



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-176/2006/30.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Unitravel Utazásszervező Kft.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított

- a Velence – Karintia,
- a Provence – Côte d’Azur és
- a Prága és dél-cseh kastélyok

utakkal kapcsolatban a részvételi díjon (alapdíjon) felüli egyes, a fogyasztókat terhelő költségek vonatkozásában a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzetében adott tájékoztatással.

A Versenytanács megállapítja továbbá, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat, illetve a mediterrán üdüléseket népszerűsítő programfüzeteiben tett piacelsőségi állításával is.

A Versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 1.000.000 Ft (Egymillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételei számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal azt követően indított versenyfelügyeleti eljárást az Unitravel Utazásszervező Kft. ellen, hogy észlelte, az eljárás alá vont a 2006. évi programfüzeteiben

- a meghirdetett utazások igénybevételének feltételeiről nem adott megfelelő, teljes körű tájékoztatást,
- piacelsőséget kifejező felsőfokú jelzőket alkalmazott árai vonatkozásban,

ezzel valószínűsíthetően megsértve a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) III. fejezetének rendelkezéseit.

I.

Az eljárás alá vont, az érintett piac

2. Az eljárás alá vont 1991-től végez utazásszervezői tevékenységet, amelyet egyebek között saját programfüzetei révén népszerűsít.

3. A Versenytanács Vj-2/1998. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatában megállapította, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas volt az eljárás alá vont 1997. évi programfüzetének az a tájékoztatása, amelyben olyan szolgáltatást ígért, amelyet a szerződés teljesítése során nem kívánt nyújtani. A Versenytanács az eljárás alá vontat 100.000 forint bírság megfizetésére kötelezte.

4. A magyarországi turisztikai piacon jelenleg kb. 1.000 regisztrált utazási vállalkozás foglalkozik utazásszervezéssel és/vagy -közvetítéssel. Ebből kb. 250 iroda tagja a Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetségének, amelynek tagjai a szervezett idegenforgalom mintegy 80%-át bonyolítják le.

Az irodák között mára kialakult a szakosodás egy-egy úti célra vagy bizonyos típusú utazásokra (pl. kulturális körutak, városlátogatások, egzotikus utak, síutak), illetve a beutazó turizmus egy-egy ágára. Számos utazási vállalkozás kínálatában ugyanakkor többféle típusú utazási csomag is szerepelhet (pl. a síutaktól az egzotikus utazásokig).

A legszélesebb kínálati palettával és a legtöbb utassal a Neckermann, a TUI, az IBUSZ és a Vista stb. vállalkozások rendelkeznek. Éles a verseny az egyes piaci szegmensekben, például a kulturális európai körutazások piacán, ahol a Fehérvár Travel, a ProkoTravel, a Kisalföld Volántourist, a Car Tour, a Zseppelin és az eljárás alá vont kínálja a legtöbb utat, míg az egzotikus utazások piacán erős pozíciója van az Aerovivá-nak, a Chemol Travel-nek, a HVG Egzotic Tour-nak, az Atlas World Travel-nek és a Baraka-nak. A városlátogatások piacának legjelentősebb szereplői a Malév Air Tours, a Tensi Tours, a Kisalföld Volántourist, az OTP Travel, az IBUSZ, a Quaestor és az eljárás alá vont.

A „Turizmus Panoráma” című kiadvány szerint az eljárás alá vont az utazásszervezők között a 13. helyet foglalja el a lekötött vagyoni biztosítékok alapján.

5. Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 2.§-ának (1) bekezdése szerint az utazási szerződés alapján az utazási vállalkozó köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés,

szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatást teljesíteni, az utas pedig köteles a részvételi díjat megfizetni.

A rendelet 3.§-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy ha az utazási vállalkozó az általa meghirdetett utazások feltételeit és programját a programfüzetében (tájékoztató) közzéteszi, annak - úttípustól függően - egyértelműen és pontosan mit kell tartalmaznia. A 6.§ (5) bekezdés előírja, ha az utazási vállalkozó az utazásról a 3.§ (1) bekezdésében foglaltakat tartalmazó tájékoztatót tett közzé, az utazási szerződésben elegendő a tájékoztatóra utalni.

A 6.§ (4) bekezdése értelmében ha az utazási szerződés a külön felszámítható díjakról [(1) bekezdés d) pont] nem rendelkezik, akkor azok a díj részét képezik, és külön nem számíthatók fel.

A jogszabály 8.§-ának (1) bekezdése kimondja, az utazási szerződésben meghatározott díjak nem emelhetők, kivéve, ha a díjemelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. A díj emelésére kizárólag a közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági árának változása miatt, továbbá egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyamának időközi változása miatt kerülhet sor. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. A díjemelés indokát az utassal írásban közölni kell.

6. Az utazásszervezői és -közvetítői tevékenység folytatásának egyes feltételeit a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet határozza meg.

Az utazásszervező és -közvetítő vállalkozások nyilvántartásba vételét, a működési feltételek teljesülésének ellenőrzését a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal végzi.

7. Az eljárás alá vont és a fogyasztó közötti szerződés (programfüzetben is elhelyezett) feltételeinek 2. pontja szerint az utazás időtartamát és az eljárás alá vont által nyújtott utazási szolgáltatások részletes tartalmát a szerződésen kívül az eljárás alá vont által kiadott utazási ajánlat (tájékoztató) tartalmazza. Az utazási ajánlatban foglaltak a szerződés elválaszthatatlan részét képezik, különös tekintettel a részvételi díjban figyelembe vett programokra és a részvételi díjban nem szereplő, külön felszámításra kerülő díjakra (reptéri illeték, üdülöhelyi díj stb.). A 6. pont szerint bel- vagy külföldi hatósági árváltozás, a repülőjegy árának megváltozása, vagy egyes adó, illeték mértékének, illetve a külföldi szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyamának megváltozása időközi változása miatt az eljárás alá vont a részvételi díjat az utazás megkezdése előtt legalább 20 nappal az említett költségek emelkedésével arányos mértékben felemelheti. A díjemelés indokát és mértékét az eljárás alá vont az utassal írásban közli. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti díj 10%-át meghaladja, az utas az erről szóló értesítés keltétől számított 3 napon belül az utazási szerződéstől elállhat, és az eljárás alá vont a befizetett összeget teljes egészében visszatéríti (Vj-176/2006/16/6.).

8. Az utazási irodák körében általánosnak mondható a programfüzetek alkalmazása, amelyek előkészítése az adott évet megelőző év novemberében kezdődik és megközelítőleg 3 hónapot vesz igénybe, s jellemzően január-február folyamán jelennek meg.

II. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

9. A Versenytanács a vizsgálat által meghatározottak szerinti körben az alábbi kérdéseket vizsgálta:

- a részvételi díjon felüli költségekről adott tájékoztatás (ehhez kapcsolódóan a Velence – Karintia út során kifizetett külön hajójegy kérdése),
- a Provence – Côte D’Azur körúton biztosított szállás,
- az eljárás alá vont által alkalmazott üzemanyag pótdíj és árfolyampótdíj,
- piacelsőségi állítások.

Részvételi díjon felüli költségek

10. Az eljárás alá vont által szervezett egyes utak esetében a részvételi díj nem foglalja magában az összes felmerülő költséget, így a fogyasztónak további költségeket kell vállalnia például a turisták által látogatott épületek, múzeumok belépői vonatkozásában.

11. A Velence – Karintia úttal kapcsolatban a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzetében 3. oldalán a „Belépők” cím alatt négy belépő szerepelt, kb. 28 eurós áron, s külön feltüntetésre került mint kiegészítő költség egy kb. 11 eurós hajójegy.

A szerződés megkötését követően, az indulás előtt 1-2 héttel átadott egyoldalas „Utastájékoztató”-ban (Vj-176/2006/7.) a programfüzetben jelzett 4 belépőhöz képest már 9 belépő szerepelt, összesen 86 euró árban.

A 2006. augusztus 25-29. közötti úttal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére áll egy panasz, amelyben egy fogyasztó kifogásolja, hogy a részvételi díjon felül egy hajójegy árát is meg kellett fizetni ahhoz, hogy eljusson Velencébe.

12. A Provence – Côte d’Azur úttal kapcsolatban a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzet szerint a fogyasztónak még 6 belépővel kell számolnia kb. 40 euró összegben, illetve kiegészítő költségként feltüntetésre került egy hajóút 3 euró áron. Összesen tehát 43 euró további költségre számíthatott az utas.

Az utazás megkezdése előtt 1-2 héttel átadott „Utastájékoztató” már kilenc belépőről adott tájékoztatást, összesen 52,4 euró összegben (a hajóút itt nem került feltüntetésre).

13. A Prága és dél-cseh kastélyok úttal kapcsolatban a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzet összesen 8 belépőt jelzett mintegy 670 korona értékben.

Az indulás előtt 1-2 héttel átadott „Utastájékoztató” 12 belépőt közölt, 1.285 korona értékben.

Szállás a Provence – Côte D’Azur körúton

14. A Provence – Côte D’Azur körút kapcsán az elhelyezést illetően a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzet azt közölte, hogy 3 éjjelen a szállás Avignon elővárosában, modern úszómedencés hotelben lesz, az eljárás alá vont azonban az egyik út során (közelebből nem ismert időpontban) nem tudta biztosítani a három éjszakát az ígért színvonalú hotelben túlfoglalás miatt. Az utasok egy alacsonyabb színvonalú hotelben kaptak elhelyezést a 2. napon.

Üzemanyag pótdíj, árfolyampótdíj

15. Az eljárás alá vont 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat ismertető programfüzetének 3. oldala az árak kapcsán közölte, az eljárás alá vont fenntartja a jogot az árak megváltoztatására, amennyiben a 2005. január 20-i állapothoz képest az üzemanyag (gázolaj) ára 5%-ot meghaladóan emelkedik, illetve ha a forint az euróhoz képest 6%-ot meghaladóan veszít értékéből.

A 2006. évi „Mediterrán üdülések” programfüzet 4. oldalán a „Hasznos tudnivalók” cím alatt az árak vonatkozásában az eljárás alá vont rögzítette, hogy fenntartja a jogot az árak megváltoztatására, amennyiben a forint a 2006. január 10-i állapothoz (az árkalkulációk készítésének zárónapja) képest több mint 6%-ot veszít tartósan az értékéből. Az ezt meghaladó árfolyamváltozásból eredő különbözetet több mint 14 nappal az indulást megelőzően áthárítja az utasra.

16. Az eljárás alá vont 2006. május 10-én egy tájékoztatót tett közzé az üzemanyag pótdíj bevezetéséről (Vj-176/2006/7.), közölve, hogy az üzemanyagok drasztikus drágulása miatt a 2006. június 1. után induló utazásokra üzemanyag pótdíjat kénytelen felszámítani, mivel a gázolaj ára a január közepéhez képest 10%-ot emelkedett. Hivatkozott a körutas programfüzet 3. oldalán lévő általános tájékoztatóra is, amely szerint az 5%-ot meghaladó áremelkedést az eljárás alá vont kénytelen pótdíj formájában továbbhárítani. A pótdíj mértéke 90.000 Ft alatti utaknál 1.800 Ft/fő, 90.000 Ft feletti utaknál 2.900 Ft/fő volt.

17. Az eljárás alá vont az utazási szerződés módosításával árfolyam pótdíjat is alkalmazott, hivatkozással a programfüzet azon tájékoztatására, amely szerint az eljárás alá vont fenntartja a jogot az árak megváltoztatására, ha a forint a 2006. január 10-i állapothoz (az árkalkuláció készítésének zárónapjához) képest több mint 6%-ot veszít tartósan az értékéből.

Piacelsőségi állítások

18. Az eljárás alá vont 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat ismertető programfüzetében az alábbi állításokat szerepeltette:

- „Széles választék – A legkedvezőbb árakon – már 14 éve!”
- „Róma – Nálunk a legjobb áron!”
- „Nizza – Nálunk a legjobb áron!”

- „Korzika – Szardínia – A leggazdagabb, egyúttal a legolcsóbb ajánlat a hazai kínálatban”
- „Andalúzia – Kasztília – Új programunk verhetetlen áron és több kényelemmel!”
- „Benelux körút – Immár 12. éve a legsikeresebb Benelux-túra a hazai kínálatban!”
- „Izland – 5 éve bejáratott nagysikerű program szakmai vezetéssel különlegesen kedvező áron!”, „Legjobb ár Izlandra!”

19. Az eljárás alá vont a 2006. évi mediterrán üdüléseket népszerűsítő programfüzetében a következő állításokat alkalmazta:

- „Minőség – gazdag választék – a legjobb árakon!”
- „A széles választék a legkedvezőbb árakkal párosul”
- „Áraink – köszönhetően irodánk többéves aktív partnerkapcsolatainak, nagybani lekötéseinek és jó hírnevének – verhetetlenek, különösen a szolgáltatási színvonalat is figyelembe véve”

III.

Az eljárás alá vont védekezése

20. A Velence – Karintia úttal kapcsolatban az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzet 3. oldalán feltüntetésre került a hajójegy költsége, s jelezte, hogy a részvételi díj nem tartalmazta a megadott belépők költségét, amelyekhez ez a költség is tartozott. Az indulás előtt 1-2 héttel az utasoknak átadott részletes „Utastájékoztató” szintén felsorolta az esetleges belépőjegyek összegét, s jelezte, hogy ezek irányárak, az esetleges drágulás lehetséges (Vj-176/2006/7.).

Előadta továbbá, hogy az „Utastájékoztató”-ban minden lehetséges – csoportosan szervezett keretek között, valamint az egyéni szabadidő terhére – megtekinthető látnivaló belépőjének a költségét sorolták fel, ami nem azt jelenti, hogy a felsorolt helyeket mind együtt, csoportosan felkeresik. Mindenki eldöntheti, hogy mikor és hová óhajt az adott út során az idegenvezető által meghatározott szabadidőben bemenni és belépőt fizetni.

Mindazonáltal a 2007. március 19-i meghallgatáson az eljárás alá vont elismerte, hogy a programfüzetben és az „Utastájékoztató”-ban szereplő költségek között eltérés van, s jelezte, a jövőben az összes belépőt igyekszik feltüntetni a programfüzetekben. Erre már a 2007. évi programfüzetekben is törekedett (Vj-176/2006/19.).

21. Hangsúlyozta, hogy a versenytársakhoz képest rendkívül tisztességesen ad tájékoztatást a fogyasztóknak. Az általa megvizsgált versenytársak esetében általános gyakorlat, hogy a belépő díjak nem szerepelnek a részvételi díjban, azonban abban már eltérés mutatkozik az egyes vállalkozások között, hogy erről miként adnak tájékoztatást a fogyasztók számára. A vizsgált utazási irodák közül

- négy egyáltalán nem adja meg a belépők összegét, csak azt közlik, hogy a belépők árát az ár nem tartalmazza,
- két iroda részletezi a belépődíjakat, annak hangsúlyozásával, hogy az árak csak tájékoztató jellegűek,
- hat iroda megad egy körülbelüli tájékoztató összeget, a belépési alkalmak nélkül,
- az eljárás alá vont összevont összeget ad meg, a várható belépések számával.

22. Az eljárás alá vont előadta,

- a fakultatív belépők ára nem bír befolyással a fogyasztói döntésre, nem tulajdonítható annak nagy jelentőség, hogy az „Utastájékoztató”-ban valamivel több és nagyobb összegű belépő került feltüntetésre, mint a programfüzetben, a fogyasztói döntésre nincs annak hatása, hogy a belépők költsége 40 vagy 60 euró. Ezek az árak az eljárás alá vonttól teljesen függetlenül felmerülő költségek, illetve az 1-2 plusz belépés nemcsak többletköltség, hanem többlet program és többlet élmény is, így a fogyasztókat nem károsította meg,
- nem terhelte a fogyasztót magasabb kiadás, ha nem ment el több helyre, mint ami a katalógusban szerepelt. Az eljárás alá vont a lehetőséget biztosította, hogy bemenjen és többlet lásson, ehhez biztosít az alapár részeként autóbust, gépkocsivezetőt, idegenvezetőt. Egyfajta szolgáltatási kosarat állít össze, a fogyasztók ebből választhatnak, hogy milyen programokon kívánnak részt venni. Kötelezően fizetendő pluszköltségekkel nem terhelik a fogyasztókat,
- a belépők költsége nem része az utazási szerződés részét képező szolgáltatási díjcsomagnak,
- nem minden utas megy be mindenhova, egy átlagos utas a bővített szolgáltatási kosárból 70-80%-ot vesz igénybe.

Kiemelte, több útjánál nincs eltérés az a programfüzet és az „Utastájékoztató” nyújtotta tájékoztatás között.

23. Az eljárás alá vont előadta, a MOL ügyfélszolgálati árlistájából megállapítható, hogy 2006. január 18. és július 3-a között a gázolaj fogyasztói ára 11,05 %-kal emelkedett, s ennél fogva az autóbuszos cégek is emelték díjaikat. Az üzemanyag felárat azoknál az utasoknál érvényesítette, akik nem az előfoglalási akció keretében jelentkeztek az utakra és a teljes részvételi díjat még nem fizették be. Jóllehet a gázolaj ára nem hatósági ár, mégis alapvetően meghatározó erővel bír egy több ezer km-es körutazás költségeiben, és a többi utazási iroda is hasonlóan cselekedett.

Becsatolt továbbá egy olyan megbízási szerződést, amelyben az időközbeni üzemanyagár-változás miatt a fizetendő fuvardíjat 5 forinttal megemelték minden utaslétszámcsoportban, illetve ennek megfelelően leszámolt fuvardíj-elszámolást is mellékel.

24. Az eljárás alá vont előadta, a legkedvezőbb árakra vonatkozó állítást arra alapozza, hogy útjainak tartalmát és árait összeveti a versenytársak hasonló programjaival és áraival (úttípusonként kb. 3-4 alternatív programmal) (Vj-176/2006/4.). Adatokat csatolt állításainak alátámasztására, illetőleg kiemelte, a fogyasztók döntésük meghozatala során összehasonlítják az irodák kínálatát, s ide tartoznak az akciós kínálatok is. Megítélése szerint a „legkedvezőbb ár” szlogen nem befolyásolja a fogyasztókat döntésükben. Jogtalan előnyre nem tett szert, illetve a reklámszlogenek alkalmazása során nem járt el etikátlanul.

Ismertette, például az utazásvásárokon az érdeklődő átlagosan 8-10 programfüzetet gyűjt be, s azok átnézése után hozza meg döntését. Az országosan működő viszonteladó partnerek is több programfüzetet, illetve szervezőirodát ajánlanak egy-egy úti cél vonatkozásában.

Hangsúlyozta, utasai igen elégedettek szolgáltatásaival.

Megítélése szerint jogában áll a drágán megjelentetett kiadványain a megszokott reklámszlogeneket feltüntetni, azzal, hogy a „Széles választék – a legkedvezőbb árakon – már 15 éve!” szlogen esetében annak egészét kell vizsgálni.

25. Az eljárás alá vont előadta, nem tanúsított a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást.

IV. Jogi háttér

26. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) és d) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha a) az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak, d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A Tpvt. 9.§-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

V. A Versenytanács döntése

27. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek (szolgáltatásainak) lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

Részvételi díjon felüli költségek

28. Az utazásszervezők, illetve az általuk kínált szolgáltatások között választó fogyasztók számára döntést befolyásoló körülménynek minősül, hogy az utazáson való részvételi díjon felül az utast milyen egyéb költségek terhelik, így különösen milyen belépőket, jegyeket kell külön fizetnie.

29. Az eljárás alá vont programfüzetében közzétett tájékoztatás értelmében az egyes utak során felkeresendő, feltüntetett helyek megközelítésének és megtekintésének ellenértékét a részvételi díj és a feltüntetett külön belépők ellenértéke képezi, ezek ismeretében ítélné meg az eljárás alá vont által kínált szolgáltatások ellenértéke, illetve mindezek révén vehető össze más vállalkozások kínálatával.

A belépők számát és azok közelítő árát egyértelműen rögzítő programfüzet adta tájékoztatásból a fogyasztó arra következtet, hogy

- az út leírásában szereplő programok ára a részvételi díjból (az „alapár”-ból) és a feltüntetett belépők árából adódik, azzal azonos (azzal, hogy a meghatározott darabszámban feltüntetett belépők árának változása nem zárható ki),
- ez az összeg nem foglalja magában a fakultatív programok költségét, amelyért külön kell fizetni (a programfüzet az egyes utak leírásában külön feltünteti a fakultatív programokat (pl. a Prága – dél-cseh kastélyok út esetében fakultatív hajókázás a Moldván).

30. A vizsgálat által feltárt adatokból megállapíthatóan az eljárás alá vont a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzetében

- a Velence – Karintia,
- a Provence – Côte d’Azur és
- a Prága és dél-cseh kastélyok

úttal kapcsolatban a fogyasztók nem a valóságnak megfelelő tájékoztatást kaptak a részvételi díjon felül fizetendő belépőkről, jegyekről, s ezáltal az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatásokról és azok ellenértékéről. Amint az az indulás előtt 1-2 héttel átadott „Utastájékoztató”-ból megállapítható, a fogyasztókat a programfüzetben feltüntetettnél magasabb kiadás terhelte, amely nem az esetleges időközbeni árváltozásokból adódott, hanem abból, hogy a programfüzet nem a valóságnak megfelelően közölte a belépők számát és ennek megfelelően azok értékét.

Az eljárás alá vont által megvalósított tájékoztatás tehát azt eredményezte, hogy a programfüzet megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott az eljárás alá vont által kínált szolgáltatásokról és azok ellenértékéről.

Az eljárás alá vont sem vitatta, hogy a programfüzetben és az „Utastájékoztató”-ban szereplő költségek között eltérés van, s jelezte, a jövőben az összes belépőt igyekszik feltüntetni a programfüzetekben (Vj-176/2006/19.).

E tájékoztatások kapcsán megállapítható, hogy az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást tanúsított. A jogsértést nyilvánvalóan nem szünteti meg, hogy a szerződés megkötését követően a fogyasztók előtt az „Utastájékoztató”-ból ismertté válhatott a további költségek mértéke.

31. Nem külön, hanem e körben értékelte a Versenytanács a Velence – Karintia úton a velencei tartózkodás során felmerült hajóutazás költségével kapcsolatos tájékoztatást, e vonatkozásban is arra a következtetésre jutva, hogy a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzet nem egyértelmű, s ezáltal a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott arról, hogy a fogyasztókat milyen költségek terhelik a programfüzetben ígért programmal kapcsolatban.

Az útról (a programfüzet 24. oldalán) adott tájékoztatás szerint az utasok egy teljes napot töltenek a lagúnákkal átszótt egykori dús gazdag köztársaság szívében (Szent Márk tér, Campanile, Rialto-híd), s emellett lehetőség van egy fakultatív hajókázásra is a Canale Grande-n. A programfüzet 3. oldalán közöltek szerint kiegészítő költséggel kellett számolniuk a fogyasztóknak, kb. 11 euró összegben.

Amint az az eljárás alá vont, illetve az idegenvezető nyilatkozatából (Vj-176/2006/7. és Vj-176/2006/20.) megállapítható, Velence központjának megközelítésére a fogyasztóknak két lehetőségük volt:

- az idegenvezető által foglalt magánhajóval, kb. 17 euró ellenében,
- menterend szerint közlekedő hajóval, kb. 11 euróért.

Ebből megállapíthatóan ahhoz, hogy a fogyasztó a programfüzetben ígért programon részt vehessen (Szent Márk tér, Campanile, Rialto-híd), az általa befizetett részvételi díjon felül a helyszínen további költséget kellett vállalni. Ez a hajóút nem azonosítható a programfüzetben szereplő „fakultatív hajókázással”, mivel a minimum kb. 11 euró költség vállalása szükséges volt a programfüzet szerinti programon való részvételhez. Mindebből következik, a fogyasztók nem a valóságnak való megfelelő tájékoztatást kaptak arról, hogy a programfüzetben szereplő szolgáltatásokért cserébe milyen ellenértéket kell vállalniuk, amely magatartás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére.

32. A Versenytanács számára csak a fenti három út vonatkozásban volt beazonosítható a jogsértést, a vizsgálat által elé tárt adatokból az eljárás alá vont által általánosan követett gyakorlat nem volt megállapítható, az legfeljebb egy újabb versenyfelügyeleti eljárásban tárható fel.

Szállás a Provence – Côte D’Azur körúton

33. Meg kell különböztetni egy magatartás polgári jogi és versenyjogi megítélését, illetőleg egy magatartás polgári jogi és versenyjogi következményeit, különös tekintettel arra, hogy egy polgári jogi jogviszonnyal kapcsolatos szerződéses vita elbírálása nem tartozik a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe. Egy polgári jogi szerződésszegésben is megmutakozó magatartás kapcsán akkor lehetséges versenyfelügyeleti eljárás lefolytatása, ha a magatartás a szerződésszegés mellett a Tpv. rendelkezéseibe ütköző többlettényállást is megvalósít. A Tpv. III. fejezete rendelkezéseinek megsértése vonatkozásában nem az bír jelentőséggel, az eljárás alá vont és a fogyasztók között létrejött polgári jogi szerződés szerződésszerűen került-e teljesítésre, hanem az, hogy a fogyasztók döntése (a vállalkozás kiválasztása, a polgári jogi szerződés megkötése) kapcsán tanúsított eljárás alá vonti magatartás megfelel-e a versenyjogi követelményeknek vagy sem, tisztességtelenül befolyásolták-e a fogyasztókat döntésük meghozatalában vagy sem.

34. Nem állapítható meg versenyjogi jogsértés a Provence – Côte D’Azur körút kapcsán az Avignonban lévő szállás vonatkozásában, amely egyedi polgári jog, szerződési vitának minősül. Arra vonatkozó adat nem merült fel, hogy az ilyen probléma nem eseti jelleggel fordulna elő, s ez valamilyen jogsértő tájékoztatási gyakorlattal párosulna.

E körben nem volt figyelembe vehető az sem, hogy az eljárás alá vont olasz partnere ún. Joker hoteleket alkalmaz, amelyeket az indulás előtti napokban foglal le az eljárás alá vont csoportjainak, így előfordulhat, hogy az utasok máshol kerülnek elhelyezésre, mint ahogy arról korábban tájékoztatást kaptak (Vj-176/2006/7.). A francia utak vonatkozásában ilyen megoldást nem tárt fel a vizsgálat, míg az olasz utak esetében nem szolgáltatott adatot arról,

hogy sor került-e, s ha igen, hány esetben, milyen előzetes tájékoztatás mellett a szálláshelyek módosítására.

Üzemanyag pótdíj, árfolyampótdíj

35. A Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont 2006. évi, jelen eljárásban vizsgált programfüzetei tartalmazták az arról való tájékoztatást, hogy az eljárás alá vont fenntartja a jogot az árak megváltoztatására, illetve a már megkötött szerződések módosítására, ha a 2005. január 20-i állapothoz képest az üzemanyag (gázolaj) ára 5%-ot meghaladóan emelkedik, illetve ha a forint az euróhoz képest 6%-ot meghaladóan veszít értékéből. Ennek megfelelően a fogyasztók tájékoztatást kaptak az ár emelésének lehetőségéről.

36. Megjegyzi a Versenytanács, a versenyjogi értékelés szempontjából nincs annak jelentősége, hogy az eljárás alá vont magatartása beleütközik-e valamely más jogszabály rendelkezéseibe vagy sem (pl. a szerződésben, illetve a vonatkozó jogszabályban foglaltakkal ellentétes módon vagy mértékben emelték-e meg az árat), kizárólag a Tpv. alapján minősítendő a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatás.

Piacelsőségi állítások

37. A termékeket, vállalkozásokat összehasonlító, összevető reklámok kiemelkedő jelentőséggel bírnak a fogyasztók tájékozottsága szempontjából, mivel a fogyasztókat mentesíthetik a piaci tájékozódás egyes terhei alól, elősegíthetik, hogy a fogyasztók megfelelő piaci áttekintéssel rendelkezzenek, ezzel a vállalkozások közötti versenyt is élénkítve. Ezek a reklámok ugyanakkor olyan veszélyeket is magukban rejtenek, amelyek különleges jogszabályi rendelkezések meghozatalát teszik szükségessé. Ezeket a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.) tartalmazza.

A Grtv. 2.§-ának o) pontja szerint összehasonlító reklám az olyan reklám, amely közvetve vagy közvetlenül felismerhetővé teszi a reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató más vállalkozást, vagy a más vállalkozás által előállított forgalmazott vagy bemutatott, a reklámban szereplő áruval azonos vagy ahhoz hasonló rendeltetésű árut. A meghatározásra figyelemmel megállapítható, hogy a törvény szerinti összehasonlító reklámról csak abban az esetben beszélhetünk, ha a reklám közvetlenül vagy közvetve, de a fogyasztó számára egyértelműen felismerhetővé tesz egy másik vállalkozást vagy egy másik árut. Ennek hiányában a reklám nem minősül a Grtv. szerinti összehasonlító reklámnak, legfeljebb csak olyan összehasonlítást tartalmazó reklámnak, amely valamennyi versenytárral, versenyző termékkel szemben fogalmazza meg állításait.

38. Figyelemmel erre a Versenytanács a jelen esetben megállapította, nem minősülnek a Grtv. szerinti összehasonlító reklámnak az eljárás alá vont 18. pontban ismertetett állításai. Ezek az állítások olyan összehasonlítást tartalmaztak, amely nem egy konkrét versenytárral, hanem valamennyi versenytárral, illetve azok kínálatával szemben fogalmazódtak meg.

39. A piacelsőségi (a piacon fellelhető legolcsóbb árakra utaló) kijelentést tartalmazó reklámok esetében is irányadó, hogy a fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia. Ellenkező esetben ugyanis - nem kívánatos módon - a vállalkozások kellő alap nélküli állításainak elszaporodásához nyitna utat [ez következik a Grtv. 17.§-ának (3) bekezdéséből is, amely szerint a reklámozó indokolt esetben

- az eset körülményeire való tekintettel, figyelemmel a reklámozó és az egyéb érdekeltek törvényes érdekeire - a reklám ténybeli állításainak bizonyítására kötelezhető].

Ezen összehasonlítást tartalmazó állítások esetében is követelmény, hogy az összehasonlítás tárgyilagos, s a fogyasztó számára ellenőrizhető legyen. A jelen esetben e követelmény teljesülése a kínált szolgáltatások jellegéből adódóan nem problémamentes, mivel a versenytársak

- eltérő időpontokban,
- eltérő időtartamra,
- eltérő tartalmi kínálattal,
- eltérő minőségű szolgáltatásokat biztosítva

kínálják útjaikat, amely révén a tárgyilagos összehasonlítás nem valósulhat meg például az árak egyszerű összevetése, illetve az ezt tükröző (a legolcsóbb árakra utaló) szlogenek alkalmazása által.

40. Az eljárás alá vont 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat ismertető programfüzetében

- több olyan állítást fogalmazott meg, amelyek azt az üzenetet hordozták magukban, hogy az eljárás alá vont kínálja a legkedvezőbb (legalacsonyabb) árakat a piacon általában, illetve egy-egy megjelölt út vonatkozásában („a legkedvezőbb árakon”, Róma és Nizza „nálunk a legjobb áron”, Korzika – Szardínia „a legolcsóbb ajánlat a hazai kínálatban”, Andalúzia – Kasztília „verhetetlen áron”, „Legjobb ár Izlandra”),
- azt állította, hogy a Korzika – Szardínia utazása tartalmazza a leggazdagabb programokat,
- a Benelux körútról azt közölte, hogy az 12. éve a legsikeresebb Benelux-túra a hazai kínálatban.

Az eljárás alá vont a 2006. évi mediterrán üdüléseket népszerűsítő programfüzetében azt állította, hogy a legjobb, legkedvezőbb árakat alkalmazza, azok verhetetlenek.

41. Az eljárás alá vont nem tett eleget kötelezettségének, a versenyfelügyeleti eljárás során nem bizonyította, hogy a 39. pontban rögzített követelményeknek meg nem felelő, nem tárgyilagos összehasonlításon alapuló állításai megfelelnek a valóságnak. Az általa e tárgyban előadottak nem voltak kielégítőek, mert azok

- a védekezésben érintett állítások esetében nem terjedtek ki minden versenytársra,
- nem adtak tárgyilagos képet az utazási irodák által nyújtott szolgáltatásokról, programokról, s azok ellenértékéről, illetőleg
- az eljárás alá vont esetében csak az ún. alapárát tartalmazták, nem foglalták magukban a belépők árát, amelyek a fogyasztók számára szintén költségként jelentkeznek.

Az eljárás alá vont állításaival maga határozta meg, hogy milyen körben kell eleget tennie bizonyítási kötelezettségének: valamennyi versenytárs, azok kínálata vonatkozásában kellett volna igazolnia, hogy az állítások megfelelnek a valóságnak. Ezt az eljárás alá vont elmulasztotta.

42. Eközben ugyanakkor ismert, hogy a programfüzetek elkészítésének folyamata nem is teszi lehetővé az ilyen kategorikus állítások megtételét, mivel egy adott vállalkozás előtt nyilvánvalóan nem lehet ismert valamennyi versenytárs jövőben alkalmazandó ára, az általuk kínált utak tartalma, a nyújtandó szolgáltatások színvonala, hiszen a programfüzetek elkészítése, az adott évben alkalmazandó árak kialakítása a versenytársak által párhuzamosan

folyik. Az eljárás alá vont esetében – amint az a programfüzetekben foglaltakból megállapítható – az árkalkulációk elkészítésének zárónapja január közepén van, s ekkor még nem ismertek előtte valamennyi versenytárs következő hónapokban alkalmazásra kerülő árai, a kínált utak tartalma.

A Versenytanács döntése

43. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont az előzőekben kifejtettek szerint a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított

- a Velence – Karintia,
- a Provence – Côte d’Azur és
- a Prága és dél-cseh kastélyok

utakkal kapcsolatban a részvételi díjon (alapdíjon) felüli egyes, a fogyasztókat terhelő költségek vonatkozásában a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő programfüzetében adott tájékoztatással.

Az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított továbbá a 2006. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat, illetve a mediterrán üdüléseket népszerűsítő programfüzeteiben tett piacelsőségi állításával.

Az eljárás alá vont e magatartásaival megsértette a Tpv. 8.§-ának (1) bekezdését és (2) bekezdésének a) és d) pontját.

44. A Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján.

A bírság összegét a Versenytanács a Tpv. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szerint határozta meg, figyelembe véve

- azt a körülményt, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban nemcsak egy magatartás vonatkozásában került megállapításra jogsértés,
- a piacelsőségi állítások esetében a több hónapon át alkalmazott programfüzetek példányszámát (lásd az eljárás alá vont nyilatkozatát, Vj-176/2006/29.),
- a három érintett útvonal esetében indított utak és az utasok számát (lásd a Vj-176/2006/16. számú iratban).

A Versenytanács a bírság összegének megállapításakor nem vette figyelembe a Vj-2/1998. számú versenyfelügyeleti eljárásban – több mint öt évvel ezelőtt – hozott határozatot.

45. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

A Ket. 138.§-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék

mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83.§-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bíróság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

46. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. május 3.