

Az online szálláshelyfoglalás és a szálláshely-szolgáltatás magyarországi piacon lefolytatott gyorsított ágazati vizsgálat

A közzétett jelentéstervezetre érkezett külső észrevételek összefoglalása

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az online szálláshelyfoglalás és a szálláshely-szolgáltatás magyarországi piacon a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 43/D. § (1a) bekezdése alapján indított gyorsított ágazati vizsgálatban elkészítette a vizsgálati jelentés tervezetét, és azt észrevételezés céljából 2023. október 20-án a honlapján közzétette.

A Tpv. 43/E. § (3) bekezdése alapján az észrevételeket 2023. november 20. napjáig fogadta a GVH.

A fennálló észrevételezési idő alatt összesen négy, online szálláshelyfoglaló platformot üzemeltető vállalkozás, illetve ágazatban működő szereplőket tömörítő szakmai szervezet nyújtotta be álláspontját a jelentéstervezettel kapcsolatban.

A Tpv. 43/E. § (5) bekezdése alapján a GVH az írásbeli észrevételekről készült összefoglalót, illetve az érintett piaci szereplőknek a jelentés tartalmára vonatkozó érdemi észrevételeit tartalmazó dokumentumokat – ha kéri – a jelentéssel egyidejűleg és azonos helyen hozza nyilvánosságra. Jelen összefoglaló e törvényi rendelkezés végrehajtásának céljából készült.

A GVH az ágazati vizsgálati jelentés véglegesítése során áttekintette az egyes beérkezett észrevételeket, és amennyiben ezekre tekintettel (a beszerzett információk egyenként és összességében elvégzett értékelése keretében) indokoltnak látta, módosításokat hajtott végre az észrevételezésre kiküldött jelentéstervezet szövegében.

Az alábbiakban a GVH a beérkezett észrevételeket együttesen, azok érdemi tartalmát összefoglalva mutatja be. **Az összefoglalók a véleményt beküldő piaci szereplők egyedi álláspontjait ismertetik.** Azokra a GVH jelen összefoglalóban csak a feltétlenül szükséges mértékben reflektál, abban az esetben, ha azt célszerűnek tartja. A GVH részletes álláspontját az ágazati vizsgálat eredményeit összegző jelentés végleges szövege tartalmazza.

A tág és a szűk árparitás alkalmazásának tiltására vonatkozó javaslatra érkezett észrevételek

Az érintett piaci szereplők jellemzően ellenzik a GVH szűk árparitás eltörlésére vonatkozó javaslatát. Közülük egyesek azt érzékelik, hogy a potyautasság jelensége az utóbbi időben egyre gyakoribbá vált. Ezt a problémát szerintük a szűk paritás alkalmazásával lehet a leghatásosabban kezelni, annak hiányában az online szálláshely-közvetítők jövedelmezősége és jövőbeli működése is ellehetetlenülhet. Egyikük szerint továbbá a szűk árparitás hiányában a szálláshelyek közötti verseny is korlátozódna (a kevésbé hatékony összehasonlíthatóság miatt), mely erodálná a csökkenő jutalékokból származó esetleges fogyasztói előnyöket is.

Ugyanakkor az egyik fél felhívja arra a figyelmet, hogy a potenciális jutalékversenyt illetően mindenképpen szükség lenne egy külön vizsgálatot lefolytatni, mely igazolhatná az esetleges pozitív hatásokat. Ugyanis nem tartja kizártnak, hogy a szálláshelyek a meglévő piaci árszint fenntartása mellett adott esetben arra lennének képesek, illetve ösztönöztek, hogy az esetlegesen alacsonyabb jutalékokból származó marzs-növekményt megtartsák.

Az egyik piaci szereplő – korábbi állításának némileg ellentmondva – ugyanakkor azt is kifejtette, hogy nem tartja hatékony eszköznek a szűk árparitást, hiszen a szállásadók jelentős részénél a vonatkozó kikötéseket a szálláshely-közvetítők nem tudják rendesen betartatni. Ezt

a GVH által végzett és a jelentéstervezetben bemutatott kérdőíves kutatás eredményeire (is) alapozza.

Egy másik érintett az Európai Bizottság vertikális csoportmentességi rendeletét (VBER) hozza fel. Ezt úgy értelmezi, hogy a rendelet alapján adott piaci részesedési szint alatt a szálláshely-közvetítő szereplők csoportmentességi kedvezményt élveznek, amennyiben például szűk árparitást tartalmazó kikötéseket alkalmaznak. Tehát, az észrevételt tevő úgy látja, hogy az árparitás csak a nagyobb méretű szereplők részéről bírhat versenyellenes hatással.

Több észrevételt tevő piaci szereplő is megjegyezte, hogy a GVH által bemutatott európai uniós példákat nem tartják relevánsnak. Szerintük a magyar szállásfoglалók sajátos jellemzőkkel rendelkeznek, így a külföldi gyakorlatok nem ültethetők közvetlenül át a hazai viszonyokra. Azt is kihangsúlyozták, hogy a jelentéstervezetben bemutatott külföldi példák leginkább sajtóközleményeken alapulnak, tehát ezek nem adnak világos képet arról, hogy pontosan milyen megközelítést alkalmazó felmérések álltak a tagállami döntések háttérében. A korábbiakkal némileg ellentmondva a szereplők az Európai Bizottság egy tanulmányára is hivatkoznak, mely szerint nem egyértelmű az, hogy árparitás tiltása jólétnövelő hatással bírna.

A GVH-hoz észrevételt benyújtó szakmai szervezet támogatja a GVH szűk árparitás eltörlésére vonatkozó javaslatát. Egyben meglátásuk szerint a fordított paritás (a szálláshely-közvetítő saját terhére akciókkal a szálláshely által kiajánlott árnál kedvezőbb árat biztosít a vendégnek) tiltását is érdemes lenne bevenni a javaslatba.

A rangsorolási szempontok transzparenszé tételére vonatkozó javaslatra érkezett észrevételek

Az érintett felek közül ketten nem tartják megalapozottnak a javaslatot, mivel a jelentéstervezet nem mutatja be kellően, hogy miért tekinti hiányosnak az online szálláshely-közvetítők tájékoztatását a rangsorolási szempontokat illetően. Szerintük vizuális jelzésrendszerrel érdemes tájékoztatni a fogyasztókat, ha egy szálláshely például magasabb jutalékfizetés miatt szerepel előrébb a találati listában.

A szakmai szervezet meglátása szerint a rangsorolásnál helye van a jutaléknak, de szükséges lehet egy adott jutalékplafon bevezetése, amelynél nagyobb jutalékot nem kérhetnének el a közvetítő platformok.

Az online szálláshely-közvetítők által alkalmazott ÁSZF-ek, panaszkezelési mechanizmusok szabályozására vonatkozó javaslatra érkezett észrevételek

Az érintett felek a javaslatokat nem tekintik megalapozottnak, mivel szerintük a felvázolt ajánlások nehezen lennének átültethetők a gyakorlatba, túlságosan általánosítók, illetve konkrét problémákat nem azonosítanak. Egyikük szerint ezek a mechanizmusok már kellően szabályozottak.

Az egyik érintett azt is nehezményezte, hogy a jelentéstervezet nem mutat be konkrét panaszokat, különösen, hogy nem említi azt, hogy mennyi panasz érkezett kifejezetten a panaszkezelési mechanizmusokat illetően, illetve, hogy ebből mennyi panaszt kezeltek az online szálláshely-közvetítők megfelelő módon. Szerintük tehát nehezen érzékelhető a probléma súlya és relevanciája.

A szakmai szervezet szerint a hazai szállásadók jelentős része erősen kiszolgáltatott a szálláshely-közvetítőkkel szemben, így támogatják a javaslatot. Többek között azt szorgalmazzák, hogy a javaslatban szerepeljen a szálláshely-közvetítők számára egy olyan riportálási rendszer kötelezővé tétele is, amellyel a szállásadók számára láthatóvá válna, hogy a szálláshely-közvetítők felületein (egyfajta tevékenységnaplóként) lévő ajánlatokat ki, mikor és hogyan szerkesztette. Továbbá azt is javasolják, hogy a jövőben a szálláshely-közvetítők felelőssége legyen, hogy a vendégek a teljes kifizetett összegről számlát kapjanak, így rendszereznék az elszámolási folyamatokat.

Egyéb észrevételek

Egyes észrevételt tevők magát a gyorsított ágazati vizsgálatot, mint eszközt kritizálták. Szerintük az idő szűkössége miatt csupán korlátozott (konkrét anomáliák vagy részkérdések vizsgálatát nem meghaladó) megállapítások vonhatók le a vizsgálat eredményeiből.

Továbbá, szerintük egyoldalú a vizsgálat, mivel az csak egy aspektusra, az online szálláshely-közvetítőknek a szálláshelyek szempontjából megragadható működésére koncentrált, így kimaradt például az online szálláshely-közvetítők fogyasztói megítélésének vizsgálata, ahogyan elmaradt az online és a nem online szálláshely-közvetítés szegmenseinek értékelése, vagy éppen a szálláshelyek közötti versenyre vonatkozó fogyasztói percepciók elemzése is.

A GVH által a szállásadók körében végzett kérdőíves kutatás kapcsán azt jelezték egyes észrevételt tevők, hogy véleményük szerint a kutatás eredményeiből problematikus statisztikailag is megalapozott következtetéseket levonni, hiszen a válaszadók nem jelentettek országosan reprezentatív mintát. Ez a korábbi állításaikkal némileg ellentmond, mivel azoknál sok esetben éppen a kutatás eredményeire hivatkoztak.

A GVH észrevételekhez fűzött rövid válaszai

A szűk árparitás tiltását a GVH elsősorban a piac és a piaci verseny alakulásának elemzése alapján javasolja a jogalkotónak. A 2016-ban lezárult online szálláshelyfoglalási piacon lefolytatott ágazati vizsgálatban a tág árparitás versenykorlátozó hatását emelte ki a GVH, a szűk árparitást éppen a potyautas magatartás miatt tartotta elfogadhatónak. Az azóta eltelt hét év alatt azonban több lényeges dolog is történt. Egyrészt, az online szálláshely-közvetítési piacon új piaci szereplő nem jelent meg, a piaci viszonyok állandósultak, azt még érdemben a Covid19-járvány sem tudta megváltoztatni. A tág árparitás eltörlése tehát érdemben nem élénkítette a versenyt, érdemi új szereplő sem jelent meg a piacon. Ennek egyik oka lehet, hogy a szállásadók számára alapvetően a saját honlapon való értékesítés pénzügyileg a legkedvezőbb, így a szállásközvetítő platformokon a saját honlapjuknál kedvezőbb árakat nem fognak kínálni, azzal éppen azt kockáztatnák, hogy a számukra legprofitábilisabb vevőkör tér át egy kevésbé profitábilis értékesítési csatornára. Amennyiben tehát egy online szálláshely-közvetítő vállalkozás szűk árparitási kikötést tesz, az azt jelenti, hogy az adott szálláshely a saját honlapján nem értékesítheti ennél kedvezőbb áron a szobáit. Egy másik platformon bár alkalmazhatna kedvezőbb árakat, ez azt jelentené, hogy az ár a saját honlapi áránál is alacsonyabb lenne, amelyet a fenti logika miatt alapvetően nem lépnek meg a szállásadók. Tehát hatásukat tekintve a tág és a szűk árparitási kikötések között érdemi eltérés elvétve tapasztalható csak.

Másrészt, az időközben megjelent akadémiai kutatások is megerősítik, hogy a szűk árparitás nem pro-kompetitív, hatása még potyautas magatartás létezése esetén is kedvezőtlen.¹ A fogyasztói kutatások ráadásul azt mutatják, hogy a potyautas magatartás alapvetően nem jellemző.

Harmadrészt, mindezek eredményeként egyre több országban kerül tiltásra a szűk árparitás is, tehát a GVH javaslata nem tekinthető egyedinek még az EU-n belül sem. Megjegyezzük, hogy a kapuőr platformok számára a DMA is tiltja a szűk árparitás alkalmazását (39. bekezdés). Az, hogy a szűk árparitás eltörlésének nincs egyértelmű hatása a versenyre az Európai Bizottság elemzése alapján, éppen azt támasztja alá, hogy a potyautas magatartás nem releváns ebben a környezetben.

¹ KATHURIA, VIKAS–MACKENRODT, MARK-OLIVER (2021): The case against ‘Narrow’ price parity clauses. *Computer Law & Security Review*, Vol. 41, 105574. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2021.105574>

Negyedrész, a GVH által végzett felmérés is azt igazolja, hogy a szállásadók egy része már jelenleg is eltérő árakat alkalmaz az online szálláshely-közvetítő platformokon és a saját honlapján, esetükben tehát a szűk árparitási kikötés nem kerül betartásra. Ez összhangban van azzal az észrevétellel, hogy az online szálláshely-közvetítő platformok nem feltétlenül tudják ellenőrizni az árparitási kikötések teljesülését. Ahogy azt az egyik észrevételt tevő szintén kiemelte, az azonos árakat alkalmazó szállásadók egy jelentős része ezt pusztán adminisztratív okokból teszi – ezt pedig a szűk árparitás tiltása esetén is megteheti. A szűk árparitás tiltása nem jelent kötelezettséget a szállásadó számára, éppen ezzel ellentétben, árazási szabadságát növeli meg.

Mindezek alapján a GVH úgy ítéli meg, hogy a szűk árparitás törvényi tiltása nem veszélyezteti az online szálláshely-közvetítő platformok működését, esetenként viszont erősítheti az árversenyt, ami fogyasztói előnyökkel jár. Ezért továbbra is javasolja a GVH a szűk árparitás törvényi erejű tiltását.

A GVH az általa végzett kérdőíves kutatással kapcsolatban megjegyzi, hogy annak mintavételi eljárása összhangban volt más versenyhatóságok gyakorlatával (nagy méretű piaci szereplők mindegyikének megkérdezése, kis méretű piaci szereplők esetén mintavétel). Ez az eljárás automatikusan felülreprezentálja a nagyobb szereplőket a mintában, azonban enélkül a mintát lényegében csak kis szereplők alkotnák, és éppen a nagyobb, gazdaságilag és a fogyasztók számára is relevánsabb szereplők kerülnének ki belőle. Ennek ellensúlyozására mutatta be a GVH több esetben is a válaszok méretkategóriák szerinti megoszlását.

A válaszadási arány (24%) szintén átlagosnak és elfogadhatónak tekinthető versenyhatósági (pl. a Lyreco/Lomax fúzió esetén Dániában)² és akadémiai kutatások alapján is (például Bohdanowicz (2006)³ cikkében a hotelek válaszadási aránya 18,5% volt). A GVH a jelentéstervezetben (és a jelentésben is) részletesen kitért a válaszok reprezentativitásának kérdésére. A területi reprezentativitás a kitöltők körében is nagyjából fennállt, a méret szerinti reprezentativitás pedig a nagyon szélsőséges alapsokasági arányok miatt eleve nem volt biztosítható. Ezek alapján a kérdőíves kutatás eredményeit a GVH validnak tekinti azzal, hogy sok esetben a válaszok méretkategóriák szerinti bontása szükséges – ahogy ez látható is a jelentésben.

A rangsorolási szempontok transzparenssebbé tételével kapcsolatban a GVH úgy látja, hogy az egyes szálláshelyközvetítők honlapján az előrébb rangsorolt szálláshelyek melletti zászló, TOP1 vagy felfele mutató sárga hüvelykujj (Like) jelölés nem mindig egyértelmű a tekintetben, hogy milyen üzenetet kíván a fogyasztók számára közvetíteni. Szükség lenne az egyes jelek magyarázatára is, példaként említve néhány problematikát:

- a zászló ikonról nem biztos, hogy egy fogyasztónak a rangsorolás szempontjai jutnak először eszébe;
- a keresés eredményeként megjelenő TOP1–TOP5 szálláshelyekről sem biztos, hogy kiderül a fogyasztóknak, hogy a szállásközvetítő ajánlása milyen szempontok alapján került kialakításra, illetve van-e olyan a megjelenített találatok között, amely szállásadó jutalékot fizetett ezért;
- a Like jelölés alkalmazása, annak mindennapi életben elterjedt jelentéstartalma miatt a fogyasztóban azt a benyomást keltheti, hogy az a fogyasztói vélemények alapján kialakult rangsorra utal.

² <https://www.kfst.dk/pressemeddelelser/kfst/2023/20231101-lyreco-opgiver-at-overtage-lomax/> (letöltés időpontja: 2023. december 8.)

³ BOHDANOWICZ, PAULINA (2006): Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 24, No. 4, p. 662–682. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.06.006>

A GVH véleménye szerint az a tájékoztatási gyakorlat, miszerint a fogyasztó azt az üzenetet látja, hogy „A szálláshelyek által fizetett jutalék befolyásolhatja a lista sorrendjét! Bővebben”, majd a „Bővebben” gombra kattintva az általános szerződési feltételek nyílnak meg, nem feltétlenül tekinthető kielégítőnek.

Összességében a GVH azt várja el az online szálláshely-közvetítő szolgáltatóktól, hogy tegyék transzparenssé a rangsorolás szempontjait. Érzékelhető és érthető módon, a jogszabályoknak – a GVH hatáskörébe tartozó és ide vonatkozó jogszabályoknak (a Tpv. és az Fttv. rendelkezéseinek) – megfelelő vizuális jelzésrendszerrel tájékoztassák a fogyasztókat, ha egy szálláshely előrébb szerepel a találati listában, mert pl. magasabb jutalékot vagy más díjat fizetett a szállásközvetítőnek.