

## Rekordbírság: Közel 400 millió forintra büntette a GVH a Booking-ot

### *Folytatta a cég a jogsértő kereskedelmi gyakorlatokat*

Budapest, 2024. július 15. – Nem teljesítette maradéktalanul a korábbi jogsértések megszüntetését előíró kötelezettségeit a Booking – ezt állapította meg a most lezárult utóvizsgálatában a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A GVH feltárta, hogy az egyik legnagyobb, globális online szálláshelyfoglalási platformot működtető vállalkozás továbbra is alkalmazta jogsértő kommunikációs gyakorlatát, illetve a fogyasztók pszichés befolyásolását is. A nemzeti versenyhatóság a feltárt jogsértések miatt 382,5 millió forintra bírságolta a vállalkozást. Ez minden idők legmagasabb utóvizsgálatban kiszabott GVH-bírsága. A döntés azt jelzi, hogy a GVH kiemelten védi a magyar családokat, illetve a turisztikai ágazatot.

A nemzeti versenyhatóság [2018-ban indított versenyfelügyeleti eljárást](#) a Booking.com B.V.-vel szemben. A GVH az eljárás során [feltárta](#), hogy a vállalkozás több ponton is tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott:

- A reklámjaiban hangsúlyozta a szálláshelyek „ingyenes lemondhatóságát”, azonban a fogyasztók a lehetőséget számos szálláshely esetében csak időben korlátozottan vehették igénybe, továbbá magasabb árat is fizettek, mint ugyanazért a szállásért „ingyenes lemondás” nélkül.
- Sürgető jellegű tájékoztatásokat tett közzé, melyek összességében azt a látszatot keltették a fogyasztó számára, hogy az általa is keresett szálláshely nagy népszerűségnek örvend, korlátozottan elérhető, mely pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas.
- Nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el a SZÉP-kártyás fizetési opcióval kapcsolatos lehetőségek megjelenítése során.

Az azóta bíróság által jogalapjában megerősített jogsértések következtében [a GVH Versenytanácsa 2,5 milliárd forint bírságot szabott ki a cégre 2020 áprilisában](#), és eltiltotta az első két pontban megállapított gyakorlatoktól, valamint kötelezte, hogy igazolja a nemzeti versenyhatóság felé a jogsértések beszüntetését.

A Gazdasági Versenyhivatal a határozatában előírt kötelezettségek teljesítését (a jogsértő magatartások megszüntetését) minden esetben, következetesen vizsgálja. A GVH a most lezárt utóvizsgálati eljárásban megállapította, hogy a Booking nem teljesítette maradéktalanul az előírt kötelezettségeit. Bár a vállalkozás a sürgető üzenetek használatát csökkentette, azonban egészen 2024. február 26-ig alkalmazott olyan üzeneteket, melyek a tiltásnak nem feleltek meg és alkalmasak voltak pszichés nyomásgyakorlásra („*Hasonló nem foglalható*”, „*[Helységben] kevés a szabad hely a kiválasztott napokon*”). A cég emellett egészen 2024. április 26-ig nem hagyott fel az ingyenes lemondhatóság szlogenjével, hanem helyette kivezette az olcsóbb, nem lemondható (lemondás esetén a foglaló elvesztésével járó) ajánlatokat a magyar fogyasztók számára, hátrányos helyzetbe hozva ezzel őket.

A vállalkozás végül az eljárás végső szakaszában módosította a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatait, hogy azok megfeleljenek a GVH elvárásainak és a fogyasztók jogos érdekeinek. Ennek keretében többek között visszavezette a magyar fogyasztók számára az olcsóbb, de a foglaló elvesztése nélkül nem lemondható szállásajánlatokat is.

A GVH Versenytanácsa a feltárt jogsértések miatt – az utóvizsgálati eljárások esetében rekordmagas – 382,5 millió forintos bírságot szabott ki a vállalkozásra. Az összeg meghatározásakor a Versenytanács figyelembe vette, hogy a cég a jogorvoslati jogáról lemondott, azonban a jogsértéseket nem ismerte el, ugyanakkor a vállalkozás az eljárás végső szakaszában beszüntette a jogsértő magatartásokat.

A nemzeti versenyhatóság az ügy kapcsán hangsúlyosan felhívja a vállalkozások figyelmét, hogy a határozataiban előírt kötelezettségeket pontosan és maradéktalanul szükséges teljesíteni. Hiányos teljesítés vagy elmaradt igazolás esetén a GVH jelentős bírságot szabhat ki az érintett vállalkozásra.

A nemzeti versenyhatóság az elmúlt időszakban kiemelt figyelmet fordít az online szálláshely-szolgáltatási piacra. [A GVH 2023 nyarán gyorsított ágazati vizsgálatot indított](#) a szektorban, mivel nagy számú piaci jelzés érkezett a Versenyhivatalhoz, főként a legmeghatározóbb nemzetközi szálláshely-közvetítő – a Booking.com – gyakorlataival kapcsolatban. [A GVH számos javaslatot tett a gyorsított ágazati vizsgálat végleges jelentésében](#), többek között szükségesnek jelölte meg az árparitásos szerződési feltételek kivezetését, amire végül sor is került és a Booking.com 2024. július 1-től el is törölte ezen klauzulák alkalmazását.

Az ügy kapcsán a GVH a fogyasztók figyelmét arra hívja fel, hogy mindig gondosan járjanak el a nyaralásaik, nyári utazásaik megtervezésekor. Igyekezzenek ellenállni az impulzusvásárlásnak és ne hagyják, hogy döntésükben sürgessék őket. Mindig szánjanak megfelelő időt az ajánlatok összevetésére, valamint gondolják alaposan végig saját igényeiket és lehetőségeiket. A nemzeti versenyhatóság a honlapján [további fontos javaslatokat is megfogalmazott](#) a nyaralások megtervezéséhez.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/28/2022.**

## **GVH Közszolgálati Kommunikációs Iroda**

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170