



Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

**a szálláshelyekkel kapcsolatos
megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok feltárásáról
a nemzeti tanúsító védjegyrendszer tükrében**

Budapest, 2014. október

**NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG
SZOLGÁLTATÁS-ELLENŐRZÉSI FŐOSZTÁLY**

Iktatószám: SEF-1160/2014
Készítette: dr. Farkas Mária

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

**A szálláshelyekkel kapcsolatos megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok
feltárásáról a nemzeti tanúsító védjegyrendszer tükrében**

Budapest, 2014. október

1. Az ellenőrzés célja

A belső piaci szolgáltatásokról szóló uniós 2006/123/EK irányelvhez igazodva, 2009. október 25-én megszűnt a korábbi, a magyarországi átlagfogyasztó számára is jól ismert szálláshelyek kötelező osztályba sorolási, illetve minősítési (a szállodák esetében 1-től 5 csillagig terjedő) rendszere, és a helyébe a szállodák esetében a HOTELSTARS harmonizált európai minősítő rendszer lépett. Ezen új tanúsító védjegyrendszerbe való belépés azonban önkéntes a szállodák (idegen eredetű szóval: hotelek) részére.

A HOTELSTARS logója védjegyoltalom alatt áll ugyan, de a csillag, mint kategóriaajelzés nem, így azt bármelyik szálloda használhatja. A tapasztalatok szerint különösen lényeges a csillagok – akár a névben, akár egyéb kereskedelmi kommunikációban történő – megjelenítése, mert az adott szálláshely kiválasztása során a fogyasztót ez is befolyásolja a döntés meghozatalában.

Hatóságunk idén kiemelt figyelmet fordított a pihenni, kikapcsolódni vágyók által nagy számban látogatott szálláshelyek vizsgálatára, annak érdekében, hogy ellenőrzéseivel biztosítsa a Hotelstars védjeggyel nem rendelkező, régi besorolást használó szállodák szolgáltatásaira vonatkozó jogszabályi előírások megtartását, ezáltal elősegítve a fogyasztók megfelelő tájékoztatáshoz való jogának érvényesülését.

Az említett ellenőrzési helyszíneken túl sor került a „gyógy szálló/gyógy szálloda” megnevezést alkalmazó, valamint egyéb okból esetlegesen megtévesztő elnevezést használó szálláshelyek ellenőrzésére is.

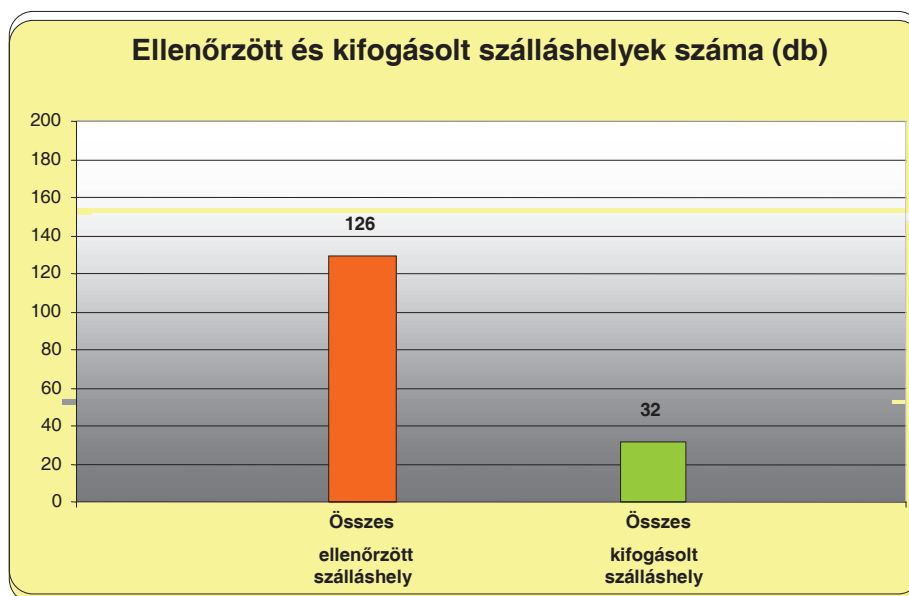
2. Az ellenőrzés időtartama, résztvevői

A jelentés **2014. május 19. – 2014. augusztus 15.** közötti időszak tapasztalatait összegzi.

Az ellenőrzésben valamennyi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége részt vett, melynek során a vizsgálatok hatékonyabb lefolytatása érdekében **társhatóságokkal** is együttműködtek a felügyelők. A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége a helyszíni ellenőrzést a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság munkatársaival együtt végezte. A Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségét a Kormányhivatal Népegészségügyi Szervei illetékes intézetének munkatársai segítették, míg a Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének munkatársai egyes esetekben a Népegészségügyi Szakigazgatási Szervvel és a Munkavédelmi és Munkaügyi Szakigazgatási Szervvel közösen végeztek ellenőrzéseket.

3. Az ellenőrzések általános tapasztalatai

A témavizsgálat teljes ideje alatt szűrőpróbaszerűen **összesen 126 szálláshely került ellenőrzésre**, amelyek közül **120 szálloda**, további **6** pedig „**gyógy szálló/gyógy szálloda**” megnevezésű volt. A területi felügyelőségek – szálloda és gyógy szálló/gyógy szálloda vonatkozásában – **összesen 32 esetben** állapítottak meg **valamilyen jogsértést**, amely **25%-os** kifogásolási arányt eredményezett.



3.1. Az ellenőrzések részletes tapasztalatai

A **120 szálloda elnevezésű** szálláshely ellenőrzése során a felügyelőségek **29 esetben** állapítottak meg valamilyen **szabálytalanságot** (24%). Hiányosság, jogsértés volt például **11 esetben**, hogy a „szálloda/hotel” megnevezést **jogosulatlanul használta a szálláshely.**

Csillagokhoz kapcsolódó **átlagfogyasztói elvárásoknak 10 szálloda nem felelt meg**, amely alapján a felügyelők **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tártak fel**, míg az **árfeltüntetési kötelezettségének 8 szálloda nem tett eleget.**

A vizsgálat során a **6 „gyógyszálló/gyógyszálloda”** elnevezésű szálláshely esetében összesen **3 esetben** tártak fel **szabálytalanságot** a felügyelőségek, ami e szálláshely típus esetében **50%-os** kifogásolási arányt jelentett. A szabálytalanság oka az volt, hogy a szállodák nem rendelkeztek az ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatala Gyógyhelyi és Gyógyfürdőügyi Főosztálya által kiadott minősítéssel.

Az alábbi táblázat mutatja be a felügyelőségek által ellenőrzött és kifogásolt szálláshelyek számát:

Megye	Ellenőrzött (db)	Kifogásolt (db)
Bács-Kiskun	6	3
Baranya	6	3
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	0
Békés	6	0
Budapest	12	2
Csongrád	5	2
Fejér	6	0
Győr	9 (ebből 2 gyógyszálló)	6
Hajdú-Bihar	5	2
Heves	7 (ebből 2 gyógyszálló)	0

Jász-Nagykun-Szolnok	10 (ebből 1 gyógyszálló)	2
Komárom	5	0
Nógrád	7	3
Pest	5	0
Somogy	6	2
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	0
Tolna	5	3
Vas	6 (ebből 1 gyógyszálló)	3
Veszprém	5	1
Zala	5	0

4. Az ellenőrzések egyéb megállapításai

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénybe ütköző jogsértések felderítése érdekében minden esetben ellenőrzésre került a szálloda kereskedelmi kommunikációja, fizikai és internetes felületének megjelenése. Az ellenőrzés arra is irányult, hogy azon szállodaüzemeltetők esetében, amelyek kereskedelmi kommunikációjukban szerepeltetik a „csillag” kategóriaajelzést, úgy az egyes kategóriáknál az átlagfogyasztó által elvárt követelményeknek megfelelnek-e (például a szobák száma, felszereltsége), illetve eleget tesznek-e árfeltüntetési kötelezettségüknek.

Az ellenőrzések során többek között az alábbi hiányosságokat tárták fel a felügyelők.

- a) A „szálloda” megnevezéshez kapcsolódó alapkritérium hiánya
 - a szobában kevés ülőalkalmatosság
 - a fürdőszobákban nem volt szappan, törölköző
 - a kötelező reggeli, egyéb étkezések nem voltak biztosítva

- b) A „csillagos” jelző megtévesztő használata
 - a szálloda az adott „csillagos” jelző besoroláshoz előírt minimum darab szobaszámmal nem rendelkezett
 - a szobák hűtőszekrényvel való felszereltsége nem volt biztosított
 - ágyanként éjjeliszekrény vagy tárolóhely
 - a szobák ágyazására és takarítására nem került sor naponta

- c) Árfeltüntetés
 - kizárólag €-ban tüntették fel a szobaárakat
 - az interneten meghirdetett szobaárnál drágább volt a szálláshely

- idegenforgalmi adó és mértékéről nem volt tájékoztatás
- d) Önként vállalt plusz szolgáltatás hirdetése, azonban ezek hiánya a valóságban
- a valóságban nincs diétás, reform konyha,
 - nincs ortopédiai orvosi szakrendelés,
 - feltüntetett, meghatározott személyes ágygal nem rendelkezett, vagy kevesebb volt
 - a szobákban nem volt rádió, minibár

Pozitívumként említhető ki, hogy az egyes Felügyelőségek a helyszíni ellenőrzések során több szálláshely vizsgálata során tapasztalták, hogy egyes szálláshelyek a kereskedelmi kommunikációjukban feltüntetett, „csillagos” jelző kritériumain túlmutattak, azaz széleskörű fakultatív szolgáltatásokkal, szobái luxus kényelmi berendezésekkel rendelkeztek.

5. Alkalmazott jogkövetkezmények

A felügyelőségek elsősorban a jogellenes magatartás megszüntetésére törekedtek azon vállalkozásoknál, ahol első alkalommal előforduló kisebb súlyú szabálytalansággal találkoztak. A megállapított hiányosságok, szabálytalanságok tekintetében az arányosság, fokozatosság és méltányosság elvének megtartásával, a jogszabályokban biztosított mérlegelési jogkörüket gyakorolva jártak el a felügyelőségek. Egy esetben került sor arra, hogy a jogsértés tényére és hatáskör hiányára figyelemmel az eljáró felügyelőség szignalizációval élt az illetékes jegyző felé.

A fent említett elvek követését jól tükrözik a témavizsgálathoz kapcsolódó intézkedések, miután a feltárt hiányosságok, jogsértések kapcsán **kizárólag kötelezést tartalmazó határozat került kiadásra, bírság kiszabására egy esetben sem került sor.**

6. Összegzés

Az ellenőrzések során kiemelt figyelmet fordítottak a felügyelőségek, hogy ne csak a frekvenciált területeken, nagyobb városokban, megyeszékhelyen elhelyezkedő szálláshelyek ellenőrzése történjen meg, hanem a kisebb települések tekintetében is szerezzenek tapasztalatot, továbbá olyan szálláshelyek ellenőrzése is megtörtént, amelyek környezetében volt Hotelstars védjeggel rendelkező, minősített szálloda is.

A témavizsgálat országos szintű volt, mely során figyelemre méltó eredménynek számít, hogy **8 megyében** (Borsod-Abaúj-Zemplén, Fejér, Győr-Moson-Sopron, Heves, Komárom-Esztergom, Pest, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Zala) az ott ellenőrzés alá vont valamennyi **szálláshely (36) az elvárt követelményeknek maradéktalanul megfelelt (40%).**

Ezen 8 megyében és további más megyékben is sok esetben előfordult, hogy a szálláshelyek egyéb olyan szolgáltatást is nyújtottak, melyek az adott kategóriának nem feltételei, attól jóval magasabb színvonalúak. A felügyelőségek ezen esetekben tájékoztatták az adott szállodát a „Hotelstars” tanúsító védjegy megszerzésének lehetőségéről, az azzal kapcsolatos ügyintézésről.

A vizsgálat **pozitív eredményeként** elmondható, hogy a szálláshelyek megnevezésével kapcsolatos gyakorlat területén a fogyasztóvédelmi hatóság tapasztalatai alapján – egyéb

területekhez viszonyítva – nem magas a kifogásolási arány. Ezen felül az eljárások során a szálláshely üzemeltetők együttműködésükről biztosították a hatóságot a határozatban foglaltak betartása tekintetében.

Budapest, 2014. október 08.



dr. Kathi Attila
Stratégiai Kabinet
főosztályvezető



FÜGGELÉK

„A szálláshelyekkel kapcsolatos megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok feltárása a nemzeti tanúsító védjegyszo rendszer tükrében” című vizsgálatról készített összefoglaló jelentéshez

Az ellenőrzés alapját az alábbi jogszabályok képezték:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény;
- a kis- és középvállalkozásokról, valamint fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény;
- a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet;
- a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM rendelet;
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet.