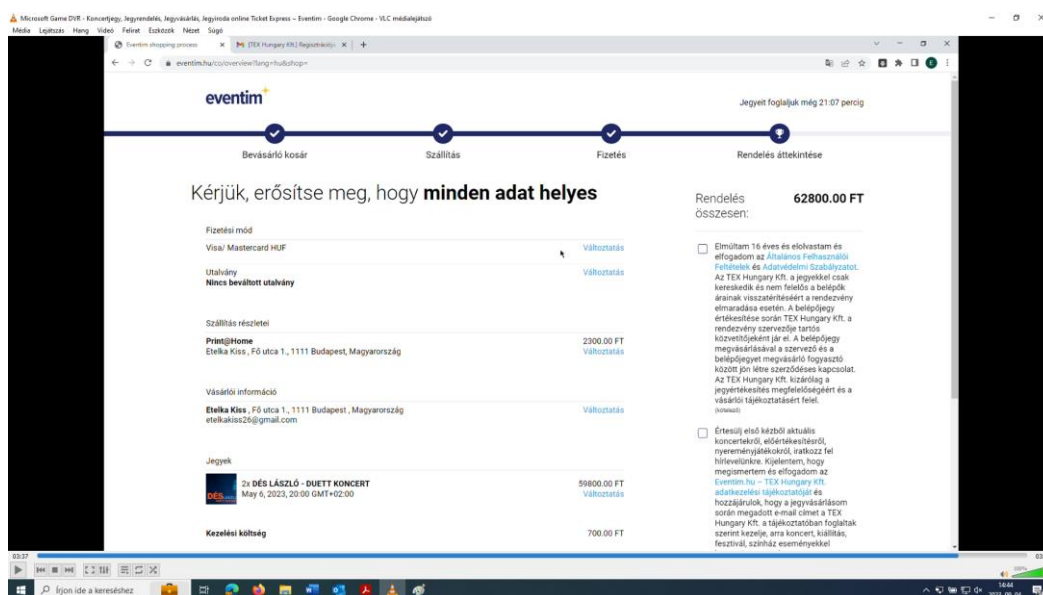
28. Az adatok megadását követően a weboldal feltünteti az elérhető szállítási/átvételi módo(ka)t és – amennyiben alkalmazandó – azok díját (a továbbiakban: Szállítás Oldal). Ezen az oldalon jelenik meg először a szállítási/átvételi költség tétele, amely azonban ezen a ponton a feltüntetett teljes jegyár összegébe még nem kerül beszámításra.



29. A szállítási/átvételi mód kiválasztása után a fogyasztónak a fizetési módot kell kiválasztania (a továbbiakban: Fizetés Oldal). A Fizetés Oldalon az Összesítő Táblázatban már a szállítási/átvételi díj is feltüntetésre kerül (amennyiben alkalmazandó).



30. A fizetési mód kiválasztása után a weboldal bemutatja a fogyasztó által kosárba tett jegyeket a megrendelés megerősítése érdekében, illetve lehetőséget ad azok megváltoztatására is (a továbbiakban: Áttekintés Oldal). Ennek keretében az Áttekintés Oldal megjeleníti különösen a kiválasztott jegyek árát, a kezelési költséget (amennyiben alkalmazandó), valamint a kiválasztott szállítási/átvételi mód díját (amennyiben alkalmazandó). Emellett az Áttekintés Oldal a jobb felső sarokban külön, jól láthatóan feltünteti a rendelés teljes összegét, azaz a fogyasztó által fizetendő, a vásárlási folyamat megkezdésekor feltüntetettnél magasabb végső árat.



31. A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az Eventim csak a jegyek típusának kiválasztása után, a jegyek kosárba tételét követően tüntette fel, hogy a jegyek megvásárlása után további díjtételeket számít fel (kezelési költség, szállítási díj, Print@Home szolgáltatás díja, E-jegy szolgáltatás díja).

32. Az eljárás alá vont nyilatkozata¹⁷ szerint a kezelési költség összege – amennyiben alkalmazandó – [Üzleti titok], vagyis a vásárlási folyamat korábbi szakaszaiban nem.
33. A fentieket összegezve megállapítható, hogy a fenti folyamatban a kezelési költség az alábbi (4. illetve 8.) lépésekben jelent meg:
1. Nyitó Oldal
 2. Rendezvény Oldala
 3. Jegyválasztás Oldal (jegyek kiválasztása, kosárba helyezése, lista, térképes nézet, a jegyár itt jelenik meg)
 4. **Kosár oldal: kosár tartalmának áttekintése - 2022 [Üzleti titok] időpont után a kezelési költség itt jelent meg**
 5. Bejelentkezés/regisztráció Oldalon
 6. Szállítási Oldal (szállítási mód kiválasztása)
 7. Fizetési Oldal (fizetési mód kiválasztása)
 8. **Áttekintés Oldal a megrendelés megerősítése előtt – 2022. [Üzleti titok] előtt a kezelési költség itt jelenik meg.**
 9. Megrendelés

IV.2. A jegyvásárlási folyamat 2023. február 3. után

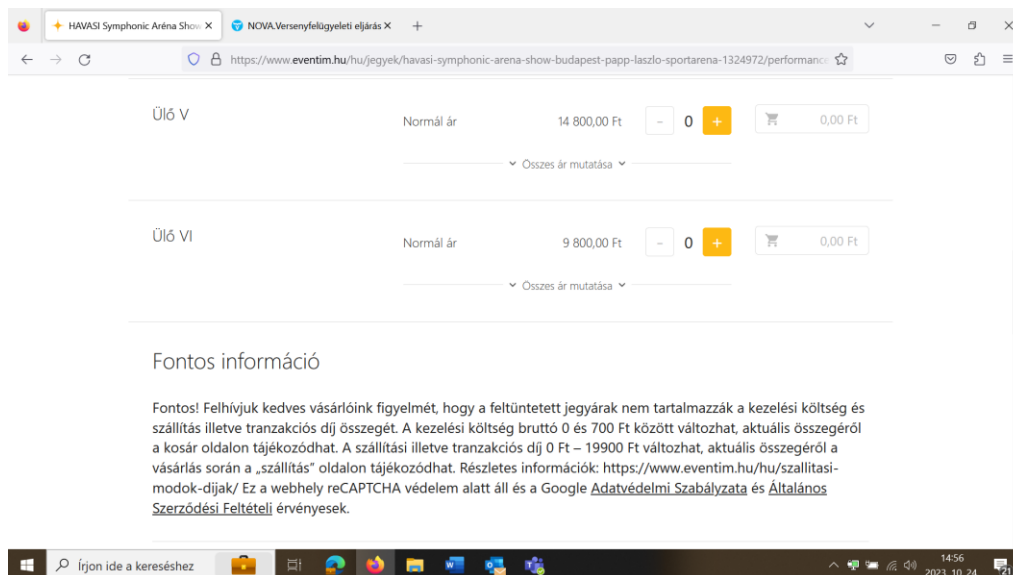
34. A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően módosított a vásárlási folyamat során megjelenített, a fizetendő jegyárra, illetve a jegyáron felül fizetendő egyéb díjtételekre vonatkozó kommunikációján.
35. A rendelkezésre álló adatok szerint¹⁸ az eljárás alá vont 2023. február 3. óta a vásárlási folyamat során (Jegyválasztás Oldalon, amelyen a jegyár először megjelenik) a kezelési költség és szállítási/átvételi díj lehetséges összegéről szóló általános tájékoztatást jelenít meg, amely felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy az itt feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a kezelési költséget és a szállítási/átvételi díjat. A módosítások eredményeként megjelenített tájékoztató szöveg emellett utalást tartalmaz a weboldal egy dedikált aloldalára (<https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/>), ahol a fogyasztók további információkat találhatnak az eljárás alá vont által a jegyáron felül felszámított egyéb díjakról (kezelési költség, szállítási/átvételi díj).
36. A módosítás következtében a vásárlási folyamatban a jegyek kiválasztása során (Jegyválasztás Oldal) a következő tájékoztatást nyújtja a jegyek megvásárlása után felszámított további díjtételekkel kapcsolatban:

„Fontos! Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy a feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a kezelési költség és szállítás, illetve tranzakciós díj összegét. A kezelési költség bruttó 0 és 700 Ft között változhat, aktuális összegéről a kosár oldalon tájékozódhat. A szállítási, illetve tranzakciós díj 0 Ft – 1990 Ft változhat, aktuális

¹⁷ VJ/11-11/2023. számú nyilatkozat 2. pont

¹⁸ VJ/11-11/2023. számú nyilatkozat 2. pont

összegéről a vásárlás során a „szállítás” oldalon tájékozódhat. Részletes információk: <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> Ez a webhely reCAPTCHA védelem alatt áll és a Google Adatvédelmi Szabályzata és Általános Szerződési Feltételi érvényesek.”



IV.3. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételekkel kapcsolatos fogyasztói tájékoztatás

A versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően¹⁹

37. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételekkel kapcsolatban az alábbi fogyasztóknak szóló tájékoztatás volt elérhető a https://www.eventim.hu/hu/felhasznaloi_feltetelek/ oldalon:

¹⁹ 2023.január 16-án készített oldalmentések alapján rendelkezésre álló információk

5.7. Vásárlói kosár lépései:

A www.eventim.hu oldalon megvásárolt jegyek esetében 700 Ft kezelési költséget és a szállítási móctól valamint a vásárlás értékétől függő szállítási/átvételi díjat számolunk fel.

1. Szállítási mód kiválasztása: személyes átvétel / futárszolgálat / print@home (bizonyos rendezvényeknél)/ E-Jegy (bizonyos rendezvényeknél)

Személyes átvétel: a Szolgáltató jegyirodájában történő átvétel.

Fizetés a webshopon történő vásárlás során bankkártyával.

Személyes átvétel díja:

0 - 20 000 Ft értékű rendelés esetén: 500 Ft

20 001 - 40 000 Ft értékű rendelés esetén 1500 Ft

40 001 Ft értékű rendelések felett: 2500 Ft

Jegyeit a vásárlás során kiválasztott jegyirodában veheti át, az alábbi címen és nyitva tartással:

- Eventim Bálna

1093 Budapest, Fővám tér 11-12.

Nyitva tartás: H-P: 10.00-18.00, Szo: 11.00-15.00 (Ebédszünet: 12.30-13.00 között)

Futárszolgálat díja:

Belföld:

Bármilyen értékű rendelés esetén 4 400 Ft

Külföld:

Bármilyen értékű rendelés esetén 19 900 Ft

Print@Home díja:

0 - 6 000 Ft értékű rendelés esetén- 350 Ft,

6 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 790 Ft,

20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 190 Ft,

30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 490 Ft,

40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 890 Ft,

50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 300 Ft,

60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 100 Ft,

70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 900 Ft,

80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 400 Ft,

90 000- 120 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 900 Ft,

120 001- 150 000 Ft értékű rendelés esetén- 5 600 Ft,

150 001- 200 000 Ft értékű rendelés esetén- 6 100 Ft,

200 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 6 900 Ft.

E-jegy szolgáltatás díja:

0 -5 000 Ft értékű rendelés esetén-290 Ft,

5 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 690 Ft,

20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 090 Ft,

30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 290 Ft,

40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 590 Ft,

50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 990 Ft,

60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 690 Ft,

70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 990 Ft,

80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 490 Ft,

90 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 3 990 Ft.

Külföldi rendezvények esetében a külföldi Eventim partner további kezelési költséget számolhat fel, melynek mértékéről a vásárlás során minden esetben pontos tájékoztatást talál.

További információk: <http://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak>

38. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételekkel kapcsolatban az alábbi fogyasztóknak szóló tájékoztatás volt elérhető a <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> oldalon:

A www.eventim.hu oldalon megvásárolt jegyek esetében 700 Ft kezelési költséget és a szállítási módtól valamint a vásárlás értékétől függő szállítási/átvételi díjat számolunk fel.

Szeretnénk felhívni a figyelmet, hogy külföldi rendezvények esetén a szállítási módokat a külföldi partner határozza meg, azokra befolyásunk nincs.

Az oldalon megvásárolt jegyek jelenleg a következő módokon juthatnak el a vásárlóhoz:

Futárszolgálat:

A csomag kézbesítést a GLS futárszolgálat végzi munkanapokon 8 és 17 óra között. A csomag kiküldése előtt Ön egy levélben értesítést kap a postafiókjára, mely magában foglalja a csomagjának a számát és egy linket ahol ellenőrizni tudja annak státuszát. A futár, ha kérdése merül fel, felhívja Önt a kézbesítés napján a kora reggeli órákban, ezért kérjük rendelése során mindenképpen adjon meg olyan telefonos elérhetőséget, ahol a futár el tudja Önt érni. Sikertelen kézbesítés esetén a futár egy vinyettát hagy a helyszínen. Ön öt napon belül kérheti a csomag ismételt kiszállítását a futárszolgálat ügyfélszolgálatánál. (tel:06-1-802-0265).

Futárszolgálat díja:

Belföld: Bármilyen értékű rendelés esetén 4400 Ft

Külföld: Bármilyen értékű rendelés esetén 19900 Ft

E-jegy szolgáltatás:

E-jegy szolgáltatás díja:

0 -5 000 Ft értékű rendelés esetén-290 Ft,

5 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 690 Ft,

20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 090 Ft,

30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 290 Ft,

40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 590 Ft,

50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 990 Ft,

60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 690 Ft,

70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 990 Ft,

80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 490 Ft,

90 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 3 990 Ft.

Print@Home:

Egyszerűen kinyomtathatja belépőit otthon – használja a saját nyomtatóját és takarítsa meg a szállítás költségét! A Print@Home szolgáltatás lehetővé teszi Önnek, hogy Interneten válogasson a különböző rendezvények között, megrendelje, kifizesse és akár azonnal ki is nyomtassa eredeti belépőjegyeit.

Print@Home díja:

0 -6 000 Ft értékű rendelés esetén- 350 Ft,

6 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 790 Ft,

20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 190 Ft,

30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 490 Ft,

40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 890 Ft,

50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 300 Ft,

60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 100 Ft,

70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 900 Ft,

80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 400 Ft,

90 000- 120 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 900 Ft,

120 001- 150 000 Ft értékű rendelés esetén- 5 600 Ft,

150 001- 200 000 Ft értékű rendelés esetén- 6 100 Ft,

200 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 6 900 Ft.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően²⁰

39. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételekkel kapcsolatban az alábbi fogyasztóknak szóló tájékoztatás érhető el a https://www.eventim.hu/hu/felhasznaloi_feltetelek/ oldalon:

„5.7. A megrendelés lépései:

5.7.1. Szállítási mód kiválasztása: futárszolgálat / print@home (bizonyos rendezvényeknél) / E-Jegy (bizonyos rendezvényeknél)

Az egyes kézbesítési módokra és díjakra vonatkozó részletes információ elérhető a <http://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak> oldalon.

A Honlapon megvásárolt jegyek esetében 700 Ft kezelési költség és a szállítási módtól, valamint a vásárlás értékétől függő szállítási/átvételi díj fizetendő.

Külföldi rendezvények esetében a külföldi Eventim partner további kezelési költséget számolhat fel, melynek mértékéről a vásárlás során minden esetben pontos tájékoztatást talál.”

40. A jegyáron túl felszámított egyéb díjtételekkel kapcsolatban az alábbi fogyasztóknak szóló tájékoztatás érhető el a <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/> oldalon:

„A www.eventim.hu oldalon megvásárolt jegyek esetében 700 Ft kezelési költséget és a szállítási módtól, valamint a vásárlás értékétől függő szállítási/átvételi díjat számolunk fel.

A kezelési költség a weboldal jegyterjesztéshez biztosított alapszolgáltatását fedezi, ideértve:

-A weboldal működtetésének és fejlesztésének átalányköltségeit;

-A weboldal adminisztrációjának, napra készen tartásának költségeit;

-A weboldal általános információi frissítésének költségeit;

-A jogszabályok által előírt vevőszolgálat működtetésének költségeit.

Szeretnénk felhívni a figyelmet, hogy külföldi rendezvények esetén a szállítási módokat a külföldi partner határozza meg, azokra befolyásunk nincs.

Az oldalon megvásárolt jegyek jelenleg a következő módokon juthatnak el a vásárlóhoz (rendezvénytől függően):

Futárszolgálat:

²⁰ 2023.október 18-án készített oldalmentések alapján rendelkezésre álló információk

A csomagkézbesítést a GLS futárszolgálat végzi munkanapokon 8 és 17 óra között. A csomag kiküldése előtt Ön egy levélben értesítést kap a postafiókjára, mely magában foglalja a csomagjának a számát és egy linket, ahol ellenőrizni tudja annak státuszát. A futár, ha kérdése merül fel, felhívja Önt a kézbesítés napján a kora reggeli órákban, ezért kérjük rendelése során mindenképpen adjon meg olyan telefonos elérhetőséget, ahol a futár el tudja Önt érni. Sikertelen kézbesítés esetén a futár egy vinyettát hagy a helyszínen. Ön öt napon belül kérheti a csomag ismételt kiszállítását a futárszolgálat ügyfélszolgálatánál. (tel.:06-1-802-0265).

Futárszolgálat díja:

Belföld: Bármilyen értékű rendelés esetén 4400 Ft

Külföld: Bármilyen értékű rendelés esetén 19900 Ft

Print@Home:

Az egyes szállítási/átvételi módok díjai az alábbi költségeket fedezik /ezek az egyes események tekintetében eltérőek lehetnek/:

-Az egyes szállítási/átvételi módokhoz (pl. Print@Home, E-Jegy) szükséges egyedi fejlesztés költsége;

-Az online fizetés költsége;

-Rendezvény elmaradás esetén /, az esetleges visszatérítés fizetési, adminisztrációs költségei;

-A helyszíni beléptetési szolgáltatás, valamint az ahhoz kapcsolódó adatszolgáltatás költsége;

-Az esemény napján történő kitelepülés, helyszíni problémakezelés költségei;

-Elvesztett jegy, regisztráció nélküli vásárlás, elloptott jegy stb. esetén nyújtott támogatás költségei.

Print@home jegy esetében, egyszerűen kinyomtathatja belépőit otthon – használja a saját nyomtatóját és takarítsa meg a szállítás költségét! A Print@Home szolgáltatás lehetővé teszi Önnek, hogy Interneten válogasson a különböző rendezvények között, megrendelje, kifizesse és akár azonnal ki is nyomtassa eredeti belépőjegyeit.

Print@Home díja:

0 -6 000 Ft értékű rendelés esetén- 350 Ft,
6 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 790 Ft,
20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 190 Ft,
30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 490 Ft,
40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 890 Ft,
50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 300 Ft,
60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 100 Ft,
70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 900 Ft,
80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 400 Ft,
90 000- 120 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 900 Ft,
120 001- 150 000 Ft értékű rendelés esetén- 5 600 Ft,
150 001- 200 000 Ft értékű rendelés esetén- 6 100 Ft,
200 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 6 900 Ft.

(...)

E-Jegy szolgáltatás:

E-Jegy szolgáltatás díja:

0 -6 000 Ft értékű rendelés esetén- 350 Ft,
6 001- 20 000 Ft értékű rendelés esetén- 790 Ft,
20 001- 30 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 190 Ft,
30 001- 40 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 490 Ft,
40 001- 50 000 Ft értékű rendelés esetén- 1 890 Ft,
50 001- 60 000 Ft értékű rendelés esetén- 2 300 Ft,
60 001- 70 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 100 Ft,

70 001- 80 000 Ft értékű rendelés esetén- 3 900 Ft,
80 001- 90 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 400 Ft,
90 000- 120 000 Ft értékű rendelés esetén- 4 900 Ft,
120 001- 150 000 Ft értékű rendelés esetén- 5 600 Ft,
150 001- 200 000 Ft értékű rendelés esetén- 6 100 Ft,
200 001 Ft feletti értékű rendelés esetén- 6 900 Ft."

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja

V.1. Az eljárás vizsgálati szakaszában tett észrevételek

41. Az eljárás alá vont álláspontja szerint²¹ a weboldalon folytatott kommunikációja teljes mértékben megfelel az alkalmazandó jogszabályoknak, így az Fttv. rendelkezéseinek.
42. Hangsúlyozta²², hogy a fogyasztók a weboldalon folytatott vásárlások során a fizetendő végső árra és az egyes díjtételekre vonatkozó tájékoztatást megfelelően, kellő időben észlelik.
43. Az eljárás alá vont szerint²³ a fogyasztói percepció vizsgálatokor nem hagyható figyelmen kívül, hogy [Üzleti titok].
44. [Üzleti titok]
45. Az eljárás alá vont a fentiekre tekintettel előadta²⁴, hogy nem ért egyet a GVH ügyindító végzésben foglalt azon feltételezésével, miszerint az Eventim a weboldalon időszerűtlen módon tájékoztathatta volna a fogyasztókat a fizetendő végső árról.
46. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a jegyáron felüli díjtételek felszámítása üzleti szempontból észszerű, indokolt és tisztességes megoldás.²⁵

V.2. Az eljárás versenytanácsi szakaszában tett észrevételek

47. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára²⁶ az eljárás alá vont előadta²⁷, hogy álláspontja szerint az észszerűen eljáró fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy a jegyértékesítési hogyan zajlik, hogy a jegyértékesítés egy önálló (a rendezvényszervező által nyújtott eseményélménytől elkülönülő) szolgáltatás, amelyért külön (a jegy árán felül) kell fizetniük, azaz bármilyen előzetes figyelmeztetés vagy kifejezett tájékoztatás

²¹ VJ/11-11/2023. számú nyilatkozat 3. pont

²² VJ/11-4/2023. számú nyilatkozat 3. pont

²³ VJ/11-4/2023. számú nyilatkozat 3. pont

²⁴ VJ/11-4/2023. számú nyilatkozat 3. pont

²⁵ VJ/11-4/2023. számú irat 3. pont

²⁶ VJ/11-40/2023. számú irat

²⁷ VJ/11-47/2023. számú irat

hiányában is számítanak arra, valamint teljes mértékben tisztában vannak azzal, hogy a folyamat végén további díj(ak) kerül(nek) felszámításra.

48. Hangsúlyozza, hogy az egyéb díjak a rendezvényszervező és a jegyértékesítő közötti megállapodás függvényei és, hogy az Eventim az egyetlen olyan jegy értékesítő cég a magyar piacon, amely olyan fogyasztóbarát megoldást alkalmaz, amelynek keretében a rendezvényszervező partnerekkel kötött egyedi szerződések tartalmától függően a jegyáron felüli díjak felszámítása adott esetben nem szükséges, így a fogyasztók bizonyos jegyeket névértéken vásárolhatnak meg. A tranzakciók [Üzleti titok] nem számított fel semmilyen egyéb díjat (se kezelési, se szállítási díjat), így ilyen arányban itt nem is merülhetett fel jogsértés, amit figyelembe kellene venni legalább a bírságmeghatározás során.
49. A tervezett bírság kapcsán előadta, hogy a szállítási díjat nem indokolt belevenni, mert annak pontos összege a fogyasztók vásárlási folyamat során meghozandó döntéseitől függ (mely szállítási/átvételi módot választják), amelyek előzőleg, a vásárlási folyamat kezdetén nem láthatók előre. Ennek következtében a szállítási/átvételi díj összege a vásárlási folyamat legelején nem számolható ki és így nem is tüntethető fel, ami a teljes e-kereskedelmi iparágra igaz. A tervezett bírságösszeg álláspontja szerint eltúlzott a társaság pénzügyi teherbírásához és forgalmához képest. Ugyan nem ütközne a bírság maximumba, de csak azért mert a jegyár rajta átfolyó (rendezvényszervezőkhöz kerülő) része is benne van a bevételében.
50. Álláspontja szerint nem indokolt más ügyben hozott határozat ismeretét elvárni és a felrőhatóságban súlyosító körülményként figyelembe venni nem lehet, csak a saját magatartását, a Tpv. 78. (3) bekezdése és a Bírságközlemény alapján is. Emellett az önkéntes módosítást nagyobb súllyal lenne indokolt figyelembe venni.

V.3. Bírságcsökkentési célú együttműködési intézkedések

51. Az eljárás alá vont már az előzetes álláspontra tett észrevételeiben is jelezte, hogy hajlandó bírságcsökkentési célú együttműködési intézkedésekre, ezt a tárgyaláson²⁸ megerősítette. Végül az eljáró versenytanács észrevételeinek megfontolását követően benyújtotta együttműködési intézkedésekkel kapcsolatos nyilatkozatát.²⁹
52. Ennek keretében elismerte az előzetes álláspontra foglalt jogsértést és lemondott a jogorvoslati jogáról a határozat tekintetében. Kérte, hogy az eljáró versenytanács a jogsértés elismerését és a jogorvoslati jogról való lemondást a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közleménye³⁰ (a továbbiakban: Bírságközlemény) alapján, az eljáró versenytanács által jelzett észrevételeknek megfelelően, a szankciót enyhítő körülményként vegye figyelembe.
53. Az Eventim kérte továbbá, hogy az eljáró versenytanács az érdemi határozatban
- az utólagos megfelelési intézkedések megtételére vonatkozó vállalásának teljesítését rendelje el;
 - rendelje el azon vállalásának teljesítését, mely alapján a tevőleges jóvátételként a fogyasztók részére felkínálja a pénzbeli kártalanítás lehetőségét összesen [Üzleti

²⁸ VJ/11-50/2023. számú irat

²⁹ VJ/11-61/2023. számú irat, és VJ/11-63/2023. számú irat.

³⁰ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

titok] forint (pontos adat üzleti titok, a nagyságrendet jelző betekintheső adat: 50-100 millió forint) keretösszeg erejéig;

- és végezetül akként rendelkezzen, hogy a társasággal szemben alkalmazandó bírság összegét a jövőben külön végzésben állapítja meg, legfeljebb abban az összegben, amely összeg kifizetésére a fentiek szerinti keretösszegeből nem került sor.

54. Az Eventim az utólagos megfelelési intézkedéseire és a kompenzációra vonatkozó vállalásának végső szövegváltozatát a jelen határozat melléklete tartalmazza. Az Eventim az utólagos megfelelési intézkedésre vonatkozó vállalás kapcsán előadta, hogy álláspontja szerint azok képesek garantálni a Weboldal jogszabálykövető és fogyasztóbarát működését. A társaság díjstruktúrájának egyszerűsítése és az ún. aktív kalkulátor panel bevezetése a korábbinál lényegesen egyszerűbb és átláthatóbb vásárlási folyamatot tesz lehetővé, ezáltal javítva a fogyasztó felhasználói élményét és pontosítva a nyújtott tájékoztatást.
55. A díjstruktúra egyszerűsítése keretében a jelenleg különböző módszerekkel számított, több tényező által meghatározott külön kezelési költség és szállítási/átvételi díj felszámítása helyett, egy egységes szolgáltatási díjat („Szolgáltatási Díj”) vezet be. A Szolgáltatási Díj egy előre meghatározott fix összegből és a megvásárolni kívánt jegyek együttes értékének meghatározott százalékából adódik össze (pl. 400 Ft + a teljes jegyérték 3,5%-a). Az Eventim meggyőződése, hogy ez a fajta árkommunikáció egyszerű és könnyen értelmezhető lenne. A futárszolgálattal történő kézbesítés választása esetére a Szolgáltatási Díj mellett külön szállítási díjat is felszámolna a közvetített szolgáltatás költségének fedezésére, ugyanakkor e díj felmerülésének lehetőségéről és összegéről is időszerűen és érthetően tájékoztatná a fogyasztókat.
56. Az Eventim megjegyzte, hogy a fentiek nem érintik azon szabadságát, hogy a megfelelési időszak alatt megváltoztassa a Szolgáltatási Díj összegét vagy számítási módszerét, vagy akár a díjstruktúrát. Mindazonáltal, a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyával összhangban az Eventim vállalja, hogy biztosítja, hogy a díja(i) összegének, számítási módjának vagy szerkezetének bármilyen változtatása nem befolyásolja hátrányosan a fogyasztók számára a Weboldalon a vásárlási folyamat során nyújtott, árázással összefüggő információk minőségét és időszerűségét.
57. A vállalás kiterjed továbbá a vásárlási folyamat során alkalmazott árkommunikáció módosítására. Első lépésként a Jegyválasztás Oldalon (amely az első oldal, ahol árak megjelenítésre kerülnek) a társaság átalakítja a – jelenleg is alkalmazott – tájékoztatás tartalmát oly módon, hogy az megfeleljen a díjstruktúra fentiekben vázolt módosításának. Nevezetesen, a tájékoztatás világos és közérthető módon, példákön keresztül magyarázná el, hogy (i) az ezen az oldalon feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a Szolgáltatási Díjat, (ii) mi a Szolgáltatási Díj számításának pontos módja (azaz: fix összeg + a jegyek összértékének meghatározott százaléka, pl. „*Fontos információ: Felhívjuk figyelmét, hogy a feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj X Ft + a jegyek összértékének Y%-a.*” vagy más, ezzel egyenértékű megfogalmazást alkalmazna), valamint (iii) tartalmazna egy linket, amely a weboldal egy dedikált aloldalára mutatna, ahol további információk lennének elérhetőek a Társaság díjstruktúrájáról („Tájékoztató Aloldal”). A tájékoztatás továbbá (iv) a fogyasztók tudomására hozná, hogy a futárszolgálattal történő kézbesítés választása külön díj ellenében elérhető és tartalmazná e díj lehetséges összegét.

58. Második lépésként a társaság technikai fejlesztést hajtana végre a Weboldalon annak érdekében, hogy már a Jegyvásztás Oldalon feltüntethesse a szolgáltatási díj pontos összegét is. Nevezetesen a szükséges fejlesztések elvégzését követően a társaság egy ún. aktív kalkulátor panelt helyezne el a Jegyvásztás Oldalon, amely – már a jegyek kosárba helyezését megelőzően, a jegyárak első feltüntetésével egyidejűleg – valós időben, a fogyasztó aktuális választása alapján megjelenítené a kiválasztott jegyek ára mellett a Szolgáltatási Díj pontos összegét, valamint a teljes fizetendő árat.
59. A vállalás emellett kiterjed a Tájékoztató Aloldal és az általános szerződési feltételek finomhangolására is, annak érdekében, hogy a fogyasztókat minden lehetséges platformon megfelelően tájékoztassa a társaság által felszámított, a végső fizetendő árat befolyásoló díj(ak)ról.
60. Az Eventim álláspontja szerint a fenntartásra vállalt 2 éves időtartam elegendő arra, hogy a változások fenntartható módon beépüljenek a társaság működésébe, egyúttal kellőképp hozzájáruljanak a fogyasztói tudatosság növeléséhez.
61. Az Eventim a tevőleges jóvátételre vonatkozó vállalás kapcsán előadta, hogy érintett Fogyasztóknak minősülnek azok a fogyasztók, akik 2022. január 1-től 2023. február 2-ig („Érintett Időszak”) jegyvásárlásra irányuló adásvételi szerződést kötöttek a társasággal, és az adásvételi szerződés alapján és a jegyáron felül kezelési költséget és/vagy szállítási/átvételi díjat fizettek a társaság részére. A társaság nyilvántartása szerint az Érintett Fogyasztók száma [Üzleti titok] fő (a pontos adat üzleti titok, a nagyságrendet jelző betekintheső adat: 80.000-120.000 fő).
62. A kezelési és/vagy szállítási/átvételi díj felszámításával okozott hátrány közvetlen pénzügyi kompenzációjára a társaság minden Érintett Fogyasztó részére 700 forintot fizet vissza a lent részletezett formában. Az Érintett Időszakban az átlagos kezelési és/vagy szállítási/átvételi díjak mértéke ezen összeg körül mozgott, így ezen összeg a társaság álláspontja szerint megfelelőnek minősül. A fenti fogyasztói számot figyelembe véve a pontos összeg [Üzleti titok] forint lenne; ezen összeget a társaság felfelé kerekítette a vállalás céljaira és ez adta ki a Fogyasztó Kompenzáció keretét. A vállalás révén az Érintett Fogyasztók, mint csoport összesen tehát [Üzleti titok] forint (a pontos adat üzleti titok, a nagyságrendet jelző betekintheső adat: 50-100 millió forint) közvetlen pénzbeli kártalanításban részesülnek.
63. A pénzvisszatérítés folyamata kapcsán előadta, hogy az érintett fogyasztókat médiakampány kíséretében, több körben fogja értesíteni. Az Eventim az Érintett Fogyasztókkal e-mail útján tudja felvenni a kapcsolatot. A Pénzvisszatérítés teljesítéséhez az Érintett Fogyasztók bankkártya illetve bankszámla adatainak közzlése azért szükséges, mert a társaságnak nincsenek naprakész adatai az Érintett Fogyasztók bankkártya illetve bankszámla adatairól.
64. Az Eventim álláspontja szerint a pénzvisszatérítés összhangban áll a Bírágközlemény 71. pont iv. alpontja értelmében a Versenytanács által korábban fogyasztói kompenzációra irányuló, tevőleges jóvátételként elfogadott vállalásokkal (lásd például a VJ/68/2016; VJ/17/2017; VJ/25/2019; és VJ/8/2022 ügyeket).
65. Az Eventim a Bírágközlemény VI.1. pontjával összhangban vállalta a Fogyasztói Kompenzációt, és kérte, hogy azt az eljáró versenytanács akként vegye figyelembe, hogy a teljesített fogyasztói kompenzáció igazolásáról szóló jelentés kézhezvétele nyomán külön

végzésben a társasággal szemben legfeljebb olyan összegű bírságot szabjon ki, amely egyezik a keretösszegből ([Üzleti titok] forint) a Fogyasztói Kompenzáció során a fogyasztók részére végül fogyasztói érdeklődés/visszajelzés hiányában ki nem fizetett összeggel.

VI.

Az eljárás alá vont vállalkozás [Üzleti titok] nyilatkozata³¹

66. [Üzleti titok].
67. [Üzleti titok].
68. [Üzleti titok]
69. [Üzleti titok]
70. [Üzleti titok]
71. [Üzleti titok]
72. [Üzleti titok]
73. [Üzleti titok]

VII.

Jogszabályi háttér

74. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
75. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez 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.
76. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:
 - fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - termék: áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, a digitális szolgáltatást és digitális tartalmat, valamint a jogokat és kötelezettségeket is,
 - kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége,

³¹ VJ/11-14/2023. számú irat

mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

- kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
- ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban.

77. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális - különösen családi kapcsolatokkal összefüggő - vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló termék vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által észszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni. Ha a kereskedelmi kommunikáció a családi kapcsolatot, a családi közösséget hangsúlyosan megjeleníti, e bekezdés alkalmazása szempontjából egyértelműen azonosítható csoportnak tekinthető az ilyen kereskedelmi kommunikációval megszólított családtagok köre.
78. 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 észszerűen 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 a termékkel 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
79. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés szerint a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek. Az (5) bekezdés szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.
80. Az Fttv. 7. § (1) bekezdés értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely figyelembe véve valamennyi ténytényező 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 ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás). Az Fttv. 7. § (2) bekezdés 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.

81. Az Fttv. 7. § (5) bekezdés szerint vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:
- a) a termék lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
 - b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
 - c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben a termék 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,
 - d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől,
 - e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás,
 - f) 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.
82. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
83. 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.
84. 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 termék mennyiségére, vagy

- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
85. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét;
 - i) pontja alapján a 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.
86. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény [b) pont], illetve ha az eljárás okafogyottá vált [c) pont].
87. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

VIII.

Jogi értékelés

VIII.1. Hatály

88. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.

VIII.2. Hatáskör, illetékesség

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

90. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a kereskedelmi gyakorlatot saját, nagy látogatottságú <https://www.eventim.hu/> weboldalán valósította meg, amely széles fogyasztói kört érhet el. A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll továbbá arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont vállalkozás jelentős mértékű nettó árbevétellel rendelkezik. Így az Fttv. 10. § (3) bekezdése és a 11. § (1) bekezdés a) és b) pontja alapján az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik.

91. A GVH illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VIII.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

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

93. 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 a vizsgálatl érintett szolgáltatást, az online jegyértékesítést az eljárás alá vont nyújtja közvetlenül a fogyasztók részére, a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és tette/teszi közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban (a jegyáron kívüli egyéb díjak az eljárás alá vont saját bevételeit képezik).

VIII.4. Az érintett fogyasztói célcsoport

94. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartással érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik különféle zenei-, kulturális-, vagy egyéb rendezvényre szeretnének belépőjegyet vásárolni, illetve érdeklődnek az ilyen rendezvények és az azokra szóló belépőjegyek iránt.

95. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott észszerűen 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 termék vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

VIII.5. A vizsgált magatartás értékelése

96. Az alábbiakban értékelésre kerül, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2022. január 1-jétől kezdődően a <https://www.eventim.hu/> weboldalon a jegyekért fizetendő végső árról időszertlenül módon tájékoztatta-e a felhasználóit. Jelen eljárás tárgya tehát nem annak értékelése, hogy tranzakciónként felmerülő költségeket fedeznek-e, illetve indokoltak-e a jegyáron túl (és a jutalék mellett is) felszámított egyéb díjak, csak az azok kapcsán és így a végső ár kapcsán tanúsított kereskedelmi kommunikáció, annak megtévesztő jellege értékelendő az Fttv. alapján.

VIII.5.1. A fogyasztó által észlelt üzenet

97. A jegyárakra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció fő üzenete az, hogy a <https://www.eventim.hu/> weboldalon az eseményekre, rendezvényekre szóló jegyek a kiválasztás során feltüntetett áron megvásárolhatóak. A fogyasztó ugyanakkor azt észleli a jegyvásárlási folyamat során, hogy a jegyek kiválasztása után a korábban feltüntetett összegnél jelentősen, akár több ezer forinttal magasabb végösszeg szerepel, mivel a jegyvásárlási folyamat során egyéb díjtételek kerülnek felszámításra.

98. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az online jegyvásárlás során nem lehet a fogyasztók alapfeltételezése, hogy a feltüntetett jegyáron felül kezelési vagy egyéb költség megfizetése is szükséges, ellenkezőleg a fogyasztók más árelemre való utalás nélkül azt feltételezhatték, hogy a feltüntetett ár a fizetendő teljes ár.

99. Az eljáró versenytanács szerint az sem állapítható meg, hogy a jegyértékesítésben olyan egységes iparági gyakorlat érvényesülne a jegyáron felüli kezelési vagy egyéb költségek/díjak felszámításában, amely mentesítené a piaci szereplőket a végső árról, illetve az azt befolyásoló elemekről való időszertű és helyes tájékoztatás kötelezettsége alól. A fogyasztó szempontjából nincs jelentősége annak, hogy a rendezvény szervezőjétől, vagy

független jegyértékesítőtől vásárol jegyet, márpedig egyes rendezvény helyszínek³² kezelési költség nélkül értékesítenek online jegyeket. Emellett nem csak a kezelési (vagy egyéb jegyáron felüli) költség/díj felszámítására (létezésére), hanem azok mértékére vonatkozóan sincs iparági szinten egységes gyakorlat, sőt azok tényleges összege az eljárás alá vont esetében sem egy, minden esetben érvényesülő összeg, ami szintén amellet szól, hogy a fogyasztók alapfeltételezése nem lehetett az, hogy egy meghatározott arányú, vagy összegű egyéb költség/díj biztosan hozzáadódik a jegyek alapárához.

100. Emellett még ha egyes fogyasztók alapfeltételezése az is lett volna, hogy a jegyáron felül valószínűleg valamilyen egyéb díjat is kell fizetniük, akkor az csak azt jelentené, hogy számukra a vásárlási folyamat kezdeti, figyelemfelkeltési fázisában kifejezetten vonzó lehet annak elmaradása és nem azt, hogy akkor ezen vásárlóktól elvárható lenne, hogy maguk korrigálják a vállalkozás hiányos tájékoztatását (ilyen korrekció pedig még kevésbé várható el azon fogyasztóktól, akik nem is feltételezték ilyen egyéb díj létezését), azaz a piaci szereplők torzítatlan fogyasztói döntést biztosító tájékoztatási kötelezettségét mindez nem befolyásolja. A Versenytanács gyakorlata szerint *„a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát.”*³³ *„az ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztótól – sem várható el, hogy gyanakodjon, ne bízson az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban, hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos. A fogyasztó nem köteles további kutakodást folytatni annak érdekében, hogy a hozzá eljuttatott üzenet valóságnak megfelelő, teljes tartalmát megismerje, nem várható el tőle, hogy a reklámok szavahihetőségét kétségbe vonja.”*³⁴ A bírói gyakorlat is megerősítette, hogy *„az átlagfogyasztónak a tárgyi kommunikáció kapcsán nem kötelessége, hogy annak tartalmában kételkedjen, a valóságtartalmát ellenőrizze”*³⁵, *„A reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Nem várható el a fogyasztótól, hogy a reklámok valóságtartalmának utánajárjon, azt még külön idő- és energiaráfordítással megpróbálja verifikálni. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámokat az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. A tájékozottan eljáró fogyasztótól nem várható el, hogy gyanakodjon, ne bízson az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos, egzakt.”*³⁶ A Kúria a BH2015. 87. számú döntésében is kiemelte, hogy a fogyasztók megtévesztésével kapcsolatos jogi szabályozás nem változott a tekintetben, hogy a fogyasztótól nem várható el az, hogy egy adott reklám tartalmában kételkedjen, annak valóságtartalmát ellenőrizze, és az azzal ellentétes körülményeket vagy az állítást cáfoló körülményeket keresse, kutassa.

³² Pl. a Művészetek Palotája: „A Műpa programjaira a mupa.hu-n kezelési költség nélkül vásárolhatók jegyek és bérletek.” <https://m.mupa.hu/jegyek-berletek/vasarlasi-informaciok/online-vasarlas>, vagy a Trafó: „A legkényelmesebb az online jegyvásárlás, kezelési költség nélkül, ezen az oldalon: [trafo.jegy.hu](https://trafo.hu/jegyinformaciok)”:
<https://trafo.hu/jegyinformaciok>.

³³ Lásd Elvi döntések I.4.2. pont.

³⁴ Lásd Elvi döntések I.4.12. pont.

³⁵ Lásd FT 13.K.700.112/2018/13.

³⁶ Lásd FKMB 3.K.32.752/2016/12.

VIII.5.2. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti értékelés

101. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényt, körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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 ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

102. A megtévesztő mulasztás tényállásának megállapíthatóságához az alábbi négy elem értékelése szükséges:

- a szóban forgó **információ jelentős** legyen,
- a vállalkozás **elhallgatja** azt és a jelentős információ a körülményekből sem derül ki,
- a jelentős információ elhallgatása alkalmas volt a fogyasztó **ügyleti döntésének** befolyásolására,
- van-e olyan **térbeli vagy időbeli korlátja** a kommunikációnak, amely akadályt képez az információ fogyasztóhoz való eljutása szempontjából, ill. a vállalkozás mindent megtett-e, hogy az információt ezek ellenére eljuttassa a fogyasztóhoz.

VIII.5.2.1. Az információ jelentős volta

103. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárás kapcsán a jegyárra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a <https://www.eventim.hu/> weboldalon, a Jegyválasztás Oldalon megjelenő kék Összesítő Gombon megjelenő tájékoztatás vásárlásra felhívásnak minősül az Fttv. 2. § g) pontja alapján, mivel a jegy, mint termék jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése olyan módon kerül megjelenítésre, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztók számára a termék megvétele.

104. 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.

105. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint egy terméknek vagy szolgáltatásnak lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár. Az ár a fogyasztó számára a versenyző árak közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce.³⁷

³⁷ Elvi döntések I.6.1. (VJ/133/2008.), I.6.28. (VJ/147/2007.)

106. A fentiekre tekintettel a jelen versenyfelügyeleti eljárásban a különböző rendezvényekkel kapcsolatban meghatározott jegyár, illetve a jegyáron felül fizetendő egyéb díjtételek összege a szolgáltatás igénybevétele szempontjából jelentős információnak minősül.

VIII.5.2.2. Elhallgatás

107. Jelen esetben a fogyasztók csupán a jegyek és azok mennyiségének kiválasztását követően, a vásárlási folyamat végéhez közeledve (egyes díjtételek esetén személyes adatainak megadása, illetve bejelentkezés után) értesültek arról, hogy végeredményben milyen végösszeget (jegyár + egyéb díjtétel) kell megfizetniük a kiválasztott jegyekért.

108. Az Fttv. – a fogyasztóval szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2005/29/EK irányelvvel (a továbbiakban: UCP Irányelv) egyezően – előírja a kereskedő számára, hogy a vásárlásra való felhívásában tüntesse fel a teljes (vagy végső) árat.

109. Az Európai Bizottságnak a UCP Irányelv végrehajtásáról/alkalmazásáról szóló 2016. május 25-i iránymutatása (a továbbiakban: Iránymutatás) szerint 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 észszerűen kiszámítani, a fogyasztókat megfelelően tájékoztatni kell az ár kiszámításának módjára, valamint adott esetben az összes fuvardíjra, szállítási vagy postaköltségre vonatkozóan, illetve, amennyiben e költségeket nem lehet észszerűen előre kiszámítani, arról a tényről, hogy esetlegesen további költségek merülhetnek fel.³⁸

110. Az ún. „csepegtető áraknál” – az 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 üzleti döntéseket hoznak, amelyeket nem hoztak volna meg, ha az első „vásárlásra való felhívásban” szerepelt volna a teljes ár.³⁹

111. Az eljáró versenytanács e körben utal a VJ/42/2019. és különösen a VJ/17/2020. számú versenyfelügyeleti eljárásokban 2021. december 7-én, illetve 2021. április 20-án (azaz jelen eljárásban vizsgált időszak előtt) hozott határozatokra, amelyekben megállapított jogsértések szerint az eljárás alá vont vállalkozások a jegyekért fizetendő végső árról időszertlen módon, a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatták a fogyasztókat.

112. Az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatás lényeges elemei vonatkozásában a felhasználóknak nyújtott teljeskörű tájékoztatás szempontjából különös jelentősége van az ÁSZF-ben megtalálható tájékoztatáson kívül, a vásárlás folyamatába illesztett tájékoztatásoknak.

113. A fogyasztók teljeskörű, időszerű tájékoztatásához a lényeges információknak már a szolgáltatás funkcionális használata során, jelen esetben a vásárlási folyamat megkezdésekor meg kellett volna jelennie, ebben az esetben a felhasználóknak nem kell külön sem az ÁSZF-et böngésznie, sem nehezen fellelhető aloldalakon megjelenő cikkek

³⁸ Iránymutatás 3.4.5 pont, 84. oldal

³⁹ Iránymutatás 3.4.5 pont, 85. oldal

tartalmát értelmeznie, mivel a lényegi információ a weboldalon, a szolgáltatás igénybevétele során megjelenik.

114. Mivel a fogyasztó 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 találhatta csak meg, a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált jegyár feltüntetéssel kapcsolatban megállapítható, hogy a fogyasztó az események, rendezvények és az azokra szóló jegyek keresése során, illetve a megjelenő találatok, majd egy adott konkrét jegy kiválasztása esetében nem jut teljes információhoz az ár vonatkozásában.
115. A weboldal 2022. november 15. napján végrehajtott, a vásárlási folyamatot érintő módosítását⁴⁰ megelőző állapotáról ugyan képernyőmentések nem állnak rendelkezésre, az eljárás alá vont nyilatkozata⁴¹ egyértelműen alátámasztja, hogy a versenyfelügyeleti eljárással érintett kereskedelmi gyakorlat ezen módosítást megelőzően is fennállt, így a jelentős információ elhallgatása 2022. januárjától megállapítható.
116. Az eljárás alá vont 2023. február 3-tól módosított kereskedelmi gyakorlat (vagyis a kezelési költség és szállítási/átvételi díj lehetséges összegéről szóló általános tájékoztatás megjelenítése a Jegyválasztás Oldalon) az eljáró versenytanács szerint érdemi változást jelent, a végső árat a fogyasztó ezen időponttól sem feltétlenül ismeri meg, de a vásárlás kezdeti fázisában tájékoztatást kap a jegyáron kívüli díjtételek létezéséről.
117. Mindezek alapján az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jegyekért fizetendő teljes összeget, illetve az azt befolyásoló díjtételeket, mint jelentős információt az eljárás alá vont vállalkozás 2022 januárjától 2023. február 2-ig időszerűtlenül a vásárlási folyamat későbbi fázisában bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére.

VIII.5.2.3. A fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására alkalmasság

118. A fogyasztónak a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán releváns ügyleti döntése, hogy a fogyasztó jegyvásárlásba kezd, illetve jegyet vásárol a www.eventim.hu weboldalon.
119. A Versenytanács Kúria által megerősített⁴² gyakorlata szerint az értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak 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: *„nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra. A figyelemfelkeltés pedig kétségtelenül ezen magatartások körébe tartozik, ugyanis egyértelmű jelentéstartalmat hordoz.”*⁴³

⁴⁰ Lásd: vizsgálati jelentés 49. pont

⁴¹ Lásd: vizsgálati jelentés 49. pont

⁴² Lásd a Kúria Kfv.III.37.645/2018/8. sz. döntésének [54] pontját.

⁴³ Fővárosi Ítéltábla 106.K.705.404/2020/23. sz. ítéletének [88] bekezdése, melyet a Kúria (Kfv.V.38.235/2021/9. számú közbenső ítélet) helyben hagyott és a Kúria döntése elleni jogegységi panaszt a Kúria Jogegységi Panasz Tanácsa (Jpe.I.60.035/2022/7) elutasította.

120. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a megtévesztésre már a fogyasztó figyelmének felkeltésekor sor került, azaz már akkor, amikor először észlelte a rendezvény iránt érdeklődő fogyasztó a jegyárakra vonatkozó kommunikációt.
121. A fogyasztó rendezvényre szóló jegyár észlelésének időpontja a fogyasztó ügyleti döntési folyamatának része, hiszen a fogyasztó az információkeresés során tudja eldönteni, hogy részt kíván-e venni az adott rendezvényen az adott árú jeggyel, szerezz-e még be egyéb információt a rendezvényről, indítsa-e el a jegyvásárlást az adott oldalon, vagy esetleg – amennyiben tudomása van róla, hogy a jegypénztári vagy más online felületen történő jegyvásárlás nem jár jegyáron felüli költség megfizetésével – inkább máshol vásárolja meg jegyét. Ezek mind az ügyleti döntési folyamat részeit képező mozzanatok. Egy ilyen értékesítési folyamatban a fogyasztók egy része az indító impulzusok hatására – az adott rendezvényre az egyéb díjak nélküli jegyár ár mellett – kialakult vásárlási szándékkal (mint egyfajta „lendülettel”) akkor is kitarthat a vásárlási szándék mellett és ki is fizetheti az egyéb költséggel növelt árat, ha egyébként a vásárlási folyamat későbbi fázisában megismert költség/díj-elem váratlanul és kellemetlenül érinti. Különösen igaz ez, ha a fogyasztó már több lépést végrehajtott, illetve a jellemző online magatartásához képest érdemi időt rászánt a vásárlásra (mindezt vásárlás hiányában vissza nem nyerhető, elsüllyedt költségnek, elpocsékoltnak érezhetné). Ennek megfelelően jelen esetben a megtévesztően hiányos figyelemfelkeltő kommunikáció becsalogató reklámként is értelmezhető. A vonatkozó bírói gyakorlat is megerősíti, hogy a kommunikációk közzétételével már ténylegesen érvényesülni tud a becsalogató hatás, ha ennek eredményeként megtörtént a kapcsolatfelvétel és nincs annak relevanciája a fogyasztói döntésre készítés szempontjából, hogy ténylegesen hány fogyasztóval kötöttek szerződést, mivel a kapcsolatfelvétel is már olyan döntésnek minősül a fogyasztó részéről, amelyet a felperesi kereskedelmi kommunikációk eredményeként hozott meg.⁴⁴
122. Az észszerűen eljáró fogyasztó a számára megfelelő, legjobb ár-érték arányú ajánlatok megkeresésére törekszik, így az információkeresés, mérlegelés során az arra vonatkozó információk, hogy az adott oldalon a számára optimális árat tudja elérni, esetleg meg tudná-e vásárolni olcsóbban, vagy más jegyértékesítési partnertől, a részletes, jegyvásárlást célzó keresésére hatással lehetnek. Ezen információk alkalmas lehetnek annak befolyásolására, hogy a fogyasztó ténylegesen hol, melyik jegyértékesítő partnernél vásárol jegyet adott egy-egy rendezvényre, vagy a több jegyet vásárlók együtt vagy külön-külön vásároljanak (attól függően, hogy milyen tranzakciónkénti és milyen jegyenkénti díjak vannak).
123. A fogyasztó ügyleti döntése a jelen eljárásban nem csupán az, hogy megveszi-e az adott rendezvényre a jegyet, hanem hogy azt milyen forrásból szerzi be, hol és mennyiért vásárolja meg. Ezeknek az ügyleti döntéseknek a meghozatalához pedig szüksége van azon információra, hogy az adott jegyet hol, milyen áron, milyen további többletköltségek megfizetése mellett vagy azon megfizetését elkerülve tudja megvásárolni a kívánt jegyeket.
124. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett jegyek ára, azok megvásárlásának lehetőségeire, körülményeire vonatkozó adatok, olyan jelentős információnak minősülnek, amelyre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja.

⁴⁴ Lásd FT 2.Kf.650.139/2016/7.

125. A következetes joggyakorlat szerint 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 termékkel kapcsolatos gazdasági döntésére kihatás) ténylegesen megtörtént, elegendő az erre való alkalmasság.
126. Fentiek alapján a rendezvényekre szóló jegyárakra – és az árakon felül fizetendő egyéb díjtételekre – vonatkozó kommunikáció alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására.

VIII.5.2.4. A jelentős információ a körülményekből sem derül ki figyelemmel a kommunikáció korlátjaira is

127. Annak megítélésekor, hogy a jelentősnek minősülő információt elhallgatta-e a vállalkozás, azt is tisztázni kell, hogy a jelen ügyben mi minősül annak a kommunikációs eszköznek, amelynek az információ-áteresztő képességét (korlátait) figyelembe kell venni. Jelen esetben az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszköz a <https://www.eventim.hu/> weboldal.
128. A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának elvi döntése szerint 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.⁴⁵
129. Az információ áteresztő-képesség mértékével kapcsolatban abból kell kiindulni, hogy a kialakult bírói gyakorlat alapján az egyes reklámhordozók ugyan eltérő információ-áteresztő kapacitással rendelkeznek, azonban a reklámhordozók terjedelmi korlátai nem adnak felmentést a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma alól. Erre tekintettel a vállalkozásnak olyan reklámhordozót kell választania, amely a terjedelmi korlátokra is figyelemmel biztosítja a tisztességes tájékoztatás közreadását.
130. Az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszköz (azaz a weboldal) megjelenésében és felépítésében alkalmas arra, hogy a fogyasztók számára megfelelő, időszerű tájékoztatást jelenítsen meg. A TV- vagy rádióreklámokkal ellentétben ezen kommunikációs eszköznél nincs időbeli, térbeli korlát, sőt a fogyasztóknak szóló fő üzenetet és mellé a kiegészítő információkat még figyelemfelhívó webdesign elemek alkalmazásával is megjeleníthetik.

⁴⁵ Elvi döntések I.7.19 (Vj/51/2014.)

131. Ezt támasztja alá az is, hogy az eljárás alá vont módosította a jegyáron felül fizetendő egyéb díjtételekkel kapcsolatban alkalmazott kereskedelmi kommunikációját, amely alapján a kezelési, illetve szállítási/átvételi költség alkalmazására történő tájékoztatás a jegyárral egy oldalon jelenik meg, azaz a problémát orvosolni képes tájékoztatás terjedelme nem jelentős.
132. Mindezek alapján megállapítható, hogy a <https://www.eventim.hu/> weboldal nem rendelkezik olyan információ-átesztési korlátokkal, amelyek indokolhatnák azt, hogy a végső árról és az azt befolyásoló díjtételekről az eljárás alá vont hiányosan, időszerűtlen módon adott tájékoztatást.

VIII.6. Összegzés

133. A fentiek alapján az eljáró versenytanács álláspontja szerint megállapítható, hogy az eljárás alá vont a www.eventim.hu/ weboldalon meghirdetett rendezvényekre történő jegyek értékesítése során fizetendő vételár és az azt befolyásoló díjtételek, mint jelentős információ időszerűtlen rendelkezésre bocsátásával 2022 januárjától 2023. február 2-ig megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást, és így megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
134. Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette a Tpv. 60/A. § (1) bekezdése b) pontja alapján az eljárás alá vont a 2023. február 3-tól alkalmazott kereskedelmi gyakorlata vonatkozásában, mivel az már utalt az egyéb díjak létezésére és így ekkortól a fentiek szerinti jogsértés egyértelműen már nem állapítható meg, azonban a tájékoztatás teljesszerűnek és pontosnak ezen időponttól sem feltétlenül tekinthető, ugyanakkor – az eljárás alá vont által vállalt és a határozatban előírt megfelelési intézkedésekre, ld. a határozat VIII.8. fejezetét és mellékletét, is figyelemmel – e tekintetben az eljárás további folytatása nem indokolt.

VIII.7. A [Üzleti titok] értékelése

135. [Üzleti titok]
136. [Üzleti titok]
137. [Üzleti titok]

VIII.8. Jogkövetkezmény

138. A jogsértés Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének f) pontja szerinti megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács a magatartás súlyára és jellegére tekintettel Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének k) pontja szerint bírság kiszabását látta indokoltnak az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva. Ahogyan az lentebb kifejtésre kerül, az eljáró versenytanács jelen esetben feltételes bírságkiszabás mellett döntött, a VJ/16/2020. számú ügyben alkalmazott módszerhez hasonlóan.
139. Az eljáró versenytanács jelen ügyben figyelmeztetés alkalmazására nem látott lehetőséget: egyrészt mert az eljárás alá vont nem teljesíti a KKVtv. szerinti feltételeket, másrészt a releváns joggyakorlat (a részben hasonló tényállást vizsgáló VJ/42/2019. és különösen a VJ/17/2020. számú versenyfelügyeleti eljárásokra, amelyekben a Versenytanács jelen eljárásban vizsgált időszak előtt hozott jogsértést megállapító határozatokat, az egyik

ügyben bírság, a másik ügyben figyelmeztetés szankcióval) miatt akkor sem lenne indokolt a figyelmeztetés alkalmazása ha az eljárás alá vont teljesítené a KKVtv. szerinti feltételeket.

140. A Tpvt. 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.
141. 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 GVH 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.
142. A Bírságközlemény részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján az eljáró versenytanács meghatározza – a Tpvt. 78. §-ára tekintettel – az Fttv. és a Tpvt. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a GVH hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
143. 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
144. A Bírságközlemény 16. pontja értelmében a bírság összegének megállapítása során a Versenytanács főszabályként a jogsértő kereskedelmi kommunikáció igazolt (nettó) költségéből indul ki. Jelen esetben a kereskedelmi gyakorlat jellegére tekintettel nem merült fel érdemi kommunikációs költség, ezért az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 20. pontjának megfelelően a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevétel tekintette a bírság kiinduló összegének. Jelen esetben ez egyértelműen beazonosítható, hiszen ez az eljárás alá vont jegyáron felül felszámított egyéb díjakból (azaz kezelési költségéből és a szállítási/átvételi díjból) származó bevételének teljes összege 2022 januárjától 2023. február 2-ig, amely összege [Üzleti titok] Ft. Az eljáró versenytanács szállítási/átvételi díj esetében annak azon részét levonhatónak tartotta volna, amely olyan értékesítésekhez kapcsolódott, amely esetekben a fogyasztó kifejezett kérésére a papír formátumú jegyeket ténylegesen, postai vagy futárkézbesítéssel kiszállították, azonban ilyen nem volt, azaz a teljes összeg az elektronikusan továbbított jegyek kapcsán került felszámításra. Ennek levonását azonban az eljáró versenytanács nem tartotta indokoltnak, hiszen az átlagos fogyasztó nem tekinti az elektronikus jegyvásárlás esetében a jegyek elektronikus továbbítását extra szolgáltatásnak és külön tájékoztatás nélkül nem az a kiinduló

várakozása, hogy ehhez külön díj kapcsolódik (függetlenül attól, hogy egyébként ennek a szolgáltató oldaláról milyen fejlesztési igénye, vagy költsége van). Ez a releváns forgalom csak a ténylegesen felszámított díjakból áll, azaz már reflektál arra, hogy mekkora volt a magatartás tényleges gazdasági jelentősége, emiatt nem látta indokoltnak az eljáró versenytanács enyhítő körülményként figyelembe venni azt, hogy az Eventim a tranzakciók egy részében (a rendezvényszervezővel kötött megállapodás, vagy egyéb ok miatt) nem alkalmazott ilyen egyéb díjakat. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően került 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 példalózó módon felsorolt szempontokat. A súlyosító és enyhítő körülmények egyes kategóriáihoz az eljáró versenytanács súlyt is rendel, megjelölve, hogy az adott szempontot kis, közepes vagy kiemelt mértékűnek (jelentőségűnek) tartja az érintett ügyben, az érintett magatartás és az érintett eljárás alá vont vállalkozás vonatkozásában.

145. Az eljáró versenytanács kiemelt súlyú súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont magatartásának felróhatósága kiemelt fokú (lásd a Bírágközlöny 37. pontját): jegyértékesítésre specializált, multinacionális csoport tagjaként működő, professzionális vállalkozásként értesülnie kellett a GVH 2021. évi releváns döntéseiről (amelyek közül a relevánsabb, a VJ/17/2020 számú ügyben hozott döntés és az arról kiadott sajtóközlemény⁴⁶ 2021. áprilisi volt), amelyek alapján realizálnia kellett volna, hogy saját magatartása sem felel meg ezen joggyakorlat szerinti elvárásoknak. Az eljárás alá vont észrevétele kapcsán hangsúlyozza az eljáró versenytanács, hogy nem más vállalkozás, hanem az eljárás alá vont magatartása miatt látta szükségesnek ezt a súlyosító körülményt figyelembe venni.
146. Az eljáró versenytanács közepes enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont a kereskedelmi kommunikációjában az eljárás indítása előtt végrehajtott bizonyos módosításokat (Bírágközlöny 45-46. pont, közepes enyhítő körülmény). Az eljáró versenytanács kiemelt súlyú enyhítést csak akkor látott volna indokoltnak, ha átfogóbb módosításokra kerül sor (pl. a vállalt és előírt utólagos megfelelési intézkedésekhez hasonló módon).
147. A súlyosító és enyhítő körülményekre, azok súlyára, egymáshoz képesti viszonyára figyelemmel a bírág alapösszege a kiinduló összegnél [Üzleti titok] %-kal (az adatot az eljáró versenytanács azért kezeli üzleti titokként, mert azzal az eljárás alá vont üzleti titkot képező bevétel adata visszafejthető lenne) lett magasabb, azaz 203.153.473 Ft.
148. Az alapösszeg kiszámítását követően kerülhet sor a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírág maximumának figyelembe vételére. Az eljárás alá vonttal szemben a Versenytanács korábban nem állapított meg a jogsértést, ezért ismétlődés miatt nem indokolt a korrekció. A jogsértéssel elért előny miatti korrekció a bírág számítás kiinduló összege miatt nem indokolt és az eljáró versenytanács az elrettentés miatti korrekciót sem látja jelen esetben indokoltnak. A Bírágközlöny V.4. pontja szerint a bírág megállapításának utolsó lépéseként tekintettel kell lenni a Tpv. által meghatározott felső határra, amely szerint a

⁴⁶ Ld. <https://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2021-es-sajtokozlomenyek/figyelmeztette-a-gvh-a-budapest-parkot-a-jegyertekesitesi-gyakorlata-miatt>

kiszabott bírság összege nem haladhatja meg a jogsértő vállalkozás, illetve, ha az egy vállalkozáscsoport tagja, a vállalkozás határozatban azonosított vállalkozáscsoportja által a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének a 10%-át. Az eljárás alá vont észrevétel kapcsán, miszerint árbevételében megjelenik a rajta átfolyó (és a rendezvényszervezőkhöz kerülő) jegybevétel is és emiatt esetében indokolt lenne egy ezen bevétel nélküli maximumot figyelembe venni, megjegyzi az eljáró versenytanács erre nem látott lehetőséget, mivel ez egy a törvényi szinten, minden ágazatra vonatkozóan egységesen rögzített szabály. Jelen esetben a bírság alapösszege lényegesen alacsonyabb a törvényi maximum összegénél (kevesebb mint az egyharmada).

149. Az eljárás alá vont az eljárás versenytanácsi szakaszában feltétel nélkül beismerte a jogsértést és lemondott a jogorvoslati jogáról. Az eljáró versenytanács a jogsértés elismerését a maximálisan adható 30% helyett mintegy 25%-os bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe tekintettel arra, hogy arra az eljárás legvégén került sor, így az ehhez kapcsolódó hatósági idő- és erőforrás-megtakarítás már mérsékeltebb volt. A jogorvoslatról való önkéntes lemondás jelen ügyben a beismeréshez képest további hozzáadott értéket képviselt az eljárás szempontjából, mivel felgyorsították a döntéshozatalt, a jogorvoslatról való lemondás pedig az esetleges bírósági szakaszt (annak idő- és erőforrás-igényét) teszi elkerülhetővé. Mindezen egyéb együttműködésnek minősülő körülményeket az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 88. pontjának megfelelően további jelentős mértékű (együttesen mintegy 45%-os) bírságcsökkentéssel honorálta.
150. Az eljárás alá vont a fentiekén túl a határozat mellékletében található bírságcsökkentési célú együttműködési intézkedésekre is vállalást tett, amelyeket az eljáró versenytanács a Tptv. 78. § (3) bekezdése és a Bírságközlemény VI. *A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele* című részében rögzített keretek között, az alábbiak szerint mérlegelt.
151. Az eljárás alá vont által vállalt utólagos megfelelési intézkedéseket és a fogyasztói kompenzációt az eljáró versenytanács az alábbiakban kifejtettek szerint arányos és a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges intézkedésnek minősítette, így azok teljesítését kötelezettségként előírta.
152. Az eljáró versenytanács elfogathatónak találta az eljárás alá vont által utólagos megfelelési intézkedéseként felajánlott díjstruktúra egyszerűsítést és a tájékoztatási rendszerének további módosítását. Az utólagos megfelelési intézkedések kompenzációval és a jogsértés elismeréssel társulnak és a 2023. február 3-tól alkalmazott tájékoztatáshoz képest is érdemben változtatnak a fogyasztói információszerzés folyamatán. A díjstruktúra egyszerűsítése (a különböző elnevezésű díjak helyett, egy egységes nevű és tartalmú díj bevezetése) és annak kapcsán a tájékoztatás újrastrukturálása, a jegyárral egyidejűleg annak összegszerű jelzése a fogyasztói tájékoztatási követelményeknek való jobb megfelelést szolgálhatja, nem csak vállalati belső szabályozási, hanem gyakorlati szinten is. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács indokoltnak látta ezen intézkedésekre tekintettel a bírság további, 20%-os csökkentését.
153. A fenti együttműködési intézkedések eredményeképpen kalkulált bírságösszeg lefelé kerekítve (továbbiakban: kompenzáció nélkül kalkulált bírságösszeg): 71.100.000 Ft (azaz hetvenegymillió-százezer forint).
154. Az eljárás alá vont vállalta továbbá, hogy a jogsértéssel érintett fogyasztóknak (akik az érintett időszakban jegyet vásároltak az eljárás alá vont vállalkozástól és a jegyáron felül

kezelési költséget és vagy szállítási/átvételi díjat fizettek) 700 Ft/vásárló pénzvisszatérítést teljesít (azon fogyasztóknak, akiktől a visszatérítésre vonatkozó tájékoztatásokat követően az ehhez szükséges visszajelzést, pénzügyi információkat megkapja). Az érintett fogyasztók számát figyelembe véve a pontos összeg [Üzleti titok] forint lenne; ezen összeget az eljárás alá vont vállalatában [Üzleti titok] forintra (a pontos adat üzleti titok, a nagyságrendet jelző betekinthes adat: 50-100 millió forint) felfelé kerekítette, amelyet az eljáró versenytanács indokoltnak tartott, tekintve, hogy a visszatérítésnek banki és egyéb költségei is lehetnek. Mindezek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont által vállalt kompenzáció teljes összege magasabb, mint a kompenzáció nélkül kalkulált bírságösszeg.

155. Az eljárás alá vont által vállalt tevéleges jóvátétel közvetlen összefüggést mutat a jogsértő magatartással, az érintett fogyasztókat célozza, az összege az egyik kifogásolt díj összegével egyezik meg és az érintett fogyasztók számára közvetlenül hasznosul, szabadon (nem csak jegyvásárlásra) elkölthető kompenzációt jelent. Az eljáró versenytanács fontosnak tartotta annak biztosítását is, hogy az eljárás alá vont által vállalt teljes kompenzációs összeg minél nagyobb része kifizetésre kerüljön, amely elvárás szempontjából a vállalt visszatérítési folyamat és kommunikációs kampány kellően komoly erőfeszítést jelent.
156. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által vállalt közvetlen fogyasztói kompenzációt is elfogadhatónak tartotta és annak teljes értékét levonhatónak tartotta a kompenzáció nélkül kalkulált bírság fenti összegéből. Az eljáró versenytanács a kompenzáció nélkül kalkulált bírság teljes összegének, mint pénzügyi jellegű szankciónak a teljesítésére kívánta kötelezni az eljárás alá vont vállalkozást, amelyet a fogyasztóknak fizetendő kompenzációval és/vagy az Államkincstár számlájára befizetendő versenyfelügyeleti bírságként teljesíthet majd, attól függően, hogy a kompenzációs kifizetés igazolt teljesülési aránya milyen mértékű lesz (amely a fogyasztói aktivitástól is függ). Ha az igazoló jelentés szerint a fogyasztóknak kifizetett kompenzáció eléri a kompenzáció nélkül kalkulált bírság összegét, akkor az eljárás alá vontnak nem kell majd bírságot fizetnie, ha ezt nem éri el, akkor pedig akkora bírságot kell fizetnie, amekkora a különbség a kompenzáció nélkül kalkulált bírság összege és az igazolt kifizetés teljes összege között.
157. Az eljárás alá vont – Tpv. 78. §-a (3) bekezdése szerinti bírságmérlegelés során figyelembe vett – eljárást segítő együttműködő magatartására, illetve az arra tekintettel a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerint előírt, arányos és a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges – jelen határozat mellékelte szerinti – kötelezettség miatt jelen határozat kézhezvételét követően az eljárás alá vont vállalkozásnak csak feltételesen keletkezik bírságfizetési kötelezettsége. Az eljárás alá vont vállalkozás bírságfizetési kötelezettsége attól a feltételtől függ, hogy az általa vállalt és az eljáró versenytanács által kötelezettségként előírt fogyasztói kompenzáció teljesül-e, illetve milyen mértékben teljesül. Bírságfizetési kötelezettsége ténylegesen csak akkor keletkezik az eljárás alá vontnak, ha nem fizet ki a kompenzáció nélkül kalkulált bírság összeget (71.100.000 Ft, azaz hetvenegymillió-százezer forintot) elérő mértékű fogyasztói kompenzációt, a bírságösszeg pedig a két összeg különbsége (azaz a kompenzáció nélkül kalkulált bírság összeg igazolt kifizetésekkel csökkentett része, mint maradványösszeg) lesz. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont együttműködési intézkedésekről szóló nyilatkozatában maga is azt kérte, hogy az eljáró versenytanács legfeljebb olyan összegű bírságot szabjon ki, amely egyezik a kompenzációs keretösszegeből a kompenzáció során a fogyasztók részére végül fogyasztói visszajelzés hiányában ki nem fizetett összeggel.

158. Az eljáró versenytanács a VJ/16/2020. számú ügyben alkalmazott módszerhez hasonlóan tehát feltételes bírságot szabott ki, azaz úgy rendelkezett, hogy az eljárás alá vont abban az esetben köteles versenyfelügyeleti bírságot fizetni és olyan mértékben, amennyiben a kompenzációs eljárásra vonatkozó vállalásának igazolt teljesítését követően (a kompenzáció nélkül kalkulált bírságösszeghez képest) maradványösszeg kerül megállapításra.
159. Ezen feltételes bírság összegéről és a fizetési határidőről az eljáró versenytanács az igazolási időszakot (és amennyiben az indokolt, úgy a teljesítést ellenőrző, esetleges utóvizsgálatot) követően külön végzésben fog dönteni. Amennyiben igazolt módon nem marad fenn maradványösszeg, akkor további, feltételes bírság megfizetési kötelezettsége sem lesz az eljárás alá vontnak és ezen tényről az eljáró versenytanács sem rendelkezik külön. Kiemelendő azonban az is, hogy sem a feltételes bírság meghatározása, sem a maradványösszeg hiánya nem befolyásolja az esetleges utóvizsgálatot (annak időzítését) vagy a jelen határozat egyes egyéb rendelkezéseinek végrehajtását. Utóvizsgálat előzheti meg a feltételes bírságról való rendelkezést, azonban mindez nem zárja ki azt sem, hogy utóvizsgálatra ezen külön rendelkezéstől függetlenül, esetleg azt követően kerüljön sor a jelen ügyben előírt kötelezések kapcsán.
160. Lényeges továbbá, hogy amennyiben – a Tpv. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján – előírt vállalás formális igazolására sor kerül, úgy a kötelezettség (tartalmi) teljesítését alapvetően abban az esetben ellenőrzi a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból, ha a teljesítés a rendelkezésre álló adatokból (egyértelműen, kétség nélkül, a legnagyobb biztonsággal) nem állapítható meg. Az igazolás elmaradása esetén a határozati előírás akár végrehajtható is lehet a Tpv. 84/B. § (1) bekezdése alapján.
161. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont teljes kompenzációs passzivitása esetén, szélsőséges esetben maximálisan a kompenzáció nélkül kalkulált bírságösszeg, azaz 71.100.000 Ft (azaz hetvenegymillió-százezer forint) összegű bírság kerülhetne meghatározásra (nem tekintve a végrehajtás esetleges szükségességét).

IX.

Eljárási kérdések

162. Az eljáró versenytanács nyomatékosan felhívja a figyelmet, hogy amennyiben az eljárás alá vont vállalkozás (határidőben) nem hajtja végre az előírt intézkedéseket vagy nem igazolja azokat, akkor a Gazdasági Versenyhivatal a rendelkezésére álló információk alapján utóvizsgálatot indíthat vagy elrendelheti a végrehajtást.
163. A Tpv. 62/C. § (2) bekezdése 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 (illetve a (3) bekezdésre tekintettel meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség) teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.
164. A Tpv. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való

tartózkodásra vonatkozó kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg.

165. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra az e fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
166. 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.
167. A Tpv. 81/A. § 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. Az Ákr. 116. § (3) bekezdésének d) pontja értelmében önálló fellebbezésnek van helye az eljárást megszüntető elsőfokú végzés ellen.
168. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (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.
169. Az E-ügyintézési tv. 9. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
170. A Kp. 39. § (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. Akinnek 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.
171. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
172. 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, sajtóterméssel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.

173. 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, 2024. május 23.

dr. Dudra Attila
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag

dr. Pánczél Márk
versenytanácsstag

Melléklet:

Az eljárás alá vont (az alábbiakban: Társaság) bírságsökkentési célú együttműködési intézkedésekre vonatkozó vállalása

1 UTÓLAGOS MEGFELELÉSI INTÉZKEDÉSEK

1.1 A díjstruktúra egyszerűsítése

- A Társaság a következők szerint vállalja a díjstruktúra egyszerűsítését:
 - a Társaság vállalja egy egységes szolgáltatási díj (“*Szolgáltatási Díj*”) bevezetését a kezelési költség és a szállítási/átvételi díj helyett;
 - a Szolgáltatási Díj egy előre meghatározott fix összegből és a megvásárolni kívánt jegyek együttes értékének meghatározott százalékából adódik össze (X forint + jegyár Y%-a);
 - a Társaság a futárszolgálattal történő kézbesítés választása esetére Szolgáltatási Díj mellett külön szállítási díjat is felszámolhatna a közvetített szolgáltatás költségének fedezésére.

1.2 A vásárlási folyamat során alkalmazott árkommunikáció módosítása

- (a) Az árinformációk fogyasztók rendelkezésére bocsátása a vásárlási folyamat elején – első lépés:
- A Társaság vállalja, hogy a jegyválasztás oldalon (ti. az első oldal, ahol árak megjelenítésre kerülnek) („*Jegyválasztás Oldal*”) a Társaság átalakítja a – jelenleg is alkalmazott – tájékoztatás tartalmát oly módon, hogy az megfeleljen a díjstruktúra fentiekben vázolt módosításának.
 - A Társaság vállalja, hogy a tájékoztatás keretein belül az alábbi információkat tünteti fel:
 - az oldalon feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a Szolgáltatási Díjat;
 - a Szolgáltatási Díj számításának pontos módja (azaz: fix összeg + a jegyek összértékének meghatározott százaléka, pl. „*Fontos információ: Felhívjuk figyelmét, hogy a feltüntetett jegyárak nem tartalmazzák a szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj X Ft + a jegyek összértékének Y%-a.*” vagy más, ezzel egyenértékű megfogalmazást alkalmazna);
 - link, amely a Weboldal egy dedikált aloldalára mutatna, ahol további információk lennének elérhetőek a Társaság díjstruktúrájáról (“*Tájékoztató Aloldal*”)⁴⁷;

⁴⁷ A Tájékoztató Aloldal jelenlegi verziója elérhető: <https://www.eventim.hu/hu/szallitasi-modok-dijak/>.

- a futárszolgálattal történő kézbesítés választása külön díj ellenében elérhető és a tájékoztatás tartalmazná e díj lehetséges összegét.
- (b) Az árinformációk fogyasztók rendelkezésére bocsátása a vásárlási folyamat elején – második lépés:
- A Társaság technikai fejlesztést hajtana végre a Weboldalon annak érdekében, hogy már a Jegyvásztás Oldalon feltüntethesse a Szolgáltatási Díj pontos összegét is. A szükséges fejlesztések elvégzését követően a Társaság egy ún. aktív kalkulátor panelt helyezne el a Jegyvásztás Oldalon.
 - Az aktív kalkulátor panel – már a jegyek kosárba helyezését megelőzően, a jegyárak első feltüntetésével egyidejűleg – valós időben, a fogyasztó aktuális választása alapján megjelenítené a kiválasztott jegyek ára mellett a Szolgáltatási Díj pontos összegét, valamint a teljes fizetendő árat.
 - A Társaság mindemellett a vásárlási folyamat további lépéseit is pontosítaná azáltal, hogy minden egyes lépésnél megjelenítené az elérhető árelemeket, és a fogyasztókat a futárszolgálattal történő kiszállítás választása esetén a szállítási díjról is tájékoztatást adna mindaddig, amíg a fogyasztó az arra vonatkozó döntését meg nem hozza.
- (c) Az árak megjelenítése a vásárlási folyamat további lépéseinél a technikai módosítások előtt és után:
- A Társaság vállalja, hogy a vásárlási folyamat minden további lépésénél megjelenik a következő információ:
 - jegyár;
 - Szolgáltatási Díj;
 - jegyár biztosításának költsége (amennyiben a fogyasztó választása szerint alkalmazandó).
 - Ezen túlmenően a Társaság vállalja, hogy továbbra is tájékoztatja a fogyasztókat a külön díj ellenében történő futárszolgálattal történő szállítás ügy, hogy a fogyasztókat a futárszolgálattal történő kiszállítás választása esetén a szállítási díjról is tájékoztatást adna mindaddig, amíg a fogyasztó az arra vonatkozó döntését meg nem hozza.

1.3 A Tájékoztató Aloldal finomhangolása

- A Társaság vállalja, hogy a Weboldal Tájékoztató Aloldalának tartalmát az 1.2 pontban foglalt vállalások tartalmához igazodóan átalakítja és pontosítja.
- A Társaság közérthető, esetlegesen szemléltető példákkal kiegészített részletes magyarázatot tesz elérhetővé a Tájékoztató Aloldalon a Szolgáltatási Díj kiszámításának módjáról.

- A Társaság vállalja, hogy a Tájékoztató Aloldal a fogyasztók kényelme érdekében a Weboldalon végrehajtott vásárlásokra vonatkozó szállítási mód(ok)ról szóló magyarázatot is tartalmaz.

1.4 Az ÁSZ finomhangolása

- A Társaság vállalja továbbá, hogy a Weboldalon végrehajtott vásárlásokra vonatkozó általános szerződési feltételeinek⁴⁸ („**ÁSZF**”) vonatkozó rendelkezéseit hozzáigazítja a fentiekben foglalt vállalásokhoz annak érdekében, hogy a fogyasztókat minden lehetséges platformon megfelelően tájékoztassa a Társaság által felszámított, a végső fizetendő árat befolyásoló díj(ak)ról.

1.5 A Megfelelési Intézkedések végrehajtása

- A Társaság két lépcsőben vállalja az 1.1-1.4 pontok szerinti Megfelelési Intézkedések végrehajtását a következők szerint:
 - a Társaság vállalja, hogy az 1.1, 1.2(a) és (c), 1.3, és 1.4 pontban foglaltakat a tisztelt Versenytanács határozatának („**Határozat**”) kézhezvételétől számított 30 napon belül végrehajtja;
 - a Társaság vállalja, hogy az 1.2(b) pontban foglaltakat a Határozat kézhezvételétől számított 4 hónapon belül végrehajtja (amely idő alatt tehát az 1.2(a) pont szerinti Megfelelési Intézkedést az 1.2(b) pont szerinti Megfelelési Intézkedés váltja fel);
- A Társaság vállalja továbbá, hogy a Határozat kézhezvételét követő 2 évig fenntartja a Megfelelési Intézkedéseket („**Megfelelési Időszak**”).

1.6 A Megfelelési Intézkedések igazolása

- A Társaság vállalja, hogy átfogó jelentést készít a Megfelelési Intézkedések végrehajtásáról, és azt a fogyasztói kompenzációs jelentéssel (lásd a 2.3 pontot) párhuzamosan benyújtja a tisztelt Versenytanács részére („**Megfelelési Intézkedések Jelentés(1)**”). A Megfelelési Intézkedések Jelentés(1) tartalmazza:
 - a vásárlási folyamat képernyőképekkel történő bemutatását az első lépcső és a második lépcső megvalósulását követően;
 - a Tájékoztató Aloldal képernyőképekkel történő bemutatását;
 - az ÁSZF-ek másolatát a Határozat kézhezvételét követő 4 hónapot követően.
- A Társaság vállalja továbbá, hogy átfogó jelentést készít a Megfelelési Intézkedések végrehajtásáról, és azt a Megfelelési Időszak lejártától számított 30 napon belül benyújtja a tisztelt Versenytanács részére („**Megfelelési**

⁴⁸ Az ÁSZF jelenlegi verziója elérhető: https://www.eventim.hu/hu/felhasznaloi_feltetelek/.

Intézkedések Jelentés(2)). A Megfelelési Intézkedések Jelentés(2) tartalmazza:

- a vásárlási folyamat képernyőképekkel történő bemutatását a Megfelelési Időszak lejártának időpontjában;
- a Tájékoztató Aloldal képernyőképekkel történő bemutatását;
- az ÁSZF-ek másolatát.

2 FOGYASZTÓI KOMPENZÁCIÓ

2.1 Pénzvisszatérítés

- A Társaság vállalja azoknak a fogyasztóknak a közvetlen pénzügyi kompenzációját („**Pénzvisszatérítés**”), akik
 - 2022. január 1-től 2023. február 2-ig jegyvásárlásra irányuló adásvételi szerződést kötöttek a Társasággal, és az adásvételi szerződés alapján
 - a jegyáron felül kezelési költséget és/vagy szállítási/átvételi díjat fizettek a Társaság részére („**Érintett Fogyasztók**”).
- A Társaság minden Érintett Fogyasztó részére 700 forintot fizet vissza az alább részletezett formában. A Pénzvisszatérítés révén az Érintett Fogyasztók összesen [Üzleti titok] forint közvetlen pénzügyi kompenzációban részesülhetnek.

2.2 A Pénzvisszatérítéssel összefüggő kommunikáció és a Pénzvisszatérítés végrehajtása

- A Társaság e-mail útján értesíti az Érintett Fogyasztókat a Pénzvisszatérítésre való jogosultságról a Határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül („**Értesítés(1)**”).
- az Értesítés(1)-gyel egyidejűleg a Társaság az alábbi médiakampányt valósítja meg („**Médiakampány**”):
 - a Társaság a Honlapon megfelelően közzéteszi a Pénzvisszatérítés lehetőségét az alábbiak szerinti 120 napos határidő alatt;
 - a Társaság a közösségi média felületein (Facebook, Instagram) megfelelően közzéteszi a Pénzvisszatérítés lehetőségét az alábbi 120 napos határidőn belül, 30 naponként egy alkalommal;
 - a Társaság a következő print és online médiafelületeken hirdetési nyilvánosságot ad a Pénzvisszatérítés lehetőségének az alábbi 120 napos határidőn belül legalább két alkalommal: Magyar Nemzet, Metropol (print); mno.hu, metropol.hu, bama.hu, baon.hu, beol.hu, boon.hu, kisalfold.hu, delmagyar.hu, feol.hu, haon.hu, heol.hu, kemma.hu, nool.hu, sonline.hu, szoljon.hu, szon.hu, teol.hu, veol.hu, vaol.hu, zaol.hu (online);

- az Érintett Fogyasztók az Értesítés(1) és a Médiakampány kezdőnapjától számított 120 napon belül a szükséges pénzügyi adatok megadásával jelzik, hogy (i) az Érintett Időszakban történő vásárláshoz használt bankkártyájuk továbbra is érvényes, és a Pénzvisszatérítést erre a bankkártyára kérik, vagy, hogy (ii) mely bankszámlára kérik átutalással teljesíteni a Pénzvisszatérítést;
- az Értesítés(1) és a Médiakampány mellett a Társaság e-mail útján értesíti az Érintett Fogyasztókat a Pénzvisszatérítésre való jogosultságról a fenti 120 napos határidőn belül úgy, hogy az Érintett Fogyasztók az Értesítés(1) megérkezésétől számított 30 nap elteltével („**Értesítés(2)**”) és 90 nap elteltével („**Értesítés(3)**”) is e-mail útján ismételt értesülnek a Pénzvisszatérítés lehetőségéről;
- a Társaság a 120 napos határidő lejártát követő 30 napon belül végrehajtja a Pénzvisszatérítést minden olyan Érintett Fogyasztó vonatkozásában, aki megadta az Pénzvisszatérítés végrehajtásához szükséges adatokat („**Végrehajtási Határidő**”).
- a Társaság az Érintett Fogyasztókkal folytatott kommunikációja (Értesítés(1), Értesítés(2) és Értesítés (3)), valamint Médiakampány során hangsúlyozza, hogy a Fogyasztói Kompenzációra a Gazdasági Versenyhivatal („**GVH**”) versenyfelügyeleti eljárásának és a Társaságnak a versenyfelügyeleti eljárásban való jóhiszemű együttműködésének a következményeként kerül sor;
- a Társaság továbbá vállalja, hogy a Weboldalon egy olyan közleményt („**Közlemény**”) tesz közzé, amely Fogyasztói Kompenzáció nyújtásának időtartama alatt végig elérhető, és amely egyszerűen és átlátható módon ismerteti a fent részletezett információkat, és egyúttal felhívja a potenciálisan Érintett Fogyasztók figyelmét a Fogyasztói Kompenzáció igénybevételének lehetőségére. A Társaság a Közleményt egy ennek megjelenítésére hivatott ablakban teszi közzé („**Közlemény Ablak**”).

2.3 A Pénzvisszatérítés igazolása

- A Társaság vállalja, hogy annak teljesülését követően átfogó jelentést készít a Fogyasztó Kompenzáció első lépésének végrehajtásáról, és azt a Végrehajtási Határidő lejártától számított 30 napon belül benyújtja a tisztelt Versenytanácsnak („**Fogyasztói Kompenzációs Jelentés(1)**”). A Fogyasztói Kompenzációs Jelentés(1) tartalmazza:
 - az Értesítés(1), Értesítés(2) és Értesítés(3)-t alátámasztó dokumentációt;
 - az Érintett Fogyasztók Értesítés(1), Értesítés(2) és Értesítés(3)-ra adott válaszait alátámasztó dokumentációt;
 - a Médiakampány lefolytatását, valamint a Közlemény és a Közlemény Ablak megjelenítését igazoló dokumentációt; és

- a Pénzvisszatérítés Érintett Fogyasztóknak történő megfizetését igazoló dokumentációt, amely igazolja a kifizetés módját, azon Érintett Fogyasztók számát, akik részére a Pénzvisszatérítés ténylegesen megtörtént és egyértelműen meghatározza az ezen fogyasztóknak összesen kifizetett Pénzvisszatérítés összegét (forintban)