



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/073-020/2010.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Harkányi, Czövek és Deme Ügyvédi Iroda (Budapest) által képviselt **Kartago Tours Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

v é g z é s t .

A Versenytanács az eljárást megszünteti, egyben - vállalásával egyezően - arra kötelezi a Kartago Tours Zrt.-t, hogy tartózkodjék attól, hogy kereskedelmi kommunikációjában előfoglalási kedvezményrendszerét az annak igénybevételéhez szükséges feltételeket, illetve a kedvezmény mibenlétét elhallgatva népszerűsítse.

A jelen végzés ellen a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, de a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2010. július 30-án annak vizsgálatára indított eljárást, hogy az eljárás alá vont a 2009-2010 évben folytatott kommunikációs gyakorlatával megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit, amikor az előfoglalás esetére ingyenes ajándékként hirdetett „fakultatív kirándulás” ismertetése során nem tüntette fel, hogy a kirándulást milyen feltételek mellett lehet igénybe venni.

I.

Az eljárás alá vont

2. Eljárás alá vont főtevékenysége utazásszervezés, jogelődje révén 1997 óta működik a magyar utazási piacon. Tíz saját irodával rendelkezik és több száz partnerirodán keresztül értékesíti utazásait. Az eljárás alá vont az Exim Tours utazásszervező hálózat része, amely Magyarországon kívül a következő országokban van jelen: Lengyelország, Csehország, Szlovákia és Románia.

II.

Eljárás alá vont vizsgált kommunikációs gyakorlata

3. Az eljárás alá vont katalógusaiban, honlapján, kirakatmatricáin és szórólapjain az előfoglalási kedvezmény előtérbe helyezésével hirdette utazásait. Eszerint meghatározott

úti célok esetén minden előfoglalással vásárló fogyasztó ingyenesen jogosult ún. „fakultatív kirándulás” igénybevételére. A vizsgálat megállapításai szerint az előfoglalási kedvezmény igénybevételének két úti cél tekintetében feltétele volt, hogy legalább 4-6 fő részt vegyen a kiránduláson, ugyanakkor ezen feltétel nem szerepelt az eljárás alá vont vizsgált kereskedelmi kommunikációjában.

2009-2010 téli katalógus (egzotikus és tengerparti üdülések)¹

4. A katalógus 4. oldala mutatja be az előfoglalási kedvezményrendszert, ami tartalmazza az ingyenes fakultatív kirándulásra vonatkozó tájékoztatást is:

„Minden utas, aki 2009. november 15-ig lefoglalja az utazást és befizeti a részvételi díj 40%-át, további különleges kedvezményeket is kap:

- 1.) INGYENES FAKULTATÍV KIRÁNDULÁS (amennyiben Tunézia vagy Egyiptom úti célokra előfoglalásban foglal, egy ingyenes fakultatív kirándulást adunk ajándékba. A kirándulást a Kartago Tours Zrt. választja meg, csak a két úti cél esetében, körutazások és hajóutak foglalása esetén nem érvényes.)*
- 2.) AJÁNDÉK (bármelyik úti célra ha előfoglalásban foglal, szállodai szobánként jár az ott elhelyezettek létszámától függetlenül)*

A fenti kedvezmények csak a befizetés alkalmával igényelhetők, utólagosan kedvezmények nem érvényesíthetők!”

5. A tunéziai üdülési lehetőségeket bemutató részben az alábbi keretes tájékoztatás található a „különleges kedvezményekről”:

„Fakultatív kirándulás ajándékba” – Amennyiben Ön 2009.11.15-ig lefoglalja az utazást és befizeti a részvételi díj 40%-át, egy ingyenes kirándulást adunk ajándékba. A kirándulást a Kartago Tours Zrt. választja meg, körutazások és hajóutak foglalása esetén nem tudjuk biztosítani.”²

6. A katalógus végén találhatóak az eljárás alá vont általános szerződési feltételei. Ennek VIII. szakasza az „Ingyenes fakultatív kirándulások” címszó alatt ismerteti, hogy:

„A Kartago Tours fenntartja a jogot az ajándékként felajánlott ingyenes fakultatív programok típusának megválasztására. Az ingyenes fakultatív programok kizárólag megfelelő létszám esetén indulnak körutazásoknál, hajóutaknál nem vehetők igénybe. A létszámhiány miatt elmaradó ingyenes fakultatív programokért a Kartago Tours felelősséget nem vállal, reklamációt nem fogad el.”

2010 nyári katalógus³

7. A katalógus 4. oldala az előfoglalási kedvezményrendszerrel kapcsolatban a fenti 4. pontban írt tájékoztatáshoz hasonlóan a következőket tartalmazza:

„Minden utas, aki 2010. április 15-ig lefoglalja az utazást és befizeti a részvételi díj 40%-át, további különleges kedvezményeket is kap:

- 1.) INGYENES FAKULTATÍV KIRÁNDULÁS Amennyiben Tunézia, Egyiptom, Görögország, Mallorca vagy Törökország úti célokra előfoglalásban foglal, egy ingyenes fakultatív kirándulást adunk ajándékba. A kirándulást a Kartago Tours Zrt. választja meg, csak a fenti úti célok esetében, körutazások és hajóutak foglalása esetén nem érvényes. Mallorca és Törökország esetén júliusi és augusztusi*

¹ Vj-73-003/2010. sz. irat F/7 sz. melléklet

² Vj-73-003/2010. sz. irat F/7 sz. melléklet, 171. oldal

³ Vj-73-003/2010. sz. irat F/8 sz. melléklet

időpontokban nincs lehetőség ingyenes fakultatív kirándulásra. Málta foglalás esetén erre a kedvezményre nincs lehetőség. (Az erre vonatkozó részeket lásd az úti célok bevezetőinél a „különleges ajánlatok” részben.)

- 2.) *AJÁNDÉK (bármelyik úti célra ha előfoglalásban foglal, szállodai szobánként jár az ott elhelyezettek létszámától függetlenül)*

A fenti kedvezmények csak a befizetés alkalmával igényelhetők, utólagosan kedvezmények nem érvényesíthetők!

8. Az egyes relációkhoz tartozó fakultatív programok/kirándulások külön-külön részletesen fel vannak tüntetve, illetve az 5. pontban ismertetettel lényegében azonos keretes tájékoztatás is megtalálható Egyiptom, Görögország, Mallorca, Törökország és Tunézia úti célok⁴ esetében:

„Fakultatív kirándulás ajándékba” – Amennyiben Ön 2010.04.15-ig lefoglalja az utazást és befizeti a részvételi díj 40%-át, egy ingyenes kirándulást adunk ajándékba. A kirándulást a Kartago Tours Zrt. választja meg, körutazások és hajóutak foglalása esetén nem tudjuk biztosítani.”

Mallorca és Törökország esetén a fenti tájékoztatás a következő mondattal egészül ki:

„[Mallorca/Törökország] esetén júliusi és augusztusi időpontokban nincsen lehetőség ingyenes fakultatív kirándulásra.”

9. A fenti 6. pontban írtakkal egyezően szerepelnek a katalógusban az eljárás alá vont általános szerződési feltételei, beleértve annak az „ingyenes fakultatív kirándulásokról” (is) szóló VIII. szakaszát.

Eljárás alá vont által üzemeltetett honlap – www.kartagotours.hu⁵

10. A honlapon megjelenő tájékoztatás a katalógusban foglaltakkal összhangban volt. Így 2009. szeptember 22. és november 15. között a fenti 4. pontban, míg 2010. január 1. és április 15. között a fenti 7. pontban foglaltaknak megfelelő tájékoztatás volt olvasható az előfoglalási kedvezményről.⁶

Irodai kirakatmatrica⁷

11. Az eljárás alá vont a 2010. évi nyári ajánlataihoz kapcsolódóan kirakatmatricákat alkalmazott a Thököly úton (központi), a Pólus Centerben, az Oktogonon, az Astoriánál lévő, a miskolci, a nyíregyházi és a debreceni irodái kirakatában.

12. A kirakatmatricákon az alábbi tájékoztatások szerepeltek:

– a központban, valamint a Pólus Centerben:

„INGYENES FAKULTATÍV PROGRAM ÉS MINDEN FOGLALÁSHOZ PLUSSZ AJÁNDÉK”

„ELŐFOGLALÁSI KEDVEZMÉNY ÁPRILIS 15-IG!”

– a többi irodában:

„ELŐFOGLALÁSI KEDVEZMÉNY ÁPRILIS 15-IG!”

⁴ Egyiptom – Hurghada (36-39), Egyiptom - Sharm El Sheikh (73-75), Egyiptom – Taba (103-105), Görögország - Kréta (131-133), Görögország – Rodosz (143-145), Görögország – Zakynthos (155-156), Mallorca (164-168), Törökország (195-197), Tunézia (219-221), Tunézia – Djerba (271).

⁵ Vj-73-002/2010.sz. irat F/3/b melléklet és Vj-73-014/2010. sz. irat

⁶ A tájékoztatás a www.kartagotours.hu/hasznos-informaciok címen volt elérhető.

⁷ Vj-73-010/2010. sz. irat F/3 melléklet

*Szórólap*⁸

13. Az Utazás kiállítás idején terjesztett szórólap egy nyereményjátékban való részvételre ösztönöz, azonban tartalmaz tájékoztatást az előfoglalással kapcsolatban is a következő szöveggel:

„Április 15-ig előfoglalási kedvezmény és ÁRGARANCIA!”

*Egyéb hirdetések*⁹

14. Az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált nyomtatott sajtóban megjelentett hirdetésesei nem tartalmazzák az előfoglalási kedvezményre vonatkozó információt.

III.

Eljárás alá vont előadása

15. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ingyenes kirándulás mellett számos más különleges kedvezményt ajánl utasainak az előfoglalási akció keretében. Rámutatott, hogy az árgarancia, árkedvezmények és gyermekkedvezmények alkotják az előfoglalási akció meghatározó elemeit, tapasztalatai alapján az utasok számára ez jelenti a fő motivációt a korai foglalásoknál. Ezzel szemben az ingyenes kirándulás egy kevésbé hangsúlyos szempont.
16. A téli szezon ingyenes kirándulásaival kapcsolatban 5 panaszbejelentést kapott az eljárás alá vont (ami 16 főt érintett), míg a nyári szezonra vonatkozóan 3 panasz érkezett (ami 7 főt érintett). A panasz tárgya legtöbb esetben a létszámbíány miatt elmaradt kirándulás volt, illetve az is előfordult, hogy az utas egyáltalán nem kívánta igénybe venni a felajánlott túrát, mert ő maga szeretne volna megválasztani a kirándulás típusát.
17. A vizsgálat hatására az eljárás alá vont módosította kommunikációs gyakorlatát. Az előfoglalási kedvezményről a 2010-2011-es téli szezonra kiadott katalógusában, illetve honlapján már az alábbi tájékoztatás szerepelt:¹⁰
- „Minden utas, aki 2010. november 15-ig lefoglalja tunéziai vagy egyiptomi utazását és befizeti a részvételi díj 40%-át, ingyenes fakultatív kirándulást kap ajándékba. Amennyiben Tunézia vagy Egyiptom úti célokra előfoglalásban foglal, egy ingyenes fakultatív kirándulást adunk ajándékba (helyi városnézés vásárlási lehetőséggel). A fakultatív kirándulás változásának jogát helyi partnerirodánk fenntartja, a kirándulás megfelelő utaslétszám esetén indul (6 fő). Csak Tunézia és Egyiptom foglalása esetén, de körutazás és hajóutak esetén nem érvényes.”*

⁸ Vj-73-002/2010. sz. irat F/3/c melléklet

⁹ Vj-73-002/2010. sz. irat F/3/d melléklet

¹⁰ Vj-73-006/2010. sz. irat és annak F/4 melléklete

IV. Eljárás alá vont kötelezettségvállalása

18. Az eljárás alá vont tárgyaláson – a Versenytanács előzetes álláspontjának megismerését követően – előadott kötelezettségvállalása szerint vállalja, hogy tartózkodik attól, hogy kereskedelmi kommunikációjában előfoglalási kedvezményrendszerét az annak igénybevételéhez szükséges feltételeket, illetve a kedvezmény mibenlétét elhallgatva népszerűsítse.

V. Jogi háttér

19. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.
20. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
21. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
22. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A (2) bekezdés szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
23. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja rögzíti, megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti

vagy alkalmas arra, hogy megtévessze a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

b) az áru lényeges jellemzői.

24. Az Fttv. 14. §-a szerint a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
25. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
26. A Tpvt. 75. §-ának (1) bekezdése szerint ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpvt., illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §). A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben - a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult - újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
27. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
28. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.

VI.

A Versenytanács döntése

29. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény együttes mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a közérdek leghatásosabban eljárás alá vont jelen végzés 18. pontjában ismertetett vállalatának elfogadásával biztosítható, mely által a vizsgált magatartásnak a törvény rendelkezéseivel való összhangba hozása megvalósul.
30. Döntésének meghozatala során a Versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy az eljárás alá vont vállalkozás (i) a GVH fellépésének hatására módosított kereskedelmi gyakorlatán, (ii) a Tpvt. III. fejezete, illetve az Fttv. megsértése miatt korábban nem volt marasztalva, (iii) a kifogásolt magatartásával érintett fogyasztók száma – a rendelkezésre álló információk szerint – csekély.

31. Mindezek alapján a Versenytanács a rendelkező rész szerint döntött.

VII. Egyéb kérdések

32. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
33. A Versenytanács megállapította a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. Az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata:
- a fogyasztók széles körét elérő, széles körben alkalmazott kommunikációs eszközök útján,
 - több hónapon keresztül valósult meg.
34. A jelen végzés elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 75. §-ának (1) bekezdése, illetve 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2011. március 1.

dr. Zlatarov László sk.
előadó versenytanácsstag

Váczai Nóra sk.
versenytanácsstag

dr. Zavodnyik József sk.
versenytanácsstag