



1026 Budapest, Riadó u. 1-3.

Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958

KRID: 213396918

Ügyszám: VJ/8/2023.

Iktatószám: VJ/8-54/2023.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. K.G. egyéni ügyvéd (által képviselt **IBUSZ Utazási Irodák Kft.** (1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt lefolytatott VJ/34/2019. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban előírt kötelezettség teljesítésének ellenőrzésére indított utóvizsgálati eljárásban meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az IBUSZ Utazási Irodák Kft. nem teljesítette maradéktalanul kötelezettségvállalását, ugyanis

- a „Hogyan foglaljunk lépésről-lépésre” elnevezésű videóját határidőn túl tette közzé, azaz nem határidőben teljesítette a kötelezettségvállalása D) pontjának iii) alpontjában foglaltakat,
- a szerződéses partnerei (vizonteladói) számára szervezett edukációs tréninget határidőn túl tartotta meg, azaz a kötelezettségvállalása E) pontjának egy részét nem határidőben teljesítette.

A fenti mulasztásokra tekintettel az eljáró versenytanács a vállalkozást 300.000 Ft (azaz háromszázezer forint) bírság megfizetésére kötelezi.

Az IBUSZ Utazási Irodák Kft. a bírságot a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap<sup>[1]</sup> 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 képviselet kötelező.

<sup>[1]</sup> [http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH\\_gvh\\_k01\\_19\\_01.jar](http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar)

# I N D O K O L Á S

## I.

### Az utóvizsgálat körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a VJ/34/2019. számú versenyfelügyeleti eljárásban 2020. szeptember 30-án hozott VJ/34-61/2019. számú határozatában – jogsértés vagy annak hiányának megállapítása nélkül – kötelezte az IBUSZ Utazási Irodák Kft.-t (továbbiakban: IBUSZ vagy eljárás alá vont) az általa tett következő vállalások teljesítésére:

*A) Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő két évben is fenntartja azon, 2019. december 6-án megkezdett gyakorlatát, hogy nemcsak a szerződéseiben, de az összes kereskedelmi gyakorlatában (így reklámjaiban, valamint a honlapi kalkulációiban is) az általa szervezett valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben határozza meg és kommunikálja. A teljes díj alatt a kereskedelmi gyakorlatokban is azon összeg értendő, amelynek megfizetése ahhoz szükséges, hogy a fogyasztó az adott utazáson, a hirdetésben megjelölt feltételekkel részt tudjon venni.*

*Az IBUSZ vállalja, hogy a fenti időszakban azt a gyakorlatot is fenntartja, hogy a kereskedelmi gyakorlatában a teljes díjon felül külön – jól érthetően és észlelhetően – feltünteti a további, opcionálisan fizetendő díjakat, illetve a felmerülő egyéb, harmadik fél felé teljesítendő fizetési kötelezettségeket (pl. a kötelezően megfizetendő idegenforgalmi adót és a hajós utazások során elvárt juttatásokat).*

*B) Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő két évben is fenntartja azon gyakorlatát, hogy csak olyan utazási csomag értékesítését, közvetítését vállalja, ahol a partner, a szervező vállalkozás is az A) pont szerint határozza meg és kommunikálja a díjakat.*

*C) Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül megkezdji, majd két évig fenntartja azt a gyakorlatot, hogy egyértelműen, egységes (szerződésszerű) megnevezéssel kommunikálja tájékoztató anyagaiban (különösen pedig online kalkulációs felületén) az útlemondási biztosítási díjat, valamint bármely újonnan felmerülő költségétél szükségességét vagy választhatóságát, továbbá ezeket nem használja sem kalkulációban, sem megrendelés esetén automatikusan kiválasztottként, hanem a fogyasztó számára aktív, tájékozott választási lehetőséget biztosít.*

*A fentiek keretében az IBUSZ azt is vállalja, hogy*

*- a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlapon és az online kalkulációs felületen, valamint tájékoztató anyagaiban, általános szerződési feltételekben egységes megnevezéssel kommunikálja az útlemondási biztosítás díját,*

*- a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlapon és online kalkulációs felületen tájékoztató szöveg kerül megjelenítésre, miszerint „többszemélyes szobába minimális létszám alatti foglalás online módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnknel.”*

*D) Az IBUSZ vállalja, hogy a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlapon, valamint a Facebook oldalán edukációs kampányt valósít meg, amely kampány keretében - közérthetően, objektíven - tájékoztatja a fogyasztókat az iparági gyakorlatról, illetve a Magyar Utazási Irodák Szövetsége által szakmai szempontból javasolt - egyben a jogsértő kereskedelmi gyakorlatok megelőzését biztosító, a fogyasztói ügyleti döntést segítő - követendő gyakorlatról, a kötelezően fizetendő és az egyéb költségekről, díjtételekről, a különös figyelmet kívánó (pl. változó, esetlegesen automatikusan bejelölt) tényezőkről. Az IBUSZ a kampány során és ezt követően is a teljes árazást a „Tokkal vonóval” szlogennel és piktogrammal jeleníti meg.*

*(i) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül*

- a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) aloldalaként egy olyan online felületet hoz létre és tesz legalább egy évig elérhetővé, ahol

*o a fogyasztók és a többi utazási iroda tájékozódhatnak az utazási csomagok árázásával kapcsolatos információkról, illetve a jogszerű gyakorlatokról,*

*o arról is tájékoztatást ad, hogy az aloldal létrehozására és egyéb edukációs jellegű vállalásokra a Gazdasági Versenyhivatal eljárása miatt került sor és hogy hol érhető el a jelen határozat (a [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) honlapon található link megjelenítése).*

- megkezdje egy olyan (közérthető, objektív) tájékoztató közzétételét a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) nyitóoldalán (és legalább négy héten keresztül fenntartja azt),

*o amely bemutatja a teljes ár bevezetésének, illetve kommunikációjának a szükségességét és*

*o amelyet az első közzétételt követő egy éven belül további három alkalommal, szintén négy-négy hétre ismét közzétesz (lehetőség szerint az év eleji előfoglalási időszakban, valamint nyáron és az őszi eleji előfoglalási időszakban).*

(ii) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja továbbá, hogy 2021. március 31-ig

- Facebook oldalán - négy héten keresztül elérhető módon - megjelenít egy, az IBUSZ utasai és ügyintézői bevonásával készített videós riportot,

- a [www.turizmus.com](http://www.turizmus.com) és a [www.turizmusonline.hu](http://www.turizmusonline.hu) weboldalon, valamint a magyar állami hírügynökség weboldalán ([www.mti.hu](http://www.mti.hu)) szakmai cikket jelentet meg a teljes árázással kapcsolatosan.

(iii) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja továbbá, hogy a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon 2021. január 31. és 2021. március 31. között bemutató anyagot tesz közzé „Hogyan foglaljon lépésről-lépésre” címmel.

(iv) A szélesebb fogyasztói kör elérése érdekében az IBUSZ vállalja, hogy

- a honlapján megjelenítendő, fentiek szerinti tartalmakra (aloldal, nyitóoldali tájékoztató, bemutató anyag) a megjelenést követően Facebook oldalán legalább három, egymást követő héten közzétett posztban is felhívja a fogyasztók figyelmét,

- a Facebook oldalán megjelenítendő videós riportra a megjelenést követően honlapján is felhívja a fogyasztók figyelmét.

E) Az IBUSZ vállalja, hogy 2021. április 30-ig (online módon vagy személyes megjelenéssel) egy-egy értékesítési tréninget tart a saját hálózatában dolgozó, értékesítéssel foglalkozó munkavállalói, valamint szerződéses partnerei (viszonteladói) számára, amely tréningek keretében külön témaként előadást tart a teljes ár alkalmazásának szükségességéről, a kommunikációs elvárásokról, továbbá arról is tájékoztatást ad, hogy a tréningre a Gazdasági Versenyhivatal eljárása miatt került sor és hogy hol érhető el a jelen határozat (a [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) honlapon található link közlésével).

F) Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 60 napon belül – fogyasztóvédelmi jellegű, elsősorban a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek való megfelelést biztosító – megfeleléségi programot dolgoz ki, amelyet minimum két évig fenntart és működtet.

A megfeleléségi program keretében az IBUSZ vállalja, hogy

- a vezetői elköteleződést is rögzítő belső eljárásrendet léptet életbe,

- kollégáit időszakosan, visszatérően (különösen az esetleges jogszabályi változásokra tekintettel) képi, kontrollálja, háttéranyagokkal segíti,

- egyes kereskedelmi gyakorlatait, reklámjait és egyéb tájékoztató anyagait előzetesen ellenőrzi ezen eljárásrendnek megfelelően,

- a fogyasztói jelzéseket (a panaszkezelésre, ügyfélszolgálatra érkezettekén túl a közösségi médiában hozzá érkezőket is) legalább negyedévente összegzi, és amennyiben egy adott időszakban több, azonos témához tartozó panasszal, piaci jelzéssel találkozik, abban a témában a közösségi médiában és honlapján is információt, edukációs jellegű tájékoztatásokat, posztokat tesz közzé, illetve szükség szerint egyéb intézkedéseket eszközöl,

- szabályzatot készít, amely tartalmazza

o az utazási csomagok árazásának eljárásrendjét, kialakítását,

o a munkavállalók képzésének módját,

o az utazási csomagok hirdetésének módjait,

o a marketing megjelenések összeállításának rendjét,

o a fogyasztói panaszok kezelésének és elemzésének rendjét,

o a szabályzatban előírt feladatok időbeliségét és személyi felelőseinek megnevezését.

G) Az IBUSZ vállalja, hogy a fentiek teljesítését hitelesen és részletesen dokumentáltan, a határidők ellenőrzését is biztosító módon önkéntesen igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé a jelen határozat átvételét követő két év elteltét követő 30 napon belül. Az IBUSZ vállalja, hogy az igazolás körében minimálisan a következőket nyújtja be:

- a kötelezettségvállalás A) és C) pontja szerinti vállalás kapcsán az IBUSZ légi személyszállítással szervezett utazásokra vonatkozó áraival kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatának bizonyítékait (katalógusokat, kirakati plakátokat, Facebook posztokat, valamint honlapi mentéseket - legalább három eltérő időpontra és minimálisan öt-öt utazási csomagra nézve),

- a kötelezettségvállalás B) pontja szerinti vállalás kapcsán a partnereknek szóló (formalizált és egyedi) tájékoztatást,

- a kötelezettségvállalás D) pontja szerinti vállalás kapcsán az összes edukációs tartalmat, valamint ezen tartalmak megjelenéséről (kezdeti, időközbeni és záró időpontokban) rögzített képernyőmentéseket,

- a kötelezettségvállalás E) pontja szerinti vállalás kapcsán a tréningek tartalmát (a prezentációkat), a tréningek időpontját és formáját (online vagy személyes) igazoló dokumentumokat, illetve a résztvevők számát igazoló iratot, nyilvántartást,

- a kötelezettségvállalás F) pontja szerinti vállalás kapcsán a szabályzatot és a megfelelőségi program/eljárásrend (egy éves) tényleges működtetését bemutató, igazoló bizonyítékokat.

2. Az eljárás alá vont a határozatot 2020. október 1-jén töltötte le,<sup>1</sup> így az 2020. október 1-jén vált véglegessé. Figyelemmel az átvétel idejére, a kötelezettségvállalás igazolási határideje 2022. október 31. volt, míg az egyes kötelezettségi elemek teljesítésének a határideje a következőképpen alakult:

A kötelezettségvállalás pontja	Teljesítési határidő
A)	2022. október 1-ig
B)	2022. október 1-ig
C)	2020. október 31-től 2022. október 31-ig

<sup>1</sup> A VJ/34-61/2019. számú határozat elektronikus letöltési igazolása alapján.

D)	
i) alpont	2020. október 31-ig megkezdve minimum egy évig/ négy-szer négy hetes ismétlések
ii) alpont	2021. március 31.
iii) alpont	2021. január 31.- 2021. március 31.
iv) alpont	három egymást követő hét
E)	2021. április 30.
F)	2020. november 30.

- A Gazdasági Versenyhivatal a VJ/34/2019. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott VJ/34-61/2019. számú határozatban előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése céljából 2023. március 16-án VJ/8/2023. számon utóvizsgálatot rendelt el a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján.
- A vizsgálat a vizsgálati jelentést 2023. június 21-én terjesztette a Versenytanács elé, ezzel az eljárás a Tpv. 47. §-ának (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került. A vizsgálat – a kötelezettségvállalás teljesítésének, illetve ezek igazolásának hiányosságaira figyelemmel – bírság kiszabását indítványozta. Az eljáró versenytanács a VJ/8-40/2023. számú irattal megküldte az IBUSZ számára az eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazó, VJ/8-36/2023. számú vizsgálati jelentést<sup>2</sup> észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a Tpv. 73. §-ának (3) bekezdése alapján.
- Az eljáró versenytanács VJ/8-44/2023. számú előzetes álláspontjára tett eljárás alá vonti észrevételeket a VJ/8-49/2023. számú irat tartalmazza. A versenyfelügyeleti eljárásban 2023. október 25-én tartott tárgyalás a VJ/8-51/2023. számú jegyzőkönyvvel került rögzítésre.

## II.

### A kötelezettségvállalás teljesítése

#### II.1. A kötelezettségvállalások igazolása

- Az IBUSZ az általa tett kötelezettségvállalás teljesítését a 2022. október 25-én kelt és a Gazdasági Versenyhivatalhoz 2022. október 26-án benyújtott, VJ/34-63/2019. számon iktatott beadványával kívánta igazolni. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont beadványa hat külön feltöltéssel került megküldésre az ePápir bizonylatok alapján (az eljárás alá vont maga is úgy nyilatkozott az első levélben, hogy „*a dokumentumok jelentős méretűek, azokat több levélben küldjük meg*”). A beadványnak 170 melléklete van.
- Az utolsó feltöltési körben, az ePápiron rögzítve az eljárás alá vont előadta, hogy a „D) pont ii) alpontban hivatkozott 6 db videós riport, illetve a D) pont iii) alpontban írt „*Hogyan foglaljon lépésről-lépésre*” videó az IBUSZ Kft. honlapján megtekinthető, azok a közzétételtől kezdve folyamatosan elérhetőek: <https://www.ibusz.hu/tokkal-vonoval-teljes-arazas>. A videókat azok terjedelme miatt csatolni nem tudjuk.”
- Az eljárás alá vont jogi képviselője továbbá 2021. március 11-én arról tájékoztatta a Gazdasági Versenyhivatalt, hogy az IBUSZ edukációs videóját a Facebook oldalán aznap közzétette a

<sup>2</sup> A VJ/8-37/2023. számú irat a vizsgálati jelentés betekinhető változata.

<https://m.facebook.com/watch/?v=161113712414275> elérhetőségen, és ezt követően naponta fog megjelenni egy-egy videós riport, valamint a kereszthivatkozás a honlapra is fel fog kerülni.<sup>3</sup>

9. Az egyes vállalási elemek teljesítése, illetve igazolása kapcsán az alábbi megállapítások tehetőek, illetve az alábbi iratok, bizonyítékok állnak rendelkezésre. Az egyes pontokban az adott pontra vonatkozó igazolási kötelezettséggel kapcsolatos információk is ismertetésre kerülnek.

## **II.2. A kötelezettségvállalás A) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk**

10. Az IBUSZ VJ/34-63/2019. számú beadványa mellékleteként katalógusokat, kirakati plakátokat, Facebook posztokat, valamint a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldáról készített képernyőmentéseket nyújtotta be a határozat A) pont szerinti vállalás teljesítésének igazolására. Az IBUSZ beadványában azt is kijelentette, hogy nem adott ki 2021-ben új katalógust. A „*Veled kerek a világ - Mediterrán utak 2020*” elnevezésű katalógus alapján került sor az értékesítésre 2021. évben is azzal, hogy az új általános szerződési feltételeket, a díjakat és az utazások időpontját egy 2021-ben kiadott díjjegyzék tartalmazta. Az IBUSZ nyilatkozata szerint a „*Veled kerek a világ - Mediterrán utak 2020*” elnevezésű katalógus a <https://www.yumpu.com/hu/document/view/6303350Q/veled-kerek-a-vilag-belfoldi-utak-2020-ibusz> linken volt letölthető (amely már sem a vizsgálat során, sem a versenytanácsi szakban nem volt megnyitható, azonban a vizsgálat felhívására az eljárás alá vont csatolta<sup>4</sup> a „*Veled kerek a világ 2020 - Mediterrán utak 2021*” elnevezésű tájékoztató elérési linkjét<sup>5</sup>, amely alapján a vizsgálat az utóvizsgálati eljárás iratanyagához csatolta a katalógust<sup>6</sup>).
11. A vállalkozás egyúttal mellékletként csatolta a „*Veled kerek a világ, Mediterrán utak 2020*” katalógus fedőlapját, melyen megjelenik, hogy a szálláskínálat 2021. évben is alkalmazandó, továbbá a 2021. évre vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF), az indulási időpontokat és az utazások díjait tartalmazó díjjegyzéket, valamint kirakati plakátokat.
12. A vizsgálat felhívására<sup>7</sup> az IBUSZ 2023. május 22-én kelt VJ/8-23/2023. számú beadványában küldte meg 2022. évben alkalmazott (összesen négy darab tematikus) katalógusai elérési útvonalait.<sup>8</sup> A katalógusok a linkeken jelenleg ugyan még elérhetőek, azonban a vizsgálat a négy 2022. évi katalógust a VJ/8-26/2023. számú feljegyzéssel is beemelte az iratok közé.
13. Az eljárás alá vont 2021. május és június hónapokra vonatkozóan 3-3 kirakati plakátot, 2021. szeptemberre 2 plakátot, 2022. májusra 1 plakátot nyújtott be, továbbá 5 Facebook posztot, valamint honlapi mentéseket is becsatolt. Megküldött továbbá 5-5 (különböző úticélokra vonatkozó) utazási ajánlatot 2020. novemberből, 2021. májusból és 2022. októberből (a honlapjáról, oldalmentésekkel).
14. A vállalkozás vizsgálói kérdésre előadta továbbá, hogy az Instagram oldalán nem került közzétételre a kötelezettségvállalás A) pontja szerinti kereskedelmi kommunikáció, azon árakat tartalmazó kereskedelmi kommunikációt nem folytatott, hanem utasbeszámolókat és idegenvezetői bemutatkozókat tett közzé.<sup>9</sup>
15. A benyújtott katalógusokban pl. az alábbi tájékoztatás szerepelt azzal kapcsolatban, hogy a feltüntettek árak milyen díjelemeket tartalmaznak:

<sup>3</sup> VJ/8-42/2023. számú feljegyzés

<sup>4</sup> VJ/8-2/2023. számú beadvány

<sup>5</sup> <https://www.yumpu.com/liu/document/view/65201102/veled-kerek-a-vilag-2021-mediterran-utak-2021>

<sup>6</sup> VJ/8-4/2023. számú irat

<sup>7</sup> VJ/8-22/2023. számú irat

<sup>8</sup> VJ/8-23/2023. számú beadvány

<sup>9</sup> VJ/8-13/2023. számú beadvány

**A DÍJAK TARTALMAZZÁK:** a szállást 7 éjszakára, a megadott ellátást (AI=all inclusive, FP=félpanzió), a megadott közlekedési eszközzel történő utazást, a transzfereket és a repülőtéri illetéket (repülős utazás esetén), kompjegyet Zakynthosra, Kefaloníára vagy Korfura történő autóbuszos utazás esetén).  
**A DÍJAKON FELÜL FIZETENDŐ:** igény esetén útlemondási és BBP biztosítás köthető! Kétágyas szoba, egy főre történő foglalása esetén felár fizetendő!!

16. Az IBUSZ 2022. évre vonatkozó belföldi utazásait tartalmazó katalógusa nem tartalmaz árakat. A katalógus szerint ennek a szállodák árképzéseinek folyamatos változása az oka.<sup>10</sup> A „Körutak, városlátogatások 2022” elnevezésű katalógusában az alábbi táblázatos formában mutatja be árait: <sup>11</sup>

Díj Ft/fő	IV. 27	V. 15.*	VI. 25., VII. 14., VIII. 16., IX. 16., X. 19.
<b>2 ágyas szobában</b>	<b>194 900</b>	<b>199 900</b>	<b>189 900</b>
pótágyon 3. fő	-	-	179 900
Egyágyas szobában	265 900	249 900	248 900
Helyszínen kötelezően fizetendő idegenforgalmi adó	8-10 EUR		
<b>Díjon felül fizetendő szolgáltatások</b>			
Versailles kirándulás (min. 14 fő)	36 500		
Versailles kirándulás 26 év alatt (min. 14 fő)	31 500		
Fontainebleau kirándulás (min. 14 fő)	39 900		
Fontainebleau kirándulás 26 év alatt (min. 14 fő)	32 900		
Chantilly kastély kirándulás (min. 14 fő)	39 500		
Magyar nyelvű tárlatvezetés a Louvre-ban (min. 10 fő)	22 500		
Magyar nyelvű tárlatvezetés a Louvre-ban 26 év alatt (min. 10 fő)	16 000		
Helyszínen fizetendő belépőjegyek	40 EUR		

A díjak a kézipoggyászt tartalmazzák, kivéve a \*-gal jelzett időpontot, amely a feladható poggyászt is tartalmazza.

17. A „Mediterrán üdülések 2022” elnevezésű katalógusában és a „Törökország üdülések 2022” elnevezésű katalógusában az alábbi tájékoztatást tette közzé az eljárás alá vont:

**A DÍJAK TARTALMAZZÁK:** szállást 7 éjszakára (minimum 2 fős elhelyezés esetén), a megadott ellátást, a megadott közlekedési eszközzel történő utazást, a transzfereket és a repülőtéri illetéket (repülős utazás esetén), magyarul nyelvű asszisztenciát a helyszínen.  
**A DÍJAKON FELÜL FIZETENDŐ:** igény esetén útlemondási és BBP biztosítás köthető! Kétágyas szoba, egy főre történő foglalása esetén felár fizetendő, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnkénél!  
**FOGLALÁSI FELTÉTELEK:** foglalni, az utalványt beváltani az indulási hét 1. napját megelőző 7–28. napja között lehetséges, a kiértesítés alapján.  
**EXTRA AJÁNLATUNK:** Lehetőséget biztosítunk az Ön számára, hogy 10% felár ellenében a felsorolt üdüléshelyek közül kizárhasson olyanokat (egyéni és autóbuszos utazás esetén 1 db, míg repülőgépes utazásnál 2 db), ahová nem szívesen utazna. A szállodai elhelyezések esetén, 10% felár ellenében lehetősége van félpanziós ellátást kérni. Amennyiben olyan szálláshelyre kap értesítést, ahol alapban all inclusive az ellátás, úgy a felár értékét visszatérítjük. A kizárás, valamint a félpanziós ellátás felárát legkésőbb az Ön által megjelölt indulási hetet megelőző 30. napig van lehetősége kérni. Amennyiben Ön él a kizárás lehetőségével, úgy a kizárt területeket azonnal meg kell adni, melyet az utalványán rögzítünk és ezt a későbbiekben már nem változtathatja meg!  
**GARANTÁLT VÁSÁRLÁSI UTALVÁNY:** Amennyiben Ön legalább a részvételi díj 40%-a összegben „garantált vásárlási utalvány”-t vásárol, úgy garantáljuk, hogy az Ön által megjelölt típusú utak egyikére biztosítjuk a szabad férőhelyet és az utazás fenti táblázatban megjelölt részvételi díját nem emeljük.

18. A plakátokon az alábbi tájékoztatás olvasható:

**A díj tartalmazza:** a repülőjegyet, illetékeket és adókat, 7 éjszaka szállást a megadott ellátással, transzfereket, magyarul nyelvű asszisztenciát a helyszínen. **A díjon felül – igény szerint – fizetendő:** útlemondási biztosítás (mértéke a teljes díj 1,5%-a), utasbiztosítás.

19. Az IBUSZ által megküldött Facebook posztokon (2021. június 23-án, 2021. augusztus 27-én, 2021. szeptember 3-án, 2021. szeptember 15-én és 2022. szeptember 23-án közzétett ajánlatok) kívül a vizsgálat további 2022. évi ajánlatokról (2022. február 23., 2022. május 23., 2022. július 18., 2022. december 21. napon megjelent posztok) készített képernyőmentéseket.<sup>12</sup> A rendelkezésre álló mentések alapján az összes posztban az IBUSZ valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben határozta meg és ekként is kommunikálta. Továbbá az összes posztban elkülönítve feltüntette a további, opcionálisan fizetendő díjakat, illetve a potenciálisan felmerülő egyéb, harmadik fél felé teljesítendő fizetési kötelezettségeket, pl. az alábbi módon:

<sup>10</sup> VJ/8-26/2023. számú feljegyzés „Belföldi utak 2022” elnevezésű katalógus

<sup>11</sup> VJ/8-26/2023. számú feljegyzés „Körutak, városlátogatások 2022” elnevezésű dokumentum 10. oldal

<sup>12</sup> VJ/8-27/2023. számú feljegyzés

A díjak tartalmazzák: szállást 2-ágyas szobában, a közlekedést 30 kg-os feladható és kézipoggyásszal, a programfüzetben, illetve a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) oldalon részletesen leírt programot és ellátást, a programhoz szükséges belépőjegyeket, magyarul beszélő idegenvezetőt Budapestről  
A díjon felül – igény szerint – fizethető: Vacsora felár 99.000 Ft/fő, Útlemondási biztosítás 2%, utasbiztosítás a választott módozattól függően.

20. Az eljárás alá vont által csatolt utazási ajánlatok esetében is az állapítható meg, hogy az IBUSZ valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben tette közzé, továbbá a teljes díjon túl feltüntette a további, opcionálisan fizetendő díjakat, valamint az esetlegesen felmerülő egyéb, harmadik fél felé teljesítendő fizetési kötelezettségeket.

### **II.3. A kötelezettségvállalás B) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk**

21. Az IBUSZ a kötelezettségvállalás B) pontja teljesítésének igazolásául az utazásszervező partnereknek a szerződés kiegészítésére vonatkozóan a VJ/34-63/2019. számú beadványa mellékleteiként küldött 2020. október 22-ei e-mailt és az e-mail mellékletét képező szerződés-kiegészítéseket csatolta. Megküldte továbbá az utazásszervező irodák és az IBUSZ utazásközvetítő által aláírt szerződés-kiegészítéseket, valamint az utazásközvetítő partnereknek 2020. október 28-án küldött e-mailt.
22. Az IBUSZ megküldte városi irodahálózatában 2020. november 26-án kiadott 6/2020. számú turisztikai értesítőt is kötelezettségvállalásának teljesítésének igazolásaként, továbbá a vizsgálat kérdésére<sup>13</sup> előadta, hogy 2022. október 26-át követően egy partnerrel került sor utazásközvetítői szerződés megkötésére.<sup>14</sup> Beadványa mellékleteként csatolta a szerződés megkötését igazoló dokumentációt. Beadványában kifejtette azt is, hogy azon esetekben, amikor az IBUSZ által szervezett utazások közvetítésére ad megbízást, az általa készített „minta-utazásközvetítői szerződést” írja alá.
23. A becsatolt dokumentumok alapján az IBUSZ az utazásszervező partnerekkel fennálló szerződéseit az alábbi bekezdésekkel egészítette ki:

*„Az Utazásszervező vállalja, hogy szerződéseiben, illetve az összes kereskedelmi gyakorlatában (így reklámjaiban, valamint a honlapi kalkulációiban is) az általa szervezett valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben határozza meg és kommunikálja. A teljes díj alatt a kereskedelmi gyakorlatokban is azon összeg értendő, amelyek megfizetése ahhoz szükséges, hogy a fogyasztó az adott utazáson, a hirdetésben megjelölt feltételekkel részt tudjon venni.*

*Az Utazásszervező vállalja, hogy a kereskedelmi gyakorlatában a teljes díjon felül külön - jól érthetően és észlelhetően - feltünteti a további, opcionálisan fizetendő díjakat, illetve a felmerülő egyéb, harmadik fél felé teljesítendő fizetési kötelezettségeket (pl. a kötelezően megfizetendő idegenforgalmi adót és a hajós utazások során elvárt juttatásokat). Az Utazásszervező tudomásul veszi, hogy amennyiben jelen pontban vállaltakat nem teljesíti, az Utazásközvetítő az Utazásszervező által értékesített utazásokat nem közvetíti, az utazásközvetítői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja”*

24. Az IBUSZ által alkalmazott szerződés 6.2. pontja tartalmazza az árázásra vonatkozó előírást, mely szerint „Az Utazásközvetítő felelős az utazók teljes körű és a rendelkezésére bocsátott információval azonos tájékoztatásáért. Az Utazásközvetítő kizárólag az Utazásszervező által közzétett, illetve engedélyezett díj ellenében értékesítheti az adott utazást, ezen díjtól semmilyen esetben sem térhet el. Az Utazásközvetítő az Utazásszervező által megküldött, illetve közzétett hirdetésekben semmilyen változtatást, módosítást nem végezhet.”<sup>15</sup>

<sup>13</sup> VJ/8-12/2023. számú irat

<sup>14</sup> VJ/8-13/2023. számú beadvány

<sup>15</sup> VJ/8-23/2023. számú beadvány



25. Az IBUSZ kifejtette, hogy 2020. október 1-je után új viszonteladó partnerrel nem kötött utazási szerződések közvetítésére vonatkozóan szerződést. 2022. november 28-án egyetlen partnerrel kötött új szerződést, akivel már a korábbi években is fennállt a jogviszony.<sup>16</sup> A csatolt szerződés is tartalmazza a fenti rendelkezéseket.

#### II.4. A kötelezettségvállalás C) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

26. A C) pont szerinti vállalás teljesítésének igazolására az A) pontban már becsatolt katalógusokat, kirakati plakátokat, Facebook posztokat, valamint a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldáról készített képernyőmentéseket hivatkozta az eljárás alá vont, valamint benyújtotta a 2020. október 21-től hatályos,<sup>17</sup> a 2020. november 11-től hatályos,<sup>18</sup> valamint a 2022. július 1-jétől hatályos ÁSZF-jét,<sup>19</sup> majd vizsgálói felhívásra mellékelte a 2022. december 12-től a benyújtás napjáig hatályos ÁSZF-et<sup>20</sup> is. Az eljárás alá vont kiemelés szerint az ÁSZF főbb módosulásai<sup>21</sup> a következők: módosult a szerződésmódosítás díja, illetve az utazási szerződés lényeges feltételei is pontosításra kerültek, az előlegfizetés feltételei módosultak, valamint az árfolyam-változás miatti díjemelés lehetőségével és az előfoglalási időszakban foglalt utazás díjemelésének kizárásával egészült ki a szerződés, valamint a biztosítási összegek is aktualizálásra kerültek.

27. Az IBUSZ kötelezettségvállalásának két éves teljesítési időszaka alatt, ezen időszakra irányadóan benyújtott iratok alapján a 2020. október 21-től 2022. december 10-ig hatályos ÁSZF-jeinek 2. pontjában rendelkezik az útlemondási biztosítási díjairól, illetve az egyéb felmerülő költségekről. A tájékoztatás módja a következő:<sup>22</sup>

2. A díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét, az általános forgalmi adót, a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díjat, a kikötői illetéket, repülőtéri illetéket) tartalmazza. A díj nem tartalmazza a helyszínen kötelezően fizetendő idegenforgalmi adót, borravalót, felárakat, a fakultatív programok díját és a vízumdíjat. A díjon felül külön fizethető az útlemondási biztosítás díja és a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási biztosítás összege: a teljes díj 1,5%-a, speciális szerződés esetén 2%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj

28. Megállapítható a kommunikációk alapján, hogy az IBUSZ az útlemondási biztosítási díjat egységes megnevezéssel kommunikálta általános szerződési feltételeiben.

29. Az eljárás alá vont önkéntes beadványában az egyágyas szobákkal kapcsolatos tájékoztatás kapcsán előadta, hogy a honlapon, illetve a kalkulációs felületen megjelenítésre kerültek a tájékoztatások, melyeket az általa mellékelte fájlokkal kívánt igazolni.

30. Az IBUSZ által benyújtott<sup>23</sup> *egyágyas.tájékoztató.kalkulációs.felület* elnevezésű dokumentumon az látszódik, hogy a tájékoztatás 2020. október 29-én elérhető volt a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon. A tájékoztatás szövege a következő: „Több személyes szobába minimális létszám alatti foglalás online

<sup>16</sup> VJ/8-23/2023. számú beadvány 5. számú melléklete

<sup>17</sup> ÁSZF.20.11.11-ig

<sup>18</sup> ÁSZF.20.11.11-től

<sup>19</sup> ÁSZF.22.07.01-től

<sup>20</sup> VJ/8-2/2023. számú irat 4. számú melléklet

<sup>21</sup> VJ/8-2/2023. számú beadvány

<sup>22</sup> Az ÁSZF-ekben az útlemondási biztosítás díj mértéke változott, de a tájékoztatás módja azonos.

<sup>23</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnkénél”. A vizsgálat által készített 2023. április 25-i képernyőmentések<sup>24</sup> is ugyanezen tájékoztatást tartalmazzák.

31. Az IBUSZ által rendelkezésre bocsájtott *egyagyas.tajekoztato.honlap.pdf* dokumentumon ugyan megjelenik az egyágyas szobákkal kapcsolatos tájékoztatás, azonban a képernyőmentés készítésének dátuma nem látszódik a mentésen. A vizsgálat felhívására az eljárás alá vont ismételten becsatolta<sup>25</sup> az *egyagyas\_tajekoztato\_szoveg\_honlap\_2020.10.29.PNG* elnevezésű dokumentumot, amely alapján megállapítható, hogy a mentés készítésének dátuma 2020. október 29.
32. Megállapítható tehát, hogy a beadott dokumentumok alapján a honlapon és az online kalkulációs felületen is megjelenítésre került a „többszemélyes szobába minimális létszám alatti foglalás online módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnkénél” tájékoztatás 2020. október 29-től folyamatosan, illetve jelenleg is elérhető a fogyasztók számára.
33. Az eljárás alá vont az utóvizsgálati eljárásban a vizsgálat felhívására csatolta az útlemondási biztosítási díj kalkulációs felületén történő közzétételét igazoló dokumentációt.<sup>26</sup> Előadta, hogy 2020. október 29-étől kezdődően jeleníti meg egységesen az útlemondási biztosítási díjat.<sup>27</sup>
34. Az eljárás alá vont a kalkulációs felületről 2020. október 29-én készített mentésekkel kívánta igazolni,<sup>28</sup> hogy egységes megnevezéssel kommunikálta az útlemondási díjat, valamint nem használta azt automatikusan kiválasztottként kalkulációja során:

### SZOBÁK ÉS ELÉRHETŐSÉGEK

Kérjük válassza ki az Ön számára megfelelő szobatípust, és adja meg az utasok számát!

**2 ÁGYAS STÚDIÓ** Még 3 szabad szoba!  
(min. 2 fő max. 2 fő)  
Ár: 139 162 Ft/fő

1 szoba

1. szoba: kérjük adja meg az utasok számát!

1. felnőtt: 2 fő

gyerek 2-12 év: 0 fő

gyerek 0-2 év: 0 fő

Kalkuláció

Többszemélyes szobába minimális létszám alatti foglalás online módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnkénél.

### KALKULÁCIÓ

Aparthotel Akasti

★★★

Indulás oda: 2021. 06. 20.  
Érkezés vissza: 2021. 06. 27.  
Utazás: Repülővel  
Szoba típusa: 2 ágyas stúdió  
Szobák száma: 1  
Utasok száma: 2

Szolgáltatás	Ár
Díj	278 324 Ft

Útlemondási biztosítás díj

Kuponkód megadása

**Teljes díj:**  
**278 324 Ft**

TOVÁBB

35. A vizsgálat 2023. április 25-én<sup>29</sup> az alábbi tartalmú tájékoztatásokat rögzítette:

<sup>24</sup> VJ/8-30/2023. számú feljegyzés

<sup>25</sup> VJ/8-5/2023. számú irat

<sup>26</sup> VJ/8-32/2023. számú beadvány

<sup>27</sup> VJ/8-32/2023. számú beadvány

<sup>28</sup> VJ/8-32/2023. számú beadvány, Utlemondas\_kalkulacioban1\_2020.10.29.PNG, Utlemondas\_kalkulacioban2\_2020.10.29.PNG, Utlemondas\_kalkulacioban3\_2020.10.29.PNG

<sup>29</sup> VJ/8-30/2023. számú irat

## KALKULÁCIÓ


### Varázslatos Szicília tengerparti pihenéssel

Indulás oda: **2023. 07. 01.**  
 Érkezés vissza: **2023. 07. 08.**  
 Utazás: **Repülővel**  
 Szoba típusa: **1 ágyas standard szoba**  
 Szobák száma: **2**  
 Utasok száma: **2**

Szolgáltatás	Ár
Díj	1 107 800 Ft

**Ütlemondási biztosítás kötése az utazáshoz**  
**(Miért szükséges?)**

Felhívjuk figyelmét, hogy az ütlemondási biztosítás kötése nem kötelező, de javasolt! A biztosítás nélküli utazás kockázatokkal járhat!

 Kuponkód megadása

**Teljes díj:**  
**1 107 800 Ft**

**TOVÁBB**

36. A rendelkezésre álló becsatolt dokumentumokból és a képernyőmentésekből megállapítható, hogy az IBUSZ online kalkulációs felületén 2020. október 29-én és 2023 áprilisában is egységes megnevezéssel kommunikálta az ütlemondási biztosítást, illetve annak díját. A kalkuláció során nem használta automatikusan kiválasztott kalkulációs díjként az ütlemondási biztosítási díjat, valamint tájékoztatást adott az ütlemondási biztosítás választásának lényegéről.

## II.5. A kötelezettségvállalás D) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

37. Az IBUSZ a határozat D) pont szerinti vállalás teljesítésének igazolására az általa létrehozott aloldalokról, valamint a weboldal nyitóoldalán elhelyezett tájékoztatásról készített weboldalmentéseket, hat videós riportot, Facebook oldaláról készített képernyőmentéseket, valamint a [www.turizmus.com](http://www.turizmus.com), a [www.ots.mti.hu](http://www.ots.mti.hu) és a [www.turizmusonline.hu](http://www.turizmusonline.hu) weboldalon megjelent cikkeket csatolta.

### II.5.1. A kötelezettségvállalás D) pontjának i) alpontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

38. Az IBUSZ akként nyilatkozott, hogy az [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) aloldalaként a határozatban előírt tartalommal online felületet alakított ki, és ezen vállalását az általa becsatolt, az aloldal létrehozásakor, működés közbeni, valamint a záró időpontban (2020. november 19-i, 2021. május 21-i és 2021. november 2-i) képernyőmentésekkel kívánta igazolni. Előadása szerint a <https://www.ibusz.hu/tokkal-vonoval-teljes-arazas#utas-tajekoztato> aloldal a létrehozásától kezdve folyamatosan elérhető. Az előzetes álláspont és a jelen határozat keltekor is elérhető az oldal, a korábbiak szerinti tartalommal.

39. Az aloldalon többek között az alábbi tájékoztatás szerepel:

#### Tájékoztató a Tokkal-vonóval árainkról, azaz a teljes árak alkalmazásáról

A Gazdasági Versenyhivatal 2019-ben átfogó vizsgálatot indított az IBUSZ Utazási Irodák Kft. ellen annak érdekében, hogy feltérképezze cégünk, vele együtt pedig a teljes turisztikai szektor árazási gyakorlatát.

40. A vizsgálat felhívására csatolt dokumentumok<sup>30</sup> alapján az látszódik, hogy az aloldalt 2020. október 30-án hozta létre a vállalkozás.
41. A [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) nyitóoldalon közzétett tájékoztatóról is létrehozás kori, időközbeni, valamint záró időpontokban készített képernyőmentéseket csatolt az IBUSZ. A tájékoztató közzétételének egy éven belüli igazolását célzó dokumentációt is mellékelte. Beadványában akként nyilatkozott, hogy a nyitóoldal 2020. október 30-tól kezdve 2022. év elejéig folyamatosan elérhető volt a honlapon, melyet a <https://tinyurl.com/2knc9e4s> linkkel kívánt igazolni.<sup>31</sup>
42. A *nyitoldal-201030-tajekoztato* elnevezésű képernyőmentésen látszódik a „Tájékoztató a Tokkal vonóval árairól, azaz a teljes árak alkalmazásáról” tájékoztató, azonban nem látszódik, hogy mikor került közzétételre. Ezzel kapcsolatban a vizsgálat kérésére akként nyilatkozott<sup>32</sup> az IBUSZ, hogy a nyitóoldalról 2020. október 30-án png fájlt készítettek. Ezen dokumentumokat beadványával egyidejűleg mellékletként becsatolta,<sup>33</sup> valamint ezen dokumentumok fájladatait is mellékelte.<sup>34</sup> A *tajekoztato.fajladatok.docx* elnevezésű dokumentum szerint a dokumentumot 2020. október 30-án hozták létre. Előadta továbbá, hogy a nyitóoldal közzétételét igazoló - korábban becsatolt - pdf dokumentumokon felül egy archiváló program (<http://web.archive.org>) oldalán megjelent tartalommal kívánta igazolni, hogy a nyitóoldalon a teljes árazással kapcsolatos tájékoztató folyamatosan elérhető volt az IBUSZ weboldalán.<sup>35</sup>
43. Az eljárás alá vont a <http://web.archive.org> felületen megtalálható archivált [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldal kapcsán kifejtette, hogy a nyitóoldal legördülését követően látható, hogy a teljes árazással kapcsolatos tájékoztató a nyitóoldalon oldalon volt közzé téve. A 2022. február 7-én rögzített állapotot bemutató linket küldte meg a közzététel igazolására.<sup>36</sup>
44. Az IBUSZ által becsatolt, a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlap 2020. november 19-én, 2020. november 26-án, 2020. december 3-án, 2021. május 2-án, 2021. november 4-én, 2021. november 17-én és 2021. december 8-án fennálló állapotát bemutató mentéseken feltűnik a „Tokkal-vonóval kampány” piktogramja, valamint az „Az IBUSZ az átlátható árazás elkötelezett híve” elnevezésű tájékoztató. Egyes időpontokban pedig a „Tájékoztató a teljes árazásról. Az IBUSZ egy összegben határozza meg az utazási szolgáltatások díját. Az árazás helyes gyakorlatáról itt tájékozódhat” szöveg olvasható. A mellékletekből kitűnik, hogy azok The Wayback Machine elnevezésű programmal kerültek lementésre.
45. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fenti tájékoztatások jelenleg is elérhetőek mind a nyitóoldalon, mind a <https://www.ibusz.hu/tokkal-vonoval-teljes-arazas#utas-tajekoztato> aloldalon, valamint a <http://web.archive.org> felületen elérhető (az eljárás alá vont által csatoltakon túli) tartalmak alapján is az állapítható meg, hogy folyamatos volt a tájékoztatás.

## II.5.2. A kötelezettségvállalás D) pontjának ii) alpontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

46. Az eljárás alá vont 2021. március 11-én arról tájékoztatta a hatóságot, hogy aznap tette közzé edukációs videóját a <https://m.facebook.com/watch/?v=161113712414275> elérhetőségen, és ezt

<sup>30</sup> VJ/8-2/2023. számú irat

<sup>31</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

<sup>32</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

<sup>33</sup> *tajekoztato1.png*, *tajekoztato2.png*

<sup>34</sup> *tajekoztato.fajladatok.docx*

<sup>35</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

<sup>36</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

követően naponta fog megjelenni egy-egy videós riport, valamint a kereszthivatkozás a honlapra is fel fog kerülni.<sup>37</sup>

47. Az IBUSZ a kötelezettségvállalása D) pontjának ii) alpontjában vállalt kötelezettségek teljesítését hat videós riporttal, valamint azok Facebook oldalán történő közzétételéről készített képernyőmentésekkel kívánta igazolni a 2022. október 26-án benyújtott, VJ/34-63/2019. számú iratban. Beadványához egyúttal csatolta a teljes árazással kapcsolatos szakmai (*Tájékoztató az IBUSZ „Tokkal-vonóval” árazásáról* címmel) cikkeket, valamint azok megjelenésének igazolására a [www.turizmus.com](http://www.turizmus.com) weboldalon 2021. április 2-án megjelent cikket, a [www.ots.mti.hu](http://www.ots.mti.hu) weboldalon 2021. április 6-án (két részletben) megjelent cikket, valamint a [www.turizmusonline.hu](http://www.turizmusonline.hu) weboldalon 2021. november 30-án megjelent cikket tartalmazó mentéseket. A cikkek ismertetik a versenyfelügyeleti eljárást és a kötelezettségvállalást, az IBUSZ árazási gyakorlatát és annak indokait, valamint felhívják a figyelmet (a linkek megjelölésével) az árazással kapcsolatos videókra is.
48. Az IBUSZ a 2022. október 26-án benyújtott, VJ/34-63/2019. számú iratban (a legutolsó feltöltési etapban) úgy nyilatkozott, hogy a hat videót terjedelmi okból nem tudta feltölteni a cégkapura,<sup>38</sup> így végül csak azok elérhetőségét, linkjeit adta meg. A videókat a vizsgálat utóvizsgálati eljárásban az [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon lementette.<sup>39</sup> A honlapon összesen hét videót tettek közzé (az árazást ismertető hat videón kívül a foglalást bemutató hosszabb videó is elérhető volt, így ezeket a vizsgálat egyszerre mentette le):
- A „*Foglalás weboldalunkon lépésről lépésre.mp4*” című videó 7 perc 19 másodperc hosszúságú, a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon történő foglalást mutatja be. A videó megemlíti a „Tokkal-vonóval” árazást. Felhívja a figyelmet a „Tokkal-vonóval” emblémára is. Kitér arra is, hogy a kiválasztott úticél és utazási dátum megadását követően az egyes szálláshelyeknél a „Tovább a részletekért” gombra kattintva milyen egyéb információkat (pl. további dátumok, szobatípusok) ér el a fogyasztó. A videó bemutatja az online felületen elérhető online kalkulátort is, valamint az adott szálláson elérhető szobákat, továbbá kitér a többszemélyes szobákba történő foglalás lépéseire is. Az útlemondási díjról is tájékoztatást nyújt a videó akként, hogy felhívja a figyelmet, hogy pontos információt a fogyasztó az általános szerződési feltételek közt talál.
  - A „*Körutazások - Tokkal-vonóval árazás*” videó 1 perc 17 másodperc hosszúságú. A videóban egy isztambuli városlátogatásra szóló ajánlaton keresztül kerül bemutatásra az IBUSZ „Tokkal-vonóval” árazása. A videó szerint az árak tartalmazzák a repülőjegyet, a szállást, a reggelit, a városlátogatást, valamint kitér arra, hogy az ezen felül fizetendő egyéb díjakat a fogyasztónak kell állnia. A videó végén az alábbi tájékoztatás jelenik meg:

<sup>37</sup> VJ/8-42/2023. számú feljegyzés

<sup>38</sup> VJ/34-63/2019. számú igazolás EPAPIR-20221026-10029. számú E-papírja

<sup>39</sup> VJ/8-34/2023. számú feljegyzés és mellékletei



- A „Tokkal-vonóval árazás az IBUSZ-nál – bevezető” videó 33 másodperc hosszúságú. A videóban bemutatásra kerül 26 másodpercnél, hogy ha a feltüntetett ár mellett a „Tokkal-vonóval” zöld piktogramját tünteti fel az IBUSZ, akkor a feltüntetett ár mellett egyéb extra költségek már nem merülhetnek fel. A videó jobb alsó sarkában megjelenítésre kerül az előző bekezdés szerinti képen látható, a „Tokkal-vonóval” felirattal ellátott zöld bőröndöt ábrázoló piktogram.
  - A „Mediterrán üdülések – Tokkal-vonóval árazás az IBUSZ-nál” videó 3 perc 12 másodperc hosszúságú. A videóban bemutatásra kerül, hogy az IBUSZ miként állt át a teljes árazásra 2019 őszén. A videóban elmondják, hogy a teljes árazás mit jelent: a teljes árba beletartozik a repülőjegy, a reptéri illeték, az adott szállásért fizetendő ár, az ellátás, transzfer, idegenvezető díja. A videó jobb alsó sarkában látható a „Tokkal-vonóval” piktogram.
  - A „Mediterrán utazások busszal - Tokkal-vonóval árazás az IBUSZ-nál” elnevezésű videó 2 perc 35 másodperc hosszúságú. A videóban bemutatásra kerülnek a buszos utazásra vonatkozó jogszabályváltozások, valamint a görög szálláshelyek felszereltsége. A videóban elhangzik, hogy fakultatív program esetén a telepített idegenvezetőnél kell kifizetni a fakultatív program árát. A buszos utazás esetében az ár tartalmazza az apartman árát önellátással, az autóbusz költségét, valamint a telepített idegenvezetőt vagy asszisztenciát. A videó jobb alsó sarkában megjelenítésre kerül a „Tokkal-vonóval” piktogram.
  - A „Kulturális városlátogatások- Tokkal-vonóval árazás az IBUSZ-nál” elnevezésű videó 3 perc 4 másodperc hosszúságú. A videóban elhangzik, hogy körutazások esetében a megadott ár tartalmazza a szállás költségét a meghatározott ellátással, az autóbusz költségét és az idegenvezető díját, ami pluszban fizetendő az a vacsora, illetve van 2 fakultatív kirándulás, amire Budapesten kell jelentkezni, de a helyszínen kell kifizetni. A videó jobb alsó sarkában megjelenítésre kerül a „Tokkal-vonóval” felirattal ellátott zöld bőröndöt jelképező piktogram.
  - A „Tokkal-vonóval árazás az IBUSZ-nál” videó 49 másodperc hosszúságú, az előző videókból összeállított snittekből áll. A videó jobb alsó sarkában megjelenítésre kerül a „Tokkal-vonóval” piktogram.
49. A videók mindegyikében két főszereplő van, egyikük IBUSZ feliratú pólóban ad tanácsot a fogyasztót megtestesítő másik szereplőnek. A videók egy IBUSZ irodában játszódnak.

50. A videók a vizsgálat feltárása alapján még 2023. június 8-án is elérhetőek voltak a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlapon.<sup>40</sup>

51. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a „Foglalás weboldalunkon lépésről lépésre” videó a YouTube-on is elérhető 2021. május 11. óta ([https://www.youtube.com/watch?v=tVlqZBr\\_BSQ](https://www.youtube.com/watch?v=tVlqZBr_BSQ)), valamint mind a hat árazást ismertető videó megtalálható az IBUSZ Facebook oldalán.<sup>41</sup> A Facebook bejegyzések szövege, a bejegyzésekbe ágyazott videók hossza és a bejegyzések kelte, közzététele a következő volt (a videós tartalom pedig a honlapon megjelentekkel azonos, a fentiek szerinti tartalommal):

Közzététel napja	A videó hossza (perc: másodperc)	A bejegyzés szövege
2021. március 11.	0:33	"Tokkal-vonóval" árazás az IBUSZ-nál. Komoly téma, némi humorral fűszerezve
	0:49	Az IBUSZ már 2019. őszén szakított az utazási irodák által gyakran alkalmazott - olykor utasaink számára félreérthető - árfeltüntető gyakorlattal és bevezette a szervezett újtjai meghirdetésénél és publikálásánál a teljes árazást, amely már minden kötelező költséget tartalmaz. Nos, hogy mit is tartalmaz a „tokkal-vonóval” árunk? Egy 4 részes videósorozatban szemléltetjük utasainknak mindezt, melyet az elkövetkezendő napokban publikálunk. Felhívjuk kedves nézőink figyelmét, hogy a filmekben szereplő utas karakterek kitalált személyek, ha bárki magára ismerne, az csupán a véletlen műve... ! Bár a videós riportok időzítése a jelenlegi járványhelyzet és utazási korlátozások miatt nem tűnik ideálisnak, azt az IBUSZ a Gazdasági Versenyhivatal által indított versenyfelügyeleti eljárásban tett kötelezettségvállalásnak megfelelően készítette el és teszi közzé. Ugyanakkor cégünk továbbra is hisz a minőségi utaztatás jövőjében és töretlenül bízunk benne, hogy legkésőbb nyárra a helyzet normalizálódik és ismét szabadon utazhatunk.
2021. március 12.	3:12	"Tokkal-vonóval" árazás az IBUSZ-nál. Komoly téma, némi humorral fűszerezve Hogy mit is tartalmaz a „tokkal-vonóval” árunk egy repülő, all inclusive mediterrán üdülés esetén? Az alábbi videóból kiderül!
2021. március 13.	3:04	"Tokkal-vonóval" árazás az IBUSZ-nál. Komoly téma, némi humorral fűszerezve Hogy mit is tartalmaz a „tokkal-vonóval” árunk egy kulturális körutazás esetén? Az alábbi videóból kiderül!

<sup>40</sup> VJ/8-33/2023. számú irat

<sup>41</sup> Figyelemmel arra, hogy a közzétételt igazoló, az eljárás alá vont által benyújtott egyes képernyőmentések esetében a vizsgálat megállapítása szerint nem derült, hogy pontosan mely évben került lementésre a poszt, illetve nem látszódik annak készítési dátuma sem, ezért a vizsgálat felhívására az IBUSZ 2023. április 5-én kelt VJ/8-5/2023. számú beadványa mellékleteként küldte meg azokat a dokumentumokat, melyek igazolják, hogy a becsatolásra került posztokat 2021-ben tette közzé, a fájlnevben szereplő napokon. Beadványában azt is kiemelte, hogy a posztok továbbra is elérhetőek a fogyasztók számára.

2021. március 14.	1:17	"Tokkal-vonóval" árazás az IBUSZ-nál. Komoly téma, némi humorral fűszerezve Hogy mit is tartalmaz a „tokkal-vonóval” árunk egy vásárlátogatás esetén? Az alábbi videóból kiderül!
2021. március 15.	2:35	"Tokkal-vonóval" árazás az IBUSZ-nál. Komoly téma, némi humorral fűszerezve Hogy mit is tartalmaz a „tokkal-vonóval” árunk egy autóbuszos mediterrán üdülés esetén? Az alábbi videóból kiderül!

### II.5.3. A kötelezettségvállalás D) pontjának iii) alpontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

52. Az IBUSZ a kötelezettségvállalás D) pont iii) alpontjában foglaltak teljesítésének igazolása kapcsán előadta, hogy 2021. nyári előfoglalási időszakban a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon bemutató anyag (egy videó) került közzétételre „*Hogyan foglaljon lépésről-lépésre*” címmel. Ennek igazolására a bemutató anyagot, valamint a bemutató anyag közzétételének igazolásként készített képernyőfotókat csatolta.
53. A vizsgálat felhívására előadta az IBUSZ, hogy a „*Hogyan foglaljon lépésről-lépésre*” című bemutató anyagot a kötelezettségvállalásban tett határidő után, 2021. május 11-én tette közzé.<sup>42</sup> Beadványában kifejtette, hogy a bemutató anyagot amiatt készítették el késedelmesen, mert a Covid19 koronavírus járvány miatt 2021. első felében ismételtén hatósági zárások voltak. Ezen időszakban az anyag elkészítéséhez szükséges szakemberekkel egyeztetni, találkozni, felvételt készíteni nem tudtak, illetve várták, hogy lesz-e a járvány miatt utazással, foglalással kapcsolatos új hatósági szabályozás. Ahogy a hatósági zárások enyhültek, úgy tudták a bemutató anyagot is elkészíteni. Egyúttal megjegyezte, hogy előfoglalási szezon ezen időszakban nem igazán volt, emiatt a bemutató anyag közzétételét akkorra időzítették, amikor már érezhető volt a foglalási kedv.<sup>43</sup>
54. Az eljárás alá vont előadta, hogy a bemutató anyag 2021. május 11. óta az IBUSZ honlapján, a <https://www.ibusz.hu/tokkal-vonoval-teljes-arazas> linken folyamatosan elérhető. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a link egy beágyazott YouTube videót tartalmaz, amely a II.5.2. pontban már bemutatott, *Foglalás weboldalunkon lépésről-lépésre* elnevezésű videó és amely a YouTube adatai szerint 2021. május 11-én kerül közzétételre. A videó jelenleg is elérhető.

### II.5.4. A kötelezettségvállalás D) pontjának iv) alpontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

55. Az IBUSZ ezen alpont teljesítésének igazolására képernyőmentéseket készített a Facebook oldalán a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlap aloldali és nyitóoldali tájékoztatóira történő figyelemfelhívásokról közzétett posztokról. A foglalási folyamatot bemutató anyag (videó) Facebookon történt közzétételéről készített képernyőfotókat is becsatolt a vállalkozás.
56. A Facebook oldalon közzétett videós riportokra a figyelemfelhívás a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) oldalon jelent meg, amit az eljárás alá vont a *videos.riport.honlapon.pdf* elnevezésű fájljal kívánt igazolni.<sup>44</sup> A *videos.riport.honlapon.pdf* dokumentum alapján a videók a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon 2021. március 12-én kerültek közzétételre.<sup>45</sup>

<sup>42</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

<sup>43</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány

<sup>44</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>45</sup> VJ/8-18/2023. számú beadvány



57. A csatolt – az elnevezésekben dátumot tartalmazó – Facebook bejegyzésekre vonatkozó mentéseken nem látszik sem a mentés készítésének, sem a közzétételnek a dátuma (éve). Az eljárás alá vont azonban azt is nyilatkozta, hogy a bejegyzések folyamatosan elérhetőek, így a jelenleg is elérhető árazásra vonatkozó posztok alapján megállapítható,<sup>46</sup> hogy a közzétételre 2020-ban (novemberben, decemberben) és 2021-ben (májusban, júniusban, illetve novemberben, decemberben) került sor, az újra megosztásokkal összesen 24 alkalommal, az alábbi, azonos megszövegezésű, de kétféle képet használó tartalommal:



58. A posztokban az IBUSZ felhívja a figyelmet arra, hogy 2019-ben állt át a teljes árazás alkalmazására. A posztokban továbbá megosztotta azt a linket, mely elvezet a honlapjához, ahol a „Tokkal-vonóval” árazását mutatja be.

<sup>46</sup> A vizsgálat a posztok közzétételének pontos időpontjának feltárása miatt adatkérésrel fordult az IBUSZ felé. A vállalkozás 2023. április 5-én ugyan ismételtlen megküldte igazolásul a dokumentumokat, azonban azokból továbbra sem volt megállapítható a vizsgálat számára a posztok közzétételének pontos dátuma. Erre tekintettel a vizsgálat az IBUSZ Facebook oldalának áttekintését követően megtalálta azon posztokat, melyekre az eljárás alá vont hivatkozott, s egyúttal képernyőmentéseket készített a posztokról. A VJ/8-34/2023. számú feljegyzésben rögzített képernyőmentések igazolják, hogy az elnevezésüknek megfelelően a posztokat az IBUSZ 2020-ban, illetve 2021-ben tette közzé.

59. Szintén elérhetőek jelenleg is a Facebookon a foglalási folyamatot bemutató, a „Foglalás weboldalunkon lépésről-lépésre” elnevezésű videót közzétevő bejegyzések (összesen három, 2021. májusi), amelyek közül az első 2021. május 11-én került az oldalra:



## II.6. A kötelezettségvállalás E) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

60. Az IBUSZ a saját irodahálózatában 2021. február 17-én tartott online tréninget. Beadványa mellékleteként becsatolta a prezentációs hanganyagot,<sup>47</sup> valamint az online tréningen résztvevő 63 munkavállaló jelenlétét visszaigazoló e-maileket is.<sup>48</sup>
61. Az IBUSZ a viszonteladói hálózatban 2021. június 24-én tartott jelenléti tréninget. Az eljárás alá vont csatolta a prezentáció releváns részéről készült 4 perc 38 másodperc hosszúságú hanganyagot<sup>49</sup> és a jelenléti ívet, amelyet 44-en írtak alá.<sup>50</sup>
62. A hangfelvételeken az előadó a versenyfelügyeleti eljárásra és kötelezettségvállalásra is hivatkozik, ismerteti a döntés elérhetőségét, valamint beszél a teljes ár alkalmazásának szükségességéről és a kommunikációs elvárásokról.

## II.7. A kötelezettségvállalás F) pontja teljesítésének értékelése kapcsán releváns információk

63. Az eljárás alá vont csatolta a 2020. november 26-án kelt megfelelőségi programját és a vezérigazgató-helyettes által kiadott, szintén 2020. november 26-i keltezésű belső eljárásrendjét, a kiadásról szóló 7/2020. számú turisztikai értesítőt, valamint a belső információs rendszeréről készített képernyőfotót, amely szerint a program és az eljárásrend az IBUSZ belső hálózatán 2020. november 26-án közzétételre került.<sup>51</sup>
64. A belső eljárásrend tartalmazza az utazási csomagok árazásának eljárásrendjét, kialakítását, a munkavállalók képzésének módját, az utazási csomagok hirdetésének módjait, a marketing

<sup>47</sup> Online értékesítési tréning 2021-20210217- GVH-bruttó árazás.mp4

<sup>48</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>49</sup> Gvh\_prezentacio.m4a

<sup>50</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>51</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

megjelenések összeállításának rendjét, a fogyasztói panaszok kezelésének és elemzésének rendjét, a szabályzatban előírt feladatok időbeliségét és személyi felelőseinek megnevezését.

65. A vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy a belső eljárásrendjének megfelelően működik, tekintettel arra, hogy az utazási csomagok árazását – a kalkulációt követően – a termékfelelősök készítik el a Turisztikai Főosztályvezető irányításával. Kiemelte, hogy az árazási eljárásnak megfelelően kerültek a díjak a jegyzékben közzétételre. Ennek igazolására benyújtotta három különböző úticélra irányuló utazás árának kalkulációját és két utazás esetében a vonatkozó díjjegyzékeket, a harmadiknál pedig az utazás meghirdetésére vonatkozó kirakati hirdetést, mivel ezt az utazást a díjjegyzék nem tartalmazta.<sup>52</sup>
66. Az eljárás alá vont a kirakati hirdetések, illetve az akciós ajánlatok kapcsán előadta, hogy az eljárásrendnek megfelelően kerültek elkészítésre, illetve kifüggesztésre az irodahálózatban – ebben a körben visszautalt az A) ponthoz csatolt kirakati hirdetésekre is. Visszautalt a megtartott, előző pontban ismertetett tréningekre is.
67. Előadta a vállalkozás, hogy a fogyasztói panaszokról az eljárásrendben írtak szerint negyedévente összesítés készült. Ezek kapcsán akként nyilatkozott, hogy a panaszok összesítése, illetve megválaszolása az eljárásrendnek megfelelően, valamint a jogszabályi előírások szerint történt.<sup>53</sup> 2021. évben összesen 128 panasz érkezett az IBUSZ-hoz. Három panaszos indított békéltető testületi eljárást, melyből az egyik egyezséggel zárult, a másikkban elutasító határozatot, míg a harmadikban ajánlást hozott a testület. Egy panaszos indított polgári pert, mely eljárást a bíróság a panaszos elállása folytán szüntetett meg.<sup>54</sup> A vizsgálat felhívására csatolta a békéltető testületek által hozott döntéseket, valamint a Budai Központi Kerületi Bíróság eljárást megszüntető végzését.<sup>55</sup>
68. Az eljárás alá vont a panaszkezelés igazolására mellékelte a 2021. évi panaszokról készített negyedéves összesítéseket. Előadta továbbá, hogy az E-kereskedelmi Osztály az IBUSZ Facebook oldalára érkező bejegyzéseket, kommenteket az eljárásrendben megadott időszakonként összegezte 2021. évben is és megállapította, hogy 2021. évben érdemi panaszos bejegyzés, komment nem volt. A vizsgálat felhívására csatolta az E-kereskedelmi Osztály 2021. március 18-án, 2021. június 23-án, 2021. szeptember 24-én és 2021. december 17-én kelt jelentését a Facebook oldalon történt bejegyzésekről.<sup>56</sup>
69. Szintén a vizsgálat felhívására 2023. május 16-án kelt és a VJ/8-20/2023. számú beadványában akként nyilatkozott, hogy az IBUSZ a 2020. november 26-án kelt belső eljárásrendnek megfelelően működött 2022. évben is. Az utazási csomagok árazását – a kalkulációt követően – továbbra is a termékfelelősök készítik el a Turisztikai Főosztályvezető irányításával.<sup>57</sup> Előadta, hogy az árazási eljárásnak megfelelően kerültek a díjak az IBUSZ ügyviteli nyilvántartásában közzétételre. Ennek igazolására szintén három utazás kalkulációját, valamint ezek ügyviteli nyilvántartásról készített képernyőfelvételeit, illetve hirdetését csatolta.<sup>58</sup>
70. Az IBUSZ akként nyilatkozott, hogy 2022. évben összesen 151 panasz érkezett hozzá. A fogyasztói panaszokról az eljárásrendben írtak szerint negyedévente összesítés készült. Nyilatkozata szerint a panaszok összesítése, illetve megválaszolása az eljárásrendnek megfelelően, valamint a jogszabályi előírások szerint történt. A panaszkezelés igazolására mellékelte a negyedéves összesítést a 2022. évi

<sup>52</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>53</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>54</sup> VJ/34-63/2019. számú beadvány

<sup>55</sup> VJ/8-5/2023. számú beadvány

<sup>56</sup> VJ/8-5/2023. számú beadvány

<sup>57</sup> VJ/8-2/2023. számú beadvány

<sup>58</sup> VJ/8-20/2023. számú beadvány

panaszokról. Előadta továbbá, hogy öt panaszos indított békéltető testületi eljárást, az ezen eljárásokban hozott határozatokat (három ajánlás, két kérelmet elutasító határozat) beadványa mellékleteként csatolta.<sup>59</sup>

71. Előadása szerint az E-kereskedelmi Osztály az IBUSZ Facebook oldalára érkező bejegyzéseket, kommenteket a belső eljárásrendben megadott időszakonként összegezte 2022. évben is és megállapította, hogy 2022. évben érdemi panaszos bejegyzés, komment nem volt. A panaszkezelés igazolására mellékelte a negyedéves összesítést a 2022. évi panaszokról.<sup>60</sup>
72. A 2021-2022. évekre vonatkozóan benyújtott panaszok kapcsán megállapítható, hogy azok nem azonos témát érintettek. A 2021-ben érkezett panaszok közül a 2021. március 1. és 2021. május 31. közötti időszakban érkezett panaszok kapcsán született egy javaslat, amely azt szorgalmazta, hogy az esetleges járattörlések kapcsán a fogyasztók megfelelő tájékoztatást kapjanak.
73. A 2022. évi panaszok összesítése alapján az látszik, hogy az IBUSZ az egyedi panaszokat nagyrészt kompenzációval kezelte.
74. Az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlatok előzetes ellenőrzése körében, az eljárásrend működésére különböző kalkulációs iratokat nyújtott be. Az iratokból megállapítható, hogy az IBUSZ a belső eljárásrendjének 1.3.1.-1.3.3., valamint a 1.4.1.-1.4.2. pontjaiban meghatározott árképzési mód szerint alakította ki árazását.

## **II.8. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei**

75. Az IBUSZ a VJ/8-41/2023. számú iratban a megküldött vizsgálati jelentéssel kapcsolatosan az alábbi észrevételt tette. Elismerte, hogy a határozat D) pontjának iii) alpontjában foglalt kötelezettséget késedelmesen teljesítette, mivel a „Hogyan foglaljunk lépésről lépésre” elnevezésű videót 2021. május 11-én tette közzé. 2020. szeptember 1-jén azt vállalta, hogy 2021. január 31-től 2021. március 31-ig teszi közzé a videót és ezen határidőt annak figyelembevételével állapította meg, hogy ebben az időszakban kezdi meg a nyári utazások értékesítését (előfoglalási kedvezményekkel). A korábbi tapasztalatok alapján az edukációs tartalom az előfoglalási időszakban ért volna el a legszélesebb fogyasztói körhöz.
76. Előadta, hogy 2020. szeptember 1-től a járványügyi készültségi időszak utazási korlátozásairól szóló 408/2020. (VIII. 30.) Korm. rendelet 2. §-a értelmében főszabály szerint külföldi állampolgár nem léphetett be Magyarországra, a külföldről hazatérő magyar állampolgároknak pedig hatósági házi karanténba kellett vonulniuk, amelyet csak negatív PCR-laboreredmény esetén lehetett feloldani. A célszágok is beutazási tilalmat vagy szigorú korlátozást vezettek be, emiatt a szervezett utazás leállt. 2021 tavaszán a védelmi intézkedések ideiglenes szigorításáról szóló 104/2021. (III. 5.) Korm. rendeletben további lezárásokat, szigorítást vezettek be, az utazási korlátozásokat nem oldották fel. Az utasok 2021 első felében kizárólag az iránt érdeklődtek, hogy mikor és milyen feltételekkel lehet majd utazni.
77. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az utazásokkal kapcsolatos korlátozásokat a 2021. április 29-én megjelent koronavírus ellen védett személyek utazásával kapcsolatos rendelkezésekről szóló 203/2021. (IV. 29.) Korm. rendelet enyhítette, melynek értelmében az illetékes magyar hatóságok által kiállított érvényes védettségi igazolvány és érvényes személyazonosító igazolvány birtokában a magyar állampolgárok korlátozás nélkül hazatérhetnek/beutazhatnak Magyarország területére. Ezzel párhuzamosan a külföldi szállásadók is fokozatosan megnyitottak, ismételten foglалhatóvá váltak a szállások.

<sup>59</sup> VJ/8-20/2023. számú beadvány

<sup>60</sup> VJ/8-20/2023. számú beadvány

78. A fenti rendeletmódosítást követően 2021 májusától ismételten megindult az érdeklődés az utazások iránt. A foglalások, érdeklődések száma is emelkedni kezdett, így az IBUSZ az edukációs videót 2021. május 11-én közzétette, mely azóta is elérhető a honlapján<sup>61</sup> (bár a kötelezés csak két hónapra szólt).
79. Az eljárás alá vont azt is elismerte, hogy a viszonteladói hálózatban a tréninget 55 nap késedelemmel, 2021. június 24-én tartotta meg, ami szintén a fent írtakkal van összefüggésben. Az IBUSZ saját hálózatában home-office-ban dolgozó értékesítő kollégáknak a világjárvány miatti korlátozások ellenére meg tudta szervezni online a tréninget, de a viszonteladói körében nem, tekintve, hogy azok működésére nincs ráhatása.
80. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a védelmi intézkedések ideiglenes szigorításáról szóló 104/2021. (III. 5.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdése alapján 2021. március 5-től az utazási irodák zárva voltak. Mindaddig, amíg az utazási korlátozások nem kerültek feloldásra és emiatt az értékesítés is elenyésző volt, a viszonteladói irodák jelentős része zárva tartott, az értékesítő kollégák egy része nem volt elérhető. Az utazási korlátozások 2021. április 29-i részleges feloldásával és az értékesítés újra indulásával párhuzamosan a viszonteladói hálózat ismételten megnyitott, melyet követően – rövid időn belül – az IBUSZ megtartotta a tréninget.
81. Az eljárás alá vont megjegyezte továbbá, hogy az IBUSZ kiemelkedő szerepet vállalt a világjárvány időszaka alatti utaztatás kommunikációjában, valamint mindent megtett annak érdekében, hogy a naponta változó járványügyi rendelkezéseknek megfeleljen és ezzel párhuzamosan a kötelezettségvállalásnak is maximálisan eleget tegyen, folyamatosan dokumentálva azok bizonyítékait.
82. A vizsgálati jelentés azon megállapítása kapcsán, hogy az A), C) és F) pontban írt kötelezettséget határidőben teljesítette, de azok bizonyítékait késedelmesen nyújtotta be, az eljárás alá vont kiemelte, hogy a határozat G) pontjának első bekezdése tartalmazza, hogy a kötelezettségvállalások teljesítését miként kell dokumentálni.
83. Álláspontja szerint az A) pont szerinti vállalás kapcsán a G) pontban írtak szerint határidőben eleget tett a 2021. október 26-án benyújtott (az elvárásoknak megfelelő darabszámú) kommunikációkkal. Az A) és C) pontban írt vállalásokat 2 évig kellett fenntartani és ugyan tény, hogy a választott több mint három időpont többségében a 2020-2021. évre vonatkozott, de ez a teljesítést nem befolyásolta, a vállalat folyamatosan és jelenleg is fenntartja, továbbá a hatóság felhívására – 2022. évre vonatkozóan - határidőben benyújtotta a szükséges további mentéseket.
84. Az eljárás alá vont elismerte, hogy a C) pontban vállalt azon kötelezettség teljesítésének igazolását – miszerint az IBUSZ online kalkulációs felületén egységes megnevezéssel kommunikálja az útlemondási biztosítási díjat – a 2022. október 26-i nyilatkozatában tévesen nem tüntette fel, ezen bizonyítékot nem csatolta annak ellenére, hogy a kalkulációs mentést 2020. október 29-én elvégezte. A vizsgálat felhívására határidőben pótolta a bizonyíték benyújtását.
85. Előadta továbbá, hogy az F) pont szerinti vállalás teljesítésének igazolására (egyres folyamatok és eredmények ismertetése mellett) 2022. október 26-án benyújtotta az alábbiakat:
- a 2020. november 26-án kelt megfelelőségi program és belső eljárásrend, a kiadásról szóló 7/2020. számú turisztikai értesítő, valamint az IBUSZ Kft. belső információs rendszeréről készített képernyőfotót, mely bizonyítja a program és az eljárásrend közzétételét,
  - a belső eljárásrend árazással kapcsolatos működésének igazolására 3 db kalkulációt,

<sup>61</sup> <https://www.ibusz.hu/tokkal-vonoval-teljes-arazas>

- a fogyasztói panaszokról készített negyedéves összesítést (4 db) 2021. évre,
  - a 128 db panaszból két panaszt és az arra adott válaszlevelet.
86. Az eljárás alá vont kérte figyelembe venni, hogy ellene első alkalommal indult versenyfelügyeleti eljárás, melynek során mindvégig a hatósággal együttműködve járt el és tett kötelezettségvállalást. Erőfeszítésen felül a – világjárvány okozta problémák mellett – folyamatosan dokumentálta a kötelezettségvállalásai teljesítését, kérte a bírság kiszabását mellőzni figyelemmel a fentiekre és arra, hogy a kötelezettségvállalás célját teljes mértékben elérte.

## **II.9. Az eljárás alá vont előzetes álláspontra, illetve azzal összefüggésben tett észrevételei**

87. Az IBUSZ a VJ/8-49/2023. számú iratban (a vonatkozó beszámolók csatolása és összesítő táblázatok bemutatása mellett) előadta, hogy Covid 19 koronavírus járvány miatt mind az IBUSZ Kft. munkavállalói létszáma, mind az árbevétele, illetve a mérlegfőösszege is lecsökkent, aminek következtében a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv.tv.) 3. § (1) bekezdésében foglalt határértékektől 2021. és 2022. években elmaradt. Az IBUSZ a Kkv.tv. hatályba lépése óta egyetlen alkalommal sem felelt meg ezen minősítésnek, emiatt a határértékek teljesülését csak a 2022. évi beszámoló közzétételét követően vizsgálta meg.
88. Az eljárás alá vont előadta, hogy az előzetes álláspont azon megállapításával egyetért, miszerint a mulasztása csekélynek minősül az egész kötelezettségvállaláshoz, a teljesítettekhez képest. Erre való tekintettel kérte az eljáró versenytanácsot, hogy figyelemmel arra, hogy középvállalatnak minősül 2023. január 1-től, bírság helyett figyelmeztetést alkalmazzon.
89. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást<sup>62</sup> követően az eljáró versenytanács felhívására a VJ/8-53/2023. számú iratban bemutatta a Kkv.tv. 5.§-a szerint partner-, illetve kapcsolódó vállalkozásait, illetve csatolta a vonatkozó beszámolókat és az általa készített összegzések alapján saját maga megállapította, hogy az összesített értékek alapján, bár 2022. évben a határértékeknek megfelelt, de mivel 2021. évben 2,5 fővel meghaladta a munkavállalói létszámot, 2023-ban nem minősül középvállalkozásnak.

## **III.**

### **Jogi háttér**

90. A Tpvt. 75. § (1) bekezdése szerint, ha a Tpvt. 67. § (2) bekezdése alapján indított versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.
91. A Tpvt. 75. § (3) bekezdése alapján az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti határozatát az alábbi esetekben is módosítja
- a) a kötelezett vállalkozás kérelmére, ha a kötelezett a határozatban előírt valamely kötelezettséget rajta kívül álló elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, vagy

<sup>62</sup> VJ/8-51/2023. számú jegyzőkönyv

b) a kötelezett vállalkozás kérelmére vagy hivatalból, ha a határozatban előírt valamely kötelezettség teljesítése a körülmények változása, így különösen a piaci viszonyok, a verseny feltételeinek módosulása folytán a továbbiakban nem indokolt,

és a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon is elérhető.

92. A Tpv. 75. § (4) bekezdése alapján a (3) bekezdés a) pontja szerinti kérelem a kötelezettség teljesítését megakadályozó okról való tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított két hónapon belül terjeszthető elő.
93. A Tpv. 75. § (5) bekezdése alapján az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti, a közigazgatási bíróság által el nem bírált határozatát visszavonja akkor is, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapul.
94. A Tpv. 75. § (6) bekezdése alapján ha a vállalkozás nem teljesítette az (1) bekezdés szerinti határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának - a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő - mérlegelése alapján a határozatot visszavonja vagy bírságot szab ki.
95. A Tpv. 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a Tpv. 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
96. A Tpv. 77. § (3) bekezdés alapján az utóvizsgálatra – a Tpv. 77. §-ban meghatározott eltérésekkel - a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.
97. A Tpv. 77. § (4) bekezdés alapján az utóvizsgálat az eljáró versenytanács határozatában meghatározott teljesítési határidőtől, folyamatos kötelezettség, illetve a 30. § (3) bekezdése szerinti utólagos feltétel esetén a kötelezettség, illetve a feltétel fennállásának határozatban előírt utolsó napjától, ennek hiányában a határozat véglegessé válásától számított öt éven belül indítható. E határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely alatt a határozat végrehajtása nem foganatosítható.
98. A Tpv. 77. § (5) bekezdés alapján az utóvizsgálat ügyintézési határideje három hónap; azt a Gazdasági Versenyhivatal elnöke, illetve - a versenytanácsi eljárás szakaszában - a Versenytanács elnöke indokolt esetben annak letelte előtt egy alkalommal, legfeljebb három hónappal meghosszabbíthatja.
99. A Tpv. 77. § (6) bekezdés c) pontja alapján a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben a 75. § (1) bekezdése szerinti határozatát
- ca) a 75. § (3) bekezdés b) pontja szerint módosítja,
  - cb) a 75. § (6) bekezdése szerint visszavonja, bírságot szab ki, illetve a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmaz,
  - cc) a 75. § (6a) bekezdése szerint visszavonhatja.
100. A Tpv. 78. § (1a) bekezdés a) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szab ki vagy a (8) bekezdés szerinti figyelmeztetést alkalmaz azzal szemben, aki határidőben nem teljesítette a 75. § szerinti kötelezettségvállalást, kivéve, ha a kötelezettségvállalást előíró határozatnak a 75. § (6) bekezdése szerinti visszavonása folytán az ügyben a versenyfelügyeleti eljárás újból megindult.

101. A Tpvt. 78. § (1b) bekezdése alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
102. A Tpvt. 78. § (4) bekezdés alapján az (1) bekezdés c) pontja, illetve az (1a) bekezdés szerinti bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a kötelezettség megszegésének súlyára, a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, valamint a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdekre, a vállalkozás piaci helyzetére, a kötelezettség megszegésének felróhatóságára, a kötelezettség addigi teljesítésére - tekintettel kell meghatározni. A kötelezettség megszegésének súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
103. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése szerint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.

## IV.

### Az eljárás alá vont teljesítésének értékelése és a jogkövetkezmény

#### IV.1 Az utóvizsgálat keretei

104. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a Tpvt. 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
105. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét az utóvizsgálatra a Tpvt. 77. §-a, illetékességét a Tpvt. 45. §-a állapítja meg.

#### IV.2. A teljesítés értékelése

106. Az eljáró versenytanács elsődlegesen azt állapította meg, hogy az IBUSZ árazási- és erre vonatkozó kommunikációs gyakorlatának módosítását alapvetően már a kötelezettségvállalás elfogadását megelőzően megkezdte és azt az előírt határidőn túl is folytatta, valamint az edukációs célú tájékoztatási eszközök is elérhetőek a vállalási határidőn túl, jelenleg is. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont 2022. október 26-án, így a 2022. október 31-i határidőt megelőzően részletes, rendszerezett igazolási csomagot nyújtott be, amelyben azt is jelezte, hogy egyes mellékleteket (videókat, katalógusokat) terjedelmi korlát miatt csatolni nem tud, így azok online elérhetőségének helyét adta meg. Az egyes online tartalmak az utóvizsgálati eljárásban, illetve a versenytanácsi szakban is elérhetőek maradtak, így – bár az eljárás alá vont által határidőben benyújtott egyes képernyőmentéseken nem minden esetben volt látható a közzététel vagy a mentés pontos időpontja – a közzétételi csatornák, illetve a közvetítők (saját honlap, Facebook, turizmussal foglalkozó online csatornák, YouTube) sajátosságai miatt a közzététel napja és az elérhetőség időtartama utóbb is ellenőrizhető volt.
107. Ezzel együtt az eljárás alá vont az utóvizsgálati szakban a vizsgálat felhívására minden esetben be tudott nyújtani olyan iratokat (képernyőmentéseket, file-okat), amelyek kétség nélkül igazolták a készítés, a rögzítés idejét, illetve azok összhangban voltak az aktuálisan online elérhető információkkal, tartalmakkal is, így megállapítható, hogy az eljárás alá vont az igazolást célzó iratokat nem utóbb, hanem időszerűen állította elő (ekként a dátum láthatóságának a hiánya az önkéntesen benyújtott iratokon pusztán adminisztrációs jellegű, pótolható hibának tekinthető).
108. A fentiek ellenére az eljáró versenytanács hangsúlyosan kiemeli, hogy amennyiben egyes tartalmak (bemutató videó, katalógusok, Facebook bejegyzések, honlapi aloldal, árazást ismertető



videók) nem lettek volna elérhetőek online (az IBUSZ döntése alapján) az utóvizsgálati időszakban is, akkor kétséges, hogy elfogadható lett volna azon hivatkozás és megoldás az eljárás alá vont részéről, hogy

- terjedelmi korlát miatt adott formában (tömörítés nélkül, hivatali kapun keresztül) nem csatolhatóak a videók,
- egyes posztok megjelenési, közzétételi ideje a statikus mentéseken nem látható, csak a dokumentumok elnevezéséből (az elnevezésekben a dátumok is szerepeltek) következtethető ki,
- egyes megjelenési jellemzőket csak a vizsgálat felhívására, utóbb, az utóvizsgálati eljárásban hivatkozott le a vállalkozás és nyújtott be újabb, bár időszerű iratokat.

109. Az igazolás megfelelőségének a kockázatát az adott vállalkozásnak kell viselnie, különös figyelemmel arra, hogy a vonatkozó eljárási szabályok alapján az utóvizsgálat indítására akár öt évvel az igazolási határidőt követően is sor kerülhet, illetve nincs a hatóságnak olyan kötelezettsége, hogy az igazolásban hivatkozott linkeket azonnal megnyissa és a tartalmat rögzítse.

110. Továbbá kiemelendő – bár a jelen ügyben döntően csak kiegészítő jellegű információk, nyilatkozatok és iratok beszerzésére volt szükség a vizsgálati szakban –, hogy a kötelezettségvállalásokkal szemben elvárás azok ellenőrizhetősége és igazolhatósága, ezért is tartalmazzanak a vonatkozó döntések kötelezettséggként előírt igazolási előírást (és határidőt is). Ekként elvárható, hogy a kötelezettségek teljesítésének feltárására, bemutatására ne utólagosan, a megjelölt határidőn túl az utóvizsgálati eljárás során kerüljön sor, hanem azt megelőzően, önkéntesen, magyarázattal és hiteles dokumentációval ellátva, a vállalkozások nyilatkozatai és egyéb beadványai révén.

111. Amennyiben az irat elektronikusan nem tölthető fel akár mérete, akár formátuma miatt, úgy az akár postai úton, akár személyesen is becsatolható lehet a megfelelő adathordozón vagy olyan elektronikus közvetítő szolgáltatás igénybevételével, amely tartósan elérhetővé teszi az igazolandó tartalmat. Továbbá annak sincsen akadálya, hogy egy-egy bejegyzésről, honlapi oldalról többféle formátumú és típusú mentés készüljön, amelyek igazolják a közzététel és az igazolás rögzítésének az idejét is (amennyiben esetlegesen az utóbbira szükség lenne).

#### **IV.2.1. A kötelezettségvállalás A) pontja teljesítésének értékelése**

112. Az eljáró versenytanács szerint a rendelkezésre álló információk, iratok és kereskedelmi gyakorlat alapján megállapítható, figyelemmel a II.1. és a II.2. pontokban írtakra is, hogy az IBUSZ a határozat átvételétől folyamatosan, így a két éves, 2022. október 1-én lejáró határidőt meghaladóan is fenntartotta azon (már a kötelezettségvállalás elfogadása előtt megkezdett) gyakorlatát, hogy a kereskedelmi gyakorlatában (így reklámjaiban, valamint a honlapi kalkulációiban is) az általa szervezett valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben határozza meg és kommunikálja. A rendelkezésre álló szerződéses iratokból és kalkulációkból az állapítható meg, hogy a „tokkal vonóval” elnevezéssel ismertetett teljes díj alatt az az összeg értendő, amelynek megfizetése ahhoz szükséges, hogy a fogyasztó az adott utazáson, a hirdetésben megjelölt feltételekkel részt tudjon venni. Az is megállapítható, hogy az IBUSZ a kereskedelmi gyakorlatában a teljes díjon felül külön – jól érthetően és észlelhetően – feltünteti a további, opcionálisan fizetendő díjakat, valamint a harmadik felek felé fizetendő esetleges költségeket.

113. Sem a vizsgálat, sem az eljáró versenytanács nem azonosított olyan kereskedelmi gyakorlatot vagy szerződést (sem az eljárás alá vont által benyújtott tartalmak vagy fogyasztói jelzések, panaszok, sem az egyéb módon feltártak alapján), amely a fentieknek ellentmondana.

114. Az eljáró versenytanács szerint tehát a kötelezettségvállalás ezen pontja maradéktalanul, határidőben és a rögzített elveknek, elvárásoknak megfelelően teljesült.

#### **IV.2.2. A kötelezettségvállalás B) pontja teljesítésének értékelése**

115. Az eljáró versenytanács szerint a kötelezettségvállalás B) pontja maradéktalanul, határidőben és a rögzített elveknek, elvárásoknak megfelelően teljesült, ugyanis a II.3. pontban leírtak alapján az látható, hogy az IBUSZ tájékoztatta a vele szerződéses kapcsolatban álló feleket a hatóság eljárásáról és az így fenntartott (új) árképzési gyakorlatáról, valamint felhívta a figyelmet arra, hogy csak olyan utazási csomag értékesítését, illetve közvetítését vállalja, ahol a partner (a szervező vállalkozás) a kötelezettségvállalás A) pontjában részletezettek szerint határozza meg és kommunikálja a díjakat, valamint ennek keretében szerződéses partnereivel már fennálló szerződéseit módosította.

116. A vállalkozás ugyan 2022. október 1-ig új partnerrel nem kötött szerződést, azonban a kötelezettségvállalás teljesítését igazoló dokumentációja benyújtását követően 2022. november 23-án egy korábbi partnerével kötött szerződést, mely szerződés 6.2 pontja is igazolja, hogy az IBUSZ az előírt két éven túl is fenntartotta a kötelezettségvállalása B) pontja szerinti vállalását.

#### **IV.2.3. A kötelezettségvállalás C) pontja teljesítésének értékelése**

117. Az eljáró versenytanács szerint a rendelkezésre álló információk, ÁSZF-ek, kalkulációs mentések, katalógusok, díjjegyzékek és egyéb kereskedelmi gyakorlatok (de még az egyéb célból csatolt fogyasztói jelzések) alapján is megállapítható, figyelemmel a II.4. pontban írtakra is, hogy az IBUSZ a határozat átvételét követő 30 napon belül, 2020. október 31. előtt (a szerződésekben 2020. október 21-től, a kereskedelmi gyakorlatokban pedig 2020. október 29-étől) megkezdte és jelenleg is fenntartja azt az egyébként két évre, azaz 2022. október végéig előírt gyakorlatot, hogy egyértelműen, egységes (szerződésszerű) megnevezéssel kommunikálja az útlemondási biztosítási díjat, valamint nem használja sem kalkulációban, sem megrendelés esetén automatikusan kiválasztottként a díjat, hanem tájékoztatást nyújt a lehetőségről és a díj jelentőségéről.

118. Szintén megállapítható, hogy 2020. október 21-től minden releváns területen, így különösen a kötelezettségvállalásban előírt [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) honlapon és online kalkulációs felületen az IBUSZ közzétette (és két éven túl is fenntartotta) azt a tájékoztató szöveget, hogy *„többszemélyes szobába minimális létszám alatti foglalás online módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnknel.”*

119. Egyéb újonnan felmerülő díjat, költségtételt sem a vizsgálat, sem az eljáró versenytanács nem azonosított, így annak egységes kommunikációja vagy előre ki nem választott volta sem vizsgálható.

120. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a kötelezettségvállalás C) pontját az IBUSZ maradéktalanul, határidőben és megfelelően teljesítette.

#### **IV.3.4. A kötelezettségvállalás D) pontja teljesítésének értékelése**

121. Megállapítható (a II.1. és a II.5. pontokban írtak alapján), hogy az IBUSZ 2020. október 30-tól kezdve honlapján, Facebook oldalán, szövegesen és videókkal, illetve szakmai fórumokon cikkekkel edukációs kampányt valósított meg a jogszerű árkommunikációs gyakorlatról, a teljes árazásról, a saját gyakorlatát pedig továbbra is a „Tokkal vonóval” szlogennel és piktogrammal jelenítette meg a határozat átvételét követően kezdve, az előírt egy éves határidőn túl is, folyamatosan.

122. Megállapítható a II.5.1. pontban leírtakra is tekintettel, hogy a vállalkozás a kötelezettségvállalása D) pontjának i) alpontjában előírt módon, határidőben (2020. október 31. előtt) létrehozta a vállalt edukációs aloldalt, ahol tájékoztatást adott egyrészt az utazási csomagok árazásával kapcsolatos elvárásokról, a jogszerű gyakorlatokról, másrészt arról, hogy a kommunikációra a Gazdasági Versenyhivatal eljárása miatt került sor és az ügyben hozott határozat elérhetőségéről. Az aloldalon túl

a honlap nyitóoldalán is tájékoztatást adott (jelentősen hosszabb ideig, mint az előírt négyszer négy hét, folyamatosan) a teljes ár bevezetésének, illetve kommunikációjának a szükségességéről.

123. A vállalkozás a kötelezettségvállalása D) pontjának ii) alpontjában előírt kampányelemeket is határidőben, 2021. március 31-ét megelőzően, 2021. március 11-étől megkezdve teljesítette a II.1. és II.5.1. pontokban leírtakra figyelemmel: videós riportokat jelenített meg Facebook oldalán, valamint a [www.turizmus.com](http://www.turizmus.com), a [www.turizmusonline.hu](http://www.turizmusonline.hu) és a [www.mti.hu](http://www.mti.hu) oldalon szakmai cikket jelentetett meg a teljes árazással kapcsolatosan.
124. Ugyanakkor határidőn túl, a 2021. január 31. és 2021. március 31. közötti időszak helyett 2021. május 11-én jelenítette meg az eljárás alá vont a [www.ibusz.hu](http://www.ibusz.hu) weboldalon a „Hogyan foglaljon lépésről-lépésre” című bemutató anyagot. Az eljárás alá vont elismerte a mulasztását, azt a járványhelyezettel magyarázta. Az eljáró versenytanács nem tudja azonban a mulasztást figyelmen kívül hagyni, emiatt a kötelezettségvállalása D) pontjának iii) alpontja nem teljesült hiánytalanul.
125. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre adott észrevételei kapcsán eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont már a kötelezettségvállalása benyújtásakor is számolhatott volna utazási korlátozásokkal, amelyekre tekintettel lehetett volna akár a vállalás egyeztetésekor, akár a határozat kiadását követően kérhette volna a határidő, illetve a teljesítési időszak relatív meghatározását, módosítását.
126. Egyebekben annak sem volt akadálya, hogy az előírt határidőben közzétegye a tartalmat, még akkor is, ha annak hatása, edukációs hatékonysága jóval alacsonyabb lehetett az ismertetett, az eljárás alá vonttól független piaci körülmények miatt, mint a 2021 májusát követő időszakban (amikor az eljárás alá vont utóbb közzétette). A tartalom jelenleg is elérhető (ami egyben azt is alátámasztja, hogy a hosszabb, a kötelezettségvállalás szerinti időszakon érdemben átnyúló, a célszerűségnek is megfelelő elérhetőségnek sem technikai, sem egyéb akadálya nem volt), így az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy az utóbb széles fogyasztói körhöz eljuthatott, azonban ez a tény önmagában a közzététel előírt határidejét nem írja felül. Mindazonáltal ezeket a szempontokat a szankció meghatározása során az eljáró versenytanács mérlegelte.
127. A II.1. és II.5.4. pontokban leírtakra figyelemmel hiánytalanul teljesítette az eljárás alá vont a kötelezettségvállalása D) pontjának iv) alpontjában foglaltakat: a honlapi tartalmakra (aloldal, nyitóoldal, bemutató videó) a megjelenést követően Facebook oldalán legalább három, egymást követő héten közzétett posztban felhívta a fogyasztók figyelmét, illetve az árazással foglalkozó, a Facebook oldalon közzétett videós sorozatra a megjelenést követően a honlapján is hivatkozott.

#### **IV.2.4. A kötelezettségvállalás E) pontja teljesítésének értékelése**

128. A II.1. és II.6. pontokban bemutatottak alapján az eljárás alá vont ugyan megtartott 2021. február 17-én egy online tréninget a saját hálózatában dolgozó, értékesítéssel foglalkozó munkavállalói, valamint 2021. június 24-én egy személyes tréninget a szerződéses partnerei (viszonteladói) számára, amely tréningek keretében – a hangfelvételek tanúsága szerint, a vállalásnak megfelelően – szó volt a teljes ár alkalmazásának szükségességéről, a kommunikációs elvárásokról, a Gazdasági Versenyhivatal eljárásáról és a határozat elérhetőségéről, azonban a tréningek határideje 2021. április 30. volt, azaz a második tréninget az IBUSZ közel két hónappal a vállaltnál később tartotta meg.
129. Az eljáró versenytanács szerint a fentiek miatt az IBUSZ nem teljesítette határidőben (azaz nem maradéktalanul teljesítette) a kötelezettségvállalás E) pontjában foglaltak egy részét. Az eljárás alá vont a járványhelyezettel indokolta mulasztását, valamint azzal, hogy nem volt ráhatása a partnerekre, ezen körülmények azonban nem írják felül a kötelezettségvállalásban előírtakat. Az IBUSZ partnerei számára is megszervezhette volna online a tréninget, önkéntes részvétellel, a partnerek együttműködésében bízva – ezt azonban nem kísérelte meg.

130. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre adott észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vontnak valójában a viszonteladói körének működésére a járványügyi korlátozásoktól függetlenül nincs ráhatása, amivel számolhatott volna előre. Szintén megjegyzendő, hogy ha utóbb következett (volna) be olyan körülmény, amely az eredeti kötelezettségvállalás teljesítését akadályozta, akkor az eljárás alá vont – megfelelő feltételekkel – a Tpv. 75. § (3) bekezdése alapján kérhette volna a határozat módosítását.

#### **IV.2.5. A kötelezettségvállalás F) pontja teljesítésének értékelése**

131. Az eljáró versenytanács szerint a rendelkezésre álló információk (lásd a II.7. pontban írtakat is) alapján nem merült fel kétség, hogy az IBUSZ megfelelési programja, eljárásrendje megfelel a Gazdasági Versenyhivatal elvárásainak, illetve a kötelezettségvállalásban előírtaknak. Ekként megállapítható a benyújtott dokumentumok alapján, hogy az IBUSZ a 2020. november 30-i határidőt megelőzően, 2020. november 26-án adta ki belső eljárásrendjét és megfelelési programját, majd ezek működtetését a vállalt, két éves határidőn túl, 2022. november 30-át követően is fenntartotta.

132. A csatolt iratok, nyilvántartások alapján megállapítható, hogy az IBUSZ vezetői elkötelezték a megfelelés terén, a vállalkozás felkészíti a kollégáit, kommunikációját ellenőrzi, a fogyasztói jelzéseket összegzi, kezeli, illetve szabályzatot is készített a megfelelés támogatására.

133. Az eljáró versenytanács szerint az IBUSZ megfelelően teljesítette a kötelezettségvállalás F) pontjában foglaltakat.

#### **IV.2.7. A kötelezettségvállalás G) pontja teljesítésének értékelése**

134. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása igazolásának határideje 2022. november 30-án járt le, az eljárás alá vont pedig 2022. október 25-én kelt és a Gazdasági Versenyhivatalhoz 2022. október 26-án benyújtott, VJ/34-63/2019. számú beadványával önkéntesen, részletesen és hitelesen igazolta az egyes vállalási elemek megvalósítását, így megállapítható, hogy az igazolás határidőben történt. Mivel alapvetően csak kiegészítő jellegű, például az igazolások időszerűségét ellenőrző adatkérésekre került sor az utóvizsgálat során, így az önkéntes igazolás határidejét az eljárás alá vont nem mulasztotta el.

135. Az eljáró versenytanács szerint lényeges, hogy a kötelezettségvállalás G) pontja egyrészt általánosságban megfogalmazza, hogy a vállalatok teljesítését hitelesen és részletesen dokumentáltan, a határidők ellenőrzését is biztosító módon önkéntesen kell a megjelölt határidőben igazolni,<sup>63</sup>

<sup>63</sup> A kötelezettségvállalást tartalmazó határozat 103-109. pontjai iránymutatást adtak az IBUSZ-nak arra vonatkozóan, hogy milyen szempontoknak kell megfelelnie a teljesítés igazolásául szolgáló dokumentáció elkészítése során. Az eljáró versenytanács a határozatában kifejtette, hogy a kötelezettségek utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárásban történő ellenőrzése során a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata hitelesen és részletesen dokumentált – határidőben érkezett – igazolást vár el. Kiemelte továbbá, hogy az eljárás alá vont felelősséggel tartozik azért, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozatot tartalmazó és azt kiegészítő, magyarázó beadványainak, az azokban lefektetett elveknek (pl. a közérdek hatékony védelmének biztosítása) is megfelelően, határidőben, valamint önként teljesítse és igazolja a kötelezettségvállalását. Egyúttal kifejtette, hogy az edukáció tartalmával kapcsolatban általánosságban megfogalmazható elvárás, hogy az mindenképpen objektív, értékítéletet mellőző legyen, továbbá tükrözze az Fttv. rendelkezéseit és a vonatkozó joggyakorlatot (a jogszerű kommunikáció elveit: pl. teljeskörűség, észlelhetőség és közérthetőség, aktív választási helyzetek biztosítása). Az eljáró versenytanács kifejtette továbbá, hogy nem határozta meg pontosan a határozat rendelkező részében, hogy az egyes vállalatok igazolásánál milyen részletezettséget és dokumentáltságot vár el, hiszen egyrészt többféle jogszerű és hiteles igazolás képzelhető el, másrészt ezek az igazolási mechanizmusok az egyes vállalási elemek technológiai háttérétől is függenek. Megjegyezte azonban, hogy a pusztán nyilatkozat egy vállalási elemről értelemszerűen nem fogadható el, az nem tekinthető részletesen dokumentált és magyarázattal ellátott igazolásnak. Az eljárás alá vontnak célszerű a teljes kötelezettségvállalás-teljesítési folyamatot részletesen (naprakészen) dokumentálnia, a teljesítést követő, utólagos dokumentálás, illetve igazolás nehézségbe ütközhet. Célszerű minden esetben egy vállalat teljesítésének kezdetét, (egy köztes időpontban) folyamatát és végét is igazolni (pl. a honlapon elérhető tájékoztatások esetében több képernyőmentés benyújtásával). Kiemelendő továbbá, hogy az igazoltság mértékét a független, külső szakértő ellenjegyzése egyértelműen növeli. A határozat 108. pontjában az eljáró versenytanács kiemelte, hogy adott ügyben is jelentősen összefügg az egyes vállalatok teljesítése azok igazolásának megfelelőségével, továbbá mind a

másrészt a bizonyítékok körére vonatkozóan – mivel az igazolás módszertana, technikái sokfélék lehetnek – minimális listát is meghatározott. Figyelemmel arra, hogy a fentiek szerint az összes vállalási elem teljesült (némi késedelem mellett), így a teljesítések általánosságban igazolásra kerültek, ezért ebben a pontban a továbbiakban csak az értékelendő, hogy az IBUSZ benyújtotta-e minimálisan előírtakat.

136. Az eljáró versenytanács megállapította a II. pontban ismertetettek alapján, hogy az IBUSZ benyújtotta minimum három eltérő időpontra és öt utazási ajánlatra a releváns kereskedelmi gyakorlatának bizonyítékait, a partnereknek szóló tájékoztatást, az összes edukációs tartalmat, az egyes tartalmak megjelenéséről rögzített képernyőmentéseket, a tréningeken elhangzott prezentációkat, valamint a tréningek időpontját és formáját igazoló dokumentumokat, a résztvevők számát igazoló iratot, a megfelelési szabályzatot és az eljárásrend működtetését bemutató, igazoló bizonyítékokat.
137. Az eljáró versenytanács ekként azt állapította meg, hogy az IBUSZ megfelelően teljesítette a kötelezettségvállalás G) pontjában foglaltakat.
138. Ebben a körben is kiemelendő azonban, hogy az eljárás alá vont kockázatosan igazolta a teljesítést, amikor
- egyes tájékoztatások esetében nem tartalmat (például videó formátumban), hanem annak honlapi linkjét adta meg, illetve
  - egyes képernyőmentéseken a mentés vagy a közzététel dátuma nem pontosan látható.
139. Amennyiben ugyanis a linkek később nem lettek volna elérhetőek vagy hitelesen nem igazolták volna a közzétételt, illetve ha a folyamatos elérhetőségre és az időszzerű mentések file-adataira tekintettel nem lett volna egyértelműen megállapítható a mentés vagy a közzététel pontos dátuma, ami miatt a vizsgálat részéről érdemi, kiegészítő jelleget meghaladó tényállás feltárára került volna sor a teljesítés vagy annak igazolása körében, vagy ha az előírt minimum listát határidőben maradéktalanul nem nyújtották volna be, akkor az igazolás sem lett volna maradéktalannak tekinthető, sőt adott esetben a határidők tartása is megkérdőjelezhető lett volna.

#### **IV.3. A kötelezettségvállalást értékelő utóvizsgálatokkal kapcsolatos általános megjegyzések**

140. Az utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárásnak egy kötelezettség ellenőrzését követően többféle kimenete lehetséges. Amennyiben az eljáró versenytanács a kötelezést maradéktalanul (határidőben és tartalmában is) teljesítettnek találja, akkor a versenyfelügyeleti eljárást az eljáró versenytanács megszünteti. Amennyiben viszont a vállalkozás nem teljesítette az előírt kötelezettséget, a mulasztás jellege, terjedelme és egyéb körülmények mérlegelésével az eljáró versenytanács módosítja vagy visszavonja határozatát, illetve bírságot szab ki vagy – amennyiben KKV-ról van szó és első jogsértésről – figyelmeztetést alkalmaz.
141. Amennyiben a kötelezett a határozatban előírt valamely kötelezettséget rajta kívül álló, elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni és határidőben – a kötelezettség teljesítését megakadályozó okról való tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított két hónapon belül – kérelmezi, akkor az eljáró versenytanács módosíthatja a határozatot (ha a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon is elérhető). Ebben az esetben az utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárás célja a módosítás megalapozása, mérlegelése.

---

teljesítések, mind az igazolások esetében be kell tartania az eljárás alá vontnak a határidőt. Szintén kiemelendőnek tartotta az eljáró versenytanács, hogy a kötelezettségvállalás tartalmától függetlenül az eljárás alá vontnak az esetlegesen változó jogszabályi környezetre is tekintettel kell lennie.

Megállapítható, hogy a jelen ügyben az eljárás alá vont nem kérte a határozat módosítását (sem a fentiek szerinti irányadó határidőben, sem azt követően).

142. Módosítható a kötelezettségvállalást előíró határozat akkor is (a kötelezett vállalkozás kérelmére vagy akár hivatalból), ha a határozatban előírt valamely kötelezettség teljesítése a körülmények változása, így különösen a piaci viszonyok, a verseny feltételeinek módosulása folytán a továbbiakban nem indokolt – azonban ebben az esetben is feltétel, hogy a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon is elérhető legyen.
143. A jelen ügyben azonban az ilyen módosítás azért nem lehet következmény, mert a kötelezettségek utóbb mind teljesültek, így nem valamilyen kötelezettség elmaradása, hanem azok egy részének késedelmes megvalósítása az azonosított mulasztás és ezért a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon való elérhetősége mint feltétel jelen körülmények között már nem értelmezhető. Ebben a körben lásd az eljárás alá vont észrevételeire tett eljáró versenytanácsí megjegyzéseket is a fentiekben.
144. A visszavonás és a bírság közötti mérlegelés során a közérdek hatékony érvényesülésének szempontjaira szükséges figyelemmel lenni, így a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felrőhatóságára.
145. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a Tpv. 77. § (6) bekezdése alapján nem szűntethető meg az utóvizsgálat, de a vállalás döntően teljesült, méghozzá egyes elemeket tekintve időben hosszabban, a vállaltakat meghaladva, valamint a hiányosságok (a fentiek alapján) jellegüknel fogva olyanok, amelyeket utóbb a megadott határidőben lehetetlen lenne kikényszeríteni, utólagos kikényszerítésük pedig a határidőn túl történt önkéntes megvalósításuk miatt nem indokolt, így az eljáró versenytanács szerint a határozat visszavonása sem indokolt, hiszen a kötelezettségvállalás alapvető célját elérte.
146. Az eljáró versenytanács szerint tehát nem indokolt a határozat visszavonása, ugyanis az IBUSZ alapvetően összhangba hozta magatartását az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, iránymutatásul szolgált a piaci szereplőknek, segítette a fogyasztói tudatosságot, a kötelezettségvállalása és így a közérdek hatékony védelmének biztosítása döntően megvalósult, és ugyan nem teljesítette maradéktalanul kötelezettségvállalását, azonban – bár a két azonosított késedelem jelentősebb (egy-egy hónapot meghaladó) mértékű – a bemutató anyag a vállaltnál hosszabb ideig, így szélesebb fogyasztói kör számára volt elérhető, illetve a késedelmes tréning ellenére egyéb edukációs anyagok révén is eljuthatott a partnerekhez, azok alkalmazottaihoz az IBUSZ mondanivalója, a hatóság elvárása, így a késedelem súlya, hatása is kisebb, ezért az eljáró versenytanács szerint az IBUSZ mulasztása csekélynek minősül az egész kötelezettségvállaláshoz, a teljesítettekhez képest. Az eljáró versenytanács szerint továbbá – részben a járványügyi helyzet kapcsán előadottak, részben a mulasztás jellege miatt – az eljárás alá vont mulasztásának felrőhatósága pusztán alacsony fokú, továbbá az eljáró versenytanács figyelembe vette, hogy a járványügyi helyzetben a foglalások visszaesése, bizonytalansága miatt a vállalt és előírt videó és személyes jelenléti tréning hatása is csekélyebb lett volna a tervezettnél.
147. A vonatkozó rendelkezések azonban egyértelműek késedelmes teljesítés esetén (amennyiben a visszavonás nem indokolt): a Tpv. 78. § (1a) bekezdés a) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szab ki vagy a (8) bekezdés szerinti figyelmeztetést alkalmaz azzal szemben, aki határidőben nem teljesítette a 75. § szerinti kötelezettségvállalást.
148. A kötelezettségzegés jellegére és súlyára tekintettel tehát nem látja indokoltnak az eljáró versenytanács a határozat Tpv. 77. § (6) bekezdés c) pontja szerinti módosítását vagy visszavonását, a figyelmeztetés alkalmazására azonban nincsen mód, mivel az IBUSZ a Kkv.tv. 5. §-ára is

figyelemmel nem minősül kis- és középvállalkozásnak.<sup>64</sup> Az utóvizsgálat megszüntetésének, a határozat módosításának vagy visszavonásának, illetőleg figyelmeztetés alkalmazásának hiányában az eljáró versenytanácsnak határozatában – a Tpv. 75. § (6) bekezdése és 77. § (6) bekezdés c) pontja együttes olvasatában – bírságot kell kiszabnia.

149. Az eljáró versenytanács tehát megállapította, hogy az IBUSZ ugyan alapvetően összhangba hozta magatartását az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, a kötelezettségvállalása és így a közérdek hatékony védelmének biztosítása döntően megvalósult, azonban nem teljesítette maradéktalanul kötelezettségvállalását, ugyanis
- a „Hogyan foglaljunk lépésről-lépésre” elnevezésű videóját a kötelezettségvállalásában vállalthoz képest mintegy 40 napos késéssel tette közzé, azaz nem határidőben teljesítette a kötelezettségvállalása D) pontjának iii) alpontjában foglaltakat,
  - a szerződéses partnerei (vizonteladói) számára szervezett edukációs tréninget a vállalnál közel két hónappal később tartotta meg, azaz a kötelezettségvállalása E) pontjának egy részét nem határidőben teljesítette.
150. A Tpv. 75. § (6) bekezdése alapján ha a vállalkozás nem teljesítette határidőben az (1) bekezdés szerinti határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának - a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő - mérlegelése alapján a határozatot visszavonja vagy bírságot szab ki.
151. A versenyfelügyeleti eljárásokban meghatározható bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során ezért az eljáró versenytanács is szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának Alkotmánybíróság által is elismert célja a büntetésen túl az egyedi és általános elrettentés. 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. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a jogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.
152. Az eljáró versenytanács kiemeli tehát, hogy amennyiben az előírt módon nem teljesült a kötelezettség, akkor az utóvizsgálat nem szüntethető meg és a jogkövetkezménynek kell tükröznie a mulasztás súlyát, jelentőségét.
153. Az eljáró versenytanács a fentiekre tekintettel a Tpv. 78. §-ának (1a) bekezdés a) pontja és (4) bekezdése alapján bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben, figyelemmel arra a célra is, hogy egy kötelezettségvállalást benyújtó vállalkozással szemben alapvető elvárás, hogy az általa vállalt és részére az ügyzáró határozatban előírt kötelezettségeket pontosan, határidőben és a vállalt tartalommal teljesítse. Mindazonáltal az eljáró versenytanács a szankció mértékének meghatározása során

---

<sup>64</sup> Az eljárás alá vont a VJ/8-39/2023. számú iratban az eljáró versenytanács kérdésére úgy nyilatkozott, hogy nem minősül KKV-nak, azonban ezt a nyilatkozatát a későbbiekben pontosította, kiegészítette a II.9. pontban ismertetett VJ/8-49/2023. és VJ/8-53/2023. számú iratokkal, amelyek alapján az látható, hogy a foglalkoztatotti összesített létszám haladja meg a maximális 250 főt (1%-kal).

figyelemmel volt arra, hogy a kötelezettségzegés mértéke a kötelezettségvállalás egészéhez képest csekély, valamint arra is, hogy az eljárás alá vont a bevételeinek jelentősebb visszaesése mellett a Kkv.tv.-ben meghatározott, összesített vállalkozáscsoporti eredményei alapján pusztán csak 2,5 fő foglalkoztatotti számmal haladta meg a KKV minősítéshez szükséges mutatókat.

154. Az IBUSZ 2022. évi nettó értékesítési árbevétele 22.129.610.000 Ft volt a pénzügyi beszámolója alapján.<sup>65</sup> Az utóvizsgálati szakban az eljárás alá vont visszautalt az utóvizsgálat alapjául szolgáló versenyfelügyeleti eljárásban benyújtott, 2019. november 4-én kelt beadványára,<sup>66</sup> amelyben részletesen ismertette tevékenységeit és kifejtette, hogy a repülőgépes utazási csomagokból származó árbevétel a teljes árbevételének csak egy részét teszi ki.<sup>67</sup> Az eljáró versenytanács azonban a bírság meghatározása körében a jelen ügyben nem tartotta irányadónak az előzmény ügyben feltárt bevételi adatokat, illetve a bevételektől egyébként is alapvetően független, a mulasztás csekély súlyát, hatását tükröző jelképes összegű bírság meghatározását tartotta indokoltnak.
155. Mindezen körülmények miatt, a Tpv. 78. § (4) bekezdésében foglalt szempontokat a fentiek szerint mérlegelve az eljáró versenytanács 300.000 Ft-ban állapította meg a bírság összegét, amely összeg generális prevenció hatással is bírhat és tükrözi az eljárás alá vont mulasztásának súlyát. A kiszabott bírság a lehetséges maximumot meg sem közelíti, ellenben az eljáró versenytanács szerint összhangban van a Tpv. 78. § (4) bekezdésével, a mérlegelendő tényezőkre (elsősorban a teljesítés mértékére, illetve az eljárás alá vont méretére, a járványidőszakkal összefüggésben felmerült működési nehézségekre) figyelemmel. Az eljáró versenytanács a vállalat teljesítésének mértéke körében arra is tekintettel volt, hogy az IBUSZ az előírt fenntartási határidőknél tovább felelt meg a vállalatának, valamint a késedelmekkel nem okozott érdemi problémát, ugyanis mire be-, illetve újraindultak ténylegesen a foglalások, addigra teljesített.

## V.

### Egyéb kérdések

156. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét az utóvizsgálatra a Tpv. 77. §-a, illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.
157. A Tpv. 46. § (1) bekezdése szerint az Ákr. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.
158. A bíráságnak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírászámlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).
159. A Tpv. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával

<sup>65</sup> [https://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/beszamolo\\_megjelenites](https://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/beszamolo_megjelenites)

<sup>66</sup> VJ/34-2/2019. számú beadvány 2. pont

<sup>67</sup> VJ/8-13/2023. számú beadvány



- kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
160. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
161. A Tpvt. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
162. 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.
163. A Tpvt. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. 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.
164. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
165. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
166. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
167. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
168. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.

169. 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 ügygel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
170. 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 illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2023. november 15.

dr. Kőhalmi Attila  
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella  
előadó versenytanácsstag

Váczi Nóra  
versenytanácsstag