



1026 Budapest, Riadó u. 1-3.  
**Levélcím:** 1534 Budapest, Pf. 958  
**Telefon:** (06-1) 472-8900  
**KRID:** 213396918  
**Ügyszám:** VJ/4/2024.  
**Iktatószám:** VJ/4-46/2024.

**Betekinthető változat!**

**Az eljárás alá vont üzleti titka [ÜZLETI TITOK] jelöléssel látható!**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a DLA Piper Posztl, Nemesesói, Györfi-Tóth és Társai Ügyvédi Iroda (1124 Budapest, Csörsz u. 49-51., cégkapu elérhetőség: 18098073) által képviselt **WIZZ Air Hungary Légi közlekedési Zrt.** (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult VJ/4/2024. számú eljárásban meghozta az alábbi

**h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a WIZZ Air Hungary Légi közlekedési Zrt. 2022. december 1. és 2023. május 2. között elhallgatta azt a jelentős információt, hogy a retúrútra nézve a fogyasztók az online utasfelvételt mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a szolgáltatás honlapjának mobiltelefonos nézetének sajátosságai miatt nem tudják elvégezni (így ahhoz, hogy elkerüljék a reptéri utasfelvételt és annak költségeit, a szolgáltatás applikációjában vagy számítógépről kell az utasfelvételt elvégezni), amivel a vállalkozás a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást megvalósítva megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt arra kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy

- I. a jelen határozat átvételét követő 180 napon belül (hitelesen, megfelelően és időszerűen dokumentálva) igazolja a VJ/4-41/2024. számú iratban, annak II. pontjában felajánlott (a jelen határozat V.3.1.2. pontjában bemutatott) megfelelési vállalásának teljesítését, különösen pedig a megfelelési program megkezdését és az első képzési alkalom megtörténtét (a képzési program tartalmát, annak elfogadását),
- II. a jelen határozat V.3.2. pontja szerinti jóváírás tényéről és felhasználhatóságáról e-mailben és (amennyiben az az érintett fogyasztók számára elérhető) az eljárás alá vont mobilapplikációján keresztül is értesítse ismételten a jóváírást követő 60 napon túl, de 120 napon belül azon érintett fogyasztókat, akik nem használták fel az összeget (sem kredit formájában, sem pénzben), kiemelve a pénzbeli lehívás lehetőségét (megjelölve a beválthatóság határidejét is),
- III. a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül tegyen közzé magyar nyelvű honlapján és applikációjában is egy általános, objektív és közérthető (továbbá a jóváírások felhasználhatósága idején a kezdőoldaláról folyamatosan elérhető) tájékoztatást a jelen határozat V.3.2. pontja szerinti jóváírásról és annak felhasználhatóságáról, különösen pedig a pénzbeli lehívhatóságról, annak feltételeiről, valamint arról, hogy a jóváírásokra a jelen versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel került sor,

- IV. a jelen határozat átvételét követő 180 napon belül (hitelesen, megfelelően és időszerűen dokumentálva) igazolja a II. és III. pontok szerinti értesítést, illetve tájékoztatásokat (azok megtörténtét, tartalmát és pontos idejét), valamint a jelen határozat átvételét követő egy éven belül igazolja a III. pont szerinti tájékoztatások folyamatosságát.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan a [magyarország.hu](http://magyarország.hu) oldalon elérhető *Úrlevel a Gazdasági Versenyhivatal döntése elleni keresetlevél beterjesztéséhez*<sup>[1]</sup> használatával. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

## I N D O K O L Á S

### I.

#### A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2024. január 22-én indított versenyfelügyeleti eljárást a WIZZ Air Hungary Légi közlekedési Zrt.-vel (a továbbiakban: Wizz Air vagy eljárás alá vont vállalkozás) szemben, mivel észlelte,<sup>1</sup> hogy a vállalkozás 2022. december és 2023. május között elhallgatta azt a jelentős információt, hogy a retúrjeggyel rendelkező, visszafelé utazó utasok az online utasfelvételt mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a honlap mobiltelefonos nézetének sajátosságai miatt nem tudják elvégezni. Az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

### II.

#### Az eljárás alá vont

2. A Wizz Air egy magyarországi székhelyű diszkont légitársaság. Egyedüli részvényese a londoni értéktőzsdén jegyzett Wizz Air Holdings Plc. (JE-49WG Jersey, St. Helier, Esplanade 44).
3. A Wizz Air leegyszerűsített (a köznyelvben ún. fapados) szolgáltatási modellt kínál, amelyet maga úgy ismertet, hogy nincs kinyomtatott repülőjegy, főleg költség- és időhatékony megoldást jelentő másodlagos repülőtereket használ, a fedélzeten egyetlen osztály működik, továbbá ételt és italt csak külön fizetés ellenében, igény szerint szolgál fel.
4. Az eljárás alá vont nettó árbevétele a 2023. április 1. és 2024. március 31. közötti időszakra vonatkozóan 3.498.810.000 EUR volt.
5. A Wizz Air ellen az elmúlt 10 évben több versenyfelügyeleti eljárást is indított a Gazdasági Versenyhivatal. A VJ/17/2017. számú versenyfelügyeleti eljárás<sup>2</sup> kötelezettségvállalással zárult 2019. július 31-én (az ügyben utóvizsgálat még nem indult).

<sup>[1]</sup> [https://magyarország.hu/szuf\\_ugyleiras?id=5a0fdf08-97b7-4015-874b-3643b45d7ebd](https://magyarország.hu/szuf_ugyleiras?id=5a0fdf08-97b7-4015-874b-3643b45d7ebd)

<sup>1</sup> A versenyfelügyeleti eljárást megalapozó panaszok száma: P/435/2023., P/436/2023. és P/438/2023.

<sup>2</sup> A versenyfelügyeleti eljárásban a valószínűsíthető jogsértés az volt, hogy az eljárás alá vont az ún. Wizz Flex szolgáltatását 2010 márciusától azzal a felhívással kínálta honlapján, valamint 2014 márciusától a Wizz Air mobilalkalmazásban, hogy a szolgáltatást megvásárló fogyasztók korlátlan számban tudják módosítani utazásaik dátumát, idejét, úti célját kizárólag a viteldíj-különbözet megfizetése mellett, külön, a szabályzatban meghatározott módosítási díj felszámítása nélkül. A viteldíj-különbözet mellett azonban valószínűsíthetően meg kellett fizetniük az utasoknak a poggyászdíj-különbözetet is, melynek ténylegesen fizetendő összegét több tényező befolyásolhatta. A hatóság azt is észlelte továbbá, hogy egyes esetekben a Wizz Flex szolgáltatás tényleges igénybevételekor, a foglalások módosítása során a fogyasztók valószínűsíthetően egyes rendszerbeállítások révén az új, kiválasztott jegy árára magasabb árat látnak, mint ha ugyanarra az időpontra, ugyanarra a járatra a módosítás keretein kívül, új repülőjegy vásárlását kísérelnék meg. Az ügyindító végzés szerint a hatóság azt valószínűsítette, hogy ezen magatartásokkal Wizz Air megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésében és az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat, így megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

6. A VJ/31/2019. számú ügyben 2020. július 23-án hozott, jogsértést megállapító határozat szerint az eljárás alá vont megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy a Wizz Air mobil applikációban 2019. április 11. és 2019. május 2. között, a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló e-mailben 2019. április 11. és 2019. június 28. között, a Wizz Air sikeres fizetési aloldalán és Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalán 2019. április 11. és 2019. július 10. között a Wizz Air felületein keresztül a www.booking.com oldalon történő szállásfoglalás után a szállásfoglalás értéke 10%-ának megfelelő Wizz-kredit visszatérítést hirdetett, miközben annak valós mértéke a fenti időszakban valójában 5% volt. Az adott ügyben eljáró versenytanács azonban nem szabott ki bírságot a jogsértés súlyára is tekintettel, az alábbi indokolással: „*a jogsértést egy informatikai beállítási hiba okozta, ennek tényét ... pedig a Wizz Air elismerte és a rendelkezésre álló iratok alapján mindent megtett annak érdekében, hogy a fogyasztókat teljeskörűen kompenzálja.*”
7. A VJ/1/2023. számú eljárásban (2024. augusztus 2-án) hozott határozat<sup>3</sup> értelmében az eljárás alá vont
  - 2018 novemberétől 2024. májusig az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatta, illetve időszerűtlen módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős információt, hogy a Basic csomagopció, azaz az alapszolgáltatás választása esetén is van lehetőség (meghatározott áron) Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére, amivel megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
  - 2019 decemberétől kezdődően megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást azzal, hogy a szakmai gondosság követelményét sértő kereskedelmi gyakorlatot folytat az automatikus utasfelvételi szolgáltatással (annak tartalmával, korlátaival) kapcsolatban, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
8. Jelenleg további két versenyfelügyeleti eljárás (VJ/14/2023., VJ/37/2024.) van folyamatban a vállalkozással szemben.

### III.

#### Az érintett szolgáltatás és piac

##### III.1. Az érintett piac

9. A jelen ügyben érintett piac a lakossági légitözlekedés. A vizsgálati jelentés IV.1.1. Kínálati oldal és IV.1.2. Keresleti oldal, fogyasztói tudatosság című pontjai ismertetik az alapvető piaci jellemzőket, részben az eljárás alá vont nyilatkozatai alapján. Az eljáró versenytanács csak néhány tényezőt kíván az alábbiakban kiemelni.
10. A Wizz Air magyarországi 2023. évi becsült lakossági légitözlekedési piaci részesedése [ÜZLETI TITOK],<sup>4</sup> ugyanakkor az eljárás alá vont tisztán diszkont légitársasági modellben működik. Ennek keretén belül desztinációk közötti rövid távú járatokat üzemeltet, homogén flottával.
11. A légitözlekedést igénybe vevő fogyasztói utasprofilok alapján kettő kategória állítható fel: az időérzékeny (időfüggő-rugalmasságot igénylő) és az árérzékeny fogyasztók csoportja. Általánosságban megállapítható, hogy a diszkont légitársaságok (így a Wizz Air) szolgáltatásait főként árérzékeny fogyasztók veszik igénybe, akik a nyújtott szolgáltatás árának változása esetén könnyebben váltanak más hasonló szolgáltatásra.
12. A kereskedelmi légi személyszállítási szektor további lényeges jellegzetessége, hogy – függetlenül a légi fuvarozó által alkalmazott üzleti modelltől – a repülőjegy foglalások, illetve eladások szinte kizárólag az interneten keresztül, nagyarányban közvetlenül a fogyasztók által, bankkártyás fizetéssel, a légitársaságok saját vagy más közvetítő cégek honlapjain történnek. A saját honlapos és az ún. „screen scraper” módszert alkalmazó árösszehasonlító oldalak mellett az utazási irodák

<sup>3</sup> A döntés ellen az eljárás alá vont jogorvoslattal élt, a per még folyamatban van. A kiszabott bírság 307.824.000 Ft.

<sup>4</sup> VJ/4-19/2024.

által értékesített jegyeladások is az értékesítési csatornák közé tartoznak.

### III.2. Az eljárás alá vont szolgáltatása

13. Az eljárás alá vont szolgáltatásának az alapja az indulási helytől a rendeltetési helyig tartó légi fuvarozás. Az alapszolgáltatás díja a pusztai fuvarozáson kívül – a Wizz Air Légi Személy- és Poggyászfuvarozási 2020.07.01. és 2023.02.08. között hatályos Üzletszabályzata<sup>5</sup> (a továbbiakban: Üzletszabályzat) alapján – tartalmazza az adókat, illetékeket (beleértve a repülőtéri díjakat és egyéb kormányzati adókat és díjakat is), valamint egy darab kézipoggyászt (maximális mérete: 40×30×20 cm) és egy véletlenszerűen kisorsolt ülőhelyet.
14. A jelen ügyben vizsgált magatartással összefüggésben kiemelendő, hogy a repülőjegy megvásárlása után a repülés megkezdéséhez az utasoknak még utasfelvételt is szükséges elvégezniük, amelyre az alábbi, az eljárás alá vont által készített<sup>6</sup> táblázatban összegzett lehetőségek állnak rendelkezésükre:

Szolgáltatás neve	Szolgáltatás díja
Online utasfelvétel	Díjmentes
Reptéri utasfelvétel – online vásárlás esetén	13 EUR járatonként és utasonként
Reptéri utasfelvétel – reptéri megvásárlás esetén	40 EUR járatonként és utasonként
Automatikus utasfelvétel	2,95 EUR járatonként és utasonként

15. Online (manuális) utasfelvétel esetén a Wizz Air a beszállókártyákat weboldalán vagy mobiltelefonos applikációján keresztül teszi elérhetővé az utasok részére (az indulást megelőző 24 órán belül), melyet az utasoknak szükséges letölteniük és menteniük a repülőtéren történő bemutatás érdekében. Reptéri utasfelvétel választása esetén az utas a repülőtéren az utasfelvételi pultnál veheti át beszállókártyáját a fent részletezett díjak szerint.<sup>7</sup>
16. A Wizz Air továbbá automatikus utasfelvételi lehetőséget is kínál, melyet az utasok a foglalási folyamat során, illetve azt követően tudnak megvásárolni a járat menetrend szerinti indulását megelőzően. Automatikus utasfelvétel megvásárlása esetén a Wizz Air az érintett utasok részére e-mailben küldi meg a beszállókártyát a menetrend szerinti indulás előtt 50 órával.
17. Az online utasfelvétel esetén az utasoknak az erre a célra rendszeresített felületen lehetőségük van ülőhelyet választani (amennyiben megnyílt az erre irányadó 24 óra), meg kell adniuk az azonosításhoz szükséges adataikat, nyilatkozniuk kell arról, hogy nem visznek fel veszélyes vagy tiltott tárgyakat a repülőre, majd ezután a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) honlapról vagy a Wizz Air alkalmazásból kell letölteniük a végleges vagy előzetes beszállókártyájukat (repülőtértől függően).

## IV.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

#### IV.1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat, annak időtartama és okai

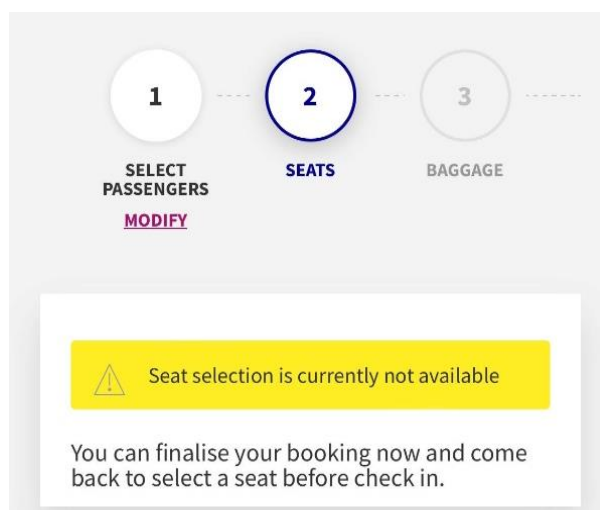
18. A versenyfelügyeleti eljárásban az kerül vizsgálatra, hogy a Wizz Air mobil böngészőn (tehát nem a Wizz Air mobilapplikáción) keresztül történő ingyenes online utasfelvétel során megvalósított kereskedelmi gyakorlat megsértette-e az Fttv. 7. § (1) bekezdésének rendelkezését.
19. A panaszosok által benyújtott képernyőkép alapján megállapítható, hogy az internetes utasfelvétel folyamata során, az ülőhely kiválasztása lépésnél az „*Ülőhely kiválasztása jelenleg nem elérhető*” tájékoztatás, alatta pedig a „*Most befejezheti a foglalást és később jöjjön vissza az ülőhelyek kiválasztása érdekében az utasfelvétel előtt*” üzenet jelent meg.
20. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat lényege tehát, hogy az utasfelvétel a honlapon mobiltelefon

<sup>5</sup> VJ/4-19/2024.

<sup>6</sup> VJ/4-19/2024.

<sup>7</sup> VJ/4-19/2024.

nézetben nem volt befejezhető és a felület nem adott további tájékoztatást az esetleges további, szükséges intézkedésekről, lépésekről, így végső soron a reptéri (díjköteles) utasfelvétel elkerüléséről:



21. A WIZZ Air a versenyfelügyeleti eljárás indítását megelőzően úgy nyilatkozott,<sup>8</sup> hogy a vizsgált időszakban nem tud olyan rendszerszintű hibáról, mely az online utasfelvételi rendszer teljes weboldalon és/vagy applikáción keresztül történő egyidejű leállítását eredményezte volna, így erről további tájékoztatást sem nyújt/nyújtott az utasok részére. Legjobb tudomása szerint, a panaszokban ismertetett hiba, azaz, hogy az utas az online utasfelvétel során nem tudta kiválasztani az ülőhelyét abban az esetben fordulhatott elő, ha az utasfelvételt a weboldalának mobiltelefonos nézetét használva akarta végrehajtani és nem a mobilapplikációt használta. Ilyenkor, amennyiben az utas retúrjeggyel rendelkezett, az első utazás már megtörtént, és az adott pillanatban az utas a visszatérő járatra kívánt ülőhelyet választani az online utasfelvétel elvégzése során, megtörténhetett, hogy a mobiltelefon képernyőmérete és felbontása nem érte el a weboldal mobiltelefonos nézetének optimális megtekintéséhez szükséges pixelszámot, melynek következtében az ülőhelyfoglalás és az online utasfelvétel nem volt befejezhető. Ha az utas észlelte, hogy telefonja böngészőjében nem tudta elvégezni az utasfelvételt, számítógépre vagy a mobil applikációra váltva gond nélkül végrehajthatta az utasfelvételt, mivel a Wizz Air mobiltelefonos applikáció és a Wizz Air weboldalának mobiltelefonos nézete (ahol a hiba történt), két különböző platform és fejlesztése eltérő programozást igényel.<sup>9</sup> Mindezek miatt az online utasfelvétel nem volt teljes mértékben korlátozott, mivel az mobiltelefonos applikáción vagy számítógép böngészőjén keresztül elvégezhető volt.
22. A Wizz Air nyilatkozata szerint<sup>10</sup> [ÜZLETI TITOK] 2023. február 23-án értesült a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező problémáról. A [ÜZLETI TITOK].
23. A [ÜZLETI TITOK] Wizz Air 2023. március 1-jén hivatalos belső vizsgálatot indított a lehetséges hiba kivizsgálására. A [ÜZLETI TITOK] utaspanaszokból az látszott, hogy az utasok az online utasfelvétellel kapcsolatos problémát különböző dátumokon tapasztalták: a panaszok 2022 decemberi, 2023 januári és februári járatokhoz kapcsolódtak. A Wizz Air ez alapján kinyomozta, hogy a panaszok valószínűleg nem előre tervezett karbantartásokhoz kapcsolódnak, hiszen azokról a Wizz Air mindig értesíti az utasokat és ingyenes reptéri utasfelvételt biztosít a számukra. Az eljárás alá vontban – előadása szerint – ekkor merül fel, hogy előfordulhat, hogy nem ad hoc jellegű problémáról lehet szó, hanem rendszerszintű technikai hibáról. Ennek nyomán, március második felében már megkezdte a hiba kijavítását. A hibát a Wizz Air informatikai fejlesztő csapata 2023. május 2-ára kijavította.

<sup>8</sup> VJ/4-8/2024.

<sup>9</sup> VJ/4-8/2024.

<sup>10</sup> VJ/4-5/2024.

24. A fentiek alapján az eljáró versenytanács álláspontja szerinti 2022. december és 2023. május 2. között igazolhatóan fennállt a fenti technikai hiba, így a vizsgált, sérelmezett kereskedelmi gyakorlat is. A kereskedelmi gyakorlat idejét az alábbiakban bemutatott forgalmi adatok is igazolják, ugyanis a reptéri utasfelvételek száma magasabb volt a vizsgált időszak hónapjaiban, mint azt megelőzően és azt követően, illetve egy másik azonos szezonban.

#### IV.2. A reptéri utasfelvételi számok, arányok alakulása

25. A vizsgálat a reptéri utasfelvételi számok alakulásáról a következő összesítést készítette (a vizsgált, a vizsgálat előtti és utáni időszakra nézve):

[ÜZLETI TITOK]

26. Az eljáró versenytanács felhívására (részben a szezonális hatások kiszűrése, részben a forgalmi adatoktól függő arányosítás érdekében) az eljárás alá vont a VJ/4-34/2024. számú iratban reptéri utasfelvételi számokkal összefüggésben az alábbi összesítéseket nyújtotta be:<sup>11</sup>

	2022. december	2023. január	2023. február	2023. március	2023. április	Összes érintett utas száma
Összes induló utas száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Visszaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Visszaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

	2023. június	2023. július	2023. augusztus	2023. szeptember	2023. október	Összes érintett utas száma
Összes induló utas száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Visszaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Visszaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

	2023. december	2024. január	2024. február	2024. március	2024. április	Összes érintett utas száma
Összes induló utas száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra reptéri utasfelvételt	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

<sup>11</sup> Az eljáró versenytanács a későbbiekben, az érintett fogyasztói kör kapcsán ismerteti a vizsgálat által a VJ/1/2013. számú eljárásból áttemelt információkat a magyar nyelvű honlapról rendelő utasok számát.

vásárló utasok száma	TITOK]	TITOK]	TITOK]	TITOK]	TITOK]	TITOK]
Visszaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Odaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Visszaútra vásárlók aránya	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

27. Az eljárás alá vont a fenti három táblázat alapján az alábbiakat emelte ki:

- Az odaútra reptéri utasfelvételt vásárlók aránya az összes utashoz képest mind a három időszak esetében hasonló, [ÜZLETI TITOK] körüli értéket mutat.
- A visszaút esetében azonban már látható az eltérés a három időszak között. Míg a vizsgált időszakban – amikor a visszaútra történő utasfelvételek esetében a hiba valószínűsíthetően fennállt – az utasok [ÜZLETI TITOK] vásárolt a visszaútra reptéri utasfelvételt, addig a vizsgált időszakot követő két időszakban, vagyis amikor a hiba nem állt fenn, ez az arányszám több mint a felével csökkent ([ÜZLETI TITOK]).
- A fentiekből az a következtetés is levonható, hogy a vizsgált időszakban a visszaútra reptéri utasfelvételt vásárlók [ÜZLETI TITOK] arányából körülbelül [ÜZLETI TITOK] nem a technikai hibára tekintettel vásárolt reptéri utasfelvételt, hanem azt egyéb egyéni okból kifolyólag egyébként is megvásárolta volna.

28. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont fenti következtetésével (tehát azzal, hogy mintegy [ÜZLETI TITOK] arányú, azaz kb. [ÜZLETI TITOK]<sup>12</sup> lehet azon vásárlások száma, amelyek oka a jelen ügyben vizsgált magatartás) alapvetően egyetért, az alábbi megjegyzésekkel:

- A 2022. december és 2023. május közötti időszakban mintegy [ÜZLETI TITOK] vásároltak a visszaútra reptéri utasfelvételt, mint a többi időszakban.
- Nem áll rendelkezésre olyan információ, amely alapján egyértelmű átfedés lenne bemutatható az oda- és visszaútra reptéri utasfelvételt vásárló utasok, illetve azok bármilyen csoportja között, ahogyan olyan információ sem, amely a fogyasztók vásárlási indokait, motivációit részletezné.
- A fogyasztók érzékenyek, így különösen diszkont légitársasági modell esetén az alacsony árak számukra különösen fontosak, így igyekeznek elkerülni a szükségtelen költségeket, mint a reptéri utasfelvétel 40 EUR/utas díja, ekként valószínűsíthető, hogy azon fogyasztók, aki végül mégis megvásárolják azt, eredetileg, a repülőjegy megvásárlásakor nem terveztek ezzel a költséggel.
- A vizsgált időszakon kívül az odaútra utasfelvételt vásárló fogyasztók [ÜZLETI TITOK] és a visszaútra vásárlók [ÜZLETI TITOK] arányában jelentősebb az eltérés ([ÜZLETI TITOK]), ami rámutat, hogy a visszaúton (adott esetben a korábbi, odaúton ért rossz tapasztalat, nem várt kiadás miatt) a fogyasztók igyekeznek elkerülni a reptéri utasfelvételt. Az eljáró versenytanács szerint így az a következtetés vonható le, hogy a visszaúton a fogyasztók egyébként jobban odafigyelnek az online utasfelvétel elvégzésére.

### IV.3. Panaszok

29. A vizsgálat több időszakra nézve kért be fogyasztói panaszokat a vizsgált magatartás terjedelmének a feltárása érdekében, azonban ezekből az eljáró versenytanács szerint egyértelmű következtetés a sérelmek számára vagy arányára nem vonható le, így ezek részletes bemutatásától eltekint, különös figyelemmel arra is, hogy maga az eljárás alá vont is számos megjegyzéssel

<sup>12</sup> Az eljáró versenytanács ebben a körben figyelembe vette a IV.4. pontban ismertetett, eljárás alá vont által benyújtott adatokat (így a 2023. májusi számokat) is.

ismertette ezen panaszok kezelésének és nyilvántartásának a módját. Az eljárás alá vont ismertette pl., hogy a 2022 júliusa és 2022 novembere között [ÜZLETI TITOK] utas foglalt repülőjegyet a Wizz Air magyar nyelvű weboldalán csak a budapesti vagy debreceni kiindulási ponttal vagy célállomással rendelkező járatokra. Ilyen utasszám mellett nagy számú és sok különböző tárgykorú panasz és fogyasztói kérés érkezik be (adott esetben [ÜZLETI TITOK]), amelyeket más-más ügyintézők kezelnek, ezért nagyon nehéz kiszűrni, ha rendszer szintű probléma állhat a fogyasztói panaszok hátterében.<sup>13</sup>

30. Az eljárás alá vont által benyújtott panaszok döntően 2022. december előttiak, azonban ezek esetében is több jelzés érkezett az online utasfelvételben történt – eltérő körülmények közti – fennakadásról.
31. Az eljáró versenytanács szerint kiemelendő azonban a vizsgálat által feltárt panasztételi folyamat. A képernyőmentések alapján<sup>14</sup> a Wizz Air honlapján elérhető panasztételi folyamat a következő:
- a) fel kell keresni a Wizz Air honlapját,
  - b) a honlap legalján meg kell keresni a „Kapcsolat” menüpontot
  - c) a „Kapcsolat” aloldalon szinte teljesen legalulra görgetve, a „Panasz” lenyitható információs sávon belül meg kell találni panasztételi űrlap elérhetőségét,
  - d) az űrlap kitöltéséhez be kell jelentkezni a honlapra,
  - e) az űrlap kitöltése során panaszkategóriát kell választani,
  - f) a megadott négy fő panaszkategórián belül leginkább a „Szolgáltatással kapcsolatos panaszok” esik közel a repülőtéri utasvételi díj jogosulatlan megfizetése esetéhez,
  - g) ezen kategórián belül a „Panasz a szolgáltatással kapcsolatban” választása esetén azt a tájékoztatás szerepel a felületen, miszerint itt csak „Olyan WIZZ-szolgáltatások esetében felmerülő panaszok [adhatók be], amelyeket az utas nem kapott meg, noha fizetett érte”,
  - h) A többi panaszkategóriát végignézve, megállapítható, hogy nincs olyan (al)kategória, amire a jogosulatlanul kifizetett repülőrési utasfelvételi díjjal lehet kapcsolatban.

#### **IV.4. Az eljárás alá vont – előzetes álláspont előtti – kompenzációs intézkedései és azzal kapcsolatos egyéb előadásai**

32. Az eljárás alá vont a VJ/4-34/2024. számú iratban előadta, hogy a jelen eljárásra tekintettel három körben fizetett kompenzációt az érintett utasoknak. Az első körben [ÜZLETI TITOK] főnek, a második körben [ÜZLETI TITOK] főnek, a harmadik és egyben utolsó körben [ÜZLETI TITOK] főnek. A reptéri utasfelvételi díj 120%-a Wizz kredit formájában összesen [ÜZLETI TITOK] főnek került jóváírásra.
33. Ezen utasok közül [ÜZLETI TITOK] fő (foglalást végző személy) kérte – az eljárás alá vont nyilatkozatáig – a kreditek pénzre történő átváltását és a reptéri utasfelvételi díj 100%-ának pénzben történő visszatérítését. [ÜZLETI TITOK] esetben már megtörtént a pénzösszegek kifizetése az utasok részére, összesen [ÜZLETI TITOK] összegben, [ÜZLETI TITOK] esetben a foglalást végző személy még nem küldte el az utaláshoz szükséges banki adatokat. Összesen [ÜZLETI TITOK] utas már megkapta a pénzvisszatérítést, [ÜZLETI TITOK] utasnak pedig a banki adatok megadását követően kerül elutalásra az összeg.
34. Az eljárás alá vont a fenti nyilatkozatot megelőzően egyéb információkat és indokolásokat is benyújtott az esetleges érintett fogyasztók beazonosításával és az egyéb, általa eszközölt intézkedésekkel kapcsolatban.

<sup>13</sup> VJ/4-16/2024.

<sup>14</sup> VJ/4-20/2024.



35. Előadta<sup>15</sup>, hogy nem tudja pontosan beazonosítani azokat az utasokat, akik a technikai probléma miatt nem tudták végrehajtani az utasfelvételt. Ennek oka, hogy a Wizz Air előtt nem ismert, hogy a reptéri utasfelvételt megvásárlók közül hányan voltak, akik egyszerűen a visszaúton elfelejtették végrehajtani az online utasfelvételt, és hányan voltak, akik tényleg technikai akadályba ütköztek az online utasfelvétel során. Azonban a hiba vélhetően kisebb számú fogyasztó érintett, mivel az online utasfelvétel sikertelensége kizárólag

- a retúr járatok esetében (ha az odaút már megtörtént) és csak akkor állhatott elő, ha az utas a mobiltelefonja böngészője segítségével akarta végrehajtani az online utasfelvételt (nem az applikációban vagy asztali számítógépen),
- a mobil böngésző alkalmazása esetében is csak bizonyos felbontási minőség (pixel szám) alatt jelentkezett a hiba és
- csak ha az utas ülőhelyet kívánt választani az adott járatra.

36. A Wizz Air az alábbi táblázatban mutatta be<sup>16</sup> azon utasok számát, akik a legnagyobb eséllyel érintettek lehetnek vizsgálat tárgyát képező technikai hibával:

	2022. december	2023. január	2023. február	2023. március	2023. április	2023. május 1-2.	Összes érintett utas
Reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma <sup>17</sup>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be <sup>18</sup>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be és magyar foglalási számmal rendelkeztek <sup>19</sup>	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

37. A Wizz Air szerint<sup>20</sup> a technikai probléma a fenti időszakban [ÜZLETI TITOK] magyar utast érinthetett, melyből [ÜZLETI TITOK] esetben már korábban visszatérítette az utasfelvételi díjat. A további [ÜZLETI TITOK] utas részére pedig vizsgálat tartama alatt térítette vissza az utasok választása szerint Wizz kreditben a reptéri utasfelvételi 120%-át, illetve készpénzben a reptéri utasfelvételi díj 100%-át.

38. A Wizz Air együttműködése jeléül és a jelen versenyfelügyeleti eljárás mielőbbi pozitív lezárása érdekében a 2022. december 1. és 2023. május 2. közötti időszakhoz hasonlóan a 2022. július 1. és 2022. november 30. időszak tekintetében is vállalta, hogy fogyasztói kompenzációt fizet, az alábbiak szerint:<sup>21</sup>

<sup>15</sup> VJ/4-5/2024.

<sup>16</sup> VJ/4-5/2024.

<sup>17</sup> Azon reptéri utasfelvételek száma, amelyek

- olyan járatra vonatkoztak, ahol Budapest vagy Debrecen volt a repülő kiindulási vagy érkezési desztinációja,
- a retúrjegy 2022. december 1. és 2023. május 2. közötti időszakra szólt és
- a reptéri utasfelvételi díj a retúr járat indulásának napján vagy azt követően került hozzáadásra a foglaláshoz.

<sup>18</sup> Az előző csoporton belül azon utasok száma, akik „Szolgáltatással kapcsolatos problémák” kategória alatt nyújtottak be panaszt a társasághoz. Az eljárás alá vont szerint a „Szolgáltatással kapcsolatos problémák” kategória feleltethető meg leginkább a tévedésből felszámított reptéri utasfelvétel problémájának.

<sup>19</sup> Az előző csoporton belül azok száma, akik magyar nyelvű foglalási számmal rendelkeztek.

<sup>20</sup> VJ/4-5/2024.

<sup>21</sup> VJ/4-14/2024.

	2022. július	2022. augusztus	2022. szeptember	2022. október	2022. november	Összes érintett utas
Reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be és magyar foglalási számmal rendelkeztek	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

39. A Wizz Air megállapítása szerint 2022. július és 2022. november között összesen [ÜZLETI TITOK] magyar utas volt, akik panaszt nyújthattak be amiatt, hogy tévesen került számukra felszámításra a reptéri utasfelvételi díj. Ezek közül az utasok közül a Wizz Air [ÜZLETI TITOK] esetben már korábban visszafizette a reptéri utasfelvételi díját. A további [ÜZLETI TITOK] utas számára a vizsgálat tartama alatt visszatérítette a reptéri utasfelvételi díját 120%-os Wizz kredit formájában, valamint tájékoztatta az utasokat, hogy kérhetik a 120%-os Wizz kredit-nek a reptéri utasfelvételi díj 100%-ának pénzre történő átváltását. Mindezek igazolására csatolt egy táblázatot<sup>22</sup> az érintett utasok foglalási számával és a részükre visszatérített összeggel.<sup>23</sup>

40. A Wizz Air álláspontja szerint, amennyiben az online utasfelvétel jelen eljárásban vizsgált hibája már a 2022. július 1. és 2022. november 30. között is fennállt (amely a fentiek alapján az eljárás alá vont szerint nem állapítható meg a szükséges bizonyossággal), akkor a Wizz Air ezen hibával okozott bármiféle esetleges hátrányt megfelelően jóvátett az érintett utasok számára, hiszen visszatérítette a teljes reptéri utasfelvételi díjat a panaszt benyújtó magyar utasok számára.<sup>24</sup>

41. A Wizz Air továbbá az alábbi, a 2023. június és 2023. augusztus közötti időszakra vonatkozó táblázatot csatolta annak alátámasztására, hogy a technikai hiba 2023. májusban sikeresen kijavításra került, mivel a számokban jelentős csökkenés tapasztalható, így okkal feltételezhető, hogy a lenti táblázatban szereplő reptéri utasfelvételi számok oka nem a jelen vizsgálat tárgyát képező technikai hibára vezethető vissza.<sup>25</sup>

	2023. június	2023. július	2023. augusztus	Összes érintett utas
Reptéri utasfelvételt vásárló utasok száma	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Azon utasok száma, akik reptéri utasfelvételt vásároltak és panaszt nyújtottak be és magyar foglalási számmal rendelkeztek	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

42. A Wizz Air álláspontja<sup>26</sup> szerint fenti táblázat alapján 2023. június 1. és 2023. augusztus 31. között [ÜZLETI TITOK] magyar utas volt, akik feltehetően amiatt nyújtottak be panaszt, hogy tévesen került számukra felszámításra a reptéri utasfelvételi díj, ami az összes reptéri utasfelvételi szolgáltatás [ÜZLETI TITOK] volt ezen időszakban. Az eljárás alá vont azonban azt is hangsúlyozta, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező technikai probléma 2023

<sup>22</sup> VJ/4-16/2024. E/10. sz. melléklet

<sup>23</sup> VJ/4-16/2024.

<sup>24</sup> VJ/4-16/2024.

<sup>25</sup> VJ/4-14/2024.

<sup>26</sup> VJ/4-14/2024.

májusában kijavításra került, tehát feltételezhető, hogy a 2023. június 1. és 2023. augusztus 31. közötti reptéri utasfelvételek és a korábbi technikai probléma között már nincs okozati kapcsolat.

## V.

### Az eljárás alá vont álláspontja

#### V.1. Az eljárás alá vont vizsgálati szakban előadott álláspontja

43. A Wizz Air előadása szerint a vizsgálat tárgyát képező technikai problémával összefüggésben az általa azonosított utasoknak visszafizette a repülőtéri utasfelvétel díj 100%, illetve 120%-át Wizz kredit formájában mely teljesítésének igazolására megküldte a fenti utasoknak kiküldött e-mail értesítő egy példányát,<sup>27</sup> valamint a belső informatikai rendszeréből a fenti utasok Wizz számlaszámát és az azokra visszatérített összegeket tartalmazó táblázatot.<sup>28</sup>
44. A Wizz Air a reptéri utasfelvétel igénybevétele alakulásának kimutatására benyújtott egy statisztikát arról, hogy a vizsgálat tárgyát képező 2022. december és 2023. május közötti időszakhoz képest a 2023. június 1. és 2023. augusztus 31. közötti időszakban havi átlagban mennyivel csökkent a reptéri utasfelvételek száma, valamint az ezzel kapcsolatos panaszok száma.<sup>29</sup>
45. A Wizz Air álláspontja<sup>30</sup> szerint az általa benyújtott adatok is igazolják, hogy a technikai probléma észlelését követően gyorsan intézkedett a hiba elhárítása iránt, valamint hogy a technikai problémával érintett fogyasztók száma alacsony, ráadásul az utasoknak egy részét még a versenyfelügyeleti eljárás megkezdését megelőzően kompenzálta.
46. A Wizz Air tekintettel a technikai probléma okozta állítólagos jogsértés csekély súlyára, valamint az érintett fogyasztók kompenzálására a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését kérte.<sup>31</sup>

#### V.2. A vizsgálati jelentésre tett észrevételek

47. Az eljárás alá vont a VJ/4-32/2024. számú iratban a következőket adta elő a vizsgálati jelentésre vonatkozóan. Elsődlegesen kérte az eljáró versenytanácsot, hogy az alábbiakban előadott érvek alapján jogsértés megállapítása nélkül szüntesse meg az eljárást a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 60/A. § (1) bekezdés c) pontja alapján, tekintettel arra, hogy az eljárás okafogyottá vált. Másodlagosan pedig azt kérte, hogy az eljáró versenytanács ne szabjon ki bírságot.
48. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során elismerte, hogy a múltban volt egy rövid időszak, amikor bizonyos körülmények fennállása esetén, technikai hiba miatt az utasok nem tudták végrehajtani az online utasfelvételt. A technikai hiba a fogyasztók egy nagyon szűk rétegét érintette, hiszen nem jelentkezhetett azoknál, akik
- egyirányú járatra hajtották végre az utasfelvételt,
  - akik nem a mobiltelefon böngészőjét használták, hanem a telefonos applikációt vagy a számítógép böngészőjét, vagy
  - akik nem az utasfelvétel során választottak maguknak ülőhelyet (hanem a foglaláskor).
49. Az eljárás alá vont szerint ráadásul a mobilszközt használó utasok között sem jelentkezett mindenképpen a probléma, csak azoknál, akik olyan eszközt használtak, amelynek a képernyőfelbontása bizonyos méret alá esett, ami problémát okozott az ülőhelyválasztási folyamat megfelelő megjelenítésében.

<sup>27</sup> VJ/4-10/2024. E/4. sz. melléklet

<sup>28</sup> VJ/4-10/2024. E/5. sz. melléklet, VJ/4-16/2024. E/10. sz. melléklet

<sup>29</sup> VJ/4-14/2024. E/6. sz. melléklet

<sup>30</sup> VJ/4-5/2024.

<sup>31</sup> VJ/4-5/2024.

50. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy ugyan nem tudta beazonosítani, hogy a technikai hiba pontosan mikortól állhatott fenn, azonban az újságírói megkeresés alapján a hiba fennálltának kezdetét 2022 decemberére tette, így a bemutatott adatokra is tekintettel álláspontja szerint rögzíthető, hogy a hiba igazoltan mindössze 5 hónapon keresztül állt fenn.
51. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy azok a fogyasztók, akiknél a technikai hiba a mobil böngészőben jelentkezett, megpróbálkozhattak az utasfelvétellel az applikációban vagy a számítógépen is: a fogyasztók nem voltak tehát teljesen elzárva az utasfelvétel lehetőségétől, és minden bizonnyal a fogyasztók nagy része végre is hajtotta ezeken az egyéb módokon az online utasfelvételt. Azon az utasok esetében, akik ezen alternatív módokat nem vették igénybe, valóban előfordulhatott, hogy az online utasfelvétel sikertelensége miatt ki kellett fizetniük a reptéri utasfelvételi díjat.
52. Az eljárás alá vont előadta, hogy sajnos nem tudja beazonosítani, hogy azok közül a fogyasztók közül, akik reptéri utasfelvételt vásároltak, pontosan kik azok, akik azért vásárolták meg a reptéri utasfelvételt, mert a rendszerhiba miatt nem tudták végrehajtani az online utasfelvételt és pontosan kik azok, akik más ok miatt váltották meg a reptéri utasfelvételt (gyakori például, hogy az utasok egyszerűen elfeledkeznek az online utasfelvételről). Kiemelte, hogy magatartása nem volt szándékos, a rendszerhiba a tudomása nélkül keletkezett és mihelyst értsült róla, azonnal intézkedett is a kijavításról. Mivel azonban tényleg lehettek olyan fogyasztók, akik azért fizették meg a reptéri utasfelvételi díjat a vizsgált időszakban, mert a technikai probléma miatt nem tudták végrehajtani az online utasfelvételt, ezért a társaság a versenyfelügyeleti eljárás legelején (már az első adatkérő végzésre adott válaszaiban) azonosította azt a fogyasztói kört, akik a legnagyobb valószínűséggel ezen technikai hiba miatt kényszerültek arra, hogy reptéri utasfelvételt vásároljanak, majd számukra mindenféle felhívás nélkül önállóan vissza is fizette a reptéri utasfelvétel díját.
53. Továbbá mivel a Wizz Air nem tudta teljes bizonyossággal megállapítani, hogy a technikai probléma mikortól állhatott fent, ezért következő lépésben a 2022. július 1. és 2022. november 30. közti időszak tekintetében is fizetett kompenzációt az érintett fogyasztói körnek.
54. Az eljárás alá vont szerint a legnagyobb valószínűséggel az [ÜZLETI TITOK] főből valójában azok a magyar fogyasztók lehettek érintettek, akik panaszt is nyújtottak be a társasághoz, hiszen aki nyújtott be panaszt, azt mindenképpen nagyobb valószínűséggel érthette érdemi/anyagi hátrány a többi utashoz képest. Az eljárás alá vont fenntartja azt is, hogy habár a technikai hiba külföldi fogyasztókat is érinthetett, az Fttv. hatálya és a Gazdasági Versenyhivatal joghatósága elsősorban a magyarországi fogyasztók védelmére terjed ki. A külföldi fogyasztókat a saját államuk fogyasztóvédelmi joga is védi, ráadásul az érintett járatoknak minden esetben volt egy külföldi kiindulási pontja vagy célállomása, tehát ezen országok fogyasztóvédelmi joga is védi a külföldi fogyasztókat.
55. Az eljárás alá vont megjegyezte azonban azt is, hogy azért sem tekinthető mind az [ÜZLETI TITOK] fő „érintett fogyasztónak”, mert ezen fogyasztók egy része biztosan nem a technikai hiba miatt vásárolt reptéri utasfelvételt (hanem jellemzően saját érdekkörben fennálló okból). A Wizz Air álláspontja szerint viszont jó közelítés lehet, ha a vizsgált időszakban repülőtéri utasfelvételt vásárló utasok számát és arányát összehasonlítjuk a vizsgált időszakot követő 5 hónapos időszakkal (vagyis azzal az időszakkal, amikor a technikai hiba már nem állt fenn). Ezt az arányszámot pedig rávetíthetjük az érintett időszak utasainak számára, melynek folytán megkaphatjuk, hogy az érintett időszakban valószínűleg hányan vettek „saját érdekkörben” reptéri utasfelvételt (és így hány olyan fogyasztó marad, aki valószínűleg a technikai hiba folytán volt kénytelen ezt megtenni).
56. Az eljárás alá vont összevetése szerint 2022 decembere és 2023 januárja között havonta átlagosan [ÜZLETI TITOK] fő vásárolt reptéri utasfelvételt, 2023 júniusa és 2023 októbere között pedig [ÜZLETI TITOK] fő, tehát a keresett arányszám [ÜZLETI TITOK], azaz az érintett időszakban az

[ÜZLETI TITOK] érintett utas fele (kerekítve [ÜZLETI TITOK] fő) olyan utas volt, aki nem a technikai hiba miatt vásárolt reptéri utasfelvételt. Az eljárás alá vont szerint mégha az eljáró versenytanács nem is fogadná el a Wizz Air álláspontját, hogy legnagyobb valószínűséggel a panaszt benyújtó magyar utasok tekinthetők érintett fogyasztónak, a fent bemutatottak alapján akkor is legfeljebb a [ÜZLETI TITOK] főből indulhatna ki.

57. Ezzel együtt, mivel az eljárás alá vont továbbra is elkötelezett amellett, hogy jelen eljárás megszüntetésre kerülhessen, ezért panasz benyújtásától függetlenül az észrevétel keltének napján valamennyi magyarországi utasnak visszatérítette a reptéri utasfelvétel díját. A Wizz Air belső nyilvántartása alapján [ÜZLETI TITOK] fő olyan magyarországi utas van, akiknek olyan járatra volt foglalásuk, ahol Budapest vagy Debrecen volt a repülő kiindulási vagy érkezési desztinációja, a retúrjegy 2022. december 1. és 2023. május 2. közötti időszakra szólt és a reptéri utasfelvételi díj a retúr járat indulásának napján vagy azt követően került hozzáadásra a foglaláshoz. A Wizz Air 186 főnek már korábban visszatérítette a reptéri utasfelvétel díját, további [ÜZLETI TITOK] fő részére pedig az észrevétel keltének napján történt meg a visszatérítés (40 euró 120%-ával, azaz 48 euróval számolva összesen [ÜZLETI TITOK] eurónak megfelelő összegben). Az eljárás alá vont csatolta a kreditjöváírásokról szóló listát és az érintett fogyasztóknak kiküldött minta e-mailt.<sup>32</sup> Az eljárás alá vont a teljesség kedvéért megjegyezte, hogy [ÜZLETI TITOK] esetben sikertelen volt a jóváírás amiatt, hogy ezen fogyasztóknak valószínűleg már nem él a Wizz Air fiókja.

58. Az eljárás alá vont szerint tehát az eljárás okafoyottságát az alábbi érvek igazolják, ezek miatt az eljárás megszüntetésnek van helye:

- a hiba nagyon rövid ideig, mindössze 5 hónapig állt fenn,
- a hibáról való tudomásszerzést követően a Wizz Air azonnal intézkedett a hiba kijavítása iránt,
- a hiba a fogyasztók nagyon szűk körét érintette,
- a fogyasztók pontos körének meghatározására nem áll rendelkezésre elegendő információ, de potenciálisan körülbelül [ÜZLETI TITOK] fogyasztót érinthetett,
- ebből a [ÜZLETI TITOK] fogyasztóból a Wizz Air önkéntesen [ÜZLETI TITOK] fogyasztónak már visszatérítette a reptéri utasfelvétel árát (kb. [ÜZLETI TITOK] euró összegben, ha a 100%-os visszatérítést vesszük alapul),
- a Wizz Air az eljárásban vizsgált időszakon túlmutatóan a 2022. július 1. és novembere 30. közötti időszak vonatkozásában is – ugyancsak önként – visszafizette 85 utasnak a reptéri utasfelvétel díját (kb. [ÜZLETI TITOK] euró összegben, ha a 100%-os visszatérítést vesszük alapul),
- az eljáráson túlmutat az is, hogy a reptéri utasfelvétel visszatérítését 120%-os Wizz kredit formájában is kérhették a fogyasztók, vagyis magasabb visszatérítést is kaphattak, mint amit a reptéri utasfelvételért kifizettek,
- a hibával összesen [ÜZLETI TITOK] magyar utas lehetett érintett, akik közül a Wizz Air korábban már [ÜZLETI TITOK] főnek visszatérítette a reptéri utasfelvétel díját ([ÜZLETI TITOK] főnek az eljárásban, a többieknek az eljárástól függetlenül). A fennmaradó [ÜZLETI TITOK] főnek a Wizz Air az észrevétel keltének napján teljesítette a visszatérítést ([ÜZLETI TITOK] euró összegben, ha a 120%-os visszatérítést vesszük alapul).

### **V.3. Előzetes álláspontra, majd azt követően tett előadások, észrevételek**

#### **V.3.1. Az eljárás alá vont vállalásai**

##### **V.3.1.1. További kompenzáció vállalás**

---

<sup>32</sup> „Tisztelt Utasunk!  
[ÜZLETI TITOK]!”

59. Az eljárás alá vont a VJ/4-41/2024. számú iratban tette meg észrevételeit az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára vonatkozóan. Kiemelte, hogy az eljáró versenytanács nem adta annak indokát, hogy azt a becslést, amely alapján megállapításra került a [ÜZLETI TITOK] utasszám mint érintett fogyasztói kör, miért tartja alkalmasabbnak azon utasok kiszűrésére, akik tényleg a társaság rendszerében fellépő hiba miatt vásárolhattak repülőtéri utasfelvételt, mint az eljárás alá vont által a vizsgálati jelentésre tett észrevételekben jelzett becslést (amely alapján [ÜZLETI TITOK] csoport adódott). Emlékeztetett arra, hogy az eljárás során be tudta azonosítani, hogy [ÜZLETI TITOK] olyan utas volt, aki olyan járatra rendelkezett foglalással, ahol Budapest vagy Debrecen volt a repülő kiindulási vagy érkezési desztinációja, a retúrjegy 2022. december 1. és 2023. május 2. közötti időszakra szólt és a reptéri utasfelvételi díj a retúr járat indulásának napján vagy azt követően került hozzáadásra a foglaláshoz. Mivel a vizsgált időszakban körülbelül [ÜZLETI TITOK] volt magasabb a reptéri utasfelvételt vásárlók aránya a hasonló időtartamú, ám a vizsgálattal nem érintett időszakban, így az eljárás alá vont azt következtetést vont le, hogy jó közelítéssel az [ÜZLETI TITOK] potenciálisan érintett utas körülbelül fele, vagyis [ÜZLETI TITOK] vásárolhatott a technikai hiba miatt reptéri utasfelvételi szolgáltatást.
60. Az eljárás alá vont szerint realisabb számot kaphatunk, ha kizárólag a visszafelé útra vásárolt repülőtéri utasfelvételek számát hasonlítjuk össze az egyes időszakokban, mintha, az oda-vissza járatokra foglalással rendelkező összes utas számából indulunk ki, ezért az eljárás alá vont fenntartja azt az álláspontját, hogy a bírságszámítás kiindulási összegeként legfeljebb [ÜZLETI TITOK] főt kellene, hogy alapul vegyen az eljáró versenytanács (a [ÜZLETI TITOK] fő helyett).
61. Az eljárás alá vont azonban azt is kiemelte, hogy a ténylegesen érintett fogyasztók pontos körét nem lehetett és továbbra sem lehet megfelelő bizonyossággal beazonosítani. Így bármennyire is elkötelezett, hogy azon fogyasztók, akik jelen eljárásban vizsgált hibával érintettek lehettek, kompenzálásra kerüljenek, nincs közvetlen lehetőség sem a becsült [ÜZLETI TITOK] fő, sem a [ÜZLETI TITOK] fő kompenzálására, mivel ezen fogyasztókat nem tudja beazonosítani.
62. Mindezeket figyelembe véve az eljárás alá vont – teljes körű együttműködése jeléül és az eljárás megszüntetésének lehetősége (másodsorban pedig az eljárás bírság kiszabása nélküli lezárása) érdekében – úgy határozott, hogy vállalja, hogy mindent megtesz annak érdekében, hogy ne maradjon egyetlen olyan utas sem, aki a hibával érintett lehetett, és ennek ellenére mégsem részesülne kompenzációban. Ennek érdekében mind az [ÜZLETI TITOK] főnek visszafizeti a repülőtéri utasfelvétel díját, vállalva ezzel azt is, hogy olyan utasoknak is visszatérítést nyújt, akik nem a technikai hiba miatt, hanem saját egyéni döntésükre tekintettel vásároltak reptéri utasfelvételi díjat.
63. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a potenciálisan érintett mindösszesen [ÜZLETI TITOK] főből
- 2024 februárjában [ÜZLETI TITOK] fő számára az eljárásra tekintettel már visszafizette a repülőtéri utasfelvétel díját,
  - 2024 augusztusában további [ÜZLETI TITOK] főnek került visszatérítésre a díj,
  - [ÜZLETI TITOK] főnek pedig a társaság már az eljárásra tekintet nélkül korábban visszafizette a repülőtéri utasfelvétel díját.
64. Az eljárás alá vont tehát azt vállalja, hogy a fennmaradó [ÜZLETI TITOK] fő számára is visszatéríti a díjat a korábbi módon: a visszatérítés 120%-os Wizz kredit formájában kerül jóváírásra, vagyis összesen [ÜZLETI TITOK] euró kerül majd jóváírásra, amelynek pénzre történő átváltását is kérhetik a fogyasztók (a visszatérítés 100%-a [ÜZLETI TITOK] euró).

### V.3.1.2. Megfelelési program és jogi képzés vállalása

65. A Wizz Air vállalta továbbá, hogy utólagos megfelelésként bevezet egy fogyasztóvédelmi joggal kapcsolatos új megfelelési programot, amellyel korábban nem rendelkezett. A megfelelési program egyrészt egy belső szabályzat elfogadását jelenti (amelyet az eljárás alá vont évente felülvizsgál és

szükséges esetén frissít a releváns jogszabályokra, jogalkalmazási gyakorlatra, valamint az üzleti folyamataiban bekövetkezett esetleges változásokra tekintettel), másrészt egy kapcsolódó képzési rendet. Az eljárás alá vont részletesen ismertette, hogy a fogyasztóvédelmi megfelelési szabályzata mire terjedne ki.

66. A Wizz Air vállalta, hogy a megfelelési szabályzatot a jelen ügyben hozott határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül megalkotja és ugyanezen határidőn belül kötelező szabályzatként életbe lépteti. A megfelelési programot a Wizz Air vállalja, hogy a hatályba léptetéstől számított két évig fenntartja.
67. A Wizz Air továbbá vállalja, hogy
- a megfelelési szabályzatot a belső hálózatán a munkatársak számára elérhetővé teszi, továbbá
  - minden új, a társaság alkalmazásába lépő azon munkavállaló részére, akik feladatkörük ellátása során fokozott figyelemmel kell, hogy legyenek a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartására (pl. marketing tevékenységet végző munkavállalók) a belépéskor rendelkezésre bocsátja.
68. Az eljárás alá vont vállalja, hogy a megfelelési szabályzatot a jelen ügyben hozott határozat kézhezvételétől számított 150 napon belül benyújtja a Gazdasági Versenyhivatalnak, továbbá vállalja, hogy a megfelelési szabályzat tartalmáról évente képzést tart külső jogi tanácsadók közreműködésével azon munkavállalók részére, akik feladatkörük ellátása során fokozott figyelemmel kell, hogy legyenek a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartására, a megfelelési szabályzat hatályba lépésétől számított két évig (tehát összesen két alkalommal). A képzés anyaga a megfelelési szabályzat gyakorlati szempontú ismertetésére fókuszál majd, bemutatva a vonatkozó hatósági gyakorlatokat, valamint a nem kívánatos kereskedelmi gyakorlatokat. A képzés során bemutatásra kerülnek a jelen ügy tanulságai is. Az eljárás alá vont vállalja, hogy a második képzést követő 30 napon belül benyújtja a hatóság felé a képzés anyagát és a képzésen készült jelenléti íveket.

### V.3.1.3. További együttműködési tényezők

69. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2021. számú közleménnyel módosított 12/2017. számú közleményében (a továbbiakban: Bírságközlemény) foglalt elvárásnak megfelelően, a jelen eljárásban tanúsított együttműködő, eljárást segítő magatartása túlmutat a jogszabályokból fakadó általános és alapvető együttműködési kötelezettségén a következőkre tekintettel:
- az eljárásban vizsgált hiba fennálltát már a panaszos eljárás során elismerte és azonnal belső vizsgálatot is lefolytatott annak érdekében, hogy beazonosíthassa, hogy a hiba pontosan milyen időszakban állhatott fenn, amely vizsgálat eredményeit a Gazdasági Versenyhivatalnak is bemutatta,
  - több körben nyújtott be információkat és indokokat az esetleges érintett fogyasztók beazonosításával és az egyéb általa eszközölt intézkedésekkel kapcsolatban, tehát komoly erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy a kárt szenvedett utasokat legjobb tudása szerint beazonosítsa és kompenzálja, többek között:
    - o A versenyfelügyeleti eljárás legelején azonosította azt a fogyasztói kört, akik a legnagyobb valószínűséggel ezen technikai hiba miatt kényszerültek arra, hogy reptéri utasfelvételt vásároljanak és nekik haladéktalanul vissza is fizette a díjat.
    - o Következő lépésben a 2022. július 1. és 2022. november 30. közti időszak tekintetében is fizetett kompenzációt az érintett fogyasztói körnek.
    - o A későbbiekben a vizsgált időszakot megelőző és az azt követő időszakok összehasonlításával megkísérelt becslést adni arra vonatkozólag, hogy ténylegesen hány

fogyasztó lehetett érintett, majd ezt követően is kompenzációt fizetett egy nagyon jelentős ([ÜZLETI TITOK] fős) fogyasztói körnek.

- Végül a VJ/4-41/2024. számú iratban is tovább bővítette a kompenzációs vállalását.

70. Az eljárás alá vont kérte a korábbi érvei alapján, hogy az eljáró versenytanács okafogyottsága miatt az eljárást jogsértés megállapítása nélkül szüntesse meg. Amennyiben az eljáró versenytanács az eljárás megszüntetésére nem látna lehetőséget, úgy a bírság kiszabásától tekintsen el, különösen az újabb kompenzációs, illetve utólagos megfelelési vállalása és együttműködő magatartása figyelembevételével. Kiemelte azt is, hogy amennyiben a kompenzációs összeg 120%-át vennék figyelembe a Wizz kredit tényleges értéke alapján, úgy [ÜZLETI TITOK] euró összegben írt jóvá krediteket ([ÜZLETI TITOK] főnek).

### **V.3.2. Az eljárás alá vont további kompenzációs teljesítése**

71. Az eljárás alá vont a VJ/4-44/2024. számú iratban (az eljáró versenytanács VJ/4-42/2024. számú végzésére) a következőket adta elő, illetve az alábbiak szerint igazolta, hogy az előzetes álláspontra tett észrevételeiben foglalt vállalásának megfelelően további [ÜZLETI TITOK] fő számára 2025. január 9-én jóváírta a kifizetett reptéri utasfelvételi díjak 120%-át Wizz kredit formájában. Az eljárás alá vont csatolta a jóváírások számát és a jóváírás összegét igazoló, informatikai rendszeréből kinyert (excel) listát és a fogyasztóknak 2025. január 11-én küldött e-mailt.<sup>33</sup>

72. Az eljárás alá vont előadása szerint a kreditjóváírás az összes foglalás esetén sikeres volt, minden foglalás esetében tudott olyan Wizz fiókot párosítani a foglaláshoz, amelyre lehetséges volt a visszatérítés.

73. A fogyasztóknak kiküldött e-mail a következő tartalmú volt:

[ÜZLETI TITOK]

74. A fentiek alapján tehát megállapítható, hogy az eljárás alá vont az e-mailben utalt arra, hogy a jóváírásra jelen versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel került sor, valamint kiemelte, hogy a fogyasztók a jóváírt kreditek pénzre történő átváltását a kreditek lejáratí idején belül (azaz a jóváírástól számított egy éven belül) igényelhetik.

75. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy az aktuális (összesen [ÜZLETI TITOK] euró kreditet jelentő) kompenzáció összegének nominális értéke [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont szerint az előzetes álláspontban és a VJ/4-42/2024. számú végzésben foglaltaknak megfelelően ezzel az összeggel a bírság összege tovább csökkenne [ÜZLETI TITOK], így a további bírságcökkentő tényezőként figyelembe venni tervezett együttműködési szempontokkal (vállalt utólagos megfelelési program és a tények nem vitatása) a fennmaradó bírságösszeget 0-ra csökkenne. Az eljárás alá vont kérte az eljáró versenytanácsot, hogy mindezek figyelembevételével – a Bírságközlemény megfelelő alkalmazása révén – ne szabjon ki bírságot a jelen ügyben.

## **VI.**

### **Jogsabályi háttér**

76. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

<sup>33</sup> Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy az eljáró versenytanács korábbi jelzése szerint a jóváírásokról szóló értesítéseket elegendő volt e-mailben elküldeni. Az applikáción keresztül történő értesítést az adatkérő végzés értelmében csak az emlékeztető üzenetek kiküldésekor tervezte kötelezőként megfogalmazni az eljáró versenytanács.



77. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális - különösen családi kapcsolatokkal összefüggő - vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
78. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
  - amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
79. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
80. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő (megtévesztő mulasztás) az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- figyelembe véve valamennyi ténytényező körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
  - ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
81. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése alapján, ha kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
82. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
83. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
84. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett termék mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
85. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
86. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja szerint megállapítja a jogsértés tényét,
- i) pontja szerint jogsértés megállapítása esetén arányos és a jogsértés megszüntetéséhez vagy a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges kötelezettséget – ideértve a magatartásra vonatkozó, vagy szerkezeti korrekciós intézkedéseket – ír elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelez,
- k) pontja szerint bírságot szab ki.
87. A Tpv. 78. § (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg, ide nem értve a VI. Fejezetben szabályozott magatartásokat.
88. A Tpv. 78. §-ának 2023. szeptember 1. előtt<sup>34</sup> hatályos (1b) bekezdése értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
89. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.
90. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése alapján a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg. A (3a) bekezdés értelmében az eljáró versenytanácsot a (3) bekezdés szerinti mérlegelés körében az (1b) bekezdés nem köti. Az (1b) bekezdést a 76. § (1) bekezdés k) pontja szerinti döntés meghozatalakor kell alkalmazni.
91. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

## VII.

### A vizsgált magatartás értékelése

#### VII.1. A vizsgálat iránya

92. Az eljárás alá vont nem tudta azt megállapítani, hogy pontosan mióta állhatott fenn a 2023. május 2-án korrigált technikai probléma, ami miatt a retúrjeggyel rendelkező, és visszafelé utazó utasok

<sup>34</sup> Azaz a 2023. május elején befejezett, vizsgált magatartás idején hatályos.

az online utasfelvételt mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a honlap mobiltelefonos nézetének sajátosságai miatt nem tudták elvégezni. Ennek a bizonytalanságnak az oka a Wizz Air belső rendszereiben keresendő, ugyanis az eljárás alá vont nem vezet külön nyilvántartást az online utasfelvétellel kapcsolatosan beérkező panaszokról,<sup>35</sup> és egyes panaszokat más-más ügyintézők kezelnek, ezért nyilatkozata szerint nagyon nehéz kiszűrnie, ha rendszerszintű probléma állhat a fogyasztói panaszok hátterében.<sup>36</sup>

93. A beszerezett adatok alapján azonban megállapítható, hogy 2022 decembere és 2023. május 2. között jelentősen több esetben fizettek a retúrjeggyel rendelkező utasok a visszaútnak során repülőtéri utasfelvételi díjat, mint más hasonló időszakokban. Erre való tekintettel (az eljárás alá vont által előadottakkal is összhangban) a vizsgált magatartás 2022 decembere és 2023 május 2. között állt fenn, ez a vizsgálatot érintett időszak.
94. A jelen ügyben az értékelendő, hogy a vizsgált időszakban az utasfelvétel folyamatában fennálló technikai hiba (mivel a fogyasztók az online utasfelvételt a hiányzó tartalmi elemek miatt nem tudták elvégezni mobil eszközről, applikáción kívül) a fogyasztói döntés torzítására alkalmas kereskedelmi gyakorlatnak minősült-e.
95. A hiányos tájékoztatás, elhallgatás egyik jellemző (sötét mintázatnak is nevezett) esete a digitális platformokon, webáruházakban, applikációkban és egyéb, értékesítést és gazdasági motivációjú kommunikációt is biztosító felületeken, ha valamilyen technológia, műszaki megoldás, esetleg a képernyőn látható tartalom vagy az online felület kialakítása miatt nem látszik vagy nem működik egy következő „lépés”, amiből fakadóan a fogyasztó egy másik (nem várt, nem tervezett) helyzetbe kerül, elkerül vagy kihagy egy döntést (akaratától, tudatosságától függetlenül).
96. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetében nem tényállási elem a szándékos elkövetés, jogsértő, megtévesztő kereskedelmi gyakorlat technikai hiba esetén is megállapítható. Ezzel együtt az eljáró versenytanács szerint a technikai hibák önmagukban is jelenthetik a szakmai gondosság hiányát, az elvárt gondosság esetén azok csak kis valószínűséggel fordulhatnak elő, különösen nem hosszabb, egy-két napnál, hétnél hosszabb időn át, illetve az, hogy a panaszok kezelése során – az azonos tartalmú panaszok nem elhanyagolható száma ellenére – az eljárás alá vont belső rendszerei nem tették lehetővé a rendszerszintű hiba haladéktalan azonosítását az eljárás alá vont érdekkörében fellépő hiányosságából fakad, az eljárás alá vont mulasztásának tekinthető.
97. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács az alábbiakat jegyzi meg abban a tekintetben, hogy miért nincs helye a jelen versenyfelügyeleti eljárás (okafoyottság miatti) megszüntetésének:
- A hiba fennállásának 5 hónapja egyáltalán nem tekinthető rövid időnek, sőt, az eljáró versenytanács szerint egy közel félévig fennálló technikai probléma elhúzódónak, hosszan tartónak tekinthető.
  - Ugyan nem vitatható, hogy a rendszerszintű hibáról való tudomásszerzést követően<sup>37</sup> a Wizz Air intézkedett a hiba kijavítása iránt, azonban ez sem a megtörténteken, sem a feltártak súlyán nem változtat. Egyébiránt az sem zárható ki, hogy a 2022 júliusában benyújtott panasz forrása is ugyanezen műszaki probléma volt, illetve nem érthető, hogy az eljárás alá vont pontosan miért nem tudta korábban (már 2022 decemberében) azonosítani a műszaki hibát, hiszen a reptéri utasfelvételt vásárló fogyasztók körében jelentősen megnőtt a panaszok száma, aránya.<sup>38</sup>
  - Mégha igaz is lenne, hogy csak szűkebb fogyasztói kört érintett a kereskedelmi gyakorlat, az

<sup>35</sup> VJ/4-19/2024.

<sup>36</sup> VJ/4-16/2024.

<sup>37</sup> Az eljárás alá vont a VJ/4-16/2024. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a csatolt belső levelezésből kitűnik, hogy [ÜZLETI TITOK].

<sup>38</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a magyar foglalási számú fogyasztók esetében ez a növekmény csak később mutatkozott.

sem befolyásolná a magatartás értékelését, csak az esetleges jogsértés súlyát. Az eljáró versenytanács azonban nem ért egyet azzal, hogy a hiba csak a fogyasztók nagyon szűk körét érintette, hiszen még a tényleges fogyasztói (minimum 40 Euro<sup>39</sup>) kárt szenvedett utasok köre is több ezer fő, azonban a kereskedelmi gyakorlattal ennél jóval többen találkozhattak (lásd az érintett fogyasztók kapcsán a későbbiekben írtakat), így az érintett fogyasztói kör szélesnek tekinthető.

- Nem befolyásolja a magatartás minősítését, a jogsértés megállapíthatóságát az eljárás alá vont végrehajtott kompenzációja (ahogyan a hiba önkéntes kijavítása, így a sérelmezett magatartás befejezettsége) sem, ezen körülmény a szankció meghatározása körében lehet releváns.

98. Az eljáró versenytanács több szempontból (érintett fogyasztók meghatározása, ügyleti döntések torzíthatósága, a hatóság hatásköre) is fontosnak tartja kiemelni, hogy a jelen ügyben érintett fogyasztói kört jóval szélesebb körben tartja megállapíthatónak, mint azt az eljárás alá vont azonosította. Az eljáró versenytanács szerint ugyanis nemcsak a magyar fogyasztók, valamint nemcsak a kárt szenvedett, illetve panasszal élő utasok érintettek a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal, hanem bárki, aki az érintett időszakban a retúr utazás során okostelefonjával és nem az applikációban igyekezett elvégezni az utasfelvételt. A reptéri utasfelvételre (és így 40 Euro nem várt díj megfizetésére, illetve hosszabb utasfelvételi folyamatra) szoruló utasokon kívül érintett az a fogyasztó is, aki végül a folyamat befejezésének nehézségei miatt (érezve a problémát esetlegesen korábbi tapasztalatai vagy más külső körülmény alapján) az online utasfelvétel más formáját kereste és találta meg, adott esetben letöltötte és használta az applikációt vagy más eszközt (pl. a szálláshelyen elérhető számítógépet, utastárs laptopját), esetleg közreműködői segítséget vett igénybe.

99. Utóbbi fogyasztói körökre utalt az eljárás alá vont is, miszerint „*ha az utas észlelte, hogy telefonja böngészőjében nem tudta elvégezni az utasfelvételt, számítógépre vagy a mobil applikációra váltva gond nélkül végrehajthatta az utasfelvételt*”. Az eljáró versenytanács szerint azonban nem mellőzhető körülmény, hogy ezzel további ügyleti döntések meghozatalára kerülhetett sor, mindez ugyanis szükségszerűen feltételezett újabb, nem tervezett fogyasztói aktivitást (applikáció letöltése, számítógép keresése). Az eljáró versenytanács szerint a fogyasztóktól (előzetes tájékoztatás nélkül) nem várható el, hogy a kiutazástól eltérő, adott esetben kényelmetlenebb, eltérő eszközhasználatot kívánó utasfelvételre készüljenek, a további online lehetőségeket keressék, utánajárjanak az esetleges lehetőségeiknek (a fogyasztók tehát alappal gondolhatták azt, hogy a felület műszaki hibája miatt számukra csak a reptéri utasfelvétel maradt megoldásként). Az elvárhatóság hiányát igazolja, hogy több ezer fogyasztó nem tudta elkerülni a reptéri utasfelvétel költségét.

100. Ebben a körben kívánja az eljáró versenytanács kiemelni, hogy a VJ/1/2023. számú eljárásban az eljárás alá vont előadta,<sup>40</sup> hogy a vizsgált időszakban a hazai fogyasztók honlapi és alkalmazásbeli foglaltságainak aránya a következő volt:

Év	Weboldal (%)	Alkalmazás (%)
2021	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2022	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2023	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

101. A fentiek alapján megállapítható, hogy még a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett időszakban is a fogyasztók többsége az eljárás alá vont alkalmazásán kívül foglalt, így valószínűleg az utasfelvételt is jelentős (hasonló) arányban alkalmazáson kívül végezték a fogyasztók.

<sup>39</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a reptéri utasfelvétel díja ugyan valóban csak 40 Euro, azonban amennyiben a fogyasztó más pénznemben vezetett számlával rendelkezik, olyan kártyával fizet, úgy az átváltásnak is van költsége.

<sup>40</sup> VJ/4-36/2024. számú irattal átemelt VJ/1-80/2023. számú irat

102. A fentiekén túl szükséges hangsúlyozni, hogy mivel a jogsértés megállapításához nem szükséges a megtörtént torzítást igazolni, pusztán az arra való alkalmasságát a vizsgált kereskedelmi gyakorlatnak, így sem a ténylegesen bekövetkezett kár,<sup>41</sup> sem a panaszok száma<sup>42</sup> nem korlátozza a fogyasztói kört.
103. A panaszok kapcsán az eljáró versenytanács egyébiránt megjegyzi, hogy a Wizz Air által rendelkezésre bocsátott panaszokban<sup>43</sup> többször is történik utalás arra, hogy a repülőtéren azt a tájékoztatást kapták a panaszosok, hogy ha vissza szeretnék kapni az utasfelvételi díjat, írásban kell panaszt tenniük a légitársaságnál. Az, hogy csak utólag és csak írásban van lehetősége a fogyasztóknak panaszt tenni, a panasztételt megnehezítő körülmény, amely miatt alappal feltételezhető, hogy nem minden érintett utas tett panaszt. Az online panasztételhez egy többlépcsős, bonyolult panasztételi utat kell bejárni, amely nem is zárul feltétlenül a fogyasztó számára megnyugtató eredménnyel, hiszen nem található olyan panasz(al)kategória, amely az érintett fogyasztói problémát lefedné (lásd a fent leírt folyamatot).
104. A fogyasztói kör nem korlátozható a magyar fogyasztókra sem. Az Fttv. személyi hatálya alapján a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Fttv.-vel kapcsolatos Elvi Jelentőségű Döntései (a továbbiakban: Elvi döntések) között is rögzítésre került, hogy „*Nemcsak magyar, hanem más [...] nyelvű kereskedelmi kommunikációval is meg lehet sérteni az Fttv. rendelkezéseit, illetőleg nemcsak magyar állampolgárságú, illetőleg magyarországi lakhellyel (tartózkodási hellyel) bíró fogyasztókkal szemben lehet olyan kereskedelmi gyakorlatot tanúsítani, amely az Fttv. szerinti tilalomba ütközik*” (Elvi döntések I.1.5. pont) és „*az Fttv. alkalmazhatóságának nem képezi akadályát, hogy az eljárás alá vont nem egy magyarországi székhellyel bíró vállalkozás. A Fttv. 1. §-ának (2) bekezdése egyértelműen rögzíti, hogy a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint*” (Elvi döntések I.1.6.).

## VII.2. Hatály, hatáskör, illetékesség

105. A fentebb ismertetett tényállásra tehát az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont szolgáltatását jellemzően természetes személyek veszik igénybe, illetve az általa alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.
106. Az ügyindító végzés értelmében a vizsgálat azon járatokra terjedt ki, amelyeknek Budapest vagy Debrecen volt a repülő kiindulási vagy érkezési desztinációja. Az Fttv. 1. § (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén

<sup>41</sup> „megtévesztő kereskedelmi gyakorlat az is, amelyben a megtévesztés ténylegesen bekövetkezik, de megtévesztő kereskedelmi gyakorlat az is, amely a megtévesztésre alkalmas, így nem kell a jogsérelemnek ténylegesen be is következnie ahhoz, hogy a jogsértés megállapítható legyen.” (Kúria Kfv.III.37.421/2017/7.); „az alperesnek a kommunikációval felmerülő károk bizonyítására vonatkozó kötelessége nincs, tekintettel arra, hogy az európai fogyasztóvédelmi rendben már a kommunikáció megtévesztésre való alkalmassága is önmagában megalapozza mind a jogsértés megállapíthatóságát, mind annak szankcionálhatóságát. Az esetleges fogyasztói károsodás a jogkövetkezmények mérlegelésekor, a jogsérelem súlya körében értékelhető.” (Kúria Kpkf.III.37.872/2018/4.); „Fttv. szerint egyrészt a jogsértés megállapításának nem tényállási eleme a ténylegesen meghozott ügyleti döntés, elegendő a kereskedelmi gyakorlat arra való alkalmassága, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.” (Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.108/2016/7.)

<sup>42</sup> „A megtévesztésre alkalmasság is alapja lehet a jogsértés megállapításának, ezért nincs szükség a megtévesztés tényleges bekövetkezésére utaló konkrét fogyasztói panaszok vizsgálatára, így nincs relevanciája sem az ilyen fogyasztói panaszok hiányának, sem pedig a felperes tevékenységével kapcsolatban kimutatható egyéb panaszok csekély számának. A fogyasztói panaszok hiányában is megállapítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás.” (FKMB 3.K.32.752/2016/12.); „a benyújtott panaszok (és azok száma) fontos indikátorai lehetnek a jogszabálysértő magatartásnak, azonban akár a panaszok teljes hiánya sem vezethet arra a következtetésre, hogy az adott vállalkozás teljes egészében teljesíti jogszabályban előírt kötelezettségeit.” és „A panaszok száma sem a jogsértés megállapításánál, sem pedig a szankció meghatározásánál a piaci hatás és a versenytorzításra való alkalmasság megítélése szempontjából relevanciával nem bír.” (FKMB 13.K.30.470/2015/15.)

<sup>43</sup> VJ/4-16/2024. sz. adatszolgáltatás E/9. sz. melléklet

valószínűleg meg, továbbá arra is, amely Magyarországon területén bárkit fogyasztóként érint.

107. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
108. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás nettó árbevételére, illetve a szolgáltatását használó széles fogyasztói körre, így az érintett kereskedelmi gyakorlat által érintettek számára is. Ekként a kifogásolt magatartások vizsgálata az Fttv. 11. § (1) bekezdésének a) és b) pontja alapján is Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik az Fttv. rendelkezései alapján.
109. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

### **VII.3. Az eljárás alá vont felelőssége**

110. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
111. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett szolgáltatást az eljárás alá vont kínálja közvetlenül a fogyasztók részére, a kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és tette közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a teljes vizsgált időszakban.

### **VII.4. Az érintett fogyasztói kör és az ügyleti döntéseik torzítása körében releváns szempontok**

#### **VII.4.1. A fogyasztók és a tőlük elvárható körülmények**

112. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.
113. Jelen eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik légi személyszállítási szolgáltatást vesznek igénybe. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott, észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szólnak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló termék vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatékosságuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.
114. A jelen ügyben az átlagos fogyasztóktól elvárható körülmények (joggyakorlat által körülírt) tartalmának is jelentősége van, figyelemmel az eljárás alá vont által hivatkozott azon szempontra, hogy a fogyasztók, akik elakadtak a díjmentes online utasfelvételben, más eszközökkel pótolhatták, korrigálhatták (volna) az eljárás alá vont felületén fennálló műszaki hibát a reptéri (nem díjmentes) utasfelvétel elkerülése érdekében.
115. Ahogy arra a Fővárosi Ítélet tábla a 2.Kf.27.024/2012/10. számú döntésében rámutatott, az átlagfogyasztó az átlagos, észszerűen jól informált, körültekintő és észszerűen figyelmes fogyasztó: ő az utca embere, a nagy többséghez hasonló mindennapi ember. Az ilyen átlagos fogyasztó az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Nem gyanakszik, bízik az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban, hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos. Az észszerűen eljáró fogyasztó nem köteles további kutakodást folytatni annak érdekében, hogy a hozzá eljuttatott üzenet valóságnak megfelelő, teljes tartalmát megismerje. Az átlagos fogyasztó a saját tapasztalatait figyelembe veszi a reklámállítások

értelmezésekor, ez azonban nem jelenti azt, hogy a reklámozó bármit állíthat, hiszen a fogyasztó a saját tapasztalata alapján úgyis tudja, hogy az nem igaz.

116. A Kúria a BH2015. 87. számú döntésében kiemelte, hogy a fogyasztók megtévesztésével kapcsolatos jogi szabályozás nem változott a tekintetben, hogy a fogyasztótól nem várható el az, hogy egy adott kommunikáció tartalmában kételkedjen, annak valóságtartalmát ellenőrizze, és az azzal ellentétes körülményeket vagy az állítást cáfoló körülményeket keresse, kutassa.
117. Egységes a bírói gyakorlat<sup>44</sup> abban, hogy a kereskedelmi gyakorlatoknak önmagukban pontosnak és valósnak kell lenniük. A jogsértés megállapíthatósága szempontjából irreleváns, hogy az észszerűen eljáró fogyasztóknak esetlegesen utóbb módjában állt a teljes körű tájékoztatás megszerzése, mert a jogsértés a jogsértő információ közreadásával befejeződött, azaz a megtévesztésre alkalmas reklám közzétételével megvalósult. Amennyiben a fogyasztóban a kereskedelmi kommunikációban szereplő termékkel, illetve annak lényeges tulajdonságaival kapcsolatban téves képzet alakul ki, a jogsértés megállapítható. Nem mentesíti a vállalkozást a felelősség alól azon körülmény, hogy a fogyasztó személyes utánjárással végső soron hozzájuthatott a szükséges információhoz. Ellenkező esetben ugyanis a kereskedelmi gyakorlatokban bármit el lehetne hallgatni, azzal a kimentéssel, hogy utólag a fogyasztó majd úgyis hozzájuthat minden egyéb fontos információhoz.
118. A fentiek alapján tehát egy racionálisan eljáró fogyasztótól sem várható el, hogy hosszas, részletekbe menő kutakodásba kezdjen a kereskedelmi kommunikációban nem szereplő egyéb feltételek feltárása érdekében, hiszen a tájékoztatási kötelezettség a vállalkozásokat terheli.

#### **VII.4.2. Az ügyleti döntéssel kapcsolatos alapvetések**

119. A joggyakorlat értelmében jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra.
120. Kiforrott a joggyakorlat az ügyleti döntés fogalmának értelmezése körében más tekintetben is. A Kúria a Kfv.III.37.020/2014/5. számú határozatában kimondta, hogy az ügyleti döntés fogalmi körébe tartozik a szerződéskötést megelőző döntések sorozata éppúgy, mint a szerződéskötést követően az áruval vagy a szolgáltatással összefüggésben hozott további döntések. Mindezek alapján az ügyleti döntés egy folyamat, amelynek minden állomása védelem alá esik. A Kúria a Kf.III.38.283/2018/12. számú határozatában egy weboldalon történő termékértékesítéssel kapcsolatban a Kúria is értelmezte az ügyleti döntés fogalmát, a Kúria elvi éllel szögezte le: az ügyleti döntés egy folyamat, több döntési elemből állhat, a kereskedelmi gyakorlat jogszerűségének a részdöntések, mozzanatok esetén is fenn kell állnia. A Kúria Kfv.38.088/2014/6. számú határozata szerint nemcsak az a magatartási elem jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan, amely a folyamat egészére kihat.
121. Továbbá az online szolgáltatások körében nem kizárólag a díjfizetéshez kötött előfizetés megvásárlása (a honlapon a fizetési oldal megnyitása, illetve itt a fizetés) minősül ügyleti döntésnek, hanem már e lépést megelőzően a honlap információszerzés céljából történő meglátogatása, illetve a honlapon történő regisztráció is az. Az üzletek fizikai megjelenési formájában (valós üzlethelyiség vagy online platform) rejülő eltérés az ügyleti döntés egyes szakaszainak jog általi védettségét nem befolyásolja, emiatt az online szolgáltatások körében a szolgáltatásokat kínáló weboldal meglátogatása és a szolgáltatások igénybevétele érdekében

<sup>44</sup> Lásd pl. a Fővárosi Törvényszék 105.K.701.046/2020/21. számú ítéletét

történő regisztráció is ügyleti döntés.<sup>45</sup>

122. A jelen ügyben releváns ügyleti döntések (azaz ahol a fogyasztó másként dönthet a műszaki hiba hiányában vagy annak okai ismeretében) a következők lehetnek:

- online vagy reptéri utasfelvétel közötti választás, utóbbi esetében hosszabb folyamattal való tervezés,
- saját mobil eszközön kívüli eszközök felkutatása az online utasfelvétel érdekében,
- applikáció letöltése, használata az online utasfelvétel érdekében,
- panasz tétele a nem várt díjfizetés, illetve a nem tervezett sorbanállás miatt (mivel a fogyasztó a műszaki hibát az eljárás alá vont hatáskörében, felelősségi körében fennállóként gondolta, amiből az utasnak kára nem származhat).

### VII.5. A vizsgált magatartás értékelése

123. Megtévesztő mulasztás akkor állapítható meg egy kereskedelmi gyakorlat esetében, ha

- a hiányolt információ jelentős,
- a vállalkozás elhallgatja azt és a körülményekből sem derül ki,
- a jelentős információ elhallgatása alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására,
- nincs térbeli vagy időbeli korlátja a kommunikációnak, amely akadályt képez az információ fogyasztóhoz való eljutása szempontjából, illetve az sem állapítható meg, hogy a vállalkozás mindent megtett volna azért, hogy az információt ezek ellenére eljuttassa a fogyasztóhoz.

124. Az Európai Bizottságnak a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: UCP Irányelv) értelmezéséhez és alkalmazásához kiadott iránymutatás (a továbbiakban: UCP Iránymutatás)<sup>46</sup> az érintett piac kapcsán számos elvárást fogalmazott meg, többek között a 4. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv alkalmazása konkrét területeken című fejezetben belül a 4.3. Utazási és szállítási ágazat című pontban, illetve azon belül is a 4.3.4. Különösen a légi közlekedésre vonatkozó kérdések című alpontban. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben az alábbi példát kívánja kiemelni:

*„Azokban az esetekben, amikor a szolgáltatásaikat online kínáló utazási szolgáltatást nyújtó vállalkozások megszegik a fogyasztók jogairól szóló irányelvet vagy a légi járatok működtetéséről szóló rendeletet, a jogsértő gyakorlatok nem kifejezetten ezen ágazati jogi eszközök által szabályozott szempontjai a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében tisztességtelennek minősülhetnek, amennyiben az átlagfogyasztót valószínűsíthetően arra készítik, hogy olyan ügyleti döntést hozzon, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezt egyedileg kell vizsgálni.*

*Példa: Egy kereskedő előre kipipált jelölőnégyzeteket használ, vagy úgy kínál homályos és félreérthető módon kiegészítő szolgáltatásokat, hogy elrejti annak lehetőségét, hogy ne kelljen további szolgáltatásokat foglalni, vagy megnehezíti a fogyasztóknak, hogy ne válasszanak további szolgáltatásokat. A kereskedő ezzel arra készítheti a fogyasztókat, hogy olyan kiegészítő szolgáltatásokat fogadjanak el, amelyeket egyébként nem vettek volna igénybe.”*

125. A UCP Iránymutatás a különböző online értékesítési felületek kapcsán ismerteti az ún. sötét mintákat (dark patterns) is. A UCP Iránymutatás a 4.2.7. Adatközpontú gyakorlatok és sötét minták című pontban a következőket rögzíti:

*„... olyan manipulatív gyakorlat, amely jelentősen torzítja vagy torzíthatja az átlag- vagy*

<sup>45</sup> Lásd a Fővárosi Törvényszék 103.K.706.642/2020/36. számú ítéletét.

<sup>46</sup> Az Európai Bizottság (2021/C 526/01) közleménye



kiszolgáltató fogyasztó gazdasági magatartását, az adott sötét mintától függően sértheti a kereskedő szakmai gondosságára vonatkozó követelményeket (5. cikk), illetve megtévesztő gyakorlatnak (6-7. cikk) vagy agresszív gyakorlatnak (8-9. cikk) minősülhet. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv nem követeli meg a sötét mintaalkalmazására vonatkozó szándékot. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkében foglalt, az elektronikus felületek kialakítására vonatkozó szakmai gondossági előírás magában foglalhatja az etikai tervezésre vonatkozó nemzetközi szabványokból és magatartási kódexekből származó elveket. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkében foglalt szakmai gondosság követelményeinek általános elveként a kereskedőknek megfelelő intézkedéseket kell hozniuk annak biztosítására, hogy elektronikus felületük kialakítása ne torzítsa a fogyasztók üzleti döntéseit.”

### VII.5.1. Az információ jelentős volta

126. Egy szolgáltatásnak lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő díj, ideértve az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó (szükségszerűen vagy választhatóan igénybe veendő) kiegészítő szolgáltatások díját is.<sup>47</sup> Ezért az alap szolgáltatáshoz kapcsolódó további, szabadon választható, díj ellenében igénybe vehető szolgáltatásokkal, illetve valamely ingyenes elérhető szolgáltatás korlátozottságával kapcsolatos információ jelentősnek minősül.
127. A jelen ügyben hiányolt, elhallgatott azon információ, hogy az ingyenes online utasfelvételi szolgáltatás oly módon korlátozott volt a vizsgálattal érintett időszakban, hogy azt a retúrjeggyel rendelkező utasok a visszafele úton mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a honlap mobiltelefonos nézetének sajátosságai miatt nem tudják elvégezni, azonban az számítógépről, illetve applikáción keresztül továbbra is elvégezhető, jelentős információnak minősül. A fenti információ hiányában fogyasztók nem értesülnek arról, hogy az ingyenes online utasfelvételi szolgáltatás csak meghatározott esetben nem működik, azonban más módokon az továbbra is elvégezhető, elkerülve a további pénzfizetési kötelezettséggel (esetleg hosszabb sorban állással is) járó reptéri utasfelvételt.
128. Az eljáró versenytanács ebben a körben kiemeli, hogy a reptéri utasfelvétel (csak visszaúton fizetett) 40 eurós (mintegy 16.000 Ft-os) díja egy diszkont üzleti modellben működő társaság esetében adott esetben meg is duplázhatja az utas repülőjegyre fordított költségét.<sup>48</sup> Ekként ezen díj

<sup>47</sup> Elvi döntések I.6.1. pont

<sup>48</sup> Az eljáró versenytanács 2024. október 7-én pl. az eljárás alá vont honlapján az alábbi nyitóoldali ajánlatokat (köztük 8.000 Ft-nál is alacsonyabb árú repülőjegyeket) azonosította:

**HAJTS AZ ŐSZI KALANDOKRA**

Fedezd fel az élénk színeket és az érdekes helyszíneket. Utazz szeptember-november között.

akár **10 290 Ft**

Foglalj most! >

**VÁR AZ EGYESÜLT KIRÁLYSÁG**

Big Ben, paloták és piros telefonfülke fotók! Fedezd fel mindet olcsó repjegyünkkel.

akár **9 490 Ft**

Foglalj most! >

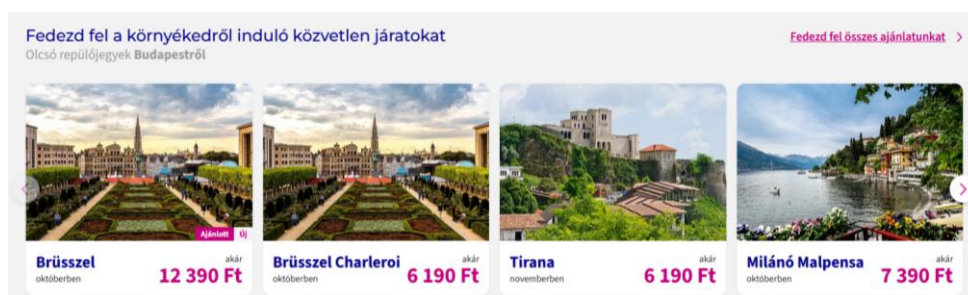
semmiképpen sem elhanyagolható, hanem kifejezetten jelentős mértékű az érintett fogyasztói kör számára.

### VII.5.2. Az információ elhallgatása

129. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlatban a fogyasztók számára az online utasfelvétel során mindössze az „Ülőhely kiválasztása jelenleg nem elérhető” üzenet jelenik meg (amely üzenetet követően az utasfelvételi folyamat nem folytatható), ami a fogyasztókban azt a benyomást kelti, hogy az ingyenes online utasfelvétel a Wizz Air rendszerét érintő valamely hiba miatt nem elérhető, azonban a Wizz Air nem ad információt arról, hogy a hiba kizárólag a honlap mobiltelefonos nézetének sajátosságaiban rejlik, így az utasfelvétel másként, adott esetben számítógép böngészőjén, illetve applikáción keresztül továbbra is ingyenesen elvégezhető. A fogyasztók a fenti információ elhallgatása miatt alappal feltételezhatték, hogy az utasfelvételt a Wizz Air oldalán felmerült hiba miatt nem tudták elvégezni, így a reptéren (akár erre hivatkozva, akár automatikusan) azt ingyenesen elvégzik számukra.
130. A joggyakorlat<sup>49</sup> értelmében a vállalkozások „saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.”
131. Maga az eljárás alá vont sem vitatta a hiányos tájékoztatást, hiszen nyilatkozata szerint 2023. februárig nem is volt arról ismerete, hogy a hozzá is beérkezett panaszok háttérében rendszerszintű probléma van, azaz, hogy beavatkozásra, külön tájékoztatásokra lenne szükség. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nincs arról tudomása, hogy a probléma észlelését követően az eljárás alá vont tájékoztatta, figyelmeztette a fogyasztókat a 2023. május 2-ig fennálló technikai hiba miatt szükséges lépésekről a reptéri utasfelvétel és annak díja elkerülése érdekében.

### VII.5.3. A fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására való alkalmasság

132. A versenytanácsi elvi élű megközelítés, gyakorlat értelmében „ha a fogyasztó csak a döntési folyamat egy későbbi szakaszában jut további információhoz a teljeskörűség látszatát nem keltő információ kapcsán, akkor ez jogsértést eredményez, amennyiben a későbbi döntési szakaszban szerzett valós információ lényegesen módosítja a korábbi szakaszban alkalmazott kereskedelmi kommunikáció üzenetét vagy a korábbi szakaszban alkalmazott kereskedelmi kommunikációban közölt információban szereplő lényeges árjellemző csak szélsőséges esetben, atipikus fogyasztói kör számára elérhetően érvényesül”<sup>50</sup>, továbbá az „Fttv. 7. §-a (2) bekezdésének alkalmazása körében sem mellőzhető azon körülmény figyelembevétele, hogy a kereskedelmi gyakorlat



<sup>49</sup> Elvi döntések I.7.19. pont

<sup>50</sup> Elvi döntések I.7.6. pontja

*megvalósítója a fogyasztói döntési folyamat azonos szakaszában teszi-e lehetővé további információk fogyasztók általi megismerhetőségét vagy más szakaszban, azzal, hogy a többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történetté a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést.”<sup>51</sup>*

133. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont hiányos tájékoztatása, a technikai hibára vonatkozó elhallgatása, mivel egy további fizetési kötelezettséggel járó kiegészítő szolgáltatás igénybevételére vezetheti a fogyasztót, alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését torzítsa. Az eljáró versenytanács szerint továbbá a fogyasztói ügyleti döntés torzítására való alkalmasság akkor is megállapítható, ha a fogyasztó a folyamatban való megakadást követően, valamilyen külső motivációból vagy saját korábbi tapasztalatai alapján más módon (pl. a korábban le nem töltött applikáció révén) próbálkozik elkerülni a reptéri utasfelvételt. Az eljáró versenytanács szerint az applikáció alkalmazásának aránya is azt igazolja, hogy jelentős számú fogyasztó továbbra is az eljárás alá vont honlapjának használatát preferálja, számukra az applikáció letöltése nem tervezett, azaz végső soron torzított ügyleti döntés.
134. Az ügyleti döntés torzítására, módosítására való alkalmasságot a jelen esetben egyértelműen alátámasztják a történések is: a fogyasztói jelzések és a reptéri utasfelvételek arányában, számában történt jelentős növekedés.

#### **VII.5.4. A kommunikáció térbeli vagy időbeli korlátja**

135. Az eljárás alá vont honlapjának működési jellemzői miatt a vizsgált felület esetében a tájékoztatások teljességének sem időbeli, sem térbeli akadály nincs. Térbeli akadály tekintetében azt kell figyelembe venni, hogy a hiányzó információt mobiltelefon képernyőjén kellett volna megjeleníteni, amely bizonyos mértékben szűkíti az átadható információk körét, ugyanakkor az elhallgatott információ megjeleníthető lett volna ekkora felületen is, hiszen az akár egy mondatban is összefoglalható, hogy ingyenes online utasfelvételre milyen további eszközökkel, illetve módokon kerülhet sor megakadás esetén.

#### **VII.5.5. Elhallgatás**

136. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Wizz Air 2022 decembere és 2023 májusa között az ingyenes online utasfelvétel folyamatában elhallgatta azt a jelentős információt, hogy a retúrjeggyel rendelkező utasok a visszafele út során mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a honlap mobiltelefonos nézetének sajátossági miatt nem tudják elvégezni az utasfelvételt (így ahhoz, hogy elkerüljék a reptéri utasfelvételt és annak költségeit, a szolgáltatás applikációjában vagy számítógépről kell az utasfelvételt elvégezni). Az eljáró versenytanács tehát megállapította, hogy eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

### **VIII.**

#### **Jogkövetkezmény**

##### **VIII.1. Kötelezettségek**

137. Az eljáró versenytanács tehát megállapította a Tpv. 76. § (1) bekezdés f) pontja alapján, hogy a Wizz Air tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. A jogsértő helyzet már nem áll fenn, így nem szükséges eltüntetni az eljárás alá vont vállalkozást a jogsértő magatartás folytatásától a Tpv. 76. § (1) bekezdés h) pontja alapján. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a jogsértés jellegére, súlyára, a jogsértés körülményeire, illetve a piaci viszonyokra is tekintettel a Tpv. 76. § (1) bekezdés k) pontja és a Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben, különös figyelemmel a generális és speciális prevencióra, azonban az eljárás alá vont együttműködésére, különösen

<sup>51</sup> Elvi döntések I.7.2. pontja

kompenzációs teljesítésének mértékére figyelemmel (lásd alább) a számított bírság végül felemésződött, így az eljáró versenytanács bírságot nem szabott ki.

138. Ezzel együtt (lásd szintén alább az egyes szempontokat) az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján a kompenzációs jóváírások hatékonysága, illetve a bírságsökkentés megalapozottságának biztosítása érdekében arra kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy

- a jelen határozat átvételét követő 180 napon belül (hitelesen, megfelelően és időszerűen dokumentálva) igazolja megfelelően a vállalkozásának teljesítését, különösen pedig a megfelelési program megkezdését és az első képzési alkalom megtörténtét (a képzési program tartalmát, annak elfogadását),
- a legutóbbi, 2025. januári jóváírás tényéről és felhasználhatóságáról e-mailben és (amennyiben az az érintett fogyasztók számára elérhető) az eljárás alá vont mobilapplikációján keresztül is értesítse ismételt a jóváírást követő 60 napon túl, de 120 napon belül azon érintett fogyasztókat, akik nem használták fel az összeget, kiemelve a pénzbeli lehívás lehetőségét (megjelölve a beválthatóság határidejét is),
- a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül tegyen közzé magyar nyelvű honlapján és applikációjában is egy általános, objektív és közérthető (továbbá a jóváírások felhasználhatósága idején a kezdőoldalról folyamatosan elérhető) tájékoztatást a jóváírásról és annak felhasználhatóságáról, különösen pedig a pénzbeli lehívhatóságról, annak feltételeiről, valamint arról, hogy a jóváírásokra a jelen versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel került sor,
- a jelen határozat átvételét követő 180 napon belül (hitelesen, megfelelően és időszerűen dokumentálva) igazolja a fentiek szerinti ismételt értesítést, illetve a tájékoztatásokat (azok megtörténtét, tartalmát és pontos idejét), valamint egy éven belül igazolja ezen (honlapi és applikációs) tájékoztatások folyamatosságát.

139. Az eljáró versenytanács megjegyzi az eljárás alá vont által vállalt megfelelés igazolása, valamint a kompenzációs hatékonyságot növelő tájékoztatási kötelezettség és igazolás kapcsán, hogy az eljáró versenytanács a VJ/4-42/2024. számú végzésben hívta fel az eljárás alá vont figyelmét a tervezett előírásokra és a kompenzációs vállalkozás, valamint az egyéb együttműködési tényezők (utólagos megfelelés, tényállás nem vitatása) figyelembevételének módjára.

140. Az előírt igazolások kapcsán az eljáró versenytanács nyomatékosan felhívja az eljárás alá vont figyelmét, hogy amennyiben nem állapítható meg a határidőben való teljesítés vagy kétely merül fel azzal kapcsolatban, úgy utóvizsgálat indítható, amely eljárás keretében a vizsgálat azt is ellenőrizheti, akár véletlenszerű mintavételrel, akár más módon, hogy a vállalt megfelelés valóban ismert az eljárás alá vont meghatározott munkavállalói előtt vagy hogy a jóváírásokkal érintett fogyasztói kör ténylegesen elérésre került-e az értesítések és egyéb tájékoztatások révén. Ekként az egyes kötelezettségek részletes és időszerű, folyamatos dokumentálása, az igazolások hitelessége az eljárás alá vont érdeke. Amennyiben pedig az állapítható meg, hogy nem történt meg az előírt kötelezettségek határidőben való teljesítése, úgy ezen kötelezettségek végrehajthatóvá válnak.

## VIII.2. Bírság kalkuláció

141. A Bírságközlemény részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.

142. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő

magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

143. A Bírsághozjárás 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
144. A versenyfelügyeleti kiinduló összegének a megállapítása során a versenytanács főszabály szerint a jogsértő kereskedelmi gyakorlat költségéből számol, azonban a jelen ügyben saját honlapi kommunikációról van szó, így a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat kapcsán az eljárás alá vontnak nem merült fel közvetlen költsége, illetve a kommunikációs költség a jogsértő kommunikációs eszköz jellegére tekintettel nem meghatározható.
145. A Bírsághozjárás 19-21. pontjai értelmében, ha a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot vagy ha azokra vonatkozóan még a becsléshez szükséges mértékben sem állnak rendelkezésre megbízható adatok, úgy árbevétel alapú bírságot állapít meg. Ha az egyértelműen beazonosítható a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevétel (például mert a kereskedelmi gyakorlat, illetve általában a forgalmazás a jogsértő kommunikációra épült), úgy az eljáró versenytanács azt tekinti a bírság kiinduló összegének, ennek hiányában a jogsértéssel érintett áruból a jogsértés időszaka alatt realizált nettó árbevétel 10%-át veszi figyelembe.
146. Az eljáró versenytanács a fent (IV.2. pontban) leírtak alapján – konzervatív becsléssel – mintegy [ÜZLETI TITOK] főben azonosította azt a fogyasztói kört, akiknél a reptéri utasfelvételi vásárlások oka a jelen ügyben vizsgált magatartás lehetett (ezen fogyasztói kör a korábban és később, azonos időszakban előforduló vásárlásokhoz képesti többletet jelenti). Mivel ezen fogyasztók esetében a 40 eurós díjtöbblet (közvetlen kár) az eljárás alá vont számára egyértelműen, közvetlenül a jogsértő magatartásból származó bevételként realizálódott, így a kiinduló összeg (40 euro \* [ÜZLETI TITOK]) – a vizsgált időszakban listázott Ft/Euro árfolyamok<sup>52</sup> középértékével, 393 Ft/Euroval számolva – [ÜZLETI TITOK] Ft.
147. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően került sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget.
148. Az eljáró versenytanács (kisebb súlyú) enyhítő körülményként azonosította a műszaki hiba feltárását és kijavítását. A kisebb súly oka, hogy (ugyan erre a korrekcióra még a versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően került sor) akár már korábbi (újságíró, illetve fogyasztói) jelzések vagy panaszkezelési nyilvántartásai alapján is lett volna lehetősége az eljárás alá vontnak a rendszerszintű probléma észlelésére.
149. Az eljáró versenytanács kiemelt súlyosító körülményként vette azonban figyelembe, hogy
- a mintegy 16.000 Ft-os reptéri utasfelvételi díj jelentős összeget tesz ki a diszkont légitársaságok utazási szolgáltatásainak árához képest, továbbá a fogyasztóknak nem volt egyértelmű korrekciós lehetőségük, ugyanis sem automatikusan nem kapták vissza a kifizetett díjakat, sem a panasztételi csatorna működése nem könnyítette meg számukra a jogaik érvényesítését, amit az eljárás alá vont azon nyilatkozata is megerősít, hogy utóbb a tényleges

<sup>52</sup><https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat?deviza=rbCurrencyActual&devizaSelected=EUR&datefrom=2022.12.01.&datetill=2023.05.02.&order=1>

anyagi kárt elszenvedett fogyasztók azonosítása teljes biztonsággal nem lehetséges (lásd a Bírágközlemény 32. pontját),

- a jogsértő időszak több hónapig, közel félévig tartott és ebből is fakadóan széles fogyasztói kört érhetett el, amely fogyasztói kör egyébként is meghaladja a reptéri utasfelvételt ténylegesen vásárlók számát (tulajdonképpen érintett lehetett bármely fogyasztó, aki a visszaúton okostelefonnal próbálta az online utasfelvételt az eljárás alá vont honlapján elvégezni), hiszen a mulasztással azon fogyasztók is szembesültek, akinek végül (korábban nem tervezett, nem kívánt applikáció használatával, egyéb megoldással) nem vették meg a pótdíjas szolgáltatást, azaz nemcsak azon utasok, akik tényleges anyagi kárt is szenvedtek (lásd a Bírágközlemény 34. pontját).

150. Az eljáró versenytanács a jogsértő magatartás felróhatóságát közepes mértékű súlyosító körülményként vette figyelembe, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont sem a panaszokat, sem az újságírói első jelzést követően nem azonosította a hibát, a jelzések alapján nem kezdte meg a hiányosság feltárását, illetve amikor megkezdte, akkor sem tájékoztatta haladéktalanul (az eljáró versenytanács tudomása szerint) a potenciálisan érintett fogyasztókat a lehetséges fennakadásról és a szükséges lépésekről (lásd a Bírágközlemény 37-38. pontjait).

151. A fentiek alapján kalkulált bírság alapösszege a kiinduló összegnél – 55%-kal – magasabb, [ÜZLETI TITOK] Ft.

152. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírágközlemény értelmében a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tptv. 78. § rendelkezéseiben meghatározott bírság maximumának figyelembevételére.

153. A Bírágközlemény 55. pontja értelmében az eljárás alá vont többszörösen visszaesőnek minősül. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben a visszaesés körében ugyanazokat a megállapításokat teszi, mint amelyek a VJ/1/2023. számú ügyben hozott VJ/1-87/2023. számú határozatban kerültek rögzítésre,<sup>53</sup> ugyanis a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat befejezése (2023. május 2.) megelőzte a VJ/1/2023. számú ügyben hozott döntést (2024. augusztus 2.), így annak figyelembevételére nem kerülhetett sor a jelen ügyben sérelmezett magatartás fennálltakor. Az eljáró versenytanács tehát a jelen ügyben is mintegy 10%-kal emelte meg a visszaesésre tekintettel a bírság alapösszegét, mivel a korábbi (VJ/31/2019. számú) versenyfelügyeleti eljárásban más jogalapon értékelt, más szolgáltatási elemek kapcsán tett megtévesztő állítás miatti számonkérésre került sor kb. 4 évvel ezelőtt, továbbá bírságot a magatartás súlya és a korrekciók miatt nem határozott meg a Versenytanács, illetve a kormányhivatali határozatok esetében a hasonlóság mértéke nem állapítható meg, ezzel együtt tényszerűen a verseny érdemi érintettségét el nem érő, kisebb súlyú ügyekben születtek ezen döntések.<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Lásd a VJ/1-87/2023. számú határozat 429. pontját.

<sup>54</sup> Az eljáró versenytanács ebben a versenyfelügyeleti eljárásban is utal a K.702.581/2022/11. számú, 2023. március 8-i Fővárosi Törvényszéki ítélet (a jogsértés súlya és a visszaesés körében tett) mondásaira:

- „Helytállóan utalt ... arra az alperes, hogy az olyan jogsértések esetén, mint a jelen eljárásban is értékelt mulasztás, az érintett fogyasztók száma nyilvánvalóan nem határozható meg. A jogsértés Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti törvényi tényállása szerint ugyanis a jogsértés már azáltal megvalósul, hogy a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges tájékoztatás elmaradása, mint megtévesztő mulasztás alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, melyet egyébként nem hozott volna meg. Az ügyleti döntést tehát nem kell a fogyasztónak meghoznia ezen tényállás megvalósulásához, ezért az ügyleti döntések tényleges számának nincs közvetlen relevanciája. Ebben az esetben csak az érintett fogyasztók számának nagyságrendje valószínűsíthető bizonyos objektív tényezők alapján. Ilyen objektív tényező lehet a kommunikáció módja és kiterjedtsége, mely jelen esetben az online értékesítés miatt az egész országot felöleli és az értékesítendő (értékesített) termékkel kapcsolatba hozható fogyasztók száma. Ezért az alperes helytállóan vette kiindulási alapként figyelembe a jogsértéssel érintett időszak forgalmi adatait és annak alapján tényszerűen és okszerűen következtetett arra, hogy a jogsértés potenciálisan ezen fogyasztókat érinthette.”
- „A tényleges panaszok alacsony számát eredményezheti egy olyan, jelen esetben reálisan feltételezhető fogyasztói döntés is, hogy a fogyasztó a kár viszonylag alacsony összege és a panasztétel energia- és idővesztésének

154. Ekként a bírság kalkulált összege [ÜZLETI TITOK] Ft.
155. Az eljáró versenytanács szerint az összeg miatt nem indokolt sem a jogsértéssel elért előny, sem az elrettentő hatás érdekében tovább növelni, vagy bármely más – ezen lépésben releváns – okból csökkenteni a fenti összegben meghatározott bírságot. A meghatározott összeg továbbá meg sem közelíti a törvényi maximumot, ami a 3.498.810.000 EUR-os előző évi nettó árbevétel 10%-a, azaz 349.881.000 EUR (kb. 138.202.995.000 Ft<sup>55</sup>).
156. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kalkulált bírság összege egyébként összhangban lenne a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésével is – figyelemmel az eljárás alá vont bevételeire, az érintett időszak hosszára és a sértett fogyasztói kör számosságára, az okozott fogyasztói sérelem mértékére, jellegére, valamint az eljárás alá vont visszaeső voltára, ami azt sugallja, hogy a korábban meghatározott szankciók a vállalkozást nem rettentették el, illetve nem ösztönözték megfelelően a jogkövető (a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat kerülő, megelőző) magatartások iránti elköteleződésben. Ezzel együtt a jelen ügyben is szükséges figyelembe venni a Bírságközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című részét, annak meghatározott pontjait. Annak elősegítése érdekében ugyanis, hogy a versenyfelügyeleti eljárások és a bírságok – azon túl, hogy a generális és speciális prevenció eszközeként funkcionálnak – a jogsértések feltárását, megelőzését, a jogsértés miatt kárt szenvedett, hátrányosabb helyzetbe került fogyasztók, vállalkozások érdekeinek védelmét, a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználását is támogassák, a vállalkozások által tanúsított együttműködési formákat a hatóság (további) bírságcsökkentéssel kívánja ösztönözni. Az eljárást segítő együttműködő magatartás akkor lehet hatással a bírság összegére, ha a vállalkozás eljárást segítő magatartása túlmutat a jogszabályokból fakadó általános és alapvető együttműködési kötelezettségén, amelynek hiánya ellenben szankcionálható, továbbá az együttműködés jelentőségének hangsúlyozása érdekében ezen szempontok értékelését az eljáró versenytanács a bírság meghatározására irányuló folyamat végső fázisában végzi el.
157. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben 5%-os bírságcsökkentésként vette figyelembe az eljárás alá vont VJ/4-41/2024. számú iratban, annak II. pontjában felajánlott megfelelési vállalását, különös figyelemmel a Bírságközlemény 75. pontjára<sup>56</sup>, illetve arra, hogy az eljárás alá vont nem

---

*mérlegelése alapján nem él a panasztételi jogával. Ezért nem jogsértő, hogy az alperes nem enyhítő körülményként vette figyelembe a felperes által megküldött panaszok alacsony számát. Az alperes helytállóan vette súlyosító körülményként figyelembe azt az öt panaszt, amelyek a feltárt jogsértés miatt kerültek benyújtásra.”*

- *„Az ismételtetés, a Szankciótv. 10. § (1) bekezdés e) pontja körében a bíróság irányadónak tekinti a Kúria Kfv.II.37.524/2012/4. számú végzését, melyben a Kúria kifejtette, hogy „az ismételt jogsértés megállapításához csak az szükséges, hogy a vállalkozás korábban a jelen jogsértéssel megegyező, azonos jogsértést kövessen el vagy azzal szorosan összefüggő jogsértést”. A felperes nem vitatta, hogy a határozatban felsorolt esetekben is az Fttv. 3. § (1) bekezdésének megsértése miatt került elmarasztalásra, ezért a jogsértések azonossága megállapítható. A Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú ítéletében rögzítette, hogy „a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának minden esetben különös súllyal való értékelése indokolt, hisz a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásának célja, hogy a jogsértőt a további jogsértésektől elrettentse, jogkövető magatartás tanúsítására ösztönözze.” Az alperes tehát a Szankció tv. 10. § (1) bekezdés e) pontja alapján jogszerűen vette figyelembe súlyosító körülményként a határozatban pontosan meghatározott 19 korábbi elmarasztalását. A felperes érvelése e körben azért sem volt helytálló, mert az Fgytv. 47. § (5) bekezdés c) pontja alapján a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés értékelhető a szankció kiszabása körében.”*

<sup>55</sup> A 2024. március 31-én érvényes 395,83 Ft/EUR MNB árfolyammal számolva (<https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat?deviza=rbCurrencyActual&devizaSelected=EUR&datefrom=2024.03.01.&datetill=2024.+10.+08.&order=1>)

<sup>56</sup> „A megfelelés értékelése során a GVH figyelemmel van arra is, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében eleve előírja fogyasztóvédelmi referens alkalmazását, akinek a feladata többek között a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A jogszabály melléklete értelmében a fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű képzés témakörei között szerepelnek például a tisztességes kereskedelmi gyakorlatokkal és az általános reklámtilalmakkal, reklámkorlátozásokkal kapcsolatos ismeretek is. A megfelelési programok ösztönzésének célja értelemszerűen nem előbbi rendelkezések megtartásának támogatása, hanem az ezekben foglalt előírások releváns

minősül a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, kis- vagy középvállalkozásnak, illetve a jelen ügyben érintett fogyasztóvédelmi területen megvalósított jogsértések esetében visszaeső vállalkozás, amelynek működését a fogyasztói jelzések, a fogyasztóvédelmi problémák kezelése egyébként is alapvetően meg kell, hogy határozza a szakmai gondosság és a vonatkozó ágazati szabályok alapján is.

158. A bírságsökkentés mértékének a meghatározásánál az eljáró versenytanács azonban arra is tekintettel volt (és ezért nem utasította el teljesen a megfelelési vállalás figyelembevételét), hogy az utólagos megfelelést a gyakorlat az előzetes programoknál kisebb, legfeljebb 20%-os mértékű bírságsökkentéssel honorálja, amennyiben arra tevőleges jóvátétel tanúsításával vagy a jogsértés beismerésével párhuzamosan kerül sor (lásd a Bírságközlemény 83. pontját).
159. A bírság mértékének csökkentéséhez az eljáró versenytanács annak előírását is indokoltnak tartotta, hogy az eljárás alá vont – a jelen határozat átvételét követő 180 napon belül – igazolja a megfelelési program tényleges megkezdését, működtetését.
160. Az eljáró versenytanács 10%-os bírságsökkentésként vette figyelembe a történetek elismerését, a ténynek nem vitatását, figyelemmel a Bírságközlemény 88. pontjára, miszerint enyhítő körülmény különösen az olyan mértékű közreműködés az eljárás során, amely a jogsértés felderítésének eredményességét szolgálja, például a jogsértés körülményeinek tisztázásával vagy a tények nem vitatása révén.
161. Az eljáró versenytanács így 15%-kal, [ÜZLETI TITOK] Ft-ra csökkentette az utólagos megfelelés vállalására és a tények nem vitatására tekintettel a bírság összegét, amely összegből végül az alábbiak szerint levonta a jóváírások (pénzbeli kifizetesként lehívható) nominális összértékét.
162. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjában egyértelműen rögzítette, hogy a Bírságközlemény 71. pontjára tekintettel figyelembe kívánja venni – a számított bírságot csökkentő tételként – az eljárás alá vont által [ÜZLETI TITOK] utasnak visszafizetett 40 eurós pénzbeli jóváírások (lehetséges) nominális értékét, ami (az előzetes álláspont 129. pontja, a jelen határozat 146. pontja szerinti árfolyammal számolva) összesen mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft. Ugyan az eljárás alá vont elsődlegesen Wizz kreditek formájában teljesítette a jóváírásokat és a vonatkozó tájékoztatás egyértelműsége ellenére csak a fogyasztók szűk köre kérte a pénzbeli kifizetést, azonban ennek oka nem az eljárás alá vont érdekkörében (adott esetben pl. a pénzbeli kifizetések megnehezítésében, esetleg a fogyasztók részéről felmerülő költségekben) keresendő, hanem a fogyasztói döntésekben: ugyanis a fogyasztók 40 euró pénzbeli kifizetés és 48 euró értékű Wizz kredit lehetséges felhasználása között döntöttek, a felhasználás korlátozottsága ellenére a 20%-kal magasabb nominális értékű opciót választva. Az eljáró versenytanács a kalkulációja során a jelen ügyben szem előtt tartotta az egyes utasoknak jóváírt kompenzáció (jelentősebb) mértékét is, hiszen nagyságrendileg 16.000 Ft-nyi pénz hívható le érintett utasonként.
163. Az eljáró versenytanács azt is rögzítette a VJ/4-42/2024. számú végzésében, hogy az eljárás alá vont további (a VJ/4-41/2024. számú irat I. pontjában, az irat 3. oldalán felajánlott, újabb [ÜZLETI TITOK] főt érintő, majd a VJ/4-44/2024. számú irattal igazolt) jóváírásait a VJ/4-37/2024. számú előzetes álláspont 140. pontja<sup>57</sup> szerinti kalkuláció mentén, azonos módon számolt bírságsökkentésként venné figyelembe (az előzetes álláspont 129. pont szerinti árfolyammal, azaz nem az eljárás alá vont által felhozott aktuális árfolyammal számolva, ugyanis utóbbi esetben a kiinduló összeget is módosítania, növelnie kellett volna az eljáró versenytanácsnak az egységes

---

*tartalommal való megtöltésének, a minimálisan elvárt követelményeket meghaladó lépések, programok megvalósításának elismerése.”*

<sup>57</sup> „140. Ezzel együtt az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 71. pontjára tekintettel figyelembe kívánja venni – a számított bírságot csökkentő tételként – az eljárás alá vont által [ÜZLETI TITOK] visszafizetett 40 eurós pénzbeli jóváírások (lehetséges) nominális értékét, ami (a 129. pont szerinti árfolyammal számolva) összesen mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft.”



számolás érdekében), így az eljárás alá vont ezen tervezett számítási módszer tudatában hajthatta végre a jóváírásokat. Ekként ezen további levonandó összeg (40 euro \* [ÜZLETI TITOK]) – szintén a vizsgált időszakban listázott Ft/Euro árfolyamok<sup>58</sup> középértékével, 393 Ft/Euroval számolva – [ÜZLETI TITOK] Ft.

164. Az eljáró versenytanács tehát a kompenzációs jóváírásokra tekintettel összesen [ÜZLETI TITOK] Ft-tal csökkentette a [ÜZLETI TITOK] Ft-os bírságot, a kalkulált bírság összege ekként elenyészett, nullára csökkent.

## IX.

### Egyéb eljárási kérdések

165. Az eljáró versenytanács nyomatékosan felhívja a figyelmet, hogy amennyiben az eljárás alá vont vállalkozás (határidőben) nem hajtja végre az előírt intézkedéseket vagy nem igazolja azokat, akkor a Gazdasági Versenyhivatal a rendelkezésére álló információk alapján utóvizsgálatot indíthat vagy elrendelheti a végrehajtást.
166. A Tpvt. 62/C. § (3) bekezdése szerint a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A Tpvt. 62/C. § (2) bekezdése alapján a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (4) bekezdés szerint a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél – feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el – a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Az igazolási kérelem, illetve a fizetési kedvezmény iránti kérelem elutasítása esetén a vizsgáló dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
167. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg.
168. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
169. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló az eljáró versenytanács döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.
170. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.
171. A Tpvt. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem

<sup>58</sup><https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat?deviza=rbCurrencyActual&devizaSelected=EUR&datefrom=2022.12.01.&datetill=2023.05.02.&order=1>

támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

172. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése szerint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – a Dáptv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
173. A Dáptv. 19. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője.
174. A Dáptv. 19. § (5) bekezdése szerint, ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.
175. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
176. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
177. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
178. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2025. január 29.

dr. Szoboszlai Izabella  
előadó versenytanács tag

dr. Kóhalmi Attila  
versenytanács tag

dr. Pánczél Márk  
versenytanács tag