

Repjegyet venne? Vigyázzon, így befolyásolhatják döntését!

Budapest, 2022. október 28. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) gyorsselemzése alapján a légitársaságok honlapjainak többsége észrevétlen módszerekkel torzítja el a fogyasztók döntéseit. A versenyhatóság egyelőre javaslatokkal segíti a kifogásolható gyakorlatok felszámolását, illetve a tudatalatti trükkök elkerülését. Ha azonban ezek nem hoznak előrelépést, a GVH később akár versenyfelügyeleti eljárások keretében is vizsgálhatja a piacon a tisztességes verseny szabályainak érvényesülését.

A Gazdasági Versenyhivatal 2022 októberében átfogó gyorsselemzés (sweep) keretében vizsgálta meg, hogy a Magyarországon elérhető légitársaságok – ideértve a fapados szolgáltatókat – honlapjai, illetve a hazánkban népszerű jegyár-összehasonlítóweboldalak alkalmaznak-e úgynevezett sötét mintázatokat a jegyeladási- és reklámgyakorlatuk során. A sötét mintázatok olyan digitális üzenetek és felhasználói felületek, amelyek észrevétlenül készítetik a fogyasztókat a nem kívánt döntések meghozatalára.

A GVH gyorsselemzése számos problémát tárt fel a Magyarországon elérhető légitársaságok gyakorlatában. A platformok többségén jellemző az ajánlatok korlátozottságára utaló pszichés nyomásgyakorlás (pl. „*már csak 2 jegy elérhető ezen az áron*”), amelyhez gyakran érzékmanipuláció párosul: vagyis egyes ajánlatokat feltűnő színekkel emelnek ki, míg az olcsóbb, egyszerűbb megoldások nehezebben észrevehetőek. Jellemzőek a félreérthető szövegezések, a legtöbb esetben pedig megfigyelhető az információkkal való elhalmozás, amely összezavarhatja a fogyasztókat és kikölkentheti figyelmüket. Ezek (különösen a fapados légitársaságok weboldalain) számos esetben kiegészülnek fontos információk és választási lehetőségek elrejtésével – kiváltképp az ülőhelyválasztás során, ahol a tájékoztatás hiánya azt az érzetet keltheti a fogyasztókban, hogy később már nem (vagy csak drágábban) lesz erre lehetőségük. A sötét mintázatok eseti jelleggel felbukkantak a hazai jegyár-összehasonlító oldalakon is – tárták fel a GVH szakemberei.

A GVH azt javasolja az érintett vállalkozásoknak: kerüljék a fogyasztók döntését sürgető kereskedelmi gyakorlatokat, egyformán érzékelhetően és egyértelmű megfogalmazással jelenítsék meg az egyes választási lehetőségeket, valamint az információk megfelelő tagolásával biztosítsák, hogy azok átláthatóak és könnyen értelmezhetőek legyenek.

A versenyhatóság a fogyasztók számára azt javasolja: igyekezzenek ellenállni az impulzusvásárlásnak és ne hagyják, hogy döntésükben sűrgessék őket. Mindig szánjanak megfelelő időt az ajánlatok összevetésére, valamint gondolják alaposan végig saját igényeiket és lehetőségeiket. Emellett érdemes törekedni az információk megszürésére és megfontolni, hogy mennyire relevánsak a döntésük szempontjából.

GVH Sajtóiroda