

Közvetlen kompenzáció az Eventim ügyfeleinek a GVH eljárásának eredményeként

Akár a 70 millió forintot is elérheti a vállalkozás által fizetett kompenzáció

Budapest, 2024. május 29. – Több mint 80 ezer fogyasztó kaphat kompenzációt az Eventim jegyértékesítő portáltól a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) eljárásának köszönhetően. A vállalkozás a vásárlási folyamat során nem tájékoztatta kellő időben a fogyasztókat bizonyos jegyáron felüli díjakról. A cég az eljárás során jelentős mértékben együttműködött a nemzeti versenyhatósággal. Az együttműködést és a visszatérítés mértékét mérlegelve a GVH Versenytanácsa eltekintett a bírság kiszabásától, amennyiben az Eventim pontosan végrehajtja a vállalt kompenzációt.

A Gazdasági Versenyhivatal [2023 májusában indított versenyfelügyeleti eljárást](#) az egyik legnépszerűbb hazai jegyportál, az Eventim hazai üzemeltetőjével szemben. A GVH gyanúja szerint a vállalkozás rejtett költségekkel befolyásolta a fogyasztókat a vásárlási folyamat során.

A nemzeti versenyhatóság az eljárás során feltárta, hogy a vállalkozás az online jegyértékesítés során ún. csepegtető árazást alkalmazott. Ennek megfelelően egyes díjelemekről – elsősorban kezelési költség, szállítási, illetve átvételi díj – hiányosan vagy nem kellő időben, már csak a jegyek kosárba helyezése után tájékoztatta vásárlókat. Az online kereskedelmi platformokon a vásárlási folyamat során csepegtetve megjelenő, vagy csak a fizetési folyamat végén előbukkanó, rejtett költségek sötét mintázatoknak minősülnek. A fogyasztó a váratlan többletdíj(ak) felbukkanásakor már értékes időt és energiát fordított a vásárlási folyamatra, így hajlamosabb a magasabb végösszeg ellenére is megvenni a terméket.

Az Eventim az eljárás során együttműködő volt a Versenyhivatallal, a többi között elismerte a jogsértést és lemondott a jogorvoslati jogáról. A cég vállalta a jogsértéssel érintett fogyasztók kompenzálását, ennek keretében a **2022. január 1. és 2023. február 2. között, az Eventim jegyértékesítési portálon vásárló fogyasztóknak egyénenként 700 forintos összeget fizet ki**. Ez az összeg megegyezik a kérdéses időszakban vásárlásonként felszámított rejtett kezelési költség összegével. Az így vállalt kompenzációs csomag összesen mintegy 80 000-120 000 fogyasztót érinthet és annak teljes értéke 70 millió forintnál is magasabb lehet.

A GVH felhívja az érintett fogyasztók figyelmét, hogy a vállalkozás csak akkor tudja majd kifizetni a kompenzációt, ha az általa a közeljövőben elektronikus levélben megkeresett fogyasztók vissza fognak jelezni és nyilatkoznak arról, hogy a kifizetést milyen bankszámlára kérik.

A cég ezen felül vállalta, hogy átalakítja, egyszerűsíti díjstruktúráját, így a korábbi többféle díj helyett egyetlen szolgáltatási díjat szab majd ki, és ennek összegéről a vásárlás megfelelő szakaszában értesíti a fogyasztókat. A nemzeti versenyhatóság a vállalt kötelezettségek megfelelő, maradéktalan teljesítését utóvizsgálat keretében ellenőrizni fogja.

A vállalt kompenzáció teljes összege meghaladta, a kompenzáció nélkül kalkulált lehetséges bírságösszeg mértékét, így a GVH Versenytanácsa feltételes bírságot szabott ki. Így, ha a vállalkozásnak nem sikerül kifizetnie a kalkulált bírságösszeget elérő mértékű kompenzációt, akkor a Versenytanács – a tényleges kifizetéseket igazoló dokumentumok alapján – külön végzésben fogja megállapítani a különbözetet, amelyet bírságként kell majd a cégnek befizetnie.

A Gazdasági Versenyhivatal figyelemmel követi az online jegyértékesítési platformok kereskedelmi gyakorlatait. 2024 májusában az Európai Bizottságot és a tagállami fogyasztóvédelmi hatóságokat (a többi között a GVH-t is) tömörítő Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (Consumer Protection Cooperation Network – CPC) elérte, hogy az egyik legnagyobb jegyértékesítési platformot üzemeltető [Viagogo számos vállalást tett](#) szerződési feltételeinek és fogyasztói tájékoztatási gyakorlatának javítására.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/11/2023**.

GVH Közzolgálati kommunikációs Iroda

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170