



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

**Levélcím:** 1391 Budapest 62. Pf. 211.

**Telefon:** (06-1) 472-8865

**Ügyszám:** VJ/19/2018.

**Iktatószám:** VJ/19-120/2018.

**Nyilvános változat!**

### **A be2 S.à.r.l. üzleti titka az [ÜZLETI TITOK] megjelöléssel látható**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Oppenheim Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12.) és a Siegler Bird & Bird Ügyvédi Iroda (1027 Budapest, Kapás u. 6-12, 3. emelet) által képviselt **be2 S.à.r.l.** (13 Rue du Commerce, L-1351 Luxembourg, Luxemburg) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – amelybe mögöttes felelősként bevonásra került a szintén az Oppenheim Ügyvédi Iroda és a Siegler Bird & Bird Ügyvédi Iroda által képviselt által képviselt **insparx GmbH** (Erika-Mann-Straße 63, 80636 München, Németország) és **Interdate S.A.** (13 rue du Commerce, L-1351 Luxembourg) is – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a be2 S.à.r.l. 2017. november 28-tól kezdődően a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon, valamint 2017. december 18-tól kezdődően a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon elérhető online társkereső szolgáltatással kapcsolatban tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg a következő magatartások által:

- A) a weboldalakon való regisztrációt, így a weboldalak használatát valótlanul ingyenesként népszerűsítette 2020. május 19-ig, miközben a szolgáltatásokhoz valóban díjmentesen csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni, a társkeresés céljának megfelelő igénybevétel csak díjfizetéssel lehetséges,
- B) megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás időtartamáról, valamint az igénybevétel alatt fizetendő díjról, mivel a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, valamint a meghosszabbított időtartam alatt fizetendő díjra vonatkozó, mind a szerződéses időtartamot, mind a díjat illetően alapvető tájékoztatás a megjelenítés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé,
- C) a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon elérhető szolgáltatást a valótlan „*Már 766.000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!*” állítással népszerűsítette honlapján 2020. május 18-ig, amivel megtévesztő módon tájékoztatta a fogyasztókat a szolgáltatását igénybe vevők számáról, mivel a tagok száma egy nemzetközi összesítés alapján történt,
- D) a szakmai gondosság követelményét sérti és egyben az ügyleti döntés torzítására alkalmas az a gyakorlata, ahogyan egyrészt a szolgáltatások igénybevételének alapvető feltételeit (a szolgáltatások reális megítéléséhez szükséges információkat) ismerteti, másrészt ahogyan a fogyasztói jelzéseket kezeli (a szolgáltatások tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a weboldalak működtetése során).

Az eljáró versenytanács arra kötelezi a be2 S.à.r.l.-t, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül a fenti B) és D) pont szerinti magatartását (elsősorban az érintett weboldalakon megjelenő,

szerződéses feltételeken kívüli tájékoztatások közzétételével, kiegészítésével) módosítsa és 60 napon belül igazolja, hogy a módosítást mikor és hogyan valósította meg.

Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi a be2 S.à.r.l.-t, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül az érintett weboldalak nyitóoldalán tegyen közzé (legalább hat hónapos időtartamban, a jelen döntés [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) honlapon való elérhetőségét és a határozati rendelkezést változtatás nélkül tartalmazó) helyreigazító nyilatkozatot, amit e-mail-ben vagy egyéb módon közvetlenül megküld minden jelenlegi és korábbi (de még jogszerűen elérhető) felhasználója számára is. Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 60 napon belül igazolja, hogy a fentiek szerinti helyreigazítást mikor és hogyan valósította meg.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt a be2 S.à.r.l.-t 1.600.000.000 Ft, azaz egymilliárd-hatszázmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a kötelezett a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Az eljáró versenytanács a fenti bírság mögöttes felelőseként az insparx GmbH (Erika-Mann-Straße 63, 80636 München, Németország) és az Interdate S.A. eljárás alá vont vállalkozásokat nevesíti, illetve ezen vállalkozásokat azonosítja a be2 S.à.r.l. eljárás alá vonttal egy vállalkozáscsoportba tartozóknak, így ha a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja, azaz a be2 S.à.r.l. önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre, az eljáró versenytanács külön végzéssel a vállalkozáscsoportnak ezen tagjait egyetemlegesen kötelezi a bírság, illetve annak be nem hajtott része megfizetésére.

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 képviselőt kötelező.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

### **v é g z é s t .**

Az eljáró versenytanács megszünteti a versenyfelügyeleti eljárást a fentiekén kívüli további, jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező alábbi magatartások vonatkozásában:

- az adatokkal való ellenszolgáltatás teljesítése tekintetében valószínűsített megtévesztés,
- megtévesztő mulasztás az anonim, illetve pseudonim profilok kapcsán,
- a szerződés felmondásával kapcsolatos pszichés nyomásgyakorlás.

<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)

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap<sup>[2]</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 képviselő kötelező.

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

## INDOKOLÁS

### I.

#### **A versenyfelügyeleti eljárás indításának körülményei, a versenyfelügyeleti eljárás tárgya, a vizsgálat irányai és egyes fontosabb eljárási lépések**

1. A Gazdasági Versenyhivatal – a beérkezett jelentős számú piaci jelzés alapján – észlelte, hogy a be2 S.à.r.l. (a továbbiakban: be2 vagy eljárás alá vont) a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon valószínűsíthetően 2017 novemberétől, a szolgáltatása megkezdésétől a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon való regisztrációt ingyenesen népszerűsíti, azonban az általa nyújtott online társkereső szolgáltatás elérése érdekében szükséges az a fogyasztók részéről, hogy a regisztráció, illetve a szolgáltatások használata során is az eljárás alá vont rendelkezésére bocsássák adataikat, amely révén a fogyasztók valószínűsíthetően ellenszolgáltatást teljesítenek.
2. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont vállalkozás kétféle konstrukcióban nyújtja szolgáltatását. Díjmentes regisztrációval a fogyasztó profilt hozhat létre, releváns kapcsolat-felvételi javaslatokat kap, más profilokat megnyithat, azoknak üzenetet küldhet. A fogyasztó az ún. Prémium előfizetéssel már elolvashatja a felajánlott kontaktok által küldött üzeneteket, megválaszolhatja azokat, illetve megtekintheti a felajánlott profilok által elérhetővé tett fényképeket.
4. A rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatáshoz valóban díjmentesen csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni, így valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az általa üzemeltetett [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon valótlánul szerepelteti szolgáltatásának ingyenességével kapcsolatos állításait általános jelleggel. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. melléklete 20. pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy a Prémium előfizetések népszerűsítése során a Prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, valamint a meghosszabbított időtartam alatt fizetendő díjra vonatkozó kiegészítő tájékoztatást az eljárás alá vont vállalkozás olyan módon teszi közzé, hogy az valószínűsíthetően a megjelenítés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé, így valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont vállalkozás megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás időtartamáról, valamint az igénybe vétel alatt fizetendő díjról. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

<sup>[2]</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)

6. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont vállalkozás szolgáltatásának nyújtása során valószínűsíthetően anonim, illetve pszeudonim profilokat alkalmaz, azonban a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont az általa alkalmazott anonim és pszeudonim profilokat a szolgáltatás nyújtása során külön ilyenként nem jelöli meg, így az eljárás alá vont vállalkozás a fenti jelentős információ elhallgatásával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállások megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
7. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont vállalkozás „*Már 766.000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!*”, illetve ehhez hasonló tartalmú állításokkal hirdeti az általa nyújtott szolgáltatást, miközben a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat a szolgáltatását igénybe vevők számáról. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
8. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte azt is, hogy az eljárás alá vont a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés felmondásával kapcsolatban olyan kereskedelmi gyakorlatot alkalmaz, amely valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra
  - azáltal, hogy míg a szolgáltatás igénybevétele néhány kattintással lehetséges, annak felmondásával szemben szigorúbb alaki követelményeknek kell érvényesülniük (pl. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést a fogyasztó kizárólag postán, illetve fax útján – külföldi címre, illetve faxszámra – megküldött nyilatkozatával mondhatja fel érvényesen),
  - azáltal, hogy a felmondás határidejére vonatkozó, egymástól eltérő kereskedelmi kommunikáció az információ-keresés tekintetében indokolatlan terhet ró a fogyasztóra,
  - olyan módon, hogy a „Beállítások” aloldalon a fogyasztó döntési alternatíváit kiegyensúlyozatlan módon jeleníti meg (pl. a „Beállítások” aloldalon a felhasználói profil törlésének lehetőségét a fogyasztói döntésre felkínált egyéb lehetőségektől elszakítva, az oldal alján jeleníti meg).
9. Az eljárás alá vont által alkalmazott pszichés nyomásgyakorlás valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy az eljárás alá vont korlátozza a fogyasztót a szolgáltatással kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságában, illetve abban, hogy a szolgáltatás felmondásával összefüggésben tájékozott döntést hozhasson. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 8. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
10. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a szolgáltatás igénybevételének is feltételeit meghatározó Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) honlapon történő megjelenítése, valamint szerkesztése során a szolgáltatás reális megítéléséhez szükséges információkat nem tette könnyen elérhetővé a fogyasztók számára. A rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont az internet, mint kommunikációs eszközzel szemben támasztott követelményeket figyelmen kívül hagyva nem törekszik az abban elhelyezett információknak a fogyasztó tájékozott döntését elősegítő és támogató módon történő közzétételére (pl. lényeges körülmények kiemelése, egyéb kereskedelmi kommunikációtól az ÁSZF elérése hiperlink útján), így valószínűsíthető, hogy a szakmai gondosság követelményének megsértésével jár el az ÁSZF honlapon történő megjelenítése, valamint szerkesztése során. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
11. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az általa ismert, illetve tudomására jutott fogyasztói panaszokban foglaltakat a szolgáltatás tartalmának kialakítása és annak nyújtása illetve a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal működtetése során valószínűsíthetően a szakmai

gondosság követelményét sértő módon hagyta figyelmen kívül. Erre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

12. A fentiekre tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal 2018. június 8-án versenyfelügyeleti eljárást indított a be2 ellen, amely eljárás kiterjed az eljárás alá vont vállalkozásnak a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon nyújtott online társkereső szolgáltatással összefüggésben 2017. november 28-ától alkalmazott valamennyi kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára.
13. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy az eljárás alá vont a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) oldalon észlelt magatartásokat a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) társkereső weboldalán is valószínűsíthetően megvalósítja, így az eljárást kiterjesztette a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon folytatott magatartásokra is, 2017. december 18-ától kezdődően.<sup>1</sup>
14. A vizsgálat a vizsgálati jelentést 2019. november 28-án terjesztette a Versenytanács elé VJ/19-83/2018. számon (a továbbiakban: vizsgálati jelentés).<sup>2</sup> Az eljáró versenytanács a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján megküldte a VJ/19-83/2018. számú, az eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazó vizsgálati jelentést észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából az eljárás alá vontnak. Az eljárás alá vont észrevételeit a 2020. január 13-án érkezett VJ/19-86/2018. számú irat tartalmazza.
15. Az eljáró versenytanács a VJ/19-89/2018. számú végzéssel a versenyfelügyeleti eljárás iratait a vizsgálatnak visszaadta két, az eljárás alá vont be2-val egy vállalkozáscsoportba tartozó vállalkozás versenyfelügyeleti eljárásba – mögöttes felelősként – történő bevonása érdekében.
16. A vizsgálat – elsősorban az eljárás alá vont VJ/19-43/2018. számú iratban benyújtott nyilatkozata, adatszolgáltatása alapján – a Tptv. 15. §-ára figyelemmel feltárta az eljárás alá vont be2 vállalkozáscsoportját. Az insparx GmbH és az Interdate S.A. az eljárás alá vonttal egy vállalkozáscsoportba tartozik a Tptv. 15. § (2) bekezdések c) pontja alapján, hiszen ugyanazon vállalkozás, az OPG Online Personals Group AG irányítása alá tartoznak, amely tényt maga a be2 S.à.r.l. is elismeri a VJ/19-43/2018. számú iratban. Az eljáró versenytanács tehát a feltárt tényállás alapján indokoltnak látta, hogy az eljárásba a megnevezett vállalkozások bevonásra kerüljenek a Tptv. 53. § (4) bekezdése alapján, annak érdekében, hogy a Tptv. 78. § (5) bekezdése adott esetben alkalmazható legyen velük szemben.
17. A vizsgálat a VJ/19-95/2018. számú irattal terjesztette a Versenytanács elé kiegészítő vizsgálati jelentését.
18. Az eljáró versenytanács 2020. május 12-én küldte meg VJ/19-99/2018. számú előzetes álláspontját az eljárás alá vontaknak. Az eljárás alá vontak – indokolt kérelemre meghosszabbított határidőben, közösen benyújtott – észrevételeit a VJ/19-108/2018. számú irat tartalmazza. A VJ/19-108/2018. számú irat kapcsán az eljáró versenytanács kiemelőnek tartja, hogy az nagy arányban tartalmaz a tényállást pontosító, kiegészítő megjegyzéseket, előadásokat, amely információk korábban nem álltak az eljáró versenytanács rendelkezésére annak ellenére, hogy az eljáró versenytanács
  - már a vizsgálati jelentés megküldésével is lehetőséget biztosított pl. a kereskedelmi gyakorlattal, megjelenési jellemzőkkel és a megvalósított módosításokkal kapcsolatos észrevételek, megjegyzések megtételére, amelyet

<sup>1</sup> VJ/19-17/2018. számú végzés

<sup>2</sup> A betekinhető jelentés száma: VJ/19-84/2018.

- a 2020. április 8-án megküldött adatkérő végzésében<sup>3</sup> is megerősített, amelyre válaszként benyújtott 2020. május 8-i, VJ/19-96/2018. számú beadványában sem mutatta be az eljárás alá vont be2, hogy a kereskedelmi vagy szerződéses gyakorlatát pontosan mikor, miként és hogyan módosította, azonban az előzetes álláspontra adott észrevételeiben már ténybeli tévedésként hivatkozott a korábban általa nem megadott, illetve nem pontosított tényekre, információkra.

19. Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vontak észrevételükben kiemelt jelentőséget tulajdonítottak az ügyintézési határidő betartásának, az eljáró versenytanács már ezen pontban is kiemeli, hogy – ugyan a jelen ügyben hozott döntés az ügyintézési határidőn belül került kiadásra – a versenyfelügyeleti eljárás végén, illetve az előzetes álláspontot követően benyújtott információk, előadások, új tények és új jogi érvek alapos, de racionális feldolgozása, értékelése és mérlegelése legalább annyira szolgálja az eljárás alá vontakat (a számukra kedvező módon figyelembe vehető, esetlegesen a bírságot csökkentő tényezők mérlegelése révén) és a jogszerű döntéshez fűződő közérdeket, mint a határidők betartása, különös figyelemmel a későbbiekben lent bemutatandó összetett tényállásra.
20. Az eljáró versenytanács ekként már az indokolása elején ki kívánja emelni azon elveket, amelyeket a versenyfelügyeleti eljárás során mind a vizsgálat, mind az eljáró versenytanács szem előtt tartott a versenyfelügyeleti eljárás céljai érdekében: az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 2. § szerinti jogszerűség és 4. § szerinti hatékonyság elvét, így a szakszerűség követelményeinek megfelelően, jogszabályban meghatározott határidőn belül, észszerű időben és a tényállás tisztázására vonatkozó követelmények sérelme nélkül járt el.

## II.

### Az eljárás alá vontak

21. A be2-t 2006. december 19-én alapították Luxemburgban, és világszerte elérhető online társkereső szolgáltatást üzemeltet.<sup>4</sup> A be2 VJ/19-96/2018. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy a társaság, illetve a cégcsoportba tartozó más vállalkozások jelenleg összesen 19 európai országban nyújtanak online társkereső szolgáltatást.<sup>5</sup>
22. A vállalkozáscsoportra vonatkozó részletes adatokat a vizsgálati jelentés 26-39. pontjai és 13. számú melléklete tartalmazza. Az eljárás alá vont egyedüli részvényese a svájci székhelyű OPG Online Personals Group AG, amely egy klasszikus holding cég, „önálló” piaci tevékenységgel.

<sup>3</sup> VJ/19-85/2018. számú végzés: „Nyilatkozzon arról, hogy 2020. január 13. óta (azaz a jelen ügyben készült vizsgálati jelentés VJ/19-86/2018. számú irattal történt észrevételezése óta) módosította-e kereskedelmi gyakorlatát, esetleg szerződéses feltételeit!”

<sup>4</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>5</sup> A következő országokat sorolta fel az eljárás alá vont, az eljáró versenytanács a [https://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pai\\_orsz%C3%A1gok\\_n%C3%A9pess%C3%A9g\\_szerinti\\_list%C3%A1ja](https://hu.wikipedia.org/wiki/Eur%C3%B3pai_orsz%C3%A1gok_n%C3%A9pess%C3%A9g_szerinti_list%C3%A1ja) elérhető adatok alapján pedig ezen tagállamok lakosainak a számát az alábbiak szerint összesítette (kerekítéssel):

Ország	Lakosok száma millióra kerekítve	Ország	Lakosok száma millióra kerekítve	Ország	Lakosok száma millióra kerekítve	Ország	Lakosok száma millióra kerekítve
Ausztria	9	Szlovákia	5	Olaszország	60	Finnország	6
Németország	83	Horvátország	4	Spanyolország	47	Lengyelország	39
Románia	20	Írország	5	Dánia	6	Franciaország	67
Belgium	12	Szlovénia	2	Hollandia	17	Portugália	10
Magyarország	10	Csehország	11	Svédország	10	összesen:	423

A 19 érintett európai ország lakosságához képest a hazai lakosok hozzávetőleges aránya 2,4% (értelemszerűen a nem európai országokat is nézve ez még alacsonyabb érték lenne), addig a bevételek aránya a be2-t tekintve magasabb, átlagosan mintegy [ÜZLETI TITOK].

nélkül.<sup>6</sup> A be2 előadta,<sup>7</sup> hogy az insparx az OPG vállalkozáscsoporton belüli szolgáltatásokat nyújt, így bevétele nem a fogyasztóktól származik, az a csoport többi tagjánál költségként jelenik meg.

23. A mögöttes felelősként bevont eljárás alá vont vállalkozások, az insparx GmbH és az Interdate S.A. az eljárás alá vonttal egy vállalkozáscsoportba tartozik.<sup>8</sup>
24. A be2 úgy nyilatkozott, hogy az insparx GmbH az egyetlen vállalkozás, amelynek a felhasználók személyes adatait ténylegesen továbbítja<sup>9</sup> (azért, az hogy biztosítsa a be2 szolgáltatásait a felhasználóknak<sup>10</sup>). Az insparx GmbH felel a platformok üzemeltetéséért, a szoftverek továbbfejlesztéséért, az ügyfélszolgálatért, valamint a marketingért és a hírlevelek kiküldéséért.
25. Az Interdate S.A. online ismerkedésre alkalmas felületeket és mobil applikációkat üzemeltet. A be2 úgy nyilatkozott, hogy nem továbbít személyes adatokat az Interdate S.A. részére, annak ellenére, hogy ez a lehetőség a 2018. december 7-étől követően hatályos Adatvédelmi Nyilatkozatokban szerepel. A be2 előadása szerint az Interdate S.A. nem aktív a magyar piacon, így az Interdate S.A. szolgáltatásáról a magyar felhasználók nem kapnak semmilyen tájékoztatást.<sup>11</sup>
26. A VJ/19-99/2018. számú előzetes álláspont 20-22. pontjaiban bemutatott bevételi adatokon<sup>12</sup> túl az eljárás alá vontak a VJ/19-113/2018. számú iratban a következő bevételi adatokat<sup>13</sup> adták meg (a releváns beszámolók csatolása mellett, ide értve az OPG Online Personals Group AG 2019. évi konszolidált éves beszámolóját is):

Társaság	Nettó értékesítési árbevétel (millió EUR)		Nettó értékesítési árbevétel (milliárd HUF)	
	2018	2019	2018	2019
be2	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Interdate S.A.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
insparx GmbH	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
OPG csoport	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
be2.hu és academicsingles.hu oldalakból származó nettó árbevétel	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
be2.hu és academicsingles.hu oldalakból származó nettó árbevétel aránya be2, illetve az OPG csoport bevételeiből <sup>14</sup>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

27. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV törvény) alapján KKV-nak minősül. Az

<sup>6</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-65/2018. számú irat 2. pont

<sup>7</sup> VJ/19-113/2018. számú irat

<sup>8</sup> A továbbiakban az eljárás alá vont megjelölésen a be2, az eljárás alá vontak alatt pedig mindhárom vállalkozás értendő.

<sup>9</sup> VJ/19-65/2018. számú irat 2. pont.

<sup>10</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 1. és 6. pont.

<sup>11</sup> VJ/19-41/2018. számú irat 1. pont.

<sup>12</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 21. számú melléklete, VJ/19-65/2018. számú irat 3. pontja

<sup>13</sup> A számításnál alkalmazott árfolyam a 2019. évi adatok tekintetében 325,351 (a Magyar Nemzeti Bank 2019. évi középfolyama), míg a 2018. évi adatok vonatkozásában pedig 318,872 (a Magyar Nemzeti Bank 2018. évi középfolyama).

<sup>14</sup> Az eljáró versenytanács számítása szerint, a kerekítésekből adódóan különbségek vannak. Az arányok eltérnek az eljárás alá vont be2 által megadott, a VJ/19-96/2018. számú iratban látható arányoktól, a fenti számítások alapját azonban az eljárás alá vontak adták meg, az arányok tükrözik az eljárás alá vontak által pl. a tárgyaláson is előadott arányokat (VJ/19-109/2018. és VJ/19-110/2018. számú iratok).

eljáró versenytanács szerint azonban az eljárás alá vont KKV minőségének a jelen ügyben nincs jelentősége, hiszen – lásd később a jogkövetkezmények körében bemutatott eljáró versenytanácsi álláspontot – az eljáró versenytanács a jelen ügyben a Tpv. 76. § (1) bekezdés 1) pontja szerinti figyelmeztetést nem tart alkalmazhatónak.

28. Ezzel együtt megjegyzi azt is az eljáró versenytanács, hogy

- a KKV törvény egyértelműen megfogalmazza (a törvény preambulumban és 1. §-ában), hogy alapvetően a hazai és európai KKV-k versenyképességének támogatását szolgálja, így ez a minősítés a jelen ügyben érintett, nemzetközi tevékenységű, svájci tulajdonosi háttérrel rendelkező, brazil székhelyű céget is magába foglaló vállalkozáscsoport esetében eljárási kérdéseket vetne fel akkor is, ha az eljáró versenytanács a figyelmeztetést egyébiránt alkalmazhatónak tartaná,
- az Európai Bizottság által közzétett „*Felhasználói útmutató a KKV-k fogalom meghatározásához*” című iránymutatás szerint „*annak megállapításakor, hogy egy vállalkozás kkv-nak minősül-e vagy sem, a vállalkozás mérete (foglalkoztatottak létszáma, forgalom és mérlegfőösszeg) mellett más tényezőket is figyelembe kell venni. Valójában egy vállalkozás ilyen szempontból lehet igen kicsi, ugyanakkor ha jelentős kiegészítő forrásokhoz jut (pl. ha egy nagyobb vállalkozás tulajdonában áll, ahhoz kapcsolódik vagy annak partnervállalkozása), lehet, hogy nem minősül kkv-nak. Az összetettebb vállalati struktúrával rendelkező vállalkozásokat illetően eseti elemzésre van szükség annak biztosítására, hogy csak azokat a vállalkozásokat lehessen kkv-nak tekinteni, amelyek a kkv-ajánlás „szellemét” tekintve a mikro-, kis- és középvállalkozások körébe tartoznak.*”

29. A vállalkozás vizsgált szolgáltatásokból (az érintett két weblapon elérhető szolgáltatásokból)<sup>15</sup> származó bevétele havi bontásban a vizsgált időszakon belül (2019. októberig) a következő módon alakult:<sup>16</sup>

Hónap	www.be2.hu weboldalból származó nettó árbevétel (Ft)	www.academicssingles.hu weboldalból származó nettó árbevétel (Ft)
2017.11.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2017.12.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.01.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.02.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.03.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.04.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.05.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.06.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.07.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.08.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.09.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.10.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.11.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.12.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.01.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.02.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.03.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.04.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.05.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.06.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

<sup>15</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 5-6. pont, VJ/19-47/2018. számú irat 1-4. pont, VJ/19-52/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-59/2018. számú irat 5-6. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 2-3. pont

<sup>16</sup> A számításokat a vizsgálat végezte a <https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat> alapján.



2019.07.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.08.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.09.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.10.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
<b>Összesen</b>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

### III.

#### Az érintett szolgáltatás

30. A jelen ügyben érintett szolgáltatás a [www.be2.hu](http://www.be2.hu), valamint a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalon elérhető online társskereső szolgáltatás.<sup>17</sup> Ahogyan az később bemutatásra kerül, a mobilalkalmazással kapcsolatos kommunikáció ellentmondásos: ugyan az eljárás alá vont be2 elismeri, hogy a szolgáltatás jelenleg nem érhető el applikáción, azonban a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon<sup>18</sup> jelenleg is kétféle üzenet látható. A nyitóoldalon egyrészt az látható, hogy „hamarosan be2 mobilalkalmazás elérhető”, az oldal alján pedig az olvasható, hogy „töltsd le a be2 mobilalkalmazását most”.
31. A be2 Magyarországon a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon elérhető szolgáltatást 2017. november 28-án indította el,<sup>19</sup> a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalon<sup>20</sup> pedig 2017. december 18-án.
32. A be2 úgy nyilatkozott, hogy amikor a be2 a magyar piacra történő belépést tervezte, felmérte a piacot annak érdekében, hogy megismerje annak sajátosságait. Ez a kutatás azonban nem mutatott olyan körülményeket, amelyek alapvető változtatásokat tettek volna szükségessé a be2 szolgáltatásában, ezért a be2 úgy döntött, hogy a már máshol is használatos weboldalát lefordítja magyar nyelvre. Ezért a be2 nyilatkozata értelmében a Magyarországon nyújtott szolgáltatások lényegében megegyeznek a más országokban nyújtott szolgáltatásokkal, ahol a be2 jelen van.<sup>21</sup>
33. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a <https://www.be2.hu/info/altalanos-szerzodesi-feltetelek-aszf> és a <https://www.academicssingles.hu/info/az-academicssingles-altalanos-szerzodesi-feltetelei-aszf> linken elérhető feltételek értelmében a szolgáltatások „nem elérhetőek luxemburgi lakóhellyel rendelkezők számára. A luxemburgi lakóhellyel rendelkezők számára a regisztráció sem megengedett. Ezen ÁSZF 13. (3), 2. (6), 8. (3), 8. (1) §3, 9. (1) §4 pontjai többé már nem vonatkoznak a luxemburgi lakóhellyel rendelkező fogyasztókra / ügyfelekre”.
34. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács kérdésére<sup>22</sup> úgy nyilatkozott,<sup>23</sup> hogy soha nem nyújtott kifejezetten luxemburgi fogyasztók részére szóló szolgáltatást, így ebből kifolyólag a szolgáltatásait soha nem kínálta a .lu végződésű domain névvel rendelkező weboldalon keresztül. Előadta továbbá, hogy 2018 júliusában meghozott önálló - azaz nem hatósági, illetve bírósági

<sup>17</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-52/2018. számú irat 1. pont. A be2 kiemelte, hogy bár a két társskereső szolgáltatás külföldön általánosságban honlapon és telefonos applikáción keresztül is igénybe vehető, Magyarországon a felhasználók kizárólag a weboldalakon használhatják a szolgáltatásokat, számukra a be2 alkalmazást nem tesz elérhetővé. Azonban a weboldalak ÁSZF-jei szerint a be2 applikációkat is alkalmaz, és az ÁSZF-ek részletes tájékoztatást adnak az applikációk használatára vonatkozó különös rendelkezésekről. A be2 előadta továbbá, hogy stratégiai tervei között szerepel mindkét szolgáltatását az iTunes App Store-on és a Google Play Store-on keresztül elérhetővé tenni valamennyi olyan országban, ahol az adott szolgáltatás asztali gépről is elérhető, a szolgáltatás bevezetését követő legrövidebb időn belül. A be2 a konkrét informatikai fejlesztési tervét mindig negyedévre előre véglegesíti. A 2019. második negyedévre szóló konkrét informatikai fejlesztések között az Academic Singles mobilalkalmazás magyarországi bevezetése még nem szerepelt. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a be2 mobil alkalmazás bevezetésének időpontjára vonatkozóan nem tud információval szolgálni.

<sup>18</sup> VJ/19-116/2018. számú irat szerinti képernyőmentések

<sup>19</sup> VJ/19-27/2018. számú irat, VJ/19-52/2018. számú irat 1. pont

<sup>20</sup> VJ/19-38/2018. számú irat, VJ/19-52/2018. számú irat 1. pont

<sup>21</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 9. pont.

<sup>22</sup> VJ/19-114/2018. számú irat

<sup>23</sup> VJ/19-117/2018. számú irat

határozaton alapuló - üzleti döntése volt, hogy a Magyarországon nyújtott szolgáltatásai nem érhetőek el luxemburgi lakóhellyel rendelkezők számára ettől az időponttól kezdve.

35. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem csak a magyar fogyasztóknak szóló ÁSZF-ben, de minden további oldal (illetve ország) esetében az ÁSZF-ekben szerepel a luxemburgi, azaz az eljárás alá vont székhelye szerinti ország lakosainak kizárása.

### III.1. Az online társkeresési piac jellemzői

36. A be2 úgy nyilatkozott, hogy a magyarországi piacon viszonylag új szereplőként a saját piaci részesedését elég alacsonyra becsüli.<sup>24</sup> Az eljárás alá vont egyébiránt az online társkereső szolgáltatásokat aszerint kategorizálta, hogy milyen platformon teszik elérhetővé a szolgáltatást. Tapasztalata szerint néhány szolgáltatás teljes mértékben alkalmazás-alapú, míg más szolgáltatások weboldalon keresztül is elérhetőek.<sup>25</sup>
37. Az AppStore ranglistája alapján a be2 Magyarországon az alkalmazás-alapú társkereső szolgáltatásokon belül a Tindert tartja piacvezetőnek, míg a weblap alapú társkeresők közül a keresőmotorok találati listái alapján az Elitárs és a Randivonal szolgáltatások a legnépszerűbbek.<sup>26</sup>
38. A fentiekén túl a be2 versenytársnak jelölte meg<sup>27</sup> a Viszony, Szexrandi, Puncs, Badoo, Happn, Twoo, Okcupid, Zoosk, Jaumo szolgáltatásokat. A vizsgálat által feltártak (a [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) adatai) alapján a weblap alapú társkeresők közül a magyar felhasználók körében a Badoo vezet a listát.<sup>28</sup>
39. A be2 álláspontja szerint a piaci szereplők közös vonása, hogy szinte mindegyik szolgáltató ingyenesen teszi lehetővé a regisztrációt (a profil létrehozását és beállítását) és ezután díjfizetés ellenében teszik lehetővé a felhasználónak, hogy a többi felhasználóval kapcsolatba léphessen vagy aktiválhassa a prémium funkciókat.<sup>29</sup> Álláspontja szerint a legtöbb szolgáltatás előfizetés alapú.<sup>30</sup>
40. A vizsgálat által feltártak alapján azonban pl. a Badoo-n bár elérhetőek fizetős funkciók is, azok azonban olyan többletfunkciók igénybevételére szolgálnak, mint például a kiemelt üzenet vagy láthatatlan mód. Az alkalmazás alapú társkeresők közül a legnépszerűbbnek minősülő Tinder esetén is csak az olyan kiemelt szolgáltatások igénybevételéért kell előfizetnie a felhasználónak, mint például a „*korlátlan visszavonás*” vagy a „*profil kiemelése*”.<sup>31</sup>
41. Online társkereső szolgáltatásokra (weboldal vagy applikáció) jellemzően 18 éves kor betöltését követően lehet regisztrálni, a regisztráltak között valamennyi korosztály megtalálható.
42. A társkereső oldalak között vannak tematikus eltérések, külön platformok elérhetőek a komoly vagy alkalmi kapcsolatot keresőknek, de léteznek további szűkítések, így például diplomások számára elérhető társkereső oldalak is vannak.
43. A be2 előadta, hogy egyetlen különbség a két (általa üzemeltetett) weboldal között a célcsoport, hiszen a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldallal általános közönséget céloz meg, míg a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldallal egy sokkal szűkebb célközönséget: csak olyan személyeket, akik felsőoktatási tanulmányokat folytattak, így az algoritmus esetükben a felsőoktatásban résztvevő személyeket célozza elsősorban.<sup>32</sup>

<sup>24</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 7. pont

<sup>25</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 7. pont

<sup>26</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 7. pont

<sup>27</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 7. pont

<sup>28</sup> VJ/19-71/2018. számú feljegyzéssel 9. számú melléklete

<sup>29</sup> A be2 az általa alkalmazott gyakorlat elterjedtségének alátámasztására benyújtott piaci adatokat a vizsgálati jelentés 11. számú melléklete összegzi.

<sup>30</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 7. pont

<sup>31</sup> VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 9. számú melléklete

<sup>32</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 6. pont, VJ/19-52/2018. számú irat 2. pont

44. A kínálati jellemzőkre is tekintettel a fogyasztók több szempontot is figyelembe vehetnek a társkereső szolgáltatás kiválasztása során, például annak függvényében, hogy milyen típusú kapcsolatot, illetve ingyenes vagy fizetős szolgáltatást keresnek, mekkora az aktív tagok száma, milyen speciális szolgáltatási elemek érhetőek el, mennyire védettek az adataik és mennyire bizalmas a szolgáltatás működése. Mivel a társkeresőknek fontos az, hogy földrajzilag közel találjanak magunknak párt, így számos weboldalon elérhető olyan funkció is, amellyel rá lehet szűrni egy adott település(rész)re, vagy a szolgáltatás megmutatja, hogy a kiszemelt felhasználó hány km-en belül tartózkodik.

### **III.2. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon elérhető szolgáltatások jellemzői**

45. A vizsgálat próbavásárlás keretében regisztrált a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakra. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) által kínált funkciók,<sup>33</sup> továbbá a weboldalak ÁSZF-jei és Adatvédelmi Nyilatkozatai érdemi tartalmukat tekintve azonosak, az egyes változtatások is azonosak.<sup>34</sup>

#### **III.2.1. Regisztráció**

46. A szolgáltatás igénybevételéhez a fogyasztóknak regisztrálniuk kell a honlapon. A regisztrációs folyamatot a vizsgálati jelentés 7.1. számú mellékletben ismerteti részletesen.

47. A regisztráció véglegesítése érdekében a leendő felhasználónak a személyes adatok megadásán túl egy több lépésből álló személyiségtesztet kell kitöltenie.<sup>35</sup> A személyiségteszt valamennyi kérdését meg kell válaszolni a regisztráció véglegesítéséhez.<sup>36</sup> A be2 úgy nyilatkozott, hogy a társkeresési találatok a felhasználók számára ezen személyiségteszt eredményein alapulnak, a találati listát algoritmusai alkalmazásával hozza létre.<sup>37</sup>

48. A személyiségteszt kitöltése során olyan adatokat kell megadnia a fogyasztóknak, mint például a foglalkozás, végzettség vagy évi jövedelem, a személyiségteszt kitöltője hol hallott a weboldalról (televízió, rádió stb.).<sup>38</sup> Ezen túl a felhasználók be kell mutatniuk saját magukat és leírni, hogy mit keresnek a leendő partnerükben.<sup>39</sup>

49. A személyiségteszt kitöltése során – többek között – az alábbi tájékoztatás jelenik meg a leendő felhasználóknak: „*Válaszai egyenesen a tudományos alapú társkereső folyamat részévé válnak és nem mutatjuk meg senki másnak.*”<sup>40</sup>

#### **III.2.2. A felhasználói profil kitöltése**

50. A be2 által nyújtott szolgáltatások között vannak díjmentesen elérhetőek és díjköteles szerződéses jogviszony körében használhatóak (a továbbiakban: prémium előfizetés).<sup>41</sup>

51. A fogyasztónak a regisztráció véglegesítését követően van lehetősége használni a weboldalt. A szolgáltatás honlapjára való belépést követően a be2 a pop-up ablakokkal, és további honlapi kommunikációkkal buzdítja minél több és pontosabb információ megadására (profil kitöltés, profilkép és további képek megadása) a felhasználókat a megfelelő partner megtalálása érdekében, pl. az alábbiak szerint:<sup>42</sup>

<sup>33</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont.

<sup>34</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-52/2018. számú irat 4.,5. és 6. pont.

<sup>35</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete

<sup>36</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

<sup>37</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont, 5. rész.

<sup>38</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés (P/181-6/2018. számú irat E/1. számú melléklete)

<sup>39</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletei

<sup>40</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-56/2018. számú irat 28. számú melléklete

<sup>41</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>42</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 6-7. számú mellékletei

## Profil kitöltése

Szánjon időt a profiljára, tegye feltűnővé!



- ✓ Személyiség profil
- ✓ Töltse ki a profilját (nagyon fontos!)
- ✓ Profilkép hozzáadása
- ✓ Több kép feltöltése



52. A fentiekre a 2019. június 25-től hatályos ÁSZF is felhívja a figyelmet (pl.: „a regisztráció során gondoskodunk arról, hogy minden kötelező mező kitöltésre kerüljön; amennyiben valamely szükséges információ hiányzik, figyelmeztetés jelenik meg az oldal szélén”<sup>43</sup>), továbbá a fotók feltöltésére buzdítanak a be2 által küldött e-dm levelek<sup>44</sup> és [ÜZLETI TITOK] válaszsablonok is,<sup>45</sup> amelyek releváns tartalmát a vizsgálati jelentés 13.2. számú melléklete összegzi.
53. A profil kitöltése során nézetek, étel, vakáció, sport, olvasás, zene filmek, szabadidős tevékenység témakörök szerinti adatokat lehet megadni (a részleteket a vizsgálati jelentés 7.2. számú melléklete tartalmazza). Amennyiben a felhasználó úgy dönt, hogy kitölti a profilját, ezen témakörök kapcsán részletes kérdéssorokkal találkozhat.
54. Amennyiben a felhasználó nem tölt fel profilképet, akkor a weboldal funkciói csak korlátozottan érhetőek el, ami azonban a díjmentes szerződéses jogviszonyban, a jogviszony korlátaiból adódóan nem jelent további korlátozást, míg a díjköteles szolgáltatás esetén csak homályosan láthatóak a fogyasztó számára más felhasználók képei, továbbá nem használhatja a „Szerelem első látásra” funkciót sem, amelyben egymás képeit tekinthetik meg (és lájkolhatják) a felhasználók.<sup>46</sup>

### III.2.3. Adatkezelés

55. A szolgáltatások bevezetése óta hatályos adatvédelmi tájékoztatások összehasonlítását a vizsgálati jelentés 16. számú melléklete tartalmazza. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon az Adatvédelmi Nyilatkozat azonos tartalmú.<sup>47</sup> Az adatvédelmi tájékoztatásokkal kapcsolatban is megállapítható, hogy azok feltehetően több országban is azonosak, így azok frissítésére is párhuzamosan, több nyelven kerül sor, ami kisebb-nagyobb ellentmondásokkal vagy hiányosságokkal járhat: pl. a jelenleg elérhető adatvédelmi tájékoztatásban az egyik pont („Automatska obrada”) nem magyar nyelven látható.<sup>48</sup>
56. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalak kezdőoldalán az alábbi tájékoztatás jelenik meg: „Vigyázzunk a személyes adataira. Megígérjük, hogy semmilyen személyes információ vagy partnerrel folytatott kommunikáció nem kerülhet harmadik fél kezébe. Azt is Ön dönti el, hogy ki láthatja a fotóit.”<sup>49</sup>, a gyakori kérdések aloldalán pedig a következő: „A személyes adatok több eleméből állnak: Az ön regisztrációs adatai, a személyiség profilja, a preferenciái, a profilján található kérdésekre adott válaszok és a ‘Keresési Beállítások’.”<sup>50</sup>

<sup>43</sup>VJ/19-52/2018. számú irat 4. pont és 23-34. számú melléklet

<sup>44</sup>VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-56/2018. számú irat 26. és 27. számú mellékletei

<sup>45</sup>VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>46</sup>VJ/19-19/2018. számú irat 3. pont

<sup>47</sup>VJ/19-52/2018. számú irat 5. pont

<sup>48</sup>VJ/19-116/2018. számú feljegyzés

<sup>49</sup>VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletek

<sup>50</sup>VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

57. A be2 előadta, hogy egyes képek adatvédelmi okokból rejtve vannak a profilokon, ugyanis a felhasználók rendelkezhetnek arról, hogy saját maguk elérhetővé teszik képeiket a többi felhasználónak.<sup>51</sup>
58. 2018 májusa előtt az ÁSZF tartalmazott adatvédelmi tájékoztatásokat, és ezt követően kerültek át a rendelkezések egy külön Adatvédelmi Nyilatkozatba.<sup>52</sup> A be2 előadta, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR) szerinti kötelezettségnek megfelelően a be2 az új Adatvédelmi Nyilatkozat bevezetésekor minden új vagy korábbi felhasználó beleegyezését opt-in típusú nyilatkozat útján kikérte.<sup>53</sup>
59. A be2 által benyújtott dokumentumok szerint 2018 májusa előtt a be2 példálózó jelleggel ismertette a felhasznált adatok körét, így külön nevesítette a személyiségteszt válaszait (kor, nem, e-mail cím), díjköteles szolgáltatások esetén pedig ezen túl a lakcím és számla-, illetve hitelkártya adatokat is. Ezen túl a felhasználók a szolgáltatás használatának keretein belül tanúsított elemzésének adatait is megemlíti a be2.<sup>54</sup>
60. A 2018. május 25-től kezdődően hatályos Adatvédelmi Nyilatkozat szerint a be2 az alábbi adatokat kezeli a díjmentes profilok, illetve a prémium tagok esetében:

Profil jellege	Adatok típusa	Adatok
Díjmentes profilok	Törzsadatok	keresztnev, e-mail cím, jelszó, nem, keresett nem, születési idő
	Személyes ismertetőjelek	belső tulajdonságok, magasság, szem- és hajszín, hajhossz, alak, faji hovatartozás, foglalkozás, képzettség, éves jövedelem, italozási és dohányzási szokások, gyermekek száma, vallás
	Keresőprofil és további adatok	tartomány, régió, körzet/város, irányítószám, személyes üdvözlés, profilképek, kiegészítő profiladatok a „Nézetem” és „Életmód” kategóriákból
	A felhasználó tranzakciós adatai	ügyfélazonosító, üzenetek, az első regisztráció ideje, aktivitás a be2 által üzemeltetett weboldalakon, hozzáférés módja (mobil/számítógép), belső Tracking Code, a hozzáférés dátuma és időpontja, böngésző típusa és változata, operációs rendszer, IP-cím, eszközazonosító szám, mobiltelefon szolgáltató
Prémium tagság	Lakcím, vezetéknev, telefonszám és fizetési adatok. A be2 a hitelkártya adatokat biztonságos kapcsolaton keresztül továbbítja szerződéses Payment Service Providerének és csak anonim formában menti le őket. <sup>55</sup>	

61. A be2 előadta, hogy az Adatvédelmi Nyilatkozatban arról tájékoztatja a felhasználókat, hogy mely jogi személyek dolgozzák fel az adataikat, valamint ezen adatfeldolgozás pontos működéséről, továbbá arról is, hogy mit tehetnek a felhasználók annak érdekében, hogy ellenőrizni tudják az adatkezelés törvényességét, valamint az alkalmazott „sütikről” is külön tájékoztatja a felhasználókat.<sup>56</sup>
62. 2018. május 25-ét megelőzően a be2 az alábbi adatkezelési célokat jelölte meg az ÁSZF-ben:

<sup>51</sup>VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>52</sup>VJ/19-3/2018. számú irat 20. pont, VJ/19-7/2018. számú irat 7. pont

<sup>53</sup>VJ/19-3/2018. számú irat 20. pont

<sup>54</sup>VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete

<sup>55</sup>VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-8/2018. számú irat melléklete, VJ/19-41/2018. számú irat 19. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletek

<sup>56</sup>VJ/19-3/2018. számú irat 11. pont

- a be2 és a kiválasztott együttműködő partnerei szolgáltatásaival kapcsolatos információk kézhezvétele, többek között a be2 által e-mailben küldött, a be2 és kiválasztott partnerei szolgáltatásairól szóló hírlevelek fogadása,
- amennyiben a be2 átadja külső szolgáltatóknak az adatokat: azok a be2 nevében és megbízásából az ügyfélnek e-maileket és hírleveleket küldhetnek,
- ugyancsak a be2 átadhatja külső szolgáltatóknak a felhasználók adatait az ügyfelek és/vagy harmadik személy általi visszaélések megelőzése vagy azok elleni küzdelem céljából,
- a felhasználók a szolgáltatás használatának keretein belül tanúsított elemzésének adatait reklám, piackutatási célból vagy a be2 szolgáltatásainak keresletnek megfelelő alakítása céljából, amely magába foglalhatja az adatok együttműködő partnerek részére való átadást is.<sup>57</sup>

63. 2018. május 25-ét követően hatályos Adatvédelmi Nyilatkozat szerint az adatkezelés céljai az alábbiak lehetnek:<sup>58</sup>

- a felhasználó által kívánt szolgáltatások nyújtásához, valamint a felhasználó által kért ügyfélszolgálat működéséhez,
- a felhasználó és a be2 között levő üzleti kapcsolat lebonyolítása és kezelése céljából (pl. hogy lebonyolítsa a szolgáltatások előkészítését), fizetések behajtására, követelési behajtás elszámolására, könyvelési célokra,
- az ügyfélszolgálat ügyfelei és dolgozói közötti kommunikáció ellenőrzésére,
- a be2 új és kiegészítő termékeire a társkereső területen, valamint az együttműködő partnereire (Interdate S.A.) vonatkozó információk, valamint hírlevele kézbesítéséhez szükséges információk,
- elégedettségi felmérés, marketingkampányok, piacelemzések elvégzése,
- jogi követelmények betartása (pl. adó- és kereskedelmi jogi megőrzési kötelezettség),
- termékek és szolgáltatások, valamint a honlap biztonságának megőrzése és védelme a biztonsági kockázatok, csalárd magatartás vagy más bűnügyi vagy károsító szándékú cselekedetek megelőzésével és felfedésével, valamint a tartalom elemzésével,
- vitarendezés, meglévő szerződések és érvényesítés megvalósítása, jogi igények gyakorlása és védelme.<sup>59</sup>

64. A 2018. május 25-től hatályos Adatvédelmi Nyilatkozat tartalmaz egy beleegyező nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy a be2 a felhasználóknak személyre szabott reklámokat küldjön az új vagy kiegészítő társkereső termékekről, amelybe a be2 partnercégeinek reklámja is beletartozik.<sup>60</sup>

65. A be2 előadta továbbá, hogy direkt marketing során kizárólag a neveket és az e-mail címeket használja fel,<sup>61</sup> eddig nem végzett piacelemzést<sup>62</sup> vagy elégedettségi felmérést,<sup>63</sup> tevékenységei, marketingkampányai elsősorban új ügyfelek bevonását célozzák. Ilyen esetekben a be2 a felhasználók adatait utólagosan, csoportosítottan és teljesen anonimizáltan használja fel annak érdekében, hogy megismerje, hogy egyes célcsoportok hogyan reagáltak a

<sup>57</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete

<sup>58</sup> Az Interdate S.A. vállalkozás név szerinti megjelenítése csak a 2018. december 7-ét követően hatályos Adatvédelmi Nyilatkozatban azonosítható.

<sup>59</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-8/2018. számú irat melléklete, VJ/19-41/2018. számú irat 19. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletek

<sup>60</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-8/2018. számú irat melléklete, VJ/19-41/2018. számú irat 19. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletek

<sup>61</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>62</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 3. pont

<sup>63</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 1. pont

marketingkampányaira.<sup>64</sup> Az eljárás alá vont előadta, hogy nem küld regisztrált felhasználói számára a regisztrációval érintett szolgáltatáshoz nem kapcsolódó reklámanyagokat, sem a saját termékeihez/szolgáltatásaihoz, sem a vállalkozáscsoportjába tartozó más cégek termékeihez/szolgáltatásaihoz kapcsolódón.<sup>65</sup>

66. A be2 úgy nyilatkozott, hogy nem bocsátja áruba a felhasználók adatait harmadik felek számára, és nem részesül ellenszolgáltatásban a fogyasztók adatainak továbbadásáért.<sup>66</sup> A 2018. május 25-ét követően hatályos Adatvédelmi Nyilatkozat szerint a be2 a felhasználók személyes adatait nem adja el harmadik félnek, továbbá adataikat alapján nem bocsátja harmadik fél rendelkezésére, kivéve, ha a felhasználó ehhez beleegyezését adta, illetve ha a be2 törvényileg jogosult és/vagy kötelezett erre.
67. A vizsgálati jelentés 104-113. pontjai rögzítik, hogy az eljárás alá vont a felhasználók adatait az Adatvédelmi Nyilatkozat értelmében mely vállalkozásoknak<sup>67</sup> és miért továbbítja, illetve továbbíthatja.
68. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a vele azonos vállalkozáscsoportba tartozó Insparx GmbH<sup>68</sup> az egyetlen vállalkozás, amelynek a felhasználók személyes adatait ténylegesen továbbítja.<sup>69</sup> Az Insparx GmbH felügyeli az összes olyan e-mailt, amit a be2 küld ki felhasználóinak.
69. A be2 előadta azt is, hogy a cégcsoport megköveteli a Facebook Pixels használatát.<sup>70</sup> A be2 nyilatkozata szerint, amennyiben egy Facebook felhasználó egy, a Facebookon megjelenő reklámon keresztül jut el a be2 weboldalára, akkor a Pixels az adatot visszaküldi a Facebook-nak. Az eljárás alá vont az Adatvédelmi Nyilatkozatot 2018 szeptemberében azzal egészítette ki, hogy tájékoztatja a felhasználókat, hogy a Facebook profiljuk beállításait miként kell módosítaniuk ahhoz, ha általánosságban ki akarják iktatni a reklámok megjelenését.<sup>71</sup>
70. Az eljárás alá vontak a VJ/19-108/2018. számú iratban<sup>72</sup> úgy nyilatkoztak továbbá, hogy a be2 2020. január 18-án megváltoztatta az adatvédelmi tájékoztatója hírlevélre vonatkozó kitételét, a jelenlegi szöveg a következő:

### **Hírlevél**

*Ha feliratkozott hírlevelünkre, akkor megadott adatokat csak erre a célra fogjuk felhasználni. A sikeres regisztrációhoz a nevére és érvényes email címére van szükség. A regisztrációval együtt a hírlevélre való feliratkozását is rögzítjük. Az adatokat csak a hírlevél küldéshez használjuk fel. Bármikor visszamondhatja a beleegyezését, hogy adatait a hírlevél küldéséhez használjuk fel. A hírlevélben mindig szerepel a hozzátartozó hivatkozás. Ezenkívül bármikor küldhet e-mailt a [adatvedelem@be2.hu](mailto:adatvedelem@be2.hu) címre vagy postai úton ide:  
be2 S.à.r.l. be2 ügyfélszolgálat 13 rue du Commerce  
L-1351 Luxemburg  
Luxemburg*

<sup>64</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 1. pont

<sup>65</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 1. és 5. pont

<sup>66</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 19. pont, 21. pont 1-2. rész, VJ/19-7/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-41/2018. számú irat 2. pont

<sup>67</sup> Insparx GmbH, internetes fizetési szolgáltatást nyújtó partnerek, követelésbehajtó cégek, marketinges együttműködő partnerek, visszaélések megelőzésére, illetve elkerülésére szakosodott szolgáltatók, EU-n belüli adattároló informatikai szolgáltatók

<sup>68</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 1. és 6. pont

<sup>69</sup> VJ/19-65/2018. számú irat 2. pont

<sup>70</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 1. pont.

<sup>71</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-8/2018. számú irat E/13. számú melléklete

<sup>72</sup> Lásd az irat E/41. melléklet (i) 13. pontját, amely szerinti mentés szintén nem tartalmaz a mentés idejére vonatkozó információt.

### III.2.4. A szolgáltatások tartalma

71. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) oldalakon a következő szolgáltatási elemek érhetőek el a két különböző jogviszonyban:

Funkció neve	Díjmentes szerződés	Prémium előfizetés	Megjegyzés
Profil létrehozása	✓ <sup>73</sup>	✓	-
Más profilok megnyitása és „lájkolása”	✓ <sup>74</sup>	✓	-
Profil deaktiválás	✓ <sup>75</sup>	✓	-
Üzenetküldés	2018. november 20-ig volt rá lehetőség <sup>76</sup> (partnerajánlásonként egy üzenet küldése) <sup>77</sup>	✓ <sup>78</sup>	2018. november 20-ig a díjmentes felhasználók az általuk megtekintett felhasználók bármelyikének küldhették üzenetet. A felhasználók két módon tekinthették meg a többi felhasználót: egyrészt megtekinthették az ajánlott partnerek listáját, másrészt a „most regisztrált” lista is elérhető volt. <sup>79</sup>
Beérkező üzenetek elolvasása, azokra válaszadás (más, mint az üzenetküldés) <sup>80</sup>	-	✓ <sup>81</sup>	A felhasználók díjmentes szerződéssel is látják a beérkezett üzeneteket, azonban azok tényleges tartalma nem megtekinthető, el van homályosítva. <sup>82</sup>
Más felhasználók fotóinak megnézése	-	✓ <sup>83</sup>	Csak akkor láthatják a felhasználók a fotókat, ha ők is feltöltöttek. A felhasználók dönthetnek úgy, hogy a fotójukat letiltják vagy elérhetővé teszik más felhasználóknak. <sup>84</sup>
Be2 által adott kapcsolat-felvételi javaslatok	✓ <sup>85</sup>	✓	A be2 javaslatot tesz potenciális partnerekre.

<sup>73</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont és 21. pont 1-2. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>74</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont és 21. pont 1-2. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>75</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 1-2. rész, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>76</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont

<sup>77</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 1-2. rész.

<sup>78</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>79</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 12. pont

<sup>80</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>81</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>82</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 2. rész, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

<sup>83</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzéssel átemelt P/181-6/2018. számú irat 2. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 2. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>84</sup> VJ/19-19/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-14/2018. számú irat, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>85</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont és 21. pont 1-2. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés



Partnertalálatok igénylése <sup>86</sup>	Igen, de eltérés van a naponta igényelhető találatok számában.	✓	A 2018. július 4-től elérhető funkció lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy manuálisan igényeljenek újabb partnertalálatokat a be2 által automatikusan javasolt napi mennyiségen felül.
Szerelem első látásra funkció	-	✓ <sup>87</sup>	A 2018. október 1-jétől elérhető funkció során a regisztrált felhasználók olyan más felhasználók képeit láthatják, akik úgy döntöttek, hogy a profilképüket minden más felhasználó számára elérhetővé teszik. Amennyiben a felhasználó a „Szerelem első látásra” funkcióban megjelenített képre kattint, az így kiválasztott másik felhasználó bekerül a funkciót használó felhasználó találati listájába. <sup>88</sup>
Online felhasználói lista <sup>89</sup>	Igen, de nem tudnak az egyes profilokra kattintani és részletes nézetet megnyitni.	✓	A 2018. október 9-től elérhető lista megmutatja, hogy mely felhasználók érhetőek el az adott időpontban, illetve voltak elérhetőek a közelmúltban.
Kacsintások és üdvözlések <sup>90</sup>	Igen, de eltérő számú aktivitás engedélyezett.	✓	Olyan üzenetek, amelyeket valamennyi felhasználó használhat a találati profil iránti érdeklődés kifejezésére. <sup>91</sup>
Látogatók megnézése	-	✓ <sup>92</sup>	Mindkét weboldalon ( <a href="http://www.be2.hu">www.be2.hu</a> és <a href="http://www.academicsingles.hu">www.academicsingles.hu</a> ) a működtetés kezdőnapjától elérhető. <sup>93</sup>
Partner hozzáadása a kedvencekhez	-	✓ <sup>94</sup>	Mindkét weboldalon ( <a href="http://www.be2.hu">www.be2.hu</a> és <a href="http://www.academicsingles.hu">www.academicsingles.hu</a> ) a működtetés kezdőnapjától elérhető. <sup>95</sup>
Fotók feltöltése <sup>96</sup>	✓	✓	Mindkét weboldalon ( <a href="http://www.be2.hu">www.be2.hu</a> és <a href="http://www.academicsingles.hu">www.academicsingles.hu</a> ) a működtetés kezdőnapjától elérhető. <sup>97</sup>

<sup>86</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont

<sup>87</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-12/2018. számú irat 3. pont

<sup>88</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-12/2018. számú irat 1-2. pont.

<sup>89</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont

<sup>90</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont

<sup>91</sup> VJ/19-51/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>92</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 4. pont.

<sup>93</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 4. pont.

<sup>94</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 4. pont.

<sup>95</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 4. pont.

<sup>96</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 4. pont.

<sup>97</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 4. pont.

72. Eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a be2 jelenlegi ÁSZF-jéből – egy aláhúzott szövegből hiperlinkként – elérhető táblázat szerint a díjmentes tagok személyes profijukat tölthetik fel, személyiségi tesztet tölthetnek ki, valamint képeket tölthetnek fel. A csatolt összehasonlító táblázat megnevezése „*előnyök egy szempillantás alatt*” a prémium, azaz díjfizetős tagságra utal (bár a megnevezés tartalma az ÁSZF-nek csak egy későbbi pontjából derül ki, a táblázat a díj kifejezést nem használja, csak a kétféle tagságot különbözteti meg), amely előnyök között az alábbiak találhatóak:

- „*nézzé meg képeit*
- *küldjön üzeneteket korlátlan mennyiségben,*
- *olvassa el minden üzenetét,*
- *nézzé meg a látogatóit,*
- *kapcsolat hozzáadása a kedvencekhez*”.

73. A fentiekből megállapítható, hogy prémium tagság nélkül a fogyasztó pl. nem tudja az összes üzenetét elolvasni és a látogatóit sem tudja megtekinteni. Az eljáró versenytanács ebben a körben kiemeli, hogy az eljárás alá vont által bemutatott táblázat csak azon fogyasztók tájékozódását tudja segíteni, akik keresik a hiperlinkeket, ugyanis az nincs kiemelve vagy egyértelműen megjelenítve, pusztán az aláhúzás látható, miközben számos más szöveg is alá van húzva a szerződéses feltételek között, de azok nem jelentenek hiperlinket.

### **III.2.5. A prémium előfizetés díja és meghosszabbodása**

74. A prémium előfizetést a felhasználó egy, három, illetve hat hónapra kötheti meg,<sup>98</sup> amely időszakok automatikusan meghosszabbodnak. A be2 úgy nyilatkozott, hogy nagyon gyakori, hogy a felhasználók három hónapra újítják meg az előfizetéseiket, ezért a vállalkozás – nyilatkozatának idején – az egy hónapos prémium előfizetésnél három hónapra állította be az automatikus meghosszabbodás időtartamát.<sup>99</sup> Az egy hónapos prémium előfizetés három hónappal történő automatikus meghosszabbodása – minimum - 14.370 Ft-ba került a fogyasztónak.<sup>100</sup>

75. Ezzel együtt a be2 úgy nyilatkozott, hogy a prémium előfizetés az ÁSZF alapján az eredetileg megkötött szerződéses időszaknak megfelelően hosszabbodik meg.<sup>101</sup>

76. A be2 úgy nyilatkozott, hogy a különböző időtartalmú prémium előfizetések keretében kínált szolgáltatások – az előfizetés időtartamának kivételével – gyakorlatilag megegyeznek,<sup>102</sup> továbbá megállapítható, hogy az asztali gépen és mobilon elérhető weboldalakon [ÜZLETI TITOK].<sup>103</sup>

77. A be2 nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK] egy ún. A/B tesztet végzett, amely során a felhasználók első felének egy hónapos, míg második felének három hónapos meghosszabbodási időtartamot ajánlott fel. A felhasználók a két csoport kialakítása során véletlenszerűen kerültek besorolásba.<sup>104</sup>

78. Figyelemmel az eljáró versenytanács A és B verziók szerinti díjazással kapcsolatos kérdésére<sup>105</sup> (mivel a VJ/19-56/2018. számú irat 5. pontjában nyilatkozott az eljárás alá vont a 2018. március 21. és 2018. május 9. között alkalmazott ún. A/B tesztről, azonban az adatszolgáltatás

<sup>98</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 15. pont, [ÜZLETI TITOK] egy tesztidőszak erejéig 12 hónapos csomag is elérhető volt.

<sup>99</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>100</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>101</sup> VJ/19-19/2018. számú irat 2. pont

<sup>102</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>103</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 9. pont és 25. számú melléklet, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-19/2018. számú irat 14. számú melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>104</sup> VJ/19-56/2018. számú irat 5. pont

<sup>105</sup> VJ/19-88/2018. számú irat 1. pontja

mellékletéből az is megállapítható, hogy más időszakokban is felmerült A és B verziók szerinti díjazás), az eljárás alá vont a VJ/19-96/2018. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy az ún. A/B teszt bevett módszernek minősül egy adott szolgáltatás két verziójának összehasonlítására és így az eredményesebbnek tekinthető változat megállapítására, különösen online szolgáltatások esetén. Az eljárás alá vont szerint az A/B tesztek lefolytatása a felhasználói élmény felmérésének általános módszere. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá a [https://en.wikipedia.org/wiki/A/B\\_testing](https://en.wikipedia.org/wiki/A/B_testing) linken elérhető, az A/B tesztekre vonatkozó további, általános információra.

79. Az eljárás alá vont előadása szerint az A/B tesztek lefolytatására a társaság által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói élmény felmérése céljából került sor. A be2 ugyanis arra törekszik, hogy felhasználói számára a lehető legjobb élményt biztosíthassa, a teszt eredmények pedig lehetővé teszik, hogy a társaság a szolgáltatását a fogyasztói igényekhez közelítse.
80. Az eljárás alá vontak a VJ/19-108/2018. számú iratban úgy nyilatkoztak, hogy 2018. május 9. óta ha a fogyasztó egy hónapos előfizetést vásárol, a meghosszabbodási időszak is csupán további egy hónap lehet. Az eljáró versenytanács ezen előadás kapcsán azonban azt is megjegyzi, hogy az előfizetés szó sem a honlapokon, sem a szerződéses feltételekben nem szerepel, az csak a már szerződött prémium ügyfelekkel való kommunikáció (e-mail váltások) során fordul elő.
81. A vizsgált időszakban a prémium előfizetés típusokat, azok díját és automatikus meghosszabbodásainak idejét és díjait a következő táblázat összegzi (az A/B teszt verziók különbségei egy-egy konstrukción belül egymás alatt láthatóak egy-egy cellán belül):<sup>106</sup>

Időszak	Előfizetés					Automatikus meghosszabbodás		
	Idő-tartama	Ára (Ft)				Idő-tartama	Ára (Ft)	
		Asztaligépen		Mobiltelefonon			Asztali-gépen	Mobil-telefonon
		Havonta	Összesen	Hetente	Összesen			
[ÜZLETI TITOK] <sup>107</sup>	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

<sup>106</sup>VJ/19-52/2018. számú irat 9. pont és 25. számú melléklet, VJ/19-38/2018. számú irat, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-19/2018. számú irat 14. számú melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>107</sup> A [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu)-n csak 2017. december 18-tól.

TITOK]	3 hónap					3 hónap		
	3 hónap 6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap 6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap 12 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap 12 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	1 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	3 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	6 hónap	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

### III.2.6. A profil deaktiválása

82. Eltérően lehet felmondani a díjmentes és a prémium tagságot.<sup>108</sup> A be2 nyilatkozata értelmében díjmentes tagság esetén a felhasználó a profilt bármikor deaktiválhatja, vagy kérése alapján az ügyfélszolgálat deaktiválja számára (ez a lehetőség azonban a prémium előfizetés esetén nem áll fenn).<sup>109</sup>
83. A deaktiválás folyamatát a vizsgálati jelentés 173-176. pontjai mutatják be. A profil deaktiválását a felhasználó a weboldalak „Beállítások” opciója alatt érheti el. Ehhez az opcióhoz úgy jut el a felhasználó, ha belép a felhasználói fiókjába, majd a „Profil” menübe, rákattint a „Beállítások” fülre, majd a „Beállítások” aloldal alján (több görgetés után) rákattint a „Profil deaktiválása” hiperlinkre. A hiperlink szürke háttéren szürke felirattal van megjelenítve,<sup>110</sup> továbbá a „Profil deaktiválása” link előtt látható a „Kattintson ide hogy a tagságára vonatkozó kérdésekre választ kapjon” és az „A prémium előfizetést itt kezelheti...” opció. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vontak a VJ/19-108/2018. számú iratban úgy nyilatkoztak, hogy 2020. április 28-án mindkét weboldal vonatkozásában az automatikus megújulásra vonatkozó mondat betűszínét a be2 szürkéről feketére változtatta, miközben még 2018. augusztus 22-én a sorközt pedig 15 px-ről 18 px-re növelte (szintén mindkét weboldal vonatkozásában). A csatolt mentések az aktuális helyzetet igazolják.
84. A „Profil deaktiválása” opcióra kattintva csak az oldal alján található meg a „deaktiválás” pont, előtte a profil fenntartására biztató üzenetek sora látható (pl.: „A mi tanácsunk: Ne deaktiválja a

<sup>108</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész.

<sup>109</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>110</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-56/2018. számú irat 29. számú melléklete, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletei

profilját.”). A „deaktiválás” linkről elérhető aloldalon ismét választania kell a felhasználónak: a hangsúlyosan, zöld színnel kiemelt „Nem” és a szürke alapon szürke színnel látható „Profilom deaktiválása” opció között.<sup>111</sup>

### **III.2.6. A prémium előfizetés felmondásának módjai és határideje**

85. A prémium előfizetést szerződészerűen úgy tudja felmondani az előfizető, hogy felmondási nyilatkozatát megküldi a be2 részére faxon, postai küldeményben Luxemburgba (a be2 nyilatkozata szerint kizárólag ez a két mód lehetséges), azonban a be2 nyilatkozata szerint elfogadta egyes esetekben az ügyfélszolgálati e-mail címen történő lemondásokat is (lásd a vizsgálói próbavásárlást).<sup>112</sup>
86. Az eljárás alá vontak úgy nyilatkoztak<sup>113</sup> (adatok csatolásával), hogy a fogyasztók több mint háromnegyede e-mail útján mondta fel a szerződését, a többiek faxon. Az eljárás alá vontak nyilatkozata alapján az látható, hogy a postai úttal a fogyasztók elhanyagolható arányban éltek. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a 2017. vége óta tapasztalható arányok ellenére az eljárás alá vont nem változtatott szerződéses feltételein.
87. A be2 előadta, hogy a felhasználók saját szavaikat használva közölhetik a be2 felé prémium tagságuk felmondását vagy használhatják a be2 felmondási sablonját is. A sablont a felhasználó kinyomtatja, majd saját kezűleg aláírja a prémium tagsága felmondását, végezetül megküldi a nyilatkozatot a be2-hoz.<sup>114</sup>
88. A be2 csatolta a formanyomtatvány elérésének útvonalát, amelyet a vizsgálati jelentés 7.5. számú melléklete ismertet és amely alapján megállapítható, hogy annak eléréséhez a „Beállítások” oldal alján egy hivatkozásra való kattintás után egy ismételt továbbkattintás szükséges.<sup>115</sup>
89. A vizsgálat a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon próbavásárlás keretében előfizetett a Prémium szolgáltatásra,<sup>116</sup> majd az előfizetés lemondásakor postai úton, e-mailen és faxon keresztül is elküldte a felmondási nyilatkozatát a be2 részére. A magyar fax számra elküldött nyilatkozat kézbesítése sikertelen volt, az e-mailen megküldött felmondásra visszaigazoló e-mail érkezett a sikeres felmondásról, a felmondásra postai úton nem érkezett válasz (a postai küldeményt a be2 később vette kézhez, mint ahogy az e-mailen keresztüli válasz megérkezett volna a felmondás sikerességéről).<sup>117</sup>
90. A be2 úgy nyilatkozott, hogy aktuálisan egy magyar fax számon lehet felmondani a prémium előfizetést, de adminisztratív okból egy brit és egy német fax szám is elérhető még, bár ezekre csak nagyon kevés megkeresés érkezik.<sup>118</sup> 2018. június 21-én pl. a magyar fax számra kevesebb, mint 20, míg a németre kettő, a brit számra egyetlen magyar számról sem érkezett felmondás.
91. A be2 előadta, hogy a faxon keresztül megküldött felmondások száma limitált, így folyamatosan biztosított, hogy azok a felhasználók, akik fel szeretnék mondani az előfizetésüket, ezt korlátozás nélkül megtehessek.<sup>119</sup> Ennek ellenére a be2 nem zárja ki, hogy technikai problémák miatt a fax gép korlátozott ideig nem volt képes üzenetek fogadására.<sup>120</sup> A be2 álláspontja szerint nem

<sup>111</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

<sup>112</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-7/2018. számú irat 9. pont, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>113</sup> VJ/19-108/2018. számú irat és VJ/19-113/2018. számú irat E/52. melléklet

<sup>114</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 9. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzéssel átemelt P/181-6/2018. számú irat 22. pont.

<sup>115</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>116</sup> VJ/19-14/2018. számú irat

<sup>117</sup> VJ/19-20/2018. számú irat

<sup>118</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 18. pont, VJ/19-59/2018. számú irat 3. pont

<sup>119</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 18. pont, VJ/19-56/2018. számú irat 8. pont

<sup>120</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzéssel átemelt P/181-6/2018. számú irat 23. pont

bizonyított, hogy a fax nem működött, azonban a felhasználónak egyébként is lehetősége volt postán is megküldeni a be2-nak a felmondó nyilatkozatot.<sup>121</sup>

92. A vizsgálati jelentés 10. számú melléklete összegzi a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszok tartalmát, amely alapján megállapítható, hogy több panaszos kifogásolta, hogy a be2 megnehezíti a prémium előfizetések felmondását, azonban végső soron a panaszosok egy részének sikerült a prémium előfizetést e-mailen keresztül felmondaniuk (jellemzően hosszadalmas e-mail váltásokat követően). Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a vizsgálat által feldolgozott panaszokat követően is számos fogyasztói jelzés érkezett<sup>122</sup> a Gazdasági Versenyhivatalhoz, figyelemmel azonban arra, hogy ezek tartalma alapvetően a már vizsgálati szakban feldolgozott panaszoknak felel meg, így azok részletes bemutatásától az eljáró versenytanács eltekint.
93. A beérkezett panaszok és a „Be2 becsapottak” Facebook csoport<sup>123</sup> bejegyzései alapján az is megállapítható, hogy számos előfizető úgy kísérelte meg felmondani az előfizetését, hogy deaktiválta a profilját, feltételezve, hogy ez egy honlapon elvégezhető felmondási lehetőség, amely egyenértékű és azonos joghatású, mint a felmondás fenti módokon való megküldése.
94. A be2 úgy nyilatkozott, hogy az egy hónapos tagságnál legalább hét nappal,<sup>124</sup> míg a három, hat és 12 hónapos<sup>125</sup> tagságok felmondásának legalább 14 nappal a mindenkor szerződéses előfizetési időszak megkezdése előtt kell megtörténnie.<sup>126</sup> A be2 rögzítette, hogy ha a felhasználó felmondási nyilatkozatát megfelelő időben megküldte a be2-nak (tehát a felmondási időszakon belül, avagy azt megelőzően olyan hatállyal, mintha a felmondás a felmondási időszakon belül kerülne elküldésre), akkor a felmondás a folyamatban lévő előfizetési időszak végével hatályosul. Amennyiben a felhasználó nem küldi el megfelelő időben a felmondási nyilatkozatát (tehát csupán a felmondási időszak után), akkor a felmondás a következő előfizetési időszak végén hatályosul.<sup>127</sup>

### III.3. A szolgáltatások felhasználói, a tagok

95. A be2 előadta, hogy szolgáltatásait 38 országban<sup>128</sup> nyújtja hat kontinensen és 12 nyelven. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) honlapján látható, 766.000 regisztrált tagra utaló állítás kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy az az összes regisztrált felhasználó számára vonatkozik, akik a be2 szolgáltatásait használják ezekben az országokban.<sup>129</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont nyilatkozataiból (és az árbevételi adatokból) nem egyértelmű, hogy ezeket a szolgáltatásokat az eljárás alá vont vagy a cégcsoport más vállalkozásai nyújtják.
96. A be2 előadta, hogy a 766.000 regisztrált tagra utaló állítását a 2017. első félévében feljegyzett regisztrációs számra alapozza. A be2 hozzátette, hogy 2018-ban a felhasználók száma elérte az 1,2 milliót.<sup>130</sup>
97. Az eljárás alá vont szerint a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalra regisztrált felhasználók szabadon választhatják meg a keresés régióját. A be2 álláspontja szerint a felhasználó jellemzően abban a régióban keres, amelyikben él: a Magyarországon élő felhasználók tehát elsősorban Magyarországon.<sup>131</sup> A be2 hozzátette, hogy tapasztalatai szerint a felhasználók általában olyan

<sup>121</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzéssel áttemelt P/181-6/2018. számú irat 25. pont

<sup>122</sup> Pl. P/808/2019., P/961/2019., P/59/2020., P/325/2020., P/499/2020., P/544/2020., P/581/2020., P/593/2020., P/595/2020. számú panaszok (ezek anonimizált kivonatait a VJ/19-116/2018. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza)

<sup>123</sup> Lásd a vizsgálati jelentés 6. számú mellékletét

<sup>124</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>125</sup> A 12 hónapos csomag [ÜZLETI TITOK] tesztidőszak alatt volt elérhető.

<sup>126</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-56/2018. számú irat 15. pont, VJ/19-63/2018. számú irat 5. pont.

<sup>127</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 9. pont.

<sup>128</sup> Egyesült Királyság, Írország, Hong Kong, Argentína, Olaszország, Horvátország, Ausztrália, Mexikó, Románia, Belgium, Hollandia, Svédország, Brazília, Új-Zéland, Szlovénia, Kanada, Norvégia, Venezuela, Chile, Szlovákia, Ausztria, Magyarország, Lengyelország, Csehország, Dánia, Portugália, Japán, Németország, Svájc, Malajzia, Spanyolország, Szingapúr, Tajvan, Amerikai Egyesült Államok, Dél-Afrika, Szerbia, Franciaország, Finnország

<sup>129</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-3/2018. számú irat 9. pont

<sup>130</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont, 5. rész

<sup>131</sup> VJ/19-12/2018. számú irat 4. pont

partnereket keresnek, akik velük azonos országban, esetleg még annál is közelebb, azonos régióban élnek.<sup>132</sup>

98. Az országon belüli keresés relevanciáját támasztják alá a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) kezdőoldalán közzétett azon tájékoztatások is (lásd a vizsgálati jelentés 12.6. számú mellékletét), mint pl. „*Találjon szerelemre Magyarországon*”, „*be2 Online Ismerkedés Magyarországon*”, valamint a be2 felhasználóknak küldött sablonüzenetei is, [ÜZLETI TITOK].<sup>133</sup>
99. A be2 hangsúlyozta, hogy a felhasználó ettől függetlenül megváltoztathatja a keresés régióját bármely régióra, amelyben a be2 szolgáltatást nyújt és így kapcsolatba tud lépni a kiválasztott régió felhasználóival.<sup>134</sup> A vizsgálat azonban a próbavásárlás során azt észlelte, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldala használata közben csak magyarországi régiókat, városokat lehet beállítani a keresés során, amivel kapcsolatban az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy egy 2019 júliusában történt módosítás óta a felhasználók már nem változtathatják meg a keresési régiót, hiszen a felhasználók csupán elvéve vették igénybe a funkciót (továbbá képernyőmentést sem tudott csatolni az eljárás alá vont a funkció korábbi elérhetőségének alátámasztására).<sup>135</sup>
100. A be2 a 2018. áprilisban úgy nyilatkozott, hogy Magyarországon [ÜZLETI TITOK] regisztrált felhasználóval rendelkezik,<sup>136</sup> majd a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált felhasználók számára vonatkozóan az alábbi havi bontású, összesített adatokat nyújtotta be a vállalkozás:<sup>137</sup>

<b>Időszak</b>	<b>Magyar regisztrált tagok száma hónapra (fő)</b>
2017. november	[ÜZLETI TITOK]
2017. december	[ÜZLETI TITOK]
2018. január	[ÜZLETI TITOK]
2018. február	[ÜZLETI TITOK]
2018. március	[ÜZLETI TITOK]
2018. április	[ÜZLETI TITOK]
2018. május	[ÜZLETI TITOK]
2018. június	[ÜZLETI TITOK]
2018. július	[ÜZLETI TITOK]
2018. augusztus	[ÜZLETI TITOK]
2018. szeptember	[ÜZLETI TITOK]
2018. október 31.	[ÜZLETI TITOK]
2018. november 30.	[ÜZLETI TITOK]
2018. december 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. január 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. február 28.	[ÜZLETI TITOK]
2019. március 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. április 30.	[ÜZLETI TITOK]
2019. május 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. június 30.	[ÜZLETI TITOK]
2019. július 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. augusztus 31.	[ÜZLETI TITOK]
2019. szeptember 30.	[ÜZLETI TITOK]
2019. október 31.	[ÜZLETI TITOK]

<sup>132</sup>VJ/19-65/2018. számú irat 1. pont

<sup>133</sup>VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklete

<sup>134</sup>VJ/19-12/2018. számú irat 4. pont

<sup>135</sup>VJ/19-65/2018. számú irat 1. pont

<sup>136</sup>VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>137</sup>VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-10/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-43/2018. számú irat 4. pont, VJ/19-56/2018. számú irat 3. pont, a frissített adatokat a VJ/19-73/2018. számú irat 6.a. pontja tartalmazza

101. Az eljáró versenytanács ebben a pontban kívánja ismertetni az eljárás alá vontak által előadott,<sup>138</sup> regisztráltak számával, azok előfizetéseinek alakulásával kapcsolatos dinamikus adatokat is. Az eljárás alá vontak előadása szerint a 2019-es adatok alapján megállapítható, hogy a weboldalt látogatóknak csupán [ÜZLETI TITOK]% -a regisztrál az oldalon, míg a regisztrált tagok megközelítően [ÜZLETI TITOK]% -a fizet elő prémium tagságra, a prémium tagok [ÜZLETI TITOK]% -ának újul meg előfizetése az első időszakot követően, valamint ezen előfizetések kevesebb mint [ÜZLETI TITOK]% -a újul meg a második időszak után. Az eljárás alá vont álláspontját a következő táblázattal kívánta szemléltetni:

Időszak	Regisztrált tagok száma	Prémium tagok száma			
		kezdeti időszakban	első megújítást követően	második megújítást követően	aktuálisan
2017. nov. 23. - 2018. márc. 20.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018. márc. 21. - 2018. jún. 13.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018. jún. 14. - 2018. dec. 31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019. jan. 1. - 2019. dec. 31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

#### IV.

##### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

102. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát összesen nyolc féle – különböző tényállásokat megvalósító – magatartás képezi, amelyek részben egymással összefüggenek, továbbá amelyek különböző, de szintén részben összefüggő állításokkal, üzenetekkel és kereskedelmi gyakorlatokkal valósultak meg. A következőkben az eljáró versenytanács az egyes állításokat, illetve gyakorlatokat ismerteti, azzal, hogy a vizsgálati irányok jelentős része azt valószínűsíti, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata az érintett szolgáltatásokkal kapcsolatban valamilyen szempontból hiányos, elégtelen, illetve kiegyensúlyozatlan volt.

103. Az eljáró versenytanács előzetesen kiemeli, hogy a regisztrációt megelőzően elérhető a weboldalakon az ÁSZF, valamint az Adatvédelmi Nyilatkozat linkje a honlap alján, az impresszum linkje mellett, azonban semmilyen információ nem található a szolgáltatás díjazásáról. A díjakat az eljárás alá vont egyébiránt üzleti titoknak kérte kezelni, ami azt jelzi, hogy még az eljárás alá vont szerint sem érhetőek el nyilvánosan a szolgáltatásainak az árai, amit a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson is megerősített.

##### IV.1. Az ingyenességre vonatkozó állítások

104. A feltárt – a szolgáltatás népszerűsítését, a fogyasztói figyelem felkeltését célzó, kampányszerű – kereskedelmi kommunikációk ingyenes regisztrációra vagy ingyenes feliratkozásra szólítják fel a fogyasztókat.

105. A be2 a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal ingyenességére utaló állítást 2017. november 28-tól, az oldal indulásától kezdődően folyamatosan, megszakítás nélkül alkalmazta<sup>139</sup> (2020. május 19-ig) kereskedelmi kommunikációiban (honlapján, Google AdWords hirdetésekben, Facebook hirdetésekben és saját Facebook oldalán).<sup>140</sup> A [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldal ingyenességére utaló állítást az eljárás alá vont szintén az oldal indulásától, 2017. december 18-tól alkalmazta

<sup>138</sup> VJ/19-108/2018. számú beadvány (38) pontja

<sup>139</sup> VJ/19-3/2018. 4. pont

<sup>140</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-43/2018. számú irat 1. pont



kereskedelmi kommunikációiban (saját honlapján, Google AdWords hirdetésekben, Facebook hirdetésekben).<sup>141</sup>

106. Az alkalmazott kommunikációs eszközökre vonatkozó részletes adatokat a VJ/19-83/2018. számú vizsgálati jelentés 12.1. számú melléklete összesíti. A következő táblázatok a lényegi elemeket tartalmazzák:

#### IV.1.1. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal kapcsán tett, ingyenességre vonatkozó állítások

Megjelenés helye	Elérési jellemzők	Költség	Tartalom
<a href="http://www.be2.hu">www.be2.hu</a> <sup>142</sup> főoldal	[ÜZLETI TITOK] fő <sup>143</sup>	[ÜZLETI TITOK] (becsült adat) <sup>144</sup>	Regisztráljon most <b>INGYEN</b> <sup>145</sup>
Facebook hirdetés <sup>146</sup>	[ÜZLETI TITOK] <sup>147</sup> alkalommal, [ÜZLETI TITOK] <sup>148</sup> személyt elérve (becsült adat)	2018. október 4-ig [ÜZLETI TITOK] <sup>149</sup>	
		[ÜZLETI TITOK] <sup>150</sup>	Regisztráljon ingyenesen most!
		[ÜZLETI TITOK] <sup>151</sup>	Iratkozzon fel ingyenesen most!
		[ÜZLETI TITOK]	Iratkozzon fel ingyenesen!
		[ÜZLETI TITOK]	Regisztráljon ingyenesen ma
		[ÜZLETI TITOK]	Regisztráljon ingyenesen ma
		[ÜZLETI TITOK] <sup>152</sup>	Regisztráljon ingyenesen ma! <sup>153</sup>
		[ÜZLETI TITOK] <sup>154</sup>	Iratkozzon fel ingyenesen!
	[ÜZLETI TITOK] <sup>155</sup>	Iratkozzon fel ingyenesen most!	
<a href="https://business.facebook.com/be2onlineTarskeresesMagyarorszag/Pbusiness?id=1516762361911029">https://business.facebook.com/be2onlineTarskeresesMagyarorszag/Pbusiness?id=1516762361911029</a> <sup>156</sup>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK] <sup>157</sup>	„regisztráljon ingyenesen” „hozzon létre ingyenesen felhasználói profilt” „töltse ki az ingyenes személyiségtesztet”
<a href="https://business.facebook.com/PartnerTalalniOnlineBe2">https://business.facebook.com/PartnerTalalniOnlineBe2</a>	[ÜZLETI TITOK]		

<sup>141</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 2. pont és 17. számú melléklet, VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-45/2018. számú irat 1. pont, VJ/38/2018. számú feljegyzés

<sup>142</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont

<sup>143</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.a. pont

<sup>144</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.a. pont

<sup>145</sup> VJ/19-3/2018. számú irat E/6. számú melléklete, VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

<sup>146</sup> VJ/19-41/2018. számú irat 20. számú melléklet

<sup>147</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete, VJ/19-10/2018. számú irat, VJ/19-73/2018. számú irat 6.b. pont

<sup>148</sup> VJ/19-10/2018. számú irat, VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete, VJ/19-73/2018. számú irat 6.b. pont

<sup>149</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont

<sup>150</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete

<sup>151</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete

<sup>152</sup> VJ/19-73/2018. számú irat 6.b. pont

<sup>153</sup> VJ/19-73/2018. számú irat 6.b. pont

<sup>154</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete

<sup>155</sup> VJ/19-73/2018. számú irat 6.b. pont, VJ/19-45/2018. számú irat 22. számú melléklete

<sup>156</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont

<sup>157</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-45/2018. számú irat 2. pont g) alpont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.c. pont

<a href="https://business.facsines.com/RandizasSzerelemBe2Magyarorszag/7business">Magyarország/7business id=151676236191 1029</a>			
<a href="https://business.facsines.com/RandizasSzerelemBe2Magyarorszag/7business">https://business.facsines.com/RandizasSzerelemBe2Magyarorszag/7business id=151676236191 1029</a>	[ÜZLETI TITOK]		
<a href="https://business.facsines.com/TalalkozasszinglikkelBe2Magyarorszag/7business">https://business.facsines.com/TalalkozasszinglikkelBe2Magyarorszag/7business id=151676236191 1029</a>	[ÜZLETI TITOK]		
<a href="https://business.facsines.com/ErettTarskeresesBe2Magyarorszag/7business">https://business.facsines.com/ErettTarskeresesBe2Magyarorszag/7business id=151676236191 1029</a>	[ÜZLETI TITOK]		
Google AdWords <sup>158</sup> hirdetés	[ÜZLETI TITOK] <sup>159</sup> elérés 2017.12.04. és 2019.04.29. között, <sup>160</sup> kattintások száma [ÜZLETI TITOK], az átkattintási arány [ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	<i>Regisztráljon ingyenesen.</i>

#### **IV.1.2. A www.academincsingles.hu weboldal kapcsán tett, ingyenességre vonatkozó állítások**

<b>Megjelenés helye</b>	<b>Elérési jellemzők</b>	<b>Költség adatok</b>	<b>Tartalom</b>
Google AdWords hirdetés <sup>161</sup>	[ÜZLETI TITOK] <sup>162</sup> elérés 2018.01.05-2019.05.19. között, <sup>163</sup> kattintások száma [ÜZLETI TITOK], az átkattintási arány [ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	strukturált kódrészlet-bővítményen belül: <i>ingyenesen regisztráció</i>
	[ÜZLETI TITOK] elérés,	[ÜZLETI TITOK]	Hat webhely link közül az egyik szövege:

<sup>158</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 1. pont.

<sup>159</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 1. pont.

<sup>160</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.d. pont

<sup>161</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 1. pont

<sup>162</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 1. pont

<sup>163</sup> VJ/19-45/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.e. pont

	kattintások száma [ÜZLETI TITOK], az átkattintási arány [ÜZLETI TITOK]		<i>ingyenesen regisztráció</i>
Facebook hirdetés <sup>164</sup>	2018. márciustól <sup>165</sup> összesen [ÜZLETI TITOK] észlelés, <sup>166</sup> összesen [ÜZLETI TITOK] átkattintás	[ÜZLETI TITOK]	<i>Iratkozzon fel ingyenesen!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Ingyenes regisztráció!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Ingyenes regisztráció!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Ingyenes regisztráció!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Ingyenes regisztráció!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Iratkozzon fel ingyenesen!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Iratkozzon fel ingyenesen!</i> <i>#onlinedatinghungary<sup>167</sup></i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Ingyenesen és biztonságos regisztráció<sup>168</sup></i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Regisztráljon ingyenesen!</i>
		[ÜZLETI TITOK]	<i>Regisztráljon ingyenesen ma!</i>
[ÜZLETI TITOK]	<i>Iratkozzon fel ingyenesen!</i>		
[ÜZLETI TITOK]	<i>Iratkozzon fel ingyenesen!<sup>169</sup></i>		
Saját honlap <a href="http://www.academic&lt;br/&gt;singles.hu">www.academic singles.hu</a> kezdőoldal <sup>170</sup>	2017. december 18- tól <sup>171</sup> oldallátogatók száma [ÜZLETI TITOK] <sup>172</sup>	[ÜZLETI TITOK] (becsült adat) <sup>173</sup>	2018. július 4-ig a regisztrációs gombon: „Regisztráljon most ingyenesen”. További tartalom: „... A kérdőívet, a személyiségteszt eredményét és a párokat teljesen ingyen és minden kötelezettség nélkül az Ön rendelkezésére bocsátjuk.” „... Próbálja ki az Academic Singles-t kötelezettségek nélkül” „... Regisztráljon ingyenesen online vagy a mobilalkalmazáson keresztül, ...! <b>ELŐNYÖK:</b> kitöltheti személyiségtesztünket és ingyenesen kézhez veheti potenciális partnerei listáját. ...” „Az ingyenes regisztráció után készítünk Önnek egy profilt,

<sup>164</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 17. számú melléklete

<sup>165</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 2. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.f. pont

<sup>166</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 17. számú melléklete, VJ/19-73/2018. számú irat 6.7. pont

<sup>167</sup> VJ/19-73/2018. számú irat 6.f. pont

<sup>168</sup> VJ/19-73/2018. számú irat 6.f. pont

<sup>169</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 17. számú melléklete, VJ/19-73/2018. számú irat 6.f. pont.

<sup>170</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-56/2018. számú 30. számú melléklet

<sup>171</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-56/2018. számú irat 10. pont

<sup>172</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.g. pont

<sup>173</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-73/2018. számú irat 6.g. pont

107. A vizsgálati jelentés 12.3. számú melléklete ismerteti a díjmentes és a prémium előfizetésekkel elérhető szolgáltatásokra vonatkozó tájékoztatásokat. A tájékoztatások tartalma alapján megállapítható, hogy a regisztrációt megelőzően az ÁSZF arról tájékoztat, hogy a kapcsolatfelvételi lehetőség, valamint az üzenetek továbbítása díjköteles, kivéve ha eltérően egyeztek meg a szerződéskötéskor,<sup>175</sup> a regisztrációt követően pedig több helyen is ismerteti a be2 a díjmentes és a díjköteles szerződéses jogviszonyok esetén elérhető funkciókat (pl. regisztrációt követően érkező rendszerüzenetben, e-dm levelekben, valamint a prémium előfizetés aloldalán nyújtott tájékoztatásban).<sup>176</sup>

108. Az eljárás alá vont a VJ/19-108/2018. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy az ingyenességre vonatkozó kommunikációt az alábbi eszközökön a következő időpontokban beszüntette:

- 2018. július 4-én a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon,
- 2019. július 29-én a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon,
- 2019. május 15-én a Google AdWords hirdetés tekintetében, azzal, hogy egy belső átadási folyamat során bekövetkező emberi hiba következtében egyes, „ingyenes regisztráció” állítást tartalmazó hirdetések 2020. január 1. és 2020. május 19. között újraaktiválódtak,
- 2019. június 1-én a Facebook hirdetésekben a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal vonatkozásában,
- 2019. november 1-én a Facebook hirdetésekben a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldal vonatkozásában.

109. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a más forrásból rendelkezésre álló aktuális információk alapján elfogadja az eljárás alá vontak előadását, hogy az állítás 2020. május 19-ét követően már egyetlen eszközön sem volt elérhető (illetve hogy egyes eszközök esetében már korábban megszűnt az állítás alkalmazása), azonban a becsatolt képernyőmentések a módosítások időpontjának igazolására alkalmatlanok, mivel azok statikusak és dátum nem szerepel rajtuk, így pusztán a nyilatkozat keltének időpontjában fennálló helyzetet tudják hitelesen alátámasztani.

#### **IV.2. A prémium tagság automatikus meghosszabbodására, annak jellemzőire (időszak, díj) vonatkozó kommunikáció**

110. A prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, annak időtartalmára és a díjára vonatkozó kereskedelmi kommunikációkat a vizsgálati jelentés 12.4. számú melléklete mutatja be részletesen. Az egyes tájékoztatókon az alábbi módon jelentek meg az egyes információk:

Megjelenés helye	Automatikus meghosszabbodás ténye	Meghosszabbodás időtartama	Fizetendő díj
Regisztráció előtt, valamint a szolgáltatások használata közben a lap alján elérhető ÁSZF-ben <sup>177</sup>	✓	Általános utalás („megrendeléskor egyeztetett futamidővel”)	

<sup>174</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 8. pont, VJ/19-56/2018. számú irat 30. számú melléklete, VJ/19-73/2018. számú irat 1. pont.

<sup>175</sup> VJ/19-29/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete (2018. július 18-tól hatályos)

<sup>176</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 3. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-56/2018. számú irat 26. és 27. számú melléklete

<sup>177</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletei

Fizetési folyamat megkezdésekor az első oldalon <sup>178</sup>	Szürke háttéren szürke apró betűvel		Csupán az alapdíj
Fizetés előtt a folytatás gombra kattintva <sup>179</sup>	Apró betűvel	Apró betűvel	Csak az alapdíj látható normál betűvel („egyszeri fizetés”-ként, a meghosszabbodás után fizetendő díj apró betűvel, az előbbitől eltérő helyen és módon)
GYIK <sup>180</sup>	✓		
Fizetés után visszaigazoló e-mail <sup>181</sup>	✓	✓	✓
Fizetés után a felhasználók külön kérdése esetén adott válasz e-mail <sup>182 183</sup>	✓	✓	✓

111. Az eljáró versenytanács képileg is különösen kiemelendőnek tartja a fizetési folyamat alábbi két oldalát (termék kiválasztás oldal, fizetési mód kiválasztás oldal):

<sup>178</sup>VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

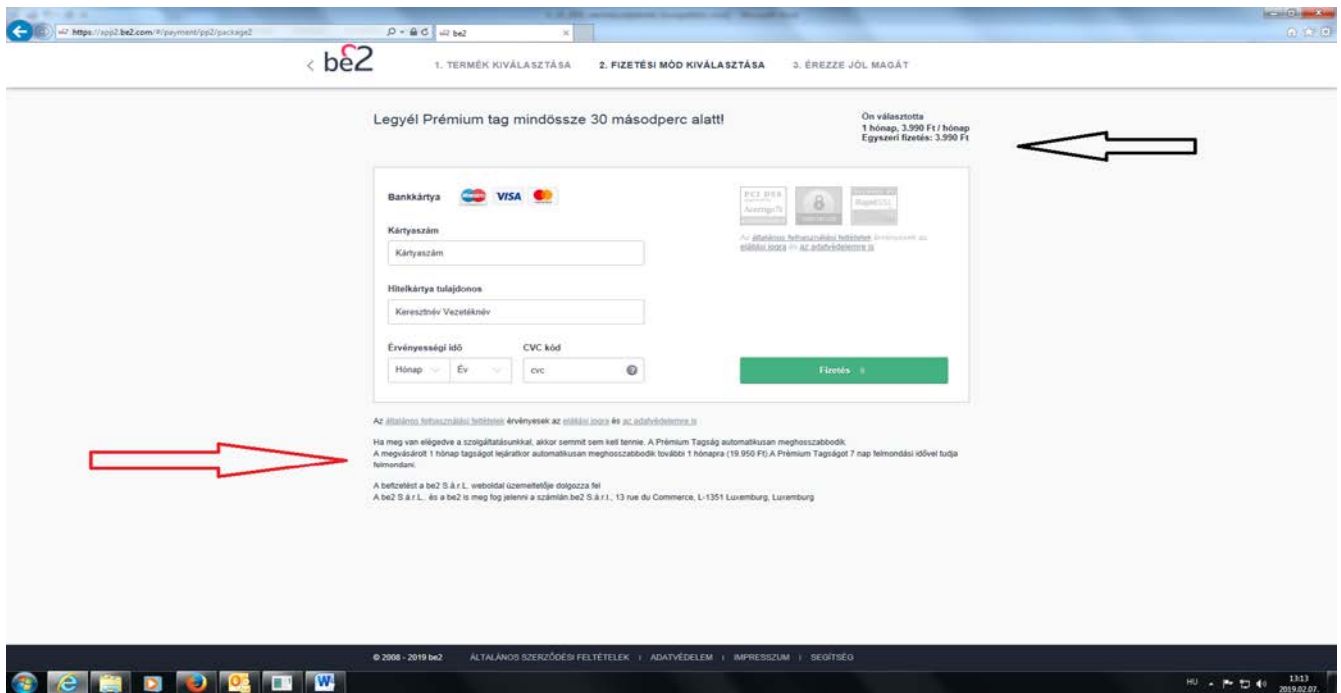
<sup>179</sup>VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 3. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 3. pont

<sup>180</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

<sup>181</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>182</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 7. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>183</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklete



112. Az eljárás alá vont a VJ/19-108/2018. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy a jobb felső sarokban található árat a be2 vastagon szedte és nagyobb betűméretre állította (13 px) 2018. augusztus 22-én mindkét weboldal vonatkozásában.

### IV.3. Profilokkal kapcsolatos tájékoztatások és profiloktól származó üzenetek, sablonok

113. A be2 által küldött e-dm leveleken az látható, hogy „Valódi embereket hozunk össze” és „Így biztosak lehetünk benne, hogy csakis valódi személyeket mutatunk be önnek, akiknek komoly szándékai vannak – csakúgy, mint önnek.”<sup>184</sup>

114. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalak kezdőoldalain a társkereső oldalak felhasználóiként bemutatott személyek osztják meg – regisztráció, bejelentkezés nélkül elolvasható – sikertörténeteiket, tapasztalataikat a vizsgált weboldalokról. A vizsgálati jelentés 136. pontjában bemutatott módon a weboldalak külföldi tároldalain ugyanazon felhasználói sikertörténeteket tüntetnek fel: a képek és tapasztalataik leírása azonos, de teljesen más személyazonosságokat tüntetnek fel (név, tartózkodási hely, kor) a profiloknál.<sup>185</sup>

115. A vizsgálat által (a weboldal használata során) feltárt információk alapján megállapítható, hogy a profilképpel nem rendelkező felhasználói fiók részére nagymennyiségű üzenet érkezett, amelynek pontos tartalma csak a prémium csomagra való előfizetést követően vált elérhetővé.<sup>186</sup> A vizsgálat által – a próbavásárlás keretében – kapott, összesen 366 darab üzenetből az alábbiak szerinti ismétlődés volt észlelhető:<sup>187</sup>

Üzenetben megjelent szöveg	Üzenetek száma
Helló, mesélj magadról egy kicsit. Mit szeretsz legjobban magadban?	35
Szia! Kíváncsi vagyok. Mi a válaszod erre: “A legtöbb örömet a...okozza”	28
Szia! Ha egy bárban találkozoznánk, mi történne?	24
Szia! Mi a legjobb dolog, ami valaha történt veled?	23
Szia, megosztanál velem egy titkot, amit még sose mondtál el senkinek?	18

<sup>184</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzéssel átemelt P/540-14/2018. számú irat 3. számú melléklete

<sup>185</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 8. számú melléklete

<sup>186</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

<sup>187</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

Szia! Mi neveltet meg? Lepj meg!	17
Helló! Ha bárhol élhetnél a világon, akkor hova mennél és miért?	16
Helló! Leírnád nekem az ideális napodat? Hogyan kezdődne? Hogyan fejeződne be?	15
Helló! Mondd csak, mi a legkínosabb dolog, ami valaha történt veled?	14
Helló! Mi a legjobb döntés, amit valaha meghoztál?	11
Szia! Legyünk őszinték, milyen rossz szokásaid vannak?	9
Szia, ha választhatnál egy képességet, akkor mi lenne az, és miért?	5
<b>Összesen</b>	<b>215</b>

116. A be2 nyilatkozata szerint a fenti üzenetek közül valamennyi a be2 „CSAK kérdez” funkciója által küldött sablonüzenet.<sup>188</sup>
117. A be2 által kialakított, felhasználók kérdései esetén küldendő válaszlevélsablonok egyike az alábbiakat tartalmazza: „[ÜZLETI TITOK].”<sup>189</sup>
118. A be2 nyilatkozata értelmében a szolgáltatás bevezetése óta alkalmazott „CSAK kérdez” funkciót a felhasználók a weboldalon a „Beállítások” menüpont alatt tudják módosítani az előre kitöltött pipát törölve (az Adatvédelmi Nyilatkozat nyújt tájékoztatást az alapértelmezett beállításról):<sup>190</sup>

### Email értesítések

be2 tagként automatikus e-mail-eket kap majd tőlünk.

Értesítések aktiválása

Feliratkozás a hírlevélre  
Támogató üzenet tőle: be2

Igen  
Értesítjük, ha valaki üzenetet ír a számára vagy felkeresi a profilját.

Igen  
Feliratkozás be2 szolgáltatásokra és ajánlatokra vonatkozó értesítésekre.

A nagyobb siker érdekében szeretném, ha a be2 ingyenes üzenetküldő szolgáltatása tudatná a potenciális partnerekkel éppen mit csinálok, azzal, hogy üzeneteket küld a nevemben.

Ez az új funkció lehetővé teszi a maximális láthatóságot a profija számára. A partnerek képből vannak az ön tevékenységeivel kapcsolatban az oldalon, mivel üzeneteket kapnak öntől.

**Mentés**

119. A „CSAK kérdez” funkcióról a weboldalak „Segítség” (GYIK) menüpontja alatt az alábbi tájékoztatás érhető el:<sup>191</sup>

**^ A CSAK kérdez funkció használata, amikor kapcsolatba lép a tagokkal**

Egy másik mód arra, hogy könnyen megtörje a jeget, a CSAK kérdez funkció használata, ami lehetővé teszi, hogy előre megírt gyors kérdések közül válasszon és ezeket küldje el partnereinek. Ez egy jó módja annak, hogy egy kicsit többet megtudjon a személyről anélkül, hogy elkötelezné magát egy teljes beszélgetés mellett. Annak is jó módja, hogy gyorsan megmutassa valakinek, mennyire tetszik önnek.

120. A be2 előadta, hogy számos sablonüzenetet alkalmaz, amelyek két csoportba sorolhatók.<sup>192</sup> Újjonnan regisztrált tagok esetén a be2 arról informálja a többi, már regisztrált felhasználót, hogy egy új tag regisztrált a weboldalra (pl. „Helló [...] épp most regisztrált a be2[-ra]. Kattintson ide a profil megtekintéséhez. Ha tetszik önnek, amit lát küldjön néhány üdvözlő szót. Az ön be2

<sup>188</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 4. pont b) alpont

<sup>189</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>190</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 5. pont, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

<sup>191</sup> VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

<sup>192</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 4. pont a) alpont, VJ/19-43/2018. számú irat 2. pont.

*csapata*”<sup>193</sup>).<sup>194</sup> A felhasználó továbbá 12 sablonüzenet közül választhat, amelyet elküldhet más felhasználóknak (ún. „*üdvözlés*”). Mielőtt a felhasználó elküldi a sablonüzenetet, a weboldal megjeleníti az elküldendő üzenet előnézetét.<sup>195</sup> A be2 előadta, hogy ha az üzenetek a weboldalak nevében kerülnek kiküldésre, vagy azokat a felhasználó üzenetsablonokból választja ki, azok nem jelennek meg a felhasználó postaládájában, kivéve, ha az üzenet címzettje arra válaszol, mert akkor a válasszal együtt az eredeti üzenet is megjelenik.<sup>196</sup>

121. A be2 az eljárás során olyan nyilatkozatot is tett, miszerint a „*CSAK kérdez*” funkció csak más országokban és csak a be2 szolgáltatások korábbi verziójában volt elérhető. A „*CSAK kérdez*” funkcióval kapcsolatos szakasz sajnálatos adminisztratív hiba folytán került be a magyar ÁSZF-be, ami 2019. október 3-án törlésre került.<sup>197</sup>
122. A vizsgálat a próbavásárlás során azt is beazonosította, hogy nem csupán a beérkező üzenetek tartalma ismétlődött, hanem az üzeneteket küldő, különböző elnevezésű felhasználók profilképei is.<sup>198</sup> Erre a jelenségre a be2 előadta, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalon sablonkép/helykitöltő mintát alkalmaz (ami addig látható, amíg a felhasználó feltölti a saját képét), továbbá hogy a felhasználó partner találati listáján valamennyi képen feltüntetésre kerül egy áthúzott kamerát ábrázoló szürke fedőkép.<sup>199</sup>
123. A be2 csatolta az alkalmazott (30-30 női és férfi arcképet ábrázoló) helykitöltő képeket,<sup>200</sup> amelyeket a vizsgálati jelentés 15. számú melléklete ismerteti.
124. A felhasználók kérdései esetén küldendő sablonlevelek az alábbi információkat tartalmazzák a helyfoglaló sablonképek vonatkozásában:
- „[ÜZLETI TITOK].”<sup>201</sup>
  - „[ÜZLETI TITOK].”<sup>202</sup>
125. A 2018. május 25-től hatályos Adatvédelmi Nyilatkozat szerint a be2 a felhasználók viselkedésének elemzése céljából névtelenné tett vagy álnév alatt futó felhasználói profilokat hoz létre.<sup>203</sup> A be2 ezen rendelkezéssel kapcsolatban hangsúlyozta, hogy nem hoz létre mesterséges felhasználói profilokat annak érdekében, hogy saját maga kapcsolatba lépjen felhasználókkal az oldalon (sem anonim módon, sem pszeudonim név alatt),<sup>204</sup> de a felhasználók profiljaihoz kapcsolt információkat (például nem, lakóhely, kor) névtelen, anonimizált módon használja fel viselkedési minták meghatározására ún. data mining módszerek, például az ún. „*random forrest*”<sup>205</sup> technika segítségével.<sup>206</sup>

#### IV.4. Az előfizetés felmondásának módjával és határidejével kapcsolatos tájékoztatások

<sup>193</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 4. pont b) alpontja.

<sup>194</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 4. pont a) alpont.

<sup>195</sup> VJ/19-25/2018. számú irat. 16. számú melléklete.

<sup>196</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 2. pont.

<sup>197</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 3. pont

<sup>198</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete

<sup>199</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 1. pont

<sup>200</sup> VJ/19-63/2018. számú irat 29. számú melléklet

<sup>201</sup> VJ/19-36/2018. számú irat E/18. számú melléklet

<sup>202</sup> VJ/19-36/2018. számú irat E/18. számú melléklet

<sup>203</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-8/2018. számú irat melléklete, VJ/19-41/2018. számú irat 19. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletek

<sup>204</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 12-14. pont, VJ/19-3/2018. számú irat 11-14. pont VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 4. rész

<sup>205</sup> VJ/19-7/2018. számú irat 8. pont: azt a gépi tanulási technikát, amit a be2 használ „*random forrest*”-nek nevezik, amelynek alapja az ún. „*döntési fa*”, ami klasszifikációs modelleket épít „*if-then-else*” döntési sémák szerint, amit utána fa formában strukturál. A „*döntési fa*” mélyén bonyolultabb döntési szabályok teszik még inkább testreszabottá a modellt. A „*random forrest*” tehát egy előrejelzési módszer, ami „*döntési fák*” sokaságát építi fel (innen az elnevezés), hogy az átlagos személyes döntési fákba kiindulva, elérkezzen egy erős előrejelző modellhez.

<sup>206</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 11. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 4. rész, VJ/19-7/2018. számú irat 8. pont



126. A be2 hangsúlyozta, hogy a felhasználók elfogadják az ÁSZF-et,<sup>207</sup> az ÁSZF szerint pedig a prémium előfizetés deaktiválásánál a felhasználó egy olyan helyzetbe kerül, hogy nem tud már belépni a felhasználói fiókjába és nem használhatja a prémium előfizetést, azonban a díjat továbbra is fizetnie kell.<sup>208</sup>
127. Az ÁSZF-ben foglaltakkal összhangban adnak tájékoztatást a felhasználók külön kérdései esetén küldendő válaszlevél sablonok is,<sup>209</sup> ezzel szemben a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon elérhető „GYIK” aloldalon két helyen is az alábbi tájékoztatás szerepel: „Csak a Prémium Tagság felmondása után van lehetősége a profil deaktiválására. Ne feledje, a profil deaktiválása mentesít az esetleges fizetési kötelezettségek alól.”<sup>210</sup>
128. A deaktiválás véglegesítése során pedig az alábbi tájékoztatás érhető el: „Ezzel az ön be2 profilja véglegesen deaktiválva lesz. Ezen lépés után az ügyfélszolgálat sem képes újra aktiválni profilját. Ha ön Prémium Tag, kérjük lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, mielőtt deaktiválja a profilját.”<sup>211</sup>
129. A deaktiválásra, valamint a be2 által elfogadott felmondási módokra és határidőkre vonatkozó kereskedelmi kommunikációkat részletesen a vizsgálati jelentés 12.5. számú melléklete tartalmazza. A következő táblázat az egyes eszközökön átadott információk lényegi tartalmát összegzi:

Tájékoztatás helye	Postai út	Fax	E-mail	Online felület	Felmondás határidő
ÁSZF <sup>212</sup>	✓	✓	✓ (csak az elállásnál említi, más pontban, mint a felmondást)	✓	14 nap, kivéve, ha a vásárláskor máshogy lesz megjelölve.
GYIK <sup>213</sup>		✓	✓		Egyes helyeken 14 napot jelöl, máshol pedig hozzáteszi, hogy kivéve, ha máshogy van megjelölve vásárláskor.
Visszaigazoló e-mail <sup>214</sup>	Csak azt jelzi, hogy írásban, valamint utal az ÁSZF-re.				A felmondási határidő pontos megjelölése.
Külön kérdés esetén küldendő válaszlevél sablon <sup>215</sup>	✓	✓	✓		A felmondási határidő pontos megjelölése. <sup>216</sup>
Fizetés előtti oldalon <sup>217</sup>					Csak utalás arra, hogy a fizetéskor közli majd a felmondás határidejét

<sup>207</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész

<sup>208</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú mellékletei

<sup>209</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklete

<sup>210</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletei

<sup>211</sup> VJ/19-29/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú melléklete

<sup>212</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-7/2018. számú irat 12. számú melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete, VJ/19-52/2018. számú irat 23-24. számú melléklete

<sup>213</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-3/2018. számú irat 10. számú melléklete, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletei

<sup>214</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>215</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>216</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

					(apró betűs tájékoztatás).
Fizetési oldalon <sup>218</sup>					A felmondási határidő pontos megjelölése apró betűvel).

#### IV.5. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált tagok számára vonatkozó kommunikáció

130. A weboldal kezdőoldalán, legörgetés nélkül, közvetlenül a regisztrációs gomb alatt<sup>219</sup> és a „Névtelen, megbízható és biztonságos” szlogen mellett volt látható 2020. május 18-ig<sup>220</sup> a „Már 766,000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben” állítás.
131. A be2 úgy nyilatkozott, hogy a regisztrált tagok számára kizárólag a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal kezdőoldalán utalt, a weboldal indulásától kezdődően.<sup>221</sup>
132. A be2 más országokban elérhető weboldalán (pl. [www.be2.cz](http://www.be2.cz), [www.be2.pl](http://www.be2.pl)) is a 766.000 regisztrált tagra vonatkozó állítás szerepelt.<sup>222</sup>

#### IV.6. Általános Szerződési Feltételek tartalma

133. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalak ÁSZF-jeinek a tartalma megegyezik és így az egyes változások és azok hatályai is azonosak,<sup>223</sup> azzal, hogy míg a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon „be2”-ként jelöli magát az eljárás alá vont, addig a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon „Academic Singles”-ként.<sup>224</sup>
134. Az ÁSZF-ekkel, azok változásaival kapcsolatos összegzéseket a vizsgálati jelentés 209-222. pontjai és a 8. számú melléklete tartalmazza, az eljáró versenytanács az alábbiakban csak a lényegi körülményeket, illetve tényeket kívánja kiemelni.
135. Az ÁSZF a weboldalak kezdőoldalának alján, a „Feltételek” menüpontban voltak elérhetőek.<sup>225</sup> A VJ/19-108/2018. számú iratban az eljárás alá vontak hivatkoztak arra is, hogy 2020. január 29-án mindkét weboldalon módosították a hiperlink elnevezését „Általános szerződési feltételekre”. A csatolt mentésből a módosítás ideje nem állapítható meg, illetve a kereskedelmi gyakorlat ezen módosításáról sem nyilatkozott a be2 a célzott adatkérés ellenére sem a VJ/19-96/2018. számú beadványában,
136. A regisztrációs folyamatban az ÁSZF-re utalás a személyiségteszt kitöltésének végén történik (a fogyasztónak ki kell pipálnia, hogy elfogadja az ÁSZF rendelkezéseit).<sup>226</sup>
137. A weboldalak mobiltelefonon látható felülete érdemben megegyezik az asztaligépen elérhető felülettel, azonban az ÁSZF az oldal jobb oldalán folyamatosan megjelenő „menü”-ből érhető el. Az ÁSZF mobiltelefonos nézetben kb. 27 oldalt tesz ki.<sup>227</sup>
138. Az ÁSZF egyes rendelkezései [pl. 2. pont (1) bekezdés, 8. pont (1)-(2) bekezdés, 9. pont (3)-(4) bekezdés és 11. pont (2)-(3) bekezdés] csak a telefonos applikációkra vonatkoznak, amely az iTunes App Store-ban vagy a Google Play Store-ban érhetőek el, azonban a be2 úgy nyilatkozott,

<sup>217</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>218</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-3/2018. számú irat 9. számú melléklete, VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont, 3. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 3. pont

<sup>219</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-2. számú melléklete

<sup>220</sup> A szlogen levételéről a be2 a VJ/19-108/2018. számú iratban nyilatkozott.

<sup>221</sup> VJ/19-10/2018. számú irat 2. pont

<sup>222</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés

<sup>223</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-52/2018. számú irat 4-6. pont

<sup>224</sup> VJ/19-8/2018. számú irat melléklete, VJ/19-7/2018. számú irat melléklete, VJ/19-25/2018. számú irat 15. számú melléklete

<sup>225</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 17. pont

<sup>226</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés, VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 1-4. számú mellékletei

<sup>227</sup> VJ/19-71/2018. számú feljegyzés 2. és 4. számú melléklete

hogy nem rendelkezik Magyarországon elérhető applikációval, ezért ezen rendelkezések nem relevánsak Magyarországon.<sup>228</sup>

139. A be2 előadta, hogy az ÁSZF 2019. június 25-i módosításait a Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya mint fogyasztóvédelmi hatóság (a továbbiakban: Kormányhivatal) javaslatai alapján végezte el.<sup>229</sup> A Kormányhivatal határozata<sup>230</sup> a következő megállapításokat tartalmazza:

*„Az ellenőrzés során megállapításra került, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) internetes oldal nem, vagy nem megfelelően tájékoztatja a vásárlókat az alábbiakról:*

*A szolgáltató beazonosíthatóságát szolgáló adatokra vonatkozóan az alábbi elemek nem szerepelnek az oldalon:*

- *nyilvántartásba vevő szerv megnevezése,*
- *a szolgáltató egyéb elérhetősége (telefonszám vagy elektronikus bejelentőlap),*
- *a tárhelyszolgáltató székhelye, telephelye,*
- *a vállalkozás adószáma,*
- *a tárhelyszolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt e-mail cím.*

*A szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében az alábbiakról nem tájékoztatnak az oldalon:*

- *azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni (az elektronikus szerződéskötés lépéseiről),*
- *az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről (adatbeviteli hibák kijavításának technikai lehetőségeiről),*
- *arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e (szerződés alakísága), a szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,*
- *a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.*

*Egyéb hiányzó tájékoztatási követelmények:*

- *a vállalkozás panaszkezelési módja nem került feltüntetésre,*
- *békéltető testülethez fordulás lehetősége, az illetékes békéltető testület neve, székhelyének postai címe nem került feltüntetésre,*

*A fogyasztót megillető elállási jogra vonatkozóan az alábbi tájékoztatások hiányoznak:*

- *elállást határidő a termék átvételekor kezdődik,*
- *a fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.*

*Fogyasztói jogérvényesítés feltételeire vonatkozó tájékoztatás körében tett megállapítások:*

*Nem bocsátják rendelkezésre a fogyasztó részére a Korm. rend. 18. §-a szerinti visszaigazolást. Nem teljesítette nyugtaadási kötelezettségét a szolgáltató.”*

140. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a Kormányhivatal döntése szerint az eljárás alá vont megsértette az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 4. § c), d), f), h), 5. § (2) bekezdés a), b), c), d) pontjait, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés h), v), w) pontjait és 20. § (1)-(3) bekezdéseit, az Fttv. 3. § (1), (5) bekezdéseit, 6. § i) pontját és 7. § (1) bekezdését. A határozat rögzítette továbbá, hogy a hatóság a vállalkozás számára a jogsértő magatartás folytatását megtiltotta, de a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását mellőzte, ezzel együtt felhívta a figyelmet arra

<sup>228</sup>VJ/19-63/2018. számú irat 2. pont

<sup>229</sup>VJ/19-52/2018. számú irat 4. pont és 23-24. számú melléklete

<sup>230</sup>VJ/19-70/2018. számú irat

is, hogy ugyanezen fogyasztóvédelmi rendelkezéseket tartalmazó jogszabály ismételt megsértése esetén a vállalkozás terhére fogyasztóvédelmi bírság szabható ki.

141. Az eljáró versenytanács kiemelendőnek tartja, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértésekről, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 1. §-a értelmében elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértésnek minősül, ha az az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás

a) a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b)-d), h), i), m), n) vagy p) pontjában meghatározott adatokról,

b) felróható magatartása miatt a fogyasztó a jogszabályban meghatározott elállási jogával nem tudott élni, vagy

c) tisztességtelen általános szerződési feltételt alkalmazott, amennyiben a feltétel tisztességtelenségét közérdekű igényérvényesítés vagy közérdekű keresetindítás során a bíróság megállapította.

142. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet - szerződéskötést megelőző tájékoztatásokról rendelkező részében található - 11. § (1) bekezdés h) pontja szerint üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról.

143. A Kormányhivatal határozatára tekintettel megállapítható a fentiek alapján, hogy a be2 a szerződéskötést megelőző tájékoztatása során - elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő - súlyos jogsértésnek minősülő gyakorlatot folytatott.

144. A VJ/19-108/2018. számú iratban az eljárás alá vontak hivatkoztak arra is, hogy 2020. január 29. óta mindkét weboldalon az ÁSZF 1.1. pontjában elhelyezett hiperlinkre kattintva elérhető a következő tábla (az eljáró versenytanács ezen nyilatkozat és csatolt – dátum nélküli – oldalmentés kapcsán is jelzi, hogy a módosítás idejét ezek nem igazolják, arra is figyelemmel, hogy a be2 a 2020. május 8-i VJ/19-96/2018. számú iratban sem utalt erre a módosításra a 2020. január 13. óta eszközölt változtatások között):

be2 Premium Tagság		
Előnyök egy szempillantás alatt		
	Premium tag	Tag
Nézze meg képelt	✓	-
Küldjön üzeneteket korlátlan mennyiségben	✓	-
Olvassa el minden üzenetét	✓	-
Nézze meg a látogatóit	✓	-
Kapcsolat hozzáadása a kedvencekhez	✓	-
Személyes profil	✓	✓
Személyiségteszt	✓	✓
Képek feltöltése	✓	✓

## V.

### Fogyasztói panaszok

#### V.1. Az eljárás alá vont panaszos, illetve ügyfélszolgálati elérhetősége

145. A be2 2019. június 25-től hatályos<sup>231</sup> ÁSZF-je szerint ügyfélszolgálatát postán (be2 S.à.r.l., 13 rue du Commerce, L-1351 Luxemburg), faxon (+36 15777340), illetve e-mail-ben (ugyfelszolgalat@be2.hu) érhető el.<sup>232</sup>
146. Az eljárás alá vontak a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson hivatkoztak arra, hogy a be2 e-mail címét tartalmazza a honlapokon elérhető impresszum is, azonban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az a tárhely szolgáltatás adatai alatt érhető el,<sup>233</sup> így annak beazonosítása ekként kérdéses:

*Tárhelyszolgáltató:*

*Tárhelyszolgáltató: M-net Telekommunikations GmbH*

*Székhely: Frankfurter Ring 158, 80807 München*

*Elérhetőség: [www.m-net.de](http://www.m-net.de)*

*E-mail: [ugyfelszolgalat@be2.hu](mailto:ugyfelszolgalat@be2.hu)*

#### V.2. A Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszok

147. A Gazdasági Versenyhivatalhoz nagyszámú piaci jelzés (elsősorban fogyasztói panasz, de hatósági jelzés, megkeresés is) érkezett. A piaci jelzéseket a vizsgálati jelentés 10. számú melléklete ismerteti, illetve a vizsgálati szakot követően érkezett panaszok közül néhány anonimizált változatát a VJ/19-116/2018. számú feljegyzés 1. számú melléklete tartalmazza. Bár a panaszok sokféle problémát, kérdést és kifogást felvetnek jelezvén a szolgáltatással kapcsolatos számos aggályukat, alapvetően az alábbi témákat érintik, az alábbi tárgyakra irányulnak, amelyeknek megoldásában a hatóság közreműködését várják a fogyasztók:

Panasz nyilvántartási száma	A panasz tárgya			
	Nem ingyenes a weboldal rendeltetésszerű használata	Automatikus meghosszabbodás	Szerződés felmondása	Ál-profilok

<sup>231</sup> VJ/19-52/2018. számú irat 4. pont.

<sup>232</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés melléklete

<sup>233</sup> VJ/19-116/2018. számú feljegyzés

P/181/2018.	✓	✓	✓	
P/378/2018.	✓	✓	✓	
P/567/2018.		✓	✓	
P/595/2018.			✓	
P/635/2018.		✓	✓	
P/643/2018.			✓	
P/714/2018.		✓	✓	
P/720/2018.		✓	✓	
P/771/2018.		✓	✓	
P/845/2018.				
P/882/2018.		✓		
P/963/2018.		✓	✓	
P/993/2018.	✓	✓		
P/1016/2018.		✓	✓	
P/1081/2018.		✓		
P/8/2019.	✓	✓	✓	
P/39/2019.		✓	✓	
P/230/2019.		✓	✓	
P/372/2019.		✓	✓	✓
P/450/2019.		✓	✓	
P/474/2019.		✓	✓	
P/693/2019.		✓	✓	
P/610/2018.	✓	✓	✓	
P/814/2018.			✓	
P/874/2018.			✓	
P/160/2019.		✓		
P/540/2018.		✓		
P/549/2018.			✓	
P/895/2018.		✓	✓	
P/82/2019.		✓	✓	
P/236/2019.			✓	
P/257/2019.		✓	✓	
P/581/2019.		✓		
P/591/2019.		✓		
P/777/2019.			✓	
P/548/2018.		✓	✓	
P/726/2018.			✓	
Összesen	5	28	29	1

### V.3. A Be2 által ismert panaszok

148. A be2 a vizsgálati szakban csak összesítve tudta megadni a hozzá érkezett panaszok<sup>234</sup> számát,<sup>235</sup> azok csoportosítására, tárgy szerinti szétválogatására nincs módja.<sup>236</sup> Az eljárás alá vont

<sup>234</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 3. pont

<sup>235</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 7. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>236</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-43/2018. számú irat 3. pont

előadta továbbá, hogy egy felhasználó több levelet is küldhet az ügyfélszolgálatnak, ezért a benyújtott panaszok száma nem pontos.<sup>237</sup>

Időszak	<a href="http://www.be2.hu">www.be2.hu</a> oldal kapcsán érkezett panaszok száma	<a href="http://www.academicsingles.hu">www.academicsingles.hu</a> oldal kapcsán érkezett panaszok száma
2018.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

#### V.4. További piaci jelzések

149. A Facebook-on található egy „Be2 becsapottak” elnevezésű nyilvános csoport, melynek célja – az oldal leírása szerint –, hogy a felhasználók segítséget nyújtsanak egymásnak a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) oldalak gyakorlatában azonosított aggályokkal kapcsolatban. A Facebook csoportnak a vizsgálat által feltárt időszakban<sup>238</sup> 4.239, az előzetes álláspont és a határozat keltekor több mint 4.600 tagja volt. A „Be2 becsapottak” Facebook-csoport részletes csoport leírását a vizsgálati jelentés 6. számú melléklete tartalmazza.
150. A vizsgálati jelentés 9. számú melléklete foglalja össze az online társkereső szolgáltatásokkal kapcsolatos azon (európai, illetve nemzetközi) eljárásokat, kutatásokat, amelyek a gyakorlatok tisztességtelenségét vizsgálták a piaci jelzésekre figyelemmel. Az eljáró versenytanács ezen eljárások közül kiemeli, hogy a be2 ellen belga, cseh, dán és luxemburgi hatóság is eljár, illetve intézkedett. Az eljárás alá vont a VJ/19-108/2018. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy ezek a hatóságok/bíróságok nem állapítottak meg jogsértést, csak a luxemburgi hatóság járt el, de az ügy másodfokon lezárult jogsértés kimondása nélkül. Az eljáró versenytanács azonban megállapította a fogyasztóvédelmi hatóságok intranet-rendszerén érkezett, ekként hitelesnek tekintett válaszok alapján,<sup>239</sup> hogy belga, cseh és dán hatáskörrel rendelkező hatóság is eljár korábban (a jelen ügyben feltártakhoz hasonló magatartások és nagyszámú piaci jelzések miatt), és ezért végrehajtási megkereséssel élt a luxemburgi – illetékességgel rendelkező – hatóság felé, hogy az a megfelelő intézkedéseket tegye a magatartások abbahagyása érdekében. Ezen, a valószínűsített jogsértő magatartások abbahagyása érdekében tett intézkedések kimenete az eljáró versenytanács előtt nem ismert.

#### V.5. Panaszkezelés

151. A be2 előadta, hogy – az irányadó belső szabályzatok révén – a panaszkezelési folyamatok standardizáltak a be2 csoporton belül és ezek a magyarországi honlap elindulásától kezdve Magyarországon is megfelelően alkalmazandóak.<sup>240</sup> A be2 úgy nyilatkozott, hogy külön csoportot foglalkoztat a fogyasztói panaszok kezelésére. Ha egy fogyasztó a be2 felé jelzi, hogy egy helyi jogszabály (ideértve a versenyjogi vagy fogyasztóvédelmi jogszabályt is) megsértésének gyanúja felmerül, a be2 az ügyet belső jogtanácsosának bevonása mellett kivizsgálja.<sup>241</sup>
152. Amennyiben a panaszt a belső jogtanácsos megalapozottnak találja, a be2 ennek megfelelően megteszi a szükséges intézkedéseket. Amennyiben a belső jogtanácsos nem tudja megerősíteni a hivatkozott helyi jogszabály alkalmazhatóságát, a be2 egy helyi ügyvédi iroda segítségével rendezi a vitát a fogyasztóval.<sup>242</sup>
153. A panaszkezelés rendje – amelyről minden ügyfélszolgálati munkatárs szóbeli felvilágosítást kap a betanulási időszakban – a következő:<sup>243</sup>

<sup>237</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 3. pont

<sup>238</sup> VJ/19-75/2018. számú feljegyzés melléklete

<sup>239</sup> VJ/19-30/2018. számú feljegyzés 12. melléklete

<sup>240</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-36/2018. számú irat 4. pont

<sup>241</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont, VJ/19-36/2018. számú irat 4. pont

<sup>242</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont

<sup>243</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 4. pont

- ha a panasz speciális, nemzeti jogszabállyal kapcsolatos, akkor a kérdést továbbítani kell a belső jogi tanácsadóhoz,<sup>244</sup>
- ha a panasz csupán általános hivatkozást tartalmaz állítólagos jogellenes magatartásra vonatkozóan, akkor először meg kell próbálni kideríteni miben áll az állított jogszabálysértés, és lehetőleg e válasz birtokában kell továbbítani a panaszt a belső jogi tanácsadókhoz kivizsgálásra.<sup>245</sup>

154. A be2 úgy nyilatkozott, hogy annak érdekében, hogy a munkatárs hatékonyabban tudjon válaszolni az ügyfelek kérdéseire, használhatja a válaszsablonokat, amelyek a be2 rendszerében érhetőek el és amelyek lefedik az ügyfelek kéréseinek leggyakrabban előforduló eseteit.<sup>246</sup> Az eljárás alá vont által csatolt válaszsablonok<sup>247</sup> közül a következők kettőt ebben a körben szükséges kiemelni:

- „[ÜZLETI TITOK].”<sup>248</sup>
- „[ÜZLETI TITOK].”<sup>249</sup>

155. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy

- bonyolultabb ügyek esetén a szenior kollégák, a management és a jogi tanácsadók is segítenek azok megoldásában,<sup>250</sup>
- egy luxemburgi ügyvédi irodával történő rendszeres egyeztetésen felül a be2 külső adatvédelmi tisztviselője folyamatosan ellenőrzi az újabb európai uniós adatvédelmi előírásokat, valamint biztosítja, hogy a be2 munkavállalóinak eljárása megfeleljen a belső panaszkezelési rendszernek és egyéb belső szabályzatoknak,<sup>251</sup>
- habár a be2 nem fogadott el kifejezett fogyasztóvédelmi-, illetve versenyügyekre alkalmazandó megfelelési programot, a be2 általános belső panaszkezelési szabályai ezen a területen is megfelelően alkalmazandóak,
- kis- és középvállalkozásként nem rendelkezik a szükséges erőforrásokkal ahhoz, hogy belső megfelelési (compliance) csoportot tartson fenn, ugyanakkor a be2 az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelést külső és belső jogi szaktanácsadóval való egyeztetés útján biztosítja,<sup>252</sup>
- a be2 németországi székhelyű belső jogtanácsosa folyamatosan ellenőrzi az újabb európai uniós fogyasztóvédelmi/e-kereskedelmi szabályokat, amelyek a be2-ra alkalmazandóak,<sup>253</sup>
- az anyanyelvi munkavállalók is folyamatosan figyelik hazájuk piacát és tájékoztatják a be2 belső jogtanácsosát, ha az adott országban fogyasztóvédelemmel vagy e-kereskedéssel kapcsolatos új szabályozás hatályba lépésről szereznek tudomást.<sup>254</sup>

156. Az eljáró versenytanács kiemelendőnek találta ebben a körben az eljárás alá vont alábbi (a vizsgálati jelentés 12.7. mellékletében bemutatott) sablonválaszát is:

„[ÜZLETI TITOK]”

<sup>244</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 4. pont

<sup>245</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 4. pont

<sup>246</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 3. pont

<sup>247</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>248</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>249</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 18. számú melléklet

<sup>250</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 3. pont

<sup>251</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont

<sup>252</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont.

<sup>253</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont.

<sup>254</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 1. pont.



## VI.

### Az eljárás alá vontak álláspontja

#### VI.1. A be2 álláspontja a vizsgálati szakban

157. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy nem bocsátja áruba a felhasználók adatait, az esetleges adattovábbításért harmadik személyektől nem kap ellenszolgáltatást.<sup>255</sup> Leszögezte továbbá, hogy a be2 nem fogalmazott meg a weboldal ingyenességére, vagy ingyenes használatra vonatkozó reklámüzenetet, kereskedelmi kommunikációjában csak az „*ingyenes regisztráció*” lehetőségére hívja fel azoknak figyelmét, akik korábban még nem regisztráltak a be2 szolgáltatásaira. A vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációk egy profil ingyenes regisztrációjára vonatkoznak.<sup>256</sup>
158. A be2 előadta, hogy mivel a regisztráció és az azt követő időszakban a szolgáltatás bizonyos funkcióinak használata ingyenes, ezért álláspontja szerint a „*Regisztráljon MOST ingyen!*” állítás megfelelő.<sup>257</sup> A be2 álláspontja szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem megtévesztő, mivel a regisztráció maga, vagyis a felhasználók azon lehetősége, hogy kitölthessék a személyes adatlapjukat és hozzáférést kaphassanak a weboldalhoz (a fenti szolgáltatásokkal), valóban ingyenes. Hozzátette, hogy a be2 sosem állította, hogy a szolgáltatásainak teljessége ingyenesen lenne hozzáférhető és álláspontja szerint egy átlagosan tájékozott fogyasztó tudja is, hogy „*az ingyenes regisztráció*” csak korlátozott hozzáférést enged a társkereső oldal szolgáltatásaihoz.<sup>258</sup>
159. A be2 álláspontja szerint a gyakorlata megfelel annak a folyamatnak, amelyet általában a fogyasztók „*regisztráció*” alatt érteni szoktak (az online társkeresés világában bevett az ingyenes kifejezés a profil létrehozását takaró folyamatokra).<sup>259</sup> A be2 hozzátette, hogy a felhasználó kapcsolatba is léphet a számára talált személyekkel ingyen, ami több annál, amit a versenytársak a piacon biztosítanak általában. Ezen felül, ha a felhasználó el szeretné olvasni a hozzá beérkezett leveleket, vagy válaszolni szeretne a megkapott üzenetére, akkor szükséges igénybe vennie a prémium tagságot.<sup>260</sup>
160. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a felhasználók ingyenesen tesztelni tudják a be2 szolgáltatásait és lehetőségük van arra, hogy kipróbálják, hogy mutatkozik-e érdeklődés irántuk.<sup>261</sup> A be2 úgy nyilatkozott, hogy az általa biztosított ingyenes szolgáltatás már meghaladja azt, amit a legtöbb versenytárs az ingyenes profil létrehozatala során lehetővé tesz.<sup>262</sup>
161. A be2 előadta, hogy az a lépés, miszerint az előfizetési csomagról szóló megerősítő e-mailben a be2 újra tájékoztatja a felhasználót arról, hogy olyan előfizetési csomagot választott ki, amely fizetési kötelezettséggel jár, megfelel a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2015/2366/EU irányelv előírásának, amely megköveteli, hogy a fizetésről tartós adathordozón tájékoztatást nyújtsanak a fogyasztónak.<sup>263</sup>
162. A be2 szerint egy átlagos felhasználónak több mint egy hónapra van szüksége az ideális partner megtalálásához.<sup>264</sup>
163. A be2 előadta, hogy tájékoztatja a felhasználót az alkalmazandó felmondási időről, mielőtt a fizetést véglegessé tenné,<sup>265</sup> így az ÁSZF 8. §-a világosan tartalmazza a felmondási időt.<sup>266</sup>

<sup>255</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont. 1-2. rész.

<sup>256</sup> VJ/19-36/2018. számú irat 2. pont, VJ/19-41/2018. számú irat 4. pont.

<sup>257</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész.

<sup>258</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont. 1-2. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész.

<sup>259</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont és 21. pont 1-2. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>260</sup> VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész

<sup>261</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1. rész, VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont. 1-2. rész

<sup>262</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont

<sup>263</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 3. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 4. rész

<sup>264</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

Továbbá a „*fizetési oldalon*” is egyértelmű tájékoztatást nyújt az előfizetés meghosszabbodásáról. A be2 felhívta a figyelmet arra, hogy a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata alapján a szerződési feltételek tekintetében nem teljes körű online kommunikáció nem sérti a megtevést kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmat, amennyiben az ügyfeleknek lehetősége van egyszerűen és átlátható módon elérnie a valamennyi alkalmazandó feltételre vonatkozó teljes és korlátlan információt. Ezért – mivel a megújításhoz kapcsolódó szükséges információ a „*fizetési oldalon*” is elérhető a regisztráció véglegesítése előtt – a panasszal érintett kommunikációs gyakorlat nem minősül jogsértőnek.<sup>267</sup>

164. A be2 hangsúlyozta, hogy szerinte a fizetős tagság felmondása világosan szabályozott, a fogyasztókat nem hagyja bizonytalanságban. Az ÁSZF 8. § (1) bekezdése világosan kimondja, hogy a konkrét előfizetési csomagra vonatkozó felmondási időt a fizetési oldal tartalmazza. Annak érdekében, hogy a be2 biztosítsa, hogy a fogyasztó nem felejt el ezt az információt, a be2 közvetlenül a vásárlás után egy megerősítő e-mailt küld a fogyasztó számára, amelyben újból tájékoztatja őt az alkalmazandó felmondási időről, és a fogyasztó eltárolhatja ezt az információt.<sup>268</sup>
165. A be2 véleménye szerint az ÁSZF-ben és a fizetési oldalon egyértelműen fel van tüntetve, hogy az egy hónapos prémium előfizetés három hónapos előfizetéssé hosszabbodik meg,<sup>269</sup> a fizetési kötelezettségről szóló többszöri tájékoztatás (amely valójában a fizetési folyamat minden lépésében ismétlődik), nem hagy kétséget a szolgáltatás díjköteles természetéről. A be2 minden szükséges információt átlátható és könnyen felismerhető módon bocsát a felhasználó rendelkezésére, amely az iparági gyakorlatnak is megfelel.<sup>270</sup>
166. A be2 álláspontja szerint azzal, hogy a felhasználó továbbá partner találati listáján is megfigyelheti a többi felhasználó helykitöltő képét (áthúzott kamerát ábrázoló kép), - egyéb fényképek feltöltése hiányában - egyértelmű információként szolgál számára e helykitöltő képek kinézetét illetően.<sup>271</sup>
167. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy nincsen olyan jogszabályi előírás, amely kötelezővé tenné a be2 számára, hogy a felmondó leveleket e-mail üzenetekben fogadja el, amely egyébként a magyar polgári jog szerint nem minősül írásbeli formának,<sup>272</sup> de az ÁSZF-nek megfelelő felmondásokat minden esetben elfogadta.<sup>273</sup>
168. A be2 fenntartja, hogy az írásbeli felmondás megkövetelése arányos adatvédelmi intézkedésnek tekinthető a felhasználók által megosztott adatok rendkívül szenzitív jellegére való tekintettel, hiszen a postai levelek vagy faxok nagyobb biztonságot nyújtanak az ügyfél megfelelő azonosítása és megszüntetési szándékának rögzítése érdekében, mint más kapcsolattartási formák.<sup>274</sup> A be2 álláspontja szerint az ÁSZF pontos tájékoztatást ad a felhasználóknak az előfizetés felmondásának teljes folyamatáról.<sup>275</sup>
169. A be2 álláspontja szerint a fogyasztók a tagok számára vonatkozó szlogent úgy értelmezik, hogy a be2 szolgáltatását 766.000 regisztrált tag használja.<sup>276</sup>

---

<sup>265</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész

<sup>266</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>267</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 3. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 3. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>268</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 3. rész

<sup>269</sup> A be2 ezt a nyilatkozatát az akkor elérhető egy hónapos prémium előfizetéssel kapcsolatban emelte ki.

<sup>270</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 3. rész

<sup>271</sup> VJ/19-59/2018. számú irat 1. pont

<sup>272</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 6. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>273</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>274</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 5. rész, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

<sup>275</sup> VJ/19-27/2018. számú feljegyzés

<sup>276</sup> VJ/19-19/2018. számú irat 4. pont

170. A be2 álláspontja szerint az ÁSZF (mindkét weboldal esetében) jól látható és elérhető a weboldal alján. A be2 álláspontja szerint az ÁSZF helye a weboldalon belül megfelel az általános weboldal építési gyakorlatoknak és az ÁSZF olyan betűmérettel került elhelyezésre, amely világosan megkülönböztethető és észrevehető az oldal alján az ingyenes regisztrációt követően, valamint még egyszer a prémium tagság fizetési oldala alján. A be2 álláspontja szerint az ÁSZF struktúrája magától értetődő és a fejezetcímek a jogi nyelvben nem jártas felhasználók számára is könnyűvé teszik az eligazodást.<sup>277</sup> Az ÁSZF folyamatosan elérhető a weboldalakon.<sup>278</sup>
171. A be2 álláspontja szerint az ÁSZF megfelelő és jogszerű tájékoztatást nyújt a felhasználók számára. Továbbá a termékáttekintő oldalon, valamint a fizetési oldalon valamennyi szerződés-specifikus adat szerepel (pl.: előfizetési időszak, díj, alkalmazandó felmondási idő), a vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelően.<sup>279</sup>
172. A be2 minden panaszt érdemben kivizsgál és szükség esetén megfelelő lépéseket tesz: bizonyos esetekben a be2 figyelembe veszi a felhasználói véleményét (ahogyan azt a be2 az egy hónapos előfizetési csomag promóciója kapcsán tette), de a be2-nek nincsen jogi kötelezettsége arra, hogy üzleti modelljét a fogyasztók visszajelzése alapján megváltoztassa.<sup>280</sup>

## **VI.2. A be2 álláspontja a versenytanácsai szakban**

173. Az eljárás alá vont be2 a VJ/19-83/2018. számú iratban adta elő a vizsgálati jelentéssel kapcsolatos észrevételeit. Az eljárás alá vont alapvetően a vizsgálati szakban előadottakat erősítette meg, illetve egészítette ki.
174. Az eljárás alá vont beadványában kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a versenyfelügyeleti eljárást szüntessen meg a Tpv. 60/A. § b) pontja alapján, vagy a Tpv. 76. § (1) o) pontja alapján állapítsa meg, hogy az egyes kifogásolt magatartások nem minősülnek jogsértőnek.
175. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a vizsgálati jelentés egyetlen pontja sem fejt ki a társaság szolgáltatásait illetően, hogy a fogyasztók szemszögéből az ÁSZF-ben szereplő mely információk minősülhetnek fogyasztóvédelmi szempontból lényeges termékjellemzőre vonatkozóknak.
176. Kiemelte, hogy álláspontja szerint az ÁSZF weboldal alján történő elhelyezése maradéktalanul megfelel a szokásos piaci gyakorlatnak, amihez a fogyasztók is már hozzászórtak, mielőtt a fogyasztók megkezdik, illetve mielőtt véglegesítik regisztrációikat, minden esetben lehetőségük van megtekinteni és áttanulmányozni a hatályos ÁSZF-et. Az eljárás alá vont szerint az átlagos fogyasztó számára teljesen egyértelmű, hogy a „Feltételek” megjelölés az ÁSZF-et takarja, ugyanakkor az eljárás alá vont önkéntesen vállalja, hogy a továbbiakban az általános szerződési feltételekre egységesen, rövidítés nélkül hivatkozik weboldalain.
177. Az eljárás alá vont ismételt kiemelte, hogy az ÁSZF-ek mindenkor fogyasztóbarát módon, jól strukturáltan, átláthatóan kerültek kialakításra, azok linkje számos kereskedelmi kommunikációban megtalálható, ami szintén hozzájárul az ÁSZF könnyű eléréséhez.
178. Az eljárás alá vont előadta, hogy mivel Magyarországon is bevezetni tervezte a mobil applikációkat, a indokoltnak és teljesen jogszerűnek tartja, hogy az ÁSZF tartalmazza az applikációkkal kapcsolatos rendelkezéseket is. A félreértések elkerülése végett azonban tájékoztatás is megjelenik a weboldalon, amely egyértelmű módon hívja fel a fogyasztók figyelmét, hogy a mobil applikációk csupán a jövőben válnak elérhetővé. Mindazonáltal a társaság önként vállalja, hogy törli az ÁSZF-ből a jövőben (esetlegesen) elérhetővé váló mobil applikációkra vonatkozó rendelkezéseket, valamint, hogy kereskedelmi kommunikációiban ezen

<sup>277</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 7. rész, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 3. és 6. rész, VJ/19-43/2018. számú irat 5. pont

<sup>278</sup> VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont

<sup>279</sup> VJ/19-43/2018. számú irat 5. pont

<sup>280</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 21. pont 7. rész

applikációk Magyarországon történő elérhetővé válásáig nem tesz az applikációkra vonatkozó semmiféle utalást.

179. A be2 hangsúlyozta, hogy az ÁSZF már a legelején megkülönbözteti az elérhető szolgáltatások két „*kategóriáját*”: (i) egyrészt a díjmentesen hozzáférhető szolgáltatásokat, (ii) másrészt pedig a díjköteles (prémium tagság keretében igénybe vehető) szolgáltatásokat. A díjmentes, illetve díjköteles szolgáltatások közötti különbségek egyértelműbb közlése érdekében az eljárás alá vont önként vállalja, hogy egy, a különbségeket (az elérhető szolgáltatási elemeket) ismertető táblázatra irányuló linket helyez el az ÁSZF vonatkozó bekezdésében, amely megfelelő áttekintést tartalmaz a díjmentes, illetve díjköteles szolgáltatások funkciójáról. A táblázat aktuálisan a termékmegjelenítő oldalon volt elérhető, vagyis az előfizetés véglegesítés előtti utolsó előtti lépésnél.
180. A profil deaktiválásával kapcsolatos tájékoztatást illetően a be2 kiemelte, hogy a fogyasztók e tekintetben is érthető és jól érzékelhető formában kapják meg a lényeges információkat. A deaktiválás - ahogyan az az eljárás alá vont szerint az által a fogyasztók rendelkezésére bocsátott tájékoztatókból is kiderül - nem jelenti a prémium tagság felmondását. A fogyasztók a felmondáshoz hasonlóan az automatikus meghosszabbodással kapcsolatban is megfelelő tájékoztatást kapnak az ÁSZF 8. (2) pontjában foglaltak szerint:
- „A díjköteles, weboldalon keresztül megvásárolt szolgáltatásra vonatkozó szerződés automatikusan meghosszabbodik a megrendeléskor egyeztetett futamidővel (pl. 3, 6 vagy 12 hónap), amennyiben az ügyfél a szerződését legalább 14 naptári nappal a mindenkori futamidő lejártá előtt - vagy, amennyiben a díjköteles hozzáférés megvásárlásakor más határidőben állapodtak meg, a megnevezett határidőn belül - teljes nevének, az országnak, amelynek be2-szolgáltatását használja, a be2-nél regisztrált e-mail címének, valamint felhasználónevének (alternatív lehetőségként: a számára kiadott kódnevének) megadásával írásban fel nem mondja.”*
181. Az eljárás alá vont előadta, hogy a jelen eljárás megindítása óta önkéntesen, bármely hatósági kötelezés nélkül, számos fogyasztóbarát módosítást eszközölt az ÁSZF rendelkezéseiben, amit a 2019. július 26-án kelt irat tartalmaz.
182. Az eljárás alá vont szerint a fentieket összefoglalva megállapítható, hogy a társaság által nyújtott „*szolgáltatások megítéléséhez szükséges információkat*” a fogyasztók rendelkezésére bocsátotta, valamint az ÁSZF-jét mindenkor könnyen elérhetővé tette a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon, illetve a releváns kereskedelmi kommunikációiban.
183. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nem hagyta figyelmen kívül a fogyasztói panaszokat. Az ÁSZF 8. (1) pontjában hivatkozott „*online felmondási folyamat*” bizonyos technikai feltételek megléte esetén működik, amelyek azonban egyelőre nem adóttak a társaságnál, így az online felmondás jelenleg nem lehetséges a fogyasztók számára. Az eljárás alá vont szerint azonban az ÁSZF semmilyen utalást nem tartalmaz arra vonatkozóan, hogy az online felmondás jelenleg is alkalmazható. A hivatkozott bekezdés mindössze hipotetikusán említi meg, hogy abban az esetben, amennyiben a technikai feltételek adóttak, a szolgáltatás online is felmondható lehet.
184. A sablonválasszal<sup>281</sup> kapcsolatban a társaság hangsúlyozza, hogy az mindössze egy esetleges félreértés orvoslására vonatkozik. A sablonválasz első sorban arra szolgál, hogy a fogyasztók számára hatékony segítséget nyújtson az ÁSZF érintett rendelkezésének értelmezésében.
185. A fogyasztói panaszok kezelésével kapcsolatban a társaság általánosságban kiemelte, hogy a hatályos szabályzatok alapján valamennyi fogyasztói panaszt érdemben meg kell vizsgálni és azokra érdemben kell válaszolni. Első sorban az ügyfélszolgálat felelős a fogyasztói panaszok kezeléséért, azonban amennyiben a panaszok kivizsgálásához, illetve megválaszolásához szükséges, a be2 belső jogtanácsosa, valamint helyi ügyvédi irodák is bevonásra kerülhetnek.

<sup>281</sup> „[ÜZLETI TITOK].”

186. Kiemelte továbbá az eljárás alá vont, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során – önkéntesen – kiegészítette az ÁSZF panaszkezelésre vonatkozó pontjait. Hangsúlyozta továbbá, hogy nem terheli jogszabályi kötelezettség arra vonatkozóan, hogy néhány, elszigetelt értelmezési kérdéssel, vagy nem rendeltetésszerű használattal kapcsolatos fogyasztói panasz alapján - nagyszámú fogyasztó által igénybevett - szolgáltatásainak feltételeit, illetve kereskedelmi gyakorlatát módosítsa, azonban folyamatos erőfeszítéseket tesz az ÁSZF, valamint a visszaigazolók e-mail egyértelmű megfogalmazására, amely körülmény megfelelően igazolja a Társaság jóhiszeműségét, illetve nagyfokú törekvését arra, hogy a fogyasztók számára tisztességes és fenntartható módon nyújthassa szolgáltatásait. (A VJ/19-108/2018. számú iratban is kiemelték az eljárás alá vontak, hogy a fizetést visszaigazolók e-mail tartalmát a be2 2018. február 27-én és 2019. június 14-én is frissítette annak érdekében, hogy a fogyasztók számára még szélesebb körű információkat biztosítson – bár a bizonyékként csatolt, 9-9 oldalas e-mailek 2020. június 18-i keltezésűek.)
187. Az eljárás alá vont ismét előadta, hogy fogyasztóinak személyes adatai nem minősülnek ellenértéknek, azokat a vállalkozás kizárólag a szolgáltatás nyújtása céljából kezeli (így többek között a felhasználói fiókok létrehozása, a felhasználók egymás közötti kommunikációja, stb. érdekében), az érintett adatkezelés jogalapja az érintett fogyasztó és az eljárás alá vont között létrejött szerződés teljesítése, azaz a fogyasztó számára a kívánt szolgáltatás nyújtása. Az eljárás alá vont szolgáltatásai az érintett személyes adatok kezelése nélkül nem nyújthatók, a regisztráció során megadni kért személyes adatok tehát nem csupán támogatják a szolgáltatás nyújtását, hanem elengedhetetlenül szükségesek ahhoz. Mindezekon felül lényeges, hogy az átlagos fogyasztó az „*ingyenes*” szó alatt azt érti, hogy azon szolgáltatásért, amelyre regisztrált, nem kell - elsősorban pénzbeli - ellenértéket fizetnie. Az eljárás alá vont szerint ha a szolgáltatás megfelelő „*funkcionálásához*” szükséges a személyes adat (mint a jelen esetben), akkor ellentételezésről nem lehet beszélni.
188. Ebben a körben az eljárás alá vont azt is hangsúlyozta, hogy az üzleti modellje nem tekinthető adat-vezéreltnek, a társaság független harmadik felek részére nem értékesíti a felhasználók személyes adatait, valamint független harmadik felek részére nem is továbbít személyes adatokat, továbbá azok hirdetéseit sem vállalja megjeleníteni a felhasználói felületeken, illetve nem végez piacelemzéseket és elégedettségi felméréseket sem: azaz a társaságnak a fogyasztók által igényelt szolgáltatások nyújtásának lehetőségén (tehát a szerződés megfelelő teljesítésén) kívül egyéb gazdasági, illetve pénzügyi előnye nem származik az adatkezelésből.
189. Az eljárás alá vont szerint megállapítható, hogy a társaság kereskedelmi gyakorlata nem minősül megtévesztőnek, mivel a fogyasztók tájékozott döntést hozhatnak a regisztráció igénybevételéről, tekintettel arra, hogy
- a személyes adatok kezelésére vonatkozóan (különösen az adatkezelés céljára és jogalapjára) megfelelő információk érhetők el a társaság adatkezelési tájékoztatójában, illetve ÁSZF-jében, amelyek a fogyasztók számára könnyen hozzáférhetők, észlelhetők,
  - a releváns kereskedelmi kommunikációk egyértelműek, azaz félreérthetetlenül jelzik, hogy a regisztráció ingyenes, anélkül, hogy a Prémium tagsággal elérhető szolgáltatások ellenértékére utalnának,
  - a fogyasztók pontos információkkal rendelkeznek arról, hogy a regisztráció során milyen személyes adatok megadása szükséges, illetve, hogy ezen adatok milyen célból kerülnek felhasználásra a szolgáltatás igénybevétele során.
190. Az eljárás alá vont szerint megállapítható, hogy a szolgáltatás díjára, valamint a prémium tagság automatikus meghosszabbítására vonatkozó kereskedelmi kommunikáció nem minősül megtévesztőnek. Az apró betűs tájékoztatással kapcsolatban előadta, hogy egy korábbi versenytanácsi döntés értelmében a kisbetűs tájékoztatás észlelhetőségét önmagában az apró betűméret nem zárja ki. Álláspontja szerint weboldalain valamennyi olyan információ észlelhető módon elérhető a fogyasztók számára, amelyek a szolgáltatásokkal kapcsolatos, tájékozott üzleti

döntés meghozatalához szükségesek (az apró betűs információ is megfelelően észlelhető és olvasható), továbbá a fogyasztók számára korlátlan idő áll rendelkezésre a vonatkozó - az érintett weboldalakon jól láthatóan, struktúrában elhelyezett - információk weboldalakon történő megtekintésére, áttanulmányozására. Az eljárás alá vont szerint tehát a kereskedelmi kommunikációja az apró betűk ellenére jól észlelhetőnek minősül.

191. Az automatikus meghosszabbításra, valamint az alkalmazandó díjakra vonatkozó kereskedelmi kommunikációkat illetően a társaság ismételten kiemelte, hogy a fogyasztók elsősorban az ÁSZF-ben kapnak tájékoztatást az automatikus meghosszabbodásról. Az ÁSZF-ben a releváns mondat kiemelve szerepel, valamint a meghosszabbodási időszakokkal kapcsolatban is tartalmaz információkat. Az automatikus meghosszabbításra, valamint az alkalmazandó díjakra vonatkozó tájékoztatás továbbá eléri a fogyasztókat a termékmegjelenítő, illetve a fizetési oldalon is. Ezzel együtt (bár álláspontja szerint a kifogásolt megjelenítés is jól olvasható volt) az észrevételek megküldését megelőzően az eljárás alá vont önként megváltoztatta a betűk színét sötét szürkéről feketére, és annak érdekében, hogy az érintett oldalak hasonló kinézettel rendelkezzenek, a társaság a termékmegjelenítő oldalon szintén meg kívánja változtatni a betűk színét feketére.
192. A társaság számára rendkívül fontos a fogyasztók megfelelő tájékoztatása, így a fizetési oldal és a termékmegjelenítő oldal különösen informatív tartalommal bír, továbbá a fogyasztók minden esetben nagyfokú figyelmet fordítanak a fizetési oldalra, így mindenkor alaposan áttanulmányozzák az oldalon elérhetővé tett információkat (ideértve a kisebb betűmérettel megjelenített tájékoztatásokat is). Az eljárás alá vont szerint tehát a weboldalon (különösen a fizetési oldalon) alkalmazott kisebb betűméret a fogyasztók számára megfelelően észlelhetőnek minősül, így a kereskedelmi kommunikáció ebben a tekintetben sem minősül megtévesztőnek.
193. Az eljárás alá vont szerint a regisztrált felhasználók számára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció nem minősül megtévesztőnek, 2019 júliusáig a magyar weboldalon regisztrált fogyasztók a társaság külföldi weboldalainak felhasználóival is felvehették a kapcsolatot. E tekintetben a felhasználók teljes száma tette lehetővé, hogy a magyar fogyasztók a valóságnak megfelelő tájékoztatásban részesüljenek azon felhasználók vonatkozásában, akikkel kapcsolatba tudnak lépni a magyar weboldalon keresztül. Amennyiben a társaság csak a magyar weboldalon regisztrált felhasználók számát tüntette volna fel, úgy a fogyasztókkal nem a valóságnak megfelelő számadatot közölte volna, hiszen a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált felhasználók más (külföldi) be2 weboldalakon regisztrált felhasználókkal is felvehették a kapcsolatot. A társaság álláspontja szerint a fogyasztók helyesen értelmezik a weboldalon megjelenített állítást, amit az is igazol, hogy a tárgyban egyetlen fogyasztói panasz sem érkezett.
194. Az eljárás alá vont szerint a helykitöltő fényképek alkalmazása sem minősülnek megtévesztőnek. Hangsúlyozta, hogy a felhasználók minden esetben saját maguk jogosultak eldönteni, hogy kívánnak-e magukról fényképet feltölteni, azoban maga is arra ösztönzi a fogyasztókat, hogy saját profilképeket töltsenek fel. A transzparencia növelése végett az eljárás alá vont egy jól észlelhető, nagyméretű ikont helyez el valamennyi helykitöltő képen, amely a álláspontja szerint egyértelműen informálja a többi felhasználót az adott kép helykitöltő minőségéről, azaz arról, hogy e kép nem az adott felhasználót ábrázolja. Előadta továbbá, hogy az online környezetben a fogyasztók általában nem tudnak teljes mértékben megbizonyosodni arról, hogy az adott profilképen valóban az érintett személy szerepel vagy sem.
195. Az eljárás alá vont rögzítette, hogy legjobb tudomása szerint nem kapott olyan fogyasztói panaszt, amely az áthúzott kamerával ellátott helykitöltő képek megtévesztőségét állítaná, amely szintén a társaság fenti álláspontját, azaz a helykitöltő képek egyértelmű megjelölését támasztja alá.
196. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentésben felsorolt kereskedelmi gyakorlatok nem tartoznak az Fttv. 8. § (1) bekezdésének hatálya alá, ugyanis a fogyasztók megfelelő tájékoztatásban részesülnek a prémium tagság felmondásával és felmondási idejével, valamint a deaktiválással kapcsolatban.

197. A prémium tagság felmondását illetően az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nincs jogszabályi kötelezettsége az e-mailen keresztül megtett felmondási nyilatkozatok elfogadására, amely a magyar jogszabályi rendelkezések alapján nem minősül írásbeli jognyilatkozatnak. Többek között azért is követeli meg a papír alapú felmondást, hogy nagyobb fokú bizonyosságot szerezzen az érintett felhasználó személyazonosságáról, a visszaélések megelőzésére, nehogy valamely tagság az érintett felhasználó akarata ellenére kerüljön visszavonhatatlanul felszámolásra.
198. Hangsúlyozta továbbá, hogy nem adott ellentmondó tájékoztatást a fogyasztók részére a felmondással kapcsolatban, mivel nem minősül ellentmondónak, amennyiben egy kérdéskörhöz tartozó bizonyos információk az átláthatóság, illetve egyértelműség érdekében más kereskedelmi kommunikációkban kerülnek feltüntetésre. Ehhez hasonlóan az sem minősül ellentmondó tájékoztatásnak, ha az ÁSZF-ben szereplő lényeges információkhoz kapcsolódó további, részletkérdések később, más kereskedelmi kommunikációban kerülnek rögzítésre.
199. Az eljárás alá vont a fax számaival kapcsolatban rögzíti, hogy 2017 novemberében, a magyar weboldal indításakor olyan fax számokat jelenített meg az oldalon, amelyek akkor már elérhetőek voltak a német, illetve angol piacok számára (+49 8995464105 és +44 2077859384), tekintettel arra, hogy a kezdetekkor bizonytalan volt a magyar weboldal életképessége. Annak ellenére, hogy a társaság részére nem érkezett nagyszámú üzenet az említett fax számokon keresztül, azokat 2018 márciusában lecserélte egy, kizárólag a magyar felhasználók vonatkozásában alkalmazott fax számra (+36 15777340).
200. A prémium tagság felmondási idejével kapcsolatban ismételten utalt az eljárás alá vont arra, hogy a fogyasztók már az ÁSZF-ben általános tájékoztatásban részesülnek a felmondási idővel kapcsolatban, továbbá mind a fizetést megelőzően (GYIK oldalon), mind a fizetési oldalon, végül pedig a visszaigazoló e-mailben és az egyéni egyéni megkeresések során is megfelelő információkat bocsát rendelkezésre a prémium tagság felmondásával kapcsolatban. Az eljárás alá vont szerint megállapítható, hogy az előfizetés teljes online folyamata során, valamint annak véglegesítésekor, továbbá a visszaigazoló e-mailben a fogyasztókat megfelelően tájékoztatja a szolgáltatással kapcsolatos lényeges információkról. Az előfizetés véglegesítésekor, a visszaigazoló e-mailben, a fogyasztók egy helyen megkapják a szolgáltatással, így többek között annak felmondásával kapcsolatos lényeges információkat is. A fogyasztókban az esetek többségében nem az előfizetést megelőzően, hanem annak véglegesítését követően merül fel az előfizetés esetleges felmondásának kérdése, így a felmondási időre vonatkozó pontos információknak a visszaigazoló e-mailben való közvetlen közlése megfelelő tájékoztatásnak minősül, figyelembe véve, hogy az eljárás alá vont az előfizetés online folyamata során is kielégítő információkat bocsát a fogyasztók részére e kérdéskört illetően.
201. Azzal kapcsolatban, hogy a fogyasztók megfelelő tájékoztatásban részesülnek a deaktiválással kapcsolatban az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a deaktiválás kizárólag a díjmentes tagság felmondására szolgál, továbbá, hogy a deaktiválás folyamata során megjelenített különféle üzenetek, illetve megerősítő kérdések célja nem a fogyasztók maradásra bírása, hanem annak előmozdítása, hogy minden esetben tájékozott döntést hozhassanak a díjmentes tagságuk megszüntetéséről (rendkívül könnyű egy weboldalon félrekattintani, ami hátrányos következményeket eredményezhet). Emiatt az egyes üzenetek, illetve megerősítő kérdések megjelenítésével nem helyezett pszichés nyomást a fogyasztókra.
202. Az eljárás alá vont szerint az ingyenes regisztrációra utaló kereskedelmi kommunikáció nem minősül megtévesztőnek. Az online társkereső szolgáltatások körében az ingyenes regisztráció része a szokásos piaci gyakorlatnak. Az ingyenes regisztrációval a fogyasztók az ún. alap funkciókhoz (azaz a díjköteles, prémium előfizetésbe nem tartozó funkciókhoz) férhetnek hozzá díjmentesen, amely lehetővé teszi számukra a szolgáltatás megismerését, kipróbálását.
203. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az ingyenes regisztrációra utaló állítást tartalmazó kereskedelmi kommunikációira analógia útján alkalmazandó a bannerekre vonatkozó joggyakorlata, tekintettel arra, hogy az adott hirdetésre kattintva a fogyasztó átirányításra kerül

azon weboldalra, ahol az ÁSZF, illetve az adatkezelési tájékoztató segítségével részletes tájékoztatásban részesülhet az érintett szolgáltatást illetően, továbbá közömbös, hogy a banner tartalmaz-e a továbblépés lehetőségére vonatkozó külön felhívást, mivel az interneten tájékozódó fogyasztók esetében elvárható, hogy tudatában legyenek ennek a lehetőségnek. A fogyasztók ezáltal minden esetben tájékozott döntés alapján regisztrálhatnak, illetve döntésük szerint fizethetnek elő a prémium tagságra. A díjmentes, illetve díjköteles szolgáltatások keretében elérhető funkciókat összefoglaló táblázat mind a fizetési, mind a termék megjelenítő oldalon elérhető.

204. Mivel a társaság kereskedelmi kommunikációiban egyértelmű, illetve közérthető nyelvezetet használ, valamint az ÁSZF egyértelmű információkat tartalmaz a díjmentes és díjköteles szolgáltatásairól, így megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem minősül megtévesztőnek.

205. A VJ/19-96/2018. számú iratban az eljárás alá vont továbbá [azon eljáró versenytanácsi kérdés kapcsán, hogy 2020. január 13. óta (azaz a jelen ügyben készült vizsgálati jelentés VJ/19- 86/2018. számú irattal történt észrevételezése óta) módosította-e kereskedelmi gyakorlatát, esetleges szerződéses feltételeit] rögzítette, hogy a társaság a jelen eljárás keretében, az alábbi, önkéntes változtatásokat hajtotta végre, többek között az ÁSZF tekintetében:

(i) módosította az ÁSZF-nek a szerződéskötéssel (azaz a szolgáltatás igénybevételével) kapcsolatos szükséges információkat, valamint a szerződéskötés lépéseit tartalmazó rendelkezéseit,

(ii) felülvizsgálta panaszkezelési eljárását,

(iii) módosított az elállási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatását,

(iv) az egyértelműség kedvéért törölte az ÁSZF azon rendelkezéseit, amelyek a Magyarországon egyelőre nem elérhető mobil alkalmazásokra vonatkoznak, valamint

(v) a fogyasztók teljes körű tájékoztatása érdekében módosította a visszaigazoló e-mailjét.

206. 2020. január 13-a óta a be2 egy, az iOS/Android mobil alkalmazásokkal kapcsolatos módosítást is végrehajtott az ÁSZF-ben (2020. január 15-én). Tekintettel arra, hogy ezen alkalmazások egyelőre nem érhetőek el Magyarországon, az esetleges félreértések elkerülése végett, a társaság valamennyi olyan szövegrészt törölt az ÁSZF-ből, amely a következőket tartalmazta: „*amennyiben iOS/Android alkalmazás elérhető*”. A teljesség kedvéért rögzítette a társaság azt is, hogy 2020. január 13-a óta egy elírás is javításra került az ÁSZF-ben (annak 1.1 pontjában).

### **VI.3. Az eljárás alá vont(ak) észrevételei az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára vonatkozóan**<sup>282</sup>

207. A jelen pontban az eljáró versenytanács nem ismerteti a tényállás-pontosítással kapcsolatos észrevételeket, ugyanis azokat az előzőekben már bemutatta, továbbá a részletesebb észrevételeket, megjegyzéseket – az eljáró versenytanács azokra irányuló reakcióival, megjegyzéseivel együtt – a későbbiekben, az adott magatartáshoz és értékeléshez kapcsolódva ismerteti. Az eljárás alá vontak közös iratban nyújtottak be észrevételeket azzal, hogy azokat alapvetően a be2 adta elő.

208. A be2 – az előadott indokaira tekintettel – kérte az eljáró versenytanácsot, hogy

- a Tptv. 76. § (1) bekezdés O) pontja alapján állapítsa meg, hogy nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
- a be2, az Interdate S.A, valamint az Insparx GmbH ellen folytatott eljárást a Tptv. 60/A. § b) pontja alapján szüntesse meg,
- [ÜZLETI TITOK],

<sup>282</sup> Az eljáró versenytanács VJ/19-99/2018. számú előzetes álláspontjára vonatkozó észrevételeket a VJ/19-108/2018. számú irat tartalmazza. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalás jegyzőkönyve, illetve az eljárás alá vont által csatolt prezentáció a VJ/19-110/2018. számú és a VJ/19-109/2018. számú iratban található.



- a Tpv. 78. § (8) bekezdése alapján ne szabjon ki bírságot vagy az előírányzott bírság összegét jelentős mértékben csökkentse.

209. A be2 kiemelte, hogy az online szektor egyik felelősségteljes európai szereplőjeként mindenkor komoly hangsúlyt fektet a jogszabályoknak való megfelelésre, valamint az illetékes hatóságokkal (így a magyar hatóságokkal) történő együttműködésre, kiemelve, hogy a Kormányhivatal eljárása is szankció nélkül zárult. Álláspontja szerint gyakorlata mind a négy sérelmezett magatartás tekintetében megfelel az uniós és a magyar joggyakorlatnak.

210. Előadta, hogy az online szektorban széles körben használt „*ingyenes regisztráció*” állítás olyan ígéret volt, amelyet a be2 megfelelően teljesített, tekintettel arra, hogy a regisztráció egy átlagosan tájékozott fogyasztó számára nem jelentheti egy weboldal teljes körű használatára való jogosultságot, hanem jóval inkább csak egy előzetes „betekintésre” nyújt lehetőséget. Előadta továbbá, hogy az automatikus megújításra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció nem volt megtévesztő, a 766.000 regisztrált tagra vonatkozó állítás a kezdetektől fogva, azaz 2017-től, az első magyar felhasználó regisztrálása óta valós és igazolható volt, és a be2 az alkalmazandó fogyasztóvédelmi jogszabályok által megkívánt szakmai gondossággal járt el.

211. Az eljárás alá vont a bírsággal kapcsolatban előadta, hogy álláspontja szerint aggályos a tervezett bírság több szempontból is:

- mivel KKV státuszú, ezért a be2 csoport szintű árbevételének közel 10%-ának megfelelő összegű bírság kiszabása az Európai Unió más tagállamában letelepedett KKV-val szemben nyílt és közvetlen diszkriminációnak minősülne, egy ilyen mértékű bírság kiszabása az uniós jogba, illetve elvekbe ütköző lenne,
- a KKV státusztól függetlenül érzékelhető a kilátásba helyezett bírság súlyos aránytalansága, mivel milliós magyar felhasználói bázissal rendelkező nemzetközi nagyvállalatokkal szemben hasonló (sőt súlyosabb) állítólagos jogsértésekért hasonló (sőt még alacsonyabb) bírság került kiszabásra,
- a Gazdasági Versenyhivatal túllépte a Tpv.-ben megszabott ügyintézési határidőt, amely a Kúria irányadó – így a Gazdasági Versenyhivatalra is kötelező erejű – jogértelmezése alapján azt eredményezi, hogy a hatóság egyáltalán nem alkalmazhatja szankciót a be2-val szemben,
- a bírság kiszámítása során az eljáró versenytanács elmulasztotta lényeges enyhítő körülmények (pl. a vállalkozás együttműködése jeléül számos kereskedelmi gyakorlatán változtatott annak érdekében, hogy bármely kötelezettségzegésnek akár a látszatát is elkerülje) figyelembe vételét, miközben olyan súlyosító körülményekre hivatkozott, melyek alkalmazása jelen esetben megalapozatlan volna.

212. A be2 előadása<sup>283</sup> szerint továbbá figyelembe veendő, hogy az előfizetések e-mailen keresztül történő felmondását egyszerűsítette 2020. május 20-ától mindkét weboldal vonatkozásában: belső szabályzata értelmében, az e-mailen érkezett felmondás elfogadásához többé nem szükséges a felmondási nyilatkozat vagy egyéb személyesen aláírt nyilatkozat, elegendő az e-mailes szándéknyilatkozat benyújtása, illetve előadta, hogy ugyanezen időponttól felhagyott a meg nem fizetett díjak behajtásával, valamint külső behajtók e célból történő megbízásával. Az eljáró versenytanács vonatkozó kérdésére<sup>284</sup> csatolt az eljárás alá vont az utasításokat, azonban ezzel együtt úgy nyilatkozott,<sup>285</sup> hogy a fogyasztók a fentiekről nem kapnak tájékoztatást.

213. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott,<sup>286</sup> hogy egyes változtatásokra, intézkedésekre csak a magyar, míg másokra a magyar weboldalakon kívül valamennyi vagy meghatározott weboldalak

<sup>283</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

<sup>284</sup> VJ/19-111/2018. számú irat

<sup>285</sup> VJ/19-113/2018. számú irat

<sup>286</sup> VJ/19-117/2018. számú irat

vonatkozásában került sor. Megállapítható pl., hogy egyes oldalakon még elérhető mind a tagok számára, mind az ingyenes feliratkozásra vonatkozó állítás (pl. <https://www.be2.it/fr/de>), máshol azonban nem (pl. [www.be2.cz/pl](http://www.be2.cz/pl)).

## VII.

### Jogsabályi háttér

214. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az Ákr. rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
215. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
216. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
217. Az Fttv. 2. § f) pontja szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. § d) pontja szerint gazdasági reklám (vagy röviden reklám) az olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.
218. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a)* amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b)* amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
219. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
220. Az Fttv. 6. § (1) bekezdése alapján 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 megtéveszse a fogyasztót pl. az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:
- b)* az áru lényeges jellemzői,
- c)* az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

221. Az Fttv. 14. §-a értelmében 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.
222. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
223. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése alapján agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
224. Az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „tértésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.
225. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
226. A Tpv. 53. § (4) bekezdése szerint ha a rendelkezésre álló adatok alapján valószínűsíthető, hogy a vizsgált magatartás tekintetében más vállalkozás felelőssége is fennállhat, a vizsgáló e vállalkozást az eljárásba bevonja.
227. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Ugyanezen szakasz (4) bekezdése szerint a (3) bekezdés rendelkezése nem alkalmazható az olyan kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, amely kizárólag a termék címkéjén (a terméken, annak csomagolásán) jelenik meg.
228. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközeinek 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.

229. Az Fttv. 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha
- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
  - b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
  - c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
  - d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
230. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
231. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,
  - h) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
  - i) pontja alapján jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő,
  - j) pontja alapján elrendeli a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét,
  - k) pontja alapján bírságot szab ki.
232. A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) pont 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. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.
233. A Tpv. 78. § (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
234. A Tpv. 78. § (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
235. A Tpv. 78. § (5) bekezdése szerint, ha a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre, az eljáró versenytanács külön végzéssel a vállalkozáscsoportnak a határozatban nevesített tagjait egyetemlegesen kötelezi a bírság, illetve annak be nem hajtott része megfizetésére.
236. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

## VIII.

### A vizsgált magatartások értékelése

#### VIII.1. Általános megállapítások

237. Az eljáró versenytanács a vizsgálat irányainak bemutatását megelőzően négy körülmény kiemelését tartja fontosnak, amelyek az összes vizsgálati irány esetében relevánsak.
238. Elsőként szükséges kiemelni, hogy a társkeresés esetében olyan – bizalmi szempontokat is felvető – szolgáltatásról van szó, amely szükségszerűen érinti a magánélet legérzékenyebb területeit, illetve érzékeny információkkal kapcsolatos kérdéseket vet fel, így pl. a szolgáltatást igénybevevő fogyasztók nem feltétlenül beszélnek másokkal arról, hogy regisztráltak a szolgáltatásra, illetve hogy esetlegesen csalódtak benne. Ekként még ha nem is tekinthető a célcsoport egésze sérülékenynek, kiszolgáltatottnak, valamiféle speciális érzékenység, illetve kitettség fennáll a fogyasztói oldalon, amelyről az adott piac szereplői is tudomással bírnak.
239. Másodsorban szükséges kiemelni, hogy minden különösebb vizsgálat nélkül megállapítható – ezt maga az eljárás alá vont sem vitatja –, hogy az előfizetések automatikusan meghosszabbodnak, ha a fogyasztó nem mondja le azt (a regisztrációtól eltérő, annál összetettebb és aktívabb, opt-out módon): még úgyis, hogy jóval magasabb díja van a meghosszabbított időszaknak (pl. 3.990 Ft-os első havi díj után 19.950 Ft-os havi díj<sup>287</sup>), továbbá az esetek egy el nem hanyagolható hányadában jelentősen hosszabb időszakra történt az előfizetés meghosszabbodása, mint maga az eredeti szerződéses elköteleződés (egy hónap helyett három hónapra). Szintén ebben a körben emelendő ki, hogy az automatikus meghosszabbodás a nem várt díj automatikus megfizetésével, azaz a díjnak a fogyasztó bankszámlájáról való levonással is járt, amellyel kapcsolatos információ szintén elégtelen lehetett a fogyasztói jelzések alapján.
240. Kiemelendő ebben a körben az is, hogy az eljárás alá vont a kapcsolatfelvétel során sem azt nem kommunikálja a fogyasztóknak egyértelműen, hogy a díjköteles szolgáltatásai esetében előfizetésről van szó, sem azt, hogy az első havi vagy más időszakra vonatkozó díj kedvezményes lenne, azaz az újabb, automatikusan érvényesülő és levonásra kerülő díjak jóval magasabbak lesznek, miközben ennek sem formai, sem tartalmi akadálya nem lett volna, pl. egy táblázatos megjelenítéssel.
241. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint olyan szolgáltatásról van szó, amelynél egyáltalán nem törvényszerű a folyamatos igénybevétel (maga is a havi szolgáltatást emeli ki a legnépszerűbbként), így különösen sérelmes lehet a fogyasztók számára az, hogy a szerződéses feltételek egyértelműen és határozottan rosszabbak lesznek (szerződéses kötelezettség időszaka, a fizetendő díjak, a felmondás körülményei), ezért nem feltétlenül életszerű, hogy a fogyasztó magától a szerződés (kifejezett fogyasztó aktivitással járó, opt-in módon történő) fenntartása mellett döntene, így nem érthető az eljárás alá vont azon álláspontja, hogy az automatikus meghosszabbodás a fogyasztó javára, érdekében történik. Szintén nem érthető az eljárás alá vont azon magyarázata, hogy a szerződés felmondásának írásbeli megkövetelése a fogyasztók védelmében, a visszaélések megelőzése érdekében történik, hiszen legalább akkora valószínűséggel fordulhatnak elő visszaélések a regisztrációkor, a szerződés megkötésekor, mint annak megszűnése során.
242. Az eljáró versenytanács szerint semmilyen más – életszerűen változó intenzitással használt – jogszerűen nyújtott szolgáltatásra nem jellemző az automatikus meghosszabbodás (különösen nem számla és átutalási megbízások nélkül), különösen nem úgy, hogy a feltételek a fogyasztó számára kedvezőtlenebben lesznek és mindezt nem teszik a piaci szereplők egyértelművé (azaz érthetővé és észlelhetővé). Az eljárás alá vont által alkalmazott díjköteles konstrukció emiatt fogyasztói szempontból leginkább egy próbaidőszakot követő szerződéses viszonyra hasonlít, ahol a fogyasztó a próbaidőszakban (pl. annak kedvező díja mellett és hosszabb elköteleződés nélkül)

<sup>287</sup> Lásd pl. a VJ/19-86/2018. számú irat 76. pontja szerinti képernyőmentéseket

megtapasztalhatja a szolgáltatás működését, azzal a különbséggel, hogy a jelen ügyben érintett konstrukcióban a fogyasztónak – a weboldalak keretein belül történő, egyéb jognyilatkozatot nem igénylő – regisztráció, illetve prémium tagságra való előfizetés során könnyebb dolga van, mint amikor a szerződés felbontása mellett dönt. A fentiek kapcsán az is megemlítendő, hogy a szolgáltatással kapcsolatos elégedetlenség esetén (vagy bármely más okból, akár a keresett pár megtalálása miatt) a fogyasztó dönthet a deaktiválás mellett is, azonban deaktiválás után nem lehet belépni a profilba, tehát ha valaki deaktiválja magát és azt követően mondaná fel a szerződést, azt még nehezebben, körülményesebben teheti meg.

243. Harmadsorban pedig azt kívánja az eljáró versenytanács előzetesen kiemelni, hogy az azonosított aggályok, problémák közül vannak olyanok is, amelyek egyáltalán nem szembetűnőek a fogyasztók számára még az előfizetést követően sem. Például a tagok számáról vagy a sablonválaszok megküldésének módszeréről még a legkörültekintőbben eljáró fogyasztónak sem lehet tudása, hiszen nem fér hozzá ezekhez a nyilvántartásokhoz. Ugyanez elmondható a díjszabás rendszeréről, illetve azokról az információkról, amelyek a valóság ellenére rögzítésre kerülnek az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatában (ideértendők például a mobil alkalmazásra utaló szerződéses feltételek vagy egyes adatvédelmi rendelkezések).
244. Negyedikként az eljáró versenytanács azt a körülményt kívánja kiemelni, hogy a szolgáltatás igénybevétele, a fogyasztói regisztráció előtt hozzáférhető információk köre igen szűk, egyes reklám-szlogeneken (ingyenes regisztráció, 766.000 tag) kívül a honlap legalján, több gördítéssel elérhető ÁSZF-re korlátozódik, miközben a díjmentesen elérhető szolgáltatási elemekről és a prémium tagságról, azok különbségeiről, a díjakról, valamint az automatikus meghosszabbodás tényleges idejéről vagy költségéről, díjáról, a felmondás szükségességéről semmilyen (általános vagy konkrét) információ nem érhető el előzetesen. Ebben a körben szükséges hangsúlyozni, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott szolgáltatási díjak rendszere egyáltalán nem átlátható, ahhoz a fogyasztó előzetesen nem tud hozzáférni, sőt, utólagosan is csak a saját szerződéseire vonatkozóan, maga az eljárás alá vont is zártan kérte azokat kezelni (a fogyasztóknak küldött sablonválaszokkal és a tagok számával egyetemben).

## **VIII.2. A piaci jelzések alapján azonosított kérdések**

245. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fogyasztói jelzésekből (lásd a V.2.-V.4. pontokat, illetve a vizsgálati jelentés 10. mellékletét) számos olyan problémáról van tudomása, amelyek a szerződéses jogviszonyt érintik, egyéni jogérvényesítés alapját képezhetik, illetve amelyek más hatóság, bíróság vagy a rendőrség hatáskörébe tartozhatnak – így ezen kérdéseket az eljáró versenytanács sem érinti, a továbbiakban is csak a weboldalakkal kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatok és egyéb kommunikációk Fttv. rendelkezéseinek való megfelelést vizsgálja.
246. A rendelkezésre álló információk alapján<sup>288</sup> az látható, hogy a fogyasztók főleg az alábbiakat kifogásolták, az alábbiakkal szembesültek számukra kedvezőtlen, illetve nem várt módon és sok esetben úgy, hogy az indokokat nem, csak a következményeket tapasztalták:
- az ingyenesnek hirdetett szolgáltatás a regisztrációt (a weboldalak tartalmához való hozzáférést), a személyes adatok megadását követően ténylegesen csak akkor vehető igénybe társkeresési funkcióra, akkor küldhet és kaphat személyes üzeneteket a fogyasztó, akkor keresgélhet érdemben (azaz akkor használhatja annak alapvető funkciót, akkor kereshet társat), ha díjat fizet, azaz a prémium tagságot választja,
  - a prémium tagság díjának megfizetését követően többen jelezték, hogy nem a választott díj került levonásra automatikusan, hanem annál jóval nagyobb, többszörös összeg, így számos fogyasztó a bankszámlájának zárolásáról döntött visszaéléstől, adatszivárgástól tartva, a levont összegre vonatkozóan magyarázatot nem kapott, legfeljebb az ÁSZF-re hivatkozott az eljárás alá vont,

<sup>288</sup> Lásd a V.2.-V.4. pontokat, illetve a vizsgálati jelentés 10. mellékletét.

- az előfizetés ténye vagy tartalma nem egyértelmű a fogyasztók számára, hiszen alapvetően egyszeri díjfizetésre gondolnak, arra is figyelemmel, hogy többféle időtartamból választhattak,
- a fogyasztók számára még a szerződéskötést követően sem vált egyértelművé, hogy a prémium tagságra való előfizetés esetében a szolgáltatás automatikusan meghosszabbodik, illetve hogy ez mennyi időre és milyen díjjal történik, és hogyan, illetve meddig mondható fel a szerződés,
- számos piaci jelzés ismert arra vonatkozóan, hogy a weboldalakon álprofilok működnek, így a fogyasztók a szolgáltatás minőségéről nem tudnak megbizonyosodni,
- amennyiben akár az indokolatlanul levont díjtételek, akár más okból a fogyasztók a szerződés felmondása mellett döntenek, akkor a felmondás akadályokba ütközik (a fax nem működik, az ügyfélszolgálat elérhetősége nehézkes, nem vagy nem arra a kérdésre válaszolnak, amit a fogyasztó feltett, pusztán az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit hivatkozzák),
- a regisztrációs és előfizetői folyamat – online – egyszerűsége („költségmentessége”) mellett a lemondás írásbeliséget (postai költségeket, illetve egyre ritkábban alkalmazott fax szolgáltatás igénybevételét) feltételez, továbbá számos olyan adat megadására van szükség, amelyek a szerződéskötéskor nem voltak relevánsak,
- a nem várt levonások mellett számos fogyasztó a szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos üzenetekkel, azok sorozatával szembesült (végrehajtók részéről) a profiljuk deaktiválását, illetve a felmondási kísérletet követően, annak ellenére, hogy a szolgáltatást nem kívánták a továbbiakban igénybe venni és arra valójában nem is volt módjuk (számos fogyasztó a könnyen végrehajtható deaktiválással kezdte a felmondási folyamatot, tartva az adatokkal történő esetleges visszaélésektől, az újabb levonásoktól),
- a szerződéskötést követően, illetve a felmondási folyamat során tapasztalt hozzáállás és a felmerült problémák miatt a fogyasztók számos esetben a kapcsolat teljes megszüntetést és a kezelt adatok haladéktalan törlését kérték.

### **VIII.3. A vizsgálat irányai és az eljáró versenytanács álláspontja a vizsgálandó tárgyakról**

247. A vizsgálat az alábbi jogsértő magatartásokat valószínűsítette, így összesen nyolc magatartás, gyakorlat vizsgálatára indult a versenyfelügyeleti eljárás (mind a két, eljárás alá vont által üzemeltetett honlapra és azok kereskedelmi gyakorlatára nézve), továbbá ezek megállapítását indítványozta a vizsgálati jelentésben:

- az eljárás alá vont a weboldalakon való regisztrációt ingyenesként népszerűsíti, miközben
  - az adatokkal a fogyasztók valószínűsíthetően ellenszolgáltatást teljesítenek [Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállás],
  - a szolgáltatáshoz valóban díjmentesen csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni [Fttv. melléklete 20. pontjában foglalt tényállás],
- a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, valamint a meghosszabbított időtartam alatt fizetendő díjra vonatkozó kiegészítő tájékoztatás a megjelenítés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé, így az eljárás alá vont megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás időtartamáról, valamint az igénybe vétel alatt fizetendő díjról [Fttv. 6. § (1) bekezdésben foglalt tényállás],
- az eljárás alá vont a szolgáltatásainak nyújtása során valószínűsíthetően anonim, illetve pszeudonim profilokat alkalmaz, azonban ezeket a szolgáltatás nyújtása során külön ilyenként nem jelöli meg [Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállás],
- az eljárás alá vont a „*Már 766.000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!*”, illetve ehhez hasonló tartalmú állításokkal hirdeti a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weblapon elérhető szolgáltatást, amivel megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat a szolgáltatását igénybe vevők számáról [Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás],

- az eljárás alá vont a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés felmondásával pszichés nyomást gyakorol a fogyasztókra azáltal, hogy míg a szolgáltatás igénybevétele néhány kattintással lehetséges, annak felmondásával szemben szigorúbb alaki követelményeknek kell érvényesülniük, továbbá, hogy a felmondás határidejére vonatkozó, egymástól eltérő kereskedelmi kommunikáció az információ-keresés tekintetében indokolatlan terhet ró a fogyasztóra, valamint olyan módon, hogy a „Beállítások” aloldalon a fogyasztó döntési alternatíváit kiegyensúlyozatlan módon jeleníti meg [Fttv. 8. § (1) bekezdésben foglalt tényállás],
- az eljárás alá vont a szolgáltatás igénybevételének is feltételeit meghatározó ÁSZF honlapon történő megjelenítése, valamint szerkesztése során a szolgáltatás reális megítéléséhez szükséges információkat nem tette könnyen elérhetővé a fogyasztók számára, nem törekszik az abban elhelyezett információknak a fogyasztó tájékozott döntését elősegítő és támogató módon történő közzétételére, így a szakmai gondosság követelményének megsértésével jár el az ÁSZF honlapon történő megjelenítése, valamint szerkesztése során [Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tényállás],
- az eljárás alá vont az általa ismert, illetve tudomására jutott fogyasztói panaszokban foglaltakat a szolgáltatás tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a weboldalak működtetése során a szakmai gondosság követelményét sértő módon hagyta figyelmen kívül [Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tényállás].

248. Az eljáró versenytanács azonban arra a megállapításra jutott, hogy a fenti magatartások egymással oly mértékben összefüggenek, hogy egyrészt egyes magatartási elemeket más magatartások kapcsán szükséges figyelembe venni azok logikai és ok-okozati kapcsolata miatt, másrészt egy-egy elem esetében önmagában kétséges annak ügyleti döntést torzító hatása, így azokat nem tartja az eljáró versenytanács önállóan értékelendőnek (hanem részben a többi magatartás körében figyelembe veendőnek), így azok tekintetében a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetéséről döntött. Az eljáró versenytanács így a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a lentiek önmagukban jogsértő volta tekintetében, mivel az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás (önmagában, a megállapított jogsértésektől függetlenül) jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény:

- az adatokkal való ellenszolgáltatás teljesítése tekintetében valószínűsített megtévesztés,
- megtévesztő mulasztás az anonim, illetve pszeudonim profilok kapcsán,
- a szerződés felmondásával kapcsolatos pszichés nyomásgyakorlás.

249. A továbbiakban az eljáró versenytanács azt értékeli, hogy megállapítható-e, hogy az eljárás alá vont

A) a weboldalakon való regisztrációt, így a weboldalak használatát valótlánul ingyenesként népszerűsíti, miközben a szolgáltatásokhoz valóban díjmentesen csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni, a társkeresés céljának megfelelő igénybevétel csak díjfizetéssel lehetséges,

B) megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás időtartamáról, valamint az igénybevétel alatt fizetendő díjról, mivel a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, valamint a meghosszabbított időtartam alatt fizetendő díjra vonatkozó, mind a szerződéses időtartamot, mind a díjat illetően alapvető tájékoztatás a megjelenítés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé,

C) a valótlán „*Már 766.000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!*” állítással népszerűsíti honlapján a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon elérhető szolgáltatást, amivel megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat a szolgáltatását igénybe vevők számáról, mivel a tagok száma egy nemzetközi összesítés alapján történt,



D) a szakmai gondosság követelményét sérti és egyben az ügyleti döntés torzítására alkalmas az a gyakorlata, ahogyan egyrészt a szolgáltatások igénybevételének alapvető feltételeit (a szolgáltatások reális megítéléséhez szükséges információkat) ismerteti, másrészt ahogyan a fogyasztói jelzéseket kezeli (a szolgáltatások tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a weboldalak működtetése során).

250. Általánosságban szükséges megjegyezni, hogy (szerződéses helyzetüket tekintve) különböző fogyasztói körök (és így ügyleti döntések) azonosíthatók az egyes vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlatok és kommunikációk tekintetében:

- míg az ingyenesség ígérete bármely fogyasztóhoz elérhet a közösségi médiában is megjelenő kampányokban, addig
- a tagok számára utaló adat és egyes, ÁSZF-ből – utánajárással, a dokumentum végigolvasásával – kinyerhető információk a weboldalakon keresgélő, regisztrációban gondolkodó fogyasztókhoz jutnak el és
- vannak olyan szerződéses feltételek, amelyek pedig csak regisztrált és/vagy a prémium tagok számára válhatnak hozzáférhetővé a szerződéses folyamat egy szakaszában, miközben
- számos információ (bármely fogyasztó általi) észlelhetősége és hozzáférhetősége kérdéses marad.

#### **VIII.4. Az értékelés általános keretei**

251. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók vagy más piaci szereplők irányában tanúsított kereskedelmi vagy más üzleti gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, a címzetti körnek szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen, ezért a kereskedelmi gyakorlat valóságátartalmában a fogyasztónak nem kell kételkednie.<sup>289</sup>

##### **VIII.4.1. Tárgyi hatály, hatáskör és illetékesség**

252. A jelen ügyben az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által kínált szolgáltatások és az alkalmazott (reklámnak, kereskedelmi gyakorlatnak minősülő) tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.

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

254. A jelen ügyben a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat többek között az eljárás alá vont által üzemeltetett, magas – több tízezres – regisztrált tagszámmal, illetve nagy látogatottsággal rendelkező [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon, illetve jelentős költségvetésű közösségi média kampányokban valósult meg. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

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

##### **VIII.4.2. Az eljárás alá vont be2 és a bevont vállalkozások felelőssége**

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

257. Jelen esetben megállapítható, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon elérhető szolgáltatások értékesítése, eladásának ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.

<sup>289</sup> Kúria Kfv. II.37.467/2011/8. számú ítélete a VJ/84/2009. számú ügyben

258. A mögöttes felelősként bevont insparx GmbH és Interdate S.A. felelősségét a Tpv. 78. § (5) bekezdése alapozza meg, mivel ezen vállalkozások a be2-val egy vállalkozáscsoportba tartoznak.
259. Ugyan az eljáró versenytanács pusztán mögöttes felelősségüket állapította meg, azonban az is meg kívánja jegyezni, hogy mind az adatkezelések terén, mind egyéb feladatokban munkamegosztás látható a vállalkozások között (pl.<sup>290</sup> [ÜZLETI TITOK]).
260. A mögöttes felelősként bevont eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatban a be2 előadta,<sup>291</sup> hogy sem az Interdate S.A., sem az Insparx GmbH nem volt érintett a be2 kereskedelmi gyakorlata kapcsán: éppen ezért e két vállalkozás Tpv. 78. § (5) bekezdése szerint nevesítése (mögöttes felelősként) nem lenne jogszerű. Semmilyen arra utaló tényező vagy bizonyíték nem áll ugyanis az eljáró versenytanács rendelkezésére, amely ezen két vállalkozást a feltételezett jogsértéshez kötné, így ellentétes lenne a versenyjog alapelveivel, ha ennek a két vállalkozásnak a felelősségét megállapítaná az eljáró versenytanács. A mögöttes felelősség megállapítása az alkalmazandó eljárási és anyagi jogi szabályok sérelmét jelentené.
261. Eljáró versenytanács a fenti érvekkel kapcsolatban megjegyzi, hogy azok a joggyakorlattal ellentétesek. A mögöttes felelősséggel kapcsolatos álláspont kapcsán az eljáró versenytanács utal egyrészt a Kúria Kfv.III.37.690/2013/9. számú ítéletében foglaltakra, amely szerint „*az alapeljárásban a mögöttes felelős vállalkozásoknak ügyfélként szerepelniük kell, hogy védekezési jogukkal élni tudjanak és jogorvoslati joguk érvényesüljön*”, másrészt Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 13.K.30.082/2017/15. számú ítéletében foglaltakra, amely szerint „*a [Tpv. 78. § (5) bekezdése szerinti] mögöttes helytállási kötelezettség a végrehajtás körébe tartozó kérdés*”. A Tpv. kommentár kiemeli továbbá, hogy a Kúria a Kfv.III.37.690/2013/29. számú ítéletében rámutatott, hogy a Tpv. 2005. november 1-jét követően irányadó rendelkezések szerint az anyavállalatot vagy a vállalkozáscsoport más tagját csak mögöttesen lehet kötelezni a bírság megfizetésére. A Kúria szerint a mögöttes kötelezésnek nemcsak a vállalkozáscsoport azonosítása a feltétele, hanem a vállalkozás nevesítése is (rendelkező részben a felelősségének a megállapítása) és ügyfélként való bevonása a versenyfelügyeleti eljárásba.
262. Megjegyzendő, hogy amennyiben a mögöttes felelősként bevont vállalkozások részt vettek volna a kereskedelmi gyakorlatban, illetve a sérelmezett magatartásokban, akkor nem a Tpv. 78. § (5) bekezdése szerinti mögöttes felelősségüket, hanem az Fttv. 9. §-a szerinti felelősségüket kellett volna megállapítania az eljáró versenytanácsnak.

#### **VIII.4.3. Az érintett fogyasztók és az ügyleti döntés**

263. A be2 a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldallal általános közönséget céloz meg, míg a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldallal egy szűkebb célközönséget (csak olyan személyeket, akik felsőoktatási tanulmányokat folytatnak/folytattak).<sup>292</sup> Megállapítható azonban, hogy a célközönség heterogén, életkor, nem, érdeklődés, tudatosság, tapasztalat stb. alapján sem szegmentált, így a célcsoportot tekintve – bár a magánélet érintettségére tekintettel különösen érzékeny, bizalmi kérdéseket is felvető szolgáltatásokról van szó – sem különösebben kitett, a kommunikációkat érintően sérülékeny, sem különösebben tudatos fogyasztói magatartás nem azonosítható.
264. A fentiekre való tekintettel a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott, ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra is, hogy nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

<sup>290</sup> Lásd a VJ/19-113/2018. számú irat E/51. és E/53. számú mellékleteit

<sup>291</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

<sup>292</sup> VJ/19-25/2018. számú irat 6. pont

265. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi, hogy a jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra, ideértve a figyelem felkeltését is. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,<sup>293</sup> melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*” Az eljáró versenytanács álláspontja szerint online szolgáltatások esetében a honlapok fogyasztók általi felkeresése (különösen pedig az oldalakon való különböző hozzájárulások megadása, az oldalra való bejelentkezés vagy regisztráció) értelmezhető üzletbe való belépésként, így ügyleti döntésként.

266. A jelen ügyben (figyelemmel a VIII.1.-3. pontokban, különösen pedig a 250. pontban írtakra) releváns ügyleti döntésnek azonosítható

- a társkereső online szolgáltatások, azokon belül is a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalak meglátogatása és a szolgáltatások igénybevétele, az oldalakon való regisztráció,
- a szolgáltatás igénybevétele (prémium) előfizetőként, díjfizetés ellenében,
- a profil deaktiválása, a szerződés felmondása vagy aktív/passzív fenntartása.

## VIII.5. Az egyes magatartások értékelése

### A) Az ingyenes regisztráció ígéretének értékelése az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján

267. Az Fttv. 3. §-hoz fűzött indokolás értelmében az Fttv. 3. §-a tartalmazza a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát, megállapítva annak fogalmi elemeit és lefektetve a háromszintű szabályozását. Az Fttv. a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: 2005/29/EK irányelv, illetve irányelv) átültetését szolgálja. Egyes kereskedelmi gyakorlatok esetében annyira kirívó a tisztességtelenség kritériumainak megléte, hogy ezeket a magatartásformákat az irányelv I. mellékletében egy önálló felsorolásban (ún. feketelista) nevesítve rögzítette, s ezek tekintetében felmenti a jogalkalmazást a körülmények vizsgálata alól, s ex lege megállapítja a tisztességtelenséget. Az ilyen, a törvény erejénél fogva (per se), minden körülmények között tisztességtelenségnek minősülő kereskedelmi gyakorlatok felsorolását az Fttv. melléklete tartalmazza.

268. A törvény indokolása szerint továbbá a jogalkalmazás során „fordítva kell végigjárni” a szabályozás három lépcsőjét. Egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításához mindenképp azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában: amennyiben igen, úgy az minden további vizsgálat nélkül tisztességtelenségnek minősül.

269. Az Fttv. 3. § (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján minden körülmények között tisztességtelenségnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, mely

- az árut „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel írja le,
- ha a fogyasztóknak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.

<sup>293</sup> Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

270. A III.2.4. pontban leírtak alapján az eljárás alá vont vállalkozás kétféle konstrukcióban nyújtja szolgáltatását. Díjmentes regisztrációval a fogyasztó profilt hozhat létre, releváns kapcsolatfelvételi javaslatokat kap, más profilokat megnyithat, azoknak korlátozott üzenetet küldhet. Azonban a – regisztrációt követően, a honlap működéséből fakadóan nagy számban érkező – felajánlott kontaktok által küldött üzeneteket és az elérhetővé tett fényképeket csak akkor tekintheti meg, illetve akkor válaszolhat az érdeklődésekre, ha előfizetői szerződést köt, díjfizetés ellenében. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az online társkeresés során elengedhetetlen a kölcsönös kapcsolatfelvétel, a kommunikáció és az információkhoz való hozzáférés lehetősége, ezek nélkül a fogyasztó még abban sem lehet biztos, hogy valós személyekkel veszi-e fel a kapcsolatot. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatáshoz ingyenesen, díjmentes előfizetéssel csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni, a társkereső szolgáltatásokat csak a díjfizetési kötelezettséggel járó prémium előfizetéssel használhatja teljes körűen (kereső céljának, funkciójának megfelelően) a fogyasztó.<sup>294</sup> Az a fogyasztó, aki az eljárás alá vont szolgáltatásait, honlapjait valóban társkeresési céllal kívánta/kívánja igénybe venni szükségszerűen előfizetővé vált/válik, így díjat fizetett/fizet.
271. Azt is szükséges megjegyezni, hogy a fogyasztók a regisztrációval, adataik megadásával, profiljuk létrehozásával, feltöltésével (lásd pl. a 60. pont szerinti kezelt adatok körét, illetve a honlapokat látogató fogyasztók, a tagok számának kommunikációs jelentőségét) a szolgáltatás, a platform értékét, így az abba vetett bizalmat növelik, lévén speciális kétoldalú piacról van szó egy társkereső szolgáltatás esetében: minél több felhasználója van egy szolgáltatásnak, annál több újabb érdeklődőt vonz magához, így a szolgáltatók abban érdekeltek, hogy minél több fogyasztó – akár a platformmal való első találkozást követően – felhasználónak, tagnak minősüljön.
272. Figyelemmel a IV.1. pontban bemutatott kereskedelmi gyakorlatra megállapítható, hogy az eljárás alá vont széles körben hirdette szolgáltatásait úgy, hogy azokra ingyen lehet regisztrálni, feliratkozni. Az ingyenes regisztráció/feliratkozás fogyasztói szempontból azonos a szolgáltatás ingyenes igénybevételevel, a regisztráció (a formális adatközlés, adatrögzítés, gyakorlatilag a honlap meglátogatása) önmagában ugyanis érték nélküli a fogyasztó számára – különösen nem egy olyan szolgáltatás esetében, mint a társkeresés. A regisztrálás (célját, funkcióját, kimenetét tekintve) gyakorlatilag a szolgáltatás igénybevételelét jelenti a fogyasztói értelmezés szerint, a jelen ügyben vizsgált honlapok nyitóoldalán ellenben nem tud a fogyasztó továbbjutni regisztráció nélkül, így a szolgáltatások honlapjainak valós nyitóoldalát sem tudja megtekinteni, nem láthatja azt sem, hogy milyen jellegű szolgáltatásra számíthat (ekként a regisztráció nem jelenti – szemben a fogyasztói értelmezéssel – a szolgáltatásokhoz való hozzáférést)
273. Maga az eljárás alá vont is ellentmondó abban a tekintetben, hogy mire is vonatkozik az ingyenesség ígérete, amikor azt mondja, hogy a szolgáltatás bizonyos funkcióinak használata ingyenes és emiatt nem jogsértő az állítása. Ebben a körben is hangsúlyozni kívánja az eljáró versenytanács, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt, azaz a regisztráció előtt nem tudható, hogy melyik szolgáltatási elem mennyibe kerül, milyen előfizetői díjak vannak és azok tartalma pontosan mire terjed ki.
274. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint teljesen életszerűtlen az az elképzelés, hogy a fogyasztók számára a regisztráció ingyenessége tulajdonképpen csak a szűken vett weboldalra való bejelentkezés, azaz az adatok megadásának az ingyenességét jelenti, hiszen az adatait egy fogyasztó éppen hogy ellentételezésként, ellenszolgáltatásként adja meg számos szolgáltatás esetében, nem pedig maga teljesít ellenszolgáltatást (fizet díjat, köt hűségnyilatkozatot stb.) azért, hogy adatait (egy szolgáltatás igénybevétele nélkül) megadhassa. Semmilyen fogyasztói előnye nincsen annak, hogy a fogyasztó megadja a saját adatait a szolgáltatás igénybevétele nélkül, így az ingyenesség ígérete a jelen esetben a szolgáltatás igénybevételeire irányul.

<sup>294</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 10. pont, VJ/19-27/2018. számú feljegyzés, VJ/19-12/2018. számú irat 3. pont, VJ/19-23/2018. számú irat 1. pont 1-2. rész, VJ/19-14/2018. számú irat, VJ/19-38/2018. számú feljegyzés

275. Nem fogadható el az az eljárás alá vonti értelmezés sem, hogy ingyenesen a felhasználók pusztán csak tesztelni tudják a szolgáltatást, mivel a kommunikációban tesztelésről szó sem volt, illetve a szolgáltatás teljeskörű, funkcionális igénybevétele, tényleges kipróbálása, tesztelése is előfizetéshez kötött.

276. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalával összefüggésben 2017. november 28-tól kezdődően, a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldallal kapcsolatban 2017. december 18-tól kezdődően (a legutóbbi megjelentetésre figyelemmel) 2020. május 19-ig ingyenes regisztrációt, illetve ingyenes feliratkozást ígért a IV.1. pontban bemutatott kereskedelmi kommunikációiban, amivel széles körben igyekezett a fogyasztók figyelmét felhívni a szolgáltatásokra és amivel azt az üzenetet közvetítette a fogyasztók felé, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon a szolgáltatás igénybevétele ingyenes.

277. Megállapítható az is, hogy a kereskedelmi kommunikációk nem tartalmaznak kiegészítő információt sem a kétféle szolgáltatási konstrukcióra, sem a díjfizetéssel elérhető szolgáltatásokra, sem az ingyenesség magyarázatára, részleteire vonatkozóan – bár utóbbi kapcsán az is megjegyzendő, hogy az ingyenesség üzenete olyan egyszerű, kategorikus üzenetet fogalmaz meg, amelyet kiegészítő információkkal nem lehet felülmíni. Ebben a körben az eljáró versenytanács hivatkozik a joggyakorlat azon alapvetéseire is, hogy

- amennyiben egy kategorikus, pozitív üzenetet egy olyan kiegészítő információ kísér, amely azzal ellentétes, illetve azzal nincs összhangban, akkor a kiegészítő tájékoztatásnak nem lehet korrigáló szerepe,<sup>295</sup>
- elvárás, hogy a főüzenet tartalmát kiegészítő vagy pontosító apró betűs tájékoztatás ne legyen ellentétes értelmű a főüzenettel vagy ne zavarja egyéb módon a főüzenet értelmezését, ugyanis egy szlogen vagy kifejezés [kategorikusan] pozitív tartalma mögé az ésszerűen eljáró fogyasztó nem feltételez megszorítást, és nem is várható el tőle, hogy ezen állítást megkérdőjelezze és utánanézzon az esetleges korlátozásoknak,<sup>296</sup>
- az ingyenességgel meghirdetett szolgáltatáshoz még áttételesen sem kapcsolódhatnak plusz költségek,
- az „ingyenesség” a fogyasztó érdeklődését már önmagában felkelti, ezért ezen fogalmak kereskedelmi tájékoztatás részeként való alkalmazása, feltüntetése a fogyasztói döntés meghozatalára kiemelkedő jelentőséggel bír, továbbá a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül, azaz az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki a reklám szavahihetőségében nem kételkedik.<sup>297</sup>

278. A fentiekből következik, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az általa üzemeltetett [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakkal kapcsolatban valótlánul ígért ingyenességet, mivel díjmentesen csak a szolgáltatások egyes, még tesztelhetőséget, próba lehetőséget sem biztosító elemei érhetőek el, miközben a szolgáltatások – a társkeresési funkciót tekintve – ténylegesen csak a prémium előfizetéssel, díjfizetés ellenében vehetőek igénybe. Megállapítható, hogy nem tekinthető általánosnak a be2 által alkalmazott magatartás a kínálati oldalon, legtöbb esetben csak az alapvető szolgáltatást kiegészítő (nem pedig az alapvető funkciót biztosító) többszolgáltatások igénybevétele díjköteles.

279. Az eljáró versenytanács a fentiekre figyelemmel megállapította, hogy az eljárás alá vont a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalával összefüggésben 2017. november 28-tól kezdődően, a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldallal kapcsolatban 2017. december 18-tól kezdődően (a IV.1. pontban bemutatott kereskedelmi kommunikációiban) 2020. május 19-ig alkalmazott, ingyenes regisztrációra, illetve a szolgáltatás ingyenes igénybevételére utaló állításokkal, üzenetekkel (mivel

<sup>295</sup> VJ/49/2016. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat

<sup>296</sup> VJ/127/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat

<sup>297</sup> A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tptv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (a továbbiakban: Elvik) I.4.2. pont

a szolgáltatás rendeltetésszerű használata díjköteles) az Fttv. mellékletének 20. pontja szerinti tényállást megvalósítva megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében szereplő tilalmat.

280. Az eljáró versenytanács ebben a körben figyelemmel volt arra is, hogy az eljárás alá vont a weboldalakra regisztrálóknak folyamatosan üzeneteket küld (e-dm-ben vagy [ÜZLETI TITOK] sablonjai révén), amelyekkel a profiljaik maradéktalan kitöltésére, illetve fotók feltöltésére, valamint (pl. deaktiválás előtt) az előfizetéses szolgáltatások igénybevételének megfontolására szólítja fel a felhasználókat, annak érdekében, hogy a szolgáltatásokat minél teljesebben igénybe tudják venni, amivel maga is elismeri, hogy a szolgáltatás használata során (előfizetés, illetve felhasználói aktivitás nélkül) az igénybe venni kívánt szolgáltatások köre korlátozott lehet.
281. Az eljárás alá vont be2 a VJ/19-108/2018. számú iratban ezen magatartás értékelésével kapcsolatban az alábbiakat emelte ki, illetve az alábbiakat adta elő. Előadta, hogy soha nem állította, hogy valamennyi szolgáltatása ingyenesen elérhető volna, mindössze a regisztráció ingyenességére tett állítást: az „*ingyenes regisztráció*” nem jelenti azt, hogy az által nyújtott valamennyi szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető lehetne. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció az ingyenességet egyértelműen a regisztráció tényéhez társította és pontosan megjelölte, hogy mit ígér ingyen.
282. Az eljárás alá vont az ingyenességre vonatkozó állítás tekintetében továbbá hangsúlyozta,<sup>298</sup> hogy az állítás az iparági sztenderdeknek és az általános gyakorlatnak is megfelel. Erre vonatkozóan képernyőmentéseket is csatolt, valamint utalt az Európai Unió Bizottsága által készített tanulmányra is, amely szerint az érintett piacon egyes funkciókat korlátozásokkal ingyenesen elérhetővé tesznek a vállalkozások, addig más szolgáltatásokat díjfizetés ellenében biztosítanak. Ebben a körben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem tekinthető önmagában az általános gyakorlat szakmai sztenderdnek: egy esetlegesen kifogásolható (kommunikációs) gyakorlat elterjedése nem jelenti azt, hogy az valamely (fogyasztói) értelmezésnek vagy a jogszerű, kiegyensúlyozott, a fogyasztói ügyleti döntést segítő tájékoztatás elvárásának megfelel. A jelen esetben továbbá kiemelendő, hogy a kifogás forrása nem a két különböző konstrukció, hanem a kereskedelmi gyakorlat, tehát az, hogy a hangsúlyosan hirdetett ingyenesség ellenére a regisztrációt követően gyakorlatilag nem vehető igénybe a szolgáltatás funkcionálisan, csak díjfizetéssel.
283. Az eljárás alá vont továbbá csatolt, illetve bemutatott számos online szolgáltatást, amelyekre ingyenesen lehet regisztrálni annak érdekében, hogy a szolgáltatást kipróbálhassa a fogyasztó. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy a be2 szolgáltatása valójában nem próbálható ki, a próbát tulajdonképpen az első szolgáltatási időszak jelenti. Az eljáró versenytanács szerint továbbá nem hasonlíthatók össze a be2 szolgáltatásai azokkal a szolgáltatásokkal, ahol a regisztráció célja a későbbi mindenkor használhat biztosítása, azaz a regisztrációs folyamat (egy adott platform kiválasztása, igénybevétele) és a tényleges megrendelés (egy konkrét termék kiválasztása, igénybevétele) célja, tárgya egészen más.
284. Itt is hangsúlyozza az eljáró versenytanács, hogy a regisztrációt megelőzően tulajdonképpen nincs lehetősége a fogyasztónak a szolgáltatás ellenértékéről információt szerezni, ahogyan a regisztrációt követően is csak a prémium tagságra irányuló megrendelés megkezdésekor jut a fogyasztó a havidíjjal és a szerződéses időszakokkal kapcsolatos információ birtokában. Az eljáró versenytanács egyetért azzal, hogy a regisztráció egy fontos állomása a fogyasztói döntéshozatalnak, azonban – szemben az eljárás alá vont álláspontjával – az eljáró versenytanács véleménye szerint a feltárt, az ingyenességet ígérő kampány egyes elemeire történő kattintással elérhető tájékoztatási gyakorlat nem segíti a tájékozott ügyleti döntést. Az is megjegyzendő, hogy ellentétben a piacot ismertető tanulmányokban foglaltakkal, a vizsgált oldalakon történő regisztráció nem alkalmas arra, hogy a nyújtott szolgáltatást (társkeresést) a fogyasztók érdemben

<sup>298</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

kipróbálhassák, így pedig nincs lehetőségük arra, hogy az ígért ingyenességgel, akár csak egy rövid ideig is, de éljenek.

285. Nem érthető továbbá az eljárás alá vont azon álláspontja sem, hogy a regisztráció távol tartja a rosszindulatú felhasználókat, a prémium tagság pedig az biztosítja, hogy csak a valódi elkötelezett felhasználók férjenek teljeskörűen a társaság szolgáltatásához. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont ezen nyilatkozata éppen hogy azt erősíti, hogy a szolgáltatás valódi igénybevétele az előfizetéssel kezdődik.
286. Az eljárás alá vont szerint a hirdetéseire történő kattintással a fogyasztók a weboldalaira kerülhetnek átirányítása, ahol valamennyi szükséges információ elérhető a szolgáltatás tartalmát illetően (így a regisztráció ingyenességét értelmező feltételek is), így a fogyasztók dönthettek a további lépésekről, amit alátámasztanak a bemutatott, dinamikus taglétszámra vonatkozó változások. Az eljáró versenytanács szerint azonban az ügyleti döntések összetett folyamata, rendszere mára a honlap megtekintésével, a honlapra való kattintással megkezdődik, amely honlapon csupán annak nyitóoldalának alján, a süti tájékoztatók alatt elérhető, tükörfordított ÁSZF-ben olvasható a szolgáltatással, azaz a szerződésekkel kapcsolatos információ, amely pl. a lehetséges havi vagy más díjakra, a szerződéses időszakokra vagy a szerződés automatikus meghosszabbításának lehetséges idejére, időszakára semmilyen információt nem tartalmaz. Az eljáró versenytanács szerint az adatok pedig éppen hogy azt mutatják, hogy az oldalra látogatók és regisztráltak, azaz adataikat az eljárás alá vont számára megadó fogyasztók a szolgáltatás igénybevétele nélkül elhagyják a platformot anélkül, hogy azt tényleges társkeresésre használnák.
287. Abban sem ért egyet az eljáró versenytanács az eljárás alá vonttal, hogy egyetlen kattintással elérhető lenne minden lényeges információ, hiszen valójában többszöri kattintással érhetőek el a fentiekben már bemutatott módon (pl. a díjfizetés nélkül elérhető és a díjköteles szolgáltatási elemek körét bemutató táblázat, ami egyébként is csak 2020. január végén került bele az ÁSZF-be, a honlapon belül is két, célzott, előzetes keresést igénylő kattintással érhető el). Mindettől függetlenül a legfontosabb körülmény az, hogy a díjmentesen elérhető szolgáltatások valójában a fogyasztó számára nem minősülnek valós szolgáltatásnak, azok a platform használatát, látogatottságát növelik, a fogyasztók pusztán adatokat, forgalmat generálnak az eljárás alá vontnak a regisztrációt követően, de társat nem tudnak keresni.

## **B) Megtévesztő, az Fttv. 6. §-át sértő tájékoztatás a szerződéses időtartamot és a díjfizetést illetően**

288. A fogyasztókat az eljárás alá vont csak a szerződéskötési, visszaigazolási folyamat során tájékoztatja a szolgáltatások díjáról, illetve a szerződéses időszakról – alapvetően úgy, hogy elsődlegesen csak a kezdeti feltételeket emelte ki. Ahogyan az pl. a 111. pontban látható,
- a termék kiválasztás aloldalán a magázódó „*Válassza ki az előfizetést és jusson hozzá a teljes hozzáféréshez*” szöveg alatt láthatóak az aktuális ajánlatok (pl. a „*klasszikus*” és „*legnépszerűbb*” szöveggel hirdetett 3.990 Ft/hónap díjú egy hónapos előfizetés), amelynek kiválasztását követően
  - a fizetési mód kiválasztás aloldalán a tegeződő „*legyél Prémium tag mindössze 30 másodperc alatt*” szöveg mellett látható „*Ön választotta 1 hónap, 3.990 Ft/ hónap Egyszeri fizetés: 3.990 Ft*” tájékoztatás,
- amelynek tartalmát (azaz a szerződéses időszakot, illetve a díjat) hivatott felülírni, illetve kiegészíteni apró betűben, szürke háttérrel, az oldal alján
- a termék kiválasztás aloldalán a „*Szolgáltatásunk zavartalan használatának biztosítása érdekében a Prémium Tagságot automatikusan meghosszabbítjuk. A felmondási határidőt a termék megvásárlásakor tudatjuk, és ennek megfelelően változhat.*”, valamint
  - a fizetési mód kiválasztás aloldalán a „*Ha meg van elégedve a szolgáltatásunkkal, akkor semmit sem kell tennie. A Prémium Tagság automatikusan meghosszabbodik. A megvásárolt 1*

*hónap tagságot lejáratkor automatikusan meghosszabbodik további 1 hónapra (19.950 Ft). A Prémium Tagságot 7 nap felmondási idővel tudja felmondani.*” szöveg.

289. Kérdés tehát, hogy a két (arra és szerződéses időszakra vonatkozó) tájékoztatás (az alapvető és a kiegészítő jellegű) hogyan viszonyul egymáshoz, arra is tekintettel, hogy az eljárás alá vont apró betűs tájékoztatása értelmében a fogyasztónak még csak nem is kell rendelkeznie („*semmit sem kell tennie*”) a 19.950 Ft-os (azaz az eredeti díj mintegy ötszörösét jelentő) díj utalásáról, azt a szolgáltató vonja le az adott fizetési mód előzetes kiválasztása révén, továbbá az előfizetés, a szerződés megkötésének a folyamata sem hosszú, „*mindössze 30 másodperc alatt*” megoldható, azaz maga az eljárás alá vont sem számít hosszadalmas szerződés-olvasásra vagy értelmezésre.
290. A megtévesztés tényállása körében az Fttv. 6. § (1) bekezdés alapján
- egyrészt azt kell értékelni, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat pl. az áru lényeges jellemzője tekintetében valótlan információt tartalmazott-e, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenített-e meg, hogy az megtévesztette, vagy alkalmas volt arra, hogy megtévesztesse a fogyasztót,
  - másrészt azt, hogy ez a megtévesztő magatartás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
291. Az eljáró versenytanács egyrészt visszautal a VIII.1. pontban általánosságban írtakra, másrészt felhívja arra a joggyakorlati alapvetésre, elvi mondásra a figyelmet, hogy amennyiben a termék árát (illetve valamely egyéb, szintén alapvető jelentőségű jellemzőjét) több összetevő alkotja, amelyek közül az egyiket különösen kiemelik a kereskedelmi gyakorlatban, míg a másikat – jóllehet az az ár (jellemző) elkerülhetetlen és előrelátható eleme – egyáltalán nem, vagy csak kevésbé észrevehető módon tüntetik fel, különösen azt kell megvizsgálni, hogy e megjelenítés az ajánlat egészével kapcsolatos téves érzékelést válthat-e ki.<sup>299</sup>
292. Az eljárás alá vont észrevételeit illetően az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a jelen ügyben érintett szolgáltatások esetében szó sincs a szerződések (fogyasztói aktivitást sugalló) megújításához kapcsolódó információkról a fizetési oldalon, hiszen automatikusan meghosszabbodnak a szerződések, megújítási lehetőség ekként fel sem merül, ezért éppen hogy arra az információra lenne szüksége a fogyasztónak a tájékozott döntéshez, hogy hogyan mondható fel a szerződés, milyen jogkövetkezményei vannak, illetve lehetnek annak, ha a fogyasztó elmulasztja a felmondási határidőt, a meghosszabbodott szerződés esetén mekkora a díj és a szerződés időszaka stb. Ezen információk közlésének a hiánya miatt a fogyasztó nem pusztán hiányos, de korrigálható, kiegészíthető tájékoztatást kapott lényeges jellemzőkről, hanem a megkapott (nem helytálló, valótlan) információt gondolja valósnak, azaz az egyszeri díjat és a választott (egy, három vagy hat hónapos) időszakot tekinti a szolgáltatás esetében irányadónak.
293. Az eljáró versenytanács szerint a szolgáltatásra vonatkozó lényeges, az ügyleti döntés befolyásolására alkalmas információ a be2 által nyújtott prémium előfizetések automatikus meghosszabbodása, így a meghosszabbított időtartam és az ezen időszakért fizetendő díj.<sup>300</sup> A vizsgált szerződéses konstrukciók miatt a szolgáltatás ára, díja és a szolgáltatási időszak tartalma, mindezek értéke (költsége) nem ítélnél meg azon információk nélkül, hogy a szerződés meghosszabbodik automatikusan (azaz a szerződés felmondására kiemelten szükséges lehet figyelni a további, egyébként automatikusan levonható díjak elkerülése érdekében), méghozzá magasabb díjjal és akár hosszabb időszakra. Bár önmagában is sérelmes lehet az, hogy egy szerződés automatikusan meghosszabbodik a fogyasztó számára kedvezőtlen feltételekkel, de mindettől függetlenül, egy automatikusan meghosszabbodó szerződés esetén a fogyasztónak tudnia kell, hogy milyen további díjakkal és szerződéses kötelezettségekkel számolhat (ide értve akár az adatkezelést is). Az automatikusan meghosszabbodó szerződés esetén a szolgáltatás ellenértéke, időtartama nem értékelhető a meghosszabbított időszak ellenértéke, időtartama nélkül.

<sup>299</sup> VJ/12/2016. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat

<sup>300</sup> Elvik I.6.1. pont



294. A joggyakorlat értelmében a fogyasztói döntésben hasonlóan fontos szerepet játszó, egymást kiegészítő információknak vitán felül egyformán jól olvashatóan, egyensúlyban kell lenniük egymással. Amennyiben a be2 az egymáshoz tartozó közlések egyensúlyát megbontja, akár az észlelhetőséget, az olvashatóságot bizonytalanná, kétségessé tevő módon, megsérti a vonatkozó tilalmakat.<sup>301</sup> Ebben a körben az eljáró versenytanács visszautal az ingyenesség üzenete kapcsán írtakra is, miszerint elvárás, hogy a főüzenet tartalmát kiegészítő vagy pontosító tájékoztatás ne legyen ellentétes vagy zavaró, érthetetlen a főüzenethez képest, ugyanis egy szlogen vagy kifejezés [kategorikusan] pozitív tartalma mögé az ésszerűen eljáró fogyasztó nem feltételez megszorítást, és nem is várható el tőle, hogy ezen állítást megkérdőjelezze és utána nézzen az esetleges korlátozásoknak
295. Kiemelendő továbbá, hogy kizárólag a kommunikációs eszköz, illetve az információ jellegének értékelésével dönthető csak el, hogy az apró betű használata alkalmas-e a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására. Az apró betű teljes értékű tájékoztatásnak minősül, amennyiben a megjelenített tájékoztatásokat a fogyasztónak módja van teljes egészében áttanulmányozni, és az apró betűs információ lényegesen nem módosítja a tájékoztatásban kiemelt módon közvetített üzenetet.<sup>302</sup>
296. A Gazdasági Versenyhivatal joggyakorlatával összhangban a be2 a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalon elérhető szolgáltatással kapcsolatban történő ár vagy tényközlései a fogyasztók szempontjából akkor minősülnek jogszerűnek, ha az az egységes szolgáltatással járó valamennyi költséget és elköteleződést megjeleníti, vagyis azt a díjat és feltételt is közli érthető és észlelhető módon, aminek megfizetése, vállalása mellett a fogyasztó a szolgáltatáshoz ténylegesen hozzájuthat.<sup>303</sup>
297. A valótlan információk közlése esetén (ideértve a valós információ megtévesztésre alkalmas módon való közlését is) figyelembe veendő, hogy a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója a fogyasztói döntési folyamat azonos szakaszában lehetővé teszi-e további információk fogyasztói általi szükségszerű (a fogyasztó saját döntésétől függetlenül megvalósuló) megismerhetőségét.<sup>304</sup>
298. Kiemelendő továbbá, hogy nem eredményezi a kereskedelmi kommunikáció valótlan információ közlése miatti jogsértő jellegének megszüntetését, ha a be2 a fogyasztói döntési folyamat későbbi szakaszában további, adott esetben a korábbi valótlan közléseket korrigáló információk fogyasztók általi elérését teszi lehetővé. A többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban (pl. a szerződés megkötésekor) való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történné a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést. Egy ettől eltérő álláspont elfogadása azt eredményezné, hogy a vállalkozások (pl. reklámjaikban) minden következmény nélkül bármilyen valótlan információt közölhetnének, arra történő hivatkozással, hogy a valós információt a fogyasztó a döntési folyamat későbbi szakaszában, a szerződéskötésig megkapja.<sup>305</sup>
299. Megállapítható (lásd a IV.2. pontot), hogy az automatikus meghosszabbodás tényéről a fogyasztó
- a regisztrációt megelőzően a weboldalak legalján megtalálható hiperlinkből elérhető ÁSZF-ből nyerhet információt, azonban
    - „*megrendeléskor egyeztetett futamidővel*” szöveg megnehezíti annak értelmezését, illetve
    - az ÁSZF (ahogyan a honlapi vagy más előzetes kereskedelmi gyakorlat) sem használja az előfizetés kifejezést,

<sup>301</sup> Elvik I.6.23. pont

<sup>302</sup> Elvik I.6.24. pont

<sup>303</sup> Elvik I.6.18. pont

<sup>304</sup> Elvik I.6.8. pont

<sup>305</sup> Elvik I.6.10. pont

- az előfizetésekkel kapcsolatban közölt információktól elválasztott ÁSZF-hiperlink nem válik a fogyasztók észlelése részévé, továbbá
  - elsősorban nem a több oldalas ÁSZF-ben néz utána a lényegi információknak az átlagos fogyasztó (amely tényről minden piaci szereplő tudomással bírhat);
- regisztrációt követően és az előfizetést megelőzően az ÁSZF-ben, a „GYIK” aloldalon és a fizetési folyamat megkezdésének kezdőoldalán kaphat információt, azonban a fentiek fenntartása mellett itt az is kiemelendő, hogy
- amikor a fizetési oldal termék kiválasztási aloldalára kattint a felhasználó, csak szürke háttéren szürke apró betűvel, az oldal alján kap tájékoztatást az automatikus meghosszabbodás tényéről, amely ekként nem észlelhető az elvárt mértékben, de az is megzavarja a fogyasztói értelmezést, hogy a három kínált csomag különböző időszakokra vonatkozik, ekként azt sugallhatja a kommunikáció, hogy ezek a szerződéses időszakok,
  - amennyiben tovább kattint a felhasználó a következő (fizetési) aloldalra, akkor is csak egy apró betűs mondatból lenne módja az ügyleti döntésének meghozatalához szükséges információról tudomást szerezni, amely tájékoztatás ugyancsak nem észlelhető, szemben az „egyszeri fizetés” ígéretével,
  - amennyiben észlelné is a fogyasztó a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodásának a tényét a fenti aloldalakon (mert pl. nagyobb betű mérettel, színesen kiemelve lenne látható), akkor sem lenne könnyen értelmezhető az üzenet a konstrukció szokatlan voltára, a szöveggörnyezetre és a szolgáltatás jellemzőire is figyelemmel (az észlelhetőség és az értelmezhetőség nehézségeit a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszok és az egyén piaci jelzések is megerősítik: a fogyasztók egyszerűen nem hitték el, hogy a kiválasztott díj helyett sokkal magasabb összeg került levonásra, illetve sokkal magasabb összeget követel a szolgáltató a fogyasztóktól, a fogyasztók által nem ismert okból, így a számladataikkal való visszaélésre gondoltak),
  - nem várható el, hogy egy fizetési oldaltól elszakított „GYIK” aloldal tartalmából tájékozódjon, hiszen okkal gondolhatja azt a regisztrált tag, hogy nem szükséges kiegészítő információkat keresnie,
- szerződéskötést követően a prémium előfizetést megerősítő e-mailből és a külön kérdés esetén küldött válaszlevél sablon tartalmából értesülhet.

300. Megállapítható, hogy az előfizetések automatikus meghosszabbodásának időtartamára vonatkozóan még a fentieknél is kevesebb információ áll a felhasználók rendelkezésére, csak az ÁSZF nyújt a fizetési folyamat megkezdése előtt tájékoztatást, az azonban csupán általános jelleggel utal arra, hogy az időtartamot majd egyeztetik a szerződéskötéskor (miközben, ahogyan azt az eljárás alá vont is elismerte, előre az sem tudható, hogy az eredeti, kiválasztott szerződéses időszakhoz képest hogy alakul a meghosszabbodás időtartama).

301. Sem a fizetési oldal megkezdésekor adott tájékoztatás, sem a „GYIK” nem hívja fel a figyelmet a meghosszabbodás időtartamára, arra nem tesznek utalást.

302. Egyedül a fizetési folyamat egy későbbi szakaszában lenne lehetősége a felhasználóknak megismerni a tényleges időtartamát a meghosszabbodásnak, az azonban apró betűvel, szürke háttéren szürke betűvel kerül megjelenítésre az oldalak alján, a fizetési információk megadása alatt, attól formailag is elválasztva, így nem észlelhető.

303. A konkrét információt az időtartamra vonatkozóan csupán a fizetést megerősítő e-mail és a külön kérdésre kapott válaszlevél sablon tartalmából észleli a felhasználó, amely már a szolgáltatás igénybevétele, mint ügyleti döntést követő szakaszban történik.

304. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók számára a legnagyobb sérelem, anyagi kár a jelen ügyben a valótlan, megtévesztő díj-kommunikációból származhat. Ez az anyagi kár nem pusztán a nem várt (akár több havi, több tízezer forintos) többletdíjat jelenti, hanem az a költség is ide tartozhat, amit a fogyasztóknak a számláik letiltása vagy végrehajtások miatt kell viselniük.
305. Jelen esetben a prémium előfizetés díja nem csupán az alapdíjat jelenti, hanem lényeges információnak, a díj immanens részének minősül az automatikus meghosszabbodás során fizetendő díj mértéke is (különös tekintettel arra, hogy annak mértéke a vizsgált időszakban több esetben lényegesen magasabb volt az alapdíjnál).
306. A prémium előfizetés alapdíja már a fizetési folyamat megkezdésekor látható (normál betűmérettel), az automatikus meghosszabbodás során fizetendő díj mértéke csupán a következő, a fizetési mód kiválasztás aloldalán jelenik meg apró betűvel, nem észlelhető módon (lásd az automatikus meghosszabbodás és annak időtartama kapcsán írtakat).
307. A fentiek szerint a fizetendő díj (alapdíj és az automatikus meghosszabbodás következtében fizetendő díj) összege, mértéke csupán a fizetést megerősítő e-mail és a felhasználók külön kérdése esetén küldött válaszevél sablon tartalmából ismerhető meg.
308. A fenti információk tudatában (azaz a szerződéses időtartamok és díjak releváns elemeit, illetve a konkrét időszakokat/díjakat ismerve) azonban a fogyasztók másként dönthettek volna az előfizetői szerződéseket illetően (nem fizettek volna elő, illetve felbontják a szerződéseket). Az eljáró versenytanács szerint különösen sérelmes a helyzet azon szerződések esetében, ahol egy hónap után három hónappal hosszabbodott meg a szerződés – ebben a körben az eljáró versenytanács utal arra is, hogy maga az eljárás alá vont is az egy hónapos szerződéseit emelte ki honlapján a legnépszerűbbnek (lásd a 111. pontot), így valószínűsíthető, hogy a fogyasztók is alapvetően rövidebb idejű szerződésben gondolkodtak.
309. A fentiek alapján (szem előtt tartva azt is, hogy egy szerződés automatikus meghosszabbodása egyben az adatkezelés időszak is meghosszabbodását is jelenti, illetve azon időszakét is, amíg mások hozzáférhetnek a fogyasztói profilokhoz) az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont – az automatikus meghosszabbodással kapcsolatos tájékoztatási hiányosságok miatt – a szolgáltatások bevezetésétől kezdve az előfizetéssel, a szolgáltatással kapcsolatos olyan lényeges információról, mint a szerződéses időtartam és a fizetendő díj megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat a IV.2. pontban bemutatott kereskedelmi gyakorlatban, így a be2 az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) és c) pontjai szerinti tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
310. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak – ezen magatartás értékelésére vonatkozó – észrevételeire vonatkozóan a következő megjegyzéseket kívánja tenni a fentiekén túl.
311. Az eljárás alá vontak által csatolt, regisztráltak számára vonatkozó azok alakulását bemutató tábla<sup>306</sup> kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli
- egyrészt azt, hogy a prémium tagok jelentős része nem maradt a szerződésben az első hónapot követően, így nem helytálló az az álláspont, hogy a fogyasztók számára kedvező az automatikus megújulás, hiszen a többség magától, aktív döntéssel nem maradna benne a konstrukcióban,
  - másrészt azt, hogy a dinamikus adatok, a tagok számának a változásai éppen azt mutatják, hogy a szerződéses konstrukció egyes fázisait követően egyre többen lépnek ki a konstrukcióból, ahogyan azt a fogyasztói jelzésekben is láthattuk: ahogy a szerződéskötést követően szembesülnek a díjakkal, a megújítással, úgy igyekeznek minél hamarabb kiszállni a szerződésből.

<sup>306</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

312. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az, hogy a regisztrált tagoknak csak egy kis aránya fizet elő prémium szolgáltatásra pusztán csak azt jelzi, hogy a regisztrációt követően szembesülnek azzal, hogy a szolgáltatás használata előfizetés nélkül hatékonyan, célzottan nem lehetséges. A prémium tagok számának alakulása pedig azt jelzi, hogy a szolgáltatásban, a konstrukcióban (elsősorban az automatikus megújulásban) csalódott fogyasztók felbontják a szerződéseket az általuk talált módokon.
313. Az a körülmény, hogy a honlapra látogatóknak csupán kis aránya, mintegy [ÜZLETI TITOK]% a regisztrál az oldalon nem tekinthető alacsonynak, hiszen az üzleti gyakorlatban általánosságban a 10%-os konverziós ráta már viszonylag magas aránynak tekinthető. Másrészt az, hogy csak [ÜZLETI TITOK]% regisztrál az oldalon, azt jelzi, hogy a fogyasztók - a nehézkes tájékoztatás, tájékozódás mellett vagy éppen azért - arra a döntésre jutnak, hogy nem kockáztatnak: azonban az üzleti döntés az egyes reklámok hatására már a honlap meglátogatásával megtörtént, a további üzleti döntések pedig a honlapon található információkkal hozhatók összefüggésbe, ideértve a továbblépést, a regisztrálást, az előfizetést meg az egyéb lehetséges szerződéses lépéseket is.
314. Lényeges kiemelni, hogy egyes kommunikációs gyakorlat utóbbi (akár előzetes álláspontot megelőző, akár azt követő) módosítása nem teszi meg nem történné a mulasztást, a kifogásolt tájékoztatást, azzal, hogy az egyes kiegészítések, pontosítások, a betűméretek növelése és a színek módosítása nem vezet feltétlenül jelentős előrelépéshez a fogyasztó kiegyensúlyozott tájékoztatása és tájékozódási lehetőségei felé.
315. Nem fogadható el jogszerű kommunikációnak, hogy jelentős anyagi teherrel, költséggel járó szolgáltatás igénybevétele esetében a kiemelten megjelölt fizetendő „egyszeri” díjtól tartalmilag és formailag elválasztva, más méretben és struktúrában, nehézkesen érthető módon kerüljön olyan (az automatikus meghosszabbodás miatt tudatos felmondás hiányában) kötelezően fizetendő, előre nem megismerhető díjtétel és/vagy ezzel összefüggő konstrukció jellemző kommunikálásra, ami alapvetően módosítja a szolgáltatás ellenértékét.
316. Ebben a körben azt is figyelembe vette az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont be2 sehol nem kommunikálta a szerződéskötések előtt elérhető módon, hogy előfizetést kínál (a szóhasználatot tekintve), az általa csatolt<sup>307</sup> oldalmentéseken is az látható a fizetési felületen, hogy egyszeri fizetésről van szó:

Legyél Prémium tag mindössze 30 másodperc alatt!

Ön választotta  
1 hónap, 3.990 Ft / hónap  
Egyszeri fizetés: 3.990 Ft

The image shows a payment selection screen. At the top, there are two radio button options: 'Bankkártya' (with VISA and Mastercard logos) and 'Paypal' (with the PayPal logo). Below these is a text input field labeled 'Kártyaszám'. To the right of the input field are two security logos: 'PCI DSS approved by Avast' and 'SECURED BY RapidSSL'.

317. A fentiekre is tekintettel az eljáró versenytanács fenntartja azt is, hogy az eljáró versenytanács által alkalmazott alábbi kommunikáció<sup>308</sup> sem segíti a tájékozódást, mivel
- alapvetően háromféle, időszakban és árban eltérő szerződési lehetőséget mutat be, de semmit nem mond arról, hogy ezen összegek csak az első időegységre vonatkoznának, illetve hogy vannak és hogyan alakulnak a további szerződéses időszakok,

<sup>307</sup> Pl. VJ/19-108/2018. számú irat E/41. melléklet (i) 6. pont

<sup>308</sup> Pl. VJ/19-108/2018. számú irat E/41. melléklet (i) 4. pont

- hangsúlyosan kiemeli az egy hónapos szerződést, mint klasszikus és legnépszerűbb választást, ekként erre orientálja a fogyasztót is, illetve egyben azt is sugallja, mintha a szerződéseket egy, három, illetve hat hónapra köthetné a fogyasztó,
- miközben vastagon szedett a díj és a szerződéses időtartam, addig (különösen okostelefon monitorján nézve) alig látható, hogy havi díjakról van szó.

The image shows a mobile application interface with three subscription options. The 'Klasszikus' plan is highlighted with a green bar and a red '-80%' badge. Below the plans, there is a small text block: 'Szolgáltatásunk zavartalan használatának biztosítása érdekében a Prémium Tagságot automatikusan meghosszabbítjuk. A felmondási határidőt a termék megvásárlásakor tudatjuk, és ennek megfelelően változhat.'

318. Az előfizetés díjára, valamint az automatikus meghosszabbításra vonatkozó tájékoztatás megtévesztő volta kapcsán az eljárás alá vont elsősorban a megvalósított módosításokat, korrekciókat emelte ki (betűméret változtatás, visszaigazoló e-mail pontosítása).<sup>309</sup> Ezekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy önmagukban, de összességben sem szüntetik meg a jogsértést, arra ugyanis nem alkalmasak, hogy a fogyasztói tájékoztatást kiegyensúlyozottá és teljeskörűvé tegyék, így a fogyasztók megfelelően észlelhessék és értelmezzék a díjjal, az előfizetési konstrukcióval, az automatikus meghosszabbodással és annak idejével kapcsolatos információkat, szerződéses feltételeket.
319. Az eljáró versenytanács szerint nem fogadható el az a nyilatkozat, álláspont, hogy a fogyasztó minden szükséges információt megkap az ÁSZF-ből, valamint hogy további információk érhetőek el a termékmegjelenítő oldalon, a fizetési oldalon, valamint a visszaigazoló e-mailben. Ezekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy azok egyrészt utólagosak, azaz már a regisztrációt, a megrendelés megkezdését, illetve az előfizetést mint üzleti döntést követően kerülnek közzétételre, másrészt önmagukban is ellentmondásosak: utal itt az eljáró versenytanács a fizetési oldal kapcsán arra, hogy egymástól egészen elváltaként szerepel az egyszeri fizetésre utaló állítás, majd jóval kisebb és halványabb betűtípussal a fizetési oldal alján az automatikus meghosszabbodásra, annak idejére és díjára való kitétel, a felmondási idővel együtt, egyéb, azonosan betűmérettel megjelenített információk, szövegek között. Ez a fajta megjelenítés nem tekinthető egyértelműnek, figyelemmel arra is, hogy a „*legyél prémium tag mindössze három 30 másodperc alatt*” szlogen elaltatja a figyelmet azáltal, hogy egy egyszerű igénybevételt, egyszerű szolgáltatást, kockázat mentességet sugall. A visszaigazoló e-mailben kapott tájékoztatások pedig már nem alkalmasak arra, hogy az üzleti döntést érdemben korrigálják, hiszen a fogyasztó már előfizetett a szolgáltatásra, továbbá ahogyan a fogyasztói jelzésekből is látható, az az állítása sem alátámasztott az eljárás alá vontnak, hogy az ügyfélszolgálat folyamatosan a fogyasztók rendelkezésre áll, illetve az ügyfélszolgálati tevékenység alapvetően a szerződéses feltételek idézését jelenti.

<sup>309</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

320. Az eljárás alá vont szerint az online szolgáltatás és az online tájékoztatás jellemzői miatt a fogyasztóknak korlátlan ideje van a szolgáltatás megismerésére, amely szolgáltatás feltételei egyébként a szokásos piaci gyakorlattal egyezők, továbbá az automatikus meghosszabbítás kényelmi funkció. Az eljáró versenytanács ezen álláspont kapcsán megjegyzi, hogy a fizetési oldalon megadott információk jellemzően a tranzakcióhoz kapcsolódnak, ekként a fogyasztó elsősorban arra ügyel, hogy adatait pontosan adja meg (hiszen az ügyleti döntést már meghozta, már csak fizet – ahogyan azt az oldal elnevezése is jelzi). Ekként a fizetési oldal nem azonosítható a szolgáltatás jellemzőivel kapcsolatos információk megosztásának helyeként: az elvárt gyakorlat az, hogy mire (térben és időben) a fogyasztó fizetési oldalra jut, már megismerhesse a szolgáltatás lényeges jellemzőit, amely megismerés alatt az észlelés és az értelmezés egyaránt értendő.
321. Az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal sem, hogy a fogyasztónak lehetősége van az információkat kinagyítani, figyelemmel arra is, hogy számos fogyasztó a honlapot okostelefonján, tableten, azaz eleve kisebb képernyőn nézi, valamint azzal sem, hogy egyes információk az ügyleti döntés korai fázisában ne lennének relevánsak. Fontos ebben a körben is hangsúlyozni, hogy az ügyleti döntés nem egyenlő a szolgáltatás kifizetésével.
322. Az eljárás alá vont által bemutatott (lapokra, zenehallgatásra vonatkozó) előfizetési példák az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem relevánsak, azok esetében ugyanis egyértelmű, hogy egy folyamatosan igénybe veendő szolgáltatásról van szó, ekként előfizetési jogviszony jön létre havidíjakkal.

**C) Megtévesztő, az Fttv. 6. §-át sértő tájékoztatás a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált tagok számát illetően**

323. Megállapítható, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldal kezdőoldalán közzétett, „Már 766,000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!” állításnak az volt az üzenete, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon – egy tízmilliós lakosságszámú országban különösen nagyszámúnak minősülő – 766.000, párkeresés céljából regisztrált személy szerepel, azaz a weboldalon adott időpontban széles választék érhető el.
324. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat esetében ügyleti döntés az online társkereső platform böngészés, keresés céljából történő kiválasztása, illetve az oldal hosszabb-rövidebb ideig tartó igénybevétele. A párkeresés folyamata ugyanis akár egy hosszabb időszakon keresztül zajló folyamat is lehet, mely során a fogyasztó általában több online társkereső szolgáltatását is megtekinti. Ha valamelyik oldal szolgáltatását a fogyasztó jobbnak ítéli meg, akkor ahhoz nagyobb bizalommal fog fordulni és többet használja, arra nagyobb eséllyel tér vissza. Ez a fogyasztói preferencia leginkább abban nyilvánul meg, hogy melyik oldal kínálatában kezdi a fogyasztó a böngészést, illetve meddig tartja érdemesnek a továbbkeresést, illetve mennyi időt tölt el az adott oldalon. Ügyleti döntésnek minősül tehát a fogyasztó számára elérhető találatok közötti hosszabb ideig tartó, visszatérő jellegű böngészés, illetve az oldal passzívabb igénybevétele is.
325. Bizonyos termékeknek és szolgáltatásoknak annál nagyobb az értéke, minél többen használják őket. Ezen termékek fogyasztók általi felhasználhatósága megköveteli egy összekötő-hálózat meglétét, ahol a fogyasztással kapcsolatos hasznosság újabb felhasználók bevonásával tovább növelhető. Ilyen piacok az ún. hálózati piacok.
326. Lényeges szempont tehát a megfelelő online társkereső felület kiválasztásának folyamatában az, hogy a párkereső személyek mennyire széles köre jelenik meg az adott weboldalon, a szolgáltatások hasznosságát, célra való alkalmasságát ezen körülmény alapvetően meghatározza. Így ezen jellemzővel kapcsolatos tájékoztatás alkalmas lehet arra, hogy az ügyleti döntést befolyásolja.
327. Tekintettel arra, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) egy .hu végződésű, magyar nyelvű weboldal, kiegészítő információk hiányában a fogyasztók 766.000 regisztrált tag alatt a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált tagokat értik, nem pedig a weboldallal összekötött további országokban elérhető felületeken regisztrált valamennyi felhasználót.

328. Továbbá egyébként is az az életszerű, hogy a társkeresők többsége közeli lakóhelyű, azonos anyanyelvű személyeket keres, azokkal kíván megismerkedni, beszélgetni, illetve találkozni. Ezt erősítik a be2 által alkalmazott kereskedelmi kommunikációk is, amelyek a Magyarországon elérhető felhasználókra utalnak (lásd a 98-99. pontokban írtakat).
329. A be2 jelezte, hogy külföldi weboldalon regisztrált felhasználókra is módosítani lehet a keresés körét, a funkció időközben azonban már nem érhető és a be2 bevallása szerint is csak elvétve használták a felhasználók.
330. Így a fogyasztók által észlelt üzenet az, hogy az adott időpontban a kereskedelmi kommunikációban megjelölt jelentős számú regisztrált személy érhető el a magyar [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon.
331. Az Fttv. 14. §-a értelmében az eljárás alá vont köteles igazolni a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát, amennyiben arra a hatóság felhívja, azonban az eljárás alá vont az állítás valóságnak való megfelelését nem igazolta, illetve az a nyilatkozatai alapján megállapítható módon nem valós tartalmú, mivel
- a be2 által benyújtott iratok értelmében a kereskedelmi kommunikáció alkalmazásának ideje alatt lényegesen kevesebb regisztrált tagja volt [www.be2.hu](http://www.be2.hu) felületének (lásd a 100-101. pontokat),
  - a be2 a 2017. első félévben feljegyzett regisztrációs számot kommunikálta, amely magába foglalja valamennyi olyan országban regisztrált felhasználót, ahol a be2 a szolgáltatását nyújtja, erről azonban a fogyasztókat nem tájékoztatta.
332. A fentiekre figyelemmel megállapítható, hogy a be2 a fenti gyakorlata révén megtévesztő módon, az ügyleti döntések torzítására alkalmas módon tájékoztatja a fogyasztókat a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon regisztrált személyek számáról, ugyanis amennyiben a fogyasztók tudták volna, hogy a kommunikált tagszám nem az adott weboldalra, hanem nemzetközi szinten értendő, illetve valójában jóval kevesebb regisztrált tagja van a szolgáltatásnak, akkor valószínűsíthetően maguk is megfontolták volna a regisztrációt, a keresgélést, illetve a különböző szolgáltatási elemek igénybevételét, a szerződéskötést. Az eljárás alá vont magatartásával ezen állításával tehát megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja szerinti tényállást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
333. Az eljáró versenytanács ebben a körben relevánsnak tartja a névtelenné tett vagy álnév alatt futó profilokkal, illetve a „CSAK kérdez” funkció révén küldött sablonüzenetekkel kapcsolatos megállapításokat is (lásd a IV.3. pontban írtakat), ugyanis a tagok számának, a szolgáltatások mások általi használatának érzetét ezen körülmények is befolyásolják, így az állítás üzenetét erősíthetik (mivel a fogyasztóban nem támad kétely a magas felhasználói számot illetően, ha a regisztrációt követően rögtön üzeneteket kap). Eljáró versenytanács ebben a körben is kiemeli, hogy az eljárás alá vont üzleti titokként kérte kezelni a hazai felhasználói számát.
334. A tagok számára vonatkozó megtévesztés illetően az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy
- ezen szám mindenkor megfelelt a valóságnak, a ténylegesen regisztrált felhasználók számát soha nem haladta meg a kommunikációban szereplő szám.
  - az állítást a fogyasztók a társaság álláspontjának megfelelően értelmezik, azt nem szűkítik le a hazai regisztráltakra,
  - a vizsgált szám a fogyasztói döntéshozatalra nem hatott ki, azt az eljáró versenytanács nem bizonyította,
  - a felhasználók közel [ÜZLETI TITOK]%-a nem látta a vizsgált kommunikációt, mert más oldalról jutott a regisztrációs felületre.<sup>310</sup>

<sup>310</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

335. Az eljárás alá vont bemutatta a regisztrált felhasználók számát, utalva arra, hogy ez folyamatosan növekszik. Hangsúlyozta, hogy soha nem állította, hogy a magyar weboldalán hány regisztrált felhasználója van, ahogyan arra vonatkozóan sem tett állítást, hogy egy adott időpontban 766.000 kapcsolati lehetőséget biztosítana. Álláspontja szerint az ésszerűen tájékozott fogyasztó sem értette másképp. Jelezte, hogy a témában panasz nem érkezett, tehát a fogyasztók helyesen értelmezték az állítást. Továbbá álláspontja szerint nem is befolyásolja a fogyasztók ügyleti döntését a felhasználók számára vonatkozó állítás, amit álláspontja szerint az igazol, hogy ugyan 2017-ben a weboldal újratervezése során csökkentette az állítás méretét, azonban az újonnan regisztráltak száma nem változott, ami a vizsgált szám csekély jelentőségét igazolja.
336. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy 2019-es adatok alapján a regisztrált felhasználók [ÜZLETI TITOK]% -a nem közvetlenül a kezdőlapról indította el regisztrációját, ha nem egyéb oldalakról került átirányítása a regisztrációs felületre.
337. A fentiekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a jogsértés megállapíthatóságán nem változtat az, hogy nem minden első kapcsolatfelvétel, felhívás tartalmazta az állítást, továbbá a honlapon történő regisztrációnak és minden egyes, honlapról történő bejelentkezésnek 2020. májusig része volt az üzenet, amely megerősítette azt a fogyasztói várakozást, hogy megbízható, számos taggal, jelentős ügyfélállománnyal rendelkező szolgáltatóról van szó.
338. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a csatolt statikus képernyőmentések (dátum, illetve egyéb, dinamikus elérhetőség hiányában, illetve mivel a linkek nem elérhetőek), amelyek azt hivatottak igazolni, hogy mely más felületekről juthattak el a fogyasztók az adott szolgáltatás oldalára, a jelenlegi állapotot igazolják, a korábbi, a vizsgált időszak elejétől folytatott gyakorlatra vonatkozóan nem jelentenek bizonyítékot. Ezzel együtt, figyelemmel arra is, hogy az értékelés szempontjából mindez nem releváns, az eljáró versenytanács nem vitatja az eljárás alá vont ezen, tényállásra, kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó nyilatkozatát sem.

#### **D) Az Fttv. 3. § (2) bekezdésének sérelme körében értékelt magatartások**

339. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás körében egyrészt az értékelendő, hogy az eljárás alá vont magatartása megfelelt-e a szakmai gondosság követelményének, másrészt az, hogy ezen magatartása alkalmas volt-e a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A szakmai gondosság követelményének a sérelme tehát akkor vezet jogsértéshez, ha az érzékelhetően rontja az érintett fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
340. A szakmai gondosság követelményén belül az vizsgálandó, hogy az érintett vállalkozás a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kialakítása, megvalósítása során
- az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve
  - a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár-e el.
341. Kiemelendő, hogy a joggyakorlat értelmében nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést.
342. Az ésszerűen elvárható szakmai ismeret körében az eljáró versenytanács hivatkozik azon elvi joggyakorlati megállapításra, miszerint „*a kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. Egyes eszközök ... értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya*



*nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.”<sup>311</sup>*

343. A jóhiszeműség és tisztesség elve alapján a be2-nak az általa működtetett honlapokon regisztrálni tervező és regisztrált felhasználók jogos érdekeit is szem előtt tartva kell kialakítania a nyújtott szolgáltatás egészét, beleértve a felületek, feltételrendszerek valamint a vonatkozó tájékoztatások megjelenítését is. Az eljáró versenytanács ebben a körben is hangsúlyosan visszautal a VIII.1. pontban írtak jelentőségére.
344. A [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicsingles.hu](http://www.academicsingles.hu) weboldalakon nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szerződés két részből tevődik össze: az egyedi és a vonatkozó általános szerződési feltételekből (ÁSZF). Az egyedi feltételek különbözőek lehetnek az egyes fogyasztók és a vállalkozás közötti megállapodás függvényében (pl. a különböző időszakos promóciók nyomán), az ÁSZF-ek azonban érvényesek valamennyi szerződésre.
345. Általánosságban elmondható, hogy minél összetettebb a vállalkozás által nyújtott szolgáltatás, annál komplexebb és hosszabb az igénybevétel feltételeit rendező ÁSZF is. Mivel egy online felületen igénybe vehető szolgáltatás esetében az ÁSZF mint kereskedelmi kommunikáció közreadásának nincsenek terjedelmi korlátai, a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának tisztességtelenségét az alapján kell megítélni, hogy az ÁSZF-ben szereplő információk fogyasztóbarát módon kerülnek-e elhelyezésre, segítik-e adott szolgáltatás reális megítélését.
346. Az ÁSZF-ekkel kapcsolatban elvárható,<sup>312</sup> hogy
- valamennyi lényeges körülményről, így pl. a szolgáltatás pontos tartalmáról, a díjáról, a díjváltozást kiváltó helyzetekről, a szerződés létrejöttének és megszüntetésének módjáról érthető, átlátható és pontos tájékoztatást kapjon a fogyasztó,
  - magyar nyelven legyen elérhetővé,
  - legyen közérthető (elkerülve a jogi- és szakkifejezéseket, illetve a homályos megfogalmazásokat), aminek keretében legyen stilárisan és nyelvtanilag is helyes,
  - kerüljék a hosszú, strukturálatlan, a lényeges körülmények kiemelése nélkül összeállított, kereszthivatkozásokkal tüzdelt, ezáltal nehezen áttekinthető és megérthető tájékoztatást,
  - ne hallgassanak el, ne rejtse el a szolgáltatás igénybevételéhez fontos körülményeket,
  - azokat világos, pontos, könnyen hozzáférhető és szembeűnő módon közölgék a fogyasztókkal a szerződés megkötése előtt,
  - kiemelje a vállalkozás a legfontosabb rendelkezéseket, például egy rövid összefoglalóval az ÁSZF elején, könnyen érthető nyelvezetet használva,
  - a kulcsfontosságú rendelkezéseket ne rejtse el a vállalkozás az ÁSZF-ben,
  - a rendelkezések alapján kellő időben értesítse a fogyasztókat a vállalkozás a szerződés módosulásáról azzal, hogy lehetővé teszi a fogyasztóknak a szerződés felmondását, ha nem értenek egyet,
  - biztosítsa, hogy ne legyen költséges vagy bonyolult a szerződés felmondása, különösen akkor, ha a szerződés automatikusan meghosszabbodik.<sup>313</sup>

<sup>311</sup> Elvik I.7.19. pont

<sup>312</sup> A fogyasztóvédelem területén az egyik meghatározó nemzetközi szervezet, az International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) 2018 júniusában tette közzé az ún. SWEEP során feltártak alapján a főbb követelményeket.

<sup>313</sup> „Joint Open Letter to Businesses in the Digital Economy on the Importance of Standard Terms and Conditions Consumers” című dokumentum

<https://www.icpen.org/sites/default/files/201806/ICPEN%20Joint%20Letter%20on%20Terms%20and%20Conditions.pdf>

347. Lényeges, hogy amennyiben egy weboldalon keresztül lehet igénybe venni egy szolgáltatást, akkor nem pusztán a szerződéskötési folyamat, de az alapvető tájékozódás is a felületen történik, amire minden online szolgáltatást nyújtó vállalkozásnak figyelemmel kell lennie. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint be2 a weboldallal, mint kommunikációs eszközzel szemben támasztott követelményeket figyelmen kívül hagyva nem törekszik az ÁSZF, illetve a szolgáltatási szerződés lényegi jellemzőinek fogyasztó tájékozott döntését elősegítő és támogató módon történő közzétételére a honlapon, így különösen

- a regisztrációkor a regisztrációs szövegdoboznál nem teszi könnyen hozzáférhetővé az ÁSZF-et a fogyasztók részére, azt a fogyasztó a regisztrációs felülettől elválasztva - több görgetéssel az oldal alján - találhatja meg, továbbá
- a nyitóoldalon szereplő „Feltételek” elnevezés sem utal könnyen érthető módon az ÁSZF-re (ami a bejelentkezést követően „Általános szerződési feltételek” elnevezéssel érhető el a fogyasztók számára),
- az oldal alján található hiperlinken keresztül elérhető ÁSZF-en kívül a honlapokon a szerződéses feltételekről, a szolgáltatás lényeges jellemzőiről semmilyen információ nem található a regisztráció előtt (csak a kedvező fogyasztó visszajelzések), továbbá a felületen semmi sem utal az ÁSZF-ben leírtak átolvasásának vagy végiggondolásának a szükségességére.

348. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont a regisztrációt és a weboldalakra történő bejelentkezést követően elérhető honlapi tájékoztatások során sem teszi könnyen elérhetővé (pl. a „GYIK”) aloldalon az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit (pl. hiperlink útján).

349. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az ÁSZF-nek és annak tartalmának honlapon történő megjelenítésének hiányosságai mellett kifogásolható az is, hogy az eljárás alá vont a sablonos, a hazai sajátosságok figyelmen kívül hagyása mellett magyarra fordított ÁSZF-ek szerkesztése során a szolgáltatás reális megítéléséhez szükséges lényeges információkat nem könnyen hozzáférhetően, egyértelműen határozza meg [pl. (a hiperlinken elérhető táblázat közzétételéig) nem volt elhatárolva a díjmentes és a díjköteles szolgáltatások köre, valamint a díjmentes és a díjköteles előfizetések felmondási módja, illetve a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodása a felmondási feltételek között található meg]. Az ÁSZF olvasását és érthetőségét nehezítették továbbá a magyar fogyasztók által igénybe nem vehető applikációkra vonatkozó rendelkezések, amelyek a be2 nyilatkozata szerint nem voltak soha relevánsak Magyarországon.<sup>314</sup>

350. Nem hagyható figyelmen kívül a jelen ügyben a Kormányhivatal döntése sem (lásd a fent): bár az eljárás alá vont 2019. június 25-én módosította az ÁSZF-et, és pótolta az ÁSZF-ben a jogszabályokban meghatározott egyes tartalmi elemeket, azonban mindezekre a módosításokra azért volt szükség, mert a Kormányhivatal megállapította, hogy több területen (szolgáltató beazonosításához szükséges adatok, panaszkezelés módja stb.) is hiányos adatokat jelenített meg a be2.

351. A fentiek szerinti, ÁSZF elérhetőségi és értelmezési problémákkal maga az eljárás alá vont is tisztában lehetett, hiszen nagyszámú piaci jelzés érkezett hozzá, és a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszokból is látható, hogy a fogyasztók igyekeztek a szolgáltatóval tisztázni a kérdéseiket, problémáikat, amelyeknek láthatóan a fentiek szerinti tájékoztatási hiányosság volt az alapvető forrása.

352. Szintén ismert lehetett hosszabb ideje (a szolgáltatások bevezetése óta) az eljárás alá vont előtt, hogy a fogyasztók jelentős nehézségekkel szembesültek a szerződéseik felmondása kapcsán és az eljárás alá vont ezen, nagyszámú fogyasztói jelzés ellenére nem módosította érdemben gyakorlatát (a VI.2. pont szerinti önkéntes vállalások teljesítése is csak részleges, illetve döntően 2020-ban valósult meg).

<sup>314</sup>VJ/19-63/2018. számú irat 2. pont

353. Bár a szerződés elektronikusan jön létre, elektronikus úton történik a teljesítés, valamint a be2 a fogyasztóval szemben jogosult a szerződés elektronikus úton történő felmondására, a fogyasztó kizárólag faxon és postai úton mondhatja fel az előfizetését, miközben
- a fax napjainkban kevésbé bevett módja az üzenetküldésnek, így a faxkészülék elérhetősége is korlátozott, így a fax-küldés aránytalan és költséges követelmény,
  - a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy a be2 hosszabb ideig az általa megadott faxcímeken nem volt elérhető, ezáltal a fogyasztó sem tudta kézbesíteni felmondását,
  - a be2 átmenetileg külföldi fax számot jelölt meg,
  - a postai úton való közlés is költséges, hiszen az előfizető külföldi levélküldeményben, Luxemburgba közölheti érvényesen felmondását, ami a fogyasztó számára aránytalan többletköltségekkel jár,
  - a faxon és a postai úton biztosított felmondási mód a néhány kattintásos (otthonról vagy okoseszközzel végezhető) regisztrációhoz képest aránytalan követelményt támaszt.
354. Az ügyfélszolgálati e-mail címen való felmondás lehetőségéről a be2 nem ad tájékoztatást az ÁSZF-ben, azonban a „GYIK” tartalmaz ilyen információt (lásd a IV.4. pontot).<sup>315</sup> Szintén a tényleges helyzettel ellentétben jelent meg az ÁSZF egy utalás az online szerződésbontásra.
355. A prémium előfizetés felmondásának határideje sem az ÁSZF-ben, sem a fizetési oldal első oldalán, sem a „GYIK” aloldal felületén nem jelenik meg egyértelműen, kizárólag arra utal az eljárás alá vont, hogy a szerződéskötéskor megjeleníti majd annak pontos időpontját. Csak akkor található egy apró betűs, a felmondás határidejét konkretizáló tájékoztatással a fogyasztó, mielőtt véglegesíti előfizetését.
356. Ezt követően a Prémium előfizetést visszaigazoló e-mail és a külön kérdés esetén küldendő válaszlevél sablon nyújt tájékoztatást, így összegzésképpen megállapítható, hogy a be2 által közreadott tájékoztatások nem egységesek, és a felmondási határidőről pontos információt kizárólag a fizetés véglegesítésekor apró betűvel és az azt követő lépésekben látható.
357. A fenti, ellentmondásokat is tartalmazó gyakorlat indokolatlan terhet ró a fogyasztókra a felmondási határidőről szóló tájékoztatások értelmezésekor.
358. A be2 a weboldalak felületén továbbá alkalmaz egy profil deaktiválása funkciót, amelyet a fogyasztók a honlapon fellelhető ellentmondásos információk miatt úgy értelmezhetnek, hogy a teljes felhasználói fiókjukat megszünteti, beleértve a prémium előfizetést is, és ennek megfelelően mentesülnek a további díjfizetési kötelezettség alól is.
359. A be2 azonban a profil deaktiválását nem fogadja el az előfizetés felmondásaként, csupán a díjmentes regisztráció törléseként, annak ellenére, hogy a profil deaktiválásával az előfizető a továbbiakban nem férhet hozzá a prémium előfizetéséhez sem.
360. A profil deaktiválását a fogyasztók a felhasználó fiókjukba történő belépést követően öt kattintás után tudják elvégezni. A profil deaktiválása során a be2 egy oldalnyi zavaró, a fogyasztót az oldalon maradásra ösztönző (a deaktiválásra irányuló döntésében akár el is bizonytalanító) üzenetet alkalmaz, továbbá egyéb választási opciót ajánl fel a felhasználónak, mielőtt felajánlja a deaktiválás lehetőségét. Erre az opcióra kattintva a felhasználó egy újabb ablakra jut, ahol véglegesítheti a deaktiválás folyamatát. Ezen oldalon is vizuális elemekkel kiemelésre kerül az oldalon maradás lehetősége.
361. A joggyakorlat alapján a be2 szakismeretének legalább olyan szintűnek kell lennie, hogy a vállalkozás a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségben, a fogyasztókkal megkötött szerződésekre irányadó (így például a felek együttműködési kötelezettségét rögzítő) előírásokat tiszteletben tartva, a szerződésszegés eseteinek megvalósulását elkerülve teljesítsen a fogyasztó

<sup>315</sup> A vizsgálat által fogantatott próbavásárlás lemondását kizárólag e-mailen keresztül igazolta vissza az eljárás alá vont.

irányában, és legalább az ehhez szükséges szakismerettel bírjon. A szakismerettel kapcsolatos követelményeknek mind a szerződés megkötését megelőzően, mind azt követően, a szerződés megkötésének folyamatában és a szerződés teljesítése során is érvényesülniük kell.<sup>316</sup>

362. A jóhiszeműség és tisztesség elve a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztja a be2-val szemben. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját szolgáltatásáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség, mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna.<sup>317</sup>
363. Kiemelendő továbbá, hogy a jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot, azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, hogy a be2 a jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban.
364. A jóhiszeműség és tisztesség elve nemcsak kerülendő magatartásformákat foglal magában, hanem a vállalkozás részéről pozitív magatartást is megkíván, így például azt, hogy a vállalkozás a kereskedelmi ügyletek kapcsán maradéktalanul teljesítse az őt terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget, mint a jóhiszeműség és tisztesség elvének folyománya, azzal, hogy az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét a vállalkozásnak már a szerződéskötést megelőzően is teljesítenie kell.
365. A jóhiszeműség és tisztesség elve alapján a be2-nak az általa működtetett honlapokon regisztrálni tervező és regisztrált felhasználók jogos érdekeit (és egyben az online szolgáltatásokba vetett bizalmat) szem előtt tartva kell kialakítania a nyújtott szolgáltatás egészét, beleértve a felületek, feltételrendszerek, valamint a vonatkozó tájékoztatások megjelenítését is. A joggyakorlat alapján továbbá nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el a be2, ha a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelemre hivatkozó észrevételeket, panaszokat.<sup>318</sup>
366. A jóhiszeműség és tisztesség elve alapján a vállalkozásnak figyelemmel kell lennie a szolgáltatásával kapcsolatban megfogalmazódó fogyasztói kifogásokra, különösen abban az esetben, ha sok fogyasztó ad hangot annak, mivel a panaszok nagy száma már önmagában is olyan problémát jelez, amelyet egy tisztességes vállalkozás nem hagyhat figyelmen kívül, kereskedelmi gyakorlatát nem folytathatja ezekre tekintet nélkül.<sup>319</sup> Mindeközben az eljárás alá vont előadásából megállapíthatóan a panaszokról még külön nyilvántartást sem vezet.
367. A rendelkezésre álló információk alapján (lásd a V. pontot) mind közvetlenül a be2 által működtetett ügyfélszolgálatra, mind egyéb fórumokra (bírószág vagy Gazdasági Versenyhivatal, külföldi hatóságok<sup>320</sup>) nagyszámú panasz érkezik, amelyet a panaszosokat megszólaltató Facebook csoport vagy televíziós műsor is alátámaszt.
368. A panaszok alapján a be2 magatartásával kapcsolatban az a mintázat rajzolódik ki, hogy a fogyasztók számára nem egyértelmű – többek között – a prémium előfizetések meghosszabbodásának ténye és mértéke, illetve komoly nehézségekbe ütközik a szerződések felmondása, így annak ellenére kell fizetnie a fogyasztóknak, hogy a szolgáltatás további igénybevételére nincs szándékuk.

<sup>316</sup> Elvik I.3.5. pont

<sup>317</sup> VJ/122-183/2010. számú határozat 130. pont

<sup>318</sup> Elvik I.3.6. pont

<sup>319</sup> VJ/122-183/2010. számú határozat 140. pont

<sup>320</sup> Lásd a V.4. pontban és a vizsgálati jelentés 9. mellékletében írtakat.

369. Mindezt erősíti az a tény, hogy a be2 által csatolt válaszsablonok alapján külön sablonja van arra az eljárás alá vontnak, hogy [ÜZLETI TITOK] (lásd a 154. és 156. pontot).
370. Figyelemmel arra, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalak vonatkozásában is nagyszámú fogyasztó esetében tartozás keletkezett, a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata alapján már önmagában arra mutat, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a jóhiszeműség és tisztesség elvéből fakadó követelményeknek nem tett eleget, nem tett meg mindent egy olyan kereskedelmi gyakorlat megvalósítása érdekében, amely nem keletkeztetne ilyen nagyszámú panaszost, valamint nem keletkezne ilyen sok felhasználó számára nem várt tartozást.<sup>321</sup>
371. A fentiek alapján a be2 előtt is ismertek voltak a fogyasztói panaszok, azonban e kifogások megelőzése érdekében nem tette meg a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján eljáró vállalkozástól elvárható intézkedéseket, miközben az általa kialakított weboldalak felületének és a szolgáltatások feltételeinek módosítására lehetősége lenne. A be2 úgy nyilatkozott, hogy egyetlen konkrét panasz sem vezetett az ÁSZF tartalmának módosításához, illetve a rendelkezésre álló információk alapján a felületek, feltételek és kereskedelmi kommunikációk tartalmát sem alakította át érdemben.
372. Az, hogy a be2 panaszkezelése standardizált, azok kezelésére külön csoport és előre megalkotott válaszsablon is rendelkezésre áll, a tényállás értékelése szempontjából irreleváns, hiszen jelen esetben a vizsgálat tárgya a panaszokban foglaltak (tehát azok tartalmának) szakmai gondosság követelményének megfelelő figyelembevétel a szolgáltatás tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a kereskedelmi gyakorlatként is működő [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalak működtetése során, nem pedig azok hatékony megválaszolásának a vizsgálata.
373. A be2 a jelen tényállásban vizsgált magatartásával érzékelhetően rontja a fogyasztó azon lehetőségét, hogy a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldallal összefüggésben meghozott ügyleti döntésekhez szükséges információhoz (azaz, hogy mely feltételekkel regisztrálhat a weboldalra, milyen feltételekkel használhatja a szolgáltatást és azt is, hogy milyen feltételrendszerek mentén mondhatja fel szerződését) jusson. Szintén alkalmas a fogyasztói döntések torzítására, a szolgáltatás megalapozatlan, tájékozatlan igénybevételének támogatására az a gyakorlat, hogy a be2 szolgáltatás tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) és a [www.academicssingles.hu](http://www.academicssingles.hu) weboldalak működtetése során nem a szakmai gondosságnak megfelelő mértékben veszi figyelembe az általa ismert és tudomására jutott panaszok tartalmát, ezáltal a fogyasztók a panaszuk ellenére nem jutnak megfelelő tájékoztatásokhoz.
374. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá az eljárás alá vont észrevételei kapcsán, hogy nem vitatja, hogy az eljárás alá vont elfogadta az ÁSZF-nek megfelelő felmondásokat, hanem pusztán azt állítja, hogy a fogyasztókat valójában „elzárta” ezektől a formáktól, ugyanis pl. a faxszám nem működött és maga az eljárás alá vont is elismerte sablonválaszában, hogy lehetnek technológiai fennakadások. Továbbá mindez irreális volt a fogyasztók védelme érdekében, ugyanis teljes mértékben életszerűtlen, hogy addig, amíg a regisztráció esetében semmilyen (személyét illető) igazolási kötelezettsége nincs a fogyasztónak, addig a felmondásnál – azzal az állítólagos indokkal, hogy a visszaéléseket a fogyasztók érdekében az eljárás alá vont megelőzte – szigorúbb eljárásrendhez legyen kötött. Továbbá az eljárás alá vont az ellentmondásos tájékoztatásainak és gyakorlatainak következményeit a fogyasztókra terheli, valamint a fogyasztói panaszokból is egyértelműen az látható, hogy az eljárás alá vont számos tekintetben bizonytalanságban tartotta a fogyasztókat.
375. A fentiekre tekintettel a be2 az Fttv. 3. § (2) bekezdésének megvalósításával – a szolgáltatások bevezetése óta, folyamatosan – megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, mivel a

---

<sup>321</sup> Elvik I.3.6. pont

szakmai gondosság követelményét sérti és egyben az ügyleti döntés torzítására alkalmas az a gyakorlata, egyrészt ahogyan a szolgáltatások igénybevételének alapvető feltételeit (a szolgáltatások reális megítéléséhez szükséges információkat) ismerteti, másrészt ahogyan a fogyasztói jelzéseket kezeli (a szolgáltatások tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a weboldalak működtetése során).

376. Az eljáró versenytanács utalni kíván továbbá arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott és az ahhoz hasonló szerződéses gyakorlatokkal kapcsolatban, a fogyasztók védelme érdekében az applikációkat közvetítő vállalkozások is fellépnek: aktuális hír<sup>322</sup>, hogy az Apple után a Google is betiltja azokat az applikációkat, amik megtévesztő szöveggel vagy képekkel veszik rá az embereket, hogy előfizessenek rájuk, azaz egyértelműnek kell lennie, milyen az előfizetéses csomag, mik a legfontosabb feltételek, milyen gyakorisággal vonják le az előfizetés díját, beleértve azt is, hogy automatikusan megújul-e az előfizetés, és mi történik, ha lejár a próbaidőszak, mikor vonja le az első időszak díját, és hogyan lehet megszüntetni az előfizetést.
377. A Google fentiek szerinti irányelve alapján érthetően le kell írni, hogy milyen funkciókat lehet előfizetés nélkül is használni, és a próbaidőszak lejártá előtt automatikusan értesítik a felhasználókat, hogy hamarosan pénzt von majd le az alkalmazás a számlájáról. Minden olyan előfizetésről is külön emailt küldenek, ami nem egy, hanem három, hat vagy tizenkét hónapra szól. A Google szerint ez tulajdonképpen a fejlesztőknek is jó, mert kevesebb fogyasztói panasszal találkozhatnak, de egyben üzenet az olyan alkalmazások fejlesztőinek is, akik korábban észrevétlenül leemelték különböző összegeket a fogyasztók számlájáról például egy olyan játékért, ami egyszer csak havidíjas konstrukcióba került át.
378. A fentiek alapján valószínűsíthető tehát, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásait mobil-applikációkon keresztül biztosítani már csak akként lehetne (gyakorlatilag a vizsgált szolgáltatások érdemi módosításával), hogy a fentiek szerint hiányolt vagy torzított információk el is jussanak a fogyasztókhoz.
379. Eljárás alá vont ebben a körben hivatkozott<sup>323</sup> a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29 európai parlamenti és tanácsi irányelvre (a továbbiakban: UCP Irányelv), az abban rögzített arányosság elvére, továbbá az in dubio pro reo elvére, a hatóságot illető bizonyítási teherre, valamint arra, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás is büntetőjogias jellegű a kiszabni tervezett szankció miatt.
380. Eljárás alá vont ebben a témakörben előadta, hogy a fogyasztótól minimálisan elvárható, hogy a szerződést, illetve az általános szerződési feltételeket alaposan áttanulmányozza és szükség esetén az általa nem érthető rendelkezésekről tájékoztatást kérjen. Ezen állásponttal kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az ügyleti döntés jelen esetben sem azonosítható pusztán a szerződéskötéssel, a vizsgált tájékoztatás sem pusztán szerződéskötés előtti kommunikációs gyakorlat. Ezzel együtt az is megállapítható, hogy azon – jogszabályokban előírt – szerződéses tájékoztatási kötelezettségek sérelmét, amire vonatkozóan az eljárás alá vontnak kötelezettsége lett volna, – több tekintetben – a Kormányhivatal megállapította határozatában, ekként a fogyasztótól olyan tájékozódás nem várható el, amelynek alapja egy hiányos, jogsértő tájékoztatási gyakorlat. Azok a szerződéses feltételek, amelyek számos hibában, hiányosságban szenvednek, nem alapozzák meg a körültekintő tájékozódást. A Kormányhivatal megállapításaitól függetlenül rögzíthető, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásainak szerződéses feltételi egy nemzetközileg alkalmazott minta tükörfordításai, azok nyelvezete, szöveg használata semmiképpen nem tekinthető egyértelműnek a feltárt ellentmondásokra is figyelemmel, továbbá életszerűtlen az ügyfélszolgálaton történő tájékozódási elvárás a szolgáltatás alapvető jellemzőivel kapcsolatban,

<sup>322</sup> [https://index.hu/techtud/2020/04/17/google\\_play\\_iranyelv\\_valtozas/](https://index.hu/techtud/2020/04/17/google_play_iranyelv_valtozas/)

<sup>323</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

illetve a panaszos visszajelzésekből is látható, hogy az ügyfélszolgálat válaszai az ÁSZF meghatározott pontjaira történő utalások, annak idézetei.

381. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanácsnak bizonyítania kellett volna azt, hogy a releváns piac gyakorlathoz képest a szakszerűség, a gondosság, az elvárható körültekintés sérelme megtörtént, azzal, hogy ezek generális meghatározása nem elégséges a jogsértés megállapításához. Az eljárás alá vont szerint az, hogy más vállalkozások és online társkeresők is kínálnak ingyenes regisztrációt jelzi, hogy a gyakorlatnak megfelelően járt el a vállalkozás.
382. A fentiekkel kapcsolatban az eljáró versenytanácsnak az az álláspontja, hogy a fogyasztók számára kedvezőtlen, több tekintetben is kifogásolható (piaci) gyakorlat semmiképpen nem tekinthető sztenderdnek, követendő gyakorlatnak, miközben az is megállapítható, hogy az egyes piaci szereplők által nyújtott szolgáltatások sok tekintetben (és nemcsak a kommunikációjukban) eltérnek.
383. Eljárás alá vont azt is kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács nem bizonyította a fogyasztói döntések érzékelhető befolyását. Ezzel kapcsolatban az eljáró versenytanács nem pusztán azt hangsúlyozza, hogy a rendelkezés és a joggyakorlat is a torzításra való alkalmasságot írja elő a tényállás megvalósulásához, hanem egyben utal arra is, hogy a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatában kiemelkedő számú fogyasztói jelzés azonos, illetve hasonló tartalmú, mintázatú fogyasztói jelzés érkezett a vizsgált magatartásokkal kapcsolatban. Ezek mindegyike megerősíti, hogy a fogyasztók torzított döntést hoztak, döntésüket megbánták, a releváns információk birtokában, a gyakorlat, a kapcsolattartási nehézségek ismeretében másképp döntöttek volna a szolgáltatás igénybevétele, a regisztráció és az előfizetések tekintetében.
384. Az eljáró versenytanács álláspontja tehát az, hogy mind a bizonyítási kötelezettségének, mind az általános eljárási és alkotmányos elveknek megfelelt a Gazdasági Versenyhivatal.
385. Az eljárás alá vont szerint az ÁSZF honlap legalján történő elhelyezése összhangban van a legjobb piaci gyakorlattal, sőt azt mindig nagybetűvel és jól látható betűmérettel jelölte. Álláspontja szerint a „feltételek” megjelenítés ugyanolyan érthető, mint az ÁSZF, hangsúlyozta továbbá, hogy az ÁSZF-et a regisztráció véglegesítése előtt mindig el kell fogadni a fogyasztónak.
386. Az eljárás alá vont ezen nyilatkozatával kapcsolatban az eljáró versenytanács arra hívja fel a figyelmet, hogy az ÁSZF honlapon történő elhelyezése minimális jogszabályi kötelezettsége, de annak (jelen esetben a süti-re vonatkozó tájékoztatás csíkja alatt történő) elhelyezése (mivel a jogszabályi kötelezettségnek való megfelelést szolgálja) nem jelenti egyben azt is, hogy a szolgáltatás iránt érdeklődő fogyasztók szerződéskötés előtt jól érthető információkat, reális képet kapnak a szolgáltatásról.
387. Az eljárás alá vont mentéseket csatolt arra vonatkozóan, hogy az ÁSZF hol érhető még el a megrendelési folyamatban, ezek azonban az eljáró versenytanács szerint továbbra sem igazolják azt, hogy a fogyasztók tájékoztatása megtörtént a szerződéskötési folyamattól függetlenül, azaz azon fogyasztó tájékoztatására történt-e kísérlet, akik még nem döntöttek el, hogy a szolgáltatást valóban meg is rendelik. Nem lehet szakmailag elfogadható az a gyakorlat, hogy a fogyasztónak a megrendelési folyamatot végig kell járnia (azaz el kell jutni a fizetésig, a bankkártya adatai megadásig) annak érdekében, hogy információkat szerezzen a szolgáltatásról. Az eljáró versenytanács szerint pusztán a szokásos, több oldalas, formalizált, jogi szaknyelvben megfogalmazott ÁSZF-ben történő tájékoztatás azon fogyasztók tájékozódását biztosan nem segíti, akik csak előzetes, pl. összehasonlítást segítő információt kívánnak szerezni, és az is kétséges, hogy a szerződést kötni szándékozó fogyasztók (akik jellemzően a részletszabályok miatt olvassák el az ÁSZF-eket) csak az ÁSZF alapján megfelelő, a tájékozott ügyleti döntést támogató információt (összképet) kapnak a szolgáltatásról, annak lényegi elemeiről, így ha egy piaci szereplő a termékét csak az ÁSZF-ben, illetve ahhoz kapcsolódóan ismerteti, annak vállalnia kell azt a kockázatot, hogy ezen információk a fogyasztók széles köréhez nem jutnak el. A piaci szereplőknek az Fttv. 4. § (1) bekezdésére tekintettel a kommunikációs, tájékoztatási gyakorlatuk

tervezése során figyelemmel kell lenniük arra az ismert tényre, jellemző fogyasztói magatartásra, hogy a jogi nyelven megírt, hosszú, részletszabályokat tartalmazó ÁSZF-eket a fogyasztók jellemzően csak átpörgetik, esetlegesen megkeresik az előzetesen felmerülő kérdésekre a válaszokat, de a termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos benyomások, az elsődleges, alapvető információk forrása nem a szerződés.

388. Eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy a felmondással kapcsolatban az ÁSZF-en kívül a termék megjelenítő oldal, a fizetési oldal és a visszaigazoló e-mail is tartalmaz releváns információkat a felmondással kapcsolatban, azaz a fogyasztók az előfizetési folyamat későbbi szakaszaiban is megfelelő információt kapnak. Az eljárás alá vont példaként hozta fel, hogy 2017. november és 2018. március között megközelítőleg a felhasználók [ÜZLETI TITOK]% -a szüntette meg az előfizetését a kezdeti időszakot követően, azaz az egy hónapos előfizetés esetén az első hónapot követően. Szerinte ez azt bizonyítja, hogy a felmondási folyamattal kapcsolatban nyújtott információk érthetőek és egyértelműek voltak. Az eljáró versenytanács szerint azonban ez pusztán azt bizonyítja, hogy
- az eljárás alá vont biztosította a fogyasztóknak azt a jogát, hogy a szerződésüket felmondják,
  - a fogyasztók nem voltak elégedettek a szolgáltatással az első hónapot követően.
389. Az eljáró versenytanács ebben a körben is kiemeli, hogy a szerződéses kötelezettsége teljesítése nem azonosítható azzal, hogy az adott piaci szereplő egyben jogszerűen is kommunikálta ezen feltételeket.
390. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az újabb díj előtti felmondásra nem egy hónapot követően, hanem csak az első hónapon belül, lejárat előtt 7, illetve 14 nappal kerülhetett sor, továbbá egy széles (panaszos) fogyasztói kör esetében az látható, hogy vagy a regisztrációt vagy az első díjlevonásokat követően mondta fel szerződését, ami szintén nem az azt jelzi, hogy tudatos, a kívánt információk birtokában hozott üzleti döntést hoztak, hanem megbánva a szerződéskötést, még a tényleges kipróbálás előtt, néhány napos, maximum két-három hetes tapasztalattal kiléptek a szolgáltatásból.
391. Az eljáró versenytanács szerint egyértelműen tudatos döntésről nem lehet szó azon fogyasztók esetében, akiknek a tagsága aktív fellépés hiányában nem szűnt meg. Bár természetesen elképzelhető, hogy egyes fogyasztók elégedettségük miatt valóban a szolgáltatásban kívántak maradni, azonban a fogyasztói panaszokból az látható, hogy a felmondási (törlési, kilépési, deaktiválási) kísérletek sikertelensége, hiányosságai miatt is sokan – szándékuk ellenére is – előfizetők maradtak. Ebben a pontban is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a szerződéses jogviták értékelése nem tárgya a jelen eljárásnak.
392. Szintén itt kívánja az eljáró versenytanács megjegyezni, hogy a felmondással kapcsolatos fogyasztói értelmezést, a tudatosságot zavarja, zavarhatja azon kitétel, hogy *„egyeztetett futamidővel hosszabbodik meg a szerződés”*, ugyanis ezen megfogalmazás alapján a fogyasztó valamiféle tényleges megbeszélést, egyeztetést, döntési szituációt várhat el, a meghosszabbodás idejére (tényére) azonban a fogyasztónak nincs ráhatása.
393. Eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nincs jogszabályi kötelezettsége arra vonatkozóan, hogy az e-mail formájában küldött felmondást elfogadja, ezek ugyanis nem tekinthetőek írásban foglaltaknak, kiemelte továbbá a bemutatott adatok alapján, hogy e-mailes lemondásokat nagyon nagy arányban elfogadott. Az eljárás alá vont technikai feltételekre, korlátokra is hivatkozott, amelyekkel kapcsolatban eljáró versenytanács egyrészt kiemeli, hogy a szolgáltatás bevezetése óta a vállalkozás szembesülhetett volna azzal, hogy a postai megkeresés alkalmatlan eszköz, a fax pedig nehézséget, illetve extra költséget jelenthet fogyasztóknak, a weboldalon keresztül elérhető, felmondásra lehetőséget biztosító link kapcsán pedig szintén arra utal az eljáró versenytanács, hogy a szolgáltatás megkezdése óta lett volna ideje az eljárás alá vontnak annak tényleges bevezetésére (különös figyelemmel, hogy a szolgáltatás bevezetését nem Magyarországon kezdte).



394. Eljárás alá vont hivatkozott továbbá arra, hogy a különböző üzenetek, megerősítő e-mailek célja az, hogy a tájékozott üzleti döntést segítse és csak akkor kerülhessen sor deaktiválásra, ha a fogyasztó az valóban akarja. Az eljáró versenytanács ezen előadás kapcsán is pusztán ismételni tudja, hogy a szerződéskötésnél semmilyen hasonló biztosítékot nem vár a vállalkozás.
395. A be2 kiemelte, hogy nem hagyta kívül figyelmen kívül a fogyasztói panaszokat és hangsúlyozta, hogy nem terheli jogszabályi kötelezettség arra vonatkozóan, hogy néhány elszigetelt, értelmezési kérdéssel vagy nem rendeltetésszerű használattal kapcsolatos fogyasztói panasz alapján, nagyszámú fogyasztó által igénybevett szolgáltatásainak feltételeit, illetve kereskedelmi gyakorlatát módosítsa.
396. A fentiekkel kapcsolatban eljáró versenytanács kiemeli, hogy nem önmagában a fogyasztói panaszok figyelembe kívül hagyását, hanem azok tartalmának, azaz pl. a lehetséges fogyasztói értelmezésnek a figyelmen kívül hagyását sérelmezi. Az eljáró versenytanács szerint a rendelkezésre álló panaszok, jelzések olyan mintát jelentenek, amely alapján valószínűsíthető, hogy mi volt a fogyasztók értelmezése a szolgáltatást, annak jellemzőit illetően, illetve ezen értelmezés nem tekinthető nem rendeltetésszerűnek. Mindezt alátámasztja az is, hogy nem pusztán az eljárás alá vonthoz érkeztek nagy számban panaszok (amelynek tartalmáról azonban nem tudott az eljárás alá vont beszámolni), hanem a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkező panaszok, illetve az egyéb forrásból ismert piaci jelzések is azonos tartalmúak voltak. A Gazdasági Versenyhivatalhoz érkező panaszok esetében szinte kivétel nélkül megállapítható, hogy a fogyasztó az eljárás alá vonttal is kapcsolatba lépett, és a sikertelen ügyintézés, panaszkezelést követően fordult a hatósághoz.

## **VIII.6. [ÜZLETI TITOK]**

### **VIII.6.1. [ÜZLETI TITOK]**

397. [ÜZLETI TITOK].

398. [ÜZLETI TITOK].

399. [ÜZLETI TITOK].

### **VIII.6.2. [ÜZLETI TITOK]**

400. [ÜZLETI TITOK].

401. [ÜZLETI TITOK].

402. [ÜZLETI TITOK].

403. [ÜZLETI TITOK].

404. [ÜZLETI TITOK].

405. [ÜZLETI TITOK].<sup>324</sup> Az eljáró versenytanács ebben a pontban is kiemelendőnek tartja, hogy semmiképpen nem tekintendőek kisebb jelentőségű eljárásnak azok, amelyek egy szolgáltatás szerződéses feltételeinek, azaz magának a konstrukciónak a tisztességtelenségét vagy a szerződéses tájékoztatásoknak a jogszerűségét értékelik, nem pedig – mint a jelen ügyben – „pusztán” a szolgáltatással, annak jellemzőivel (ide értve akár a szerződéses feltételeket is) kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatot, illetve a kereskedelmi gyakorlatához kapcsolódóan a működését. Az eljárás alá vont be2 észrevétele kapcsán annyi azonban rögzítendő, hogy általános jelleggel megállapítható, hogy ha egy szolgáltatás szerződéses feltételei jogsértőek, tisztességtelenek, akkor kérdéses, hogy az adott szolgáltatás hogyan népszerűsíthető jogszerűen (különös figyelemmel azon esetekre, amikor a szolgáltatás jellemzői csak a szerződéses feltételekből ismerhetők meg).

406. [ÜZLETI TITOK].

407. [ÜZLETI TITOK].

---

<sup>324</sup> VJ/19-3/2018. számú irat 3. pont

## IX.

### Összegzés

408. A Gazdasági Versenyhivatal kiemelt figyelmet fordít az online térben nyújtott szolgáltatásokkal, illetve a digitális gazdasággal összefüggésben felmerülő fogyasztóvédelmi problémák felderítésére és kezelésére. A jelen ügyben azonban számos olyan kérdés felmerült, amely gyakorlatilag a platformtól független, így ezen kérdésekre vonatkozóan széleskörű és hosszabbtávra visszatekintő joggyakorlat ismert.<sup>325</sup> Az árak, a szolgáltatások ellenértékével és az azokkal összefüggő szerződéses feltételek (időtartam, automatikus megújulás) egyértelmű, transzparens kommunikálása minden piacon és csatornán, bármely termék és szolgáltatás esetében alapvető, így az azokat érdemben befolyásoló feltételeket, tételeket - a jogszerű tájékoztatási gyakorlatra vonatkozó elvárásoknak megfelelően - nem lehet külön vagy zavarosan kommunikálni,<sup>326</sup> jogsértő az is, ha egy vállalkozás figyelmen kívül hagyja a fogyasztói jelzéseket, illetve működését vagy tájékoztatási gyakorlatát még a jelentősebb számú, fogyasztói sérelmekre, károokra vonatkozó visszajelzés ellenére sem módosítja,<sup>327</sup> ahogyan ingyenességet sem lehet ígérni, ha díjmentesen valójában, funkcionálisan a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, csak díjfizetéssel.<sup>328</sup> A tagok (előfizetők/lefedettség/kiterjedtség/elérhetőség) számával (azaz bármi, hálózati hatással és/vagy kétoldalú piacok hasznosságával) kapcsolatos valótlan állítás tilos, arra is figyelemmel, hogy ezen állítások soha nem ellenőrizhetők a fogyasztók által, de a szolgáltatás iránti bizalmat fokozzák, erősítik.<sup>329</sup>
409. A fogyasztók számára kedvezőtlen, a kiszolgáltatottságot vagy a bizalmatlanságot növelő, értelmezési nehézséget jelentő bármely gyakorlat sértheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmának követelményét, és nem menti a piaci szereplőket az, ha más vállalkozások is jogsértőek, ahogyan az sem, ha az adott vállalkozás szerint a fogyasztók figyelmen kívül tartják az Fttv. 4. § (1) bekezdésére, miszerint ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni: ekként ha egy vállalkozás (pl. a hozzáérkező jelentős számú fogyasztói jelzés alapján) tudja, hogy a fogyasztók az egyes állításokat vagy gyakorlatokat miként értelmezik, akkor kereskedelmi gyakorlatát is ehhez az értelmezéshez szükséges igazítania.
410. Az eljáró versenytanács általánosságban kiemeli a fentiekhez kapcsolódva, hogy a joggyakorlat<sup>330</sup> értelmében
- ha egy állításnak többféle értelmezése lehet, akkor az azt közvétevének kell azt biztosítani, hogy a fogyasztók számára ne legyen meglepetéstartó egyik sem,
  - nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést,
  - egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni, a vizsgált gyakorlatok üzenetének lehetséges általános fogyasztói értelmezésére kell figyelemmel lenni.

<sup>325</sup> Lásd pl. az elvi jelentőségű döntéseket ([https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/jogi\\_hatter/magyar\\_piacra\\_iranyado\\_szabalyozas/elvi\\_jelentosegu\\_dontesek/vt\\_elvi\\_jelentosegu\\_dontesek\\_fttv\\_2019&inline=true](https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/jogi_hatter/magyar_piacra_iranyado_szabalyozas/elvi_jelentosegu_dontesek/vt_elvi_jelentosegu_dontesek_fttv_2019&inline=true))

<sup>326</sup> Pl. Elvik I.6.18-23-44-50-54-55.

<sup>327</sup> Pl. Elvik I.3.6-7-16.

<sup>328</sup> Pl. Elvik I.M20.1-2.

<sup>329</sup> Pl. VJ/36/2018. számú ügyben hozott határozat

<sup>330</sup> Lásd pl. a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.298/2012/7. számú döntését

411. A jelen ügyben megállapítható, hogy a be2 gyakorlatát már a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően is Európa szerte számos hatóság vizsgálta, számos – hazai és külföldi – fogyasztói jelzés ismert, továbbá a hazai fogyasztóvédelem is kifogásolta a vállalkozás szerződést megelőző és a szerződéses tájékoztatási kötelezettségét, ennek ellenére – gyakorlatilag a fogyasztói jelzéseket figyelmen kívül hagyva, azok megalapozottságát nem vizsgálva – a be2 érdemben nem változtatott tájékoztatási gyakorlatán (csak részben, a versenyfelügyeleti eljárás igen kései szakában, illetve korábban – a Kormányhivatal határozata következtében is – csak kisebb korrekciókat eszközölt, amelyek a jelentősebb problémákra nem adnak megoldást). Ugyan a fogyasztói kifogások, panaszok és az abban leírt sérelmek mintázata azonos, azokat a be2 nem tekintette relevánsnak.
412. A fogyasztóvédelmi tárgyú versenyfelügyeleti eljárásokkal kapcsolatban elmondható, hogy azokat jellemzően egy-egy bejelentés, illetve néhány panasz alapozza meg. A VJ/73/2013. számú ügyben hozott Kfv.II.38.130/2015/5. számú kúriai ítélet ugyan kiemeli, hogy a jogsértés nem a hátrány bekövetkezéséhez kapcsolódik és nem feltétele a jogsértés megállapításának döntési eltérés bekövetkezése, azaz a jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésre való alkalmasság is, továbbá, hogy akár egy fogyasztóval szemben elkövetett megtévesztő kereskedelmi gyakorlat is jogszabálysértő, azonban az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben nem mellőzhető, hogy több tucatnyi fogyasztói jelzés érkezett a hatósághoz, amely fogyasztói jelzések nem pusztán megvalósult ügyleti döntésekről, hanem ezek torzított voltáról és bekövetkezett jelentős kárról számolnak be. Az elmúlt évtizedben ilyen, jelentősebb számú fogyasztói jelzésre indult, nagyobb fogyasztói károkat, anyagi és egyéb sérelmeket okozó magatartásokkal kapcsolatos ügyek voltak a fogyasztói csoport szervezőkkel, az üdülési jogok (másodlagos) értékesítőivel, valamint az [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak üzemeltetőivel szemben eljárások (az utóbbi, VJ/122/2010. számú ügyben érintett magatartás a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgálttal számos hasonlóságot mutat). Az eljáró versenytanács ugyan fenntartja, hogy a különböző, de még a hasonló ügyek jogkövetkezményei sem vethetőek össze a számos – adott ügyben releváns – eltérő körülményre tekintettel, azonban kiemelendőnek tartja, hogy a fenti versenyfelügyeleti eljárásokban, a releváns árbevételre is figyelemmel jellemzően összetett jogkövetkezmények és a törvényi maximumot elérő bírságok meghatározására került sor.

### **IX.1. A döntés**

413. Az eljáró versenytanács tehát a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette
- az adatokkal való ellenszolgáltatás teljesítése tekintetében valószínűsített megtévesztés [Fttv. 6. § (1) bekezdésben foglalt tényállás],
  - megtévesztő mulasztás az anonim, illetve pszeudonim profilok kapcsán [Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállás]
  - a szerződés felmondásával kapcsolatos pszichés nyomásgyakorlás [Fttv. 8. § (1) bekezdésben foglalt tényállás]
- tekintetében.
414. Az eljáró versenytanács megállapította azonban a Tptv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján, hogy az eljárás alá vont be2 – a szolgáltatások bevezetése óta – megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdését
- A) az Fttv. melléklete 20. pontjában foglalt tényállás megvalósításával, azáltal, hogy a weboldalakon való regisztrációt, így a weboldalak használatát valótlánul ingyenesként népszerűsítette (2020. május 19-ig), miközben a szolgáltatásokhoz valóban díjmentesen csak korlátozott mértékben lehet hozzáférni, a társkeresés céljának megfelelő igénybevétel csak díjfizetéssel lehetséges,

- B) az Fttv. 6. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával, azáltal, hogy megtévesztő módon tájékoztatja a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás időtartamáról, valamint az igénybevétel alatt fizetendő díjról, mivel a prémium előfizetés automatikus meghosszabbodására, valamint a meghosszabbított időtartam alatt fizetendő díjra vonatkozó, mind a szerződéses időtartamot, mind a díjat illetően alapvető tájékoztatás a megjelenítés módjából adódóan nem válik a fogyasztói észlelés részévé,
- C) az Fttv. 6. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával, azáltal, hogy a valótlan „*Már 766.000 Regisztrált Tagunk bízott meg tudományos partnerkeresési módszerünkben!*” állítással népszerűsítette (2020. május 18-ig) honlapján a [www.be2.hu](http://www.be2.hu) weboldalon elérhető szolgáltatást,
- D) az Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával, azáltal, hogy a szakmai gondosság követelményét sérti és egyben az ügyleti döntés torzítására alkalmas az a gyakorlata, egyrészt ahogyan a szolgáltatások igénybevételének alapvető feltételeit (a szolgáltatások reális megítéléséhez szükséges információkat) ismerteti, másrészt ahogyan a fogyasztói jelzéseket kezeli (a szolgáltatások tartalmának kialakítása és annak nyújtása, illetve a weboldalak működtetése során).

## IX.2. Jogkövetkezmények

415. Figyelemmel arra, hogy a feltárt és jogsértőnek megállapított magatartások két eleme [a B) és D) pont szerinti magatartások] jelenleg is tart, így az eljáró versenytanács a jogsértő magatartások folytatásának [Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének h) pontja szerinti] megtiltását és az eltiltásnak való megfelelés [Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerinti] igazolásának előírását is indokoltnak tartotta.
416. Az eljáró versenytanács az eltiltásnak való megfelelés körében kiemeli, hogy álláspontja szerint az eljárás alá vont be2 az eltiltásnak több féle módon is megfelelni, hiszen akár a szerződéses konstrukciót is módosíthatja, azaz az automatikus megújítás helyett a fogyasztóknak kínálhat valóban „egyszeri fizetést” igénylő szolgáltatásokat vagy hagyományos előfizetéseket, illetve az online regisztráció és szerződéskötés mellett biztosíthatja az online leiratkozás vagy szerződés felmondást is, azonban értelemszerűen az eltiltásnak akkor is megfelel, ha pusztán kereskedelmi gyakorlatát módosítja.
417. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a be2 az eltiltásnak – minimálisan, a kereskedelmi gyakorlata, a tájékoztatásai módosításával – akkor felel meg, ha
- a B) pont szerinti magatartás tekintetében egyértelművé (azaz jól érthetővé és észlelhetővé) teszi
    - i. még a szolgáltatásai igénybevétele előtt (és nem a honlap alján görgetéssel elérhető ÁSZF-ben, más szóhasználat), hogy alapvetően előfizetéseket kínál, amelyek lemondás nélkül megújulnak és ekként folyamatos díjfizetést tesznek szükségessé, illetve hogy a szolgáltatások első havi vagy más előfizetési időszakokra vonatkozó díja nem feltétlenül azonos a további díjakkal,
    - ii. még a prémium szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés előtt, hogy az első díjat követően pontosan meddig és mekkora összegeket von le (havi vagy más díjként) a fogyasztóktól automatikusan és milyen banki művelet révén,
    - iii. a fizetési folyamat során sem használja az egyszeri díjra vonatkozó utalást, hanem egymás mellett, egyforma méretben és színben jeleníti meg az első havi vagy más időegységre jutó díjakat a következő időszakokban fizetendő díjakkal;
  - a D) pont szerinti magatartás tekintetében egyértelművé teszi
    - i. még az első kapcsolatfelvétel során (honlapjának nyitóoldalán, illetve a közzétett reklámjaiban), hogy milyen típusú szerződéses konstrukciót kínál a társkereső

szolgáltatás igénybevételéhez (előfizetést, automatikus megújulással és díjlevonással, továbbá az első díj nem – feltétlenül – azonos a következő díjakkal),

- ii. a már regisztrált fogyasztók számára (közvetlenül a regisztrációt követően), hogy mely lemondási módokat fogadja el, valamint hogy a profil törlése vagy egyes, nem elfogadott lemondásra vonatkozó módszerek csak a szolgáltatás használatát teszik lehetetlenné, de a díjfizetési kötelezettség továbbra is fennmarad, továbbá hogy milyen jellegű panaszkezelésre számíthatnak, a GYIK menüpontban pedig ismerteti a jellemző panaszokat, kérdéseket, amelyek pl. a jelen versenyfelügyeleti eljárást is megalapozó, jelentős számú fogyasztói jelzésekből kiolvashatóak.

418. Az eljáró versenytanács továbbá (a fogyasztók informáltságának javítása, illetve a további esetleges károk elkerülése érdekében) arra kötelezi az eljárás alá vontat Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének j) pontja alapján, hogy az érintett weboldalak nyitóoldalán tegyen közzé (legalább hat hónapos időtartamban, a jelen döntés [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) honlapon való elérhetőségét és a határozati rendelkezést változtatás nélkül tartalmazó) helyreigazító nyilatkozatot, amit e-mail-ben vagy egyéb (jogszerű) módon közvetlenül megküld minden (valaha regisztrált, és még adatvédelmi szempontból is jogszerűen elérhető) felhasználója számára is belül. Az eljáró versenytanács a helyreigazító nyilatkozat közzétételének [Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerinti] igazolásának előírását is indokoltnak tartotta.

419. Figyelemmel továbbá a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben.

420. Eljárás alá vont kiemelt jelentőséget tulajdonított annak védekezésében,<sup>331</sup> hogy KKV-nak minősül, ekként álláspontja szerint vele szemben bírság nem alkalmazható. Ebben a körben utalt uniós elvekre, a szabad letelepedés elvére, a hátrányos megkülönböztetés tilalmára, illetve úgy nyilatkozott, hogy a Gazdasági Versenyhivatal korábban mindig figyelembe vette a KKV státuszt és soha nem szabott ki olyan magas bírságot (sem relatíve, sem abszolút értelemben), mint amit a jelen esetben tervezett az eljáró versenytanács. Az eljárás alá vont példákat hozott fel és bemutatta, hogy a jelen ügyben az eljáró versenytanács 13-szor magasabb bírság kiszabását tervezte előzetes álláspontjában, mint más - álláspontja szerint - hasonló ügyekben. Kiemelte azt is, hogy az online társkereső szolgáltatók körében kisebb piaci szereplőnek minősül, nem szerepel még a top5 oldalak között sem, továbbá kevesebben keresnek rá az oldalra és kisebb a látogatottsága is mint más társkereső szolgáltatásoknak.

421. Eljárás alá vont szerint továbbá a kiszabni tervezett bírság aránytalan és ésszerűtlen. Ebben a körben az eljárás alá vont tőkeerős, multinacionális vállalkozások ellen indult eljárásokat kiemelve azt mutatta be, hogy ezen vállalkozások bevétele még csak meg sem közelíti az OPG csoport bevétele, továbbá sokkal rövidebb ideig tartó magatartásokat vizsgált a jelen ügyben Gazdasági Versenyhivatal és jóval kevesebb felhasználóval, taggal rendelkezik a be2 mint az adott vállalkozások. Álláspontja szerint ezek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a tervezett bírság ésszerűtlen, aránytalan és nem felel meg az egyenlő elbánás követelményeinek, valamint sértené az irányadó közleményben foglaltakat is.

422. Ebben a körben eljáró versenytanács kiemeli, hogy a joggyakorlat<sup>332</sup> értelmében más ügyekben kiszabott bírságoknak nincs relevanciája a bírság meghatározása során.

423. Az eljárás alá vont figyelmeztetés alkalmazhatósága körében előadott érvei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a figyelmeztetés törvényi korlátai valóban nem állnak fenn egyértelműen a jelen ügyben a Tpvt. 76. §-a és 78. §-a alapján, azonban az eljáró versenytanács a

<sup>331</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

<sup>332</sup> Pl. VJ/117/2014. számú ügyben hozott FT 2.Kf.650.139/2016/7. számú ítélet

jelen ügyben figyelmeztetést nem tart alkalmazhatónak. Ebben a körben az eljáró versenytanács számos körülményt mérlegelt, vett figyelembe, így azt, hogy ugyan

- az eljárás alá vont KKV státusza a forgalmi adatok alapján megállapítható, azonban egy nemzetközi cégcsoport tagjaként már más európai tagállamokban is folytak a gyakorlat ellen vizsgálatok, érkeztek panaszos jelzések, továbbá a versenyfelügyeleti eljárás során érdemi módosításokra nem, illetve csak az előzetes álláspontot követően került sor és csak részlegesen, így a jogkövető – a további fogyasztói károkat megelőző – magatartásnak nem elégséges biztosítéka a vállalkozás figyelmeztetése,
- a célcsoport kiszolgáltatottsága, mint a Tpvt. (9) bekezdés b) pontja szerinti kizáró ok – a célcsoport heterogén összetételére is figyelemmel – nem állapítható meg egyértelműen, de kétségtelen, hogy a szolgáltatás igénybevétele nagyfokú bizalmat igényel a fogyasztók részéről, így számos olyan (a keresletre jellemző) bizalmi jegy érvényesül, amely növeli a fogyasztók kitettségét, érzékenységet (pl. magánszféra védelmét érintő kérdések, adatok megosztása, az azokkal való rendelkezés kérdései), így nem mellőzhető az Fttv. 4. § (1) bekezdésének a kiemelése, azaz ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni: ez pedig a jelen ügyben a sérülékenységhöz, kiszolgáltatottsághoz kis mértékben hasonló állapot és viselkedés, amelyben a bizalomnak jelentős szerepe van, és amely bizalommal az eljárás alá vont visszaélhetett.

424. Az eljáró versenytanács a figyelmeztetés jelen ügyben történő alkalmazhatósága körében azt is mérlegelte, hogy kiemelkedő a vizsgált magatartás súlya (a lehetséges fogyasztói sérelem mértéke, többfélesége, összetettsége), a gyakorlat kiterjedtsége és az érintett fogyasztói kör nagysága, valamint azon körülményt is, hogy a kifogásolt magatartások közül a jelenleg is folyamatban levők az eljárás alá vont működését, a kínált konstrukciókat alapvetően meghatározzák, így alapvető módosításokra, jelentős intézkedésekre van szükség.

425. Az eljáró versenytanács utal a Fővárosi Törvényszék (a VJ/65/2016. számú versenyfelügyeleti eljárás elleni perben hozott) 13.K.700.112/2018/13. ítéletére, mely szerint míg a KKVtv. a kis- és középvállalkozásnak minősülő vállalkozások esetében kógens, mérlegelést nem tűrő rendelkezésként írja elő az első jogsértés alkalmával a bírság kiszabása helyett a figyelmeztetés alkalmazását, addig a Tpvt. ettől eltérő szabálya a figyelmeztetés alkalmazásáról való döntést az eljáró hatóság mérlegelési jogkörébe utalja. Ugyanezt a megközelítést erősíti meg a VJ/98/2015. számú ügyben hozott, Kfv.IV.37.774/2018/13. számú kúriai ítélet, amelynek értelmében a figyelmeztetés alkalmazását a Gazdasági Versenyhivatal eljárásában szabadon mérlegelheti, mivel a mérlegelés szempontjait, terjedelmét a felhívott jogszabályhely nem határolja be.

426. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy figyelmeztetés (a jogkövetés biztosíthatósága érdekében történő) alkalmazásának a célszerűsége másként értelmezendő azokban az ügyekben, amikor egy KKV egy-egy kereskedelmi gyakorlatával (vagy állításával, szlogenjével) kapcsolatban merül fel jogsértés, mint amikor a vállalkozás üzleti modelljének központi elemét érinti a kifogás, méghozzá olyan módon, hogy a kifogásolt magatartásból a fogyasztóknak (akár közvetlen) kára származhatott. Még amennyiben valamilyen módon együttműködő vállalkozásról van is szó, az eltiltásnak való megfelelés olyan mértékű módosításokat vet fel, amelyre tekintettel kérdéses, hogy pusztán figyelmeztetéssel a jogkövető magatartás biztosítható, így a közérdek védelme indokolja a bírságot.

427. Ebben a körben is kiemelendő az, hogy a Kormányhivatal is értékelte és elmarasztalta Fttv. alapon is (bár szűkebb gyakorlatot, a szerződéskötéshez kapcsolódó, illetve az azt megelőző – részben kötelező tartalmú – tájékoztatásokat tekintve) az eljárás alá vont magatartását, így az nem jelenthető ki, hogy első esetben előforduló jogsértésről van szó, figyelemmel arra is, hogy az eljáró versenytanács megállapítása szerint az eljárás alá vont magatartása jelenleg (azaz a Kormányhivatal döntésének közzétételét követően) is jogsértő több tekintetben, így az sem állapítható

meg megalapozottan, hogy a figyelmeztetéssel a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása biztosítható lenne.

428. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
429. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
430. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
431. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
432. A Bírságközlemény III.2. alfejezete ismerteti az árbevétel alapú bírságolás kapcsán figyelembe veendő körülményeket, tényeket. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben arra a megállapításra jutott, hogy a vizsgált magatartások jellegére (online szolgáltatások) és a kereskedelmi gyakorlatok természetére (honlapi tartalmak, szerződéses kommunikáció, in-platform kereskedelmi gyakorlatok) figyelemmel a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot (a kereskedelmi gyakorlat hatása jóval meghaladja annak feltárt költségeit, a kampány eszközökön kívül nem azonosítható egyértelműen hozzárendelhető, valós költség), ezért árbevétel alapú bírságolási módszer alkalmazásának van helye.
433. Az eljáró versenytanács a jogsértéssel érintett szolgáltatásból a jogsértés időszaka alatt realizált nettó árbevételt veszi figyelembe a bírság kiinduló összegeként, ha a teljes árbevétel összefüggésbe hozható a jogsértő magatartásokkal (lásd a Bírságközlemény 14. és 20. pontjait), ami a jelen ügyben (lásd a 29. pont szerinti összesítést) [ÜZLETI TITOK] Ft. Megjegyzendő, hogy ezen összeg nem tartalmazza a 2019. október utáni bevételeket, azonban a kiinduló összeg mértéke miatt az eljáró versenytanács nem tartotta indokoltnak az összeg pontosítását, illetve kiegészítését, további növelését.
434. Az eljárás alá vont vitatta a kiinduló összeg megalapozottságát figyelemmel arra, hogy a Bírságközlemény értelmében a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált (egyértelműen beazonosítható) nettó árbevétel a kiinduló összeg, nem pedig a jogsértéssel érintett szolgáltatásból

realizált nettó árbevétel. Az eljáró versenytanács azonban fenntartja azon álláspontját, hogy a bemutatott magatartásokra figyelemmel a jelen ügyben a két tényező azonos, az összes bevétel jogsértő kereskedelmi gyakorlattal van összefüggésben (nem mellesleg a rendelkezésre álló fogyasztói jelzések is alátámasztják ezt a megközelítést azzal is, amikor a szerződéses kapcsolat azonnali, akár további – pl. számla-megszüntetéssel, illetve zárolással felmerülő – felbontását kéri a további károk és kockázatok megelőzése érdekében).

435. A kiinduló összeg meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. A kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
436. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe a Bírságközlemény 32. pontjára tekintettel, hogy jelentős összeget tesz ki a jogsértéssel érintett szolgáltatás ára (az automatikus meghosszabbodás esetén akár több tízezer forintos díjak is felmerülhetnek), illetve a szerződéskötéseket követően nehezen korrigálható az ügyleti döntés (a fogyasztó széles köre szembesült a szerződés felmondásának nehézségeivel, illetve újabb havidíjakkal, egyéb költségekkel).
437. Szintén kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 34. pontjában felsorolt azon két tényezőt, hogy
- a jogsértő gyakorlat egyes elemei egymásra épültek, azok hatásait a gyakorlat integrált volta erősíthette,
  - a jogsértő, különösen pedig az első kapcsolatfelvételt megalapozó, figyelemfelkeltő kereskedelmi gyakorlat üzenete (pl. az ingyenesség ígérete) erőteljes volt, hiszen az üzenetet egyértelműen eljuttató reklámok használata különösen alkalmas a fogyasztói döntéseket orientálni.
438. A jelen ügyben az eljáró versenytanács kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként azonosította az eljárás alá vont magatartásának nagyfokú felróhatóságát, amelynek körében figyelemmel volt arra (lásd a Bírságközlemény IV.1.5. alfejezetében, különösen annak 38. pontjában írtakat), hogy az eljárás alá vont több kifogásolt gyakorlatát nem változtatta meg érdemben a versenyfelügyeleti eljárás indítása óta sem, miközben azt részben már a Kormányhivatal határozata (lásd a 139-140. pontokat) és néhány külföldi fogyasztóvédelmi szerv (lásd a 150. pontot) is kifogásolta a tájékoztatások hiányosságai, illetve a gyakorlat visszasságai miatt, illetve az a vállalkozás előtt a (hazai és más európai országból származó) fogyasztói jelzések jelentős száma és összecsengő, azonos tartalma alapján is egyértelmű lehetett. Az eljáró versenytanács – az eljárás alá vont ellenkező nyilatkozata ellenére – hitelesnek tekintette az intranet rendszerből származó azon nyilatkozatokat, hogy dán, cseh és belga hatóság is fellépett a be2 magatartása ellen a jelentős számú fogyasztói jelzés miatt, azzal, hogy az illetékes eljáró, luxemburgi hatóság végrehajtási cselekménye még ezen hatóságok előtt sem feltétlenül ismert a rendelkezésre álló nyilatkozatok szerint.
439. A felróhatóság körében a vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy célja pusztán a fogyasztói élmény növelése és a jogi megfelelés biztosítása, a gyakorlata módosításai is ezt támasztják alá. Továbbá véleménye szerint egyáltalán nem állapítható meg vállalkozás nagyfokú felróhatósága: ebben a körben eljárás alá vont előadta, hogy egyetlen hivatalos, fogyasztóvédelmi tárgyú eljárás indult a jelen ügyön kívül (Luxemburgban), ami azonban másodfokon jogsértés kimondása nélkül zárult, ekként az előzetes álláspontban hivatkozott belga, cseh és dán eljárások, vizsgálatok soha nem állapítottak meg jogsértést vagy szankciót a társaságra.



440. Az eljárás alá vont fenti nyilatkozata kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a VJ/19-30/2018. számú irat 12. számú melléklete tartalmazza azokat a hatósági megkereséseket és válaszokat, amelyek igazolják, hogy ezek a hatóságok, illetve szervezetek (a tagállami fogyasztók jelzéseire figyelemmel) végrehajtási megkereséssel fordultak a luxemburgi illetékes hatósághoz. Ezekről a megkeresésekről, eljárásokról az eljárás alá vontnak is tudomása kellett hogy legyen, hiszen a fogyasztói panaszok nemcsak a hatóságokhoz jutnak el, hanem elsősorban a vállalkozásokkal próbálnak egyezkedni a sérelmet szenvedett felek.
441. A Bírságközlemény 41. pontja értelmében súlyosító körülménynek minősülhet továbbá, ha a vállalkozás adott időszakban – elkülöníthető, akár külön-külön értékelhető magatartásként – több jogsértő fogyasztói tájékoztatást is közöl, illetve egyazon eljárásban kerül sor több, egyébként önállóan is megítélhető jogsértő magatartás vizsgálatára. Figyelemmel arra, hogy a jelen ügyben több, elkülönült magatartás esetén is jogsértést állapított meg az eljáró versenytanács, ezen körülményt is kiemelt jelentőségű súlyosítónak vette figyelembe.
442. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben enyhítő körülményként vette figyelembe
- közepes súllyal, hogy a be2 kereskedelmi gyakorlatát, illetve ÁSZF-jének tartalmát, megszövegezését a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően több tekintetben korrigálta (egyres állítások, szavak betűméretének és színének módosítása, visszaigazolós e-mailek frissítése), amely csökkentés során az eljáró versenytanács arra is figyelemmel volt, hogy a módosításokra részben a Kormányhivatal határozata miatt, azaz kötelezettségként került sor,
  - (mivel ezekre teljességgel csak az előzetes álláspontot követően került sor) kisebb súllyal, hogy egyes állítások ( ingyenesség, tagok száma) használatát abbahagyta,
  - kisebb súllyal azon 2020. májusi intézkedéseket, hogy a hazai fogyasztókat érintő behajtást felfüggesztette, illetve belső utasítást adott arra nézve, hogy e-mailes szándéknyilatkozatokat is elfogad a szerződések felmondására – a kisebb súlyt az indokolja, hogy ezen intézkedések tartósságára semmilyen garancia<sup>333</sup> nem áll rendelkezésre.
443. A fenti (kiemelt) súlyosító körülmények és az enyhítő körülmények súlyára, arányára figyelemmel a bírság alapösszege jelentősen magasabb lett, mint a kiinduló összeg.
444. Eljárás alá vont szerint a bírság kiinduló összege is megalapozatlan és ellentétes a Bírságközleménnyel. Álláspontja szerint továbbá a több, egyébként kapcsolódó jogsértés nem eredményezheti a bírságösszeg növelését és figyelembe kell venni enyhítő körülményként az eljárás alá vont Gazdasági Versenyhivatallal való együttműködést, a kereskedelmi gyakorlat korrekcióját. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont észrevételei közül csak az enyhítő körülmények körében előadottakra volt tekintettel, a továbbiakat – a fentiekben kifejtettek szerint – fenntartotta.
445. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
  - b) a jogsértéssel elért előnynek,
  - c) az elrettentő hatásnak, és
  - d) a Tptv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.

<sup>333</sup> Az eljáró versenytanács ebben a körben is utal a VJ/73/2013. számú ügyben hozott Kfv.II.38.130/2015/5. számú kúriai ítéletre, mely szerint a valótlán tényközlés vagy a valós információ elhallgatása már megvalósítja a jogsértést, függetlenül attól, hogy a sérelmes díjkövetelést érvényesít-e a fogyasztóval szemben vagy sem a vállalkozás.

446. Az eljáró versenytanács álláspontja, illetve a rendelkezésre álló információk szerint az eljárás alá vont nem minősül visszaesőnek a Gazdasági Versenyhivatal előtt (illetve a Kormányhivatal eljárása is a jelen ügyben vizsgált magatartások idejét érintette, azaz érdemben nem előzte meg a Kormányhivatal határozata a jelen ügyben vizsgált magatartások kezdetét, hogy az kétség nélkül eljárás előzménynek legyen tekinthető), azonban az eljáró versenytanács jogsértéssel elért előnynek azonosította azon – akár többtízezer forintos, ismétlődő – díjtételeket, amelyek az előfizetői szerződések automatikus meghosszabbodásával és a díjak automatikus levonásával folytak be az eljárás alá vont számlájára, így az eljáró versenytanács az alapösszeg korrekciós növelését is indokoltnak tartotta. Itt az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy egyes panaszosok úgy nyilatkoztak, hogy egyes esetekben a nem vár módon leemelt díjtételek részlegesen visszaütésre kerültek a panaszos ügyintézés végén, illetve behajtásra vagy az azzal kapcsolatos fenyegetésre ott került sor, ahol a fogyasztó megszüntette vagy kiürítette a számláját, így az automatikus díjlevonásra nem volt módja az eljárás alá vontnak.
447. Az eljáró versenytanács az elrettentő hatás érdekében is indokoltnak tartotta a bírság alapösszegének korrekciós növelését, megelőzendő bármely hasonló, a fogyasztók számára jelentősebb és igen nehezen korrigálható, orvosolható kárt okozó – több tekintetben kifogásolható kereskedelmi gyakorlattal bemutatott – szerződéses konstrukciót és az ahhoz kapcsolódó tájékoztatási gyakorlatot. Az így számított bírság összege 1.600.000.000 Ft.
448. A jogkövetkezmények biztosítása érdekében, a feltárt fogyasztói sérelem és kár jellege, természete és nagyságrendje miatt a jelen ügyben az eljáró versenytanács a Tpv. 78. § (1b) pontja alapján csoportszintű bírságmaximum meghatározását, valamint a Tpv. 78. §-ának (5) bekezdése szerint az insparx GmbH és az Interdate S.A. – mint az eljárásban ügyfélként szereplő vállalkozások – mögöttes felelősként való nevesítését is indokoltnak tartotta. A vonatkozó, a bírságmaximumot meghatározó hiteles bevételi adatok forrása az eljárás alá vontak nyilatkozata és csatolt beszámolóit, az összesítést, melynek adatai szerint a fenti bírságösszeg a csoportszintű törvényi maximumot nem éri el, a jelen határozat 26. pontja tartalmazza.
449. A Bírságközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezete részletesen ismerteti olyan tényezőket, amelyek a bírság összegét csökkenthetik, ilyen körülményeket azonban sem az eljáró versenytanács nem azonosított, sem az eljárás alá vont nem mutatott be az előzetes álláspontban rögzített felhívás ellenére. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárást segítő együttműködő magatartás akkor lehet hatással a bírság összegére, ha a vállalkozás eljárást segítő magatartása túlmutat a jogszabályokból fakadó általános és alapvető együttműködési kötelezettségén, amelynek hiánya ellenben szankcionálható.
450. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a Tpv. 78. § (3) bekezdésének megfelelően a bírság összegét a vizsgált magatartások, illetve a versenyfelügyeleti eljárás összes körülményére, és különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a magatartás felróhatóságára, a fogyasztói érdekek (anyagi és egyéb) sérelmének kiterjedtségére alapozta. A III.3. pont szerinti százezres nagyságrendű regisztrált és a több tízezres nagyságrendű díjfizető tagok számát, valamint az automatikus megújítás III.2.5. pont szerinti akár több tízezer forintos díját és a felmondás esetleges költségeit tekintve megállapítható, hogy a bírság összege csupán az egyik magatartással felmerülő lehetséges fogyasztói sérelmet, illetve szűken vett anyagi kárt tekintve is összhangban van a bírság összegével.
451. A Tpv. 62/C. § (1) bekezdése 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 (fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.
452. Az eljárás alá vont számos érvet előadott a bírság tervezett mértékét illetően.

453. Az eljárás alá vont vitatta a versenyfelügyeleti eljárásban irányadó ügyintézési határidő tartását, arra figyelemmel, hogy friss kúriai ítéletek alapján szankció nem alkalmazható az eljárási határidő túllépése esetén.
454. Az eljárás alá vont vállalkozás tehát részletesen ismertette,<sup>334</sup> hogy álláspontja szerint az ügyintézési határidőt a hatóság túllépte, így már nem szabhatott volna ki bírságot a társaságra. Sérelmezte továbbá, hogy nem vonta le a társaság KKV státusza miatt irányadó jogi következményeket, továbbá, hogy a bírság összege nem megalapozott és ellentétes a hatóság vonatkozó közleményével. Az eljárás alá vont szerint a bevételeit meghaladó bírság kiszabása alaptörvény ellenes és az eljáró versenytanácsnak erre nincsen hatásköre. A be2 szerint továbbá az eljáró versenytanács tévesen azonosította a súlyosító körülményeket és nem vette figyelembe, hogy széleskörű együttműködést tanúsított a hivatallal. Álláspontja szerint a vállalkozások mögöttes felelőssége nem állapítható meg, mivel nem vettek részt az érintett kereskedelmi gyakorlatokban.
455. Eljárás alá vont szerint az ügyintézési határidő már az első alkalommal történő határidő-hosszabbítás elrendelés előtt lejárt, figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont adatszolgáltatásának megküldése és a kézbesítése közötti időszak az ügyintézési határidőbe beleszámítandó, az a vállalkozást terhére nem vonható. Ebben a körben az eljárás alá vont az európai ítélkezési gyakorlatot mutatta be, amely döntések értelmében egyes esetekben az elhúzó eljárásokban a szankció megállapítási jog elenyészik. Az eljárás alá vont szerint az eljárás hosszú időtartama jelentős terhet jelentett a társaság számára, sérti a társaságvédekezéshez való jogát, továbbá nehézséget jelentett szolgáltatnia közel három évvel ezelőtt folytatott kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos adatokat, bizonyítékokat, valamint az eljárási menetével kapcsolatos tartós bizonytalanság megakadályozta a társaságot, hogy végrehajtsa jelentős fejlesztéseket a szolgáltatásaival kapcsolatban. Így álláspontja szerint megállapítható, hogy az ügyintézési határidő betartásának elmulasztása következtében bírság szankció nem alkalmazható, bírság szankció kiszabása esetén a döntés sérti az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdését.
456. A fentiek kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a versenyfelügyeleti eljárás indulásakor, illetve az első adatszolgáltatásokra vonatkozó kérdések idején az eljárás alá vont összes kifogásolt kereskedelmi gyakorlata folyamatban volt (gyakorlatilag az előzetes álláspont megküldéséig), tehát a folyamatban levő gyakorlatról kellett tájékoztatást adnia.
457. Az eljárás alá vont részletes számítását is bemutatta,<sup>335</sup> amelyből megállapítható, hogy az jelentősen eltér a Gazdasági Versenyhivatal és minden más közigazgatási szerv által követett, jogszerű számítási módszertől. Az eljárás alá vont ugyanis a Tpv. 63. § (8) bekezdése alapján kieső időket pl. adatszolgáltatások esetében nem a beérkezés idejéig, azaz a teljesítésig, hanem az adott irat keltéig, postára adásáig számolta. Azzal együtt, hogy a versenytanácsi szakban már a jelen ügyben is alkalmazott ügyfélkapus kézbesítés esetén a két időpont gyakorlatilag azonos, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont módszere több szempontból sem helytálló:
- a kieső idő lényege, hogy a hatóság csak a várt információ birtokában tudja az eljárást folytatni, így annak beérkezését, nem pedig postára adását követően kerül a hatóság olyan helyzetbe, hogy a kért adatokkal, nyilatkozatokkal dolgozhasson,
  - a Tpv. 63. § (8) bekezdésében többféle időszak elhatárolására kerül sor, jelezve azt, hogy a nyilatkozatok kelte helyett azok beérkezése számít: az ügyintézési határidőbe be nem számító időszakok a teljesítésig vagy maximum a várt teljesítésig, az előírt határnapig számítandóak.<sup>336</sup>

<sup>334</sup> VJ/19-108/2018. számú irat

<sup>335</sup> VJ/19-108/2018. számú irat melléklete

<sup>336</sup> Pl. Tpv. 63. § (8) bekezdés 10. pont: az ügyfélnek a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére, illetve okirat vagy más irat bemutatására való felhívásától az annak teljesítéséig terjedő időtartam; 14. pont: az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának, illetve a vizsgálatot lezáró jelentésnek a 73. § szerint az ügyfél részére való megküldésétől az ügyfél nyilatkozatának megtételéig, de legfeljebb a nyilatkozattételre biztosított határidő lejártáig terjedő időtartam.

458. Eljáró versenytanács tehát nem ért egyet az eljárás alá vont azon álláspontjával, hogy az ügyintézési határidő a jelen versenyfelügyeleti eljárásban nem megtartott.
459. A fentiekre is tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vont előadásait a bírság mellőzése tekintetében nem tudta figyelembe venni.
460. A bírásznak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet,<sup>337</sup> hogy külföldről történő utalás esetén a versenyfelügyeleti bírság számla adatai a következők:

IBAN: HU88 10032000-01037557-00000000

SWIFT: HUSTHUHB

## X.

### Egyebek

461. A Tpvt. 80/I. § 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.
462. A Tpvt. 82. § (5) bekezdése szerint az eljáró versenytanács önálló jogorvoslattal támadható végzése a végzés közlésétől számított nyolc napon belül támadható meg közigazgatási perben.
463. A joggyakorlat értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
464. 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.
465. 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.
466. 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.
467. 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

<sup>337</sup>[https://www.gvh.hu/tartalmak/fogyasztoknak/a\\_gvh\\_eljarasai/birsagbefizetessel\\_kapcsolatos\\_adatok/birsagbefizetessel\\_kapcsolatos\\_adatok](https://www.gvh.hu/tartalmak/fogyasztoknak/a_gvh_eljarasai/birsagbefizetessel_kapcsolatos_adatok/birsagbefizetessel_kapcsolatos_adatok)

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.

468. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
469. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
470. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.
471. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.
472. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
473. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki. A
474. 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.
475. 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 fogantatosítja.

Budapest, 2020. július 30.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
előadó versenytanács tag

dr. Kóhalmi Attila s.k.  
versenytanács tag

dr. Kuritár Dávid s.k.  
versenytanács tag