

ONLINE SZÁLLÁSKÖZVETÍTÉS

Az Infojegyzet bemutatja az online szállásközvetítő platformok működését, a tevékenységre irányuló szabályzásokat, illetve ágazatai vizsgálatokat.

Online szállásközvetítés

Az online szállásközvetítés kétoldalú piac, ahol a platformok összekötik a kínálatot a kereslettel. A legismertebbek online szállásközvetítő (a továbbiakban **OTA**: Online Travel Agent) oldalak: [Booking.com](https://www.booking.com), [Airbnb.com](https://www.airbnb.com), [Trivago.com](https://www.trivago.com), [Expedia.com](https://www.expedia.com), [Szallas.hu](https://www.szallas.hu). Megjelenésükkel transzparenssebbé vált a piac, mivel ezek az oldalak számos ajánlatot hasonlítanak össze. A platformon megjelenő találati lista számos tényezőtől függ: például a jutalék mértéke, a jutalékfizetési fegyelem, a vendégértékelések, a szálláshely látogatóinak és a tényleges foglalások aránya vagy plusz díjfizetés. A szobaárak meghatározásában az OTA nem vesz részt.

Az OTA bevétele a szállások által a foglalások után fizetett **jutalék**, amely általában a megvalósult foglalás értékének meghatározott százaléka, de eltérő szinteket határozhatnak meg például a szállás elhelyezkedésétől, típusától függően. Mértéke a nettó szállásdíj **10–30%-a**.

Az OTA kezeli az ügyfelek adatait és továbbítja a szállás felé a foglalásokat. A szálláshellyel szemben panaszokért az OTA nem vállal felelőséget és nem vesz részt a panaszkezelési folyamatokban.

Az OTA közreműködésének **előnyei** a szálláshelyek szempontjából:

- nagyobb fogyasztói elérés és forgalomnövekedés;
- erősíti a fogyasztói bizalmat;
- az OTA saját marketingtevékenységének pozitív hatásai;
- rugalmas foglalási és árazási rendszer.

Hátrányok:

- jutalékfizetés, ami csökkentheti a haszonkulcsot;
- árparitási kötelezettség;
- nő a szálláshely kiszolgáltatottsága az OTA-k felé;
- a többcsatornás környezetben, a szállodák és az OTA-k egymással is versenyeznek ([GVH 2016](#); [Garcia et al 2022](#)).

EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOZÁS

Az Európai Parlament és a Tanács [2022/2065 rendelete](#) (2022. október 19.) (DSA) meghatározza a közvetítő szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók felelőségeit, amely többek között az OTA-kra is vonatkozik. Az ún. **DSA-rendelet** részletes szabályokat határoz meg azokra az

- Szálláshely-közvetítői tevékenység: olyan, a szálláshely-szolgáltatók és a fogyasztók részére nyújtott kereskedelmi szolgáltatás, amelynek célja a szálláshely-szolgáltatók által nyújtott kínálatnak a fogyasztók által támasztott szálláshely kereslettel történő összekapcsolása, ami biztosítja a szálláshely-közvetítői tevékenység során az információ-nyújtás mellett a szálláshely-szolgáltatók értékesítését ([239/2009. \(X. 20.\) Korm. rendelet](#)).
- Árparitás (price/rate parity): olyan megállapodás, amelynek keretében a szálláshely az online szálláshely-közvetítővel kötött megállapodásában vállalja, hogy a szerződésben kikötött más értékesítési csatornákon keresztül sem értékesíti szobáit az online szálláshely-közvetítőnek megadott áraknál alacsonyabb áron.
- Szűk paritás: csak egyes értékesítési csatornákra kiterjedő paritásos kikötés.
- Tág paritás: valamennyi (mind online, mind offline) értékesítési csatornára kiterjedő paritásos kikötés.
- A 4 legnagyobb online platformon keresztül 2022-ben az EU-ban a rövid távú szálláshelyeken 547 millió vendégéjszakát foglaltak le ([Eurostat, 2023](#)).

online óriásplatformokra, amelyeket az uniós népesség több mint 10%-a használ; ebbe tartozik pl. a Booking.com is ([Európai Bizottság sajtóközlemény, 2023. április](#)).

A platformoknak kötelezettséget kell vállalniuk többek között arra, hogy:

- a felhasználók egyértelmű tájékoztatást kapnak arról, miért ajánlanak számukra bizonyos információkat, és jogukban áll kimaradni a profilalkotáson alapuló ajánló-rendszerekből;
- minden hirdetést címkéznek, és tájékoztatniuk kell a felhasználókat arról, hogy ki népszerűsíti azokat;
- könnyen érthető, közérthetően megfogalmazott összegzést adnak a szerződési feltételeikről azon tagállamok nyelvén, ahol működnek.
- egyértelmű szerződési feltételeket állapítanak meg;
- tilos a „sötét megoldások” ([Petrányi et al. 2023](#)) alkalmazása, amelyek jelentősen torzítják vagy korlátozzák a szolgáltatás igénybe vevőinek azon képességét, hogy önálló és megalapozott döntéseket hozzanak.

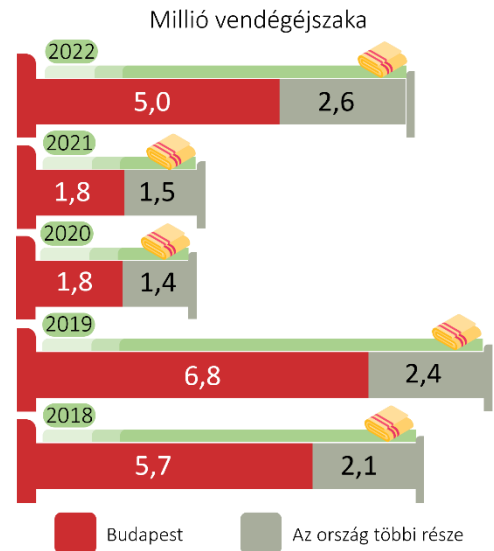
Ha a szolgáltató megszegi a rendelet intézkedéseit, akár az előző pénzügyi évi teljes globális éves forgalmának legfeljebb 6%-át kitevő pénzbírsággal is sújtható.

A rendelet 2024. február 17-én lépett hatályba, a magyar jogrendbe a [2023. évi CIV. törvény](#) ültette át.

A Bizottság (EU) [2022/720 rendelete](#) alapján csak kivételes esetekben lehet a szállásadót korlátozni, hogy saját honlapján keresztül értékesítse szolgáltatásait. "Főszabály szerint akkor korlátozható egyik vagy másik reklámcsatorna használata, ha a felek piaci részesedése 30 százalék alatti, és a megállapodás egyébként nem tiltja teljes egészében a vevőnek, hogy egy adott online reklámcsatornán (például árösszehasonlító oldalakon) hirdessen" ([Kapolyi 2022](#)).

Új uniós rendelet készül az online platformokon is elérhető rövid távú szállásadás szabályozására az átláthatóság további növelése és a hatóságok támogatása érdekében ([EP, 2023 december](#)). A tervek szerint ennek keretében:

1. ábra: Az online platformokon lefoglalt rövid távú szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma



Forrás: [Infoszolg/EUROSTAT \[tour_ce_omn12\]](#)

A négy nagy nemzetközi platform (Airbnb, Booking, Expedia Group, Tripadvisor) által szolgáltatott adatok.

- Egyszerű hatósági online regisztrációt kell bevezetni.
- A platformoknak ellenőrizni kell a feltöltött adatok pontosságát. A hatóságok beavatkozhatnak a regisztrációba, eltávolíthatják a nem megfelelő ajánlatokat, vagy pénzbírságot szabhatnak ki a platformokra, illetve szállásadókra.
- A tagállamoknak egyetlen digitális belépési pontot kell felállítani havi adatküldési kötelezettséggel; az átlagosan legfeljebb 4250 adatot tartalmazó mikro- és kisplatformok esetében egy egyszerűbb adatmegosztási rendszert vezetnek be.

MAGYAR VIZSGÁLATOK ÉS ELEMZÉSEK

Árparitás

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) [2013](#)-ban és [2023](#)-ban végzett ágazati vizsgálatot a magyar OTA-piacon. Egyik kulcskérdés az árparitás, amelynek a kikötése esetén a szálláshelynek minden értékesítési csatornán egységes árat kell meghatároznia. Ez erősen csökkenti az árcsökkentésre való hajlandóságot, hiszen szálláshelyek nem motiváltak abban, hogy valamely csatornán alacsonyabb árat adjanak, mert akkor minden partnerüknek azt az árat kell ajánlani.

A "szűkített paritás" során az OTA csak az

köti ki, hogy a szálláshelyek a saját honlapjukon megjelenített feltételeknél ne adjanak kedvezőtlenebb feltételeket a szállásközvetítőnek, de egyéb csatornákra a paritási kötelezettség nem vonatkozik. A GVH 2016-os jelentése szerint a paritásos kikötések teljes körű használata korlátozhatja a piaci versenyt az árak standardizálásával és a belépési korlátok növelésével, ezért a szűkített paritást alkalmasabbnak találta adott piaci viszonyok között. A GVH azt várta ettől, hogy erősödni fog az OTA-k közötti verseny azáltal, hogy jutalékkükből engedményeket adhatnak a fogyasztók részére, valamint a szálláshelyek eltérő árazását kihasználva a fogyasztók kedvezőbb árakat tudnak kialakítani direkt foglalás esetén ([GVH 2016](#)).

2023 nyarán a Booking.com-nál felmerült problémák miatt a GVH egy újabb, [gyorsított ágazati vizsgálatot indított](#) a hazai piaci viszonyok, illetve a platformok és szállásadók közötti, versenyt befolyásoló szerződéses feltételek és gyakorlatok vizsgálatára. A GVH [jelentése](#) szerint a piacon nagyon erős a koncentráció. A szállásadóknak lehetőségük lenne ugyan eltérő árakat szabni az egyes platformokon, azonban a szerződésekben rendszerint szereplő szűk árparitási kikötések tiltják ezt számukra, ráadásul a különböző csatornákon történő eltérő árazás túl sok erőforrást igényelne.

A GVH [javaslatai](#):

- az online szálláshely-közvetítés hazai piacán tiltsák meg árparitás alkalmazását.
- a platformok tegyék transzparenssé a rangsorolás szempontjait, érthetően és a jogszabályoknak ([Tpvt.](#) és [Fttv.](#)) megfelelő vizuális jelzésrendszerrel tájékoztassák a fogyasztókat, ha egy szálláshely előrébb szerepel a találati listában, mert pl. magasabb jutaléket fizetett, hiszen így a rangsorolás nem fogyasztói értékelések vagy más objektív tényezők mentén került kialakításra.
- javasolta az OTA és a szállásadók közötti általános szerződési feltételek között a panaszkezelési mechanizmus, valamint a hibás teljesítések kölcsönös jogkövetkezményeinek részletes kidolgozását.

A javaslatra reflektálva a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara ([BKIK](#)) a [2001. évi CVIII. törvényt](#) módosítaná a következőkkel ([BKIK, 2023](#)):

- elő kell írni a kapuőrök és a magyarországi vállalkozások közötti szerződések esetére a magyar jog alkalmazását és a vállalkozások székhelye szerinti bíróság joghatóságát, de legalább magyar nyelvű jogi tanácsadást kell biztosítani.
- a kapuőr számára a teljesítéstől számított 45 napnál nem lehet hosszabb a fizetési határidő;
- a globális szolgáltatók működtessenek magyar nyelvű ügyfélszolgálat és panaszkezelési mechanizmust;
- a beérkezett panaszt a kapuőrnek 30 napon belül érdemben meg kell válaszolnia;
- ki kell zárni, hogy az árfolyamváltozás kockázatát kizárólag a magyarországi székhelyű vállalkozás viselje.

Kapuőr: Egy vállalkozást kapuőrnek kell minősíteni, amennyiben:

- a) jelentős hatást gyakorol a belső piacra (az Unióban legalább 7,5 milliárd EUR összegű éves forgalmat bonyolított az elmúlt három pénzügyi év mindegyikében, vagy átlagos tőkepiaci értéke vagy ekvivalens valós piaci értéke a legutóbbi pénzügyi évben legalább 75 milliárd EUR volt, és legalább három tagállamban nyújtja ugyanazt az alapvető platformszolgáltatást);
- b) olyan alapvető platformszolgáltatást nyújt, amely fontos kapuként szolgál az üzleti felhasználók számára a végfelhasználók eléréséhez (a legutóbbi pénzügyi évben havonta legalább 45 millió, az Unió területén letelepedett vagy ott tartózkodó aktív végfelhasználóval, valamint évente legalább 10 000 aktív, az Unió területén letelepedett üzleti felhasználóval rendelkezett);
- c) megszilárdult és tartós pozíciót élvez működése során, vagy a közeljövőben várhatóan ilyen pozícióra tesz szert (az első két pont tekintetében küszöbértékek az elmúlt három pénzügyi év mindegyikében teljesültek).

Az Európai Parlament és a Tanács (EU)

[2022/1925 rendelete](#)

*Potyautas magatartás (free-riding):
olyanok részesednek egy adott szolgáltatás
előnyeiből, akik nem fizetnek érte, így annak
előállítási költségeihez sem járulnak hozzá.*

A Szallas.hu ([2023. november 28.](#)) bírálva a vizsgálat módszertanát is, alapvetően piacellenesnek tartja a paritásos kikötések jogszabályi tilalmát. A többi kérdésben támogatja a BKIK javaslatát, továbbá szerintük az általuk alkalmazott óvadéki számlarendszer biztosítja, hogy a partnereik hozzájussanak az őket megillető összegekhez és ezt minden OTA számára általánossá lehet tenni.

A **piaci szereplők** alapvetően ellenzik az szűk árparitás eltörlését a potyautas jelenség kiküszöbölése érdekében ([GVH, 2023 december](#)).

Az eltörlés esetében az összehasonlíthatóság is nehezebb, így a fogyasztók is hátrányba kerülnek. Egy szakmai szervezet a fordított paritás (az OTA akciókkal saját terhére a szálláshely által kijánlott árnál kedvezőbb árat biztosít) tiltását is felvetette. Az OTA-k nem tartják meg-alapozottnak a panaszkezeléssel kapcsolatos felvetéseket, valamint többnyire a rangsor kérdését sem. A szakmai szervezet szerint jutalék-plafon bevezetése is szükséges lehet.

A kormánypárti képviselők által benyújtott [T/6547 számú törvényjavaslat](#) alapvetően a GVH és BKIK javaslatát tartalmazva, a fogyasztók és szállásadók védelme szempontjaiból kívánja szabályozni a kérdéseket.

Források:

- [1996. évi LVII. törvény](#) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- [1997. évi CLV. törvény](#) a fogyasztóvédelemről
- [2001. évi CVIII. törvény](#) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- [2023. évi CIV. törvény](#) az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól
- [T/6547 sz. törvényjavaslat](#) a magyar fogyasztók és vállalkozások érdekében történő fellépésről
- [239/2009. \(X. 20.\) Korm. rendelet](#) a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2022/1925 rendelete](#) (2022. szeptember 14.) a digitális ágazat vonatkozásában a versengő és tisztességes piacokról, valamint az (EU) 2019/1937 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról (digitális piacokról szóló jogszabály)(EGT-vonatkozású szöveg)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2022/2065 rendelete](#) (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet) (EGT-vonatkozású szöveg) (DSA-rendelet)
- A Bizottság (EU) [2022/720 rendelete](#) (2022. május 10.) az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. cikke (3) bekezdésének vertikális megállapodások és összehangolt magatartások csoportjaira történő alkalmazásáról (EGT-vonatkozású szöveg)
- [Jelentés az online szálláshelyfoglalás piacán lefolytatott ágazati vizsgálatról. Gazdasági Versenyhivatal. 2016. május](#)
- [Jelentés az online szálláshelyfoglalás és a szálláshely-szolgáltatás magyarországi piacán lefolytatott gyorsított ágazati vizsgálatról. Gazdasági Versenyhivatal. Budapest, 2023.](#)
- [Nyártól új uniós rendelet korlátozza a szállásportálokat](#) –kapolyi.com, 2022
- Garcia, Gisele Magrini et al (2022): [Online Travel Agencies and their role in the tourism industry](#), AHTR, 10 2022(3): 361–386.