



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/93/2014.

Iktatószám: Vj/93-37/2014.

Üzleti titkot nem tartalmaz!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Kajtár Takács Hegymegi-Barakonyi Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda (1051 Budapest, Dorottya u. 6.) és a dr. V. P. ügyvéd által képviselt **Agoda Company Pte. Ltd.** (20 Cecil Street, Prudential Tower #19-08, 049712 Singapore) és az ugyancsak általuk képviselt **Agoda International Hungary Kft.** (1062 Budapest, Teréz körút 55-57.) eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye.

A jogorvoslati kérelmeket a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2014. október 17-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Agoda International Hungary Kft. és az Agoda Company Pte. Ltd. vállalkozásokkal szemben, mivel piaci jelzés alapján¹ észlelte, hogy az általuk, tevékenységük népszerűsítésére alkalmazott egyes hirdetésekben feltételezhetően megalapozatlanul alkalmazták a „*Garantáljuk a legjobb árakat*” kifejezést.² Az ügyindító végzés szerint az Agoda International Hungary Kft. és az Agoda Company Pte. Ltd. a fenti magatartásával valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen

¹ B/778/2014.

² Vj/93/2014. számú végzés

kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

2. A versenyfelügyeleti eljárás a www.agoda.com online szállásközvetítő oldal teljes tájékoztatási gyakorlatának vizsgálatára terjedt ki, 2010. november 1-től kezdődően.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

Agoda Company Pte. Ltd.

3. Az Agoda Company Pte. Ltd. (a továbbiakban: Agoda Company vagy Agoda) egy online szálláshely-foglalási rendszert működtet, amelyen keresztül a résztvevő szálláshely-szolgáltatók elérhetővé teszik szobáikat, és amelyen keresztül a látogatók lefoglalhatják ezeket a szobákat. Az Agoda Company a szálláshelyek lefoglalása mellett többszolgáltatásokat is nyújt, beleértve fizetések feldolgozását, vitarendezést, információ- és tartalomszolgáltatást, a szálláshelyek értékelését lehetővé tevő platformot, stb.³
4. Az Agoda Company működteti és kínálja a szolgáltatást, üzleti tevékenységét pedig az általa 2006. óta tulajdonolt, ellenőrzött és működtetett www.agoda.com weboldalon keresztül bonyolítja.⁴
5. Az Agoda Company számos további weboldalon is nyújt szolgáltatást (pl. www.agoda.hu), amely weboldalakat szintén az Agoda Company tulajdonol, működtet, irányít, és amelyek tárhelyét szolgáltatja is. Ezek a weboldalak átirányítják a látogatót a www.agoda.com weboldalra. Ezen túlmenően az Agoda Company kapcsolt vállalkozásai és egyéb marketing partnerei honlapján is nyújt szolgáltatást, továbbá elhelyez linkeket, amelyek a szolgáltatáshoz irányítják a látogatót. A magyar nyelvű weboldal kb. 2010 februárja óta működik.⁵

Agoda International Hungary Kft.

6. Az Agoda International Hungary Kft. (a továbbiakban: Agoda Hungary) az Agoda Company által üzemeltetett www.agoda.com weboldallal kapcsolatos szolgáltatásokat nyújt.
7. Az Agoda Companyt világszerte több, különböző kapcsolt entitás támogatja, beleértve az Agoda Hungary-t, amelyek célja az Agoda Company napi üzletvitelének támogatása. Ennek keretében a támogató entitások:

(i) arra ösztönzik a szálláshelyeket és az üzleti partnereket saját országaikban, hogy szerződjenek az Agoda Company-val, valamint támogató szerepet töltsön be a helyi szerződéses szálláshelyek tekintetében, és

³ Vj/93-5/2014. számú irat 1-7. pont (2. oldal)

⁴ Vj/93-5/2014. számú irat 1-7. pont (3. oldal)

⁵ B/778-10/2014. számú irat 2. pontja, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 3. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

- (ii) egyes országokban (beleértve Magyarországot) korlátozott mértékben ügyfélszolgálatot is biztosítanak, az Agoda Company javára és annak kérésére.⁶
8. A támogató entitások kizárólag az Agoda Company kérésére végeznek támogató szolgáltatást. A támogató szolgáltatásokra gyakorlati és logisztikai okokból van szükség (pl. időeltolódás, nyelvi akadályok, utazási idő). A helyi sajátosságoktól függően a támogató entitások a következő korlátozott támogató szolgáltatások közül egyet vagy többet nyújtanak (vagy ezeknek kombinációját):
- (a) piacfelmérés;
 - (b) szabad szálláshely-kapacitás beszerzése;
 - (c) a szálláshelyek oktatása és támogatása az extranet használatával kapcsolatosan;
 - (d) tartalom-optimalizálás;
 - (e) fordítás és segítségnyújtás a nyelvi akadályok leküzdésében;
 - (f) számlavezetés és közvetítő szolgáltatások lebonyolítása a szálláshelyekkel kapcsolatosan.
9. Az Agoda Hungary és az Agoda Company között szolgáltatási megállapodás van hatályban.⁷

III.

A vizsgált magatartás

10. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Agoda Company által üzemeltetett www.agoda.com weboldalon az online szállásfoglalás kapcsán kifejtett, illetve az ennek keretében, a szolgáltatás népszerűsítése érdekében közzétett kommunikáció, annak feltüntetésével, hogy az adott ajánlatra „legjobb ár” garancia vonatkozik.
11. A vizsgált kommunikáció egyrészt a honlap, másrészt a kapcsolódó Google AdWords hirdetések összessége. Az Agoda Company nyilatkozata szerint a „*Garantáljuk a legjobb árakat*” szlogen magyar nyelven először 2014. március 27-én jelent meg.⁸ A szlogent tartalmazó hirdetés 2014. szeptember 9-ig a www.google.hu oldalon [...] alkalommal jelent meg, amelyre [...] kattintás érkezett.⁹
12. A <http://www.agoda.com/hu-hu?setcookie=new=1> linken érhető el az Agoda magyar nyelvű honlapjának kezdőlapja, ahol közvetlenül a „Keresés” gomb alatt megtalálható az „agoda árgarancia” hiperlink. A hiperlinkre történő kattintással az árgarancia részletes feltételei megismerhetők.
13. Az „agoda árgarancia” hiperlinkre kattintva az alábbi tájékoztatás jelenik meg.

„Legjobb ár garancia

⁶ Vj/93-5/2014. számú irat 1-7. pont (3. oldal)

⁷ Az Agoda Hungary és az Agoda Company között megkötött ún. Hungary Support Service Agreement-et a Vj/93-11/2014. számú beadvány 6. számú melléklete tartalmazza.

⁸ Vj/93-11/2014. számú irat 3. pontja

⁹ Vj/93-11/2014. számú irat 2. számú melléklete

Az Agoda az alábbi "Legjobb ár garancia" programot kínálja. Amennyiben szobáját az Agodán keresztül foglalta, és esetleg ugyanaz a szoba más weboldalon kevesebbe kerül ugyanarra az időszakra, és elérhető valamint foglalható is, akkor mi ugyanazt vagy egy még kedvezőbb árat biztosítunk Önnek.

Igénylés benyújtása

Kérjük gyűjtse össze a következő információkat mielőtt kitölti a [Legjobb Ár Garancia igénylő lapot](#)

- *Foglalási azonosító.*
- *Adja meg annak a weboldalnak a címét ahol a kedvezőbb árat találta.*
- *A szálloda nevét, a várost és az országot.*
- *Küldjön legfeljebb 3 screenshot-ot a versenytárs weboldaláról, ahol a szoba elérhetősége, a szobatípus, a szoba ára található, egyértelműen az Ön által meghatározott időszakra.*

FIGYELEM: Nem szükséges foglalást végezni a versenytárs weboldalon, csak mutassa meg nekünk az összehasonlítást.

Szerződési feltételek

1. A "Legjobb ár garancia" program csak a visszaigazolt foglalásokra vonatkozik. Az igénylés benyújtásához adja meg Agoda foglalási azonosítóját.

2. Az alábbi feltételeknek kell megfelelnie:

- *Ugyanaz a szálláshely*
- *Ugyanaz a tartózkodási időpont*
- *Ugyanaz a szoba/ágy típus*
- *Vásárlási feltételek, az előrefizetéssel és foglalóval kapcsolatos előírások (amennyiben létezik)*
- *Azonos lemondási és módosítási szabályzat*
- *A szobának rendelkezésre kell állnia az azonnali visszaigazoláshoz, amikor munkatársaink ellenőrzik az elérhetőséget*

3. A "Legjobb ár garancia" program nem érvényes az alábbi, közzé nem tett árak esetében:

- *Egyéni árak*
- *Csomagárak vagy promóciós árak*
- *Utazási csomag részeként értékesített szállodai szobák*
- *Olyan árak, amelyek nem mindenki számára érhetők el, pl.:*
 - *Kedvezményes árak cégeknek*
 - *Csoport- vagy konferenciaárak*
 - *Klubtagsághoz kötött árak (pl. AAA vagy AARP árak)*
 - *Jutalomprogram*
 - *Szervezetek esetében, ahol az árak egy speciális csoportot céloznak meg, és nem mindenkinek szól*

4. Az Agodának jogában áll a követelés érvényességéről saját belátása szerint dönteni, és többek között azt is meghatározhatja, hogy a követelés ugyanazon

szálláshelyre, szobátípusra, vonatkozik-e, illetve, hogy megfelel-e a Szerződési feltételeknek és a Követelés feldolgozás előírásainak.

5. A “Legjobb ár garancia” program nem vonható össze egyéb ajánlatokkal vagy kedvezményekkel.

6. Az Agoda fenntartja a jogot, hogy a “Legjobb ár garancia” programot bármikor módosítsa, megváltoztassa, kiegészítse, felfüggeszse vagy megszüntesse.

Az igényléssel kapcsolatban bármilyen kérdéssel forduljon az Ügyfélszolgálat munkatársaihoz.”¹⁰

14. Az Agoda által alkalmazott árgaranciával kapcsolatosan az Agoda Company úgy nyilatkozott, hogy magyarországi panaszról nincsen tudomásuk. A szabályzat alkalmazásának ideje alatt minimális számban érkeztek az Agodához igények Magyarország tekintetében.¹¹ Előadta, hogy a felhasználóknak az Agoda weboldalán vagy e-mailen keresztül van lehetőségük az árgaranciára vonatkozó igényeik bejelentésére.

15. Az Agoda Company nyilatkozata szerint nem tárolja a megküldött webes űrlapokat. Az űrlapokban jelzett problémát a társaság kezeli, és lezárásuk után nem lehet azokat újra elérni. Az e-mail útján megküldött panaszokat 6 hónapig tárolják, majd ezután törlik. Ezért régi dokumentáció és levelezés már nincs az Agoda Company birtokában.¹²

16. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a fentiek ellenére az Agoda Company manuálisan átvizsgálta és szűrte „Magyarország” mint desztináció alapján az adatbázisát. Ennek eredménye a következő lett.¹³

- 2010. évre nem volt találat;
- a 2011. évre vonatkozó találatokat a 4. számú mellékletként csatolt munkalap tartalmazza;
- az Agoda Company 2012. évre vonatkozóan csak augusztusra, októberre, novemberre és decemberre rendelkezik adatokkal, erre az időszakra sem ország, sem nemzetiségi alapon nem volt találat;
- a 2013-2014. évekre vonatkozó eredményeket szintén a 4. számú mellékletként csatolt munkalap tartalmazza.

17. Mivel az e-maileket csak 6 hónapig tárolják, az Agoda Company csak két igényre vonatkozó levelezést tudott csatolni.¹⁴

18. Az első levelezés tanúsága szerint az Agoda Company 2014. május 27-én visszautasította a 49055240 számú foglalással kapcsolatos Legjobb Ár Garanciára vonatkozó igénybejelentést, arra hivatkozással, hogy „[a] screenshot nem tartalmazza a releváns információkat és/vagy nincs jele a szoba elérhetőségének.”

19. A második levelezés tanúsága szerint a fogyasztó kifogása arra vonatkozott, hogy a 51898985 azonosító számú foglalását a szálloda a hotel túlfoglalása miatt visszamondta.

¹⁰ Vj/93-18/2014. számú irat melléklete és B/778-1/2014. számú irat, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 2. számú mellékletként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹¹ B/778-10/2014. számú irat 10. pontja tartalmazza, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 3. számú mellékletként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé. Az üzleti titkot tartalmazó adatszolgáltatást a B/778-11/2014. számú irat 10. pontja tartalmazza, amely irat a Vj/93-9/2014. számú feljegyzés 2. számú mellékletként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé.

¹² Vj/93-11/2014. számú irat 7. pontja

¹³ Vj/93-11/2014. számú irat 7. pontja

¹⁴ Vj/93-11/2014. számú irat 7. pontja és 5. számú melléklete tartalmazza. A magyar nyelvű összefoglalót a Vj/93-26/2014. számon iktatott adatszolgáltatás „A1” melléklet tartalmazza.

A panaszos álláspontja szerint a cserébe felajánlott 10%-os voucher „felháborító”, továbbá kifogásolja, hogy a pénzt sem azonnal utalták és az utalás költségét is neki kell állnia, holott nem az ő hibája, hogy nem tudta igénybe venni a hotel szolgáltatását, a foglalást a hotel mondta le. Az Agoda Company válaszában sajnálatát fejezte ki a történetekkel kapcsolatban és felajánlotta, hogy a lefoglalt két éjszaka árának visszatérítésén túl még egyet, így összesen három éjszaka árát fizeti ki a panaszosnak. Agoda Company által felajánlott kompenzációt az ügyfél elfogadta.¹⁵

IV.

Az eljárás alá vont vállalkozások előadása

Agoda Hungary álláspontja

20. Az Agoda Hungary kérte figyelembe venni, hogy az Agoda Hungary semmilyen piaci tevékenységet nem végez, amely kapcsolódna a vizsgált kommunikációhoz. Az Agoda Hungary (i) nem üzemelteti a www.agoda.com és a www.agoda.hu weboldalakat; (ii) nem köt szerződéseket, megállapodásokat a weboldalak promóciójáról; (iii) nem köt szerződéseket, megállapodásokat magyarországi vagy más szállodákkal vagy szálláshelyszolgáltatókkal; (iv) nem köt szerződéseket, megállapodásokat egyéni ügyfelekkel és fogyasztókkal.¹⁶

Agoda Company álláspontja¹⁷

21. Az Agoda Company előadta, hogy törekszik a legjobb árakat kínálni. Ha azonban az ügyfél ugyanazon foglalás tekintetében talál alacsonyabb árat, erre vonatkozóan bejelentheti igényét. Ahogyan az a nyitóoldalon, közvetlenül a foglalási felület alatt elérhető árgarancia leírásának egyértelmű megszövegezéséből is kitűnik, az Agoda Company a következő „Legjobb Ár Garanciá”-t kínálja: *„Amennyiben szobáját az Agodán keresztül foglalta, és esetleg ugyanaz a szoba más weboldalon kevesebbe kerül ugyanarra az időszakra, és elérhető valamint foglalható is, akkor mi ugyanazt vagy egy még kedvezőbb árat biztosítunk Önnek.”*¹⁸
22. Az Agoda Company előadta, hogy a legjobb ár garancia és a legjobb árakra való utalások az online szobafoglalások vonatkozásában széleskörűen használt kifejezések és módszerek. Az Agoda Company ezt a széleskörűen használt árgaranciát világszerte alkalmazza a weboldalán, de eddig sehonnan sem érkezett ezzel kapcsolatos panasz vagy hatósági megkeresés. Álláspontja szerint a legjobb ár garanciája, valamint az erre való utalás jelentősen csökkenti az ügyfél keresési költségét. Továbbá, az ügyfél a www.agoda.com weboldalon megtett foglalását követően bármikor bejelentheti az eseteleges alacsonyabb árhoz kapcsolódó igényét, ezért az ügyfeleket megkíméli a döntés meghozatalát megelőző keresés idő- és költségáfordításától. Az ügyfeleknek nem kell hosszasan keresgélni a weboldalakon, hanem egyértelmű, világos, a feltételeket részletesen tartalmazó árgarancia leírást találnak közvetlenül a foglalási ablak mellett.

¹⁵ B/778-10/2014. számú irat 10. pontja, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 3. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹⁶ Vj/93-16/2014. számú irat 2-6. pont

¹⁷ Az Agoda Company a B/778-10/2014. számú iratban fejtette ki az álláspontját, amelyről a Vj/93-11/2014. számú beadványának 9. pontjában úgy nyilatkozott, hogy azt a versenyfelügyeleti eljárásban is fenntartja.

¹⁸ B/778-10/2014. számú irat 8. pontja, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 3. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

23. A „legjobb ár” kifejezés kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy amennyiben egy, a már kiválasztott szálláshellyel mindenben megegyező (ugyanazon időszakra vonatkozó, ugyanolyan szállásajánlat, amely hirdetése látható és elérhető), azonban olcsóbb szálláslehetőséget talál az ügyfél, úgy benyújthatja a legjobb ár garancia alapján az igényét, amennyiben a www.agoda.com weboldalon már foglalt szállást. Ebben az esetben az ügyfél igénye alapján az Agoda az adott szálláshely árával megegyező, vagy annál alacsonyabb árat érvényesít.¹⁹
24. A fenti folyamatot összegezve elmondható, hogy az ügyfél saját érdeke biztosítja azt, hogy a www.agoda.com weboldalon keresztül érhetőek el a legjobb árak, amit az Agoda a teljes működési modelljével, valamint az ügyfelekkel és az üzleti partnerekkel szembeni megközelítésével is törekszik elérni. Egyrészt, amennyiben az ügyfél ugyanazon feltételekkel alacsonyabb árú szálláshelyet talál, az Agoda csökkenti az árat. Másrészt, amennyiben az ügyfél nem nyújt be igényt, úgy vélelmezhető, hogy nem talált az Agoda által kínált árnál alacsonyabb árat, mivel egyébként nyilvánvalóan az igénybejelentés lehetőségét választotta volna. Az ügyfél szükségképpen tudomást szerez a legjobb ár garancia feltételeiről, mivel azok a teljes foglalási folyamat során egyértelműen és látható módon vannak feltüntetve a weboldalon (mind a nyitóoldalon, mind pedig később a foglalási oldal jobb részén, a foglalási és ügyféladatok kitöltésére szolgáló mező mellett).²⁰
25. Az Agoda Company a legjobb árakat azzal ellenőrzi, hogy megvizsgálja az ügyfelek beérkező igénybejelentéseit, amellet, hogy figyeli is az interneten elérhető egyéb weboldalakon kínált árakat. A legjobb ár garancia természetes és a gyakorlatban világszerte alkalmazott velejárója, hogy a monitoring tevékenység a fentebb ismertetett módon történik, tehát azáltal, hogy amennyiben egy ügyfél egy ugyanolyan feltételekkel rendelkező szállás esetében alacsonyabb árú ajánlatot talál, úgy az Agoda kötelessége meggyőződni az igénybejelentés valóságtartalmáról. Ez a módszer biztosítja azt, hogy az ügyfél az Agodától kapja a legalacsonyabb árat az interneten általa talált ajánlatok közül. Végül az Agoda Company felhívja a figyelmet arra a tényre, hogy a fentebb ismertetett garancia és monitoring rendszer alapvetően minden olyan weboldal esetében így működik, amely legjobb ár garanciával kínál szálláshely foglalási szolgáltatást.²¹
26. Az Agoda Company álláspontja szerint fentiekből eredően a „legjobb ár” fogalma egyrészt (i) a www.agoda.com weboldalán kínált és az ügyfél által elfogadott árat, illetve (ii) az ügyfél számára azt követően kínált árat jelenti, hogy egy ugyanolyan feltételekkel rendelkező, azonban olcsóbb szálláshely ajánlattal kapcsolatos igénybejelentését az Agoda felé megtette. Mindkét esetben biztosított, hogy az ügyfél az online kínálatok közül a legolcsóbb árajánlatot kapja, amennyiben az egyes ajánlatokat összehasonlítja és ennek megfelelően a legjobb ár garancia szerinti igénybejelentését megteszi.²²
27. Az Agoda Company álláspontja szerint a weboldalát látogató fogyasztók alapvetően tapasztalt utazók, és ezért tőlük ésszerűen elvárható, hogy ismerik az online szolgáltatások és az online foglalások alapvető jellemzőit. Még az online foglalásokat kínáló weboldalak kapcsán tapasztalattal nem rendelkező, a honlapra első alkalommal ellátogató fogyasztók is könnyen megismerhetik és használhatják a szolgáltatás feltételeit a weboldal egyszerű dizájnjának és működésének köszönhetően. Amennyiben pedig ezek ellenére a látogatóban kérdés vagy kétség merülne fel, az Agoda ügyfélszolgálat szintén könnyedén

¹⁹ Vj/93-19/2014. számú irat 3. pontja

²⁰ Vj/93-19/2014. számú irat 3. pontja

²¹ Vj/93-19/2014. számú irat 3. pontja

²² Vj/93-19/2014. számú irat 3. pontja

elérhető (mind a szolgáltatási feltételek mellett, mind pedig az igénybejelentő lapon megtalálhatók az elérhetőségek).²³

28. A fentiek okán az Agoda Company meggyőződése, hogy az általa alkalmazott kommunikáció és garanciarendszer megfelel a magyarországi és egyéb szabályozási feltételeknek.²⁴

V. Jogszályi háttér

29. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
30. Ugyanezen jogszályhely (2) bekezdése szerint e törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
31. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
32. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2)

²³ Vj/93-19/2014. számú irat 4. pontja

²⁴ B/778-10/2014. számú irat 11. pontja, amely irat a Vj/93-10/2014. számú feljegyzés 3. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

33. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
34. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
35. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
36. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
37. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
38. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – az ott írt kivételekkel – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
39. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajta vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.
40. A Tpv. 53. §-ának (3) bekezdése szerint, ha a rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy hivatalból az eljárás nem a megfelelő ügyfél ellen indult, a megfelelő ügyfél az eljárásba az előző ügyfél egyidejű elbocsátásával bevonható. Ennek hiányában a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács az eljárást megszünteti.
41. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalból eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VI. Jogi értékelés

42. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Agoda Company által működtetett www.agoda.com és www.agoda.hu honlapok népszerűsítése során használt „*Garantáljuk a legjobb árakat*” szlogen – osztva ekörben az eljárás alá vont nézetét – a fogyasztó számára egyrészt jelentheti azt, hogy a szóban forgó honlapon nagyon kedvező, „legjobb” áron kínált szállások között válogathat. Másrészt jelenti azt is, hogy amennyiben a fogyasztó a későbbiekben a foglalással teljesen azonos tartalmú (azonos körülmények és feltételek mellett kínált), de olcsóbb csomagajánlatot talál és ezt a megfelelő módon igazolja, akkor az Agoda legalább az árkülönbözetet megtéríti számára (esetenként annál többet is. Ekként a „*Garantáljuk a legjobb árakat*” szlogen az árgarancia intézményére utal, és az árgaranciához tartozó legjobb ár fogalma minimumárként értelmezendő. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a legalacsonyabb ár garanciája nem jelenti azt, hogy az azt alkalmazó vállalkozás minden versenytárs áránál alacsonyabb árat kínál. Az árgarancia intézménye jelen esetben azt jelenti, hogy ha van a piacon olyan versenytárs, amelynek ára alacsonyabb az Agodáénál, akkor a különbséget megtérítésével biztosítja a fogyasztó számára, hogy ugyanannyit vagy kevesebbet kelljen fizetnie a versenytárs áránál. Ezért az árgaranciával együtt megjelenő legjobb ár kifejezés nem feltétlenül minősül minden esetben piacelsőbbségi állításnak (ha valóban működik is az árgaranciás rendszer), mivel a garanciális elemek érvényesülésének van elsődleges szerepe.
43. A minimumár garantálásával kapcsolatos üzenet vonatkozásában az eljáró versenytanács megállapítja, hogy jelen eljárás során nem jutott a GVH tudomására olyan fogyasztói kifogás, amely alapján feltételezhető lenne, hogy létezett olyan – más online szállásközvetítő vagy maga a szálláshely által kínált – ajánlat, mely tartalmában teljesen azonos az Agoda honlapján keresztül foglalt szállásajánlattal, ámde kedvezőbb árú, amely ár nem különleges módon került meghatározásra (lsd. szerződési feltételek 3. pontja), azonban a fogyasztó az árgaranciát az Agodának felróható okból nem tudta érvényesíteni. Így nem nyert bizonyítást az, hogy az árgaranciára vonatkozó üzenet valótlan lenne, valamint hogy az a fogyasztói döntéseket torzítóvá tenné.
44. Jelen ügyben nem nyert bizonyítást, hogy a fogyasztók megtévesztésére, az üzleti döntésük jogszerűtlen befolyásolására lenne alkalmas a „*Garantáljuk a legjobb árakat*” üzenet. Mivel a kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre, illetve az üzleti döntés tisztességtelen befolyásolására való alkalmasságának megítéléséhez szükséges információk jelen eljárásban nem állnak rendelkezésre, és azok beszerzése az eljárás folytatása esetén sem várható, ezért az eljáró versenytanács az eljárást a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján megszünteti.

VII. Egyéb kérdések

45. Az Fttv. 1. § (2) bekezdése alapján az Fttv., valamint (az Fttv. eljárási szabályainak alkalmazása révén az Fttv.-re visszautaló) más megtévesztő vagy egyéb módon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat meghatározó jogszabályok rendelkezései alapján a hazai fogyasztók felé irányuló, valamint a hazai gyakorlaton keresztül,

Magyarországról megvalósuló, de más országok polgárait érintő kommunikációs gyakorlat is értékelhető.

46. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése és 11. § alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
47. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
48. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése a) és b) pontja alapján a jelen ügyben fennáll a GVH hatásköre, mivel az Agoda Company szolgáltatásának népszerűsítésére igénybe vett Google Adwords hirdetések megjelenési adatai, továbbá a www.agoda.com honlap látogatottsági adatai is arra utalnak, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat viszonylag magas számú fogyasztót elért.
49. A GVH illetékessége a Tptv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.
50. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 82. §-ának (1), (2) és (3) bekezdése, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja. Az eljáró versenytanács végzésének bírósági felülvizsgálata iránti kérelmet az ügyfél, valamint az terjeszthet elő, akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, továbbá a bejelentő, ha a végzést e törvény alapján vele közölni kell. A Tptv. 60/A. § (2) bekezdése szerint az eljárásnak a Ket. 31. § (1) bekezdés e) és i) pontja alapján történő megszüntetéséről hozott végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2015. július 8.

Dr. Bara Zoltán s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag