

Gigabírságot kapott a GVH-tól a Booking

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2,5 milliárd forintos bírságot szabott ki a booking.com online szállásfoglaló portál üzemeltetőjére, egyúttal eltiltotta a holland vállalatot az agresszív értékesítési módszereinek folytatásától. A versenyhatóság döntése értelmében a Booking.com B.V. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a fogyasztókkal szemben azzal, hogy többek között megtevesztően hirdette egyes szálláshelyeit ingyenes lemondási lehetőséggel, valamint agresszív, pszichés nyomással készített mihamarabbi foglalásra.

A Versenyhivatal 2018-ban [indított versenyfelügyeleti eljárásának eredményeként](#) három vonatkozásban találta jogsértőnek a weboldalon folytatott kereskedelmi gyakorlatot:

- a szolgáltatást hirdető televíziós és internetes reklámokban a vállalkozás különösen hangsúlyozta a szálláshelyek „*ingyenes lemondhatóságát*”. A fogyasztók valójában e lehetőséget számos szálláshely esetében csak időben korlátozottan vehették igénybe, továbbá magasabb árat is fizettek, mint ugyanazért a szállásért „*ingyenes lemondás*” nélkül, azaz az ingyenesség árát beépítették az érintett szállás díjába.
- a Booking honlapján és mobilalkalmazásában elérhető szálláshely-ajánlatokkal összefüggésben a szálláskeresési és -foglalási folyamat minden egyes lépésénél figyelemfelhívó (feltűnő színű, betűméretű vagy egyéb kiemeléssel megjelenített) sürgető tájékoztatásokat tett közzé (pl. „Még 32-en nézik”; „Egyvalaki épp azt fontolgatja, hogy ezen a szálláson foglal”, „Nagyon keresett! Az elmúlt 24 órában 17-szer foglaltak itt” stb.), amelyek azt a látszatot keltik a fogyasztó számára, hogy az általa is keresett szálláshely nagy népszerűségnek örvend, és korlátozottan elérhető. Ez a gyakorlat pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas, és megzavarja a fogyasztó döntéshozatali folyamatát. A hasonló üzenetek tudat alatt is olyan érzelmeket, félelmet váltanak ki a fogyasztókból, hogy ha nem foglalják le mielőbb a szálláshelyet, lemaradhatnak róla (a szakirodalom által FOMO¹ hatásként leírt jelenség). Mindez torzítja a fogyasztó üzleti döntését.

E hatást támasztja alá a GVH 2020 márciusában publikált, [közvélemény-kutatással](#) alátámasztott [piacelemzése](#), valamint az ún. viselkedés-közgazdaságtan megállapításai.

- a vállalkozás nem az elvárható szakmai gondossággal járt el a magyarországi szállásadók ajánlatainak megjelenítésekor a Széchenyi Pihenőkártya kiemelt fizetési eszközként való feltüntetésekor. A fogyasztók ugyanis nem valamennyi, a SZÉP Kártyát elfogadó szálláshely esetében észlelhetnék azonos módon és helyen e fizetési mód elérhetőségét, ami szintén torzíthatta döntésüket.

A GVH – figyelembe véve a vállalkozás jogsértéssel érintett, magyar foglalások utáni jutalékbevételeit - 2,5 milliárdos összegű versenyfelügyeleti bírságot szabott ki. A bírság kiszabása mellett a GVH az első két vizsgált magatartás tekintetében, határidő kitérésével el is tiltotta a vállalkozást a további jogsértéstől.

A Gazdasági Versenyhivatal döntése illeszkedik az Európai Bizottság és az uniós nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok (CPC) fellépéséhez, amelynek hatására a vállalkozás tavaly

¹ Fear Of Missing Out, kimaradástól / lemaradástól való félelem

decemberben vállalta, hogy [kereskedelmi magatartását több szempontból is módosítja](#) az EU szabályainak történő megfelelés érdekében.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/17/2018.**

Budapest, 2020. április 28.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

tel: (+36-30) 180-2060

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>