



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036
Telefon: (06-1) 472-8865
Ügyszám: VJ/37/2018.
Iktatószám: VJ/37-102/2018.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. K. N. D. cégvezető által képviselt **FestiPay Készpénzmentes Fizetési Szolgáltatások Zrt.** (1126 Budapest, Derkovits utca 3-5.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács kötelezi a FestiPay Készpénzmentes Fizetési Szolgáltatások Zrt.-t (a továbbiakban: FestiPay) az általa benyújtott alábbi kötelezettségvállalás teljesítésére.

1. A vizsgált magatartásoktól való tartózkodás

A FestiPay felhagy, illetőleg a jövőben tartózkodni fog azon magatartások tanúsításától, hogy az általa biztosított borralaló adási opció kialakítása során a borralaló mértékének 10%-ban történő alapbeállításával, illetőleg annak vizuális kiemelésével pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra, a következő vállalások teljesítésével:

1.1. Tájékoztatás

1.1.1. A FestiPay a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belüli teljesítéssel vállalja, hogy a jövőben, a borralaló adási funkcióval ellátott, készpénzmentes fizetési rendszert igénybe vevő rendezvényeken, fesztiválokon, vendéglátóipari egységeknél és egyéb helyeken megfelelő tájékoztatást fog adni a fogyasztók számára a vásárlás, fizetés és borralaló adás menetéről, az adott rendezvényen a kereskedőknél és a karszalag/kártya feltöltőpontokon kihelyezett, közérthetően megfogalmazott, piktogramos ábrával illusztrált módon. A tájékoztatók kihelyezését a FestiPay a partnerei számára is előírja, illetve azon rendezvényeken, melyeken a FestiPay a fent részletezett szolgáltatást nyújtja, maga is gondoskodik a feltöltőponti tájékoztatók kihelyezéséről a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 30 napon belül, illetve a jelenlegi járványügyi veszélyhelyzet okán előírt korlátozások feloldását követő 30 napon belül, amennyiben a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvétele megelőzi a járványügyi veszélyhelyzet megszűnését.

1.2. Informatikai fejlesztés

1.2.1. A FestiPay a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 180 napon belül vállalja, hogy a fogyasztók rendeléséről tájékoztatást adó vevőkijelzőn elhelyezett borralaló adási felületet a borralaló adási funkció működtetését végző, forráskódját, szoftverjogait birtokló partnere által úgy módosíttatja, hogy a felületen a borralaló adás

igényének jelzését a fogyasztónak a kijelző adott részének megérintésével kell tevőlegesen kifejeznie, majd ezt követően a kijelzőn megjelenő lehetőségek közül választva kifejezheti borraavaló adási igényét annak mértékének megadásával. A fogyasztó számára tehát a vevőkijelzőn a megvásárolni kívánt termékek / szolgáltatások mellett megjelenik egy semleges szöveg („Amennyiben borraavalót szeretnél adni, nyomd meg ezt a gombot!”), majd kizárólag ezt követően, a gombnyomás hatására jelennek meg az adható borraavaló százalékok (0%, 5%, 10%, 15%, 20%) előre definiált formában végösszegekkel együttesen, illetve a fogyasztónak lehetősége nyílik az adni kívánt borraavaló összegét összecszerűen is külön, manuálisan beütni. Amennyiben a fogyasztó nem kíván borraavalót adni, külön tennivalója nincs, a vevőkijelzőn nincs szükség semmilyen gomb megnyomására, a fizetésre használt kártyája, karszalagja olvasóberendezéshez történő érintésével teljeseedsbe megy a fizetési tranzakció, borraavaló felszámítása nélkül. Erről a lehetőségről a FestiPay a fogyasztókat az 1.1.1. pontban bemutatott tájékoztatóban is informálja, illetve a kijelzőn is felhívja a figyelmet arra, hogy amennyiben a fogyasztó nem kíván borraavaló adással élni, nincs más teendője, mint a kártyáját/fizetési chipjét az olvasóberendezéshez érinteni.

1.3. Szerződések módosítása

1.3.1. A FestiPay az informatikai fejlesztés 1.2.1. pont szerinti megvalósításától számított 60 napon belül vállalja, hogy a partnereivel hatályos, meglévő szerződéseit oly módon módosítja, hogy amennyiben borraavaló adás megoldás alkalmazására kerülne sor, az a fenti 1.2.1. pontban meghatározott módosított felülettel történjen azon partnerek, rendezvények, helyszínek esetén, amelyekre a FestiPay jogszerűen ráhatással bír, azaz minden olyan rendezvényszervező, fesztiválszervező, létesítményt üzemeltető partnerei esetében, amelyekkel a FestiPay szerződésben áll a borraavaló adási funkcióval ellátott készpénzmentes fizetési rendszer biztosítása vonatkozásában.

1.3.2. A FestiPay a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 60 napon belül vállalja, hogy azon rendezvényszervező, fesztiválszervező partnerei vonatkozásában, amelyek jelen kötelezettségvállalás megtételének dátumáig jelezték, hogy a borraavaló adási funkciót a továbbiakban nem kívánják igénybe venni, a vonatkozó szerződésekben a borraavaló adással kapcsolatos szerződéses pontokat ennek megfelelően törli/módosítja.

1.4. Kiegészítő tájékoztatás

1.4.1. A FestiPay az informatikai fejlesztés 1.2.1. pont szerinti megvalósításától számított 60 napon belül vállalja, hogy azon készpénzmentes fizetési rendszert igénybe vevő partnerei részére, amelyek esetében a borraavaló adási funkciót lehetővé tevő szoftver felhasználásáról nem rendelkezhet a FestiPay (mert az nem tárgya a FestiPay és az adott partner között fennálló szerződéses viszonynak), a partnerrel fennálló szerződéses viszonyra nézve a jelen kötelezettségvállalás 1.2.1. pontjában szereplő szoftvermódosításra a FestiPay írásban javaslatot tesz az adott partnernek, és írásban felhívja a partnere figyelmét arra, hogy a szoftvermegoldás fent leírt módosítása a jogszerű működéshez elengedhetetlen.

2. A kötelezettségvállalás teljesítésének igazolása

2.1. A FestiPay a kötelezettségvállalás elfogadását tartalmazó határozat kézhezvételét követően, az 1.1.1. pontban foglaltak szerint elkészített tájékoztató anyagokat az 1.1.1. pontban szereplő határidőt követő 30 napon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatal részére, külön felhívás nélkül.

2.2. A FestiPay a kötelezettségvállalás elfogadását tartalmazó határozat kézhezvételét követően, az 1.2.1. pontban foglalt informatikai fejlesztésre vonatkozó határidőt követő 30 napon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatal részére, külön felhívás nélkül a fejlesztés részletes bemutatására szolgáló dokumentációt.

2.3. A FestiPay a kötelezettségvállalás elfogadását tartalmazó határozat kézhezvételét követően, az 1.3.1., 1.3.2., 1.4.1. pontokban vállalt határidőket követő legkésőbb 30. napon, az 1.3.1., 1.3.2., 1.4.1. pontokban vállalt kötelezettségek teljesítéséről megküldi részletes beszámolóját a Gazdasági Versenyhivatal részére, külön felhívás nélkül.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, az erre rendszeresített űrlap¹ használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2018. október 16-án versenyfelügyeleti eljárást indított² a FestiPay ellen, miután észlelte, hogy az eljárás alá vont által értékesített vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver részeként (opcionálisan) biztosított borraalórendszer olyan módon került kialakításra és alkalmazásra, hogy annak használata során a fogyasztó valószínűsíthetően korlátozva van választási vagy magatartási szabadságában, illetve abban, hogy tájékozott döntést hozhasson, mivel alkalmazásának körülményeire – különös tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére – is figyelemmel valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra oly módon, hogy őket döntéshozatalra készíteti a borraalóra vonatkozó ügyleti döntés tekintetében, azáltal, hogy alapértelmezett opcióként 10%-os borraaló kerül megjelenítésre a FestiPay fizetési rendszerén, azt az üzenetet közvetítve a fogyasztók felé, hogy az alapértelmezettként megjelölt mértékű összeg borraalóként való megfizetése bevett és elvárt.
2. Ezáltal a FestiPay a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat. Az eljárás kiterjed a FestiPay 2017 januárjától tanúsított kereskedelmi gyakorlatára.
3. A vizsgálat 2019. november 21-én terjesztette az eljáró versenytanács elé a vizsgálati jelentést³ és az eljárás iratait, ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a

¹ http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

² VJ/37/2018.

³ VJ/37-76/2018., betekinhető iratváltozat: VJ/37-77/2018.

versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.

4. Az eljáró versenytanács 2019. december 16-án a Tpv. 73. §-ának (3) bekezdése alapján észrevételezés céljából megküldte az ügyben készült vizsgálati jelentést az eljárás alá vontnak.⁴ A FestiPay 2020. január 21-én nyújtotta be a vizsgálati jelentéssel kapcsolatos észrevételeit.⁵
5. Az eljáró versenytanács 2020. február 18-án közölte az eljárás alá vonttal előzetes álláspontját,⁶ majd a FestiPay kérelmére 2020. március 11. napján nyilvános tárgyalást⁷ tartott az ügyben.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

6. A FestiPay 2015-ben alakult, amikor a többségi tulajdonos Cardnet Zrt. az általa nyújtott készpénzmentes fizetési szolgáltatások nyújtását egy önálló jogi személy társaságba kiszervezte. A készpénzmentes fizetési rendszer egy olyan zárt láncú vagy nyitott láncú elektronikus fizetési rendszer, amely használatkor vagy a hagyományos bankkártyás fizetési megoldást, vagy az előre egyenleggel feltöltött elektronikus utalványkártya használatát, illetve ezek kombinációját segíti elő.⁸
7. A FestiPay szolgáltatási köre a készpénzmentes fizetésen túl magába foglalja a rendezvényekhez kapcsolódó staff managementet, a rendezvénykártyához kapcsolódó mobil applikációt illetve mobil fizetést, továbbá a fesztiválokhoz kapcsolódó további szolgáltatások integrálását (úgy mint jegykezelés, beléptetés, márkakommunikációhoz kapcsolódó aktivitás).⁹
8. A FestiPay tulajdonosai a Cardnet Zrt. (68,5%) és a Sziget Kulturális Menedzser Iroda Zrt. (31,5%).¹⁰
9. A FestiPay nettó árbevétele 2018-ban 613.736.000 Ft volt.¹¹
10. Nyilatkozata és a csatolt adatok tanúsága szerint a FestiPay a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény értelmében KKV-nak minősül.¹²
11. Az eljárás alá vonttal szemben a GVH korábban nem folytatott versenyfelügyeleti eljárást.

⁴ VJ/37-80/2018.

⁵ VJ/37-81/2018.

⁶ VJ/37-84/2018.

⁷ VJ/37-93/2018.

⁸ VJ/37-5/2018.

⁹ VJ/37-2/2018.

¹⁰ VJ/37-2/2018.

¹¹ VJ/37-15/2018.

¹² VJ/37-15/2018.

III.

Az érintett termék és piac

III.1. A vizsgálat tárgyát képező szolgáltatás

12. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatot a FestiPay által biztosított készpénzmentes fizetési rendszerhez kapcsolódóan, alvállalkozó bevonásával nyújtott vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver részeként elérhető opcionális lehetőség, a borralaló adási funkció (a továbbiakban: borralaló adási opció) képezi. Ezt a szolgáltatást a FestiPay a Fruitsys Hungary Kft. (a továbbiakban: Fruitsys) alvállalkozókénti bevonásával biztosítja ügyfelei részére.¹³ A felek között létrejött szoftverhasználati szerződés értelmében [ÜZLETI TITOK].¹⁴
13. A FestiPay az általa bizonyos megbízói részére biztosított vendéglátóipari-kereskedelmi szoftvert akként definiálta, hogy az egy olyan szoftver és (annak működtetéséhez szükséges) hardver rendszer biztosítását takarja, amely megoldás révén az értékesítés helyszínén a kereskedő partnerek termékértékesítése nyomon követhető, a vásárlóval a nehezített környezeti feltételek mellett (erős zaj) a vásárlás közbeni kommunikáció biztosítható (a vásárló felé fordított kijelzőn a vásárlás teljes folyamata nyomon követhető, így biztosítható a vásárlóval való kommunikáció visszaellenőrzése). Az ennek részeként biztosított borralaló adási opció pedig a FestiPay által adott definíció szerint egy olyan, megbízói kérésre biztosított opcionális lehetőség, amely a vásárlók részére lehetőséget ad a készpénzmentes környezetben az elektronikus fizetési megoldások esetén is borralaló adására, amely során a vásárlóval a nehezített környezeti feltételek mellett (erős zaj) a vásárlás közbeni kommunikáció biztosítható (a vásárló felé fordított kijelzőn a borralaló adás teljes folyamata nyomon követhető, így biztosítható a vásárlóval való kommunikáció visszaellenőrzése, illetve megkövetelhető a vásárló tevőleges beleegyezésének a kérése a borralaló mértéke vonatkozásában).¹⁵

III.2. A szolgáltatás környezete

14. A hazai gyakorlatban 2011-től van jelen fesztiválokön a készpénzzel történő fizetés lehetőségét nem biztosító, elektronikus úton megvalósított fizetési megoldás. A FestiPay megjegyezte, hogy kupon alapú, elszigetelt megoldások korábban is léteztek, de ezek piacáról átfogó képpel és ismerettel nem rendelkeznek.
15. Az elmúlt években a hazai, nagyobb tömegeket vonzó fesztiválokön mindenhol bevezetésre került valamilyen készpénzmentes fizetési rendszer. Fesztiválkörnyezetben jellemzően készpénz egyáltalán nem elfogadott, a nagyobb szórakozóhelyeken pedig a készpénzfogadás mellett, azzal párhuzamosan működik készpénz használatát csökkentő, alternatív megoldás. A hazai helyzet általánosságban megegyezik az európai gyakorlattal, ahol a trendek és megoldások hasonlóak: jellemzően nagy, nemzetközi vállalatok nyújtanak különböző fizetési megoldásokat.¹⁶

¹³ VJ/37-2/2018.

¹⁴ VJ/37-5/2018., 1. sz. melléklet

¹⁵ VJ/37-5/2018.

¹⁶ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

16. A készpénzmentes fizetési szolgáltatások általános termékelőnyeiként a FestiPay saját honlapján¹⁷ az alábbiakat emeli ki:
- több költséget, ezáltal magasabb bevételt generál a gyorsabb kiszolgálásból adódóan;
 - a látogatók 15-30%-kal többet költenek;
 - az átlátható pénzügyi folyamat további bevételeket generálhat a szervező számára.
17. A fentiekkel kapcsolatban a FestiPay előadta,¹⁸ hogy ezek az állítások kereskedelmi, közgazdasági alaptézisek, illetve a készpénzes és a kártyás (utalvány- vagy bankkártya) fizetési megoldások használata során gyűjtött tapasztalatok alapján kerültek meghatározásra, figyelemmel arra, hogy
- egy zsúfolt, túlterhelt kereskedelmi egységben a készpénzmentes, gyorsabb fizetési rendszerek alkalmazása több vevőt eredményez, mert csökkenti a sorbanállás idejét, így adott (nyitvatartási) időn belül több vendég szolgálható ki, illetve mivel a sorbanállás ideje csökken, a leendő vásárlók nem állnak el a vásárlási szándéktól és keresnek olyan vendéglátó egységet, ahol helyettesítő terméket választva, előbb kerülnek kiszolgálásra;
 - pszichológiai tanulmányok és kereskedelmi statisztikák támasztják alá, hogy amennyiben készpénz nélkül, kártyával vásárolnak az emberek, a vásárlási összérték magasabb, mint a készpénzes vásárlások esetén, vagyis a kártyával fizető közönség többet költ, mint a készpénzzel fizető közönség;
 - a készpénz fizetési rendszerből történő kizárása és elektronikus elszámoló és fizetési rendszer használata megszünteti a készpénzhasználat okozta szándékos vagy véletlen hibázási lehetőséget, ezáltal a rendezvényszervező részére (is) gyors, azonnali, átlátható elszámolást biztosíthat. Mindez a gazdaságfehérítő hatás a rendezvényszervező számára is érzékelhető pénzügyi előnyöket biztosíthat, amely bevételnövekedést (is) jelent, de a raktárkezelésben, logisztikai folyamatokban is a szervezőt támogatja.

18. [ÜZLETI TITOK]¹⁹

III.3. Piaci szereplők²⁰

19. A hazai piacon a FestiPay meghatározó szereplő (%-os részesedését nehéz lenne becsülni), mellette fesztiválokon, rendezvényeken a HelloPay Zrt. van jelen, illetve egy-egy eseményen az Intellitix vállalat (<https://intellitix.com>) is nyújt hasonló szolgáltatást. Léteznek egyedi, pl. egyetemeken belül működő megoldások, de ezek jellemzően egy-egy konkrét helyen kerültek csak bevezetésre. A rendezvények időszakos jellege, valamint a piac rapszodikusán változó természete miatt részletes és valós képet adó piacelemzéssel a FestiPay nem rendelkezik sem hazai, sem nemzetközi szinten.
20. Általánosságban elmondható, hogy a rendezvények, fesztiválok szervezői/tulajdonosai irányából egyre növekvő igény mutatkozik a nagyobb átláthatóságot és gyorsabb fizetési tranzakciókat biztosító készpénzmentes megoldások iránt. Felhasználói oldalról szintén az

¹⁷ <https://www.festipay.hu/szolgaltatasok/#cashless-payment-solutions>

¹⁸ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

¹⁹ VJ/37-25/2018. melléklete

²⁰ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

látható, hogy a készpénzes fizetésekkel szemben jelentős kényelmet és biztonságot nyújtanak a különböző digitális (vagy részben digitális) fizetési technológiák, így az ő körükben is egyre népszerűbbek a FestiPay-éhez hasonló megoldások.

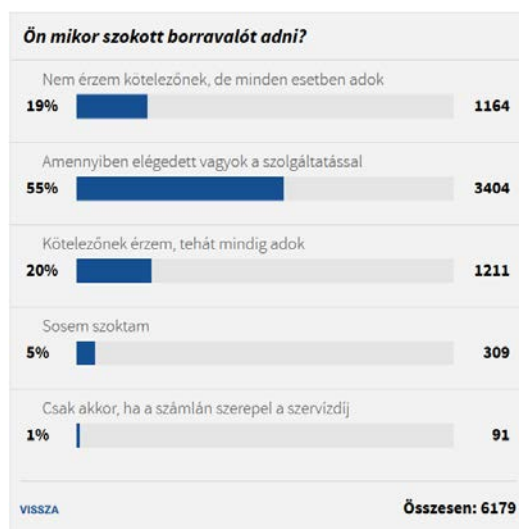
III.4. Ügyfélkör, érintett fogyasztók, fogyasztói szokások

21. A FestiPay nyilatkozata²¹ szerint fő ügyfélköre a fesztiválok szervezői közül kerül ki, ennek megfelelően a FestiPay terminál rendszer főleg fesztiválokon kerül alkalmazásra. A fesztiválok mind létszám, mind látogatók szempontjából nagyon változatos képet mutatnak. Az eljárás alá vont néhány ezer főtől több százézes látogatószámig szolgál ki fesztiválokat. A rendszer második legjellemzőbb felhasználása a fürdők, strandok készpénzmentes szolgáltatásának biztosítása. Pihenni vágyó családok, fiatalok, vagy éppen idősebb korosztály szintén használja a rendszert. A FestiPay terminál megtalálható még olyan nagyobb, szezonálisan nyitva tartó szórakozóhelyeken, mint a Budapest Park. A hely jellegéből adódóan a közönség száma és összetétele is változik az aktuális koncerteknek megfelelően. Ezekon kívül a FestiPay fizetési rendszere jelenleg egy vendéglátóipari egységben működik, melynek főleg szórakozni vágyó társaságok a látogatói.
22. Ez a sokszínűség a borraivaló adási szokásokat is meghatározza, a rendszer anonim működése viszont nem teszi lehetővé a felhasználók fizetési szokásainak bármilyen típusú elemzését sem hazai, sem külföldi vonatkozásban.
23. A FestiPay eseti jellegű benyomásai, helyszíni beszélgetései, tapasztalatai alapján akként nyilatkozott,²² hogy a fogyasztók borraivaló adási hajlandóságát az alábbi tényezők befolyásolják (jelentőségük szerint csökkenő sorrendben):
 1. származási ország kultúrájában a borraivaló milyen mértékben van jelen / elfogadott / elvárt;
 2. elégedettség a kiszolgálással (termék minősége, sorbanállás ideje, stb.);
 3. az adott eseményen részt vevő látogatók jövedelmi és életkor jellemzői;
 4. az adott eseményen jellemző árszínvonal (más eseményekhez képest);
 5. általános elégedettség az eseménnyel.
24. A vizsgáló által feltárt, borraivaló adással kapcsolatos, nem reprezentatív 2017-es internetes statisztika²³ szerint a fogyasztók többsége (55%) akkor ad borraivalót, ha elégedett a szolgáltatással, de jelentős részük (kb. 40%) mindenképpen ad (függetlenül attól, hogy kötelezőnek érzi-e vagy sem).

²¹ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

²² VJ/37-8/2018.

²³ <http://www.origo.hu/gazdasag/20171127-minden-amit-erdemes-tudni-a-borraivalorol-mikor-mennyi-es-kinek-jar-a-jatt.html>; VJ/37-38/2018. feljegyzés.



25. A KSH által végzett 2014-es adatokra épülő kutatás szerint²⁴ a borralalóra fordított kiadások 8,4 milliárd forintot tettek ki 2014-ben és a „második legnagyobb borralalós tétel (2,5 milliárd forint) a pincéreknek, felszolgálóknak, illetve ételfutároknak adott összeg. Az étel házhoz rendelése (akár otthonra, akár a munkahelyre) igen népszerű, hatalmas a kínálat, sok a házhoz szállításra specializálódott cég. 2014-ben e szolgáltatásnál egy-egy alkalommal 200 forint körüli borralalót adtunk az ételfutároknak, ételkiszállítóknak, azonban a hagyományos éttermi étkezés során ennek átlagosan a dupláját is otthagytuk, alkalmanként 400 forintot.”



26. A KSH jelentése azt is rögzíti, hogy 1998. és 2014. között ugyan nominálértéken másfélszeresére nőtt, reálértéken viszont kétharmadára csökkent a borralaló mértéke. 1998-ban jövedelmünk 0,16%-át fizettük ki borralalóra, 2014-ben ennek csak a felét (0,08%-ot). 2014-ben a legmagasabb fogyasztási kiadásokkal jellemezhető vegyes korösszetételű háztartások a vendéglátásban a pincéreknek és az ételfutároknak adták a legtöbb borralalót, a legkevesebbet a taxisoknak és a teherfuvarozóknak. A csak

²⁴ <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/halapenz.pdf>

fiatalokból álló háztartások nem adnak borraivalót például a szerelőknek, a portásnak, a gondnoknak, a kéményseprőnek vagy a szemétszállítási szolgáltatások után, a legtöbb borraivalót a vendéglátásban tevékenykedőknek adták (az összes, borraivalóra kiadott forintjaik 75%-ával a pincéreket és az ételfutárokat jutalmazták). Az eltérő fogyasztási szokásokkal magyarázható, hogy a csak idősekből álló háztartásoknál teljesen más a helyzet. A vendéglátásnál a pincéreknél, ételfutároknál alig valamennyi borraivaló fordult csak elő, összes borraivalós kiadásaikból csupán 13% (ezen belül a házhozszállítás mindössze csak 3,6%), míg a fodrásznak, kozmetikusnak és a postásnak adott borraivaló jóval nagyobb összeget tesz ki (30 és 19%). A KSH eredményei szerint az 1998. és 2014. között eltelt 16 évben átalakult a fontossági sorrend is, a kozmetikus, fodrász, a pincér, valamint a benzinkutas szakmák előrébb kerültek a rangsorban, a postás, illetve újságárus hátrébb.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A szolgáltatás működése

27. A „FestiPay pincérrendszeren” történő borraivaló adás folyamatát 2017-től az eljárás alá vont az alábbiak szerint ismertette:²⁵
- vevő szóban leadja rendelését a pultos részére, pultos a számítógépen rögzíti a rendelést;
 - vevő a rendelt tételeket nyomon követi a vevő oldali kijelzőn (termék neve, egységára, mennyisége);
 - vevő a termékek végösszege mellett lehetőséget kap borraivaló adásra, a szoftverben a Fruitsys által előre beállított %-os mértékben (jellemzően 0-20% között, 5 lépésben);
 - vevő a vevő oldali kijelzőn nyomással jelzi borraivaló adási szándékát az adott virtuális gomb megnyomásával; vásárlói nyilatkozat hiányában a fizetési tranzakció nem indítható el;
 - amennyiben vásárló nem érti a borraivaló adás folyamatát (kommunikációjában korlátozott, vagy nem tud/kíván nyilatkozni), a pultos a vevő oldali kijelzőn 0% borraivaló adással továbbviszi a vásárlási folyamatot;
 - a kiválasztott borraivaló értéke átkerül a FestiPay készpénzmentes fizetési rendszerébe, amely indítja és kezeli a fizetési tranzakciót, majd a sikeres tranzakció adatait a vevő oldali kijelzőre és a pultos számítógép kijelzőjére kiírja (vásárlás értéke, borraivaló értéke, összesen érték, új kártyaegyenleg [amennyiben utalvány kártyával történt a fizetés, bankkártyás fizetés esetén egyenleg információ nem elérhető]).
28. A vizsgálat a 2017-2019 időszak vonatkozásában háromféle borraivaló megjelenítési módot tárt fel, amelyek alkalmazásával kapcsolatban az eljárás alá vont – a Fruitsys-vel egyezően²⁶ – akként nyilatkozott,²⁷ hogy
- [ÜZLETI TITOK] a kék háttérű 10%-os érték szerepelt a képernyő közepén lévő nagyobb körben, piros OK felirattal ellátva (a továbbiakban erre alapértelmezett

²⁵ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

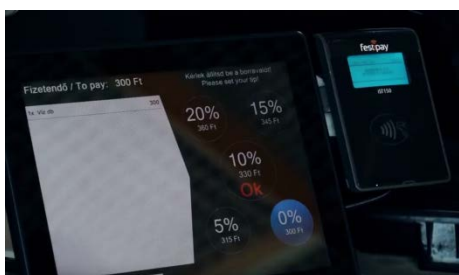
²⁶ VJ/37-39/2018.

²⁷ VJ/37-37/2018.

beállításként történik hivatkozás, annak ellenére, hogy a fizetési folyamat elindításához kifejezett fogyasztói aktivitás szükséges, akár ezen beállítás megerősítése, akár más opció választása révén),



- [ÜZLETI TITOK] a képernyő közepén lévő nagyobb körben a 10%-os érték szerepelt piros OK felirattal, míg kék háttérrel a jobb alsó körben lévő 0%-os érték került feltüntetésre (a továbbiakban erre kiemelt megjelenítésű megoldásként történik hivatkozás),²⁸



- a jobb alsó sarokban lévő 0%-os érték kék háttérrel, piros OK felirat nélkül csak Magyarországon kívül és/vagy demonstrációs, prezentációs céllal került alkalmazásra.



29. A FestiPay az általa igénybe vett vendéglátóipari-kereskedelmi szoftvert a vizsgált időszakban többek között a Sziget Kulturális Menedzser Iroda és a VOLT Produkció részére biztosította.²⁹ A borraivaló adási opcióval ellátott rendszer 2017-2018-ban a

²⁸ Az eljárás alá vont ennek kapcsán előadta, hogy ezen nyilatkozata legjobb tudomásán alapul, tekintve, hogy ebben az esetben nem a FestiPay a szerződő fél a vendéglátóipari rendszer vonatkozásában. Ennek ugyanakkor ellentmond az a körülmény, hogy adatszolgáltatása szerint a 0%-os alapértelmezett borraivalót alkalmazó rendszerbeállítás esetén is származott a borraivaló adási opcióból bevétele. A vizsgáló által feltártak szerint továbbá ez a változat működött a Paskál strand területén lévő vendéglátóipari egységben is.

²⁹ VJ/37-2/2018.

következő rendezvényeken, helyszíneken volt elérhető: [ÜZLETI TITOK].³⁰ 2019-ben továbbá elérhető volt még a [ÜZLETI TITOK].³¹ Hangsúlyozta, hogy az egyes eseményeket illetően a FestiPay az adott esemény szervezőjével áll szerződéses kapcsolatban, az adott rendezvényre kitelepülő kereskedőkkel azonban nem a FestiPay, hanem maga a rendezvényszervező köt szerződést, illetve a fizetési rendszer biztosítását mint szolgáltatást is a szervező nyújtja (melyhez a FestiPay rendszerét és szolgáltatását veszi igénybe).³² Ezalól kivételt képez a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt.-vel fennálló kapcsolata, ahol a borraivaló adási opció a gyógyfürdők területén működő, önálló jogi személyek által üzemeltetett vendéglátó-kereskedelmi egységekben kerül alkalmazásra, a FestiPay és ezen vállalkozások közötti megállapodásnak megfelelően.³³ Kiemelte továbbá, hogy a FestiPay mint technikai szolgáltató által biztosított hardver elemek több más vállalkozás számára is biztosítottak, azonban ezeken az elfogadályhelyeken az esetleges borraivaló adásra is képes szoftveres megoldások használatára az eljárás alá vontnak nincs rálátása.³⁴

IV.2. A választható értékek, alapbeállítások, kiemelések meghatározása, módosítása

30. A FestiPay előadta, hogy a borraivaló beállítására az adott alvállalkozó által biztosított vendéglátóipari-kereskedelmi szoftverben van lehetőség, mely beállítás alapján a vásárlónak a fizetési végösszegre vonatkozó kifejezett nyilatkozata (virtuális gomb megnyomása) után a vendéglátóipari-kereskedelmi rendszer továbbítja a vásárlás adatait a FestiPay rendszerének (POS), amely a fizetési tranzakciót kezeli. A vendéglátóipari-kereskedelmi szoftverben van arra lehetőség, hogy a szoftver felkínáljon egy adott borraivalómértéket, és ezt a vevő oldali kijelzőn megjelenítse, azonban ebben az esetben is a FestiPay kizárólag olyan rendszert biztosított (alvállalkozó bevonásával), amely rendszerben annak ellenére, hogy a szoftverrendszer felkínált borraivaló mértéket, a vásárlónak a képernyőn való virtuális gomb nyomással kellett kifejezetten nyilatkoznia a borraivalóval növelt vásárlási értéke elfogadásáról, elutasításáról, vagy annak előre beállított %-ok szerinti módosításáról. Azaz a megoldás nem olyan módon működött, amely esetén a vásárló borraivaló mértékére vonatkozó alapértelmezett mértéke előre meghatározott lett volna, és azt a vásárló „fizetőeszköz kártyaolvasóhoz való érintéssel” vette volna tudomásul, illetve nyilatkozott volna annak elfogadásáról.³⁵ Az ezzel ellentétes megoldások a FestiPay álláspontja szerint felhasználói szempontból etikai kérdéseket vethetnek fel, ezért üzleti gyakorlatában nem alkalmazza azokat.³⁶
31. A vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver által, a vásárláskor előzetesen felajánlott, a vásárlás során a vásárló által kezdeményezett fizetési tranzakció indítása előtt bármikor, bármilyen irányba és bármennyi alkalommal módosítható borraivaló mértékét általánosságban a rendezvényszervező kereskedelmi-gazdasági döntéshozói határozzák meg. A vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver által javasolt borraivaló mérték általánosságban 10%, ugyanakkor a borraivaló funkció a rendezvényszervező ezirányú döntése esetén kikapcsolható, illetve a javasolt / vásárló által választható mértékek

³⁰ VJ/37-11/2018.

³¹ VJ/37-37/2018.

³² VJ/37-8/2018.

³³ VJ/37-81/2018.

³⁴ VJ/37-11/2018.

³⁵ VJ/37-2/2018.

³⁶ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

matematikailag bármilyen tetszőleges értékre beállíthatók. A fizetési tranzakció elindítása után, amennyiben az sikeresen lezajlott, azonban a fogyasztó mégis eláll a vásárlástól, a tranzakció sztorozásakor a borraaló összege is jóváírásra kerül.³⁷

32. A „FestiPay terminálon” a vendéglátóipari-kereskedelmi szoftverben előre beállított, választható borraaló érték 0%, 5%, 10%, 15% és 20% volt. Az előre definiált választható borraaló értékek a vendéglátóipari-kereskedelmi szoftvert biztosító alvállalkozó által módosíthatók, azonban arra egyetlen, a FestiPay-vel közvetlenül, a FestiPay pincérrendszer használatára is szerződött megrendelő sem adott megbízást, így a rendszerfejlesztés során előre beállított értékkel szállította az alvállalkozó a szoftvert.³⁸ A Fruitsys e körben azt a nyilatkozatot tette, hogy a FestiPay részére biztosított borraaló adási opció fejlesztésekor a FestiPay szóban elhangzott fejlesztési kéréseit vette figyelembe, mind a működés (folyamat-protokoll, lehetőségek), mind a megjelenés (elrendezés, alakzatok) terén.³⁹
33. A FestiPay előadása szerint a szolgáltatás-értékesítési folyamat során ajánlataiban illetve az egyeztetések folyamán maga nem foglal állást abban a tekintetben, hogy a választható értékekben belül milyen alapértelmezett és/vagy kiemelt megjelenítésű borraaló mérték lenne javasolt, erre vonatkozóan egyébiránt a partnerek határozott elképzeléssel rendelkeznek. Mindazonáltal a gyakorlatban csak a borraaló tiltása, a 0%-os vagy a 10%-os alapértelmezett beállítás / kiemelés fordult elő,⁴⁰ ugyanakkor ez szóbeli egyeztetésen, megállapodáson alapult, a vonatkozó szerződések [ÜZLETI TITOK]. A Fruitsys megerősítette, hogy az alapértelmezett borraaló mérték, azaz amit a szoftver felajánl, „10% szokott lenni”.⁴¹

IV.3. Tranzakciós adatok

34. A FestiPay terminálokon keresztül lebonyolított tranzakciók borraaló adása szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja.⁴²

2017. év

Adott %	Darabszám	Teljes forgalom (alapár + borraaló)	Borraaló
0	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
5	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
15	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
20	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Borraaló % a forgalomból:			[ÜZLETI TITOK]

³⁷ VJ/37-2/2018.

³⁸ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

³⁹ VJ/37-26/2018.

⁴⁰ VJ/37-13/2018., VJ/37-25/2018.

⁴¹ VJ/37-26/2018.

⁴² VJ/37-96/2018.

2018. év

Adott %	Darabszám	Teljes forgalom (alapár + borraivaló)	Borraivaló
0	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
5	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
15	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
20	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Borraivaló % a forgalomból:			[ÜZLETI TITOK]

2019. év

Adott %	Darabszám	Teljes forgalom (alapár + borraivaló)	Borraivaló
0	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
5	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
15	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
20	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Borraivaló % a forgalomból:			[ÜZLETI TITOK]

35. Az eljárás alá vont által megadott részletes adatok⁴³ alapján megállapítható, hogy az általános jelleggel alkalmazott megjelenítés esetén (10% kék háttérrel, piros OK felirat, ld. 28. pont első francia bekezdése) a fogyasztóknak kb. [ÜZLETI TITOK]% -a a 0%-os borraivaló mértéket választotta, míg az alapbeállításként szereplő 10%-ot kicsit több, mint [ÜZLETI TITOK]% -uk. 5%-os borraivalót [ÜZLETI TITOK] adtak, míg a 15 vagy 20%-os mértéket csak kevesebb, mint [ÜZLETI TITOK]% -uk választotta. Megállapítható továbbá, hogy a 0%-os borraivalóhoz valamivel alacsonyabb, átlag alatti tranzakciós értékek tartoznak, és a tranzakciós érték növekedésével a borraivaló %-os mértéke is nő ([ÜZLETI TITOK]), ugyanakkor a különbségek nem túl jelentősek ([ÜZLETI TITOK]). A szűk körben alkalmazott másik megjelenítési mód esetén (0% kék háttérrel, 10% piros OK felirattal, ld. 28. pont második francia bekezdése) az arányok némileg eltérőek, de a nagyságrendek és a választási sorrend hasonló. Tekintettel arra, hogy a második verzió alkalmazására csak [ÜZLETI TITOK] kerül sor, a különbségekből nem lehet messzemenő következtetéseket levonni, mivel a borraivaló adási hajlandóságot nagyban befolyásolhatja az adott helyszín jellege, színvonala, fogyasztói köre.

IV.4. A szolgáltatásból származó bevételek

36. Azokban az esetekben, amikor a FestiPay borraivaló adási funkciót is biztosított partnerének, az eljárás alá vont jellemzően bizonyos arányú részesedést kötött ki magának a borraivaló mértékéből ([ÜZLETI TITOK]%), illetve esetenként [ÜZLETI TITOK] állapotok meg a felek.⁴⁴ Megjegyzendő, hogy mivel az alaptevékenység (azaz a készpénzmentes fizetési rendszer biztosítása fesztiválkártyával és/vagy bankkártyával)

⁴³ VJ/37-46/2018.

⁴⁴ VJ/37-5/2018., VJ/37-8/2018., VJ/37-11/2018., VJ/37-15/2018., VJ/37-17/2018., VJ/37-20/2018., VJ/37-25/2018., VJ/37-37/2018., VJ/37-46/2018., VJ/37-47/2018.

ellátásáért felszámított ellenérték is forgalom-arányos, így a borraivaló adása az alaptevékenység bevételeit is növelte.

37. A FestiPay-nek az általa értékesített vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver részeként biztosított borraivaló adás funkcióval kapcsolatos nettó árbevétele jogcímenkénti bontásban az alábbiak szerint alakult:⁴⁵

(nettó, Ft)	Borraivaló jutaléka	Borraivaló tranzakciós díj	Szolgáltatási díj	Összesen
2017	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

IV.5. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási gyakorlat

38. Nyilatkozata szerint a FestiPay az általa igénybe vett vendéglátóipari-kereskedelmi szoftvert kizárólag a weboldalon és a megrendelők részére adott bizalmas ajánlatokban szerepeltette, reklámeszközök segítségével külön nem népszerűsítette. Szintén nem népszerűsítette önálló megoldásként a borraivaló adási opciót.⁴⁶ A FestiPay Youtube csatornáján elérhető videó fájlokat és a Facebook oldalán közzétett kommunikációkat a FestiPay hozta létre és kezeli.⁴⁷
39. A fogyasztókat közvetlenül érintő tájékoztatást a FestiPay nem végez, ez álláspontja szerint nem is feladata, hiszen a rendezvényre érkező fogyasztókkal közvetlen szerződéses kapcsolatba a rendezvény szervezője kerül, a résztvevők jellemzően a rendezvényszervező által közzétett (és a résztvevők által elfogadott) szerződési feltételek szerint vesznek részt az adott eseményen. A FestiPay rendszerének használatáról - igény esetén - egyszeri technikai oktatást biztosít a rendezvény helyszínén.⁴⁸ A FestiPay által biztosított oktatás elsősorban videófájl útján történik, melynek során a borraivaló adási opció kapcsán szóban ismertetésre kerül (a vonatkozó fizetési folyamat bemutatása alatt, a különféle képernyőkön megjelenő üzenetekkel összefüggésben), hogy a fizetési folyamat során a pultos által megkezdett fizetési tranzakció esetén a pultos képernyője a „nincs kiválasztva borraivaló” feliratot mutatja, mindaddig, amíg a fogyasztó a felhasználói képernyőn meg nem érinti valamelyik borraivaló mértéket tartalmazó kört. A borraivaló adása kapcsán a videón egyéb információ nem hangzik el. Szintén nem tartalmaz a borraivaló adással kapcsolatos információkat a terminálok használatára vonatkozó kereskedői útmutató.⁴⁹
40. A FestiPay nyilatkozata szerint minden olyan rendezvényen, helyszínen, ahol a FestiPay rendszert használják készpénzmentes fizetésre, a szervező vagy az üzemeltető által kihelyezésre kerülő Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), vagy a rendezvény / helyszín látogathatóságára vonatkozó szabályok tartalmazzák a megfelelő szabályokat a fizetési rendszerre vonatkozóan is.⁵⁰
41. A FestiPay a fizetési rendszerre vonatkozóan nem rendelkezik saját ÁSZF-vel, amely a végfelhasználókra, azaz a rendezvények látogatóira vonatkozna, e szabályokat az egyes

⁴⁵ VJ/37-96/2018

⁴⁶ VJ/37-2/2018.

⁴⁷ VJ/37-5/2018.

⁴⁸ VJ/37-2/2018.

⁴⁹ VJ/37-11/2018.

⁵⁰ VJ/37-7/2018. 1. sz. melléklet

események szervezői határozzák meg. A FestiPay utalványkártyával történő fizetést biztosító egyes rendezvények vonatkozó ÁSZF-jei egységesen az alábbiak szerint írják le a kártyával való vásárlás folyamatát, s ennek részeként a borraivaló adási lehetőséget:⁵¹

- „1. a rendelés végösszegét az eladó beüti a pénztárgépbe, és beírja a POS terminálba;
2. a vásárlási összeg megadása után a kártyaolvasó kijelzőjén megjelenik a vásárlás összege, és amennyiben a látogató elfogadja a kiírt összeget, odaérinti a kártyáját az olvasóhoz, és ezzel megtörténik a tranzakció;
3. az összeggel a vásárló utalvány egyenlege csökken;
4. a kártyaolvasó kijelzőjén megjelenik az új egyenleg. Amennyiben a tranzakció véletlenül hibás összeget tartalmazott vagy bármilyen okból vissza kell vonni, a fizető terminál képes erre. A tranzakció visszavonása csak azon a terminálon lehetséges, amelyiken az megtörtént és csak akkor, ha mind a kártyának, mind a terminálnak ez volt az utolsó tranzakciója. A visszavonás semmilyen más esetben nem lehetséges. A rendszerben borraivalót adni lehetséges, ilyenkor a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeg kerül beütésre. Felhívjuk a látogatók figyelmét, hogy ilyen esetben a beírt összeget fokozottan ellenőrizzék. A vásárlásról a kereskedő ad nyugtát. Amennyiben a vásárolt terméket a látogató visszaviszi, úgy a visszavétel feltételeit a kereskedő és a vásárló a hatályos jogszabályoknak megfelelően, közösen határozzák meg.”

42. A fentiekkel összefüggésben ugyanakkor a FestiPay kifejtette, hogy az előző pontban idézett szabályok a bankkártyás fizetés általános folyamatát írják le, nem a borraivaló adási opcióval ellátott rendszert, így a jelen eljárás szempontjából nem relevánsak. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy ezen kívül a partnerek ÁSZF-jeiben sem található semmilyen olyan tájékoztatás, leírás, amely a borraivaló adási opcióval ellátott rendszer működését bemutatná.
43. Az eljárás alá vont előadta, hogy a borraivaló adási lehetőségről és folyamatról minden egyes vásárló a vásárlás helyszínén kap tájékoztatást, az őt kiszolgáló személyzettől a vásárlási folyamat közben. A rendezvények ideje, sajátosságai okán jellemzően egy fogyasztó egy adott rendezvényen egy alkalomnál többször vásárol a FestiPay rendszerén keresztül, és mivel minden alkalommal kifejezett hozzájárulását kell kérni a borraivaló esetleges mértékének beállításáról vagy elutasításáról, a FestiPay rendszert használó rendezvényeken a fogyasztók folyamatos és ismételt tájékoztatása megtörténik, hiszen a borraivaló adásra kifejezett hozzájárulásuk minden vásárlási tranzakció alkalmával a vevőkijelzőn (és amennyiben szükséges, szóban is) bekérésre kerül.⁵²
44. A borraivaló adási megoldás egy az ügyfél felé fordított 10col képátlójú érintőképernyőn keresztül kerül vizuálisan kommunikálásra, mely felület a teljes termékértékesítési folyamat során (amely lehet akár több perc is) folyamatosan, a vásárló által rendelt termékek vendéglátóipari-kereskedelmi szoftverben, a kereskedő által rögzített változása esetén is valós idejű felületet biztosít.⁵³
45. A borraivaló adással kapcsolatos tájékoztatást a FestiPay mobilalkalmazás sem tartalmaz, mivel az alkalmazás a vásárlói egyenleggel kapcsolatos információkat biztosítja, illetve

⁵¹ VJ/37-8/2018. 4. sz. melléklet

⁵² VJ/37-2/2018.

⁵³ VJ/37-5/2018.

lehetőséget nyújt az egyenleg feltöltésére, de a vásárlási folyamattól független, így a vendéglátó-kereskedelmi egységnél működő értékesítési rendszerről nem ad információt.⁵⁴

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

V.1. Az eljárás alá vont vizsgált magatartással kapcsolatos észrevételei

46. A FestiPay nyilatkozata szerint készpénzmentes fizetést tesz lehetővé különböző rendezvényszervező cégek részére. Amennyiben szükséges, a rendezvényszervező vállalkozás kérésére vendéglátóipari-kereskedelmi szoftver biztosításával valósul meg a borralaló adás, mint opcionális lehetőség. A FestiPay kizárólag a pénzforgalom lebonyolítását végzi, árbevétele ugyan az elköltött pénz összegéhez kötődik, azonban a fogyasztók magatartásának befolyásolására nincs ráhatása. Fentiekből következően a FestiPay nincs abban a helyzetben a piacon, hogy a fogyasztók felé agresszív magatartást tanúsítson, nincs közvetlen kapcsolata a fogyasztókkal.⁵⁵
47. Fentiekén túlmenően a FestiPay által biztosított borralaló szoftver akként lett kifejlesztve, miszerint a fogyasztónak kifejezetten jóvá kell hagynia a vásárlás értékét, tehát nyilatkoznia kell arról, hogy a felkínált vásárlási összeget jóváhagyja, módosítja vagy azt elutasítja. Tekintettel arra, hogy az itt nyújtott szolgáltatás (étel, ital) esetén kialakult és elfogadott társadalmi gyakorlat a borralaló adása, így a fogyasztókat nem érhetette váratlanul és felkészületlenül a borralalóra vonatkozó lehetőség felkínálása. (KGD2016.49.)⁵⁶
48. Az eljárás alá vont kifejtette,⁵⁷ hogy a borralaló adás funkció nem szerves része a FestiPay fizetési folyamatának. A borralaló adás (funkció) a vásárlási folyamat része, ahogyan a FestiPay fizetési rendszere is a vásárlási folyamat része. A FestiPay fizetési rendszere a borralaló adási funkció nélkül is működik (ez jellemző egyébként más országokban).
49. A FestiPay fizetési folyamata akkor kezdődik, amikor az éttermi-vendéglátóipari rendszerből a FestiPay fizetési rendszere megkapja az adott tranzakcióra vonatkozó adatokat, azaz a vásárlás végösszegét és az esetleges borralaló összegét, amelyet a vásárlási folyamatban a fogyasztó és a vevő előzetesen kinyilatkoztatott vagy egyeztetett, a FestiPay bármilyen jognyilatkozati közreműködése nélkül.
50. A borralaló adás funkció:
 - nem a FestiPay legfőbb, fő, vagy kiemelt szolgáltatási területe;
 - nem ér el jelentős árbevétel-arányt a cég árbevétele között, nem stratégiai terület;
 - a FestiPay direkt módon nem reklámozza, hirdeti a funkció meglétét;
 - a FestiPay nem jelenít meg %-os vagy értékbeli előnyt ajánlataiban, weboldalán, amelyet a borralaló adás funkció használata mellett a megbízó elérhet vagy elvárhat;

⁵⁴ VJ/37-13/2018.

⁵⁵ VJ/37-2/2018.

⁵⁶ VJ/37-2/2018.

⁵⁷ VJ/37-78/2018.

- a FestiPay fizetési rendszerének nem alapvető eleme a borraivaló adás funkció, hanem annak egy opciója;
 - a FestiPay fizetési rendszerének nem a borraivaló adás funkció létrehozása (volt) a célja, nem annak a kereskedelmi folyamatnak a kiszolgálására alakult, ahogyan a FestiPay önmaga sem a borraivaló adás funkciót tekinti kiemelt szolgáltatásának;
 - olyan helyszíneken kerül biztosításra, ahol pultos rendszerben történik a fizetés, azaz a FestiPay nem rendelkezik és nem biztosít olyan megoldást, amely mobil terminállal, korlátozott vizuális megjelenéssel rendelkező felülettel borraivaló adás funkciót tenne elérhetővé, azaz minden egyes rendszer vonatkozásában a felület azonos, 10col méretű, minden pillanatban a fogyasztó felé fordított kijelzővel szerelt;
 - igénybevétele országonként változik, ahogyan a borraivaló adási kultúra jellemzője alapján azt a megrendelő országbeli partnerek értékelik, azaz az igénybevételéről nem a FestiPay dönt, nem várja el használatát és nem csökkenti más szolgáltatásainak díját a borraivaló adás funkció esetleges igénybevétele esetén.
51. A borraivaló adás funkciót a FestiPay a piac és az iparági szereplők elvárásának megfelelően vezette be, azaz a FestiPay meglévő árbevételének, piaci helyzetének megőrzése és fenntartása érdekében rendelt borraivaló adás opcionálisan választható funkcióra vonatkozó szoftverfejlesztést partnerétől, nem kockáztatva ezzel azt, hogy a meglévő partnerei a jövőben inkább olyan, más szolgáltató megoldását válasszák, amely már rendelkezik a készpénzmentes fizetési folyamatban borraivaló adás funkcióval.
52. A FestiPay fizetési rendszere mellett elérhető borraivaló adási funkció vendéglátó vállalkozások általi használata során a vásárlók minden egyes vásárlási folyamatban, minden egyes alkalommal, tevőlegesen valamelyik, érintőfelületen elhelyezett ikon megnyomásával kell, hogy nyilatkozzanak arról, hogy kívánnak-e, és amennyiben igen, mekkora mértékű borraivalót kívánnak adni, ezen döntéshozatali folyamatnak a FestiPay közvetve sem részese. Álláspontja szerint ez a folyamat megegyezik az informatikai rendszer hiányában történő szóbeli fogyasztói kommunikációval, viselkedéssel, illetve helyettesíti azt, mivel a vásárló ilyen informatikai rendszer hiányában is minden esetben nyilatkozik arról, hogy kíván-e borraivalót adni, és amennyiben igen, mekkora összeget (a nyilatkozattétel hiánya egyenértékű a 0%-os borraivaló adásával).
53. Ezt a nyilatkozattételt támogatja és könnyíti meg a FestiPay és partnerei által biztosított rendszerben a borraivaló adási opcionális funkció, ahol fogyasztói szóbeli kommunikáció nélkül történik a borraivaló nyilatkozat a fogyasztó oldaláról, amely megegyezik a más esetben (ilyen informatikai rendszer hiányában) szóbeli nyilatkozatot nem tevő, azaz 0%-ot adó fogyasztót - a Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint is - pszichésen kímélő folyamattal. Azaz a FestiPay és partnerei által biztosított rendszer pszichés terhelése minimum meg kell, hogy egyezzen (de az eljárás alá vont véleménye szerint kevesebb, mint) az ilyen informatikai rendszer hiányában végrehajtott szóbeli vásárlási interakció során a fogyasztóra háruló pszichés teher, azaz a FestiPay és partnerei által biztosított rendszer fogyasztóbarát, logikus, könnyen értelmezhető módon kezeli és tartja meg országunk kultúrájában évszázadok óta jelen lévő borraivaló adási lehetőséget az elektronikus fizetések piacán.
54. A vizsgált informatikai rendszerrel támogatott vásárlási folyamatban, amennyiben a vásárló ezt a nyilatkozatát (tevőlegesen magatartást tanúsít azzal kapcsolatban, hogy kíván-e

borravalót adni és amennyiben igen, mekkora mértékűt) önállóan nem teszi meg, nem vásárolhat, mivel az érintőfelületen történő gombnyomás, azaz tevőleges fogyasztói nyilatkozat/akarat nélkül az éttermi-vendéglátói szoftver nem adja át a FestiPay fizetési rendszerének (jelen esetben a banki POS terminálnak) a fizetendő összeget, így a fogyasztó tevőleges nyilatkozata nélkül hiába érinti véletlenül, vagy szándékosan fizetési eszközét a kártyaolvasóhoz, a kártyaolvasó (és a banki POS terminál) inaktív állapota miatt nem történik vásárlás. Ezzel az eljárás alá vont véleménye szerint a fogyasztót védi a rendszer attól, hogy olyan fizetési műveletet indítson el, amely tartalmával részben vagy egészében nem ért egyet, függetlenül a borravalótól (a kijelzőn a vásárolni kívánt termékek tételeken és végösszeggel is szerepelnek). Természetesen sztoroló lehetősége a rendszerben adott, ahol az esetlegesen adott borravaló is a vásárló bankszámlájára visszaterhelésre kerül, amely tovább könnyíti a felek (eladó és vásárló) közötti együttműködést, interakciót, csökkenti a vásárlás visszavonása során esetlegesen felmerülő kellemetlen érzést, pszichés terhelést.

55. Mivel minden egyes vásárlási folyamatban, minden egyes alkalommal, tevőlegesen nyilatkozni szükséges a fogyasztónak az általa adott borravaló mértékéről, a fogyasztó nyilatkozata hiányában a POS terminálon és/vagy kártyaolvasón nem jelenik meg egyik lehetséges végkimenetel sem, így a fogyasztó teljes mértékben tisztában kell legyen azzal, hogy a kijelzőn látható értékek lehetséges opciók, az összeg módosítható, tehát nem egy szerviz díj jellegű, azaz kötelező növekményt okozó végösszeget lát.
56. Bármilyen mértékű alapértelmezett / kiemelt érték megjelenítése esetében a rendszer a vásárlási folyamat során, a fizetési folyamat indítása előtt, előzetesen azt mutatja meg a fogyasztó számára, hogy mi történne akkor, ha például 10% borravalót tartalmazna a vásárlás ellenértéke, nem pedig azt sugallja, hogy elvárás a 10% adása. Továbbá az ilyen jellegű, minden egyes vásárlás esetén tevőleges nyilatkozattételt elváró alapértelmezés / kiemelés használata a FestiPay és partnerei által biztosított rendszerben nem azonos az automatikus borravaló kiajánlás / felszámítás módszerével. Amennyiben a rendszerben elvárásként szeretné a FestiPay definiálni az alapértelmezett / kiemelt mértéket, abban az esetben az általános kereskedelmi gyakorlat szerint, a megfelelő eredmény elérésének érdekében nyilvánvalóan ezt megfelelő marketing eszközökkel támasztaná alá, pl. a kijelzőn ezt elősegítő szöveges tartalmat jelenítené meg (pl. „ha elégedett vagy, adj 10%-ot, mint ahogyan a legtöbben teszik”), illetve kihagyná a rendszerből a tevőleges nyilatkozattétel megkövetelését, és összemosná a borravaló kiajánlás / felszámítás / előrejelzés folyamatát a valódi fizetési rendszer használatával (kártya olvasóhoz való érintése), azaz a végösszeg fizetési folyamat elindításával történő automatikus jóváhagyásával. Ettől a gondolkodásmódtól és piaci viselkedéstől a FestiPay élesen elhatárolódik, álláspontja szerint a rendszer nem kommunikál elvárásokat a fogyasztók felé, nem sugalmaz, vagy készlet olyan döntésre, amely során a fogyasztók az alapértelmezett / kiemelten megjelenített mértékű borravaló adás esetén „teljesítenek jól”, azaz elvárás lenne pl. egy 10%-os mértékű borravaló adása, és ezáltal nem terheli pszichésen a rendszer a fogyasztókat, nem téveszti meg az esetlegesen figyelmetlen, vagy korlátozott állapotban lévő vásárlókat a fizetési folyamat ilyen jellegű automatizálásával, hiszen minden egyes vásárlás esetén tevőleges nyilatkozattételt vár el a fizetési folyamat elindítása, elindíthatósága előtt, így a FestiPay és partnerei által biztosított fizetési rendszert használó entitások sem valósítanak meg agresszív kereskedelmi gyakorlatot, ahogyan a FestiPay sem.

57. A FestiPay és partnerei által biztosított rendszer borraivaló adási funkciójának használata során a fogyasztó minden esetben, akkor is, ha egyetért a rendszer által mutatott alapértelmezéssel / kiemeléssel, aktív döntést kell hozzon, azaz a fogyasztó tényleges hozzájárulása (reflektáló és racionális viselkedése, amely kontrollált, erőfeszítést igényel, deduktív, lassú, tudatos, szabálykövető) szükséges a szolgáltatás nyújtásának elfogadásához, függetlenül az alapértelmezett / kiemelt érték megjelenítésétől. Tehát mivel a rendszer a fizetendő összeget nem jeleníti meg automatikusan a fizetési rendszerben (POS terminálon), nem válaszolja meg a borraivaló mértékével kapcsolatos kérdéseket a fogyasztó helyett, azaz tulajdonképpen a rendszer használatát tekintve lényegtelen, hogy a rendszer alapértelmezett / kiemelt mértéknek mely értéket veszi, mert a fogyasztó választását támogatva a felületen minden elérhető lehetőség végösszege látható a fogyasztó számára még a fizetési tranzakció indítása, a fogyasztó nyilatkozattétele előtt, így a rendszer nem dönt a fogyasztó helyett, azaz nem tekinthető jelentős korlátozásnak a választási vagy magatartási szabadságot illetően, mivel a rendszer biztosítja a szabad választási lehetőséget, támogatja a kiegyensúlyozott, körültekintő fogyasztói döntést, mert a fogyasztó szabadon választhat a borraivaló adás mértékeire vonatkozóan.
58. Kifejtette, hogy a borraivaló arányában meghatározott díjazás is üzletileg etikus magatartását tükrözi, hiszen kereskedelmi partnerére nem gyakorol nyomást azzal, hogy a borraivaló funkcióval ellátott rendszer használatáért fix díjat számít fel, amely az adott partnert arra sarkallhatná, hogy a rendszer használatának költségeit mindenképpen kitermelő mértékű árbevétel elérése érdekében esetlegesen a fogyasztók pszichés terhelésének középpontjához folyamodjon. A FestiPay üzleti etikus hozzáállását támasztja alá álláspontja szerint az is, hogy a bevezetést követő időszak tapasztalatai után több olyan szerződést is kötött, ahol a borraivaló adási funkcióval ellátott rendszer használatokor a borraivaló terhére jutalékot nem számít fel, az 100%-ban az adott szervező / kereskedelmi egység rendelkezésére áll. Hozzátette, hogy partnerei számára semmilyen formában nem tesz javaslatot az alapértelmezett / kiemelt megjelenítésű borraivaló mérték vonatkozásában, és – a fogyasztói szokások vizsgálatának, vonatkozó kutatásoknak a hiányában – nem is rendelkezik információval arról, hogy adott esetben milyen mérték beállítása lenne célszerű, így e tekintetben a partnerek döntésére vonatkozó befolyással sem bír.
59. A FestiPay előadta, hogy a látogatók tudatosságát bizonyítja, hogy annak ellenére, hogy a rendszer támogatja a borraivaló adást, a magyarországi fellelhető, vendéglátóipari egységekre vonatkozó készpénzes borraivaló adási hajlandóság mértékét messze alulmúlja az elektronikus fizetési rendszerben adott borraivaló, amely az alábbi okokra vezethető vissza (nem kizárólag).
- Az elektronikus rendszer segít a vásárlónak a 0% választásakor esetlegesen fellépő pszichés nyomás, megfelelési kényszer csökkentésében, mivel az általa szóbeli interakció hiányában adott 0%-os mérték után szinte azonnal, 1 mp-en belül a kártyája érintésével elvégezheti a fizetési tranzakciót. A második vásárláskor pedig már akadástmentesen választhatja ki azt a mértéket, amelyiket szeretné, így a második vásárláskor (amikor a rendszerrel második alkalommal találkozik a látogató) már semmilyen interakcióra nincs szükség a borraivaló mértékével, beállításával kapcsolatban, így a vásárlót nem érheti kellemetlenség, ha nem kíván borraivalót adni, mert autonóm döntését nem kell szóban sem közölnie senkivel, mint egy ilyen rendszer

használata nélkül, amikor adott készpénzes ellenérték átadásakor a felek várakozó helyzetbe kerülnek, a pénzt átvevő fél várja, hogy az átadó közli-e a visszajáróval kapcsolatos elképzeléseit, míg a pénzt átadó fél kellemetlen csendbe burkolódzhat, amikor nem kíván borraalót adni, és várja a pontos visszajárót, miközben pszichés terhelés éri az adott készpénzes vásárlás lezárásáig.

- A vásárlók tudatosságát és a rendszer használati értékét mutatja, hogy a 2018-as adatok alapján a vásárlások csupán 35%-ában adtak a látogatók borraalót (amely legalább 5% volt), míg a vásárlások 65%-ában a vásárlók a könnyített, pszichésen nem terhelő 0%-os nyilatkozatot tették a rendszer segítségével, továbbá az alapértelmezett / kiemelt mértéket a borraalót adók fele tartotta meg, mint véleményével tökéletesen egyezőt, és csupán minden ötvenedik vásárló állította felfelé. Mindez azt mutatja, hogy a borraalót adók körében az alapértelmezett / kiemelt mérték beállítása a felső határt tekintve a fogyasztói igényeknek megfelelő volt.

60. Az eljárás alá vont véleménye szerint a 0%-os értéket beállító fogyasztók nem elégedetlenségüknek adnak ezzel hangot, így véleménynyilvánításuk nem negatív töltetű. Egy neutrális álláspont kinyilvánítása pedig pszichésen nem lehet megterhelő, különösen ha az az adott esemény látogatóinak eltérő, borraalót a fizetési kultúra részeként nem ismerő hagyományaiból, háttéréből eredeztethető (pl. külföldiek esetén). Aláhúzta továbbá, hogy a mai fesztiválokat, zenei rendezvényeket (azaz a FestiPay ügyfélkörét) látogató társadalmi réteg kifejezetten szereti kinyilvánítani véleményét, és elvárja az olyan rendszerek biztosítását, ahol gyorsan, könnyen, anonim módon véleményt tud nyilvánítani, amely elvárásra megoldást nyújt a FestiPay és partnerei által biztosított rendszer borraaló adási funkciója, illetve bizonyos korlátozásokkal, alacsonyabb motivációs szinten a vevői elégedettség mérési funkció is. Ugyanakkor ebben a fogyasztói körben álláspontja szerint a borraaló nem adása nem azonosítható azzal, hogy a fogyasztó negatív véleményt nyilvánít, vásárlói elégedetlenségének ad ezzel hangot. Ráadásul a fesztivállátogatók részéről nem is elvárható, hogy ismert legyen számukra az adott fesztiválon vagy egyáltalán a fesztiválokon tapasztalható átlagos borraaló adás mértéke, amelyhez a társadalmi elvárások megléte okán igazodniuk lenne szükséges, illetve a vásárlások nem csoportosan, nem egyszerre, nem publikusan vagy licit jelleggel történnek, ahol a csoportpszichológia jellemzői hatással lennének az egyénre és döntésére, azaz önhibájából vagy önhibáján kívül pszichés nyomás alá kerülne vásárlása során. Az a fogyasztó, aki egy fesztiválon elégedetlen, a helyszínek fizikai jellemzői miatt (pl. nem egy autópálya melletti autós „drive in” gyorsétterem, ahol a távozás után bonyolult és nehézkes a fizikai visszajutás) könnyen tud elégedetlenségének kellő mértékben hangot adni, amely jellemzően részére további költségmentes termékcsere által kerül orvoslásra.
61. Az eljárás alá vont a vizsgálati jelentésre tett észrevételeiben⁵⁸ vitatta, hogy vele kapcsolatban értelmezhető lenne a „kereskedelmi gyakorlat” kifejezés, mivel a vizsgálat tárgyát képező rendszerrel nem folytat kereskedelmi tevékenységet. Álláspontja szerint a GVH ezzel a ténybeli tévedéssel alapozza meg a FestiPay ellen indított eljárást, miközben a valós kereskedelmi tevékenységet végző vállalkozásokat, azok tevékenységét, kereskedelmi gyakorlatát érdemben nem vizsgálja. Ebből kifolyólag a FestiPay az Fttv. alkalmazásában nem minősül „vállalkozásnak”, csupán egy infrastrukturális, technológiai szolgáltató. Álláspontja szerint a borraaló adási funkcióval ellátott készpénzmentes

⁵⁸ VJ/37-81/2018.

fizetési rendszer egyébként sem befolyásolja a gazdasági versenyt, hiszen annak igénybevételéről a fesztiválszervező saját hatáskörben dönt.

62. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy a vizsgáló a GVH hatáskörét részben a FestiPay magas árbevételére alapította, ugyanakkor ezen árbevétel túlnyomó része az alaptevékenységből származik, a vizsgálat tárgyát képező tevékenység a teljes árbevételből mindössze 8%-ot képvisel. Hozzátette, hogy a vizsgálat tárgyát képező tevékenységből létrejövő összes értéknek (borravalónak) jellemzően csak 15%-a (esetenként 0%-a vagy 33%-a) válik a FestiPay árbevételévé.
63. Szintén vitatta, hogy a borraivaló adási rendszer alkalmas lenne arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztó választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára. Éppen ellenkezőleg, a FestiPay szerint a rendszer úgy lett kialakítva, hogy elősegítse a választási szabadságot, és lehetőséget biztosítson a tájékozott döntés meghozatalára. A rendszer maga ugyanis nem változna akkor sem, ha például a GVH döntésében arra köteleznék a rendszert igénybe vevő kereskedelmi egységeket, hogy a 0%-os borraivaló mértéket helyezték a képernyő közepére, és emeljék ki az OK felirattal és/vagy eltérő háttérszínnel. Ráadásul a rendszer jelentős információt biztosít a fogyasztók számára azáltal is, hogy feltünteti a különböző borraivaló mértékekhez tartozó teljes fizetendő összeget, amely a hagyományos (készpénzfizetéses borraivaló adási) helyzethez képest előnyösebb számukra, hiszen a döntés meghozatalához konkrét (fejben) számolási művelet sem szükséges.
64. A FestiPay szerint a fogyasztók tudatosságát, döntésképeségét támasztja alá az a tény is, hogy a vásárlók több, mint 50%-a a 0%-os borraivaló mértéket választotta, ez az eredmény ugyanis semmi esetre sem értelmezhető úgy, hogy a fogyasztók a kiemelésre kerülő 10%-os gomb által közvetített üzenet (ez a mérték a szokásos, elfogadott, társadalmilag elvárt) által befolyásolt módon, s nem pedig a szolgáltatással való elégedettségük alapján döntenének a borraivaló adásáról.
65. Az eljárás alá vont álláspontja szerint téves az a gondolatmenet, miszerint a fogyasztónak csak a kártyás fizetés 2 mp-es időkerete állna rendelkezésére a borraivalóval kapcsolatos döntés meghozatalára, azaz az idő szűkösségéből fakadó nyomásgyakorlás nem állapítható meg. A fogyasztó ugyanis a rendelés leadásától kezdődően addig maradhat a pultnál, ameddig szeretne, nincs semmilyen olyan körülmény, amely arra sarkallná, hogy mindent 2 mp alatt el kellene végeznie.
66. A FestiPay szerint a vizsgálati jelentésben idézett viselkedés-gazdaságtani megállapítások vizsgáló általi értelmezésének elfogadása arra a következtetésre vezetne, hogy valójában a – kereskedelmi és kulturális szokásnak minősülő – borraivaló adásának generális tiltására lenne szükség, hiszen mindig lehet olyan fogyasztó, aki adott esetben a borraivaló adását „kötelezőnek” érezheti (mint ahogyan arra a vizsgáló által feltárt internetes statisztika is utal).
67. Azon felvetés kapcsán, miszerint az alapbeállításként szereplő / kiemelten megjelenített borraivaló mértékének csökkentése esetén a fogyasztónak a kiszolgáló személyzet esetleges véleményét is vállalnia kell, az eljárás alá vont kifejtette, hogy a kiszolgáló személyzetre, annak viselkedésére semmilyen ráhatással nincs, a fogyasztó és a kiszolgáló közötti kapcsolatban nem vesz részt, így a versenyfelügyeleti eljárás alá vonása sem indokolt. Hozzátette, hogy a hagyományos vásárlási szituációkban is döntést hoz arról a fogyasztó,

hogy milyen mértékű borraivalót adjon, hiszen az is döntésnek minősül, ha nem ad, és ezt nem aktív módon nyilvánítja ki, hanem azáltal, hogy passzív marad, várja a visszajárót. Ebben az esetben álláspontja szerint sokkal nagyobb pszichés nyomásnak vannak kitéve a fogyasztók, mint egy képernyőn a 10%-os gomb megnyomásával és a fizetési tranzakció lebonyolításával.

68. Fttv. szerinti felelősségének megállapíthatóságával összefüggésben a FestiPay cáfolta, hogy a borraivaló adási opció célja a partnerek bevételeinek növelése lenne. E körben előadta, hogy a készpénzforgalom kivezetésével az adott borraivaló mértéke is csökken, az hiába része a kontinens kultúrájának, megfelelő technológia nélkül nem lenne ellensúlyozható a kereskedelmi, vendéglátó-ipari egységek készpénzmentes rendszerek használatából eredő bevételecsökkenése. (Ha nincs készpénzhasználat, borraivaló is csak digitális rendszeren keresztül válik adhatóvá). A borraivaló adási opció ezt a bevételecsökkenést próbálja ellensúlyozni, védve ezzel az adott kereskedelmi, vendéglátó-ipari szolgáltatók és az ott dolgozó munkavállalók érdekeit.
69. Végezetül, az esetleges bírság kiszabását illetően visszautalt arra, hogy bevételeinek csak csekély része kötődik a borraivaló adási opcióhoz. Ennek következtében a teljes árbevételhez viszonyított bírságösszeg versenytanács általi megállapítása vélelmezhetően olyan mértékű pénzügyi kockázatot jelent számára, amely munkahelyek megszűnésével, akár a vállalkozás technikai csődjével is járhat. A FestiPay mint hazai kisvállalkozás tevékenysége során alacsony profittartalmú szolgáltatásokat nyújt, relatív magas árbevétel mellett, amit a bírság kiszabása során kért figyelembe venni. Ugyanezen indokokra tekintettel részletfizetés iránti kérelmet is előterjesztett.⁵⁹
70. Részletfizetési, illetve a bírság mellőzése iránti kérelmének indokául később kifejtette, hogy a Covid-19 járványügyi veszélyhelyzet okán a FestiPay működése érdemben ellehetetlenült, elvárt bevételeit egyáltalán nem tudja realizálni, hiszen a partnerei a rendezvények, rendezvényhelyszínek, gyógyfürdők stb. hatóságilag vagy ki sem nyitnak a tervezett időpontokban és módokon, vagy pedig előre nem látható időre halasztást szenvednek. A járványügyi helyzet következményeinek súlyossága egy esetleges bírság megfizetésére vonatkozó kötelezettség nélkül is alapjaiban veszélyezteti a vállalkozás működőképességét, valószínűsíthetően munkahelyek megszűnését okozva. A pénzbírság kiszabása a FestiPay csődjét is jelentheti ebben a helyzetben.⁶⁰

V.2. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

71. A FestiPay a vizsgálati jelentésre tett észrevételei⁶¹ körében kötelezettségvállalási indítványt terjesztett elő, melynek keretében a fogyasztók minél teljesebb körű tájékoztatásán alapuló, befolyásmentes döntéshozatalának, illetve a fogyasztók ügyleti döntése zavartalanságának támogatása, korlátozásmentes biztosítása és a vásárlási folyamatok átláthatóságának fenntartása érdekében a következő intézkedéseket vállalta.
72. A FestiPay a készpénzmentes fizetési rendszer kiegészítéseként kínált, a Fruitsys által biztosított kereskedői szoftverben („pincérrendszer”) a szoftverfejlesztést végző Fruitsys-sel együttműködve a borraivaló opcionális adására vonatkozó lépés megjelenítését átalakíttatja oly módon, hogy az ott láthatóvá váló borraivaló adási lehetőségek (0%, 5%,

⁵⁹ VJ/37-82/2018.

⁶⁰ VJ/37-93/2018., VJ/37-96/2018.

⁶¹ VJ/37-81/2018.

10%, 15%, 20%) elrendezése és megjelenítése teljesen egységes és azonos (illetve azonos méretű) legyen, és sem elrendezésében, sem grafikai kivitelezésében, színhasználatában a fogyasztó számára egyik opció se keltse semmilyen módon az alapértelmezett vagy preferált borralaló mérték kiemelésének benyomását, továbbá biztosíttatja, hogy a 0%-os borralaló mértéke oly módon kerül elhelyezésre (pl. középen, esetleg eltérő színnel kiemelve), hogy a fogyasztó számára annak kiválasztása a lehető legkönnyebb legyen, és a többi borralaló mértékhez képest ne keletkeztethessen hátrány érzetet. Az eljárás alá vont emellett arról tájékoztatta az eljáró versenytanácsot, hogy 2020-tól kezdődően a FestiPay a számottevő hazai fesztiválok (Volt, Balaton Sound, Sziget fesztiválok) a borralaló adás modult nem alkalmazza.

73. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontját és az ügyben tartott tárgyalást követően kötelezettségvállalását akként egészítette ki,⁶² hogy a borralaló adást lehetővé tevő technikai megoldást technológiai partnerével úgy alakíttatja át, hogy a fogyasztóknak ne legyen külön teendőjük abban az esetben, amennyiben nem kívánnak borralalót adni, azaz a fogyasztók ne találkozzanak a borralaló adási funkcióval (az számukra automatikusan nem elérhető, vizuálisan nem látható), csak és kizárólag abban az esetben, ha az erre fejlesztett gombot a vevőkijelzőn megnyomják, azaz borralaló adási szándékukat külön, tevőlegesen kifejezik. Ellenkező esetben fizetésre használt kártyájuk, karszalagjuk olvasóberendezéshez történő érintésével teljesezésbe megy a fizetési tranzakció, a borralaló funkció megjelenítése, megjelenése nélkül, borralaló felszámítása nélkül, amiről a FestiPay a vevőkijelzőn a fogyasztókat is tájékoztatja.
74. További részletes tájékoztatási kötelezettséget is vállalt a FestiPay, amelynek keretében a borralaló adási funkcióval ellátott, készpénzmentes fizetési rendszert igénybe vevő helyszíneken tájékoztatást fog adni a fogyasztók számára a vásárlás, fizetés és borralaló adás menetéről, az adott rendezvényen a kereskedőknél és a karszalag/kártya feltöltőpontokon kihelyezett, közérthetően megfogalmazott, piktogramos ábrával illusztrált módon, illetve ezt partnerei számára is előírja.
75. A fentiek érdekében partnereivel kötött szerződéseit megfelelően módosítja, illetve azon esetekben, amikor a partner a pincérrendszert, illetve a borralaló adási opciót nem a FestiPay-tól veszi igénybe, felhívja a partner figyelmét arra, hogy a fenti szoftvermódosítás szükséges a jogszerű működéshez, és a módosításra írásban javaslatot is tesz. A jövőre vonatkozóan szintén vállalta, hogy a partnerek részéről a borralaló adási opcióval kapcsolatban felmerülő esetleges igények kielégítése során is a GVH jelen eljárás tárgyát érintő elvárásainak megfelelően fog eljárni, illetve a vállalások teljesítésének igazolásával kapcsolatos kötelezettségeket is vállalt.

VI.

Jogsabályi háttér

76. 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. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki,

⁶² VJ/37-94/2018., VJ/37-96/2018.

amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

77. 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.

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

79. 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.

80. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

81. Az Fttv. 8. § (2) bekezdés szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:
- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
 - b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő volta,
 - c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
 - d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
 - e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.
82. 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.
83. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
84. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
85. A Tpv. 75. § (1) bekezdése értelmében ha a 67. § (2) bekezdése alapján indított versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.

VII.

Jogi értékelés

VII.1. A GVH hatásköre

86. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése alapján a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja szerint a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: 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.

87. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont többek között az ország különböző pontjain (Budapest, Sopron, Zámárdi, Szeged stb.) megrendezett, nagy látogatottságú fesztiválokön biztosította a borralaló adási opciót partnerei számára, amelyek keretében 2017-2019. közötti időszakban több, mint [ÜZLETI TITOK] tranzakció (vö. 34. pont) lebonyolítására került sor a borralaló adási opció alkalmazásával.

VII.2. Az Fttv. hatálya

88. Az eljárás alá vont magatartása az Fttv. 2. § d) pontja szerinti értelemben vett kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel készpénzmentes fizetési környezetben lehetővé teszi a fogyasztó számára borralaló adását, akként, hogy a fogyasztó a fizetési folyamatban mindenképpen találkozik a borralaló adási opciót biztosító képernyőképpel, így a FestiPay a fogyasztókat a funkció használatára ösztönzi. Bár magát a szoftvert nem az eljárás alá vont maga gyártotta, annak kialakítása a FestiPay megrendelésére, az eljárás alá vont és a Fruitsys közötti egyeztetések eredményeként, a FestiPay elvárásainak megfelelően történt, és a pincérrendszert és annak részeként a borralaló adási opciót az eljárás alá vont értékesíti a partnerei felé, így a kereskedelmi gyakorlatot a FestiPay tanúsította.
89. Az eljárás alá vont észrevételeiben vitatta, hogy magatartása kereskedelmi gyakorlatnak minősülne, arra hivatkozással, hogy maga kereskedelmi tevékenységet nem folytat, a fogyasztókkal kapcsolatba nem kerül, a kereskedelmi tevékenységet a rendszerét használó vendéglátóipari egységek folytatják, amihez a FestiPay csak a technológiai háttérrel szolgáltatja. Az eljáró versenytanács ugyanakkor aláhúzza, hogy az Fttv. alkalmazásában árunak minősül a szolgáltatás is, és a jelen esetben nem a vendéglátóipari egységekben megvásárolható enni- vagy innivaló jelenti a vizsgált magatartás tárgyát, hanem az ezek kifizetését lehetővé tevő fizetési rendszer, pontosabban a termékek ellenértékén felüli borralaló adását lehetővé tevő technológiai megoldás, amit a FestiPay értékesít – nagyobb részt közvetve, a rendezvények szervezőin keresztül, kisebb arányban pedig közvetlenül, a vendéglátó egységekkel szerződve – a kereskedelmi-vendéglátóipari vállalkozások részére, és amellyel fizetés közben a fogyasztók szükségszerűen találkoznak. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát a pincérrendszer és a borralaló adási opció valójában a FestiPay terméke, és a Fruitsys a technológiai szolgáltató, alvállalkozó.
90. Mivel a borralaló adási opcióval a rendezvények, kereskedelmi-vendéglátóipari helyszínek jellege folytán az önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy fogyasztók találkoznak, és a kereskedelmi gyakorlat tanúsítására Magyarország területén került sor, megállapítható, hogy arra az Fttv. hatálya kiterjed.

VII.3. Érintett fogyasztók

91. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók azok a természetes személyek, akik a FestiPay által biztosított, borralaló adási opcióval ellátott „pincérrendszert” – jellemzően fesztiválkörnyezetben, illetőleg strandokon / fürdőkben vagy más szórakozóhelyeken – használó kereskedelmi-vendéglátóipari egységekben bankkártyával vagy a FestiPay által kibocsátott utalványkártyával kívánnak fizetni. Ezen fogyasztók kapcsán megállapítható,

hogy nem tekinthetőek az átlagos körültekintéssel, észszerűen eljáró fogyasztóhoz képest sem sérülékenyebbek, sem pedig tudatosabbnak.

92. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése azt is rögzíti, hogy ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók meghatározott csoportjára irányul, akkor az adott csoportra általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A FestiPay által biztosított készpénzmentes fizetési rendszer, illetőleg az azt kiegészítő borraivaló adási opció igen változatos helyszíneken, rendezvényeken kerül alkalmazásra, így a fogyasztói kört tekintve nem határozható meg egy jól körülhatárolható célcsoport, mivel a fogyasztói kör inkább függ az adott helyszín vagy rendezvény típusától, jellegétől, mint az alkalmazott fizetési rendszertől vagy borraivaló adási opciótól.
93. Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartásából indult ki.

VII.4. Az eljárás alá vont felelőssége

94. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban – amennyiben jogsértés megállapítására kerülne sor – az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége lenne megállapítható, tekintettel arra, hogy az érintett szolgáltatások igénybevételének ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A FestiPay ugyanis a borraivaló adási opció után jellemzően a borraivaló arányában meghatározott jutalékban részesül, továbbá az alapszolgáltatásából, azaz a készpénzmentes fizetési rendszer biztosításából származó bevételét, jutalékát is befolyásolja a borraivaló mértéke, hiszen mind a bankkártyás, mind az utalványkártyás fizetések esetén a kifizetett érték (azaz a borraivalóval növelt összeg) után számítja fel a vonatkozó jutalék-mértékeket.
95. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont felelősségét támasztja alá az a körülmény is, hogy a borraivaló adási funkció biztosítása, megjelenítésének kialakítása a FestiPay megrendelésére, az eljárás alá vont és a Fruitsys közötti egyeztetések eredményeként, a FestiPay elvárásainak megfelelően történt.

VII.5. Agresszív kereskedelmi gyakorlat

96. A törvényi definíció szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. Az Fttv. 8. § (2) bekezdése további szempontokat tartalmaz a tekintetben, hogy milyen tényezőket kell figyelembe venni annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, melyek közül a jelen eljárás szempontjából a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama releváns.
97. A fentiek kapcsán az eljáró versenytanács előzetes álláspontjában aláhúzta, hogy az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulhat fizikai erőszak alkalmazása, illetve ezzel való fenyegetés nélkül, a nyomásgyakorlás enyhébb eseteiben is, amennyiben azok

egyébként alkalmasak a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képessége jelentős korlátozására.

98. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható volt, hogy a FestiPay 2017. január 1. óta általános jelleggel, alapértelmezett beállításként és/vagy kiemelt megjelenítésű opcióként 10% borraavaló mértéket alkalmazott az általa biztosított rendszerben, kék színnel és piros „OK” felirattal, vagy kizárólag a piros „OK” felirattal jelezve a – jellemzően – 10%-os mértéket. Az eljáró versenytanács a piros szín alkalmazásával összefüggésben jelezte, hogy alkalmazásának erős pszichológiai hatása van a fogyasztókra, az „OK” felirat kapcsán pedig a fogyasztók a bankkártyahasználat során megszokott, az összeg jóváhagyására szolgáló funkcióra asszociálhatnak. Az eljáró versenytanács rámutatott továbbá, hogy a FestiPay terminál és azon belül a borraavaló adási opció használata egy rutinszerű, mindennapos fogyasztói tevékenység, a bankkártyás (vagy az ahhoz e tekintetben teljesen hasonló utalvány kártyás) fizetés pár másodperces folyamata közben merül fel, ahol életszerűen nincs helye hosszas gondolkodásnak, tájékoztatáskérésnek. Az alkalmazási környezetre (magas látogatottság, zajos környezet és gyors fizetési tranzakciók) tekintettel életszerűtlen az is, hogy a fogyasztó a borraavaló adási opció használatáról részletes szóbeli tájékoztatást kapjon a fizetést megelőzően a személyzettől.
99. A fentiek az eljáró versenytanács értékelése szerint azt eredményezték, hogy a borraavaló adása, illetve annak 10%-os mértéke nem pusztán társadalmilag elfogadottként, hanem elvárásként jelent meg a vizuális megjelenítés révén. Amennyiben a fogyasztó az automatikus / kiemelt beállítás helybenhagyása helyett nem fogadja el azt, akkor az részéről erőfeszítést, a terminál működésének részletesebb, tudatos tanulmányozását igényli, amelyet esetlegesen számára zavaró körülmények (pl. zaj, tömeg, sorbanállás, esetlegesen türelmetlen fogyasztók) között kell kiviteleznie. Az automatizmustól való eltérés az imént említett kényelmetlenségen, erőfeszítésen túl további következményekkel is jár a fogyasztó szemszögéből, mivel azzal szembesül, hogy ezen döntésével kapcsolatban azonnali reakcióra számíthat a szolgáltató részéről, így a valós vagy vélt társadalmi szokásoktól, elvárásoktól elmaradó, a trendeket nem követő magatartás (ügyleti döntés) megvalósítása, de akár fontolgatása is, mint szükségszerűen konfliktusos helyzet nyomozható lehet a fogyasztók számára. Ez pedig arra ösztönözheti őket, hogy inkább az előre beállított érték által képviselt automatizmust választják, hogy a konfliktust elkerülhessék.
100. A kereskedelmi gyakorlat időzítése, jellege, illetve helye, a zavaró környezeti tényezők (tömeg, sorbanállás, zaj, továbbá a borraavalóval kapcsolatos eleve is fennálló bizonytalanság, a felszolgálati díjtól való elhatárolás kérdései, a célok értelmezésnek nehézségei, a társadalmi elvárás mint önmagában is fennálló nyomás, az információk zavaró hatása) és az alapértelmezett / kiemelt 10%-os beállítás, a kereskedelmi gyakorlat összehatása összességében a fogyasztó számára olyan pszichés nyomásgyakorlással jár, amely jelentősen korlátozza a borraavaló adással kapcsolatos választási szabadságát.
101. Egyrészt, korlátozza a választási szabadságot azáltal, hogy a borraavaló adásának szükségességét sugalmazza még olyan környezetben is, ahol ez esetleg a fogyasztóban saját indíttatásra nem merülne fel. Az alapértelmezett / kiemelt megjelenítésű beállítás azért is alkalmas a borraavalóval kapcsolatos fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására, mert a többletösszeg tekintetében a fogyasztói döntések (adjak-e borraavalót és ha igen,

mekkora összeget és milyen módon) helyett egy automatikus, magasabb kiindulóértéket (0% helyett 10%-ot) határoz meg és rögzít viszonyítási pontként a fogyasztó tudatában is,⁶³ és ezzel befolyásolhatja a fogyasztói döntéshozatal végeredményét. Ezen túlmenően az öt előre beállított %-os érték nem teszi lehetővé a fogyasztó számára, hogy a borralaló mértékét ezektől eltérő %-os arányban vagy abszolút értékben, összességében határozza meg, így a szó szoros értelmében véve is korlátozza a választási lehetőségeket.

102. Ezzel szemben a szabad választási lehetőséget, a kiegyensúlyozott, körültekintő fogyasztói döntést támogató rendszernek olyannak kellene lennie az eljáró versenytanács értékelése szerint, amely biztosítja, hogy a fogyasztó elégedettsége függvényében, szabadon választhasson a borralaló adása vagy nem adása, továbbá az adandó mértékek között.

VII.6. A kötelezettségvállalás értékelése

VII.6.1. Kötelezettségvállalások értékelésének keretei

103. Egy kötelezettségvállalás értékelése körében az eljáró versenytanácsnak egyrészt arról kell döntenie, hogy az adott ügyben egyáltalán elfogadható-e kötelezettségvállalás, másrészt arról, hogy az eljárás alá vont vállalása alkalmas-e arra, hogy azt határozatában – jogsértés vagy annak hiányának kimondása nélkül – az eljáró versenytanács kötelezettségként előírja.
104. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi a Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése szerinti döntésekkel kapcsolatban, hogy egy magatartás érdemi értékelésének (jogsértés megállapíthatóságát vizsgáló) tesztje nem lehet azonos a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszttel. Sőt, az eljáró versenytanács a Tpv. 75. § szerinti vállalás teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő, így a kötelezettségvállalás elfogadásával záruló ügyekben nincs is lehetőség a jogsértés érdemi tesztjének elvégzésére. A jogsértés vagy annak hiányának megállapítása a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos mérlegelését, értékelését igényelné. Ezzel szemben a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszt keretében azt kell bemutatni, hogy az eljárás alá vont vállalása mellett a magatartás összhangba kerül-e az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, mégpedig a közérdek hatékony védelmét biztosító módon.
105. Ugyanakkor az eljáró versenytanács szerint a kötelezettségvállalás mérlegelésekor rendelkezésre álló adatok alapján nyilvánvalóan nem jogsértő esetekben a kötelezettségvállalás alkalmazása nem lehet igazolható (szükséges és arányos) beavatkozás, vagyis a kötelezettségvállalás mérlegelésének időpontjában is még – a vállalás nélküli helyzetet feltételezve – valószínűsíthető kell legyen az eljárás indítására okot adó jogsértés megállapíthatósága (a jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok rendelkezésre állása esetén nincs helye a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás elfogadásának, mert nem értelmezhető olyan állapot, amelyet összhangba kellene hozni az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek védelme sem indokolhat beavatkozást).
106. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtése legalább azt kell jelentse, hogy a vizsgálat indítására okot adó és a vizsgálat során feltárt bizonyítékok alapján egyértelműen továbbra sem kizárhatóan jogsértést valószínűsítő helyzethez képest a vállalás azt eredményezze, hogy annak

⁶³ Ezt a jelenséget a pszichológia és a viselkedés közgazdaságtan lehorgonyzásnak (anchoring) hívja.

teljesítésekor, előre tekintő jelleggel már ne lehessen jogsértést valószínűsíteni (vagy a jogsértés megvalósításának valószínűsége érdemben csökkenjen). A közérdek hatékony védelmének követelménye pedig az eljáró versenytanács álláspontja szerint két oldalról vizsgálható. Egyrészt a vállalás révén előálló magatartás a piac, illetve a fogyasztók számára általuk érzékelhető előnyt kell, hogy biztosítson. Emellett figyelembe vehető az is, ha az eljárás kötelezettségvállalással való lezárása a tényállás teljes feltárásához és értékeléséhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést (mint az eljárás költség- és időigényének csökkentése, illetve a bizonyítási nehézségekből adódó bizonytalanság elkerülése) eredményez.

107. A kötelezettségvállalások értékelésével kapcsolatban a GVH által követett elveket, mérlegelt szempontokat a jelen eljárásra irányadóan a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleménye (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) tartalmazza.

VII.6.2. A FestiPay kötelezettségvállalásának értékelése

A közérdek védelme

108. Az eljáró versenytanács értékelése szerint a kötelezettségvállalás elfogadásával megfelelően biztosítható a közérdek védelme, ugyanis a vállalások az alábbiakban részletesen kifejtettek szerint biztosítani fogják a FestiPay magatartásának jogszabályi rendelkezésekkel való összhangját, a fogyasztók tisztességtelen befolyásolástól mentes döntéshozatalát, miközben mind az eljárás alá vont, mind pedig a hatóság oldalán csökkentik az eljárás költség- és időigényét, különös tekintettel egy esetleges marasztaló döntést követő bírósági felülvizsgálat lehetőségére. A közérdek védelmét alátámasztja továbbá, hogy a kötelezettségvállalás első változatának benyújtására még az eljárás korábbi szakaszában, a vizsgálati jelentés észrevételezésre történt megküldését követően került sor, melyet a FestiPay később, az előzetes álláspont megismerését követően érdemben továbbfejlesztett.
109. Az eljáró versenytanács a fentiekén túl a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló érvként értékelte azt is, hogy az eljárás indítására okot adó, valószínűsített jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok nem állnak rendelkezésre, az eljárás alá vont ellen korábban még nem folyt versenyfelügyeleti eljárás, illetve az eljáró versenytanácsnak nincs tudomása arról, hogy a FestiPay-t más hatóság az elmúlt öt évben elmarasztalta volna fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartás tanúsításáért (vö. Kötelezettségvállalási Közlemény 30. pont). Bár kifejezett fogyasztói tudatosság-növelő kampányt az eljárás alá vont nem tervezett, az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eladáshelyi kommunikációs anyagok kihelyezése a FestiPay és partnerei által ugyancsak hozzájárulhatnak a fogyasztók tájékozottságának növeléséhez (vö. Kötelezettségvállalási Közlemény 33. pont). Azáltal pedig, hogy egyes tájékoztatások, vállalási elemek az eljárás alá vont partnereinek aktív közreműködését is igénylik, a kötelezettségvállalás túlmutat a jelen eljáráson, amennyiben a FestiPay partnereinek körében is egyértelművé teszi, mi az ilyen jellegű helyzetekben elvárt magatartás (vö. Kötelezettségvállalási Közlemény 34. pont).

110. Az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló érvet nem azonosított (vö. Kötelezettségvállalási Közlemény 35. pont).

A jogszabályi rendelkezésekkel való összhang

111. A borraivaló adás elfogadása vagy a borraivaló mértékének beállítása a FestiPay rendszerében a korábbiakban is aktív közreműködést igényelt a fogyasztóktól, ezért kevésbé korlátozta a fogyasztók döntési szabadságát, mintha a felajánlott borraivalómérték olyan szintű alapbeállításként funkcionált volna, ami a fogyasztó kifejezett jóváhagyása nélkül (például a fizetőeszköz olvasóhoz történő véletlen érintésével) is érvényesítésre kerül a fizetés során. Ezt a körülményt az eljáró versenytanács szintén a kötelezettségvállalás elfogadhatósága mellett szóló érvként értékelte. A FestiPay vállalta, hogy a borraivaló adási opció felületét úgy alakíttatja át, hogy az a jövőben vizuális megjelenítése révén se emeljen ki vagy sugalmazzon bizonyos borraivaló mértékeket, illetve ne keltsen olyan benyomást a fogyasztókban, hogy a borraivaló adása elvárt lenne. Azáltal, hogy a fogyasztónak abban az esetben, ha nem kíván borraivalót adni, külön teendője nem lesz (tehát ez válik az alapértelmezett opcióvá), elkerülhető, hogy a megjelenítés módjából fakadó pszichés nyomás hatására hozzon döntést a borraivaló kérdésében. A folyamat felépítését a kijelzőn szereplő tájékoztatás is leírja majd a fogyasztók számára, de azzal az alkalmazási helyszíneken több ponton is találkozhatnak majd a vállalás értelmében (elfogadóhelyi kommunikáció, feltöltő pontokon elhelyezett tájékoztatás). A FestiPay vállalta azt is, hogy meglévő szerződéseit a vállalásoknak megfelelően módosítja.

112. Mindezek alapján az eljárás alá vont által üzemeltetett készpénzmentes fizetési rendszerhez kapcsolódó borraivaló opció működése az eljáró versenytanács értékelése szerint összhangba kerülhet a jogszabályi rendelkezésekkel.

113. Az eljárás alá vont arra vonatkozó vállalást is benyújtott, hogy partnereinek jövőbeli változtatási igényei kezelésekor ugyancsak a kötelezettségvállalásban foglalt elvek szerint fog eljárni. Ezen vállalási elem ugyanakkor az eljáró versenytanács álláspontja szerint olyan mértékben nélkülözi a konkrétumokat, ami egyértelműségét, teljesíthetőségét és ellenőrizhetőségét is megkérdőjelezi. Továbbá a jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtését már a fentebb részletezett vállalások is megfelelően biztosítják, így a jövőbeli változtatási igények kezelésével kapcsolatos vállalás kötelezettségként történő előírását az eljáró versenytanács nem látta szükségesnek.

Végrehajthatóság és ellenőrizhetőség

114. A vállalások megvalósítására prognosztizált időtartamokat az eljáró versenytanács a jelen járványügyi helyzetben, a FestiPay különös gazdasági érintettségére is tekintettel reálisnak találta, s valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont – tulajdonosi körének tőkeerejét is figyelembe véve – rendelkezik a teljesítéshez szükséges forrásokkal.

115. Az ellenőrizhetőség érdekében a FestiPay vállalta, hogy az egyes vállalási elemek teljesítéséről beszámol a GVH részére. Ennek keretében a tájékoztató anyagokat és az informatikai fejlesztés részletes bemutatására szolgáló dokumentációt azok elkészültét követő 30 napon belül benyújtja a hivatalnak. Az 1.3.-1.4. pontok kapcsán az eljárás alá vont vállalásában nem részlete a beszámoló tartalmát.

116. Ezzel kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a szerződések 1.3.1. és 1.3.2. pontok szerinti módosításáról szóló beszámolás keretében szükségesnek mutatkozik a kötelezettségvállalást elfogadó határozat keltének napján érvényes szerződések listájának benyújtása, megjelölve a szerződéses partner nevét, a szerződés kötelezettségvállalás szerinti módosításának dátumát, a módosítás fajtáját (1.3.1. vagy 1.3.2. pont szerinti), illetőleg, amennyiben módosításra nem került sor, ennek okát.
117. A partnerek 1.4.1. pont szerinti tájékoztatása körében az eljáró versenytanács szükségesnek látja a kötelezettségvállalást elfogadó határozat keltének napján érintettnek minősülő partnerek listájának benyújtását, megjelölve a szoftvermódosításra vonatkozó javaslatétel és írásos figyelemfelhívás megküldésének időpontját, és csatolva e javaslatétel és figyelemfelhívás szövegének mintáját, továbbá, amennyiben a javaslatételre és figyelemfelhívásra mégsem került sor, ennek okát.

VII.7. Összegzés

118. A fentebb részletesen kifejtettekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont kötelezettségvállalása megfelel a Tpv. 75. §-ában foglalt követelményeknek, így azt a jelen határozat rendelkező része szerinti tartalommal kötelezettségként írja elő a FestiPay számára, anélkül, hogy határozatában a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.

VIII.

Egyéb kérdések

119. A Tpv. 75. § (3) bekezdése alapján az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti – az eljárás alá vont vállalását kötelezettségként előíró – határozatát az alábbi esetekben is módosítja
- a) a kötelezett vállalkozás kérelmére, ha a kötelezett a határozatban előírt valamely kötelezettséget rajta kívül álló elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, vagy
 - b) a kötelezett vállalkozás kérelmére vagy hivatalból, ha a határozatban előírt valamely kötelezettség teljesítése a körülmények változása, így különösen a piaci viszonyok, a verseny feltételeinek módosulása folytán a továbbiakban nem indokolt,
- és a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon is elérhető.
120. Ugyanezen szakasz (4) bekezdése értelmében a (3) bekezdés a) pontja szerinti kérelem a kötelezettség teljesítését megakadályozó okról való tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított két hónapon belül terjeszhető elő. Az (5) bekezdés pedig kimondja, hogy az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti, a közigazgatási bíróság által el nem bírált határozatát visszavonja akkor is, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.
121. A Tpv. 75. § (6) bekezdése értelmében, ha a vállalkozás nem teljesítette az (1) bekezdés szerinti határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának - a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt

kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő - mérlegelése alapján a határozatot visszavonja vagy bírságot szab ki.

122. A Tpv. 77. § (1) bekezdés c) pontja szerint a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését. Ugyanezen szakasz (6) bekezdése kimondja, hogy a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben a 75. § (1) bekezdése szerinti határozatát a 75. § (3) bekezdés b) pontja szerint módosítja, a 75. § (6) bekezdése szerint visszavonja vagy bírságot szab ki.
123. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
124. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
125. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikus - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
126. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
127. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
128. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.

129. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti ügyvel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
130. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2020. április 17.

Váczai Nóra
előadó versenytanács tag

dr. Kuritár Dávid
versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanács tag