

Csaknem félmilliárdos bírságot rótt ki a Versenyhivatal a Viagogo-ra

Budapest, 2021. december 27. – A nemzeti versenyhatóság 472 milliós bírságot rótt ki a Viagogo jegyértékesítő platform svájci üzemeltetőjére a fogyasztókat megtévesztő és pszichés nyomás alá helyező, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatai miatt.

A Gazdasági Versenyhivatal 2019 vége óta folytatott vizsgálatot a Viagogo globális jegyértékesítő platform működtetőivel szemben, mivel a magyar fogyasztóktól [számos panasz érkezett a szolgáltatással kapcsolatban](#). A piaci jelzések alapján a GVH [sajtóközleményben](#), valamint [fogyasztói tájékoztatóban](#) figyelmeztetett mindenkit a körültekintő jegyvásárlásra, különös tekintettel az ünnep előtti időszakban. A most zárult versenyfelügyeleti eljárás megállapította, hogy a Viagogo portál több szempontból is tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a fogyasztókkal szemben.

A vizsgálat feltárta, hogy a Viagogo platformja időszerűtlenül tájékoztatta felhasználóit a fizetendő vételárról és az átváltási árfolyamról. A vásárlás folyamata során ugyanis a jegyárakra számtalan további, egymást részben átfedő tétel rakódott, amelyekkel a fogyasztók csepegtetve, zavaros módon szembesülhettek. Emellett a ténylegesen alkalmazott devizaátváltási árfolyam egyes esetekben csak akkor derült ki a felhasználók számára, amikor a szolgáltató megterhelte bankkártyájukat a végössszeggel.

Az eljárás során megállapítást nyert az is, hogy a portál a jegyvásárlás során folyamatosan sürgető üzenetekkel helyezte pszichés nyomás alá a fogyasztókat (pl. *„Már csak 2 perc 17 másodperc maradt a vásárlás befejezésére. Ezután az árak emelkedhetnek vagy lehet, hogy ezek a jegyek már nem lesznek elérhetőek.”*). Ez a módszer jogellenes, agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel megzavarja a nyugodt és megfontolt döntési folyamatot.

Jogsértőnek minősült az is, hogy a fogyasztók számára nem derült ki a platform szerepe a jegyértékesítésben. A portál ugyanis nem tette egyértelművé, hogy kizárólag közvetítőként működik, így a fogyasztók nem kaptak megfelelő információt arról, hogy a jegy megvásárlására vonatkozó szerződést pontosan kivel kötik meg. A felhasználók a platform szerepéhez hasonlóan ellentétes, egymásnak ellentmondó tájékoztatással találkozhattak arról is, hogy az üzemeltetőnek milyen ráhatása van a weboldalon kialakított árakra. Mindez ellentétes a szakmai gondosság követelményével és torzíthatja a fogyasztók üzleti döntését.

A nemzeti versenyhatóság versenytanácsa 472 milliós versenyfelügyeleti bírságot rótt ki a platform üzemeltetőjére, a svájci székhelyű Viagogo AG-ra. A döntés egyúttal megtiltotta a jogsértő gyakorlatok folytatását és arra kötelezte a vállalkozást, hogy 100 napon belül igazolja a hatóság felé a felszámolásukat.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/42/2019.**

GVH Sajtóiroda