



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-202/2007/21.

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

végzést

A Versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást az Unitravel Utazásszervező Kft.-nek a 2007. évi katalógusaiban meghirdetett szállások minőségi besorolásáról és helyszínéről adott tájékoztatásai vonatkozásában megszünteti.

A jelen végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül az Unitravel Utazásszervező Kft. a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújthatandó, de a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel élhet.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást az Unitravel Utazásszervező Kft. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit azzal, hogy

- a 2007. évi katalógusaiban meghirdetett szállások minőségi besorolásáról és helyszínéről nem adott megfelelő tájékoztatást,
- a 2007. évi katalógusaiban piacelsőséget kifejező felsőfokú jelzőket alkalmazott.

I.

Az eljárás alá vont

2. Az eljárás alá vont 1991-től végez utazásszervezői tevékenységet, amelyet egyebek között saját programfüzetei (katalógusai) révén népszerűsít. 2007. évi belföldi értékesítéseinek árbevétele 1,6 milliárd forint volt.

3. A Versenytanács a 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.

A Vj-176/2006. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatában a Versenytanács megállapította, 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, illetve 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 állításaival is. A Versenytanács 1 millió forint bírság megfizetésére kötelezte az eljárás alá vontat. A határozat bírósági felülvizsgálata folyamatban van.

II.

Az érintett szolgáltatás

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).

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

6. 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 által meghirdetett utazások feltételeit és programját a programfüzetében közzéteszi, annak -úttípustól függően – egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell egyebek mellett a szálláshely típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, helyét, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát, amennyiben a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, úgy az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint azt, hogy az eltérő komfortfokozatnak a hazai besorolás szerint mi a megfelelője. 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.

7. 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.

8. A magyarországi kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolásának szabályait a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről szóló 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet tartalmazza. A szállodákat csillagokkal osztályozzák, amelyek a csillagokat egy meghatározott feltételrendszer teljesítésével érdemelhetik ki. A feltételek a szobák nagyságára, berendezésére és felszereltségére, a vizesblokk mennyiségére, berendezésére és felszereltségére, a személyzet öltözékére, a kötelező szolgáltatásokra (recepciószolgálat, textilváltás rendje, étkezési szolgáltatások), s a fakultatív szolgáltatásokkal elérendő pontszámra terjednek ki. Az osztályozás egy összetett szempontrendszer szerint történik, a szempontrendszer egyrészt kötelező érvényű minimum feltételeket, másrészt bizonyos pontszám megszerzését írja elő. A szolgáltatások körét és pontszám értékét a rendelet 2. számú melléklete sorolja fel.

9. A Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetsége ismertette, hogy az utazási irodák az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 3.§-a (1) bekezdésének betartásával a katalógusokban feltüntetik azt a besorolást, amellyel a szálláshely a saját országában rendelkezik, figyelemfelhívást közölnek, amely szerint a hazai szabályokhoz viszonyított esetleges eltérések az egyes szálláshelyek leírásából ismerhetők meg, az egyes szálláshelyeknél pedig tételesen leírják, hogy az adott szálláshely, illetve szobatípus milyen felszereltséggel rendelkezik. A fogyasztók számára ez utóbbi tájékoztatás nyújtja a leglényegesebb információkat, hiszen ebből egyértelműen megállapítható, hogy az adott szálláshely milyen felszereltséggel rendelkezik. Nem biztos ugyanis, hogy minden fogyasztó pontosan ismeri a szálláshelyek osztályba sorolásáról szóló szabályozást, amelyet minden országban az erre hivatott szervek állapítanak meg, ha azonban az adott szálláshely leírását elolvassák, akkor abból megállapítható, hogy a szálláshely pontosan milyen – egyébként az osztályba sorolásnál is alapul vett – felszereltséggel rendelkezik. A szállodák ma már internetes oldallal is rendelkeznek, ahonnan egyéb információk is beszerezhetők.

Megjegyezte, egy adott kategórián belül is lehetséges a szálláshelyek közötti színvonalban eltérés, úgy, mint pl. hazánkban, még akkor is, ha a felszereltség az adott besorolási osztály előírásainak megfelelő. Ezeket az eltéréseket mutatja egyrészt az azonos kategórián belüli szálláshelyek közötti árkülönbség, másrészt az utazási irodák, gyakorlatában használt „saját” besorolás, amely mindezen szempontokat összességében értékelve tájékoztatja a fogyasztókat.

III.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

10. Az eljárás alá vont programfüzeteiben egyes ajánlatai kapcsán tájékoztatást adott a fogyasztók által igénybe vehető szállásokról. A vizsgálat kizárólag három, a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszokkal érintett, az eljárás alá vont 2007. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő katalógusában szereplő ajánlatok szállásairól adott tájékoztatásokat vizsgálta:

- az eljárás alá vont az „Olasz Adria” úthoz (2007. augusztus 23-29.) a következő elhelyezést kínálta:
„Elhelyezés: 6 éj 3*-os szállodában Rimini 'Miramare' üdülőövezetében. A többségében erkélyes szobákban fürdő/WC”

A fogyasztói panasz szerint a valóságban a szálloda máshol helyezkedett el, kétszer olyan távol, mint a Miramare üdülőövezet, és rossz minőségű volt, a 2*-os szintet is alig érte el, mivel a szobák mérete szűkös (10 m²-es), erkély nélküli volt, nem volt benne asztal, bőröndtároló. A fogyasztó véleménye szerint a szálloda nem felel meg a Magyarországon ismert 3 csillagos besorolásnak,

- a „Málta felfedezése” úthoz (2007. június 9-16., 2007. augusztus 25. – szeptember 1., 2007. szeptember 29. – október 6.) a következő elhelyezést kínálta:”

„Elhelyezés: Sliema elegáns tengerparti sétányán található hotelben, szemben Valletta óvárosával. Két egymástól 80 m-re fekvő hotel választható. Közös jellemzőjük a tetőtéri napozó medencével és pazar kilátással, valamint az esztétikus fogadó hall.

Hotel Bay View ****+ - légkondicionált, frissen újjáépített szálloda kényelmes, erkélyes szobákkal.

Hotel 115 The Strand *** - légkondicionált, új bútorozású szobák, panoráma étterem.”

A fogyasztói panaszok szerint a valóságban azonban egy adott csoport összes tagja (22 fő) szellőztetés nélküli, lichthofra néző, sötét, büdös 4x2 m-es szobákban került elhelyezésre, s csak ráfizetéssel tudtak szobát cserélni, a szálloda nem felelt meg a meghirdetett minőségnek,

- a „Katalónia csodái” úthoz (2007. június 28. – július 5., 2007. szeptember 8-15.) a következő elhelyezés került meghirdetésre:

„Ár tartalmazza: 7 éj 3*-os hotelben a tengerparton (vagy közelében) Costa Brava-n”.

A fogyasztói panasz szerint a szállás (Gran Hotel Casino Royal) valójában Lloret de Mar-ban volt, erről az utasok csak az indulás előtti napokban szereztek tudomást. A valóságban a szobák rossz minőségűek voltak, különböző vaságyakkal voltak felszerelve, az ágynemű szakadt, piszkos, a tv működésképtelen, a csap rozsdás volt. A panaszos véleménye szerint az utasok zöme úgy gondolta, hogy a szálloda nem érte el a meghirdetett minőséget. Szobacserére még felár ellenében sem volt lehetőség.

Az eljárás alá vont érintett katalógusa a szállásokról általánosságban a következőket tüntette fel:

„Irodánk évről évre – még a sikeresebb útjaink esetében is – folyamatosan ellenőrzi szállásaink minőségét. Egyre több városban biztosítunk belvárosi szállodát, amely remek lehetőséget kínál a szervezett programok mellett egyéni szabadidős sétákra is.

A belvárosi szállodákat hangsúlyosan jelezzük a leírásban.

Versenyképes áraink megőrzése érdekében több helyütt nemzetközileg elismert szállodaláncok, jó közlekedéssel rendelkező, színvonalas standardizált hoteljeit foglaljuk csoportjaink részére.

A városok külterületén fekvő hotelek előnyei közé tartozik a jó megközelíthetőség és parkolási lehetőség. A külső szálláshelyekről az esti bejutást a központba a program szerint autóbusszal biztosítjuk. A háromágyas elhelyezés egyes szállodákban a kétágyasnál szűkösebb teret biztosít egy főre.”

IV. Az eljárás alá vont előadása

11. Az eljárás alá vont előadta,

- dokumentumokkal tudja bizonyítani, hogy a vizsgált 3 úti program esetén 3 csillagos megfelelő színvonalú szállodát, ellátást és programokat biztosított a fogyasztóknak, olyat, amilyent az utazási szerződés részét képező prospektusban megígért. Mindhárom hotel megfelel a közép kategória kritériumainak és helyileg is pontosan ott található, ahová ígérte,
- a szállodák besorolása az adott ország szerint érvényes (az ottani turisztikai hivatal által évente ellenőrzött) csillaggal jelölt besorolása révén történik. Európán belül alapvetően azonos a szállodák besorolásának a rendje,
- üdülés esetén már maguk a katalógusok is egy bő tájékoztatást adnak a fogyasztók részére a szállást illetően. Kulturális körutaknál egy rövidebb tájékoztatás szerepel, azonban ez is bővebb, mint a más versenytársak által adott tájékoztatások, illetőleg az „Utastájékoztató”-kban emellett még más információkat is megadnak a fogyasztók számára. A körutas csoportok elhelyezését biztosító szállodák pontos nevét és legújabbán az internet oldalát is az indulás előtt 2 héttel elküldött részletes „Utastájékoztató” tartalmazza,
- a szolgáltatásával kapcsolatban panaszt benyújtó fogyasztók aránya 2008-ban nem éri el a 0,5%-ot,
- a versenyfelügyeleti eljárás során együttműködő magatartást tanúsított.

V. Jogi háttér

12. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha 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 tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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. 70.§-ának (1) bekezdés alapján a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely a Tpvt. rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi. A végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.

A Tpvt. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70.§ (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg

törvényt sértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

A Tpvt. 74.§-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács a tárgyaláson (illetve tárgyaláson kívül) a 72.§ (1) bekezdésének a) pontja szerinti esetekben az eljárást végzéssel megszüntetheti.

VI. A Versenytanács döntése

13. 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, illetve a vállalkozás ténylegesen a szerződéskötés által nyújtott tájékoztatásnak megfelelően teljesítse szerződésben vállalt kötelezettségeit.

14. Amint azt a Versenytanács – összhangban következetes gyakorlatával (lásd pl. Vj-178/1996. és Vj-232/1996.) – az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott, Vj-176/200. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatában leszögezte, 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 megmutató magatartás kapcsán akkor lehetséges versenyfelügyeleti eljárás lefolytatása, ha a magatartás a szerződésszegés mellett a Tpvt. rendelkezéseibe ütköző többlettényállást is megvalósít. A Tpvt. 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 vonta magatartás megfelel-e a versenyjogi követelményeknek vagy sem, tisztességtelenül befolyásolták-e a fogyasztókat döntésük meghozatalában vagy sem.

15. A Versenytanács megítélése szerint a vizsgálat nem tárt elé olyan bizonyítékot, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lett volna, hogy a vizsgálatot érintett szállások tényleges színvonala milyen volt, ehhez a rendelkezésre álló nyilatkozatok elégtelenek voltak. Az sem volt megállapítható, hogy az ismert panaszok nem egyedi jellegűek, hanem egy olyan eljárás alá vonta piaci magatartás valósult meg, amely a Tpvt. III. fejezetébe ütköző módon képeződött le a fogyasztókat célzó katalógusokban. Mindezek alátámasztására a vizsgálat által hivatkozott egyéni panaszok önmagukban alkalmatlanok voltak, így e vonatkozásban további eljárási cselekmények lefolytatásának lett volna helye.

A jelen eljárás indításának a Tpvt. 70.-ának (1) bekezdésében rögzített törvényi feltétele volt, hogy vélelmezhető legyen a Tpvt. III. fejezetébe ütköző anyagi jogi jogsértés és ezzel együtt az érdekek igényelje a versenyfelügyeleti beavatkozást. A Tpvt. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja (továbbá a vizsgáló számára a Tpvt. 71/A.§-a) alapján mód nyílik a Tpvt. 70.§-ának (1) bekezdésében írt eljárásindítási feltételek meglétének utólagos ellenőrzésére. Amennyiben ezek egyikének hiánya állapítható meg, az eljárás végzéssel megszüntetendő. A jelen esetben a Versenytanács – figyelemmel az esetlegesen jogsértő magatartásnak az érintett piacra gyakorolt valószínűsíthető hatására is – nem látta igazoltnak, hogy a közérdek védelme alapján szükséges a Gazdasági Versenyhivatal eszközeinek, korlátos erőforrásainak a felhasználásával tovább vizsgálni az eljárás alá vont magatartását, ezért – élve a Tpvt. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontjában biztosított joggal – az eljárás alá

vont 2007. évi katalógusaiban meghirdetett szállások minőségi besorolásáról és helyszínéről adott tájékoztatásai vonatkozásában az eljárás megszüntette.

VII. Egyebek

16. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45.§-án, illetékessége a Tpv. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

17. Megjegyzi a Versenytanács, amennyiben valamely (akár európai, akár Európán kívüli) ország szálloda-besorolási gyakorlata ezt indokoltá teszi, megfontolandó a katalógusokban és egyéb tájékoztatásokban az adott út (szállás) kapcsán alkalmazni azt a megoldást, amelyet az eljárás alá vont is követett a 2007. évi kulturális körutazásokat, városlátogatásokat, csillagtúrákat és egzotikus felfedezőutakat népszerűsítő katalógus 51. oldalán, az egzotikus felfedezőtúrákkal összefüggésben jelezve a fogyasztók számára, hogy „a nemzetközileg ismert 3-4* besorolás országonként eltérő színvonalat jelenthet.”

18. A piacelsőségi állítások vonatkozásában a Versenytanács külön határozatban döntött.

19. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 82.§-a biztosítja.

Budapest, 2008. április 17.