



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

## Megtévesztő volt a Ryanair tájékoztatása

**A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy a Ryanair Limited (Ryanair) fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a kedvezményes repülőjegyeket népszerűsítő kampányában valótlan tájékoztatást adott a fogyasztóknak, illetve legfontosabb szerződéses feltételeit nem tette magyarul is hozzáférhetővé. A GVH 15.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte a vállalkozást.**

A Ryanair a Malév csődjét követően, 2012. február 3. és 29. között különböző kommunikációs felületeken (televíziós és rádió reklámokban, újságokban, honlapján) megjelent tájékoztatásaiban kedvezményes áron kínálta repülőjegyeit. A reklámokat a GVH több szempontból is vizsgálta.

A Gazdasági Versenyhivatal vizsgálatában megállapította, hogy a vállalkozás a tájékoztatásaiban nem megfelelő módon hívta fel a fogyasztók figyelmét a jegyvásárlással járó, a fogyasztók által jellemzően fizetendő járulékos költségekre (azaz az ún. foglalási adminisztrációs díjra). Egyes reklámokban ugyanis ez a díj nem vagy a fogyasztók által nem észlelhető módon került feltüntetésre, míg más hirdetésekben megjelent ugyan a foglalási adminisztrációs díj fizetésének kötelezettsége, azonban a ténylegesen felszámított mértéknél alacsonyabb összeggel. A Ryanair azon állítása sem felelt meg a valóságnak, hogy a hirdetett kedvezményes jegyárak valamennyi Budapestről indított úti cél esetében igénybe vehetők, mivel a kedvezményes jegyeket csak néhány, kampányonként eltérő, meghatározott úti célra lehetett igénybe venni.

A GVH a fenti jogsértések elkövetéséért 15.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte a vállalkozást. A bírság meghatározásánál a GVH súlyosító tényezőként értékelte többek között azt, hogy a jogsértés közel két hónapot ölelt fel, illetve az intenzív kampánynak köszönhetően a fogyasztók széles körét érintette. Szintén súlyosító körülményként vette figyelembe a GVH, hogy a Ryanair már korábban is tanúsított a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást. Enyhítő körülménynek minősült ugyanakkor, hogy a fogyasztókat nem érte jelentős kár, hiszen az előzőektől függetlenül is igen alacsony árak ellenében repülhettek a Ryanairrel, továbbá az is, hogy a vállalkozás később önként módosított tájékoztatási gyakorlatán.

A GVH ugyancsak tisztességtelennek találta a Ryanair azon gyakorlatát, hogy bár a magyar fogyasztókat megcélzó hirdetéseit magyar nyelven tette közzé a magyarországi elektronikus és nyomtatott sajtóban, szolgáltatásának legfontosabb feltételeit (így például az indulási időpontok változtatásának jogát vagy a repülőtéri illetékek változása esetén a különbség fogyasztókra történő áthárítását) 2012. március 29-ig nem tette magyarul is hozzáférhetővé sem a reklámokban, sem honlapján, sem az általános szerződési feltételek részeként, sem egyéb formában. Ezen magatartást azonban a GVH nem szankcionálta bírsággal, mivel a vállalkozás 2012. március 30-án teljes honlapját (s ennek keretében az utazási feltételeket

is) önként elérhetővé tette magyar nyelven is, valamint a köztes időszakban díjmódosításra nem került sor.

A GVH vizsgálta továbbá a vállalkozásnak a kedvezményes jegyek foglalási, utazási feltételeiről, a Magyarországról induló járatok számáról, illetve a Ryanair által kiosztott ingyenes repülőjegyek felhasználási feltételeiről adott tájékoztatásait is, azonban a beszerzett információk alapján ezen körülményeket illetően a vizsgálatot megszüntette.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-39/2012**

Budapest, 2013. április 18.

Gazdasági Versenyhivatal

**Információ a sajtó részére:**

Gondolovics Katalin

sajtószóvivő

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: (+36-1) 472-8902

email: [sajto@gvh.hu](mailto:sajto@gvh.hu)

<http://www.gvh.hu>