



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/66/2014.

Iktatószám: Vj/66-72/2014.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna LLP Ügyvédi Iroda, az O. Ügyvédi Iroda, a dr. P. D. Ügyvédi Iroda és a J. Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12., Ybl Palota) által képviselt **Ryanair Ltd.** (Corporate Head Office, Airside Business Park, Swords, Co. Dublin, Republic of Ireland) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Ryanair Ltd. 2012 februárjától 2015. október végéig megtevesztette a fogyasztókat a magyar nyelvű foglalási oldalon

- a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel, annak választhatóságával és a választás következményeivel kapcsolatos tájékoztatással, illetve annak hiányosságaival – mivel félreérthető és időszerűtlen módon tájékoztatta a fogyasztókat –, valamint
- amikor azt ígérte a fogyasztóknak – annak igazolatlansága ellenére –, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer elfogadása kedvezőbb, alacsonyabb költségű a fogyasztók számára a banki átváltásoknál.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács 50.000.000 Ft (azaz ötvenmillió forint) bírságot szab ki a Ryanair Ltd.-vel szemben, amely összeget a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetnie a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az átváltási árfolyam, így a fizetendő összeg garantálásának ígérete tekintetében az eljárás megszünteti.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2014. július 24-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Ryanair Ltd.-vel (a továbbiakban: Ryanair vagy eljárás alá vont vállalkozás) szemben, mivel észlelte, hogy a www.ryanair.com weboldalon, a foglalási folyamat során, a bank-, illetve hitelkártyaadatok megadásáig a fizetendő összeg forintban látható a foglalási rendszerben. Ugyanakkor az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztók számláját valutában¹ terheli meg, melynek eredményeképpen egyes esetekben magasabb összeg kerül a fogyasztó által megadott számlán megterhelésre, mint a foglalási folyamat során a Ryanair által jelzett forintösszeg.
2. A GVH észlelte továbbá, hogy a megjelenített üzenet azt a benyomást kelti, hogy a fogyasztók számára a Ryanair által alkalmazott árfolyam választása kedvezőbb végösszeget eredményez a fizetési folyamat során, valamint, hogy a Ryanair az átváltási árfolyamot garantálja, holott a fogyasztók számlájának valutában történő megterhelése során a terhelésre a bank által adott értéknapi átváltási árfolyamon kerül sor.²
3. Az ügyindító végzés szerint a Ryanair a fenti magatartásaival valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) bekezdés c) pontjában, továbbá az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
4. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont által alkalmazott foglalási rendszer egészére, különösen a foglalási folyamat során a fogyasztók számára eljuttatott üzenetek vizsgálatára terjedt ki, az eljárás alá vont vállalkozás (legutóbbi) magyarországi légi piacra történő belépésétől (2012. februártól) kezdődően.

¹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan az eljárás alá vont valutára, illetve valutaváltásra utal, de értelemszerűen ez csak deviza, illetve devizaváltás lehet, illetve – ahogyan azt az eljárás alá vont is megerősítette – gyakorlatilag a pénznem kifejezésről van szó. A rendelkezésre álló adatok alapján nem valószínűsített az eljáró versenytanács sem – a fogyasztók számára kedvezőtlenebb, készpénz váltásnak minősülő – valutaváltást, illetve feltételezi, hogy a köznyelvben – szemben a szaknyelvvvel, illetve a szabályozással – a deviza és a valuta fogalmak kevésbé határolódnak el a pénznem kifejezéstől.

² Vj/66/2014. számú végzés

5. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH észlelte, hogy a Ryanair magyar nyelvű foglalási oldalán a fogyasztók számára valószínűsíthetően időszerűtlen, és kevésbé észlelhető módon bocsátja rendelkezésre az általa alkalmazott napi árfolyamra, és annak választhatóságára vonatkozó információkat, melynek eredményeképpen a fogyasztók számára fizetendő végső díjak egyes esetekben magasabbak lehetnek, mint a foglalási folyamat során a Ryanair által jelzett összeg.
6. Fentiekkel az eljárás alá vont az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
7. Ez a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelöltekkel, mivel kapcsolódik az eljárás alá vont vállalkozás foglalási rendszeréhez, annak a fogyasztók számára megjeleníthető felületéhez, használatához, és a foglalás során elérhető, a fizetési módokról történő tájékoztatásokhoz, melyek már a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képezik.
8. A fentiekre tekintettel a GVH a Vj/66-54/2014. számú végzéssel a vizsgálatot kiterjesztette az 5. pontban megjelölt magatartás vizsgálatára is.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

9. Az eljárás alá vont a Ryanair Holdings Limited tulajdonában áll. Főtevékenysége a légi személyszállítás, az egyik legmeghatározóbb „fapados” (saját meghatározásában „ultra low cost”) légitársaság Európában. A magyar piacra először 2006-ban lépett, azonban 2010. november 1-jén kivonult Magyarországról, ahová a Malév Zrt. fizetésképtelenségének bejelentése után, 2012. február 3-án tért vissza.
10. A Ryanair előző évi (az üzleti évre tekintettel 2013. április 1. és 2014. március 31. közötti³) nettó árbevétele az éves beszámoló alapján 5.036,7 millió euró volt.⁴
11. A Ryanair 2014. április 1. és 2015. március 31. közötti időszakra vonatkozó éves beszámolójának auditja még folyamatban volt az adatszolgáltatás idején, de az eljárás alá vont nyilatkozata alapján ezen üzleti év nettó árbevétele [...]⁵ millió euró volt.⁶
12. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a magyarországi járataiból származó jegyértékesítési árbevétele az alábbiak szerint alakult:

Időszak	Nettó árbevétel euróban ⁷	Nettó árbevétel forintban	Forrás
2014. üzleti év (2013. április 1. és 2014. március 31.)	[...]	[...]	Vj/66-3/2014. sz. irat 8. sz. melléklete
2015. üzleti év (2014. április 1. és 2015. március 31.)	[...]	[...]	
- 2014. április 1. - 2014. július 31.	[...]	[...]	Vj/66-3/2014. sz. irat 8. sz. melléklete
- 2014. augusztus 1. - 2015. január 31.	[...]	[...]	Vj/66-22/2014. sz. irat 11. pontja

³ A Ryanair az üzleti évét március 31-i fordulónappal zárja.

⁴ Vj/66-3/2014. számú irat 6. számú melléklete és

http://corporate.ryanair.com/docs/corp/investor/2014/final_annual_report_2014.pdf 2. és 9. oldal

⁵ Az eljárás alá vont üzleti titka

⁶ Vj/66-48/2014. számú irat 1. pontja

⁷ Az eljáró versenytanács a könnyebb összehasonlíthatóság kedvéért és tekintettel arra, hogy ezen dokumentum olvasóközönsége magyar, a magyar valutától eltérő pénznemek feltüntetése során is a magyar helyesírás szabályait alkalmazta.

- 2015. február 1. – 2015. március 31.	[...]	[...]	Vj/66-48/2014. sz. irat 2. pontja
--	-------	-------	--------------------------------------

13. A Ryanair nyilatkozata szerint 2013. január 1. és 2014. augusztus 20. napja között a weboldalának látogatottsági adatai, valamint a weboldalon keresztül Magyarországról induló repülőjegy-foglalások száma az alábbiak szerint alakult, havi bontásban kimutatva:⁸

Hónap	Látogatások	Foglalások
2013. január	[...]	[...]
2013. február	[...]	[...]
2013. március	[...]	[...]
2013. április	[...]	[...]
2013. május	[...]	[...]
2013. június	[...]	[...]
2013. július	[...]	[...]
2013. augusztus	[...]	[...]
2013. szeptember	[...]	[...]
2013. október	[...]	[...]
2013. november	[...]	[...]
2013. december	[...]	[...]
2014. január	[...]	[...]
2014. február	[...]	[...]
2014. március	[...]	[...]
2014. április	[...]	[...]
2014. május	[...]	[...]
2014. június	[...]	[...]
2014. július	[...]	[...]
2014. augusztus (20-ig)	[...]	[...]

14. Az eljárás alá vont vállalkozással szemben az elmúlt öt évben a GVH két versenyfelügyeleti eljárást indított.

15. A Vj/39/2012. számú eljárásban 2013. április 11-én kelt döntésében a Versenytanács elmarasztalta a Ryanairt fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tanúsításáért, és 15.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte, megállapítva, hogy az eljárás alá vont

- 2012. február 3. és február 29. között egyes kereskedelmi kommunikációiban (i) valótlan tájékoztatást adott a kedvezményes jegyek áráról, egyes kommunikációk esetén elhallgatva a fogyasztót a meghirdetett áron felül terhelő további költségeket, míg más esetekben a ténylegesen felszámított díjnál alacsonyabb összeget feltüntetve, illetve (ii) azt közölte a fogyasztókkal, hogy a kedvezményes árú jegyek valamennyi általa kínált útirányra vonatkoznak;
- szolgáltatásai igénybevételének legfontosabb feltételeit (így különösen az indulási időpontok egyoldalú módosításának és a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárításának lehetőségét) 2012. február 3. és 2012. március 29. között nem tette magyar nyelven is hozzáférhetővé a Magyarországon

⁸ Vj/66-3/2014. számú irat 3. és 4. pontja és 3. számú melléklete

közzétett, magyar nyelvű kereskedelmi kommunikációival megcélzott és elért magyar fogyasztók számára.

16. A Versenytanács az eljárást a fogyasztóknak a kedvezményes árú repülőjegyek igénybevételének feltételeiről (fogalási, utazási időszakok, utazási napok, elővásárlási követelmények), a Magyarországról induló járatok számáról, illetve az ingyenes repülőjegyek igénybevételének feltételeiről adott tájékoztatásokat illető részében megszüntette.
17. A Versenytanács a Vj/94/2012. számú eljárásban 2013. szeptember 16-án hozott határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2012. július 26. és 2012. szeptember 19. között a nyomtatott sajtóban megjelentetett bizonyos reklámjaival tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, azáltal, hogy azt sugallta a fogyasztók számára, hogy a kedvezményes árú (49, illetőleg 99 Ft-os) jegyek valamennyi általa kínált útirányban elérhetőek. Erre tekintettel az eljáró versenytanács a Ryanair-t 10.000.000 Ft összegű bírság megfizetésére kötelezte. Az eljáró versenytanács az eljárást a kedvezményes jegyek kizárólag egy(irányú) útra való érvényességéről szóló tájékoztatások tekintetében megszüntette.

III.

Légiközlekedés

18. A légi utas-szállítási szektor piaci szereplői Európában hagyományosan az ún. nemzeti légitársaságok voltak, amelyek részben multilaterális, részben bilaterális, államok közötti nemzetközi egyezmények alapján láttak el nemzetközi légiközlekedési szolgáltatást. Az Európai Közösségek légiközlekedési piacának 1987-ben kezdődött és 1997-ben folytatódott megnyitása óta jelentős átalakuláson ment keresztül a szektor, ez az átalakulás a hazai piacon is érvényesült, különösen Magyarország Európai Unióhoz történt 2004. május 1-jei csatlakozását követően.
19. A piac fejlődésének egyik fontos állomása volt, hogy a „hagyományos” – elsősorban a korábbi nemzeti – légitársaságok mellett megjelentek a piacon az úgynevezett „fapados” légitársaságok. A kétféle csoportot az alkalmazott üzleti modellek különböztetik meg, ezek leginkább az alapszolgáltatáson – azaz egyik pontból a másikba légi úton való eljutás biztosításán – túlmutató szolgáltatások körében fedezhetőek fel. Ezen különbségek megragadhatóak többek között a foglalás, a lemondás, illetve a módosítás feltételeiben, a járatokon biztosított kiegészítő szolgáltatások színvonalában és árazásában, az egyes légitársaságok által használt repülőterek kényelmi szolgáltatásaiban, illetve az induló vagy célállomástól való távolságában.
20. A kétféle üzleti modell között éles különbséget ugyan nem lehet tenni, egyes szereplők ötvözik az egyes üzleti modellekben bevált elemeket, ám általánosságban igaz, hogy a fogyasztók a légiközlekedési szolgáltatókat elsődlegesen a két csoport között osztják fel. A fogyasztói kör tekintetében ugyanakkor szignifikánsan eltérőek a turista és az üzleti utasok preferenciái; a turisták számára az ár központi tényező.
21. A Központi Statisztikai Hivatal adatai⁹ alapján megállapítható, hogy 2014. II. negyedévében a nemzetközi utasforgalomban repülőgépen az utasok 38%-a utazott. A Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 43 országgal lebonyolított utasforgalma a megelőző év azonos időszakához képest 7,3%-os növekedést mutatott. A legnagyobb utasforgalmat lebonyolító légitársaság a magyar piacon 2014. II. negyedévében a Wizz Air, a Ryanair, a Lufthansa, az EasyJet, a KLM, a Norwegian Air Shuttle, az EasyJet és az Air France volt. A repülőtéri utasforgalomban a fapados légitársaságok aránya az utasok száma tekintetében 47% volt, a kapacitáskihasználtságuk 82%-ról 85%-ra növekedett.

⁹ <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/sza/sza21406.pdf>

22. Az elmúlt években a Versenytanács a fogyasztók irányában a légi személyszállítással összefüggésben megvalósult kereskedelmi gyakorlatok tárgyában több határozatot hozott, több vonatkozásban is állást foglalva a fogyasztókat megcélzó kereskedelmi kommunikációk minimális tartalmi elemeit illetően (pl. Vj/72/2005., Vj/74/2006., Vj/147/2006., Vj/4/2007., Vj/25/2007., Vj/43/2007., Vj/75/2007., Vj/178/2007., Vj/35/2008., Vj/62/2011., Vj/90/2011., Vj/39/2012., Vj/94/2012.).

IV.

A vizsgált magatartás

23. Az eljárás során a Ryanair által alkalmazott foglalási rendszerrel, illetve a foglalási rendszerben a fizetendő ár pénznemével, illetve az átváltással kapcsolatos, fogyasztóknak szóló tájékoztatások kerültek vizsgálatra az eljárás alá vont (második) magyarországi piacra lépésétől kezdődően (2012. februártól). A vizsgált magatartással kapcsolatos lényeges körülmény, hogy ha a magyar nyelvű www.ryanair.com/hu felületen budapesti indulású járatokat keres a fogyasztó, azok árát forintban találja meg, míg a más országból induló járatok díjait az adott ország hivatalos pénznemében: tehát a vásárlás pénznemét (a fizetendő díjról szóló tájékoztatást) alapvetően a kiindulási hely határozza meg. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően, 2015 novemberében több tekintetben módosította a foglalási felületét.

A foglalási rendszer működése

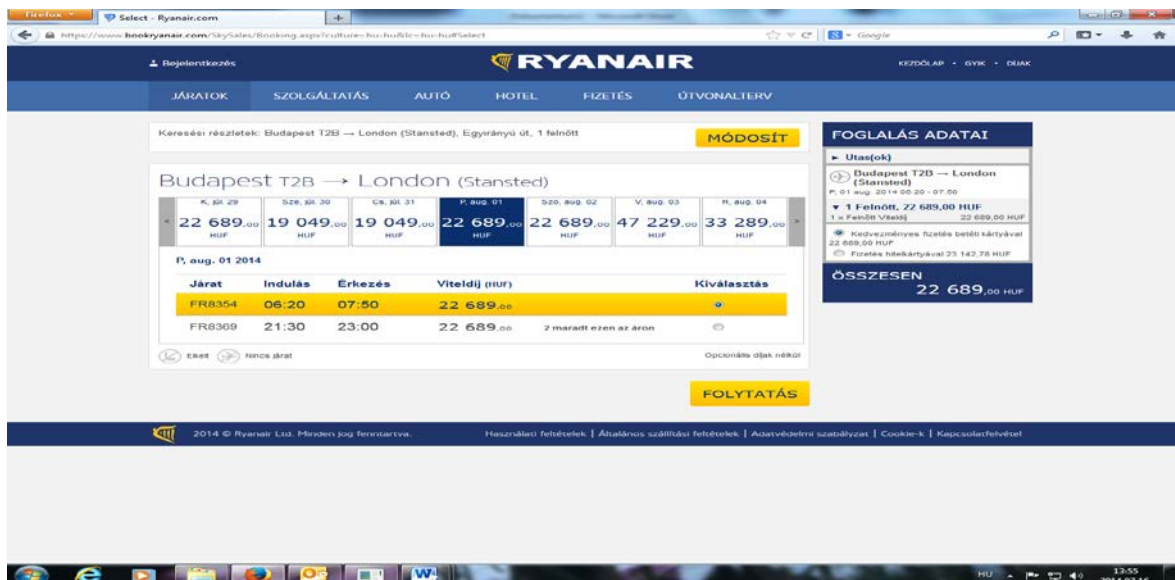
Repülőjegy foglalásának menete a vizsgált időszakban a Ryanair honlapján¹⁰

24. Az eljárás alá vont vállalkozás több tekintetben is hangsúlyozta, hogy a fogyasztóinak egy jelentős része nem pusztán a honlapjának nyitóoldalán kezd el keresgélni, hanem céltudatosan a különösen kedvező ajánlatokat ismertető ún. „Jegykereső” menüponton keresztül kezdi el a foglalást. Az eljáró versenytanács szerint azonban – ugyan nem vitatja az eljárás alá vont ezen álláspontját – a jelen ügyben releváns foglalási folyamathoz kapcsolódó tájékoztatások vagy azok hiányosságai tekintetében a folyamat egészének a bemutatását tartja indokoltnak. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy azon fogyasztók számára, akik kevéssé tapasztaltak, illetve akik kifejezett (meghatározott időre, helyre stb. vonatkozó) foglalási céllal keresik fel az eljárás alá vont honlapját, a „Jegykereső” felület nem feltétlenül irányadó.
25. A foglalási folyamat a járat kiválasztásával, azon belül is a járat kiindulási és érkezési helyének, valamint az indulás tervezett időpontjainak megadásával veszi kezdetét. Ezt követően a fogyasztónak meg kell jelölnie a megvásárolni kívánt jegyek számát, valamint a Használati Feltételek elfogadását (kifejezett értesítés hívja fel a fogyasztó figyelmét arra, hogy a „Járatok” gombra történő kattintással elfogadja a Használati Feltételeket). A Használati Feltételeket a feltüntetett linken közvetlenül (egy kattintással) el lehet érni.

¹⁰ Vj/66-3/2014. számú irat 2. pontja tartalmazza. A képernyőről készült pillanatképekkel a GVH győződött meg a foglalás menetéről 2014. július 16-án.



26. Ezt követően a fogyasztó megtekintheti az általa megadott keresési feltételeknek megfelelő járatokat. A kiválasztott járatért fizetendő végső ár az oldal tetején található rugalmas kereső fülön, valamint a „viteldíj dobozban” vastagon szedett betűkkel kiemelve azonnal megjelenik. E viteldíj doboz alatt a fogyasztó figyelmét, bár jóval kisebb betűméretet alkalmazva, de kifejezetten felhívják arra, hogy az adott ár nem tartalmazza az opcionális díjakat. Az oldalon két link is található, amelyeken keresztül a Díjak, valamint a Ryanair Általános Személy- és poggyászfuvarovozási Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) közvetlenül elérhetőek. Az ún. „Business Plus” viteldíjak szintén ezen az oldalon kerülnek felajánlásra. Ha a fogyasztó kiválasztotta a járatot, a „Folytatás” gombra történő kattintással haladhat tovább.



27. A következő lépésben a fogyasztónak meg kell adnia a saját (vagy az utas) nevét és meg kell jelölnie, hogy kíván-e további opcionális szolgáltatásokat (így például poggyászt vagy elsőbbségi beszállást) igénybe venni. Amennyiben a fogyasztó bármely kiegészítő szolgáltatást kiválasztja, az alkalmazás – az opcionális díjak listáján megtalálható díjtételek

hozzáadásával – azonnal megjeleníti az opcionális szolgáltatásokért fizetendő díjat tételesen, valamint a fogyasztó által fizetendő teljes díjat. Az oldalon további kiegészítő szolgáltatásokat is lehet rendelni (mint a biztosítás, ülésfoglalás, sportfelszerelés szállítása, stb.), amelyeknek extra díjait szintén megmutatja az alkalmazás (szintén az opcionális díjak teljes listáján).

28. Amikor opcionális szolgáltatások kiválasztására kerül sor, az oldal jobb oldalán elhelyezett dobozban feltüntetett ár azonnal frissül, azaz a fogyasztó folyamatosan és jól átláthatóan szemmel kísérheti a végső árat, amely valamennyi kiválasztott extra szolgáltatást tartalmazza. Az opcionális szolgáltatások a foglalási folyamat bármely szakaszában törölhetőek a nem kívánt szolgáltatás eltávolításával a megfelelő gombra történő kattintással.
29. A „Folytatás” gombra történő kattintással egy felugró ablak jelenik meg a fogyasztó előtt „My Ryanair” elnevezéssel, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára adatainak megadását annak érdekében, hogy az oldal következő meglátogatásakor ne váljon szükségessé azok ismételt megadása. Ezen lépés során, egy opcionális szállásfoglalási és autóbérlési szolgáltatást megjelenítő oldal is megjelenik a fogyasztó előtt.

The screenshot displays the Ryanair website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ryanair logo and menu items: JÁRATOK, SZOLGÁLTATÁS, AUTÓ, HOTEL, FIZETÉS, and ÚTVONALTERV. The main content area is divided into several sections:

- Utazás(ok)**: A section for passenger information with a form for name and ID.
- Általános Utazási Feltételek**: A table comparing insurance options.

	BIZTOSÍTÁS	PLUS BIZTOSÍTÁS
Orvosi költségek €150,000 Ft-ig (Díjazás €30, Dupla díjazás 85 év feletteknek)	✓	✓
Poggyászbiztosítás €1,500 (Díjazás €30)	✓	✓
Biztosítás törlése váratlan körülmények miatt €500 Ft-ig (Díjazás €10, Dupla díjazás 85 év feletteknek)	✓	✓
Jegy visszatérítése Ryanair szabályai szerint		✓
- Foglalás adatai**: A summary box on the right showing flight details (Budapest T2B to London Stansted), price (22,689.00 HUF), and total price (27,949.00 HUF).
- Feladandó poggyász**: A section for baggage information with a checklist:
 - ✓ Vásárolja meg most, hogy pénzt takarítson meg
 - ✓ Max. 2 csomagot adhat fel

Bejelentkezés

RYANAIR KEZDŐLAP · GYIK · DJÁK

JÁRATOK SZOLGÁLTATÁS AUTÓ HOTEL FIZETÉS ÚTVONALTERV

Utas(ok)

Az összes utasnak meg kell adnia az útlevélben/utazójától az okmányokban szereplő névét.
Azonos név nem adható meg az utasok nevének.

Utastól: Utastól:

Utastól:

Utazások

- Spányország
- Franciaország
- Olaszország
- Svédország
- Ausztria
- Belgium
- Csehország
- Dánia
- Finország
- Hollandia
- Lengyelország
- Litvánia
- Magyarország
- Malta
- Németország
- Portugália
- Szlovákia
- Magyarország

Utazások

FOGLALÁS ADATAI

Utas(ok)

Budapest T2B → London (Stansted)
P. 01 aug. 2014 09:00 - 07:00

1 Felnőt, 22 689,00 HUF
1 x Felnőt Vízjel: 22 689,00 HUF

Extrák: 5 246,02 HUF
Utazásdíjak: 0 260,00 HUF

Kedvezményes fizetés betéti kártyával: 27 069,00 HUF
Fizetés hitelkártyával: 28 689,00 HUF

ÖSSZESEN
27 949,02 HUF

Feladandó poggyász

- Vizsgálja meg most, hogy pénzt takarítson meg
- Max. 2 csomagot adhat fel

Hotels - Ryanair.com

https://www.bookryanair.com/SkySales/Booking.aspx?culture=hu-hu&lc=hu-hu#Hotels

Bejelentkezés

RYANAIR KEZDŐLAP · GYIK · DJÁK

JÁRATOK SZOLGÁLTATÁS AUTÓ HOTEL FIZETÉS ÚTVONALTERV

FOGLALJON SZÁLLÁST – GARANTÁLT LEGJOBB ÁR

Érkezés napja: 2014.08.01. Távozás napja: 2014.08.02. Utó cím: London

KERESÉS

Rendezés: Népszerűség

Térkép mutatása

Hampstead Britannia
Primrose Hill Rd London

★★★ Okos ajánlat

Kellemes
6.5
1245 értékelés

Egyágyas szoba
A szobában semmilyen ellátást nem tartalmaz.

Ár éjszakánként
~~46906 HUF~~
31271 HUF

Több

Millennium Gloucester Hotel London
4-18 Harrington Gardens London

★★★★ Okos ajánlat

Nagyon jó
8.1
2027 értékelés

Standard szoba kétszemélyes ágyval
A szobában semmilyen ellátást nem tartalmaz.

Ár éjszakánként
~~69421 HUF~~
48782 HUF

Több

Millennium Hotel London Mayfair
44 Grosvenor Square London

★★★★ Okos ajánlat

Jó
7.8

Standard szoba kétszemélyes ágyval
A szobában semmilyen ellátást nem tartalmaz.

Ár éjszakánként
~~112674 HUF~~
76925 HUF

FOGLALÁS ADATAI

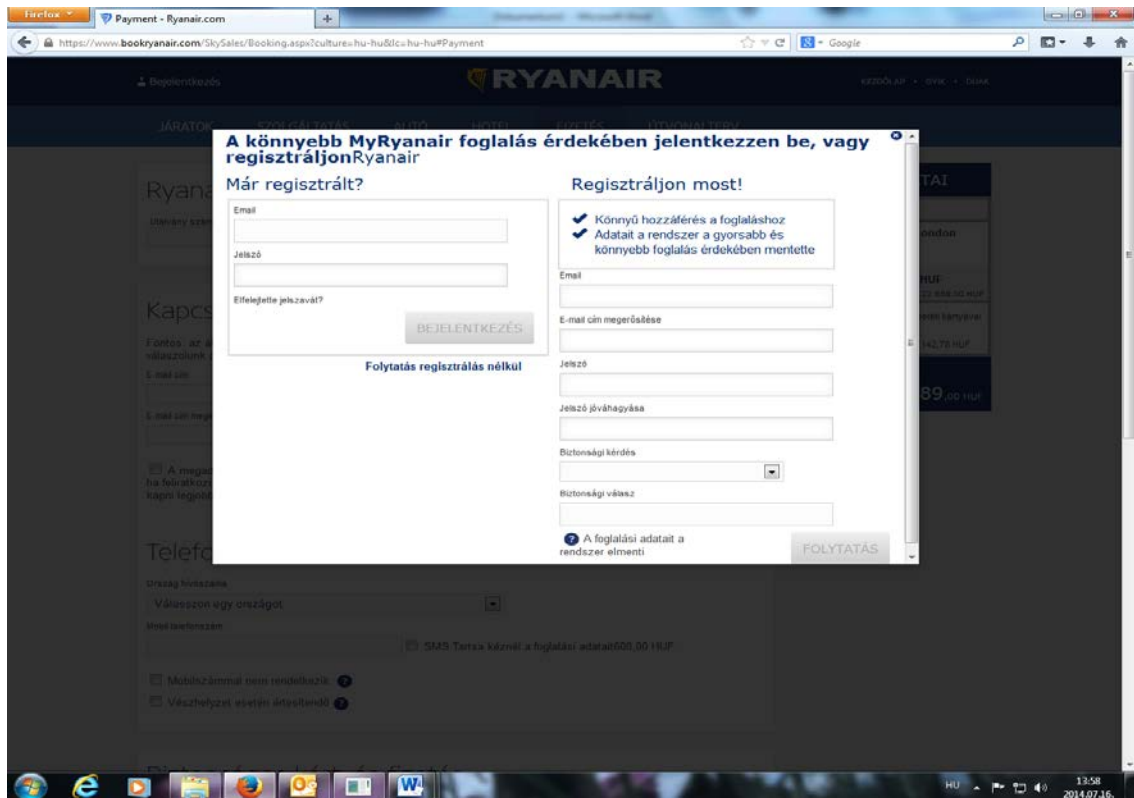
Utas(ok)

Budapest T2B → London (Stansted)
P. 01 aug. 2014 06:20 - 07:00

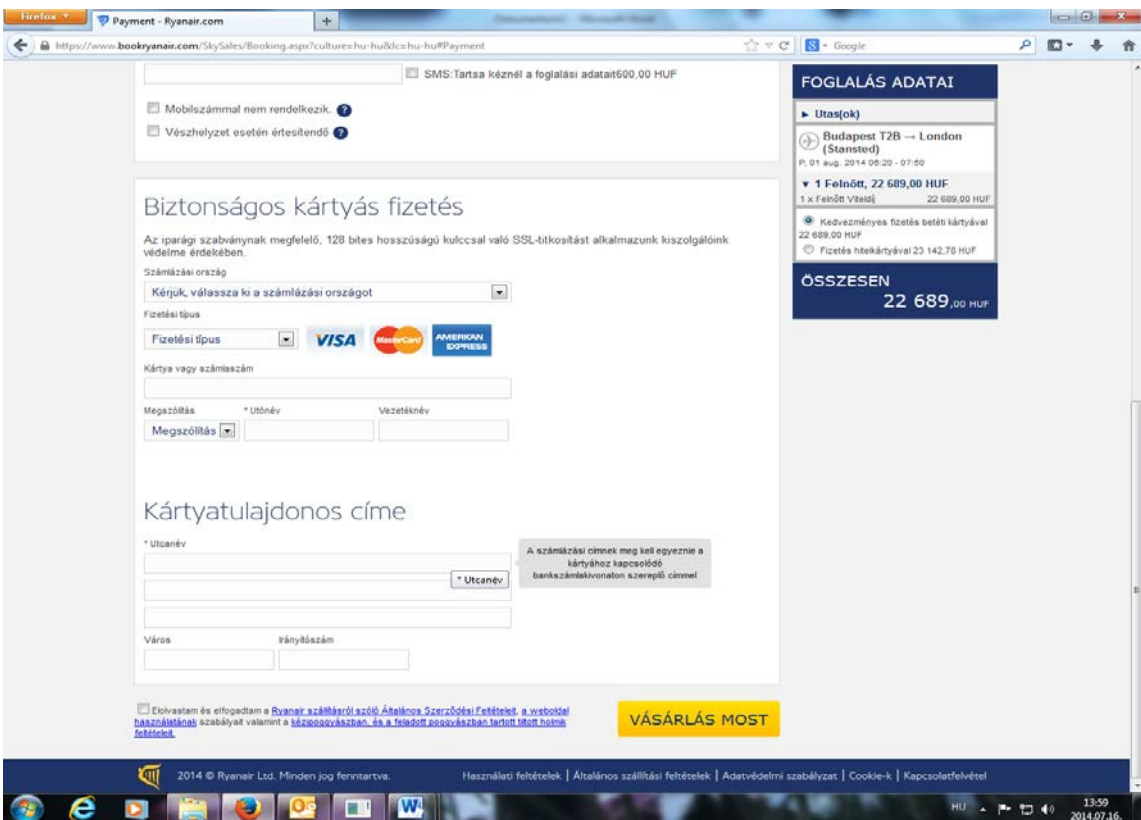
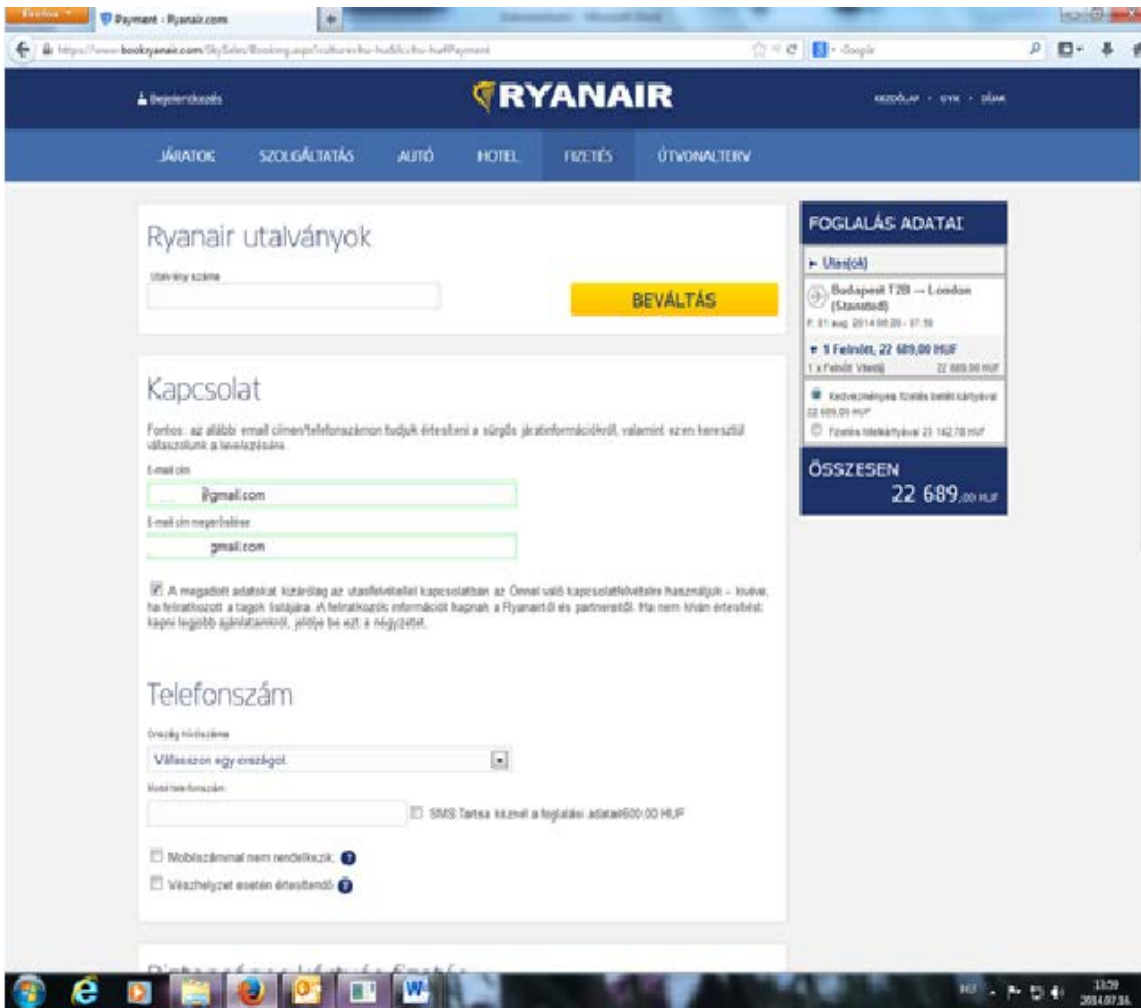
1 Felnőt, 22 689,00 HUF
1 x Felnőt Vízjel: 22 689,00 HUF

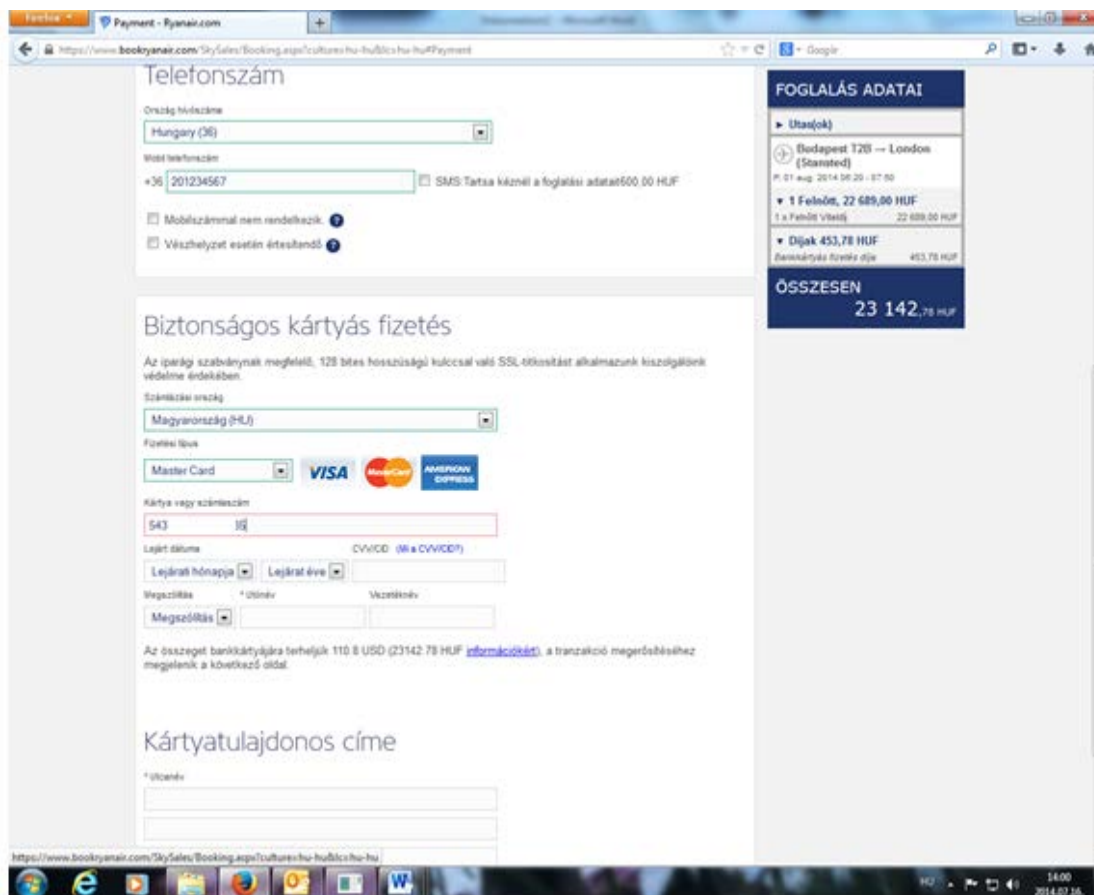
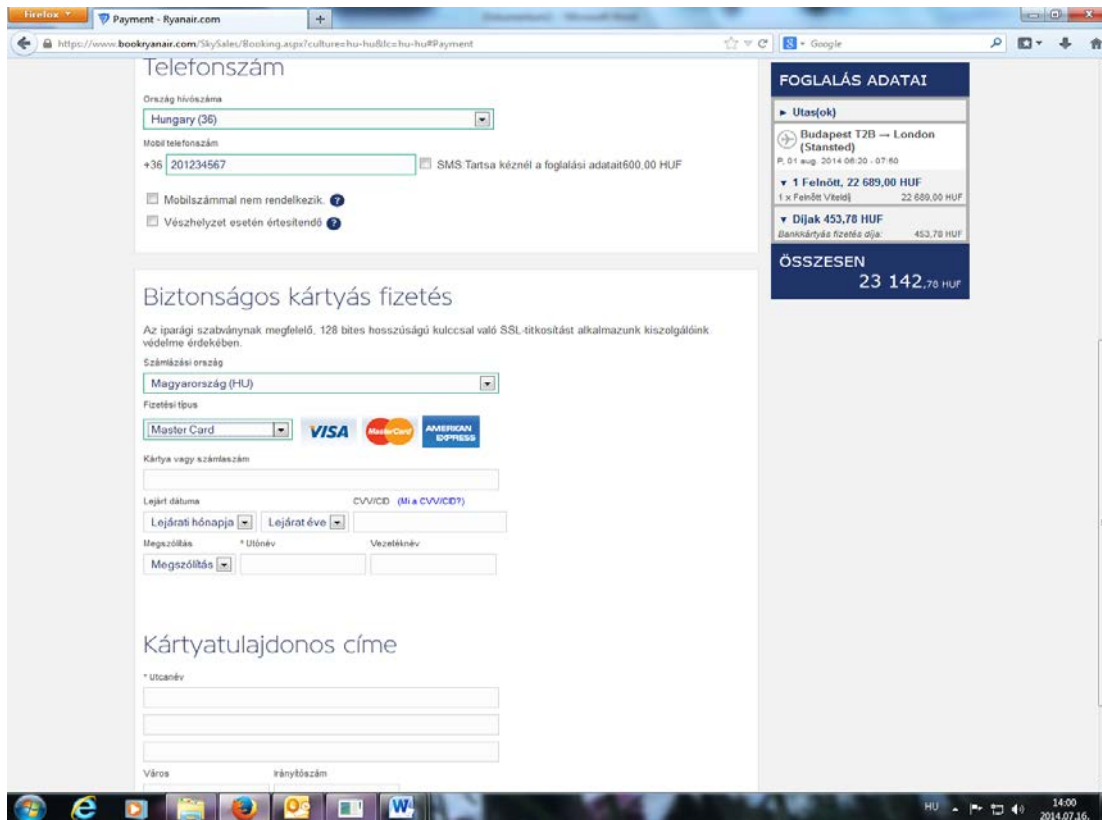
Kedvezményes fizetés betéti kártyával: 22 689,00 HUF
Fizetés hitelkártyával: 23 142,78 HUF

ÖSSZESEN
22 689,00 HUF

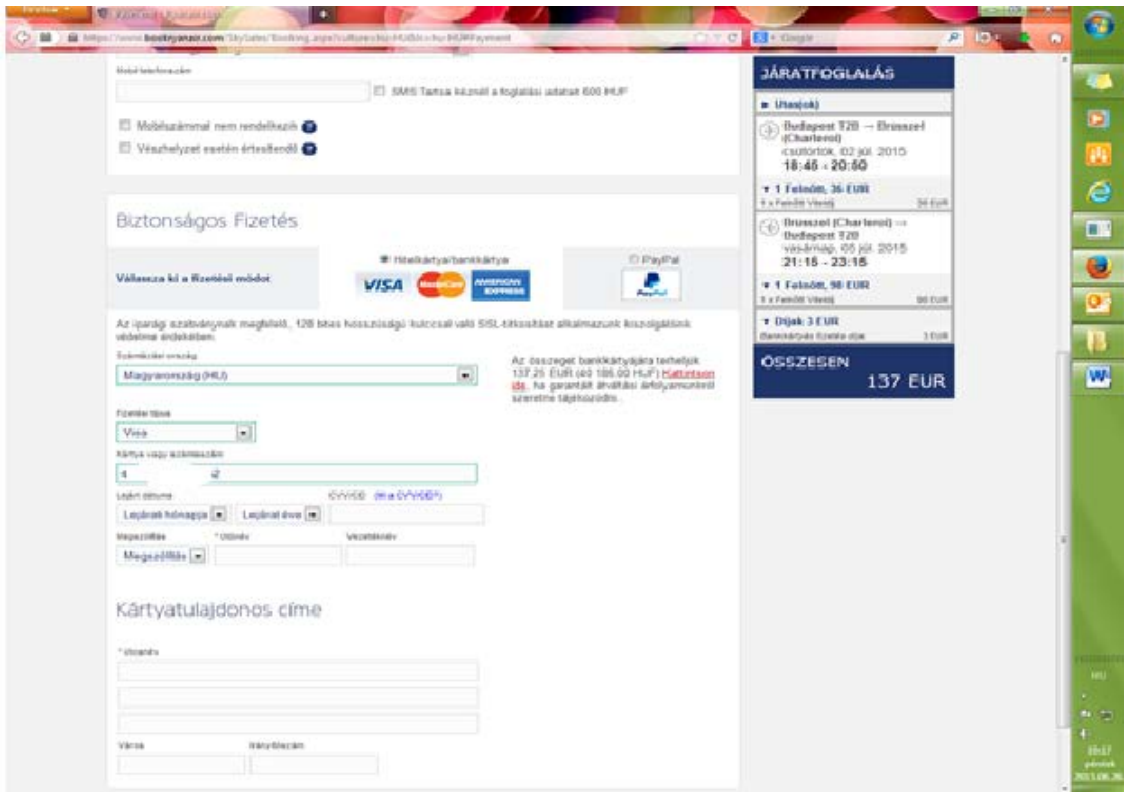


30. Ezt követően a fogyasztó elérkezik a „Fizetés” fázisához. Itt meg kell adnia az e-mail címét és a mobil telefonszámát (amennyiben rendelkezik ilyennel). Ha a fizetésre elektronikus utalvánnyal kerül sor, a megfelelő helyre az elektronikus utalvány kódját kell begépelni. A fogyasztónak meg kell adnia az adatait és ki kell választania a fizetési módot (hitelkártya, betéti kártya, PayPal). A betéti kártyával való fizetés díjtalan („kedvezményes fizetés”), a PayPal-os vagy hitelkártyás fizetés díja a szolgáltatás árának 2%-a.
31. A választott fizetési módtól függően a fogyasztó bankkártyáját terhelő összeg a viteldíj dobozban kerül megjelenítésre, amely a teljes foglalási folyamat során a weboldal jobb oldalán végig mutatja a végső, teljes árat. Amennyiben a fogyasztó a hitel- vagy a betéti kártyával történő fizetést választja, a fizetés közben meg kell adnia a kártya típusát és a kártya tulajdonosának nevét.
32. Miután a fogyasztó megadta a szükséges adatokat a fizetéshez [kártya száma, lejárat ideje, 3-számjegyű (CVC) biztonsági kód] és elfogadta a Ryanair ÁSZF-jét, valamint a Kézipoggyászban és a Feladott Poggyászban Tartott Tiltott Holmik Feltételeit a megfelelő dobozok kipipálásával, a „Vásárlás Most” gombra történő kattintással megvásárolhatja a repülőjegyet. A vásárlásról szóló igazolás azonnal megjelenik a képernyőn, így azt ki lehet nyomtatni vagy el lehet menteni, továbbá biztonsági okokból a foglalás azonnal megerősítésre kerül egy a fogyasztó által megadott e-mail címre megküldött e-mailben.

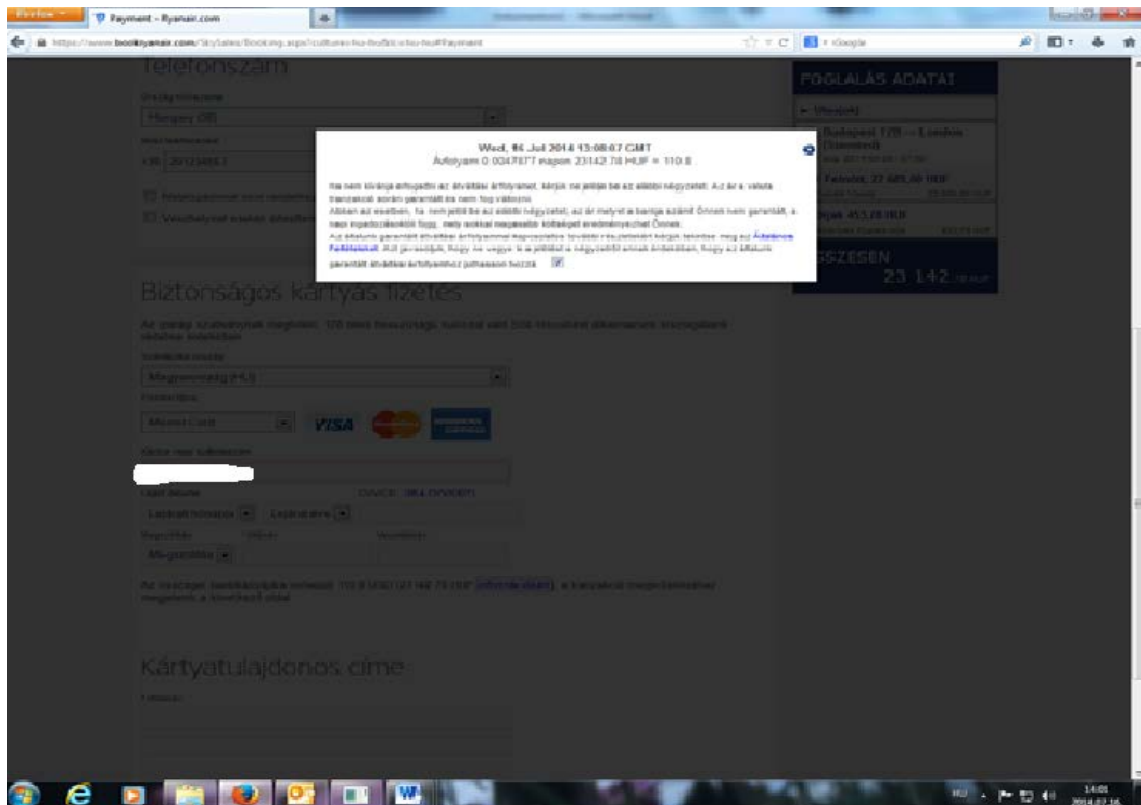




33. Az előző oldalon olvasható (csak a kiinduló ország és a bankkártya eltérő pénzneme esetén felmerülő) terhelési információ megjelenítése 2013 augusztusában még a 66. pontban ismertettek szerinti volt, majd a fenti, illetve 2014 decemberétől ekként változott:¹¹



34. Az első változatban a „további információk”, a másodikban az „információkért” és a 2014 decemberétől alkalmazott harmadikban a „kattintson ide” szövegre kattintva az alábbi ablak ugrott fel:



¹¹ 2013-ban pedig a 64. pont szerint.

A Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyamról „felugró ablakban” adott tájékoztatás

35. Az előzőek szerint felugró ablakban az alábbi tájékoztatás olvasható.

Wed, 16 Jul 2014 13:08:07 GMT
Árfolyam 0.0047877 napon 23142.78 HUF = 110.8 .

Ha nem kívánja elfogadni az átváltási árfolyamot, kérjük ne jelölje be az alábbi négyzetet. Az ár a valuta tranzakció során garantált és nem fog változni.
Abban az esetben, ha nem jelöli be az alábbi négyzetet, az ár melyet a bankja számít Önnek nem garantált, a napi ingadozásoktól függ, mely sokkal magasabb költséget eredményezhet Önnek.
Az általunk garantált átváltási árfolyammal kapcsolatos további részletekért kérjük tekintse meg az [Általános Feltételeket](#). Azt javasoljuk, hogy ne vegye le a jelölést a négyzetről annak érdekében, hogy az általunk garantált átváltási árfolyamhoz juthasson hozzá.

36. A felugró ablakban a szöveg végén található pipa alapbeállítás, akkor tűnik el (azaz akkor választja a fogyasztó a saját bankja árfolyamát), ha a fogyasztó arra „ráklikkel”, a kijelölést elveszi.
37. A Ryanair nyilatkozata szerint 2010 februárja¹² óta alkalmazza a felugró ablak rendszerét.¹³
38. A garantált átváltási árfolyammal kapcsolatosan a Ryanair előadta, hogy minden Magyarországról induló repülőjárat tekintetében a Ryanair foglalási rendszerében az ár először forintban kerül feltüntetésre (a foglalási oldal bal oldalán megjelenő főkeretben látható a foglalási összeg, ez a fogyasztó által elfogadott ár).¹⁴
39. Az eljárás alá vont előadása szerint bármely utas bankszámlája, ha az utas olyan kártyával teljesíti a fizetést, amelynek a BIN-száma egy nem forintban vezetett bankszámlához tartozik (amelyet a banki azonosítószám, a BIN-szám jelez¹⁵) és elfogadja (azaz nem veszi ki a pipát) a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot, abban a pénznemben lesz megterhelve, amelyben a kártya kiállításra került. Ekkor, miután a fogyasztó a weboldalon a kártyaszámát megadta:
- az ár a főkeretben (a foglalási adatok között) a kártya pénznemében lesz megadva,
 - a felugró ablakban a Ryanair által ajánlott, a kártya pénznemében kifejezett ár látható,
 - a devizaátváltás részletei pedig egy linken keresztül jelennek meg.
40. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ebben az esetben semmilyen további banki átváltási díj nem kerül felszámításra tekintettel arra, hogy az utas bankszámlája abban a pénznemben van vezetve, amelyben a számláját megterhelték.¹⁶ Az eljáró versenytanács azonban már előzetesen megjegyzi, hogy
- a Ryanair átváltása sem ingyenes, maga az eljárás alá vont is elismerte, hogy ebben a tekintetben a kereskedelmi bankok bizonytalan időbeli (1-2-3 napon belüli) átváltásával versenyez,

¹² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont tehát a magyar fogyasztók számára elérhető felületet a 2012. évi visszatérése előtt is üzemeltette, ami azonban a vizsgált időszakra nincs hatással.

¹³ Vj/66-3/2014. számú irat 6. pontja

¹⁴ Vj/66-22/2014. számú irat 5. pontja

¹⁵ Bank Identification Number, banki azonosítószám, azaz a kártyát kibocsátó pénzügyi intézményt azonosító hatjegyű szám

¹⁶ Vj/66-22/2014. számú irat 5. pontja és P/1051-4/2013. számú irat 4. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

- ha a bankszámlák megterhelése azonos pénznemben történik, mint amiben a számla vezetve van, ott a fogyasztó egyébként sem tapasztalhat (egyéb speciális körülmény hiányában) további költséget.

(Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy nem betéti kártyával történő fizetés esetén 2%-os díjat határoz meg a foglalási rendszer a pénznemek eltérésére való tekintet nélkül.)

41. Amennyiben a fogyasztó nem fogadja el a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát (azaz kiveszi a pipát), az ár ismét forintban (illetve a foglalási folyamat elején meghatározott pénznemben) kerül feltüntetésre: ilyenkor a számlavezető bank végzi el az átváltást.¹⁷
42. Ez a módszer irányadó minden olyan pénznemre, amelyben a vásárló fizetési kártyája kiállításra került.¹⁸

A Ryanair által alkalmazott Általános Személy- és poggyászfuvarozási Feltételek

43. A Ryanair által alkalmazott ÁSZF 4. cikk (Viteldíjak, adók, illetékek és egyéb díjak) 4.3 pontja a valutában teljesített/teljesítendő fizetéssel kapcsolatosan az alábbiakat rögzíti:

„4.3 VALUTA

A légitözeledésre kivetett adók, illetékek és egyéb díjak az utazás kiinduló országának valutájában fizetendők, kivéve, ha a foglalás időpontjában vagy azt megelőzően mi egy másik valutánemet jelölünk meg, például, ha a helyi valuta nem átváltható. Belátásunk szerint esetleg egyéb valutánemben is elfogadhatunk kifizetést.

A Ryanair fix, előre meghatározott árfolyam váltót használ. Amennyiben azt szeretné, hogy a bank váltsa át az összeget, kérjük vegye figyelembe hogy a foglalás és a kártya terhelése között több napos eltérés is lehet melynek eredményeképpen eltérő lehet az átváltás az előre tervezettől. Ezen esetben lehetséges, hogy az átváltás veszteséges lesz.”¹⁹

44. Az ÁSZF 18. pontja a külföldi használó díj vonatkozásában az alábbiakat rögzíti.

„18. CIKK – KÉSZPÉNZZEL ILLETVE HITEL- VAGY BETÉTI (DEBIT) KÁRTYÁVAL VALÓ FIZETÉS

Azon utasaink számára, akik a járataikat hitelkártyával, PayPal, előre feltölthető MasterCard-dal vagy American Express kártyával fizetnek, egy további 2%-os díj merül fel a teljes fizetendő összeg után.

A magas biztonsági és adminisztrációs költségek miatt a viteldíj, az adók, a túlsúly és a sportfelszerelés fuvarozásának díja, illetve költsége fizetésekor nem fogadunk el készpénzt. Néhány repülőtéren lehetséges, hogy helyi rendelkezések folytán lehetőség van a készpénzzel és az adott országban kibocsátott fontosabb betéti (debit) kártyával való fizetésre. Az ilyen tételekért a repülőtéren fizetni kívánó utasoknak ajánlott, hogy előre érdeklődjenek a repülőtéren, hogy ott lehet-e készpénzzel fizetni, illetve, hogy melyik betéti (debit) kártya számát elfogadott fizetési módnak.

Az az utas, aki a hitelkártyájával nem annak az országnak a pénznemében fizet, ahonnan a járat indul, számláját a hitelkártya pénznemében kapja, beleértve a „külföldi használó” díjat, a fizetés megtétele előtt kérheti, hogy a tényleges összeget a kártya pénznemében számolják fel.”²⁰

45. A Ryanair nyilatkozata szerint a 18. cikk hivatkozott szövege 2004. szeptember 1. óta hatályos változatlan formában.²¹

¹⁷ Vj/66-22/2014. számú irat 5. pontja

¹⁸ Vj/66-22/2014. számú irat 5. pontja

¹⁹ <http://www.ryanair.com/hu/feltetelek/article4>

²⁰ <http://www.ryanair.com/hu/feltetelek/article18>

²¹ Vj/66-3/2014. számú irat 5. pontja

Dinamikus Valuta Átváltási Rendszer alkalmazása

46. A Ryanair hangsúlyozta, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási Rendszer kizárólag abban az esetben alkalmazandó, amennyiben a fogyasztó olyan bank²²- vagy hitelkártyával való fizetést választ, amely esetben a bank- vagy hitelkártya kibocsátási pénzneme eltér a foglalás valutájától (azaz az adott foglalásban megjelölt kiindulási repülőtér országának valutájától). Ebben a konkrét esetben ez nem jelent mást, minthogy amennyiben a fogyasztó úgy dönt, hogy olyan bank- vagy hitelkártyával fizet, amely olyan bankszámlához kapcsolható, amelynek elsődleges pénzneme a foglalás pénznemétől eltérő valuta, a Dinamikus Valuta Átváltási Rendszer fog szerepet játszani. Amennyiben tehát a bankszámlához tartozó elsődleges valuta azonos a foglalás valutájával, átváltás nem válik szükségessé és a honlapon feltüntetett összeg minden további számítás nélkül meg fog egyezni a számlát megterhelő összeggel.
47. A Ryanair nyilatkozata szerint arról, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási Rendszer alkalmazásra kerül-e, a Monex-től (az átváltási műveletek elvégzésért felelős külső szolgáltatótól) származó információk alapján dönt. Ezt a folyamat az alábbiak szerint zajlik le:²³
- [...],
 - sztenderd fizetési folyamat.
48. A Ryanair csatolta az általa 2013. január 3. és 2014. szeptember 5. között alkalmazott forint-euró átváltási árfolyamokat,²⁴ valamint a 2013. január 3. és 2015. március 10. között alkalmazott euró-forint átváltási árfolyamokat.²⁵ A Vj/66-39/2014. számú vizsgálati jelentés 3.3.4. pontja részletesen ismerteti a Ryanair által alkalmazott árfolyamok és a Magyar Nemzeti Bank devizaárfolyamainak viszonyát.

A „külföldi használói díj”

49. A Ryanair nyilatkozata szerint a külföldi használói díj az átváltáshoz alkalmazandó Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot (Dynamic Currency Conversion, DCC) jelenti azokban az esetekben, amikor a fogyasztó a foglalási folyamat alatt elfogadja a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot. Ennek megfelelően a külföldi használói díj nem egy pontos összeg, mivel az napról napra változik az adott tranzakció napján alkalmazandó aktuális átváltási árfolyamok függvényében.²⁶ Összefoglalva, a külföldi használói díj mértéke függ a fizetéshez használt kártya pénznemétől, az indulási ország pénznemétől, valamint a napi piaci ingadozásoktól.²⁷
50. Arra a kérdésre, miszerint a külföldi használói díj a foglalás során megjelenik-e mint felszámításra kerülő összeg, illetve a díj felszámításáról és mértékéről a foglalás során a fogyasztó miként értesül, hogyan történik a felszámítása; a Ryanair előadta, hogy a fogyasztók a Ryanair által alkalmazott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról, azaz a külföldi használói díjről tájékoztatást kapnak az ÁSZF 4.3 és 18. szakaszaiban. Előadta továbbá, hogy az ÁSZF a Ryanair honlapján a teljes foglalási folyamat során több helyről is folyamatosan és közvetlenül elérhető.²⁸

²² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem csak az eljárás alá vont nyilatkozataiban, de a foglalási folyamathoz kapcsolódó tájékoztatásokban és magában az ÁSZF-ben is keveredik a bankkártya és betéti kártya fogalom. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a betéti- és a hitelkártyák is bankkártyák.

²³ Vj/66-22/2014. számú irat 4. pontja

²⁴ Vj/66-3/2014. számú irat 5. számú melléklete (hozzá fűzött magyarázat található a Vj/66-33/2014. számú irat 1. pontjában)

²⁵ Vj/66-36/2014. számú irat 1. számú melléklete

²⁶ Vj/66-22/2014. számú irat 1. pontja

²⁷ Vj/66-22/2014. számú irat 2. pontja

²⁸ Vj/66-22/2014. számú irat 2. pontja

51. A fentiekén túlmenően a Ryanair előadta, hogy figyelmeztető üzeneteket alkalmaz a foglalási folyamat során (a „Jegykereső” oldalon), amelyben arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy a fizetendő ár a pénznemek közötti átváltás miatt változhat. Az üzenet szövege a következő: „*The price may still change due to currency conversion*” / „*Az árfolyamváltozás miatt az ár módosulhat*”.²⁹
52. A Ryanair előadta, hogy tekintettel arra, hogy a külföldi használói díj mértéke függ a fizetéshez használt kártya pénznemétől, az indulási ország pénznemétől valamint a napi piaci ingadozásoktól, ennél fogva a külföldi használói díj mértékét csak a fizetési oldalon tudja meghatározni, amikor a vásárló megadja a fizetési kártya adatait és dönthet a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási szolgáltatásának igénybevételéről. (Ugyanúgy, ahogy a Ryanair csak azután tudja meghatározni a biztosítás díját, miután a vásárló megadja a tartózkodási adatait a biztosítás szekcióban a foglalási folyamat során.) A vásárló információt kap a Dinamikus Valuta Átváltási szolgáltatás alkalmazásáról és szintjéről közvetlenül a „számlázás pénzneme” mező mellett elhelyezett szövegből. Egy hiperhivatkozás van kiemelve; ez rákattintás után megmutatja a felugró ablakot, amely további információt tartalmaz a külföldi használói díj alkalmazását és mértékét illetően. A vásárló választásától függően az ár a kártya pénznemében vagy az indulási ország pénznemében kerül feltüntetésre, tartalmazva vagy nem tartalmazva a külföldi használói díjat.³⁰
53. A GVH azon kérdésére, miszerint az alkalmazott kereskedelmi kommunikációból a fogyasztó tudta-e/tudhatta-e, hogy a külföldi használói díj a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot jelenti, az eljárás alá vont előadta, hogy amennyiben a Ryanair a rendkívül technikai „Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam” kifejezést használná, a legtöbb fogyasztó valószínűleg nem tudná, hogy az mire utal. Ezért annak érdekében, hogy a fogyasztókat megfelelően tájékoztassa erről a tételről, a Ryanair a külföldi használói díj kifejezés alkalmazása mellett döntött, amely a Ryanair álláspontja szerint egyértelműen kifejezi ennek az átváltási árfolyamhoz kapcsolódó díjnak a természetét és biztosítja, hogy azt a fogyasztók is megfelelően megértsék.³¹
54. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a külföldi használói díj alkalmazása attól függ, hogy a vásárló olyan kártyával teljesíti-e a fizetést, amely az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben lett kiállítva, de a Ryanair utasainak csak a töredéke fizet az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben kiállított fizetési kártyával.³²
55. A Ryanair rendelkezésre álló információk alapján a fizetési tranzakciók számát alapul véve a külföldi használói díj a Magyarországról, illetve Magyarországra történő foglalások [...]%-ában került felszámításra.³³

Tájékoztatásbeli változások az árfolyamok kapcsán, és egyéb, a fentiek pontosítását célzó tényállásbeli nyilatkozatok

56. Az eljáró versenytanács Vj/066-50/2014. számú végzésében felhívta az eljárás alá vontat, hogy nyilatkozzon arról, hogy a különböző foglalási folyamatok során a tájékoztatás a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált időszakban miként változott.
57. Az eljárás alá vont a kérdésre előadta,³⁴ hogy 2012 februárja óta változott a Ryanair honlapjának dizájnja és több kisebb technikai jellegűnek tekinthető módosítás is történt. A honlapon történt, technikai jellegű finomhangolások azonban az eljárás alá vont nyilatkozata szerint nem érintették a fizetendő összeggel és a Dinamikus Valuta Átváltási szolgáltatással

²⁹ Vj/66-22/2014. számú irat 2. pontja

³⁰ Vj/66-22/2014. számú irat 2. pontja

³¹ Vj/66-24/2014. számú irat 4. pontja

³² Vj/66-22/2014. számú irat 2. pontja

³³ Vj/66-22/2014. számú irat 3. pontja

³⁴ Vj/66-51/2014. számú irat

összefüggésben – a foglalás során a Ryanair által a fogyasztóknak – nyújtott egyértelmű és transzparens tájékoztatást.

58. Az eljáró versenytanács Vj/66-52/2014. számú végzésében már kifejezetten rákérdezett a releváns módosításra, azaz arra, hogy a vizsgált időszakon belül mikor és mely foglalásokra alkalmazta az eljárás alá vont az alábbi két, a foglalási felületen eltérő helyen megjelenített tájékoztatást:

- „Az összeget bankkártyájára terheljük ... EUR (... HUF információkért), a tranzakció megerősítéséhez megjelenik a következő oldal.”
- „Az összeget bankkártyájára terheljük ... EUR (... HUF). Kattintson ide, ha a garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni”.

59. Az eljárás alá vont nyilatkozata³⁵ szerint a fenti szöveg 2014. december 18-án változott meg. Úgy nyilatkozott továbbá, hogy a rendszer csak a valós kártyaadatokat ismeri fel, így amennyiben téves vagy valótlan kártyaadatok kerülnek megadásra, az üzenet nem jelenik meg. (Az eljárás alá vont a 66. pontbeli „további információk” szöveg változásának idejéről nem nyilatkozott, csak a folyamatosságról, az eljáró versenytanácsnak egyéb forrásból sincs ismerete a változás pontos idejéről, azonban az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy – az eljárás alá vont folyamatosságra utaló nyilatkozataira tekintettel – a módosítás a kereskedelmi gyakorlat megítélését nem befolyásolja a vizsgált időszakon belül.)

60. A foglalási folyamat során kapott fogyasztói információkkal kapcsolatban feltett további eljáró versenytanácsai kérdésekre³⁶ - hangsúlyozva, hogy már korábban is nyilatkozott ezekben a kérdésekben - az eljárás alá vont az alábbiakat adta elő:³⁷

Az eljáró versenytanács kérdése	Az eljárás alá vont válasza
<p>Mit jelent és milyen módon kérhető a hitelkártya pénznemében történő felszámolás a Ryanair Ltd. által alkalmazott Általános Személy- és Poggyászfuvarozási Feltételek a 18. pontja alapján, miszerint „...Az az utas, aki a hitelkártyájával nem annak az országnak a pénznemében fizet, ahonnan a járat indul, számláját a hitelkártya pénznemében kapja, beleértve a külföldi használó díjat, a fizetés megtétele előtt kérheti, hogy a tényleges összeget a kártya pénznemében számolják fel.”</p>	<p>Azon fogyasztók, akik az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizetnek, kiválaszthatják, hogy a kártya pénznemében (elfogadva a bank valuta-átváltási árfolyamát) vagy az indulási ország pénznemében (elfogadva a Ryanair által garantált, a fizetési adatok megadását követően a fizetési oldalon feltüntetett átváltási árfolyamot) szeretnének fizetni. A fogyasztó döntésétől függően a végső fizetendő ár vagy a kártya pénznemében vagy az indulási ország pénznemében kerül feltüntetésre és a kártya megterhelésre.</p>
<p>Hol, hogyan és milyen időszakban alkalmazta az eljárás alá vont azt az általa hivatkozott tájékoztatást, hogy: „The price may still change due to currency conversion”, „Az árfolyamváltozás miatt az ár módosulhat”.</p>	<p>A „Jegykereső” funkció alatt kerül feltüntetésre, amely a főoldal egyik menüpontján keresztül érhető el. A „Jegykereső” oldal listázza a különböző úti célok szerint elérhető legolcsóbb jegyárakat napi vagy havi bontásban. Amint a fogyasztó rákattint a feltüntetett úti célok egyikére, a „Vegy meg ilyen áron” feliratra kattintással megkezdheti a foglalási folyamatot. A következő oldalon a Ryanair a fentiekben idézett szöveg a jobb oldali szövegdobozban történő</p>

³⁵ Vj/66-57/2014. számú irat

³⁶ Vj/66-52/2014. számú irat

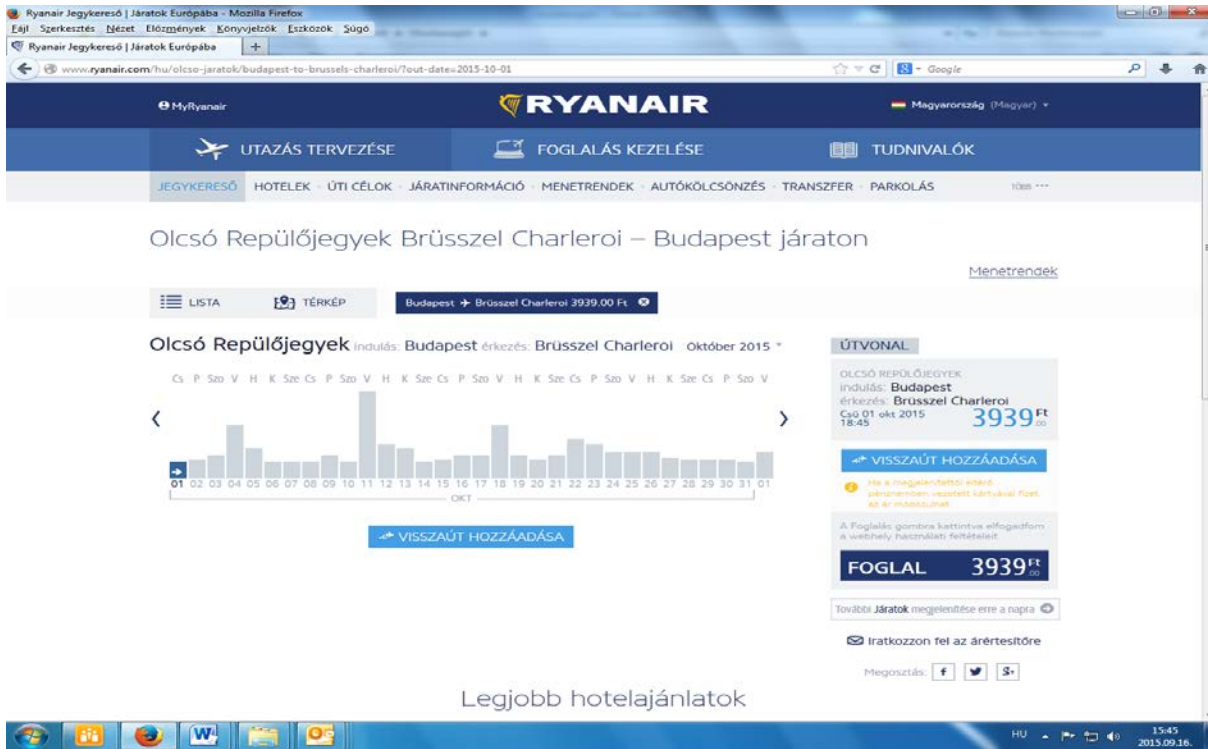
³⁷ Vj/66-57/2014. számú irat

	megjelenítésével egyértelműsíti a fogyasztók felé, hogy a feltüntetett ár változhat a fizetéshez használt kártya pénznemének függvényében.
Figyelmezteti-e valahogyan a fogyasztókat arra, hogy előfordulhat, hogy a számlavezető bankja, kártyatársasága stb. valamely adminisztrációs mulasztás miatt nem olyan pénznemben vezetettként tartja nyilván a számláját, bankkártyáját, ahogyan azt a fogyasztó gondolja tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által csatolt több panasz is arra utal, hogy ugyan a fogyasztó szerint a bankszámlája és a foglalás pénzneme azonos volt, mégis sor került átváltásra. A Ryanair Ltd. álláspontja szerint (Vj/66-12/2014. számú adatszolgáltatás 6. pontja) ezekben az esetekben a kártyát kibocsátó pénzügyi intézmények (vagy esetleg az előbbieket szerint megkeresett kártyatársaságok) valószínűleg elmulasztották a kártya BIN-számának a tényleges kibocsátási pénznemnek megfelelő frissítését és ez eredményezte azt, hogy a kártya pénzneme később tévesen a foglalás pénznemétől eltérő pénznemként került azonosításra.	A Ryanair a fogyasztóktól az indokolatlan átváltással kapcsolatban esetlegesen érkező megkeresésekre adott válaszában tájékoztatja a fogyasztókat a kérdésben említett körülményekről. Álláspontja szerint az adott banknak és az adott kártyatársaságnak kell biztosítania, hogy a kártya BIN száma és a bankkártyához tartozó bankszámla pénzneme megegyezzen. A Ryanair (hasonlóan bármely online szolgáltatóhoz, amely kártyás fizetési lehetőséget biztosít) nem rendelkezik befolyással ezekre a BIN szám listákra és a pénznem változtatásaira. Amennyiben eltérés mutatkozik, az az adott kártyatársaság és az adott kibocsátó bank az ügyfeleivel fennálló szerződéses kötelezettségei tekintetében tanúsított hanyagságának következménye. A Ryanair nem felelős és semmilyen körülmények között sem tehető felelőssé a Ryanair weboldalán keresztül jegyet foglaló fogyasztók bármely harmadik fél hanyagságából vagy szerződéses kötelezettségeinek be nem tartásából eredő követeléseinek tekintetében, különösen úgy, hogy a Ryanair nem rendelkezik befolyással ezen harmadik felek szerződéses kötelezettségeinek betartására.
Rendelkezik-e arról adatokkal (és ha igen, adja meg azokat), hogy a foglalások során milyen arányban történt kattintás - az előző tájékoztatásokra, - az előző tájékoztatások által elért pop-up ablakban az eljárás alá vont átváltási árfolyamát aktívan elutasító négyzetre.	A Ryanair nem követi nyomon a fenti információs linkekre történő kattintások számát, ezért ezen információ nem áll a rendelkezésére. A Ryanair nem használja fel azon arányszámot, hogy a foglalási folyamat során felugró ablak tájékoztatása alapján hány fogyasztó fogadja vagy utasítja el a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot, így ebben a tekintetben a Ryanair-nek nem áll módjában információt adni.

61. A fent hivatkozott „Jegykereső” menüpontban/funkcióban 2015 októberében³⁸ (mivel korábbi mentések nem állnak az eljáró versenytanács rendelkezésére, azonban az eljáró versenytanács feltételezi, hogy ezen tájékoztatás a vizsgált időszakban folyamatosan elérhető lehetett) az alábbi figyelmeztetés volt olvasható, sárga betűvel:

„Ha a megjelenítettől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizet, az ár módosulhat.”

³⁸ Vj/66-58/2014. számú irat



Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyamot elfogadó, illetve elutasító fogyasztók aránya

62. A Ryanair nyilatkozata alapján a 2013 márciusától 2014 augusztusáig tartó időszak alatt a Magyarországról történő foglalások, jegyvásárlások esetén a repülőjegyet vásárló fogyasztók [...]%-a fogadta el (lásd a 60. pontbeli táblázat utolsó sorában található nyilatkozatot is, így ez az arányszám a passzív és az aktív fogyasztói magatartást is magába foglalja) a Ryanair átváltási árfolyamát.^{39 40} Ezen nyilatkozatát a Ryanair a 2014. szeptember 10-én kelt, Vj/66-3/2014. számon iktatott beadványa 4. számú mellékleteként megküldött táblázat adataira alapozta.
63. A fogyasztók [...]%-a esetében nem került sor átváltásra, vagy azon okból, hogy a fogyasztó bankkártyája, illetve hitelkártyája a foglalás pénznemével azonos alapú volt, így nem volt szükség átváltásra vagy pedig azon okból, hogy a fogyasztó elutasította a Ryanair árfolyamának alkalmazását és így a fogyasztó saját pénzügyi intézménye árfolyamának alkalmazására került sor. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint azonban a Ryanair, illetve pénzügyi (DCC-)szolgáltatójának informatikai rendszere technikailag nem képes a Ryanair által ajánlott árfolyamot igénybe nem vevő fogyasztók közül azon fogyasztók csoportjának leválasztására, akik a Ryanair által ajánlott árfolyam alkalmazását elutasították, és így a saját pénzügyi intézményük árfolyamának alkalmazására került sor.⁴¹ Ezen oknál fogva a Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyamot elutasító (a pipa-jelölést kiklikkelő) fogyasztók aránya nem ismert.

Példák a foglalási rendszer működésére

64. Praktikusan az alábbi helyzetek képzelhetőek el az eljárás alá vont magyar nyelvű honlapján történő foglalási folyamat során:
- I. nem Budapestről indított járatfoglalások esetében a fogyasztó már a foglalási folyamat legelejétől a kiindulási ország pénznemében látja a fizetendő összeget

³⁹ Vj/66-3/2014. számú irat 7. pontja

⁴⁰ [...]

⁴¹ Vj/66-3/2014. számú irat 7. pontja

- a) ha a kiindulási ország pénzneme szerinti bankkártyával fizet → átváltásra nincs szükség
- b) ha forint alapú bankkártyával fizet → váltás következik
 - ha nem utasítja el a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát → valutaváltás a Ryanair által meghatározott garantált áron (a garantált összeg látható a foglalási adatok között)
 - ha elutasítja a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát → az ár a bankkártya-adatok megadása után az indulási ország pénznemében lesz megadva → valutaváltás nem garantált áron, az átváltást a számlavezető bank végzi el
- c) ha azonos a kártya pénzneme a kiindulási ország pénznemével, de a banktól származó adatok ennek ellentmondanak → valutaváltás következik

II. Budapestről indított járatfoglalások esetében a fogyasztó forintban (HUF) látja a fizetendő összeget

- a) ha forint alapú bankkártyával fizet → átváltásra nincs szükség
- b) ha nem forint alapú bankkártyával fizet → valutaváltás következik
 - ha nem utasítja el a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát: az ár a bankkártya-adatok megadása után az utas bankszámlájának - a bankkártya BIN-száma alapján azonosított - pénznemében lesz megadva, mutatva a Ryanair által ajánlott valutában kifejezett árat → valutaváltás garantált áron
 - ha elutasítja a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát → az ár a bankkártya-adatok megadása után forintban lesz megadva → valutaváltás nem garantált áron, az átváltást a számlavezető bank végzi el
- c) ha azonos a kártya pénzneme a kiindulási ország pénznemével, de a banktól származó adatok ennek ellentmondanak → valutaváltás következik

65. Az eljárás során az alábbi foglalásokra vonatkozóan tárt fel adatokat a vizsgálat, illetve az eljáró versenytanács:

A Ryanair által megküldött, 2013. augusztus 23-án készített képernyőmentés egy Budapest-London Standed között történő járatfoglalásról euró alapú bankkártyával történő fizetés esetén

66. Az eljárás alá vont egy Budapest-London foglalási kísérlet részleteinek képernyőmentéseit csatolta az átváltási árfolyammal kapcsolatban adott nyilatkozatának alátámasztására:⁴²

⁴² Eredetileg P/1051-4/2013. számú adatszolgáltatás 9. számú melléklete, átemelve a Vj/66-11/2014. számú irat mellékleteként.

https://www.bookynair.com/SkySales/booking.aspx?culture=hu-hu&lc=hu-hu&Select

Whos Off | Time... | Select - Ryan... | Consultant Direc...

Private Member's Bill - C... | HK Canada Unveils Passenger... | http://www.batterypowers...

119:59
www.fai.com/Caspianhart
Video Production London
Video Production Services Commercial, Corporate, Viral
www.3barrelemedia.com/

Ördög kiindulás: Budapest T2B cél: Londres-Stansted

Previous Week | Next Week

P, okt 25 kiindulás: 13 064,00 HUF	Sze, okt 26 kiindulás: 13 064,00 HUF	V, okt 27 kiindulás: 13 064,00 HUF	H, okt 28 kiindulás: 13 064,00 HUF	K, okt 29 kiindulás: 13 064,00 HUF	Sze, okt 30 kiindulás: 10 624,00 HUF	Cs, okt 31 kiindulás: 13 064,00 HUF
--	--	--	--	--	--	---

Válasszon járatot

<input type="radio"/> Illeték nélkül	Felnőtt	13 064,00 HUF	H 28 okt 13 Járat FR8354	06:40 Indulás 08:10 Érkezés
<input type="radio"/> Illeték nélkül	Felnőtt	13 064,00 HUF	H 29 okt 13 Járat FR8346	15:50 Indulás 17:20 Érkezés
<input checked="" type="radio"/> Illeték nélkül	Felnőtt	13 064,00 HUF	H 28 okt 13 Járat FR8369	21:30 Indulás 23:00 Érkezés

** This tax is not discountable.
A viteldj nem tartalmaz opcionális díjakat. A Ryanair teljes díjtáblájához kérjük, kattintson ide.

Visszaút kiindulás: Londres-Stansted cél: Budapest T2B

Previous Week | Next Week

Cs, okt 31 kiindulás: 10 624,00 HUF	P, nov 01 kiindulás: 13 064,00 HUF	Sze, nov 02 kiindulás: 13 064,00 HUF	V, nov 03 kiindulás: 13 064,00 HUF	H, nov 04 kiindulás: 10 624,00 HUF	K, nov 05 kiindulás: 8 734,00 HUF	Sze, nov 06 kiindulás: 8 734,00 HUF
---	--	--	--	--	---	---

Válasszon járatot

<input checked="" type="radio"/> Illeték nélkül	Felnőtt	13 064,00 HUF	V 03 nov 13 Járat FR8353	08:35 Indulás 10:05 Érkezés
<input type="radio"/> Normál ár	Felnőtt	24 964,27 HUF	V 03 nov 13 Járat FR8371	17:35 Indulás 21:05 Érkezés

** This tax is not discountable.
A viteldj nem tartalmaz opcionális díjakat. A Ryanair teljes díjtáblájához kérjük, kattintson ide.

Google Hirdetések
London Stansted Parking
Places & Deals wherever You are | Find Now Stansted Parking
stansted-parking.findwith.me/
FitLess Caspian Wharf
Low Cost Gym Membership Prices from £19.99
www.fai.com/Caspianhart

Összesen 26 128,00 HUF

A viteldj díjakat, mint például a egygyalogj nem tartalmazza. Kattintson ide a részletekért.

UJ KERESÉS | KIVÁLASZTÁS ÉS FOLYTATÁS

1209
23/08/2013

https://www.bookynair.com/SkySales/booking.aspx?culture=hu-hu&lc=hu-hu&Payment

Whos Off | Payme... | Consultan... | Google Tr...

Private Member's Bill - C... | HK Canada Unveils Passenger... | http://www.batterypowers...

119:59
www.fai.com/Caspianhart
Video Production London
Video Production Services Commercial, Corporate, Viral
www.3barrelemedia.com/

Ország hívószám
Hungary (36)

Ország **Mobilszám előhívó** **Mobil Telefonszám**

221 4325778

Nem rendelkezem mobiltelefonnal.

Vészhelyzet esetén értesítendő

Payment - Ryanair Vouchers

Utárványreferencia **LETÖLTÉS**

Fizetés

Az Ön betéti kártyájt/hitelkártyájt a következő összeggel terheljük
Teljes fizetendő összeg 26 128,00 HUF (94,34 EUR) További információk

Kártyatulajdonos adatai
Ireland

Visa Debit / Delta **MasterCard** **Discover**

Megszámlált Utónév Vezetéknév

Kártya vagy számlaszám

Lejárat dátuma CVV **Mi a CVV?**

Kártyatulajdonos címinformációi
A címnek ugyanannak kell lennie, mint ami a számláján szerepel.

Utcanév

Város Irányítószám

Ar összesen

Internetes utasféltétel:	2 300,00 HUF
ETS Adó:	85,00 HUF
Admisztrációs díj:	2 380,00 HUF
Adók és díjak:	0,00 HUF
Ar összesen:	13 064,00 HUF

Visszaút 2013. 11. 03. 08:35
Londres-Stansted - Budapest T2B

Viteldj:	7 369,00 HUF
EU 261 rendelele:	850,00 HUF
Internetes utasféltétel:	2 300,00 HUF
ETS Adó:	85,00 HUF
Admisztrációs díj:	2 380,00 HUF
Adók és díjak:	0,00 HUF
Ar összesen:	13 064,00 HUF

Ar összesen 26 128,00 HUF

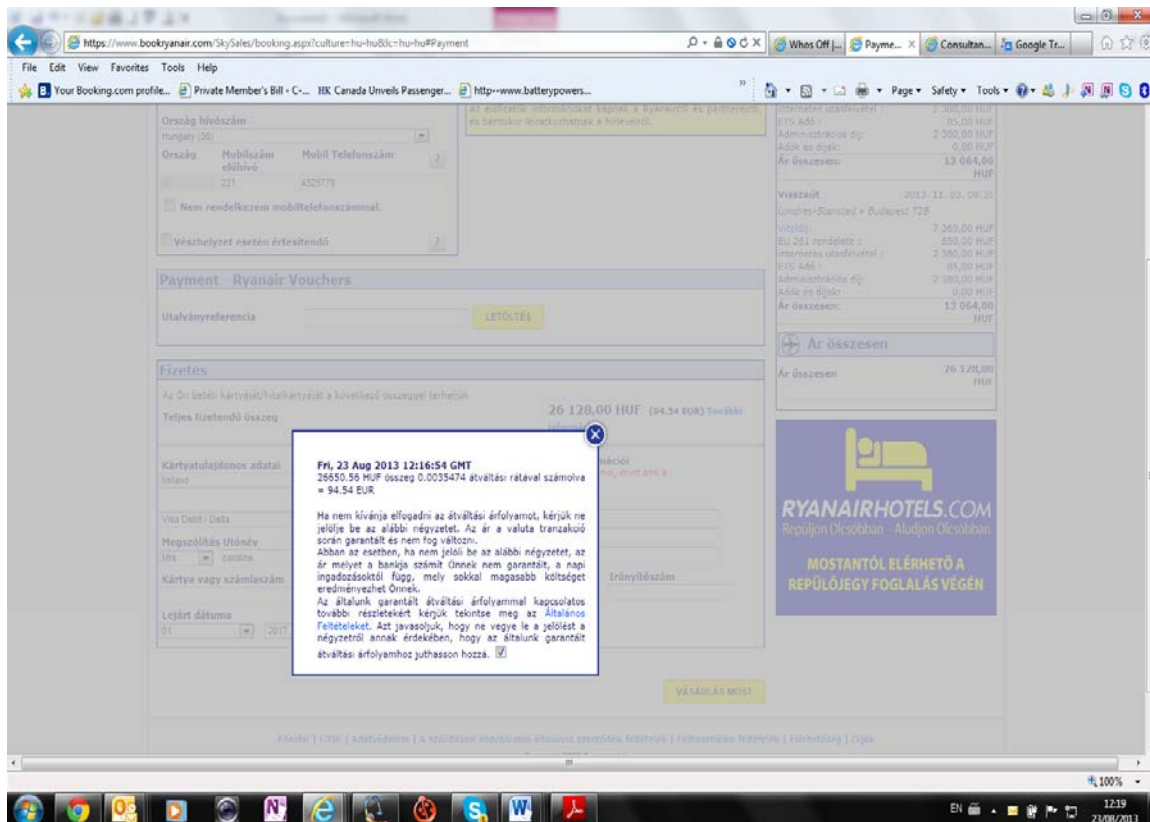
RYANAIRHOTELS.COM
Repüljön Olcsóbban - Aludjon Olcsóbban

MOSTANTÓL ELÉRHETŐ A REPÜLŐJEGY FOGLALÁS VÉGÉN

VÁSÁRLÁS MOST

Főoldal | GYK | Adatvédelem | A szállítással kapcsolatos általános szerződési feltételek | Felhasználási feltételek | Elérhetőség | Díjak
Copyright 2009 Ryanair Ltd.

12:19
23/08/2013



67. A képernyőmentéseken látható, hogy a foglalás során az összeg forintban került megjelenítésre, egészen a kártyaadatok megadásáig.

68. A „Járatfoglalás” dobozban a forintban megadott összeg változatlan marad, a „Fizetés” rovatban, a bankkártyára vonatkozó mezők felett a következő tájékoztatás olvasható.

*„Az Ön betéti kártyáját/hitelkártyáját a következő összeggel terheljük
Teljes Fizetendő összeg*

26 128,00 HUF (94,54 EUR)

További információk”

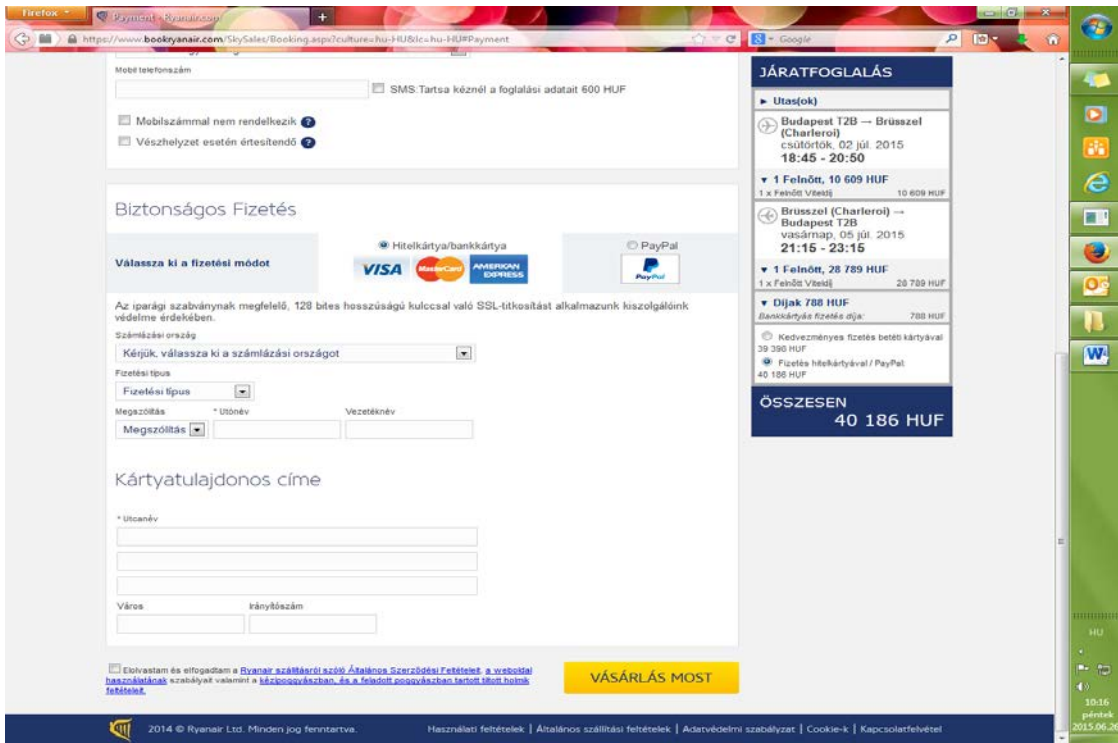
69. A „További információk” hiperhivatkozásra kattintva az átváltási árfolyamról szóló tájékoztatót tartalmazó pop-up ablak ugrik fel.

A GVH által 2015. június 26-án készített képernyőmentések járatfoglalásokról különböző indulási országok, valamint forint és nem forint alapú bankkártyák használata esetén

70. A GVH képernyőfelvételeket készített a foglalási folyamat végső, fizetési folyamatáról különböző pénznemben vezetett bankkártyák felhasználásával.⁴³

⁴³ Vj/66-49/2014. számú irat

Budapest-Brüsszel (Charleroi) járat foglalása és fizetése forint alapú bankkártyával



Fizetési típus

MasterCard

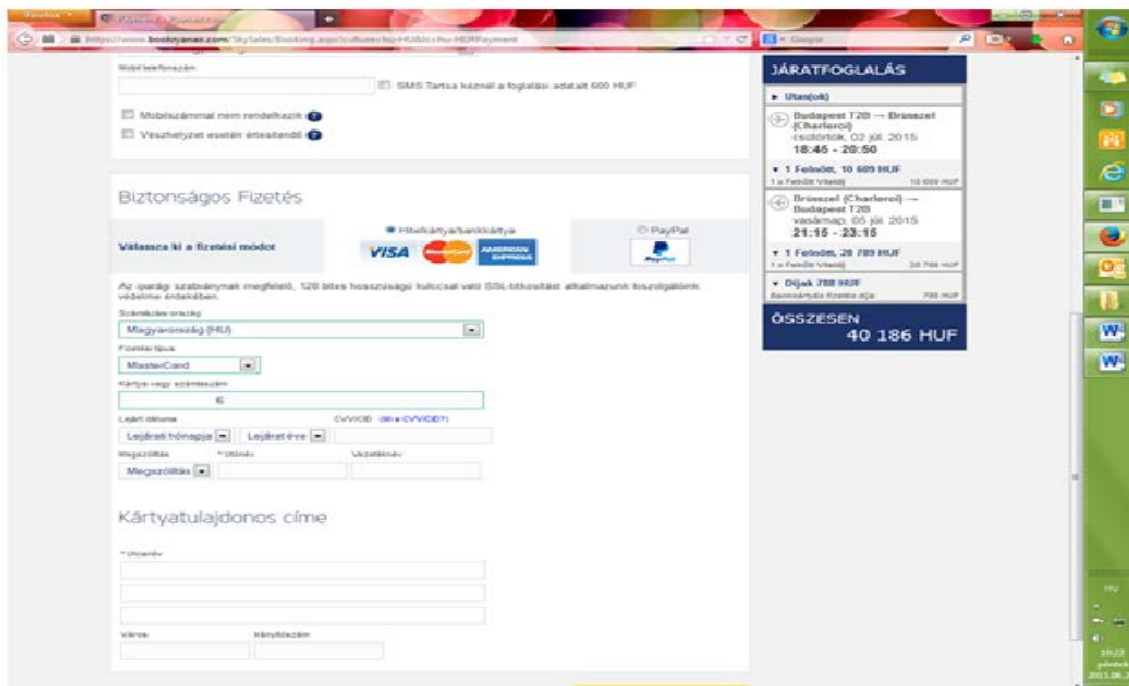
Fizetési típus

- American Express
- International Maestro
- MasterCard
- MasterCard Debit
- MasterCard PrePaid
- PayPal
- Visa
- Visa Connect**
- Visa Debit / Delta
- Visa Electron

CVV/CID (Mi a CVV/CID?)

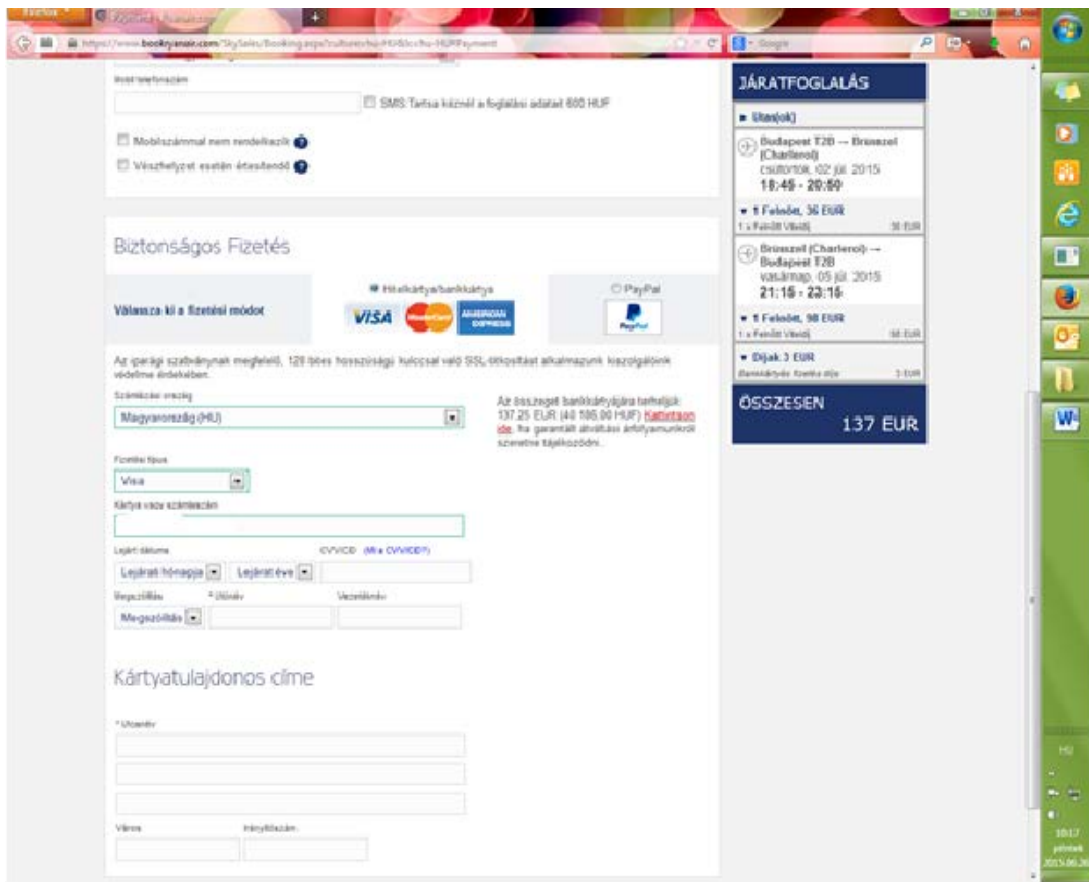
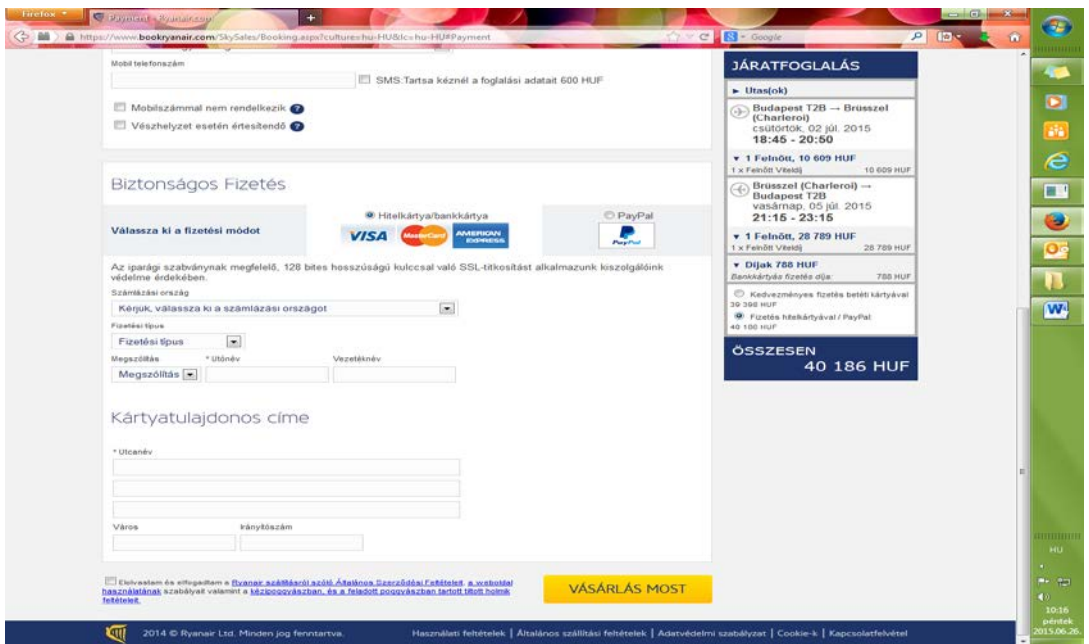
Járat éve

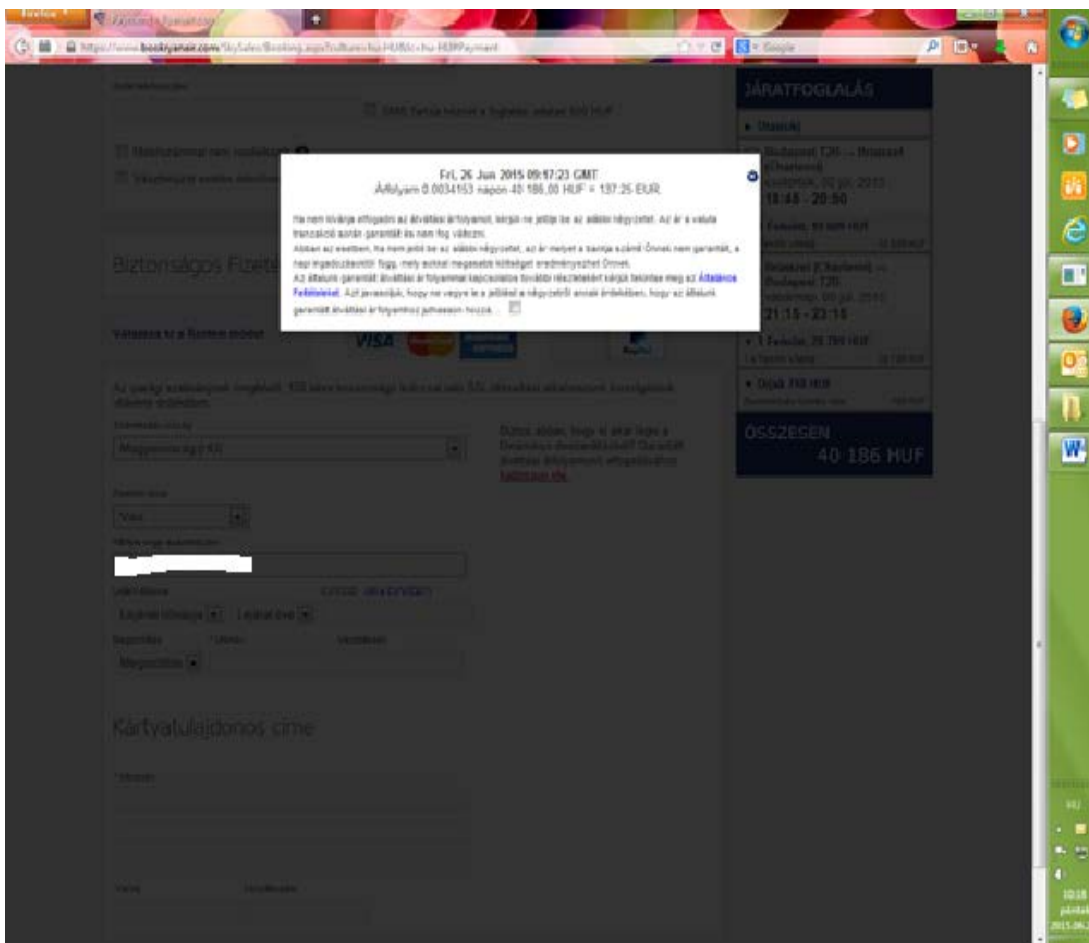
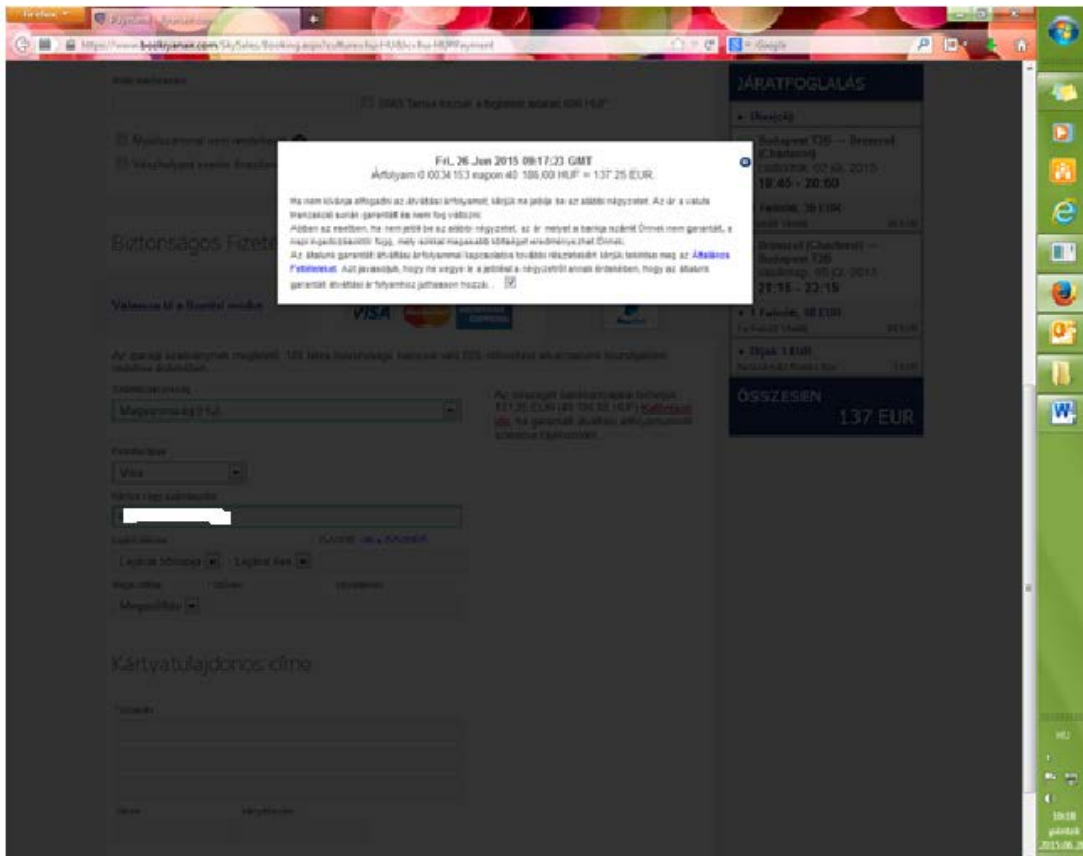
Vezetéknév

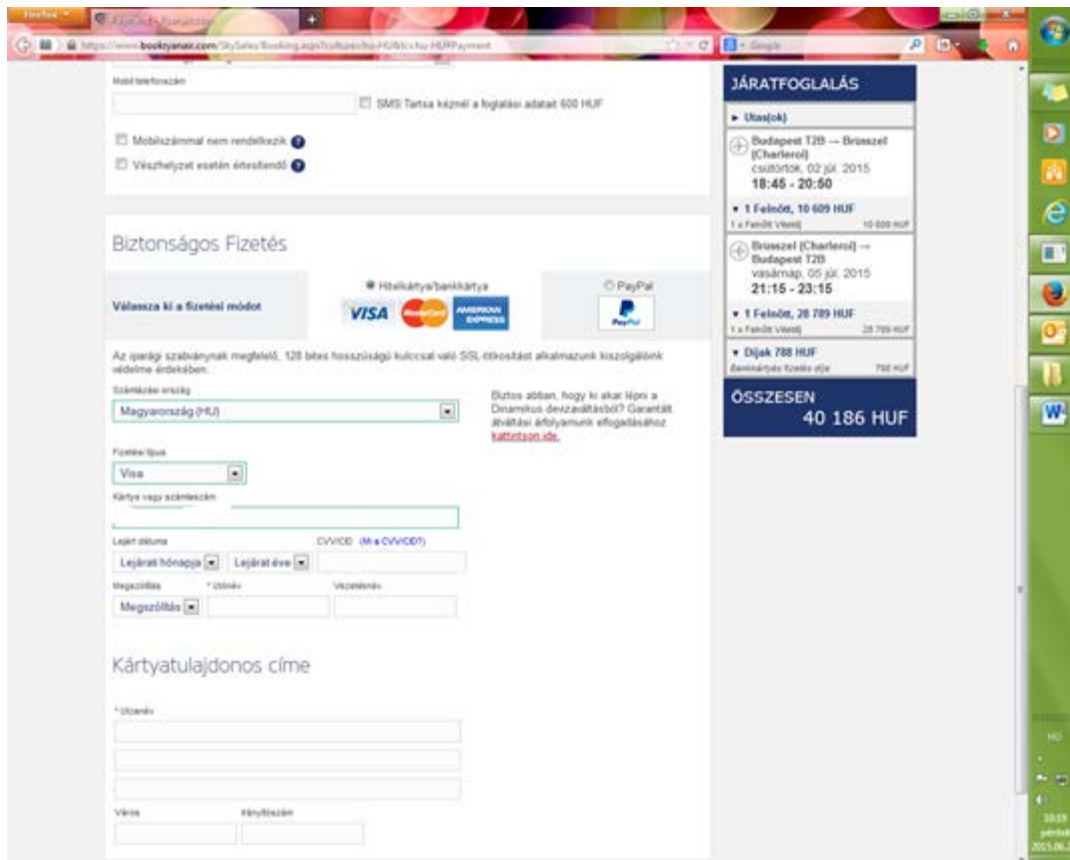


71. Budapesti indulást választva, forint alapú bankkártyával történő fizetési folyamat során az látszik, hogy a „Fizetés típusa” és a „Kártya vagy számlaszám” mezők kitöltését követően a további szükséges adatok megadása zavartalanul folytatódhat, a képernyő jobb oldalán megjelenő „Járatfoglalás” dobozban a forintban megadott összeg változatlan marad. Szükséges megjegyezni, hogy a hitelkártyával történő fizetés díja az utóbbi lépésben (mentésen) már bankkártyás fizetés díjaként látható.

Budapest-Brüsszel (Charleroi) járat foglalása és fizetése euró alapú bankkártyával







72. Amennyiben budapesti indulás esetén a fizetést euró alapú (nem a kiindulási ország pénznemében vezetett) bankkártyával szeretné a potenciális vásárló teljesíteni, akkor rögtön a „Fizetés típusa” és a „Kártya vagy számlaszám” mezők kitöltését követően (a további kötelező adatok megadását megelőzően) a képernyő jobb oldalán megjelenő „Járatfoglalás” dobozban a HUF-ban megadott összeg átvált EUR-ra, a képernyő közepén pedig a következő felirat tűnik fel (2014 decemberétől):

„Az összeget bankkártyájára terheljük 137,25 EUR (40 186,00 HUF) [Kattintson ide](#), ha garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni.”

73. A hiperhivatkozásra történő kattintást követően a pop-up ablak jelenik meg.

„Fri, 26 Jun 2015 09:17:23 GMT
Árfolyam 0.0034153 napon 40 186,00 HUF = 137.25 EUR.

Ha nem kívánja elfogadni az átváltási árfolyamot, kérjük ne jelölje be az alábbi négyzetet. Az ár a valuta tranzakció során garantált és nem fog változni.

Abban az esetben, ha nem jelöli be az alábbi négyzetet, az ár melyet a bankja számít Önnek nem garantált, a napi ingadozásoktól függ, mely sokkal magasabb költséget eredményezhet Önnek.

Az általunk garantált átváltási árfolyammal kapcsolatos további részletekért kérjük tekintse meg az [Általános Feltételeket](#). Azt javasoljuk, hogy ne vegye le a jelölést a négyzetről annak érdekében, hogy az általunk garantált átváltási árfolyamhoz juthasson hozzá. . ”

74. Amennyiben a jelölő pipát eltávolítja a fogyasztó a négyzetből, a pop-up ablak alatti – egyébként nem aktív, így szürkével takart – ablakban is látszik már az, hogy az EUR-ban megadott összeg visszavált HUF-ra, egyúttal a képernyő közepén szereplő felirat megváltozik az alábbira:

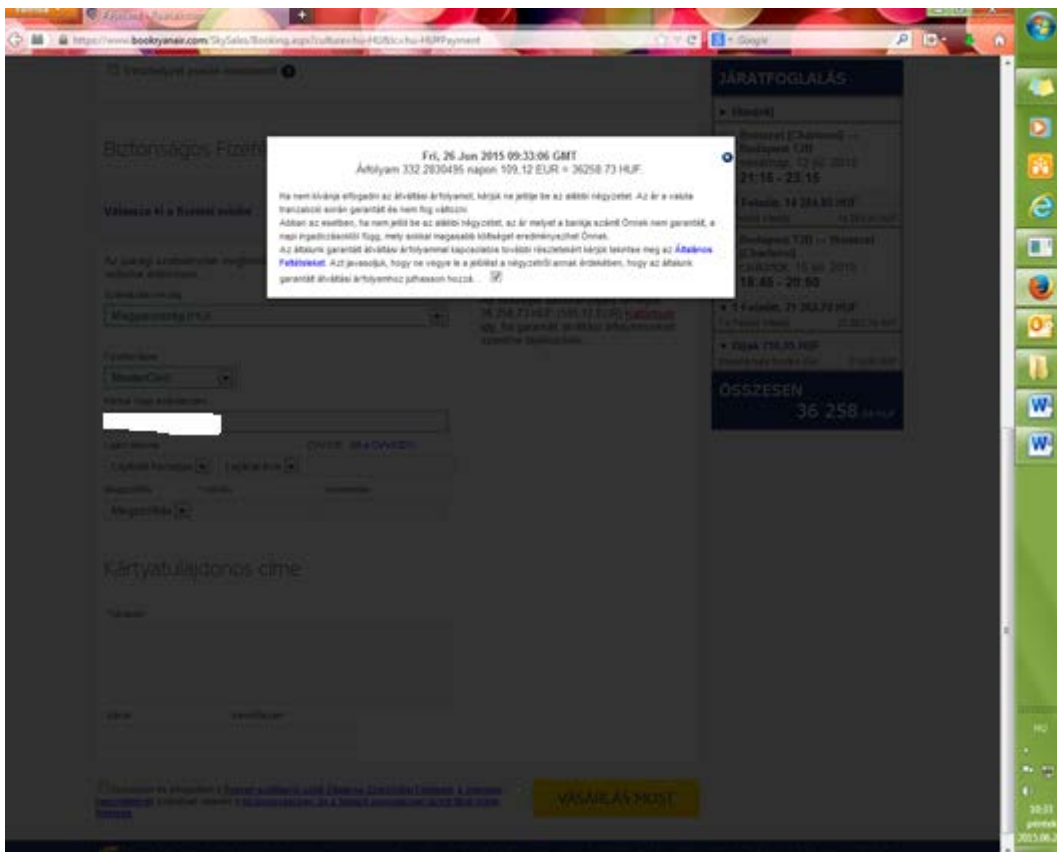
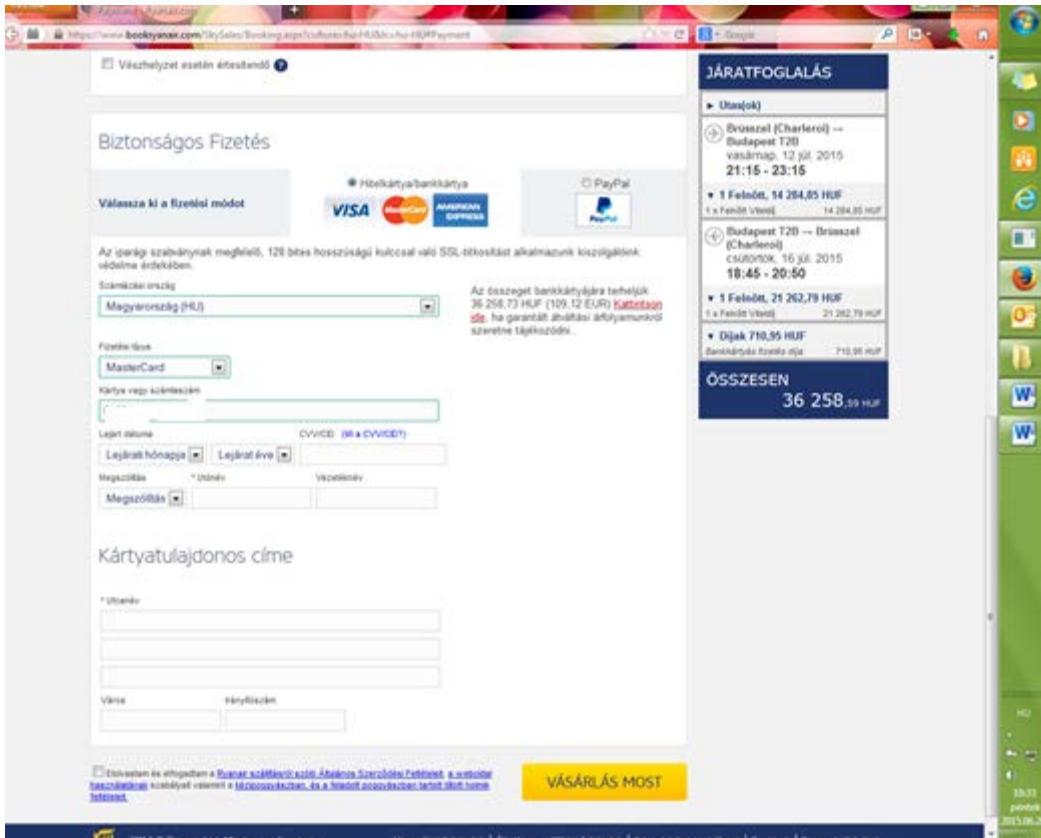
„Biztos abban, hogy ki akar lépni a Dinamikus devizaváltásból? Garantált átváltási árfolyamunk elfogadásához [kattintson ide.](#)”

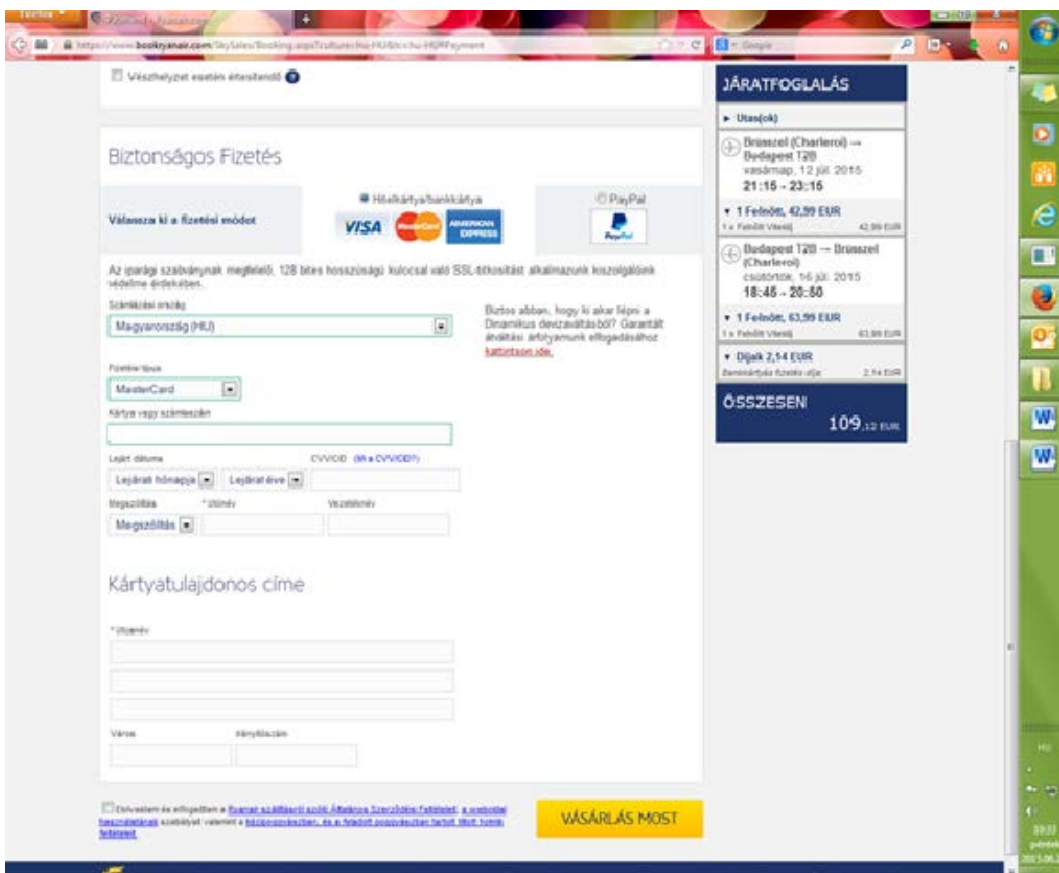
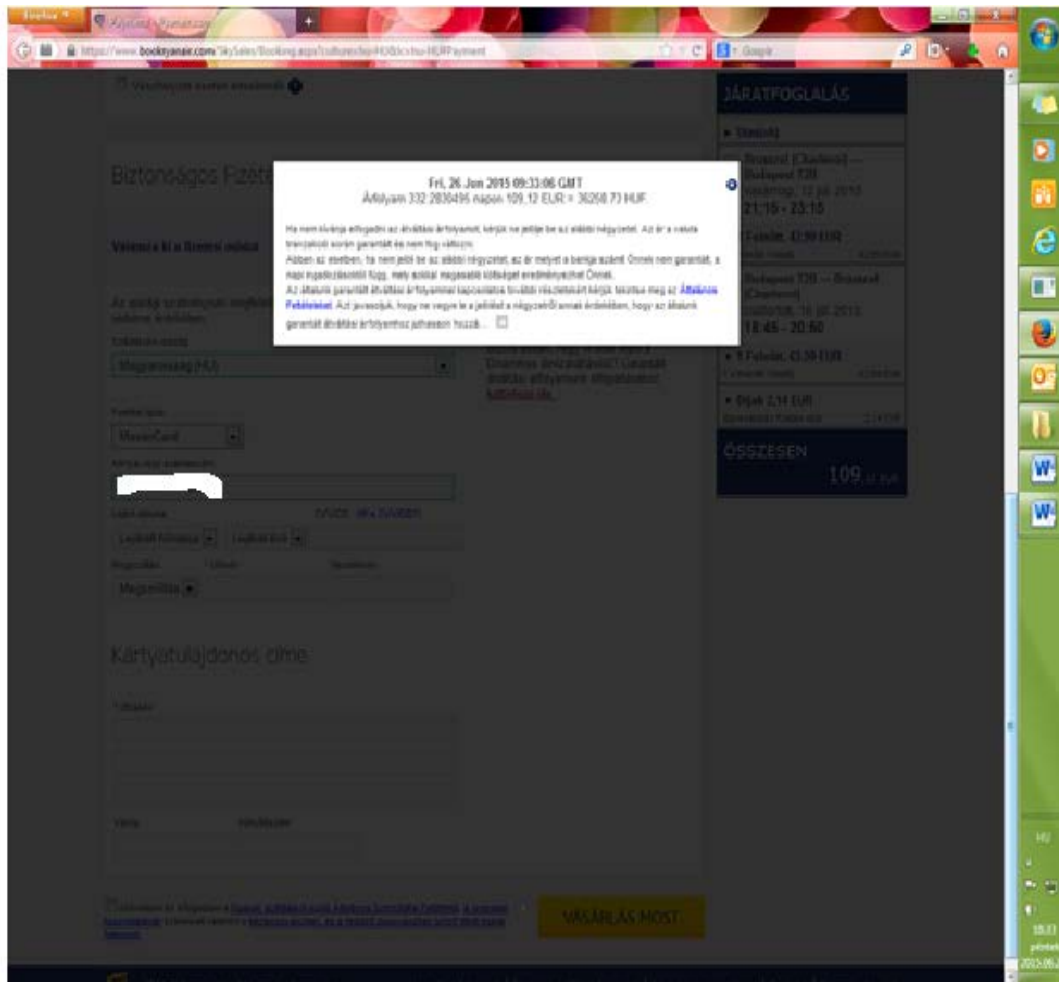
75. A pop-up ablak bezárása után az ablak aktívá válik (eltűnik a szürke szín), ezúttal tisztán látszik a HUF-ban megadott összeg és a figyelmeztető felirat. A felirat hiperhivatkozására kattintva ismét megjelenik az iménti pop-up ablak, azaz a fogyasztó dönthet úgy, hogy mégiscsak elfogadja a Ryanair által felkínált árfolyamváltást. Ennek elutasítása (a pipa törlése) esetén a HUF-ban megadott foglalási összeg kiegyenlítése folytatható.

Brüsszel (Charleroi)-Budapest járat foglalása és fizetése forint alapú bankkártyával

The screenshot shows the Ryanair website interface. The main content area displays flight options for the route "Brüsszel (Charleroi) → Budapest T2B". The selected flight is for Saturday, July 12, 2015, with a departure at 21:15 and arrival at 23:15. The price is 43,85 EUR. The flight details table shows the aircraft (FR8410), departure (21:15), arrival (23:15), and a normal tax of 43,85 EUR. The total price for the round trip is 109,12 EUR. The right sidebar shows the flight details and the total price breakdown: 42,99 EUR for the flight, 63,99 EUR for the return flight, and 2,14 EUR for the bank card fee.

The screenshot shows the Ryanair website payment page. The main content area is titled "Ryanair utalványok" and contains a form for entering the voucher number and a "BEVÁLTÁS" button. Below the form is a "Kapcsolat" section with a form for providing contact information (email and phone number) and a "Telefonszám" section with a form for providing a phone number. The right sidebar shows the flight details and the total price breakdown: 42,99 EUR for the flight, 63,99 EUR for the return flight, and 2,14 EUR for the bank card fee. The total price is 109,12 EUR.





76. Amennyiben a fogyasztó Magyarországtól eltérő kiindulási országból készül utazni és a fizetést forint alapú bankkártyával szeretné teljesíteni, akkor rögtön a „Fizetés típusa” és a „Kártya vagy számlaszám” mezők kitöltését követően (a további kötelező adatok megadását megelőzően) a képernyő jobb oldalán megjelenő „Járatfoglalás” dobozban az eredetileg EUR-ban megadott összeg átvált HUF-ra, a képernyő közepén pedig a következő felirat tűnik fel.

„Az összeget bankkártyájára terheljük 36 258,73 HUF (109,12 EUR) [Kattintson ide](#), ha garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni.”

77. A hiperhivatkozásra történő kattintást követően a pop-up ablak jelenik meg.

„Fri, 26 Jun 2015 09:37:26 GMT
Árfolyam 332.2830495 napon 109,12 EUR = 36258.73 HUF.

Ha nem kívánja elfogadni az átváltási árfolyamot, kérjük ne jelölje be az alábbi négyzetet. Az ár a valuta tranzakció során garantált és nem fog változni. Abban az esetben, ha nem jelöli be az alábbi négyzetet, az ár melyet a bankja számít Önnek nem garantált, a napi ingadozásoktól függ, mely sokkal magasabb költséget eredményezhet Önnek.

Az általunk garantált átváltási árfolyammal kapcsolatos további részletekért kérjük tekintse meg az Általános Feltételeket. Azt javasoljuk, hogy ne vegye le a jelölést a négyzetről annak érdekében, hogy az általunk garantált átváltási árfolyamhoz juthasson hozzá. ”

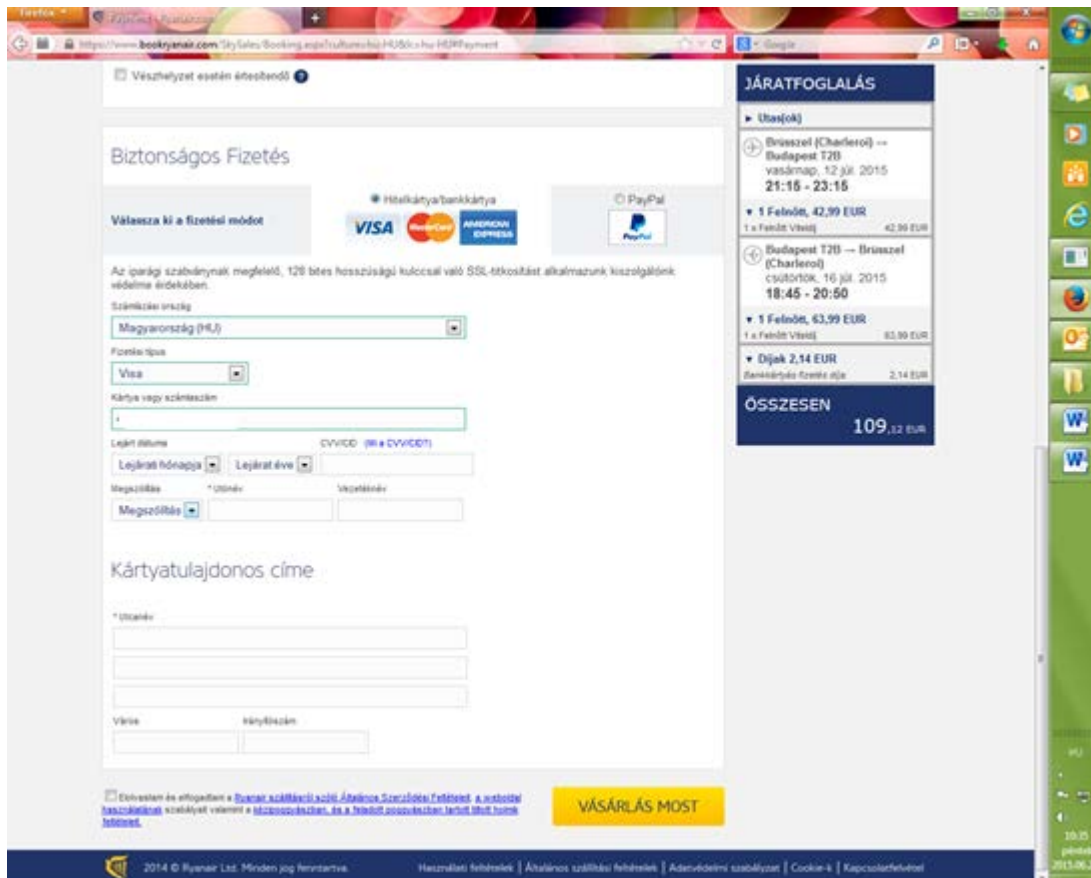
78. Amennyiben a jelölő pipát eltávolítja a fogyasztó a négyzetből, a pop-up ablak alatti ablakban is látszik már az, hogy a HUF-ban megadott összeg visszavált EUR-ra, egyúttal a képernyő közepén szereplő felirat megváltozik az alábbira:

„Biztos abban, hogy ki akar lépni a Dinamikus devizaváltásból? Garantált átváltási árfolyamunk elfogadásához [kattintson ide](#).”

79. A pop-up ablak bezárása után az ablak aktívvá válik, látszik az EUR-ban megadott összeg és a figyelmeztető felirat. A felirat hiperhivatkozására kattintva ismét megjelenik a pop-up ablak, azaz a fogyasztó dönthet úgy, hogy mégiscsak elfogadja a Ryanair által felkínált árfolyamváltást. Ennek elutasítása (a pipa törlése) esetén az EUR-ban megadott foglalási összeg kiegyenlítése folytatható.

Brüsszel (Charleroi)-Budapest járat foglalása és fizetése euró alapú bankkártyával

The screenshot shows the Ryanair website interface. On the left, there are sections for 'Ryanair utalványok', 'Kapcsolat', and 'Telefonszám'. The main content area on the right is titled 'JÁRATFOGLALÁS' and displays flight details for a round trip from Brussels (Charleroi) to Budapest on June 26, 2015. The total price is 109,12 EUR. Below the flight details, there are options for payment methods: 'Hitelkártya/bankkártya' and 'PayPal'.



80. Magyarországtól eltérő kiindulási ország választása esetén az euró alapú bankkártyával történő fizetési folyamat során az látszik, hogy a „Fizetés típusa” és a „Kártya vagy számlaszám” mezők kitöltését követően a további szükséges adatok megadása zavartalanul folytatódhat, a képernyő jobb oldalán megjelenő „Járatfoglalás” dobozban az EUR-ban megadott összeg változatlan marad.

A Ryanair felé jelzett fogyasztói panaszok

81. Az eljárás alá vont a 2014. december 1-jén kelt, Vj/66-13/2014. számon iktatott beadványa 6. számú mellékleteként megküldte a Ryanair felé jelzett fogyasztói panaszok másolatát. Az érintett fogyasztók azt kifogásolták, hogy a bankszámlájukat a foglalás pénznemétől eltérő valutában, illetőleg a foglalás során feltüntetettnél nagyobb összeggel terhelték meg.

82. A fogyasztói panaszok lényegét a jelen határozat mellékletében található táblázat tartalmazza.

[...]

83. A fogyasztói panaszokkal kapcsolatban a Ryanair hangsúlyozza, hogy amikor a Dinamikus Valuta Átváltási szolgáltatás alkalmazásra kerül, a Ryanair kizárólag a Monex-től származó információkat veszi alapul, [...].⁴⁴
84. A Ryanair előadta, hogy a [...] számú panaszok esetében [...] a Ryanair belső rendszere a bankkártya BIN-száma alapján azt jelezte, hogy a kártya (amellyel a fogyasztó vásárolt) a járat indulási helyétől eltérő pénznemben került kibocsátásra. [...].⁴⁵
85. [...]

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálati szakban

86. A Ryanair előadta, hogy az általa ajánlott árfolyamon számított végső ár vastagon szedve jelenik meg. A Ryanair az ügyfeleinek garantált átváltási árfolyamokat biztosít, azaz az internetes foglalási és fizetési folyamat utolsó lépéseként megjelenő pontos összeg kerül a fogyasztó bankszámlájáról levonásra. A kártyakibocsátó bank a devizaátváltási árfolyamot anélkül határozza meg, hogy az értékesítés helyén azt garantálná. A Ryanair a garantált átváltási árfolyamait naponta határozza meg. Az átváltási árfolyamokat a Ryanair egy nappal előre rögzíti a piacon működő különböző bankok által jegyzett, kiválasztott átváltási árfolyamok alapján, piaci mértékű felár hozzáadásával. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fenti eljárás a Visa és MasterCard kártyatársaságok szabályaival összhangban van.⁴⁶
87. A Ryanair felhívta a figyelmet arra, hogy az átváltási árfolyamokhoz egy kattintással átvivő link a fizetendő összeg után szerepel, méghozzá ugyanazzal a betűtípussal, mint az egész „fizetés” mező, de (a figyelem felhívása érdekében) más színnel, „További információk” elérhetőségére utalva. A fogyasztónak csak egyszerűen erre a linkre kell kattintania, és ekkor felugrik egy ablak. Az ablakban megjelenő szöveg ismerteti a Ryanair által ajánlott átváltási árfolyam részleteit – pl. 1000,- Ft összegnek 0.0035EUR/HUF átváltási árfolyamon 3,5 EUR felel meg. Ha a fogyasztó a Ryanair által ajánlott átváltási árfolyamot nem kívánja igénybe venni, akkor csak törölnie kell a mezőből a bejelölést. Ennek következtében a fogyasztó bankja által alkalmazott átváltási árfolyam lesz alkalmazandó. Ez egy általános és elkerülhetetlen gyakorlat arra az esetre, amikor a fogyasztó más pénznemű kártyával fizet, mint amit a foglalási eljárás során a fizetés pénzneméül megjelölt.⁴⁷
88. A Ryanair hangsúlyozta, hogy a fentieknek megfelelően, ha a fogyasztó bankszámlájáról levont forint összeg a Ryanair weboldalán a fizetési eljárás utolsó lépésénél feltüntetett pontos összegtől eltér, az eltérés csakis abból adódhat, hogy
- (i) a fogyasztó nem magyar forintban denominált (pl. euró pénznemű) kártyát használt; és

⁴⁴ Vj/66-22/2014. számú irat 4. pontja

⁴⁵ Vj/66-13/2014. számú irat 6. pontja

⁴⁶ P/1051-4/2013. számú irat 4. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁴⁷ P/1051-4/2013. számú irat 4. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

- (ii) a fogyasztó nem fogadta el a Ryanair által felajánlott átváltási árfolyamot, és így – a megfelelő jelölőnégyzet bejelölésének kihagyása által – automatikusan a saját pénzügyintézet által alkalmazott átváltási árfolyamon alapuló fizetést választotta.⁴⁸

89. Emiatt a fogyasztó bankja által ténylegesen alkalmazott átváltási árfolyam függvényében a fogyasztó által fizetendő pontos ár – akár pozitív, akár negatív irányban – eltérhet a Ryanair által a foglalási eljárás során ajánlott tényleges átváltási árfolyam alapján számított, a fizetési oldalon feltüntetett ártól.⁴⁹
90. A Ryanair kiemeli, hogy a fogyasztók a megfizetendő végső árat a foglalási folyamat minden szakaszában láthatják, összhangban az *Európai Parlament és a Tanács 1008/2008/EK Rendeletére a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról* 23. cikk (1) bekezdésében foglalt követelményekkel, amely szerint „[a] Szerződés hatálya alá tartozó tagállam területén található repülőtérről kiinduló légi járatok a nagyközönség számára rendelkezésre álló, felkínált vagy bármilyen formában – többek között az interneten – közzétett légi viteldíjaival és légi tarifáival együtt az azokra vonatkozó feltételeket is fel kell tüntetni. A megfizetendő végső árat mindenkor fel kell tüntetni, és annak magában kell foglalnia az alkalmazandó légi vitel- vagy légi tarifadíjat, valamint a közzététel idején elkerülhetetlen és előre látható valamennyi vonatkozó adót, díjat, felárat és illetéket”.⁵⁰
91. A Ryanair az általa alkalmazott valutaváltással kapcsolatosan előadta, hogy a GVH részéről az a feltételezés, amely szerint a Ryanair a foglalások során saját átváltási árfolyamot „alkalmaz”, önmagában bizonyos szintű félreértést vagy téves értelmezést jelez, mivel azt a látszatot kelti, hogy a fogyasztó nem tudja elkerülni a Ryanair átváltási árfolyamának használatát. A Ryanair előadta, hogy ez a feltételezés téves, mivel a fogyasztó mindig saját belátása szerint választhat a hitel-, illetve bankkártyáját kibocsátó bank és a Ryanair átváltási árfolyama között. Ez a választás csak akkor jelenik meg, ha a foglalás pénzneme, illetve a fogyasztó (bank- vagy hitel-) kártyájának pénzneme nem azonos, és ezért szükség van a konverzióra.⁵¹
92. A Ryanair kéri, hogy a GVH legyen tekintettel arra a tényre, hogy a foglalások egy részénél nincs szükség átváltásra, mivel az utasok gyakran a kiindulási célállomásra térnek vissza, és mivel az Európai Unió tagállamainak többségében (eurózóna) a pénznem (euró) azonos.⁵²
93. A Ryanair előadta, hogy természetesen teljesen szabad választást biztosít a fogyasztók számára abban, hogy melyik lehetőséget (a Ryanair vagy a pénzügyintézet által elvégzett valutaváltást) veszik inkább igénybe. A Ryanair a fogyasztókat szabályosan és teljes körűen tájékoztatja arról, hogy a bankjuk által alkalmazott átváltási árfolyam az általa felajánlottnál jelentősen magasabb is lehet. A fogyasztó anélkül nem tudja a foglalását befejezni, hogy a Ryanair átváltási árfolyamát el ne fogadja, vagy el ne utasítsa. A Ryanair által ajánlott átváltási árfolyamon számolt teljes ár feltüntetésével és a fogyasztók figyelmének arra való felhívásával, hogy a bank által alkalmazott átváltási árfolyam eltérhet, a Ryanair a fogyasztókat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon, teljes körűen tájékoztatja.⁵³

⁴⁸ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (A) alpontja és P/1051-4/2013. számú irat 3. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁴⁹ P/1051-4/2013. számú irat 3. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁵⁰ Vj/66-22/2014. számú irat 6. pontja

⁵¹ Vj/66-3/2014. számú irat 6. pontja

⁵² Vj/66-3/2014. számú irat 6. pontja

⁵³ P/1051-4/2013. számú irat 3. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

94. A Ryanair előadta, hogy amennyiben a fogyasztó bankszámlájának elsődleges pénzneme magyar forinttól eltérő pénznem (például euró), a fizetendő összeg a fogyasztó bankszámlájáról a megjelölt elsődleges pénznemben kerül levonásra, ez esetben a Ryanair saját átváltási árfolyamának alkalmazását ajánlja fel (és az ez alapján számított végösszeget is tünteti fel), amely a fogyasztó pénzügyi intézetének átváltási árfolyamával szemben biztonságot és kiszámíthatóságot nyújt a fogyasztó számára, mert ez nem követeli meg a fogyasztótól további pénzügyi információk beszerzését. A fogyasztó kártyáját kibocsátó pénzügyi intézet árfolyamának alkalmazása azonban nem csak további kutatást igényelhet a fogyasztótól, hanem az a kiszámíthatóság rovására is mehet, hiszen az alkalmazandó árfolyam a megterhelési kérés pénzügyi intézet része történő megérkezésének napjától függ. Ennek következtében a pénzügyi intézet által alkalmazott átváltási árfolyamon számított tényleges ár magasabb, illetve alacsonyabb lehet a Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyamon számított árnál.⁵⁴
95. A GVH azon kérdésére, miszerint az eljárás alá vont álláspontja szerint az átváltási rendszerrel kapcsolatos felugró ablak milyen üzenetet hordoz a fogyasztók számára, a Ryanair előadta, hogy a felugró ablak tájékoztatja a fogyasztókat a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamának előnyeiről (azaz a fix, tervezhető és kiszámítható átváltási díjról), amely garantált és nem változik, szemben a fogyasztók bankjai által alkalmazott árfolyammal, amely nem garantált és a napi árfolyam-ingadozás alapján változhat, így akár magasabb összeget is eredményezhet a Ryanair által ajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamnál. A felugró ablak szintén tájékoztat a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam szintjéről.⁵⁵
96. A jelen versenyfelügyeleti eljárás előzményét képező panaszos eljárásban a Ryanair egy Budapestről induló, feltételezetten nem forintban vezetett bankszámlához tartozó bankkártyás vásárlással kapcsolatosan kifejtette, hogy a Ryanair az általa kínált átváltási árfolyam alapján számított pontos összeg feltüntetése mellett részletes tájékoztatást adott a fogyasztó bankja által alkalmazott átváltási árfolyam választása esetén esetlegesen felmerülő eltérésekről is. A fogyasztó tehát egyértelmű és jól érthető tájékoztatást kapott arról, hogy a foglalása során átváltási árfolyam kerül alkalmazásra. Véleménye szerint a Ryanair a lehető legtisztességesebben járt el akkor, amikor a fogyasztóra bízta a választást az általa kínált és a fogyasztó bankja – bármely bankot is választotta – által alkalmazott átváltási árfolyamok elfogadása között úgy, hogy csak törölnie kellett a mezőből a bejelölést.⁵⁶
97. A panaszos eljárás tárgyául szolgáló ügyben az eljárás alá vont véleménye szerint a panaszos valószínűleg saját bankja átváltási árfolyamát választotta, kitörölte a mező bejelölését, és ennek következtében a számlájáról levont összeg a saját bankja átváltási árfolyamán került kiszámításra. Megjegyzi, hogy mivel minden bank a saját árfolyamait alkalmazza, az eltérés széles sávon mozoghat, ami a Ryanair átváltási árfolyamán számolt, a Ryanair fizetési oldalán megjelenő árnál akár alacsonyabb, akár magasabb összeget is eredményezhet. Ha a fogyasztó a Ryanair átváltási árfolyamát választotta volna, akkor a számlájára terhelendő végső árat látta volna, és úgy egyértelműen tudhatta volna, hogy mennyibe kerül a jegy.⁵⁷
98. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Ryanair a fizetési folyamat során szabályosan és teljes körűen tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a bankjuk által alkalmazott átváltási

⁵⁴ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (A) alpontja

⁵⁵ Vj/66-22/2014. számú irat 9. pontja

⁵⁶ P/1051-4/2013. számú irat 7. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁵⁷ P/1051-4/2013. számú irat 7. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

árfolyam a nála felajánlottnál jelentősen magasabb is lehet. A Ryanair által ajánlott átváltási árfolyamon számított teljes ár feltüntetésével és a fogyasztók figyelmének arra való felhívásával, hogy a bankjuk által alkalmazott átváltási árfolyam attól eltérhet, a Ryanair a fogyasztókat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, teljes körűen és szabályosan tájékoztatja. Egyértelmű, hogy a fizetési folyamat végén megjelenő összeg és a panaszos bankszámlájára terhelt tényleges összeg közötti különbség oka nem a Ryanair részéről tanúsított tisztességtelen magatartás, hanem az a panaszos tájékozott döntésének a következménye; amikor választott, hogy saját bankja vagy a Ryanair átváltási árfolyamát vegye igénybe, és amely utóbbi esetben egyértelműen tisztában volt a számlájáról levonandó összeggel.⁵⁸

99. A bankoktól származó esetlegesen téves adatszolgáltatással kapcsolatban a Ryanair felhívja a figyelmet arra, hogy számos esetben, habár az adott utas bankszámlája a kiindulási ország pénznemével azonos pénznemben volt vezetve, a kártya BIN-száma azt jelezte, hogy a kártya a foglalás helyétől eltérő pénznemben került kibocsátásra. [...].⁵⁹
100. A Ryanair rendszere a fizetési kártya banki azonosító számát harmadik féltől kapott adat alapján dolgozza fel. Amennyiben eltérés van a banki azonosító szám és a bankszámla pénzneme között, a Ryanair álláspontja szerint a társaság nem vonható felelősségre ezen adatok pontatlansága miatt. Ha a kártyatársaság vagy a kártyát kibocsátó bank elmulasztotta frissíteni a fogyasztók bankszámla adatait, amelynek következtében a Monex a banki azonosító számról téves információt kapott (amely nem egyezett a kártyabirtokos számlájának pénznemével); a fenti esetekben a Ryanair minden alkalommal helyesen ajánlotta fel az átváltást. A Ryanair sosem ajánlana fel átváltást olyan esetekben, amikor a kártya BIN-számával azonosított pénzneme és az indulási ország pénzneme azonos. Sajnálatos módon a Ryanair rendszere nem képes felismerni és megállapítani, ha a harmadik féltől kapott információk esetlegesen tévesek.⁶⁰
101. A Ryanair ismételten hangsúlyozza, hogy álláspontja szerint a Ryanair nem vonható felelősségre a BIN-szám és/vagy a bankszámla pénzneme tekintetében harmadik felektől érkező információk hibája vagy az ezekkel kapcsolatos ellentmondás miatt.⁶¹
102. Ezekben az esetekben az átváltással kapcsolatos problémák semmilyen módon nem hozhatóak összefüggésbe a Ryanair üzleti gyakorlatával, illetve kereskedelmi kommunikációjával; azok a bank, illetve a kártyatársaság érdekkörében merültek fel. A Ryanair álláspontja szerint ezen problémák némely esetben a valuta-átváltások összefüggésében merülnek fel és a fogyasztóknak kellene felkeresni a bankjukat annak érdekében, hogy visszaköveteljék a bankszámlájukról levont magasabb összeget.⁶²
103. Az ügyindító végzésben megjelölt, az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontja, valamint 7. §-ának (1) bekezdése valószínűsített megsértésével kapcsolatosan a Ryanair ismét hangsúlyozta, hogy a foglalási és fizetési folyamat egésze alatt a fogyasztók teljes szabadságot élveznek annak eldöntésében, hogy a Ryanair által felajánlott, a képernyőn nyomban megjelenő – és ezáltal átlátható, kiszámítható és szabadon összehasonlítható – átváltási árfolyamot vagy a saját pénztintézetük átváltási árfolyamát választják. A foglalási folyamat során a Ryanair elegendő időt biztosít a fogyasztó számára, hogy felfüggeszse a repülőjegy vásárlását és – a jól informált döntéshozatal érdekében – tájékozódjon a

⁵⁸ P/1051-4/2013. számú irat 7. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁵⁹ Vj/66-22/2014. számú irat 4. pontja

⁶⁰ Vj/66-22/2014. számú irat 8. pontja

⁶¹ Vj/66-22/2014. számú irat 4. pontja

⁶² Vj/66-13/2014. számú irat 6. pontja

pénzintézete által alkalmazott átváltási árfolyamról. Ezen túlmenően a fizetési folyamat során a Ryanair – a lehető legnagyobb figyelmet biztosítva – külön felugró (pop-up) ablak segítségével teljes körűen tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a saját pénzintézetük által alkalmazott átváltási árfolyam számottevően magasabb lehet a Ryanair által alkalmazottnál. A Ryanair saját átváltási árfolyamát számos kiválasztott nagy európai pénzintézet által alkalmazott átváltási árfolyama alapján határozza meg. Ennek megfelelően a Ryanair nem ellenőrzi – ahogy nem is képes ellenőrizni – a piacon elérhető átváltási ráták kirívóan alacsony és magas tartományait. A Ryanair által ajánlott átváltási árfolyam alapján számított teljes ár egyértelmű feltüntetésével, valamint a pénzintézetek által alkalmazott átváltási árfolyamok közötti lehetséges eltérések fogyasztók figyelmébe ajánlásával a Ryanair a lehető legteljesebb információt nyújtja a fogyasztók számára.⁶³

104. Következésképpen a fizetési folyamat végén megjelölt, a Ryanair saját árfolyamán számolt összeg, valamint a fogyasztó bankszámlájáról ténylegesen levont összeg közötti esetleges eltérés nem a Ryanair bárminemű jogellenes magatartására, hanem a fogyasztó saját pénzintézetének átváltási árfolyamára vezethető vissza, amely árfolyam alkalmazása a fogyasztó saját akarata és tájékozott döntése alapján történik. Ténylegesen és objektíven lehetetlen a Ryanair számára, hogy a világ minden egyes olyan pénzintézete tekintetében, ahol fogyasztónak bankszámlája lehet, ellenőrizze a pénzintézet által alkalmazott aktuális árfolyamokat és egyéb feltételeket (pl. jutalékok, stb.). Mivel tehát a Ryanair különböző valutákat alkalmazó országokból és országokba repülő járatokat üzemeltet és így különböző valutákkal kénytelen dolgozni, képtelen olyan összehasonlítással segíteni a fogyasztót, amely bemutatná a saját maga által használt átváltási árfolyam, valamint az adott fogyasztó által használt bankkártya által determinált pénzintézet aktuális árfolyama között különbséget. Ennek megfelelően a Ryanair nem vállalhat felelősséget a fogyasztó azon döntéséért, hogy a Ryanair átváltási árfolyama helyett saját pénzintézete által alkalmazott átváltási árfolyamot választja, hiszen a fogyasztó feltételezhetően ellenőrizte saját pénzintézete átváltási árfolyamát döntése meghozatala előtt. A fogyasztó saját pénzintézetének átváltási árfolyamát választó döntéséért a Ryanair semmilyen körülmények között nem tehető felelőssé, akkor sem, ha a fogyasztó elmulasztotta begyűjteni a szükséges – pénzintézete napi árfolyamára vonatkozó – információkat és ezért nem került abba a helyzetbe, hogy tájékozott döntést hozhasson. A fogyasztó döntését a Ryanair minden, a Ryanair számára elérhető információval támogatja, így amennyiben a fogyasztó még egy minimális gondosságot sem tanúsít és úgy választ a felkínált opciók közül, hogy a választás konzekvenciái ismeretlenek számára, az ilyen fogyasztó hanyagnak tekinthető. A fogyasztó hanyag magatartásáért pedig a Ryanair ugyanúgy nem vállalhat felelősséget, mint ahogy azért sem tartozik felelősséggel, hogy számos EU tagállam máig nem csatlakozott az eurózónához és ezért a pénznemek közötti átváltásra van szükség.⁶⁴

105. A Ryanair álláspontja szerint szükséges tehát annak egyértelművé tétele, hogy a Ryanair – a már említett jól látható pop-up ablakban – csak arról tudja tájékoztatni a fogyasztókat, hogy a pénzintézetük átváltási árfolyama eltérhet és akár jelentősen magasabb is lehet, mint a Ryanair által ajánlott. Ezzel szemben a Ryanair-nek nem áll módjában világszerte minden egyes fogyasztó bank- vagy hitelkártyáját kiállító – akár összesen több ezer – pénzintézet átváltási rátáját megállapítani és összegyűjteni. Ezen állítás valóság tartalmából és helytállóságából adódóan a Ryanair nem kelt semmilyen félrevezető benyomást. A Ryanair csakis azt az egyedüli bizonyosságot ajánlotta a fogyasztók számára, hogy a Ryanair által

⁶³ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁶⁴ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

ajánlott átváltási árfolyam – a fogyasztó pénzügyintézetének átváltási árfolyamával ellentétben – garantált.⁶⁵

106. A Ryanair által biztosított átváltási árfolyamokat naponta határozzák meg. A rátákat az alkalmazásukat megelőző napon, a piac különböző vezető pénzügyintézetei által ajánlott átváltási árfolyamok alapján állapítják meg, figyelembe véve az általános piaci feltételeket.⁶⁶
107. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Ryanair foglalási folyamatának egyik legfontosabb jellemzője az átláthatóság, amely az alábbiak által valósul meg:
- félkövér betűtípussal megjelenített „viteldíj doboz”;
 - minden egyes választható többletköltség (pl. poggyász díj) egyértelmű és jól látható megjelenítése, amennyiben a fogyasztó a Ryanair szolgáltatások igénybevételét választaná, továbbá e választható többletköltségek azonnali hozzáadása a végső árhoz;
 - kifejezett hozzájárulás az ÁSZF-hez, amely egyszerűen és könnyedén elérhető egy linkre történő kattintással;
 - egyértelmű tájékoztatás a Ryanair vagy a fogyasztó pénzügyintézetének átváltási árfolyamának alkalmazására vonatkozóan (a Ryanair átváltási árfolyama mértékének pontos meghatározása mellett).⁶⁷
108. A Ryanair álláspontja szerint a fentiekből következik, hogy sem az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontja szerinti megtévesztő tevékenység, sem ugyanezen törvény 7. §-ának (1) bekezdése szerinti megtévesztő mulasztás megállapíthatóságának feltételei nem állnak fenn, hiszen a Ryanair tényszerűen valós információval és a vásárláskor jól látható módon tájékoztatta a fogyasztókat a Ryanair átváltási árfolyamának alkalmazásáról vagy a fogyasztó pénzügyintézete átváltási árfolyamának lehetséges alkalmazásáról. Emellett a megjelenített információ nem volt se félrevezető, se megtévesztő, mivel a fogyasztó – tudatában annak, hogy pénzügyintézete átváltási árfolyama eltérhet a Ryanair által alkalmazottól – egyszerűen és könnyedén a saját pénzügyintézetének átváltási árfolyama alkalmazását választhatta a megfelelő jelölőnégyzetre kattintással.⁶⁸
109. Az eljárás alá vont előadta, hogy az irányadó magyar joggyakorlat (K-H-KJ-2013-543. számú kúriai döntés) szerint azon feltétel, amely szerint a kereskedelmi gyakorlat „*a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas*”, kiemelkedő jelentőséggel bír annak megállapítása során, hogy az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés, illetve 7. §-ának (1) bekezdés feltételei teljesülnek-e, figyelembe véve azt, hogy a helyzetet egy olyan ésszerűen tájékozott fogyasztó szemszögéből kell vizsgálni, aki az adott helyzetben általában elvárható gondossággal és odafigyeléssel jár el. A foglalási, valamint a fizetési folyamat során a fogyasztó teljes mértékben tisztában van azzal, hogy a pénzügyintézet átváltási árfolyamának alkalmazása a fogyasztó számára magasabb – vagy a kiszámíthatóság hiányában éppen alacsonyabb – költséggel fog járni, valamint, hogy a Ryanair képernyőn megjelenő átváltási árfolyamának alkalmazása csakis a bizonyosság és kiszámíthatóság előnyeit szolgálja. Az internet segítségével foglaló és fizető fogyasztók joggal tekinthetők olyan tájékozott fogyasztóknak, akik, miután megfelelő és teljes körű tájékoztatást kaptak arról, hogy a pénzügyintézet által alkalmazott átváltási árfolyam eltérhet a Ryanair által alkalmazottól, ügyleti döntésük során a Ryanair átváltási árfolyamát – a pénzügyintézet változékonnyal jellemezhető átváltási árfolyammal

⁶⁵ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁶⁶ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁶⁷ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁶⁸ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

szemben – annak kiszámíthatósága miatt választották. Következésképpen bármely olyan fogyasztó, aki szándékosan nem olvasta el a Ryanair által külön felugró ablakon közölt információt, nem tekinthető úgy, hogy az adott szituációban az Fttv. által megkövetelt megfelelő gondossággal és odafigyeléssel járt volna el.⁶⁹

110. A Ryanair felhívja a figyelmet arra, hogy a Kúria egy másik, K-H-KJ-2013-370. számú döntésében kiemeli, hogy a vállalkozás azon szándékának, hogy megtévessze a fogyasztókat, az információkból, illetve azok hiányából felismerhetőnek kell lennie. A Ryanair ugyanakkor bemutatta, hogy egyáltalán nem állt szándékában a fogyasztók megtévessztése vagy más módon történő félrevezetése, ilyen szándék esetén ugyanis a Ryanair nem ajánlotta volna fel a választás lehetőségét vagy nem nyújtott volna semmiféle tájékoztatást, illetve felajánlotta volna a lehetőséget anélkül, hogy feltüntette volna a Ryanair saját árfolyamát. Ezek egyikére sem került sor, hiszen a Ryanair felajánlotta a lehetőséget a fogyasztóknak, figyelmeztette őket a potenciális eltérésre, amely az átváltásból fakadhat, továbbá tisztességes és átlátható módon feltüntette a Ryanair saját átváltási árfolyamát. Amennyiben valamely fogyasztó kárt szenvedett, annak az oka az volt, hogy a fogyasztó nem járt el megfelelő figyelemmel és körültekintéssel és a saját pénzügyi intézetének ismeretlen árfolyamát választotta, amelyért a Ryanair nem vállalhat felelősséget.⁷⁰

111. Az eljárás alá vont úgy véli, hogy a GVH a fenti magyarázatot értékelni fogja és nem alkalmaz szankciót a Ryanair-rel szemben arra való tekintettel, hogy annak működése átlátható volt. Egyértelmű, hogy sem a Ryanair, sem más társaság nem képes arra, hogy világszinten valamennyi lehetséges pénzügyi intézetre és valamennyi lehetséges valutára vonatkozóan frissített átváltási árfolyamokat tegyen közzé. A Ryanair azon eljárása, amellyel biztosítja a fogyasztók számára a választás lehetőségét a saját bankjuk árfolyama és a Ryanair árfolyama között a Ryanair aktuális árfolyamának egyidejű feltüntetésével, a lehető legtisztességesebb és legátláthatóbb módszer. A Ryanair véleménye szerint bármilyen bírság, amelyre ezen gyakorlat alapján kerülne sor, hátrányos hatást fejtene ki erre a fogyasztóbarát szemléletre és eljárásra.⁷¹

112. Álláspontja szerint a Ryanair tisztességesen és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat a szolgáltatásairól, illetve azok feltételeiről, ezért kéri a GVH-t, hogy a Vj/66/2014. számú versenyfelügyeleti eljárást szüntesse meg.⁷²

Az eljárás alá vont álláspontja az eljáró versenytanács előzetes álláspontját követően

113. Az eljárás alá vont Vj/66-64/2014. számú beadványában tette meg az észrevételeit az eljáró versenytanács Vj/66-59/2014. számú előzetes álláspontjára.

114. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a tényállás-feltárási folyamat lezárultát követően, 2015. augusztus 27-én váratlanul kiterjesztette az eljárást.

115. A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 70. § (4)-(5) bekezdéseiben foglalt rendelkezések ellenére – amelyek alapján a GVH-nak elméletben lehetősége van az eljárás kiterjesztésére – a Ryanair sérelmezi a kiterjesztő végzésben foglaltakat a védekezéshez való alkotmányos jogára, valamint a törvényesség elvére hivatkozással, amelyeket a GVH megsértett, amikor a tizennégy hónap alatt kibocsátott kilenc adatkérést követően az eljárást kiterjesztette.

⁶⁹ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁷⁰ Vj/66-3/2014. számú irat 9. pontja (B) alpontja

⁷¹ Vj/66-3/2014. számú irat 10. oldal

⁷² Vj/66-3/2014. számú irat 10. oldal és Vj/66-13/2014. számú irat 4. oldal

116. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az eljárás tárgyának megváltoztatása, különösen egy hosszadalmas közigazgatási eljárás végéhez közeledve, kétség kívül a Ryanair védekezéshez való jogának megsértését eredményezte, mivel a társaságnak kevesebb ideje és lehetősége maradt észrevételeinek részletes kidolgozására. A GVH ezen lépése egyértelműen sérti a törvényesség elvét, mivel az eljárás tárgyának ily módon való kiterjesztése és a feltételezések ily módon történő megváltoztatása lehetőséget biztosítana a GVH részére, hogy bármiféle alap nélkül indítson eljárást, majd a feltárt tényeket az állítólagos jogsértésekhez igazítsa.
117. A Ryanair határozott és kifejezett álláspontja, hogy gyakorlata mindig megfelelt az Fttv.-ben előírt vonatkozó jogszabályi követelményeknek. Ellentétben az eljáró versenytanács előzetes álláspontjával, a Ryanair egyértelmű és időszerű tájékoztatást nyújt a fogyasztók számára a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel és annak választhatóságával kapcsolatban, ideértve a választás következményeit is.
118. Az eljárás alá vont beadványában ismét áttekintést adott a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer legfőbb jellemzőiről és funkcióiról (hivatkozva a korábbi beadványaira). Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy
- az átváltás csak abban az esetben merül fel, amennyiben az adott fogyasztó hitel- vagy bankkártyája az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett bankszámlaszámhoz tartozik;
 - amennyiben az átváltás alkalmazandó, a fogyasztó minden esetben választhat a Ryanair által felajánlott garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam és az adott fogyasztó bankja által ajánlott átváltási árfolyam között;
 - a Ryanair által ajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált és kiszámítható.
119. Amennyiben a bankszámla forinttól eltérő pénznemben van vezetve, a fizetendő összeg a fogyasztó számlájáról a számla pénznemében kerülne levonásra. Azokban az esetekben, amikor átváltásra kerül sor, a Ryanair felajánlja saját átváltási árfolyamának alkalmazását (azaz a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot) és a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam alapján számított fizetendő összeget tünteti fel. A Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam naponta kerül meghatározásra egy harmadik fél, a Monex (az átváltási műveletek elvégzésért felelős külső szolgáltató) által. Az átváltási árfolyamok egy nappal előre rögzítésre kerülnek a piacon működő különböző bankok által ajánlott átváltási árfolyamok alapján, piaci mértékű felár hozzáadásával. Az eljárás alá vont által felajánlott garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam a fogyasztó pénzügyintézetének átváltási árfolyamával szemben – amely egyáltalán nem számítható ki pontosan, hiszen függ a napi árfolyam-ingadozásoktól és a számla megterhelésére vonatkozó utasítás adott bank általi befogadásának időpontjától – biztonságot és kiszámíthatóságot nyújt a fogyasztók számára. Ennek következtében a pénzügyintézet által alkalmazott átváltási árfolyamon számított tényleges ár magasabb, illetve alacsonyabb is lehet a Ryanair által ajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamon számított árnál, de nem biztosítja a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam által nyújtott kiszámíthatóságot.
120. Az eljárás alá vont beadványa (annak I. számú mellékletében csatolt ábrával alátámasztva) részletesen ismertette a foglalási folyamat egyes lépései során a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatásokat. Ezen folyamattal kapcsolatban az eljárás alá vont kiemelte, hogy a Ryanair az ÁSZF 4.3 és 18. cikkeiben átláthatóan tájékoztatja a fogyasztókat a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról, annak választhatóságáról, garantált természetéről, valamint a fizetendő összeg és a fogyasztó bankja által felajánlott átváltási árfolyam használatával kalkulált fizetendő összeg között potenciálisan felmerülő eltérésről.

121. Az ÁSZF (ÁSZF 4.3 és 18. cikkei szerinti) szövegével összhangban a Ryanair a fogyasztókat arról tájékoztatja, hogy
- amennyiben a fogyasztó az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett számlához tartozó bank- vagy hitelkártyával fizet, úgy a fizetendő összeg a bankszámla pénznemében kerül felszámolásra;
 - a fenti esetben a külföldi használói díj alkalmazandó lehet és
 - a fogyasztó választhatja, hogy a fizetendő összeg a bank- vagy hitelkártya pénznemében kerüljön felszámításra (és a fogyasztó bankja saját árfolyama kerüljön alkalmazásra) vagy az indulási ország pénznemében kerüljön felszámításra, ez esetben a Ryanair által felajánlott és a fizetési kártya adatok megadása után a fizetési oldalon feltüntetett garantált átváltási árfolyam lesz alkalmazandó.
122. Az eljárás alá vont ismét kiemelte, hogy a fogyasztók számára az ÁSZF a foglalási folyamat során számos helyről folyamatosan elérhető. Az eljárás alá vont beadványának II. számú mellékleteként csatolt képernyőfelvételeken kiemelt több linket, ahonnan a Ryanair ÁSZF-je elérhető a társaság honlapjának főoldalán és a foglalási folyamat során is.
123. Hangsúlyozta továbbá, hogy minden fogyasztónak el kell fogadnia a Ryanair ÁSZF-jét mielőtt befejezné a foglalást, így a társaság feltételezi, hogy minden fogyasztó elolvasta az ÁSZF-et mielőtt azt ténylegesen el is fogadta.
124. Az eljárás alá vont ismét kiemelte, hogy az ÁSZF-en túlmenően a társaság egy olyan tájékoztató üzenetet is alkalmaz, amely a foglalási folyamat kezdetétől, azaz már akkor látható, amikor az adott fogyasztó a foglalást megkezdi azzal, hogy megnézi a társaság honlapjának „Jegykereső” menüpontja alatt elérhető repülőjáratokat. A menüpontban (az eljárás alá vont szerint feltűnő) sárga színnel olvasható, hogy „*Ha a megjelenítettől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizet, az ár módosulhat*”.
125. Az eljárás alá vont a fizetési oldalon és a felugró ablakban megjelenő részletes tájékoztatás kapcsán hangsúlyozta, hogy miután a fogyasztó beírta a kártya számát, a kártya ún. banki azonosító száma (BIN-szám) ellenőrzésre kerül, illetve az átváltási műveletek elvégzésért felelős külső szolgáltatótól (Monex) származó információk alapján a kérdéses bankszámla pénznemét is azonosítja a rendszer.
126. Amennyiben a Monextól származó információk alapján a rendszer a számla pénznemét az indulási ország pénznemétől eltérőként azonosítja, valuta átváltásra kerül sor. Ez azt is jelenti, hogy a Ryanair nem rendelkezik befolyással arra vonatkozóan, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer alkalmazásra kerül-e, illetve arra sem, hogy a kártya pénzneme (a BIN-szám alapján) helyesen kerül-e azonosításra, mivel a folyamat ezen szakaszai harmadik felek, mint a bankok, a kártyakibocsátó vagy a Monex, de semmi esetre sem a társaság feladatkörébe esnek.
127. Amennyiben valuta átváltásra kerül sor, a következő üzenet azonnal megjelenik a képernyőn (egy olyan példán keresztül bemutatva, ahol a bankszámla pénzneme euró): „Az összeget bankkártyájára terheljük XY EUR (XY HUF). *Kattintson ide*, ha garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni.”⁷³ Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a további, részletes információkhoz vezető link élénk piros színnel van kiemelve, így az még jobban látható a fogyasztók számára. Amint a fogyasztó rákattint a „*Kattintson ide*” linkre, egy felugró ablak a korábban már ismertetett szöveggel.

⁷³ 2014. december 18-át megelőzően a szöveg a következő volt: „Az összeget bankkártyájára terheljük XY EUR (XY HUF) [információért](#)), a tranzakció megerősítéséhez megjelenik a következő oldal.”

128. Az eljárás alá vont szerint a fizetés ezen fázisában a fogyasztó eldöntheti, hogy a bankja végezze el a valuta átváltást vagy választhatja a Ryanair által kínált garantált átváltási árfolyamot. Amennyiben a fogyasztó a bankja által alkalmazott árfolyamot választja, a fizetendő összeg az indulási ország pénznemében kerül feltüntetésre, amennyiben viszont a fogyasztó a Ryanair által alkalmazott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot választja, a fizetendő összeg a kártya pénznemében lesz látható. Miután a fogyasztó választott a fenti lehetőségek közül, a fizetési folyamat utolsó lépéséhez érkezik és megvásárolhatja a kiválasztott jegy(ek)et.
129. Az eljárás alá vont álláspontja szerint tehát a választás lehetősége a fogyasztók számára egyértelmű: az ÁSZF 4.3 és 18. cikkeiben, amelyekben foglaltakat minden fogyasztónak el kell fogadnia a foglalás befejezése előtt, a Ryanair kifejezett tájékoztatást nyújt az általa ajánlott átváltási árfolyamról (azaz az ún. külföldi használó díjról). A honlap „Jegykereső” menüpontja alatt a társaság egyértelműsíti a fogyasztók felé, hogy a feltüntetett ár a fizetéshez használt kártya pénznemének függvényében változhat, amely szintén felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a foglalási folyamat fizetési szakaszában átváltásra kerülhet sor. Továbbá, amint (a foglalási folyamat azon szakaszán, ahol) biztossá válik, hogy szükség lesz átváltásra, a társaság kifejezett és nagyon részletes tájékoztatást ad a fogyasztóknak a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerről, mint az átváltás egyik lehetőségéről mind a fizetési oldalon, mind pedig a felugró ablakban.
130. Az eljárás alá vont kifejezetten vitatja az eljáró versenytanács azon megállapítását, hogy „a *„[További információk](#)”* (és az azonos tartalmú *„[információkért](#)”* vagy a *„[Kattintson ide](#)”*, ha a garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni”) üzenete – különös tekintettel arra a körülményre is, hogy azok nem hangsúlyosan, nem kiemelten jelennek meg – nem azt jelenti a fogyasztóknak, hogy [...] lényeges információkat olvashat, hanem azt, hogy további, azaz kiegészítő jellegű, pontosító információkat találhat a felületen.” Ebben a tekintetben – analógia útján – az eljárás alá vont hivatkozik a GVH Versenytanácsának 2014. évi Fttv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntéseinek (”Elvi Állásfoglalások”) I.7.11. pontjában hivatkozott Vj-139/2004. számú ügyben tett megállapítására, amely szerint „A megtévesztésre alkalmasság megítélésénél figyelemmel kell lenni az adott tájékoztatás (reklám) szövegbeli és képi megjelenítésére – adott esetben, az abban foglalt szövegek, egyes képek kiemelésére, azok elhelyezésére, az alkalmazott betűnagyságra, vagyis az információk összehatására.
131. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a *„[Kattintson ide](#), ha a garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni”* üzenet, amelyben a link feltűnő piros színű, és amely a környező szöveggel azonos betűtípussal és -mérettel került megjelenítésre, felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamra vonatkozó lényeges információkat olvashatnak. Így, a következő lépésben, a felugró ablakban szerepeltetett információk szintén közvetlenül elérhetővé válnak a fogyasztók számára. Ugyanez irányadó „Az általunk garantált átváltási árfolyammal kapcsolatos további részletekért kérjük tekintse meg az [Általános Feltételeket](#)” tájékoztatás vonatkozásában is, ahol az *„[Általános Feltételek](#)”*-re (azaz az ÁSZF-re) mutató link feltűnő kék színnel van jelölve.
132. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fentiek tükrében a társaság egyértelmű és átlátható tájékoztatást ad a fogyasztóknak a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerről és a foglalási folyamat befejezésének során a fogyasztók tudatában vannak annak, hogy – amikor átváltásra kerül sor – az egyik lehetőség a Ryanair által felajánlott garantált átváltási árfolyam választása.

133. Az eljárás alá vont ismét kiemelte, hogy határozott álláspontja, hogy a foglalási és fizetési folyamat során a fogyasztók teljes mértékben szabadon dönthetnek arról, hogy a képernyőn pontosan megjelölt, ezáltal átlátható, kiszámítható és könnyen összehasonlítható, a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot vagy a fogyasztó saját pénzügyi intézményének árfolyamát választják.
134. Az eljárás alá vont álláspontja az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának azon megállapítás, hogy azok „a fogyasztók, akik például budapesti indulású járatok foglalása során euró vagy dollár alapú kártyával fizetnek, tudják azt, hogy a fizetés során átváltás fog történni,” egyben azt is feltételezi, hogy ezen fogyasztók magas szintű ismerettel rendelkeznek az online fizetési tranzakciókról, ideértve azt a tényt, hogy az átváltás felár megfizetésével jár.
135. Az eljárás alá vont elfogadja, hogy valóban fontos a fogyasztó számára, hogy tudja, hogy a kérdéses átváltást ki végzi el, azonban nem értünk egyet az eljáró versenytanács azon megjegyzésével, hogy ha a fogyasztó nem kap további tájékoztatást, azt gondolhatja, hogy az átváltásra a saját bankja aktuális átváltási árfolyama alapján kerül sor. Ebben a vonatkozásban ki kell emelni, hogy a Ryanair a bankok szolgáltatásaival „versenyezve” egy kiegészítő, opcionális szolgáltatást kínál (azaz a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot) és – az összes releváns információ megjelenítését követően – biztosítja a fogyasztók számára a lehetőséget, hogy a bankjuk által alkalmazott átváltási árfolyamot vagy a Ryanair által felajánlott, garantált átváltási árfolyamot válasszák.
136. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy ugyan átváltásra csak a fizetési tranzakciók bizonyos hányadában kerül sor, a társaság ennek ellenére részletes tájékoztatást nyújt a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerről és a fogyasztó választási lehetőségéről a teljes foglalási folyamat során, a következők szerint:
- a foglalási folyamat legelejétől kezdve kifejezetten tájékoztatja a fogyasztókat erről a lehetőségről az ÁSZF-jének 4.3 és 18. cikkeiben,
 - a “Jegykereső” menüpont alatt kifejezetten felhívja a fogyasztók figyelmét arra a tényre, hogy a feltüntetett ár változhat a fizetéshez használt kártya pénznemétől függően,
 - amikor a fogyasztó a fizetés fázishoz ér és megadja a fizetési kártyája adatait – azaz, ahol az átváltás kérdése relevánssá válik – a társaság (mind a fizetési oldalon anélkül, hogy a fogyasztó a felugró ablakhoz vezető linkre kattintana, illetve ezt követően a felugró ablakban) részletes és egyértelmű tájékoztatást nyújt, és választás elé állítja a fogyasztót.
137. Az eljárás alá vont szerint irracionális lenne elvárni a társaságtól, hogy részletes tájékoztatást nyújtson – beleértve a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának vagy elutasításának választhatóságát – a foglalási folyamat azon szakaszában, ahol még nem dőlt el és nem is dőlhetett el, hogy a fogyasztónak kell-e egyáltalán az átváltással kapcsolatban döntést hoznia.
138. Az eljárás alá vont álláspontja szerint noha a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának választása nem igényel semmilyen „aktív magatartást” a négyzet bejelölését/a jelölés levételét tekintve, az a tény, hogy a fogyasztó bejelölve hagyja a négyzetet (azaz a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot választja), feltételezi a másik lehetőség – nevezetesen a négyzet jelölése levételének és a fogyasztó bankja által kínált átváltási árfolyam alkalmazásának – megfontolását. A Ryanair álláspontja szerint nem csak az adott fogyasztó bankja által alkalmazott árfolyam választása (a négyzet jelölésének levételével) tekintendő aktív magatartásnak, hanem a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadását is választási döntésnek kell tekinteni.

139. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a foglalási folyamat azon további lépése, hogy a jelölő négyzet kivételét követően figyelmeztet a rendszer a jelölés visszaállítására sem nem „gyengíti” a választás tényét, sem nem „erősíti” a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam választásának alapbeállítás jellegét. Éppen ellenkezőleg, azáltal, hogy a Ryanair kifejezetten kéri a fogyasztót, hogy erősítse meg arra vonatkozó döntését, hogy nem a Dinamikus Valuta Átváltási rendszert választja
- a társaság újfent megerősíti, hogy a fogyasztónak volt választási lehetősége és megfontolta (azaz informált döntést hozott arról), hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszert választja-e vagy sem, és
 - a *“Biztos abban, hogy ki akar lépni a Dinamikus devizaváltásból? Garantált átváltási árfolyamunk elfogadásához [kattintson ide.](#)”* tájékoztatással a Ryanair további lehetőséget biztosít a fogyasztóknak (a vonatkozó linkre való kattintással), hogy részletes információkhoz jussanak a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyammal kapcsolatban.
140. Az eljárás alá vont a fogyasztó által meghozandó aktív választás tekintetében kiemelte továbbá, hogy az Fttv. 3., 6. és 7. §-aiban foglalt tilalmak esetében a tájékoztatás megtévesztő természete mellett a GVH-nak azt is bizonyítania kell, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalához vezette (vagy erre alkalmas volt), amelyet egyébként nem hozott volna meg. Az alkalmazandó magyar esetjog⁷⁴ alapján a tájékoztatás szövege, amely „a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas” kiemelkedő jelentőséggel bír annak megállapítása során, hogy az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésében vagy a 7. §-a (1) bekezdésében meghatározott feltételek teljesülnek-e. Az eljárás alá vont határozott álláspontja szerint a társaság által a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyammal kapcsolatos választással összefüggésben nyújtott tájékoztatás szövegezése világos, egyértelmű és semmi esetre sem értelmezhető úgy, hogy alkalmas lenne arra, hogy a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
141. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy az érintett fogyasztók az adott helyzetben általában elvárható gondossággal és odafigyeléssel járnak el. A Ryanair honlapján történő foglalási és fizetési folyamat során a fogyasztók ésszerűen jártak el, továbbá valamennyi, a megalapozott döntés meghozatalához szükséges információ is a rendelkezésükre állt. Ennek eredményeképpen pedig alappal feltételezhető, hogy nem hoztak olyan döntést, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.
142. Az eljárás alá vont előadta, hogy egyáltalán nem ért egyet az eljáró versenytanács azon álláspontjával, hogy a Ryanair megtévesztette a fogyasztókat a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadása vagy elutasítása következményei tekintetében. Hangsúlyozta, hogy a fizetési folyamat során a Ryanair megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat arról a tényről, hogy a bankjuk által alkalmazott átváltási árfolyam eltérhet a Ryanair által ajánlott, garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamtól.
143. Az ÁSZF 4.3 cikkében a társaság már a foglalási folyamat elejétől kezdve hangsúlyozta a felajánlott garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam és a fogyasztó bankja által elvégzett átváltás közötti eltérést, amikor rögzítette, hogy egyrészt “A Ryanair fix, előre meghatározott árfolyam váltót használ.”, másrészt “Amennyiben azt szeretné, hogy a bank váltsa át az összeget, kérjük vegye figyelembe, hogy a foglalás és a kártya terhelése között több napos eltérés is lehet melynek eredményeképpen eltérő lehet az átváltás az előre tervezettől.” Álláspontja szerint az ÁSZF 4.3 cikkének szövegezése világos és egyértelmű

⁷⁴ Lásd a Kúria K-H-KJ-2013-543. számú döntését

üzenetet tartalmaz a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam és a bank által elvégzett átváltás természete közötti eltérést illetően, nevezetesen, hogy a társaság Dinamikus Valuta Átváltási árfolyama egy garantált, kiszámítható lehetőség az árfolyam-ingadozásoktól és a banki tranzakció feldolgozásához kapcsolódó időbeli tényezőktől függő bank általi átváltással szemben.

144. Továbbá, a “Jegykereső” menüpont alatt a Ryanair kifejezetten felhívja a fogyasztók figyelmét arra a tényre, hogy a feltüntetett ár változhat a fizetéshez használt kártya pénznemétől függően. Ezen túlmenően, amint a fogyasztó megadta a kártya adatait és a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer potenciális alkalmazása felmerül, egy figyelmeztető üzenet jelenik meg, amely hozzáférést kínál a fogyasztónak az átváltáshoz kapcsolódó további információkhoz. A felugró ablak (amely szintén közvetlen hozzáférést biztosít az ÁSZF releváns részéhez) ismételten hangsúlyozza, hogy – a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyammal szemben – a fogyasztó bankja által alkalmazott átváltási árfolyam alapján kalkulált ár nem garantált és a napi árfolyam-ingadozásoktól függ.
145. A Ryanair hangsúlyozta, hogy nem köteles információt nyújtani a különböző bankok által alkalmazott átváltási árfolyamokról. A fogyasztó feladata az arra vonatkozó információ összegyűjtése, hogy a bankszámla megterhelésekor a bank átváltási árfolyama kedvezőbb-e vagy kedvezőtlenebb, mint a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam. A fogyasztónak egyedül kell meghoznia ügyleti döntését, hogy a Ryanair átváltási árfolyamát vagy a bank átváltási árfolyamát választja-e, mint ahogy azt a döntést is egyedül kell meghoznia, hogy a társaságnál vagy a társaság valamely versenytársánál akar-e repülőjegyet vásárolni. A társaság honlapján keresztül foglaló fogyasztók – az árfolyamok közötti lehetséges eltérésekről való megfelelő tájékoztatást követően – a foglalással egyidejűleg könnyen utána járhatnak a pénzügyi intézményük által alkalmazott átváltási árfolyamnak és azt összehasonlíthatják a Ryanair által felajánlott, garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyammal.
146. Az eljárás alá vont álláspontja szerint azzal, hogy a fogyasztókat a garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam és az adott fogyasztó pénzügyi intézménye által használt átváltási árfolyam közötti lehetséges eltérésekről tájékoztatja, valamint azzal, hogy a teljes fizetendő összeget a foglalási folyamat során a fogyasztó az átváltással kapcsolatban hozott döntésének megfelelő formában mindvégig feltünteti (azaz a feltüntetett ár pénzneme a fogyasztók döntésének megfelelően változik) a Ryanair a lehető legtöbb információt biztosítja a fogyasztók számára.
147. A fentiek alapján, a Ryanair úgy véli, hogy a fogyasztókat világosan és egyértelműen tájékoztatta magáról a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról, a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának vagy elutasításának választhatóságáról, valamint a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának vagy elutasításának következményeiről is a vizsgált időszak alatt, továbbá nem készítette a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, így a társaság nem valósította meg az Fttv. 7. § (1) bekezdésében meghatározott magatartást, ezáltal nem sértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát.
148. Az eljárás alá vont vitatja a tájékoztatások időszerűtlenségére vonatkozó megállapításokat is. Miután a Ryanair az egyik legnagyobb fapados légitársaság, a Ryanairrel utazó fogyasztókat kifejezetten a társaság által kínált alacsony árak vonzzák és keresik az elérhető legjobb és legalacsonyabb árakat. Ezért nagyon valószínű, hogy a fogyasztók jelentős része ténylegesen a társaság honlapjának „Jegykereső” menüpontja alatt kezdi meg a foglalást (amely könnyen elérhető a nyitólapon megjelenő egyik hivatkozásra kattintva). Ennél fogva a

fogyasztók nagy része több mint valószínű, hogy találkozik az alábbi tájékoztatás szövegével: “Ha a megjelenítettől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizet, az ár módosulhat”. Ennek eredményeképpen a Ryanair kifejezetten megfelelő módon jár el, amikor jó előre figyelmezteti és tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a foglalási folyamat során átváltás válhat szükségessé.

149. Az eljárás alá vont továbbá vitatja, hogy szükséges és ésszerű-e egyáltalán az összes fogyasztó tájékoztatása a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról a foglalási folyamat során, hiszen a fogyasztók egy részére az egyáltalán nem vonatkozik. Továbbá a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyama a bankszámla pénznemétől és az átváltási árfolyamok változásaitól függően határozható meg. Mivel a pénznemek átváltásának számos különböző kombinációja létezik, az erre vonatkozó tájékoztatást nem is lehetne a foglalási folyamat elején biztosítani, illetve a tájékoztatás csak azon fogyasztók tekintetében lenne egyáltalán szükséges, akik az átváltással érintettek, és csak akkor, ha az átváltás ténylegesen fel is merült. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az alkalmazandó Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamok, mint az utasbiztosítási díjak, olyan információk, amelyek harmadik fél (Monex) és nem a Ryanair által meghatározott közvetlen információk.
150. Ezt a megközelítést tovább erősíti – az eljárás alá vont szerint – a Ryanair levelezése a Civil Aviation Authority-val (az Egyesült Királyság polgári légiközlekedési hatósága; a továbbiakban: CAA)⁷⁵ a társaság honlapján keresztül ajánlott utasbiztosítások kérdéséről. A CAA-val történő egyeztetés középpontjában többek között az a kérdés állt, hogy az utasbiztosítást – azaz egy opcionális szolgáltatást, amelynek költsége az utat lefoglaló személyhez és magához a szervezett utazáshoz kapcsolódó számos különböző körülményen múlik – fel kellene-e tüntetni a Ryanair ÁSZF-jének részét képező díjtáblázatban.
151. 2010. február 16-án kelt válaszában a CAA rögzítette, hogy *“Önök nagyon világosan elmagyarázták annak nehézségét, hogy az utasbiztosítás díjáról pontos tájékoztatást nyújtsanak a Díjtáblázatban, figyelemmel az egységes díjtétel meghatározását lehetővé nem tevő változók számára. Noha azt gondoljuk, hogy az utasbiztosítás egy opcionális kiegészítő szolgáltatás, ezért az arra vonatkozó információkat kiemelt helyen és könnyen elérhető formában szükséges hozzáférhetővé tenni, egyetértünk abban, hogy részletes információk hozzáadása a Díjtáblázathoz nehézségeket okozna.”* Összefoglalva, a CAA elfogadta azon érvelést, hogy (i) a sok változótól függő szolgáltatások esetében és (ii) olyan szolgáltatásoknál, ahol így nincs lehetőség egységes díjtétel kialakítására – noha az adott szolgáltatás költségei iránt különösen érdeklődő vagy azzal érintett fogyasztók számára az információt elérhetővé kell tenni – nem szükséges minden fogyasztó számára, a foglalási folyamat kezdetétől az adott díj-tételről tájékoztatást adni.
152. Az eljárás alá vont ebben a körben is hangsúlyozta (utalva beadványa I. számú mellékletében ismertetett, a folyamatot bemutató ábrára), hogy a kártyaszám megadása és a számla pénznemét jelző BIN-szám azonosítása nélkül technikai szempontból nem határozható meg, hogy az átváltás szükségessége felmerül-e. Ezzel összhangban, az a tény, hogy a Ryanair
- már a „Jegykereső” menüpont alatt tájékoztatja a fogyasztókat az átváltás esetleges szükségességéről, és
 - részletesen tájékoztatja a fogyasztókat a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról közvetlenül azt követően, hogy a kártyaszám megadásra került,

⁷⁵A CAA az Egyesült Királyság speciális légiközlekedési szabályozója, amelynek a hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók védelmének biztosítása a légiközlekedési szolgáltatások tekintetében.

semmi esetre sem tekinthető megtévesztőnek, mivel a fogyasztók minden releváns információról időszerű tájékoztatást kaptak az ügyleti döntés meghozatalát megelőzően.

153. Az eljárás alá vont ismét hangsúlyozta, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam (azaz a "külföldi használó" díj) nem egy pontos összeg, mivel napról napra változik a banki művelet napján alkalmazandó aktuális átváltási árfolyamoktól függően. Összefoglalva, a "külföldi használó" díj összege a fizetéshez használt kártya és az indulási reptér pénznemétől és az árfolyam napi ingadozásaitól függ. Ennek eredményeképpen, nem lehetséges az alkalmazandó Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam szintjét meghatározni és feltüntetni azt megelőzően, hogy a fizetés részletei megadásra kerüljenek.
154. A Ryanair álláspontja szerint a könnyen elérhető felugró ablakban részletes, átlátható és egyértelmű tájékoztatást ad a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának vagy elutasításának választhatóságáról haladéktalanul azt követően, hogy az átváltás szükségessége felmerül; a fogyasztó (életszerűen, nem a kitöltési vagy elfogadási kötelezettségei miatt) nem tud előrehaladni a fizetési folyamattal anélkül, hogy a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamát elfogadná vagy elutasítaná, ami ismételt egyértelműen rámutat, hogy a társaság az ügyleti döntést megelőzően minden releváns tájékoztatást megad a fogyasztók számára.
155. A fentiek alapján, a Ryanair határozott álláspontja szerint időszerűen, még azelőtt tájékoztatja a fogyasztókat a Ryanair Dinamikus Valuta Átváltási árfolyama elfogadásának vagy elutasításának választhatóságáról, valamint az erre vonatkozó döntés pontos tartalmáról, hogy azok bármely ügyleti döntést meghoztak volna, így nem valósította az Fttv. 7. §-a (1) bekezdésében meghatározott magatartást, ezáltal nem sértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát.
156. Az eljárás alá vont álláspontja továbbá az, hogy a Ryanair átlátható és tárgyilagos tájékoztatást nyújtott a Társaság által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam előnyeiről is, a Ryanair nem ígérte és nem ígéri azt, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam kedvezőbb lenne, mint a fogyasztó bankja által alkalmazott átváltási árfolyam, hanem (kifejezetten) csak azt állítja, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált (ellentétben az adott fogyasztó pénzügyi intézménye által alkalmazott átváltási árfolyammal).
157. Ebben a vonatkozásban kiemeli, hogy az eljáró versenytanács
 - sem kifogásolta a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált természetét, és
 - maga ismerte el, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszert fogyasztóbarát intézkedésnek is lehet tekinteni, mivel a társaság átvállalja a fogyasztótól a későbbi banki átváltások és árfolyamváltozások kockázatát, valamint növeli a fizetendő ár kiszámíthatóságát.
158. A társaság álláspontja szerint a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam kedvezőbb voltát támasztja alá, hogy a fogyasztók azzal, hogy a garantált és kiszámítható Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot választják, elkerülhetik, hogy a folyamatosan jelenlévő napi árfolyam-ingadozások veszélyének legyenek kitéve.
159. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a felugró ablakban a társaság egy tárgyilagos állítást tesz és felhívja a fogyasztók figyelmét arra a tényre, hogy a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált. Ezt alátámasztja az a tény, hogy amennyiben a fogyasztó a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot választja, a Ryanair holnapján feltüntetett fizetendő ár és a fogyasztó bankszámláját terhelő összeg azonos lesz.

160. A fogyasztó bankjának átváltási árfolyamával való összehasonlítása kapcsán az eljárás alá vont csak a fogyasztó döntését befolyásoló tényezőket emeli ki, mégpedig azt, hogy a bank átváltási árfolyama nem garantált és a napi árfolyam-ingadozásoktól függ. A Ryanair csak annyit állít, hogy a bank átváltási árfolyamának választása magasabb költséget „eredményezhet” a fogyasztó számára, ami mind nyelvtani, mind cél szerinti értelmezés alapján azt jelenti, hogy a bank átváltási árfolyama eredményezhet, de nem feltétlenül eredményez magasabb fizetendő árat: ez magába foglalhat olyan eseteket is, amikor a bank átváltási árfolyamának választása alacsonyabb fizetendő árat eredményezhet (azonban mivel a Ryanair nincs abban a helyzetben, hogy minden olyan bank által alkalmazott összes árfolyamot ellenőrizze, amelynek a kártyáit a fogyasztók potenciálisan használhatják, így e tekintetben nem áll rendelkezésre semmilyen részletes dokumentáció).
161. A Ryanair álláspontja szerint a társaság két lehetőséget ajánl fel, és tájékoztatja a fogyasztókat az egyik vagy másik opció választásának következményeiről. A felugró ablakban feltüntetett állítás ezáltal igaz és pontos, így a Ryanair nem kelt félrevezető benyomást. A fogyasztó teljes szabadságot élvez annak eldöntésében, hogy elfogadja vagy elutasítja a Ryanair által felajánlott Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot. Továbbá, álláspontja szerint, miután a társaságnak nem áll módjában ellenőrizni valamennyi átváltási árfolyam-variációt, a végső fizetendő ár összegének a társaság Dinamikus Valuta Átváltási árfolyama alapján kiszámított feltüntetése egy sokkal átláthatóbb intézkedés, mint amennyiben a bank átváltási árfolyamát vennénk alapul, mivel a végső fizetendő ár az utóbbi esetben nem lenne egyértelmű a fogyasztó számára mindaddig, amíg a bankja a számláját meg nem terheli.
162. A fenti bekezdésben bemutatott érvekre is tekintettel az a tény, hogy a Ryanair a garantált Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot, mint alapbeállítás kínálja, akár a társaság reklámpolitikájának részeként is értelmezhető az eljárás alá vont szerint. Azt a tényt is figyelembe kell venni, hogy a fogyasztók gyorsan ellenőrizhetik a bankjuk által alkalmazott átváltási árfolyamot és amennyiben úgy találják, hogy bank átváltási árfolyama kedvezőbb lenne számukra, könnyen kijelentkezhetnek a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerből azzal, hogy leveszik a jelölést a négyzetről a felugró ablakban. Összességében tehát, mivel a fogyasztók minden szükséges tájékoztatást megkapnak, és könnyedén dönthetnek a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elvetéséről, a Ryanair álláspontja szerint az a tény, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam alkalmazása alapbeállításaként jelenik meg, nem tekinthető félrevezetőnek.
163. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az átváltási árfolyamok általában jelentős információnak minősülnek mind a fogyasztók, mind a bankok szempontjából, és ezáltal a banki honlapok főoldalán kerülnek feltüntetésre, vagy gyorsan és könnyen elérhetőek egy kattintással a nyitólapról. Erre és a fentiekben is ismertetett tájékoztatásokra tekintettel a Ryanair „*az átváltás szükségességéről és az alternatív döntésről az összes lényeges információt [...] érthető módon*” hozzáférhetővé tette a fogyasztók számára, ily módon lehetővé tette és elősegítette, hogy a fogyasztók jól megalapozott döntést hozzanak.
164. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy – ahogyan erre az eljárás folyamán korábban is rámutatott, a Ryanair nincs abban a helyzetben, hogy a különböző pénzügyi intézmények által használt átváltási árfolyamokat ellenőrizze. Továbbá, mivel álláspontja szerint csupán azt állította, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált, és figyelembe véve, hogy megcáfolta, hogy a társaság félrevezető benyomást keltett volna azzal, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam választása kedvezőbb lenne, a Ryanair véleménye szerint a társaság nem köteles a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam és a bank által alkalmazott átváltási árfolyam közötti esetleges különbséget bizonyítani.

165. Továbbá megjegyezte, hogy a Társaság álláspontja szerint a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadása vagy elutasítása egy olyan kereskedelmi/gazdasági döntés, amelyet csak a fogyasztó hozhat meg ugyanúgy, ahogy kizárólag a fogyasztó döntheti el, hogy a Ryanairnél foglal-e jegyet vagy egy másik légitársaságnál, miután utána nézett a különböző repülőjegy-áraknak, vagy azt, hogy kössön-e utasbiztosítást, miután utána nézett a különböző utasbiztosítást kínáló vállalkozásoknak. A fentiek alapján meggyőződése, hogy nem a társaság felelőssége az, hogy a tájékoztassa a fogyasztókat az összes alkalmazható átváltási árfolyam-kombinációról, mivel a fogyasztók könnyen és gyorsan hozzáférhetnek ezen információkhoz mind a foglalás előtt, mind a foglalási folyamat során.
166. A fentiek alapján a Ryanair meggyőződése, hogy tárgyilagosan tájékoztatta a fogyasztókat a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam garantált természetéről, a napi árfolyam-ingadozásoknak kitett banki átváltási árfolyam választásának kockázatairól és a két választás közötti lehetséges különbségekről, tehát nem valósította meg az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában meghatározott magatartást és ezáltal nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát.
167. A fentiek alapján (mivel az eljáró versenytanács állításai megalapozatlanok) az eljárás alá vont elsődlegesen kérte, hogy a Ket. 31. § (1) bekezdés j) pontjával az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást szüntesse meg.
168. Arra az esetre, ha az eljárás alá vont határozott érvei ellenére, az eljáró versenytanács mégis megállapítaná a jogsértést, a Tptv. 75. § (1) bekezdése, valamint a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 6/2014. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló közleménye (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) alapján, de a fenti álláspontja fenntartása mellett, a társaság – jóhiszemű hozzáállását mutatva a GVH felé – a következő kötelezettségek vállalását ajánlotta fel:
- az ÁSZF 18. cikkében szereplő „külföldi használó” díj megjelölés helyett a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam”-ra utal;
 - az ÁSZF 4.3 és 8. cikkének megfogalmazását tovább finomítja annak érdekében, hogy tájékoztassa a fogyasztókat a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam” tényleges szintjéről arra való utalással, hogy a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam” azt követően kerül meghatározásra, hogy a fogyasztó a fizetési oldalon megadja a kártyaadatokat. Továbbá, a jobb érthetőség kedvéért az ÁSZF 4.3 cikkében szereplő vonatkozó szöveg az ÁSZF 18. cikke szövegébe is beépítésre kerülne;
 - az ÁSZF részét képező Díjtáblázatban utal a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer lehetséges alkalmazására oly módon, hogy az ÁSZF 4.3 és 18. cikkére hivatkozva meghatározza a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam” fogalmát;
 - a foglalási kezdőoldalon utal a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer/ a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam” esetleges alkalmazására és
 - a fizetési fő-oldalon még hangsúlyosabban utal a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerre/a „Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam”-ra.
169. A társaság álláspontja szerint a fenti változtatások bevezetésével hozzáigazíthatja kereskedelmi gyakorlatát az eljáró versenytanács által meghatározott követelményekhez. Továbbá, a kötelezettségvállalások útmutatást nyújthatnak a Ryanair versenytársai részére a saját kereskedelmi gyakorlatuk kialakítása során, hozzájárulhatnak az érintett piacon lévő átláthatóság növeléséhez, csökkenthetik az információs aszimmetriát a piaci szereplők és a

fogyasztók között, továbbá a közérdek védelmét is biztosítanak (figyelemmel a Tpvt. 78. § (1) bekezdésére és a Kötelezettségvállalási Közlemény 8. bekezdésére). Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fent felsorolt kötelezettségvállalások megfelelően eleget tehetnének az eljáró versenytanács azon céljának, amelyet a jogsértő gyakorlatok tervezett megtiltásával kívánna elérni.

170. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a kötelezettségvállalások pontosítása, végrehajtása kapcsán kész együttműködni, valamint tárgyalásokat kezdeményezni az eljáró versenytanáccsal annak érdekében, hogy az előzetes álláspontban megfogalmazott aggályok a lehető leghatékonyabb módon eloszlásra kerüljenek.
171. A fenti kötelezettségvállalásokkal kapcsolatban az eljárás alá vont utalt a lengyel Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hatóság egy nemrégiben befejezett ügyére. A szóban forgó esetben a lengyel versenyhatóság megszüntette az eljárást a Ryanairrel szemben, mivel elégedett volt azokkal az intézkedésekkel, amelyeket a társaság az ügy megoldására bevezetett. A lengyel versenyhatóság sajtóközleményében rögzítette, hogy *“2013. december 31-én a Lengyel Versenyhatóság vizsgálati eljárást indított (DDK-403-26/13/MBM ügyszámon), amely annak feltárására irányult, hogy az utasok részére tájékoztatása elmaradása arról, hogy amennyiben bankkártyával fizetnek a <http://www.ryanair.com.pl> weboldalon, az a kétszeres valutaátváltás folytán plusz költséggel jár, megsérti-e a kollektív fogyasztói érdekeket. A Lengyel Versenyhatóság megszüntette a vizsgálati eljárást anélkül, hogy megvádolta volna a Ryanair-t a kollektív fogyasztói érdekek megsértésével, mivel a hatóság elfogadta a Ryanair a felmerült problémára adott magyarázatát és a probléma megoldására eszközölt intézkedéseit.”*
172. Az eljáró versenytanács által kilátásba helyezett szankciókkal kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy a Ryanair által alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok megtiltása indokolatlan és megalapozatlan intézkedés lenne. A Tpvt.-hez készült kommentár alapján⁷⁶ jogsértő magatartás további folytatásától való eltiltást abban az esetben lehet alkalmazni, ha a jogsértést nem került megszüntetésre a határozat meghozatalának időpontjában. A vonatkozó joggyakorlat⁷⁷ alapján továbbá a tiltásnak szükségesnek és arányosnak kell lennie. Az eljárás alá vont csak néhány olyan határozatot azonosított, ahol ilyenfajta szankció került alkalmazásra.⁷⁸ A Ryanair azonban nem tudja elképzelni azt sem, hogy a kereskedelmi gyakorlattól való eltiltás hogyan valósulna meg a gyakorlatban, álláspontja szerint az eljáró versenytanács nem fejtette ki megfelelően a végrehajtás részleteit.
173. A tervezett bírság kapcsán az eljárás alá vont az alábbi figyelembe veendő enyhítő körülményeket sorolta fel a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményére (a továbbiakban: Bírság Közlemény)⁷⁹ is tekintettel:
- a felajánlott kötelezettségvállalások (a Bírság Közlemény 23. és 26. bekezdése alapján jelentős bírságenyhítő körülményekként),
 - a bírság negatívan befolyásolná a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer fogyasztóbarát alkalmazását,
 - a foglalások meghatározott részénél az átváltás fel sem merült, ezáltal a társaság

⁷⁶A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvényhez készült kommentár; Gazdasági Versenyhivatal, Budapest, 2014

⁷⁷Fővárosi Ítéltábla. 2.Kf.27.430/206/8. számú ügyben hozott döntése

⁷⁸Pl. Vj-28/2006/58. számú, a Vj-33/2006/19. számú, a Vj-44/2006/25. számú, a Vj-13/2007/18. számú és a Vj/127-030/2009. számú határozatok

⁷⁹Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vonttal egyetért abban, hogy a jelen ügyben a fenti közlemény, nem pedig a 2/2015. számú, a 2015. október 1-je után megküldött előzetes álláspontok esetében alkalmazandó közlemény az irányadó, amely egyébként is kedvezőtlenebb lenne az eljárás alá vont számára a releváns árbevétel alapú bírságolásra tekintettel.,

kereskedelmi gyakorlatának feltételezett félrevezető jellege nem okozott kárt,

- mivel erős verseny van a légitársaságok között, a fogyasztók különböző légitársaságok közül választhatnak igényeik és preferenciáik alapján (a Bíróság Közlemény 19. bekezdése alapján),⁸⁰
- tekintettel arra, hogy a társaság szándéka nem a félrevezetés, hanem éppen ellenkezőleg az, hogy a fogyasztó számára kiszámítható megoldást kínáljon (a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer formájában), azoknál a foglalásoknál, ahol az átváltás felmerül, a Ryanair álláspontja szerint a feltételezett jogsértés nem róható fel a társaságnak, ezáltal a felróhatóság szintje minimális kellene, hogy legyen vagy egyáltalán nem kellene, hogy megállapításra kerüljön,
- a Ryanair megválaszolta és kezelte a feltételezett jogsértéssel összefüggő panaszokban felvetett azon aggályokat, ahol a probléma valamely harmadik fél tevékenysége miatt (például a fogyasztó bankja) merült fel, továbbá a társaság részletes tájékoztatást nyújtott a panaszosoknak azzal kapcsolatban, hogy hogyan járjanak el,
- a versenyfelügyeleti eljárás során az eljárás alá vont végig jóhiszeműen, a jogszabályokban meghatározott minimumot lényegesen meghaladó mértékben együttműködött, kiemelkedően nagyszámú adatszolgáltatási kötelezettségét mindig pontosan, az elvártnál magasabb minőségben és tartalomban teljesítette.

Az eljárás alá vont nyilatkozata a foglalási felület és egyéb tájékoztatások módosítása kapcsán

174. Az eljáró versenytanács a Vj/066-66/2014. számú végzésében arra hívta fel a társaságot, hogy a vonatkozó dokumentáció csatolásával nyilatkozzon arról, hogy a versenyfelügyeleti eljárásban 2015. október 29-én tartott tárgyalást követően hogyan, miért és mikor módosította foglalási felületén a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel kapcsolatban adott tájékoztatásokat.
175. Az eljárás alá vont Vj/66-70/2014. számú nyilatkozatában ismertette a véghezvitt és tervezett a módosításokat. Az eljárás alá vont módosította ÁSZF-jét és a foglalási felületét is. A módosításokat képernyőmentésekkel igazolta. Az ÁSZF vonatkozó pontjai ekként módosultak:

„4.3 CIKK - DEVIZA-ÁTVÁLTÁS

A Ryanair fix, előre meghatározott devizaárfolyamokat alkalmaz. Az alkalmazandó aktuális devizaárfolyam a fizetési oldalon jelenik meg azt követően, hogy a vásárló megadta a fizetéshez használt kártya adatait. Amennyiben azt szeretné, hogy a bank váltsa át az összeget, kérjük vegye figyelembe hogy a foglalás és a kártya terhelése között több napos eltérés is lehet melynek eredményeképpen eltérő lehet az átváltás az előre tervezettől. Ezen esetben lehetséges, hogy az átváltás veszteséges lesz.”

„18. CIKK - KÉSZPÉNZZEL ILLETVE HITEL- VAGY BETÉTI (DEBIT) KÁRTYÁVAL VALÓ FIZETÉS

[...]

Az az utas, aki fizetési kártyájával honlapunkon nem annak az országnak a pénznemében fizet, ahonnan a járat indul, számláját a fizetési kártya pénznemében kapja, a deviza-átváltást követően. Az alkalmazandó aktuális devizaárfolyam a fizetési oldalon megjelenik miután megadta a fizetéshez használt kártya adatait. A megjelenített árfolyam a későbbiekben már nem módosul. Amennyiben a vásárló nem fogadja el a felkínált

⁸⁰ Vj-55/2005. számú ügyben hozott határozat

devizaárfolyamot, negatív árfolyamváltozás esete is bekövetkezhet abban az időszakban, ami a foglalás megtétele után eltelik addig, amíg az Ön kártyáját kibocsátó bank átváltja a tranzakciót. A legtöbb esetben ugyanis az átváltás több napot is igénybe vehet a foglalás időpontjától számítva.”

176. Az eljárás alá vont előadása szerint a módosítások alapvető célja a társaság honlapját használó és azon keresztül repülőjegyet foglaló fogyasztók még átláthatóbb és egyértelműbb tájékoztatása. Az ÁSZF 4.3 cikkének elnevezésében a „valuta” szó helyett a „deviza-átváltás” szó került feltüntetésre, elkerülendő ezzel a valuta-deviza szóhasználat okozta esetleges félreértést. A korábbi szöveghez tett kiegészítés pontosítja azt is, hogy amennyiben a fizetéssel összefüggésben átváltás merül fel (azaz amennyiben a fogyasztó az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett fizetési kártyával fizet), a Ryanair által garantált átváltási árfolyamot alkalmaz, amely alapján kalkulált végső fizetendő összeg a foglalási folyamat során a fizetési kártya adatainak megadása után kerül feltüntetésre.
177. Az ÁSZF 18. cikkének korábbi szövegéből kikerült a „külföldi használó” díj kifejezés, így az eljárás alá vont szerint a fogyasztók számára még egyértelműbbé vált, hogy
- amennyiben a fizetéshez használt kártya pénzneme és az indulási ország pénzneme eltér, átváltásra fog sor kerülni;
 - az alkalmazandó devizaárfolyam a fizetési kártya adatainak megadását követően kerül feltüntetésre;
 - a Ryanair garantált árfolyamot alkalmaz, amely a későbbiekben nem módosul;
 - a fogyasztó választhat, és amennyiben úgy dönt, hogy az átváltást a bankja végezze el, a Társaság felhívja a figyelmet a negatív árfolyamváltozás lehetőségére is, illetve arra a tényre, hogy több nap is eltelhet a foglalás és a banki tranzakció időpontja között.
178. Álláspontja szerint az eljárás alá vont a fenti módosításokkal részletezte és pontosította a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam vonatkozásában az ÁSZF keretében a fogyasztók rendelkezésére bocsátott információkat.
179. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról szóló tájékoztatás immár a Díjtáblázatban is szerepel:⁸¹

Értékes poggyászt bejelentő díj – egyirányú repülőutanként	Online nem érvényes	17,000 Ft/ €50
Lekéssett járat módosítási díj- csak a járatindulás előtti 40 percen belül és az indulást követő 1 órában elérhető ****	Online nem érvényes	34,000 Ft/€100 A repülőtéren csak

A Ryanair devizaárfolyama. A részletek a Ryanair fizetési oldalán érhetők el a kártyaadatok megadását követően.

*Kisforgalmú idény - 01/10/14 - 20/12/14
05/01/15 - 27/03/15
14/04/15 - 31/05/15

180. Az eljárás alá vont szerint azzal, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamról szóló tájékoztatást az ÁSZF-hez kapcsolódó Díjtáblázatban is feltünteti, a társaság még egyértelműbbé tette, hogy az esetlegesen szükségessé váló átváltás esetén a fogyasztó választhatja a Ryanair átváltási árfolyamát.
181. A társaság honlapján elérhető kiegészítés nyomán a fogyasztók egy helyen összegyűjtve és átláthatóan listázva találhatják meg valamennyi, a foglalási folyamat során esetlegesen

⁸¹ Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a Díjtáblázat alábbi kiegészítése kapcsán formai változtatások még várhatóak a kiegészítő szöveg pontos beillesztése érdekében.

felmerülő díj-, illetve költség-elemre, ideértve a Ryanair által felajánlott devizaárfolyamra vonatkozó tájékoztatást is.

182. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Ryanair honlapján a foglalási folyamat során megjelenített fizetési oldalon a tárgyalás időpontja óta több változtatás is történt:

- egyrészt a korábbi, a fizetési módok kiválasztását jelölő-hangsúlyozó, a „hitelkártya/bankkártya” (alatta a Visa, MasterCard és American Express logók) és „PayPal” (alatta a PayPal logója) megjelölés az átláthatóság jegyében egyszerűbb formában, „Kártya” és „PayPal” közötti választási lehetőségként jelenik meg. A fogyasztók a „Kártya típusa” fülnél legördülő opciókból választhatják ki a fizetéshez használt kártya típusát;
- a kártyával vagy PayPal-lal való fizetés közötti választás után a foglalási folyamatban a soron következő elem a fizetési kártya adatainak megadása a „Kártyaszám” ablakban, amelyet követően a módosítások következtében a „Kiválasztott fizetési pénznem” szekció alatt a fizetendő összeg az adott fizetési kártya és az indulási ország pénznemében is megjelenik;
- a „Kiválasztott fizetési pénznem” panel alatt pedig az eljárás korábbi fázisaiban részletesen elemzett és bemutatott, a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel összefüggő részletes tájékoztatást megjelenítő felugró ablakot (*pop-up window*) az alábbi képernyőfelvételen megjelölt következő üzenet váltja fel: „A fizetendő összeg XY € (XY £) magában foglal minden díjat és költséget. A Ryanair garantált átváltási árfolyamával összefüggő részletes információkért kattintson a [Felhasználási feltételekre](#)”.

The image shows two parts of the Ryanair payment interface. On the left is the 'Fizetési mód' (Payment method) section, and on the right is the 'Ár tételesen' (Price breakdown) section.

Fizetési mód

Buttons: Kártya, PayPal

Kártya típusa:

Kártyaszám:

Lejárat: Biztonsági kód: [Mi ez?](#)

Kártyatulajdonos neve:

Kiválasztott fizetési pénznem: EUR, GBP

Árfolyam: 1 GBP = 1.506054 EUR

A fizetendő összeg 78,53 € (118,27 £), magában foglal minden díjat és költséget. A Ryanair garantált átváltási árfolyamával összefüggő részletes információkért kattintson a [Felhasználási feltételekre](#).

Ár tételesen

London Stansted ide: Dublin

szo 21. nov 06:30 - 07:55 FR 203

1 x Felhótt viteldíjak **115,95 €**

A fizetés díja **2,32 €**

[+ Utalvány vagy jutalom beváltása](#)

Teljes ár 118,27 €

183. Az eljárás alá vont szerint azáltal, hogy a fizetendő összeg mindkét pénznemben feltüntetésre kerül, a fogyasztó választási lehetősége még egyértelműbbé válik. A két pénznem közötti választás továbbá azonos választási helyzetű opciót kínál a fogyasztóknak (azonos vizuális megjelenítés mellett), fogyasztói visszajelzést, vagyis döntési aktivitást (választást) vár el a fogyasztóktól. Ennek következtében az adott fogyasztó szempontjából

megvalósul a kifejezett választási lehetőség, hiszen az egyik pénznemet szükségszerűen választania kell ahhoz, hogy tovább folytathassa a fizetési folyamatot. Ezzel egyidejűleg a pénznemek közötti választással a fogyasztó eldöntheti, hogy a Ryanair-t vagy saját bankját bízza-e meg a felmerülő átváltás elvégzésével.

184. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fentiek révén a fogyasztó időben és térben is együttesen értelmezi az üzenetben foglalt információkat a foglalási folyamat adott foglalási lépésével, annak eldöntésével, hogy a fizetési kártya vagy az indulási ország pénznemében szeretne fizetni.
185. A tájékoztató üzenet továbbá megkerülhetetlen részévé válik a fizetési folyamatnak és a fogyasztók számára elérhetővé tett információknak, hiszen automatikusan megjelenik, amint a rendszer az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett kártyát azonosít, valamint egyértelmű, félreérthetetlen és időszerű tájékoztatást ad a fogyasztóknak arról, hogy a Ryanair által garantált átváltási árfolyam tekintetében részletes információkat találnak a felhasználási feltételekre (azaz az ÁSZF-re mutató linkre) kattintva. Az eljárás alá vont szerint továbbá a tájékoztató üzenetben használt „[...]részletes információkért kattintson [...]” felszólító mód egyértelműen felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy a Ryanair által garantált átváltási árfolyam vonatkozásában további érdemi információkat és tájékoztatást talál az ÁSZF-re mutató linkre kattintva.
186. Az eljárás alá vont a járat kiválasztását követő tájékoztatást is módosítani tervezi. Amennyiben a fogyasztó a Ryanair honlapjának kezdőoldalán megadja a keresett járat adatait, a következő lépésként megjelenítésre kerül a kiválasztott járat, ahol az adott járatra vonatkozó árak alatt feltüntetésre kerül a fizetési kártya és az indulási ország pénznemének eltéréseiből fakadó esetleges árváltozásra vonatkozó, a korábban a „Jegykereső” menüpontban szereplő figyelemfelhívás is, az alábbi módosított formában: „Amennyiben az ön fizetési kártyájának pénzneme eltér a honlapon látottól, a végleges ár eltérhet az itt feltüntetett ártól”.
187. A változtatás bevezetését a Ryanair 2015. november 24-ére tervezi, jelenleg a Társaság Minőségbiztosítási Osztálya vizsgálja, hogy a weboldal megfelelően működik-e a figyelemfelhívás feltüntetésével összhangban.
188. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a közvetlenül a kiválasztott járat alatt elhelyezett figyelem-felhívó üzenet már a foglalási folyamat ezen kezdeti lépésének integráns részévé válik, az aktuális foglalási lépéshez egészen közel kerül elhelyezésre, így egyértelműen a fogyasztók által észlelhető kereskedelmi kommunikáció részévé válik. Az eljárás alá vont így rövid, tömör, időszerű és pontos tájékoztatást ad arról, hogy a fizetési kártya eltérő pénzneme miatt a végső ár eltérhet a foglalási folyamat aktuális lépésénél megjelenítettől.
189. A fent bemutatott módosításokon túl a társaság elkötelezett, hogy az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson a kétszeres átváltással kapcsolatban felmerült kérdéseire és az ott jelzett aggályaira vonatkozóan is megnyugtató válaszokat adjon, illetve mielőbbi hatékony lépéseket tegyen. A társaság annak ellenére elkötelezett a szükséges lépések megtétele iránt, hogy továbbra is fenntartja álláspontját, amely szerint a társaság nem felelős és semmilyen körülmények között sem tehető felelőssé a Ryanair weboldalán keresztül jegyet foglaló fogyasztók bármely harmadik fél hanyagságából vagy szerződéses kötelezettségeinek be nem tartásából eredő követeléseinek tekintetében, különösen úgy, hogy a Ryanair nem rendelkezik befolyással ezen harmadik felek szerződéses kötelezettségeinek betartására.

190. Összhangban a fentiekkel és kifejezetten utalva a Vj/66-59/2014. számú előzetes álláspont 139. bekezdésére, a társaság az alábbi lépéseket tette és teszi annak érdekében, hogy a BIN-számokkal kapcsolatos problémákra megnyugtató megoldást találjon:

- a társaság felhívta a Monex-et, hogy deaktiválja azt a 39, Visa fizetési kártyához tartozó BIN-számot, amelyeket 2015-ben tévesen forintban vezetett fizetési kártya helyett euró vagy amerikai dollárban vezetett kártyaként azonosított. A kérdéses BIN-számok deaktiválása eredményeként a szóban forgó BIN-számokkal érintett kártyát használó fogyasztóknál az átváltás szükségessége, illetve a téves átváltásból eredő problémák a jövőben már nem fognak felmerülni;
- a Ryanair azon panaszosok számára, akiknek 2015-ben kára keletkezett a kétszeres átváltásból, visszatérítette a jegyfoglalás során megfizetett kétszeri átváltásból eredő költségeket;
- a társaság továbbá felhívta a Monexet, hogy a fent hivatkozott Visa kártyák mellett a MasterCard kártyák vonatkozásában is folytassa le a vizsgálatot a BIN-számok tekintetében,
- az eljárás alá vont a fentiekben túlmenően az Allied Irish Bank Merchand Services pénzügyi szolgáltatónál kezdeményezte, hogy a Ryanair nevében vegye fel a kapcsolatot a Visa-val annak érdekében, hogy a szóban forgó deaktivált BIN-számokhoz tartozó helyes pénznemet a Visa hivatalosan is igazolja vissza a társaság felé.

191. A társaság álláspontja szerint a fenti változtatások bevezetésével hozzáigazította, illetve hozzáigazítja kereskedelmi gyakorlatát az előzetes álláspontban meghatározott követelményekhez. Erre való tekintettel a Tptv. 78. § (3) bekezdése és a Bíróság Közlemény 23. és 26. bekezdése alapján kéri az eljárás alá vont az eljáró versenytanácsot, hogy a fent felsorolt, a Társaság által önkéntesen bevezetett változtatásokat jelentős bírságenyhítő körülményekként vegye figyelembe a társaságra esetlegesen kiszabandó bírság meghatározása során.

VI.

Jogsabályi keretek

192. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogsabályhely (2) bekezdése szerint e törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

193. Az Fttv. 2. §-ának

a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,

d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

194. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
195. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
196. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
197. Az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése szerint, ha a 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 fennáll-e megtévesztő mulasztás.
198. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen 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. Ha a

kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

199. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
200. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
201. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
202. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a jogsértés tényét [e) pont], megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását [g) pont], illetve bírságot szabhat ki [k) pont].
203. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés rögzíti, hogy 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. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje az adott évben egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására közölt, a számvitelről szóló törvénynek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
204. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése szerint 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.
205. A Tpv. 27. §-ának (2) bekezdése szerint külföldön honos vállalkozások nettó árbevételének számítása során a Magyarország területén eladott árukból az előző üzleti évben elért nettó árbevételt kell figyelembe venni. A (7) bekezdés rögzíti, hogy a külföldi devizában meghatározott összegek forintra történő átszámításakor a Magyar Nemzeti Bank által közzétett, az adott vállalkozás üzleti évének lezárásakor érvényes deviza-középfolyamot kell alkalmazni.

206. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel.
207. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
208. A Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerint a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalbóli eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VII.

Jogi értékelés

Hatáskör és illetékesség

209. Az Fttv. 1. § (2) bekezdése alapján az Fttv., valamint (az Fttv. eljárási szabályainak alkalmazása révén az Fttv.-re visszautaló) más megtévesztő vagy egyéb módon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat meghatározó jogszabályok rendelkezései alapján a hazai fogyasztók felé irányuló, valamint a hazai gyakorlaton keresztül, Magyarországról megvalósuló, de más országok polgárait érintő kommunikációs gyakorlat is értékelhető.
210. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése és 11. § alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
211. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- 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 áru mennyiségére, vagy
 - a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
212. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése a) és b) pontja alapján a jelen ügyben fennáll a GVH hatásköre, mivel az eljárás alá vont vállalkozás az egyik legnagyobb low cost légitársaság Magyarországon, a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat a www.ryanair.com weboldalon elérhető foglalási rendszerben valósult meg, mely az adott vállalkozás vonatkozásában a jegyeladások tekintetében az egyik legfőbb csatornája a vállalkozásnak, így látogatottsága magas.
213. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

Az eljárás alá vont felelőssége

214. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

215. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.
216. Az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, hiszen a termék értékesítése révén - a bevétel okán - anyagi érdeke fűződik a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz.

Az eljárás tárgya

217. Az eljárás alá vont által alkalmazott árfolyam átváltási rendszer (az ún. Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának a lehetősége, amely mintegy átvállalja a fogyasztótól a későbbi banki átváltások, árfolyamváltozások stb. „kockázatát”) az eljáró versenytanács álláspontja szerint alapvetően fogyasztóbarát intézkedésnek lenne tekinthető – ha a választás lehetősége egyértelmű lenne – a kiszámíthatóság növelése révén, azonban a rendszer működése és a működése során adott tájékoztatások kérdéseket vetnek fel.
218. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban a vizsgálat alapvetően két irányú:
- egyrészt kérdéses, hogy a foglalást végző fogyasztó (amennyiben a kiindulási ország pénzneme eltér a fogyasztó kártyaszámlájának pénznemétől) megfelelő (időszerű, teljeskörű, érthető) tájékoztatás kap-e arról, hogy az árfolyam váltás esetén választhat a saját bankja és az eljárás alá vont által biztosított átváltási rendszer között (azaz ténylegesen és életszerűen kap-e tájékoztatást a fogyasztó a választási lehetőségről, annak tartalmától függetlenül),
 - másrészt kérdéses, hogy ha a fogyasztó valamilyen módon meg is kapja a tájékoztatást az eljárás alá vont átváltási rendszeréről, akkor a kapott információ minden tekintetben valós-e (azaz a választás tartalmáról kapott információ helyénvaló-e).
219. Az utóbbi körben egyrészt azt kellett értékelni, hogy mit sugall az eljárás alá vont a garantált árfolyam előnyét (a választás indokát) tekintve, másrészt azt, hogy valóban érvényesült-e a garancia (biztosan az az összeg kerül levonásra, amiről a fogyasztó tájékoztatást kap a foglalási folyamat végén).
220. Az árfolyam garancia érvényesülése kapcsán azonban az eljárás alá vont által rendelkezésre bocsájtott panaszok (lásd a jelen határozat mellékletét) tartalma, az eljárás alá vont nyilatkozatai és a rendelkezésre álló egyéb információk alapján vagy éppen ezek hiányában (különös tekintettel az egyes panaszosok személyes adataira, a foglalási felületeken látható dinamikus információkra), az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy egyértelműen nem bizonyítható, hogy a garantált árfolyam – minden egyéb körülmény fennállása esetén történő – választása esetén a fogyasztók nem a feltüntetett összeget vagy nem a feltüntetett pénznemben fizették volna, vagy ha nem azt fizették, akkor ezen ténynek befolyásoló, az ügyleti döntést torzító hatásának az iránya nem ismert. A jogsértés bizonyításához nem áll rendelkezésre az összes információ, illetve ebben a tekintetben a versenyfelügyeleti eljárás folytatásától sem várható eredmény.
221. Erre való tekintettel az eljáró versenytanács ezen magatartási elem (garantált összegek) tekintetében bizonyítottság hiányában a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a Ket. 31. §-a (1) bekezdésnek i) pontja alapján, figyelemmel arra is, hogy egyebekben ezen magatartási elem összefüggésben van a másik két vizsgált – a lentiek szerint – jogsértőnek megállapított magatartással.
222. Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban az eljárás alá vont észrevételei kapcsán, hogy ha az eljárás alá vont tudatában van annak, hogy egyes esetekben a BIN-számokkal kapcsolatos problémák merülhetnek/merültek fel, amelyek elszámolási kérdéseket vetnek fel

a fogyasztók oldalán (azaz nem azt az összeget fizetik végül, amelyre a tájékoztatás alapján számítanak), nem lenne akadálya annak, hogy erre a fogyasztókat a foglalási felületen is hatékonyan figyelmeztesse (jelentősebb ráfordítás vagy értelemzavaró többletinformáció nélkül).

223. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a Monex és a bankkártya beazonosítást végző bankkártyatársaságok az eljárás alá vont teljesítési segédei, így az eljárás alá vont a magatartásukért – esetleges hibáikért – polgári jogi értelemben is teljes mértékben felel. Az eljáró versenytanács továbbá kiemeli, hogy egyebekben az egyes piaci szereplők Fttv. szerinti felelőssége sem csupán a közreműködésük mértékétől függ.

Az érintett fogyasztók és a releváns ügyleti döntések

224. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat elsősorban azon fogyasztókra irányul, akik az eljárás alá vont magyar nyelvű honlapján, a www.ryanair.com/hu felületen (jellemzően Magyarországról vagy Magyarországra irányuló desztinációkra) kívánnak repülőjegyet vásárolni. Ezen fogyasztókat ésszerűen eljáró átlagfogyasztóknak tekinthetjük a vizsgált magatartás szempontjából.

225. Az eljáró versenytanács is elfogadja az eljárás alá vont azon álláspontját, hogy az online módon foglaló, illetve vásároló fogyasztók viszonylag könnyebben utána tudnak nézni információknak, azonban ez a tény nem mentesíti a vállalkozásokat az alól, hogy a kereskedelmi gyakorlatuk pontos legyen: ne sugalljon többet annál, amit nyújt, és nem is hallgassa el azon információkat, amelyek a pontos értelmezéshez szükségesek.

226. A fogyasztói tudatosság körében kiemelendő, hogy még a teljes mértékben racionálisan döntő, döntése előtt részletes keresési tevékenységet végző és részlet-kérdéseknek is utána járó fogyasztótól sem lenne elvárható, hogy pozitív üzenetek tartalmát megkérdőjelezze, azokban vagy a teljesnek hitt üzenetekben kételkedjen.

227. Szükséges továbbá azt is megjegyezni, hogy az érintett fogyasztói kör online aktivitása vagy a repülőjegy foglalási tapasztalatai sem jelentik azt, hogy ezen személyek az eljárás alá vont elszámolási rendszerének részleteivel, értelmezésével (hiszen azok egy része akár üzleti titok is lehet, mint a jelen esetben az eljárás alá vont elszámolási rendszerének több eleme) érdemben is tisztában legyenek (lehessenek). Ezt erősíti azon tény is, hogy az eljárás alá vont üzletszabályzata (a kereskedelmi gyakorlatban megjelenő) átváltási árfolyamról nem, csupán „külföldi használó” díjról tájékoztat, de annak a tartalma nem kerül közlésre. E körben maga az eljárás alá vont is úgy nyilatkozott, hogy mértékét előre nem tudja megadni, arra csak azt követően nyílik lehetősége, hogy a fogyasztó a fizetési kártya adatait megadta. A kifejezés egyebekben is félrevezető: a díj szó ugyanis valami kézzelfogható összegre, mértékre, tételre utal, miközben valójában az átváltás tényét (egészét) jelenti.

228. Az érintett fogyasztói kör esetében az is feltételezhető, hogy tisztában van azzal, hogy ha eltérés van a bankkártyája pénzneme és az online vásárlási felületen feltüntetett összeg pénzneme között, akkor – valamilyen, árfolyamoktól függő költséggel – átváltásra kerül sor a bankszámlája terhelésekor. Feltehető azonban, hogy ha a fogyasztó egyéb tájékoztatást nem kap, akkor azt gondolja, hogy az átváltásra a saját bankja aktuális átváltási árfolyamai alapján kerül sor.

229. Megállapítható továbbá, hogy ezen fogyasztói kör esetében a repülőjegyek árára, mint lényeges jellemzőre vonatkozó közlések alkalmasak arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ha a fogyasztó tudja, hogy választhat a Ryanair és a saját számlavezető bankja átváltása között (azaz két lehetősége van, meghatározott feltételekkel), akkor nem biztos, hogy a Ryanair által garantált

fix összeg megfizetése mellett dönt, ugyanis esélye van annak is – és ennek ellenkezőjére az eljárás alá vont sem hivatkozott, vagy ennek ellenkezőjét sem bizonyította –, hogy a saját bankja általi átváltás számára kedvezőbb lesz. Továbbá, ha a fogyasztó a garantált összeg kapcsán nem pusztán azt a tájékoztatást kapja, hogy a Ryanair által rögzített összegnél magasabb levonást eredményezhet a számlavezető bank átváltásának a választása, hanem megfelelően van arról tájékoztatva, hogy akár jobban is járhat a banki átváltással, akkor sem biztos, hogy a Ryanair által meghatározott összeg megfizetése mellett dönt.

230. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a megtévesztésre a szerződéskötés – foglalás – folyamán kerül sor. Ez a pont az Fttv. értelmében ügyleti döntésnek minősül, mivel a fogyasztó a honlap felkeresésekor és a foglalás elindításakor, folytatásakor dönt arról, hogy a vállalkozással szerződést kíván-e kötni, és azt milyen feltételek mellett, tehát milyen várható ár mellett teszi.
231. Szintén a fogyasztó ügyleti döntésének minősül az átváltási árfolyam elfogadásáról, illetve el nem fogadásáról szóló döntés meghozatala, mivel a jelzett ár változhat, így a fogyasztó arra vonatkozó döntése is módosul(hat), hogy a vállalkozással milyen feltételek mellett kíván szerződést kötni.
232. A fogyasztó a foglalás folyamán valójában egy „szerződéscsomagról” dönt/dönthet, amely vonatkozásában az utazás (mikor, hova) „csak” egy alapelemnek tekintendő, emellett számos olyan más járulékos szerződési elem (szolgáltatás vásárlás, biztosítás, szállás, és jelen esetben az átváltás, mint kapcsolódó pénzügyi szolgáltatás) merülhet fel, amelyek vonatkozásában a fogyasztó döntése önálló fogyasztói döntés. A fogyasztó ugyanis választhat más légitársasági társaság helyett más biztosítót, más autókölcsönzőt, más szállást és más bankot is.

Tájékoztató a fogyasztó a választási lehetőségről az átváltási árfolyammal (a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel) kapcsolatban

233. Az eljáró versenytanács a magatartás értékelése kapcsán hangsúlyozza, hogy az eljárás alá vont álláspontjával szemben a foglalási folyamat során a fogyasztó (az eljáró versenytanács szerint az alábbiak szerinti korlátozottan érzékelhető) választási lehetőségét elvi és gyakorlati szempontból is megelőzi, hogy a fogyasztó egy határozott (a Ryanair által átváltott, így a kártya pénznemétől eltérő pénznemben megjelenő) összeget lát hangsúlyosan, kiemelten (lásd az oldalmentéseket) a „Járatfoglalási” adatok között.
234. Egy-egy termék ára kétségtelenül lényeges és alapvető információ a döntéshozatal során (különösen igaz ez egy low-cost társaságnál, ahol deklaráltan az ár a legfontosabb versenytényező, és a fogyasztóknak is a kifejezetten árérzékeny csoportja veszi igénybe ezen szolgáltatást), továbbá a termék árának meghatározásakor jelentős információnak minősülhet, hogy a termék árát végül milyen pénznemben és ezáltal milyen összegben kell a fogyasztóknak megfizetniük figyelemmel arra, hogy kártyás vásárlások esetén a vásárlás napja és a terhelés napja eltérhet egymástól, mely a fogyasztónak többletköltségeket eredményezhet.
235. Az eljáró versenytanács egyetért az eljárás alá vont azon álláspontjával, miszerint az átváltási árfolyamok általában jelentős információnak minősülnek mind a fogyasztók, mind a bankok szempontjából (lásd a 163. pontot), így a fogyasztónak sem mindegy, hogy milyen átváltást választ.
236. A Ryanair felületén a fogyasztó a repülőjegy ellenértékét kártyás vásárlás útján tudja kiegyenlíteni, így a fogyasztó számára különösen irányadó lehet az ügyleti döntésének

meghozatala során az az összeg, melyet a foglalási folyamat során lát (a pénznemmel együtt), hiszen foglalásához így kapja meg az összes szükséges és lényeges információt.

237. Azok a fogyasztók, akik például budapesti indulású járatok foglalása során euró vagy dollár alapú kártyával fizetnek, tudják azt, hogy a fizetés során átváltás fog történni, hiszen kártyájuk csak abban a pénznemben terhelhető meg, melyben a számlájukat vezetik, azonban a fogyasztó szempontjából lényeges információ, hogy magát az átváltást ki végzi: saját bankjuk vagy a Ryanair a saját maga által meghatározott árfolyamon, alapbeállítási jelleggel.
238. A foglalási folyamat alapján (lásd a jelen döntés IV. része szerinti oldalmentéseket) megállapítható, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerről csak a foglalási folyamat végén, a kártyaadatok megadását követően és nem is szükségszerűen érzékelhetően kerülnek tájékoztatásra a fogyasztók. Ugyanis a választási lehetőségről csak egy – további információkra utaló és nem választási lehetőséget ígérő – pop-up ablakban olvasható információ, illetve az alapbeállítás is a Ryanair rendszere.
239. A fogyasztó és a Ryanair között az átváltás kapcsán akként jön létre ezen pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés, hogy a fogyasztók ezt nem is szükségszerűen észlelik, bizonyos fogyasztók tudata nem is fogja át ezt a tényt (ami a szerződés létrejöttével kapcsolatos polgári jogi kérdéseket is felvethet), illetve ezenkívül bizonyos fogyasztóknak arról sincs tudomása, hogy fennáll a választási lehetősége a saját bankja vonatkozásában is.
240. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy arra vonatkozóan az eljárás alá vont sem csatolt iratot, illetve máshonnan sem állapítható meg, hogy a fogyasztók tudnának a Monex szerepéről: a vállalkozás neve sem olvasható sehol az eljárás alá vont honlapján.
241. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy egyetért abban a tekintetben az eljárás alá vont vállalkozással, hogy nem várható el, hogy már a foglalási folyamat elején adjon részletes tájékoztatás olyan feltételekről, amelyek nem is szükségszerűen érintik a fogyasztókat. Azonban amikor már megállapítható egy foglalás esetében a pl. a kártyaszámok alapján, hogy átváltásra van szükség az eltérő pénznemek miatt, arról az érintett vállalkozásnak érdemi, azaz észlelhető és megfelelően értelmezhető tájékoztatást kell adni: egyrészt arról, hogy ki végzi az átváltást, másrészt arról, hogy milyen (típusú) árfolyammal kerül sor az átváltásra. Értelemszerűen akkor, ha egyáltalán van választási lehetősége a fogyasztónak.
242. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az online foglalási felület kifejezetten alkalmas lehet arra, hogy részletes információkat közöljön, és olyan pontokat iktasson be a folyamatba, amely a fogyasztótól visszajelzést (például kötelezően kitöltendő elemek), azaz döntési aktivitást (választást) vár el. Figyelemmel tehát arra, hogy a foglalás egésze online felületen zajlik, a Ryanair számára nyitva áll a lehetőség, hogy a foglalást végző fogyasztókat tájékoztassa arról, hogy ha átváltás válik szükségessé (mivel a foglalás pénzneme, valamint a fogyasztó által használt betéti- vagy hitelkártya pénzneme egymástól eltérhetnek), akkor választhat a Ryanair rendszere és a fogyasztó kártyakibocsátó/számlavezető bankjának átváltása között.
243. A foglalási folyamat során több olyan pont is van, ahol a fogyasztónak döntést kell hoznia, illetve olyan adatokat megadni, amelyek a foglalási folyamat folytatását befolyásolják. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által hivatkozott CAA állásfoglalásra, ugyanis ezen állásfoglalás éppen arra világít rá, hogy mi a különbség a szükséges (elkerülhetetlen) választások és az egyes, választható opciók között. Addig, amíg a biztosítás valóban opcionális, teljesen a fogyasztótól (döntéstől függ) függ, nem kötelező, de több lehetőségből lehet választani (az egyik lehetőség, hogy nem kér a fogyasztó biztosítást), addig amennyiben pénznembeli eltérés van, akkor szükségszerűen sor

kerül átváltásra. A váltás nem opció: a választásra arra irányulhat, hogy ki és így milyen (meghatározott, vagy jövőbeli, bizonytalan) árfolyamon váltsa át az adott összeget a fogyasztó bankszámlájának pénznemére.

244. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett foglalási felületen a fogyasztó nem szükségszerűen találkozik a választási lehetőséggel

- a folyamatra (ugyanis a releváns tájékoztatás a foglalási folyamat végén, egy külön kattintással elérhető pop-up ablakban található, amely egyébként sem ahhoz a sorhoz kapcsolódik, ahol a kártyaszámot megadja a foglaló, lásd a 32. pontbeli 4. oldalmentést, a 32-35., a 66., illetve a 71-79. pontokat),
- a pop-up ablak elérését lehetővé tevő az alábbi, a linket is magába foglaló tartalmakra (amelyek nem választási lehetőségre, hanem csupán az árfolyam magyarázatára, kiegészítő információkra utalnak, továbbá nem is hangsúlyosan jelennek meg):
 - o „*további információk*” (2013-ban, lásd a 66. pontot),
 - o „*Az összeget bankkártyájára terheljük ... EUR (... HUF információkért), a tranzakció megerősítéséhez megjelenik a következő oldal.*”⁸² (2014 decembere előtt, lásd a 32. pontot),
 - o „*Az összeget bankkártyájára terheljük ... EUR (... HUF). Kattintson ide, ha a garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni*”. (2014 decemberétől, lásd a 33. pontot),
- a pop-up ablak nem egyértelmű tartalmára (lásd lent a kedvezőbb árfolyam váltás ígérete kapcsán írtakat),
- tovább különösen arra a körülményre, hogy a saját bank átváltási árfolyamának a választása igényel aktív magatartást, miközben a passzív elfogadás a Ryanair ajánlatának az elfogadását jelenti (nem azonos választási helyzetű opciók, hiszen a Ryanair szolgáltatásának választása az „alapértelmezett” beállítás),

tekintettel.

245. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem tekinthető választási helyzetnek, így nem hozható körültekintő, megalapozott döntés, ha egy vállalkozás a szolgáltatása elfogadását „alapértelmezettként” állítja be és nem teszi szükségszerűvé az aktív döntést, mivel így a fogyasztó tényleges hozzájárulása hiányzik a szolgáltatás nyújtásának elfogadásához (a szerződés létrejöttéhez). Az ilyen jellegű magatartások alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére.

246. Tekintettel arra, hogy a fentiek szerint (többszörösen közvetetten) a választási lehetőség olyan linkeken⁸³ keresztül volt elérhető, amely linkeket olyan szövegek (lásd az előző pontot) tartalmazták, amely a foglalási folyamat menetét tekintve ugyan a kártyaszám megadáskor, de nem az adott adatsor mellett, hanem

- a „*fizetés*” ablak jobb felső részén, három sorral a kártyaszám megadása felett („*további információk*”),
- a „*biztonságos kártyás fizetés*” ablak végén, két sorral a kártyaszám megadása alatt („*információkért*”),

⁸² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a szöveg nem tartalmaz a GVH részéről elírást, feltételezhető, hogy a fordítás okozta az értelmezési nehézséget.

⁸³ „*további információk*”, „*információkért*”, „*Kattintson ide*”

- a „biztonságos fizetés” ablak közepén, két sorral a kártyaszám megadása felett, külön oszlopban („Kattintson ide”),

így a tájékoztatás nem kapcsolódott időszerűen ahhoz a lépéshez (az időben egymásra épülő foglalási folyamat lépései körében), ahol a választási lehetőség felmerült.

247. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács arra az értékelési gyakorlatra, hogy a megtévesztésre alkalmasság megítélésénél figyelemmel kell lenni az adott kereskedelmi kommunikáció szövegbeli és képi megjelenítésére, adott esetben, az abban foglalt szövegek, egyes képek kiemelésére, azok elhelyezésére, az alkalmazott betűnagyságra, vagyis az információk összehatására. A kereskedelmi kommunikáció megfelelősége szempontjából jelentősége van annak is, hogy a kereskedelmi kommunikációban kiemelt tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információk a főüzenet részeként vagy a főüzenettől elkülönülten jelentek meg, a fogyasztók számára észlelhető módon történt-e ezen információk megjelenítése, valamint hogy a főüzenet és az ahhoz kapcsolódó további információk megjelenítése tükrözte-e azt, hogy azok egy egységet alkotnak.
248. A jelen esetben az üzenet egysége formailag sem állapítható meg.
249. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a „további információk” (és az azonos tartalmú „információkért” vagy a „Kattintson ide, ha a garantált átváltási árfolyamunkról szeretne tájékozódni”) üzenete – különös tekintettel arra a körülményre is, hogy azok nem hangsúlyosan, nem kiemelten jelennek meg – nem azt jelenti a fogyasztónak, hogy aktív fogyasztói választásra lesz szüksége vagy éppen lényeges információkat olvashat, hanem azt, hogy további, azaz kiegészítő jellegű, pontosító információkat találhat a felületen. Az értelmezést egyebekben megnehezíti az is – mint jelen esetben is –, ha a szöveg nyelvtanilag nem helyes vagy logikailag nem összekapcsolódó mondatokból, mondatrészekből áll. Szintén ezen értelmezést támasztja alá, hogy a foglalási folyamat során, amikor egyéb választási lehetőségekkel találkozott a fogyasztó, a fogyasztónak gördülő menüből (pl. biztosítás, szállásfoglalás, poggyászok) vagy éppen meghatározott számú lehetőségek közül (pl. betéti- vagy hitelkártyás fizetés) a megfelelő pont aktív megjelölésével kellett választania.
250. Ellentmondásos (a választás módját tekintve zavaró) maga a pop-up ablakban olvasható tájékoztatás is, ugyanis miközben a Ryanair rendszerének alkalmazása az alapbeállítás (azaz a négyzet már be van jelölve), azt mondja a szöveg, hogy „ha nem kívánja elfogadni az átváltási árfolyamot, kérjük ne jelölje be az alábbi négyzetet.” és „abban az esetben, ha nem jelöli be az alábbi négyzetet,
251. A választási folyamatot az is árnyalja (a Ryanair rendszerének az alapbeállítás jellegét erősíti), hogy a négyzet bejelölésének megszüntetése esetén is figyelmeztet a rendszer arra, hogy: „Biztos abban, hogy ki akar lépni a Dinamikus devizaváltásból? Garantált átváltási árfolyamunk elfogadásához [kattintson ide.](#)”
252. Az eljárás alá vont által többször hivatkozott, az ún. „Jegykereső” funkció alatt található azon tájékoztatás, hogy „ha a megjelenítettől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizet, az ár módosulhat” kapcsán az eljáró versenytanács utal arra, hogy ezen (a kisbetűs és a fehér felületen sárga színű megjelenítés miatt is alig olvasható) szöveg pusztán az árfolyamváltásra utal, de arra nem, hogy választani lehet/kell az eljárás alá vont és a számlavezető/kártyakibocsátó bankok között.
253. Az eljáró versenytanács azon kérdésére,⁸⁴ hogy mit jelent és milyen módon kérhető a hitelkártya pénznemében történő felszámolás a Ryanair Ltd. által alkalmazott Általános

⁸⁴ Vj/66-52/2014. számú irat

Személy- és Poggyászfuvarozási Feltételek a 18. pontja alapján, miszerint „...Az az utas, aki a hitelkártyájával nem annak az országnak a pénznemében fizet, ahonnan a járat indul, számláját a hitelkártya pénznemében kapja, beleértve a külföldi használó díjat, a fizetés megtétele előtt kérheti, hogy a tényleges összeget a kártya pénznemében számolják fel.”, az eljárás alá vont azt a választ⁸⁵ adta, hogy „azon fogyasztók, akik az indulási ország pénznemétől eltérő pénznemben vezetett kártyával fizetnek, kiválaszthatják, hogy a kártya pénznemében (elfogadva a bank valuta-átváltási árfolyamát) vagy az indulási ország pénznemében (elfogadva a Ryanair által garantált, a fizetési adatok megadását követően a fizetési oldalon feltüntetett átváltási árfolyamot) szeretnének fizetni. A fogyasztó döntésétől függően a végső fizetendő ár vagy a kártya pénznemében vagy az indulási ország pénznemében kerül feltüntetésre és a kártya megterhelésre.”

254. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy feltárt tényállás alapján a választás nem a pénznem (a felszámolásban), hanem az árfolyam (a pénzváltás) kapcsán történik: a fogyasztó a saját számlavezető bankja és a Ryanair által biztosított átváltási árfolyamok között választhat, ha elér hozzá a pop-up ablak tartalma. A bankkártya megterhelése mindenképpen a bankkártya pénznemében történik. Ha a fogyasztó a Ryanair átváltási árfolyamát nem fogadja el, akkor nem tudhatja biztosan, hogy mekkora összeggel terhelődik a kártyája (mert értelemszerűen és logikusan a foglalási folyamat során egy másik pénznemben láthatta a díjat, az átváltási árfolyamról és így a terhelendő összegről pedig biztos tudása életszerűen nincs), bár egy tájékoztató jellegű összeget látni fog még a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer elutasítása esetén is. Ha a fogyasztó elfogadja a Ryanair rendszerét, akkor az átváltásra (és majd a későbbiekben a terhelésre) úgy kerül sor, hogy a fogyasztó tájékoztatás kap arról is, hogy mekkora összeg kerül a kártya pénznemében kifejezve levonásra (abból a feltételezésből kiindulva, hogy az eljárás alá vont valóban garantálja az átváltása során kalkulált összegeket).
255. Az eljáró versenytanács utal továbbá arra, hogy a tényleges választási helyzet egy olyan tájékoztatást feltételezne, ahol együtt, egymás mellett és eldöntendő kérdésként jelenne meg a Ryanair által garantált összeg (a bankkártya pénznemében) és az az összeg (nem a bankkártya pénznemében), amelynek az átváltására a banki feltételekkel kerülne majd sor.
256. A fentiek alapján az állapítható meg, hogy az eljárás alá vont elhallgatta, félreérthető és időszerűtlen módon tájékoztatta a fogyasztókat az átváltási árfolyammal kapcsolatos választás lehetőségéről és a választás tartalmáról (választás a Ryanair rendszere és a kereskedelmi bank átváltása között), ugyanis a Ryanair az átváltás szükségességéről és módjáról szóló üzenetet (annak részletes feltételeivel, ideértve az alkalmazott árfolyamot is) a kártyaadatok megadását követően, de nem szükségszerűen elérhető módon hozza az átváltással érintett foglalásokat bonyolító fogyasztók tudomására, továbbá a tájékoztató szövege homályos, félreérthető módon jelenik meg, miközben a Ryanair által biztosított átváltási árfolyam elfogadásáról szóló fogyasztói döntés alapbeállítása a rendszernek.
257. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel, annak választhatóságával és a választás következményeivel kapcsolatos tájékoztatással, illetve annak hiányosságaival a vizsgált időszakban megvalósította az Fttv. 7. §-a (1) bekezdésében foglalt magatartást, így megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
258. Ebben a körben szükséges utalni arra is, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján nem választható el az a fogyasztó, aki a garantált árfolyam ismeretében választotta a Ryanair rendszerét és az, aki nem nézett utána mit jelent az átváltási rendszer. Az eljáró

⁸⁵ Vj/66-57/2014. számú irat

versenytanács azon kérdésére,⁸⁶ hogy az eljárás alá vont rendelkezik-e arról adatokkal, hogy a foglalások során milyen arányban történt kattintás a linkekre, illetve a pop-up ablakban az eljárás alá vont átváltási árfolyamát aktívan elutasító négyzetre, az eljárás alá vont azt a választ⁸⁷ adta, hogy „a Ryanair nem követi nyomon a fenti információs linkekre történő kattintások számát, ezért ezen információ nem áll a Társaság rendelkezésére. A Ryanair nem használja fel azon aranszámot, hogy a foglalási folyamat során felugró ablak tájékoztatása alapján hány fogyasztó fogadja vagy utasítja el a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot, így ebben a tekintetben a Ryanair-nek nem áll módjában információt adni.”

Tájékoztató az átváltási árfolyam (a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer) választásának előnyeiről

259. Amennyiben átváltási árfolyam alkalmazására kerül sor az egyes foglalások során, az átváltás során alkalmazott árfolyam jelentős jellemzőnek tekinthető, hiszen a fogyasztó ez alapján tudja meghatározni, hogy a Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyamot (a Dinamikus Valuta Átváltási rendszert) elfogadja-e vagy sem.

260. Azon fogyasztók, akik a fentiek ellenére eljutottak a pop-up ablak tartalmához, azzal az üzenettel is találkozhattak, hogy a Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam választása kedvezőbb számukra (és a fizetés/foglalás során végig garantált).

261. Az ÁSZF 4.3 – Valuta⁸⁸ című – pontja értelmében a „*légiközlekedésre kivetett adók, illetékek és egyéb díjak az utazás kiinduló országának valutájában fizetendőek, kivéve, ha a foglalás időpontjában vagy azt megelőzően mi egy másik valutánemet jelölünk meg, például, ha a helyi valuta nem átváltható. Belátásunk szerint esetleg egyéb valutánemben is elfogadhatunk kifizetést.*

A Ryanair fix, előre meghatározott árfolyam váltót használ. Amennyiben azt szeretné, hogy a bank váltsa át az összeget, kérjük vegye figyelembe, hogy a foglalás és a kártya terhelése között több napos eltérés is lehet melynek eredményeképpen eltérő lehet az átváltás az előre tervezettől. Ezen esetben lehetséges, hogy az átváltás veszteséges lesz.”

262. Az eljárás alá vont szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlatnak csupán az az üzenete, hogy az árfolyamváltás és a kifizetendő összeg garantált. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint, amennyiben pusztán ez lenne az üzenet, azt az eljárás alá vont egyértelműen is meg tudta volna fogalmazni, és nem utalt volna az esetlegesen sokkal nagyobb költségekre vagy nem hallgatta volna el a kedvezőbb banki váltás lehetőségét sem.

263. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint (feltételezve az eljárás alá vont jóhiszeműségét) önmagában az a körülmény is, hogy a Ryanair által biztosított átváltási árfolyam elfogadása alapbeállítása a foglalási rendszernek, azt erősíti a fogyasztók felé, hogy a rendszer elfogadása kedvezőbb a fogyasztók számára (és nem csak a garantált összeg, a kockázati tényezők elkerülése miatt). Erre utal az is, hogy a jelölés kivételét követően (mintegy biztonsági-kockázati jellegű) figyelmeztetést kap a fogyasztó, hogy: „*Biztos abban, hogy ki akar lépni a Dinamikus devizaváltásból? Garantált átváltási árfolyamunk elfogadásához [kattintson ide.](#)*”

264. A pop-up ablak pedig kifejezett javaslatot fogalmaz meg a követendő (helyes) fogyasztói magatartásra, a jó döntés tartalmát meghatározva a következők szerint:

⁸⁶ Vj/66-52/2014. számú irat

⁸⁷ Vj/66-57/2014. számú irat

⁸⁸ Currency

- „Abban az esetben, ha nem jelöli be az alábbi négyzetet, az ár melyet a bankja számít Önnek nem garantált, a napi ingadozásoktól függ, mely sokkal magasabb költséget eredményezhet Önnek.”
 - „Azt javasoljuk, hogy ne vegye le a jelölést a négyzetről annak érdekében, hogy az általunk garantált átváltási árfolyamhoz juthasson hozzá.”
265. Az eljárás alá vont védekezése körében előadta, hogy álláspontja szerint
- a fogyasztók a foglalás folyamán teljes szabadságot élveznek annak eldöntésében, hogy az átváltási árfolyamot elfogadják-e,
 - a fogyasztók számára kellő idő biztosított, hogy a repülőjegy vásárlását felfüggeszse, és informálódjon saját bankja által alkalmazott átváltási árfolyamról,
 - a több típusú valutára tekintettel, mellyel dolgozik, képtelen olyan összehasonlítással segíteni a fogyasztót, mely bemutatná a fogyasztó által használt bankkártya révén determinált pénzügyi és a Ryanair által alkalmazott árfolyam közti különbséget,
 - a Ryanair nem tartozik felelősséggel azért, hogy számos tagállam nem csatlakozott az eurózóna övezetbe, és így átváltásra van szükség.
266. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint – az online tájékoztató fórumok ellenére – azon lehetőség, hogy a fogyasztó a saját bankja által alkalmazott átváltásról előzetesen és részletesen tájékozódjon, korlátozott. Ezen tájékoztató ugyanis alapvetően feltételezi, hogy a fogyasztó az átváltás szükségességéről és az alternatív döntésről az összes lényeges információt számára érthető módon már megkapta.
267. E körben továbbá szükséges azt is kiemelni, hogy a fogyasztó által kiválasztott jegy kifizetése (tartása) időhöz kötött. Amennyiben a foglalás ezen pontjánál az összes lényeges információt be kívánja szerezni, úgy valószínűsíthetően a foglalás időkeretét túllépi, foglalását a későbbiekben újra kell kezdenie, mely időpontban már nem garantált számára, hogy ugyanazon az áron fogja tudni repülőjegyét megvásárolni.
268. A magatartás megítélése szempontjából azonban annak van kiemelt jelentősége, hogy az egyes pénzügyi intézetek az átváltások során saját árfolyamot alkalmaznak, mely minden bank esetében egyedileg kerül megállapításra. Maga az eljárás alá vont is úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztó felelősége ezen adatok ellenőrzése, mely ellenőrzést ő nem végzi el, arra lehetősége sincsen.
269. A versenyfelügyeleti eljárás során tett nyilatkozatában maga az eljárás alá vont is elismerte, hogy a fogyasztó bankja által ténylegesen alkalmazott átváltási árfolyam függvényében a fogyasztó által fizetendő pontos ár – akár pozitív, akár negatív – irányban eltérhet a Ryanair által a foglalási eljárás során ajánlott tényleges átváltási árfolyam alapján számított, a fizetési oldalon feltüntetett ártól.⁸⁹ Továbbá a fogyasztói tudatosság körében is úgy nyilatkozott a Ryanair, hogy a foglalási, valamint a fizetési folyamat során a fogyasztó teljes mértékben tisztában van azzal, hogy a pénzügyi intézet átváltási árfolyamának alkalmazása a fogyasztó számára magasabb – vagy a kiszámíthatóság hiányában éppen alacsonyabb – költséggel fog járni, valamint, hogy a Ryanair képernyőn megjelenő átváltási árfolyamának alkalmazása csakis a bizonyosság és kiszámíthatóság előnyeit szolgálja.
270. Az eljárás alá vont véleménye szerint az internet segítségével foglaló és fizető fogyasztók joggal tekinthetők olyan tájékozott fogyasztóknak, akik, miután megfelelő és teljes körű

⁸⁹ P/1051-4/2013. számú irat 3. pontja, amely irat a Vj/66-11/2014. számú feljegyzés 4. számú mellékleteként átemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

tájékoztatást kaptak arról, hogy a pénzügyintézet által alkalmazott átváltási árfolyam eltérhet a Ryanair által alkalmazottól, ügyleti döntésük során a Ryanair átváltási árfolyamát – a pénzügyintézet változókéony jellegű átváltási árfolyammal szemben – annak kiszámíthatósága miatt választották.

271. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban a 233-258. pontokra (különösen arra, hogy a pop-up ablak tartalma kapcsán az eljárás alá vont nem a választási lehetőségre, hanem arra utal, hogy ott további információk találhatóak), az alapbeállításra és arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont a pop-up ablakban és az ÁSZF-ben a bank átváltása kapcsán csak (a sokkal) magasabb költségekre (lehetséges veszteségre) figyelmeztet, azt üzeni, hogy az eljárás alá vont rendszerének elfogadás a fogyasztó számára a költségek miatt is egyértelműen kedvezőbb. A kedvezőbb árfolyam igazolása azonban az egyes foglalások kapcsán olyan mechanizmusokat feltételezne, amelyre az eljárás alá vont esetében nem került sor. Az eljárás alá vont egyebekben azt sem igazolta, hogy általában, az esetek többségében (összességében) jobban járnak a fogyasztók, ha a banki átváltás helyett a Ryanair rendszerét fogadják el. Az eljáró versenytanács álláspontja ennek igazolása nem is lenne lehetséges.
272. Mivel a Ryanair a pénzügyintézetek által alkalmazott árfolyamot nem figyeli, arról sem rendelkezhet információval, hogy az egyes – kétségtelenül bizonytalansági elemet is hordozó – banki átváltások kedvezőtlenebbek-e a saját rendszerénél, így az általa tett kedvezőbb átváltásra történő utalás nem megalapozott. A banki átváltás esetében semmi sem igazolja azt, hogy esetenként vagy éppen rendszeresen a fogyasztó számára költségesebb vagy azonos módon költséges lenne mint a Ryanair rendszerében.
273. A fentiekre figyelemmel (mivel az eljárás alá vont nem tudta igazolni) nem valós, hogy a Ryanair által alkalmazott átváltási árfolyam – ugyan azt ígérte a kérdéses pop-up ablakban kifejezetten és magával az alapbeállítás tényével is – kedvezőbb lett volna a banki átváltásoknál, így az eljárás alá vont vállalkozás megtévesztette a fogyasztókat, az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjába ütköző magatartást tanúsított, megsértve ezáltal az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
274. A választási lehetőség a jelen ügyben vizsgált magatartás szempontjából gyakorlatilag egy új szerződést, vagy szerződési elemet jelet: arról kell dönten, hogy mennyibe fog kerülni a váltás, amit vagy a fogyasztó számlavezető bankja vagy a Ryanair végez. Ennek a kérdésnek azonban abban a körben is jelentősége van, hogy az eljárás alá vont rendszere azt ígéri a fogyasztónak, hogy jobban jár a garantált összeg választásával. Ezt azonban az eljárás alá vont nem igazolta, az eljáró versenytanács szerint nem is tudta volna.
275. Az eljáró versenytanács az eltérések lehetséges jelentőségére úgy kíván rámutatni, hogy egy konkrét esetben az eljárás alá vont által garantált összeggel összevetette az egyes kereskedelmi bankok árfolyamai figyelembe vételével valószínűsíthető összegeket. Az eljáró versenytanács a Vj/66-64/2014. számú nyilatkozatban és a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson (Vj/66-65/2014. számú jegyzőkönyv melléklete) is ismertetett példából indult ki, ahol forint alapú számláról a szolgáltatásért 26,51 angol fontban rögzített összeget (445,155 HUF/GBP árfolyammal számolva) a Ryanair (garantált összegként) 11.801,05 forint összegben vonta le.⁹⁰
276. Az eljárás alá vont az eljárás alá vont által megjelölt 2015. október 15-én (csütörtök) kívül két napot határozott meg viszonyítási pontként. A kijelölt napok indoka, hogy nem

⁹⁰ A táblázatbeli árfolyamok forrása a <http://napiarfolyam.hu> című összehasonlító oldal, ahol a következő linkek az egyes kereskedelmi bankok 2015. október 15., 16. és 19. napi deviza eladási árfolyamait sorolták fel: <http://napiarfolyam.hu/2015-10-19/Angol+Font/deviza/>, <http://napiarfolyam.hu/2015-10-16/Angol+Font/deviza/>, <http://napiarfolyam.hu/2015-10-19/Angol+Font/deviza/>

valószínűsíthető, hogy a váltásra még a foglalás napján kerül sor (hanem inkább 1-2 munkanap múlva, 2015. október 16-án vagy október 19-én), de a fogyasztó számára – amennyiben tájékoztatásra kerülne sor a foglalás során – az adott napi adat az irányadó. A táblázat (amelynek tartalma csak indikációs jellegű, mivel nem ismert pontosan egy 2015. október 15-i tranzakció esetében annak banki elszámolásának az ideje) összeveti

- egyrészt az eljárás alá vont 2015. október 15-én alkalmazott 445,155 HUF/GBP árfolyamát az egyes hazai kereskedelmi bankok 2015. október 15-én, 16-án és 19-én alkalmazott deviza eladási árfolyamaival,
- másrészt az egyes hazai kereskedelmi bankok által 2015. október 15-én, 16-án és 19-én potenciálisan levont HUF összegeket a 26,51 GBP összeg átváltásakor,
- harmadrészt az árfolyam eltérések miatt fennálló különbséget az eljárás alá vont által garantált 11.801,05 HUF összeghez képest.

Kereskedelmi bank	Deviza eladási árfolyam (HUF/GBP)			26,51 GBP HUF-ban (HUF)			A kereskedelmi bankok által (potenciálisan) levont összeg és a Ryanair által garantált összeg különbségei (HUF)		
	2015. október 15-én	2015. október 16-án	2015. október 19-én	2015. október 15-én	2015. október 16-én	2015. október 19-én	2015. október 15-én	2015. október 16-én	2015. október 19-én
Budapest Bank	421,83	423,75	425,16	11182,7133	11233,6125	11270,9916	-618,3367	-567,4375	-530,0584
CIB Bank	425,71	428,98	429,62	11285,5721	11372,2598	11389,2262	-515,4779	-428,7902	-411,8238
Commerzbank	422,3403	422,9603	426,3803	11196,24135	11212,67755	11303,34175	-604,808	-588,372	-497,7082
Erste Bank	425,77	429,44	429,48	11287,1627	11384,4544	11385,5148	-513,8873	-416,5956	-415,5352
FHB	422,72	425,65	426,16	11206,3072	11283,9815	11297,5016	-594,7428	-517,0685	-503,5484
Gránit Bank	421,09	423	424,16	11163,0959	11213,73	11244,4816	-637,9541	-587,32	-556,5684
K&H Bank	421,89	424,62	426,36	11184,3039	11256,6762	11302,8036	-616,7461	-544,3738	-498,2464
KDB Bank	423,55	427,02	427,2	11228,3105	11320,3002	11325,072	-572,7395	-480,7498	-475,978
Kinizsi Bank	422,65	426,44	426,41	11204,4515	11304,9244	11304,1291	-596,5985	-496,1256	-496,9209
MFB	422,66	423,39	423,39	11204,7166	11224,0689	11224,0689	-596,3334	-576,9811	-576,9811
MKB Bank	425,28	428,16	428,98	11274,1728	11350,5216	11372,2598	-526,8772	-450,5284	-428,7902
Magnet Bank	425,64	427,01	427,42	11283,7164	11320,0351	11330,9042	-517,3336	-481,0149	-470,1458
NHB Bank	421,4	422,6	423,11	11171,314	11203,126	11216,6461	-629,736	-597,924	-584,4039
OTP Bank	422,92	424,32	428,62	11211,6092	11248,7232	11362,7162	-589,4408	-552,3268	-438,3338
OberBank	420,53	423,72	424,85	11148,2503	11232,8172	11262,7735	-652,7997	-568,2328	-538,2765
Raiffeisen Bank	424,69	425,71	428,12	11258,5319	11285,5721	11349,4612	-542,5181	-515,4779	-451,5888
Sberbank	428,11	429,84	431,09	11349,1961	11395,0584	11428,1959	-451,8539	-405,9916	-372,8541
TakarékBank	421,6	425,38	425,35	11176,616	11276,8238	11276,0285	-624,434	-524,2262	-525,0215
UniCredit Bank	430,69	431,8848	432,8496	11417,5919	11449,26605	11474,8429	-383,4581	-351,783	-326,207

277. A fenti táblázatbeli esetben az látható, hogy minden bank és az összes kijelölt nap esetében kedvezőbb lett volna a banki váltás, és még egy ilyen relatíve alacsony összegnél (11.801,05 Ft) is kézzelfogható, 400-600 Ft-os (azaz a garantált összeghez képest 4-5%-nyi) volt a különbség.

Egyéb eljáró versenytanácsi megjegyzések

278. Az eljáró versenytanács a deviza és a valuta szóhasználat kérdésében nem kíván állást foglalni, de megjegyzi, hogy amennyiben valóban valutaként (nem devizaként, vagyis nem számlakövetelésként) történne az árfolyam átváltása a Ryanair rendszerében, akkor az a fogyasztó számára jelentősen kedvezőtlenebb lenne a kereskedelmi bankok devizaárfolyamain történő átváltásnál.
279. Az eljárás alá vont akként nyilatkozott, hogy az ÁSZF szövegével összhangban tájékoztatja fogyasztókat. Az eljáró versenytanács azonban megjegyzi, hogy maga az ÁSZF is felvet több (feltehetően fordításból fakadó) értelmezési kérdést, továbbá van olyan eleme a foglalási folyamatnak, amelynek tartalma csak az ÁSZF-ből ismerhető meg. Például a foglalási folyamat során a külföldi használati díj fogalma sehol sem jelenik meg, miközben az ÁSZF sem határozza meg egyértelműen a fogalmat.
280. Az eljárás alá vont által hivatkozott ÁSZF 18. cikke például
- csak a hitelkártyákat nevesíti, így nem ad tájékoztatás a betéti kártyák esetén is releváns átváltással kapcsolatban: *„Az az utas, aki a hitelkártyájával nem annak az országnak a pénznemében fizet, ahonnan a járat indul, számláját a hitelkártya pénznemében kapja”*
 - nem ad definíciót a külföldi használó díjról, ezért sem egészen érthető azon kitétel, hogy *”beleértve a „külföldi használó” díjat”*, mivel a tétel nem része az átváltásnak, hiszen éppen az átváltás révén keletkező tényezőről van szó,
 - nem valós azon rendelkezés megfogalmazása sem, hogy a fogyasztó *„a fizetés megtétele előtt kérheti, hogy a tényleges összeget a kártya pénznemében számolják fel”*, mert a felszámolásra (az összeg levonására) biztosan a kártya pénznemében fog sor kerülni, a fogyasztóknak elvben arra van lehetősége, hogy azt válassza, hogy milyen módon és pénznemben lássa a foglalási folyamat végén a szolgáltatás ellenértékét,
 - a cikk megemlíti a meghatározott típusú kártyákhoz kapcsolódó 2%-os díjtételt is (amely díj összege esetében szintén szükségszerűen sor kerül átváltásra), amely fogalom együtt olvasva a cikk többi rendelkezésével, elbizonytalanítja a fogyasztót, hogy a nem definiált külföldi használói díj és ezen 2%-os tétel között van-e kapcsolat, átfedés.
281. Ebben a körben jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban nem került vizsgálatra a kártya típusok közötti választás kapcsán a foglalási folyamatban adott tájékoztatási gyakorlat, azonban szükséges megemlíteni egyes elemeket. A betéti kártyával való fizetésnek a vizsgált időszakban nem volt díja, hitelkártyával való fizetés díja a foglalási összeg 2%-a. A foglalások során a képernyő jobb felső sarkában látható *„foglalás adatai”* ablakban a fogyasztó előre megjelölheti, hogy milyen típusú (betéti- vagy hitel) kártyával kíván fizetni. Az ablakban választási lehetőségként jelenik meg, a
- *„kedvezményes fizetés betéti kártyával”*, illetve
 - *„fizetés hitelkártyával/Pay Pal”*, mely opció választása esetén önálló díjtétel jelenik meg a *„bankkártyás fizetés díja”*.
282. A bankkártya adatok megadáskor újabb választásra kerül sor a kártya típus tekintetében, ahol gördülőmenüben megtalálható több típus. Ugyan a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát nem képezte, és az eljáró versenytanács nem tartotta indokoltnak a versenyfelügyeleti eljárás kiterjesztését ezen magatartásra, de szükséges megjegyezni az eljárás alá vont gyakorlatát illetően, hogy amennyiben a fogyasztó pusztán „Visa” vagy „MasterCard” kártyaként azonosítja a kártyáját, és a választékból nem jelöli meg a „debit” kitétel, azt a rendszer minden további nélkül hitelkártyaként kezeli és díjat határoz meg.

283. Amennyiben tehát (ugyan a kártyaszámból, illetve a BIN-számból az is megállapítható, hogy hitel- vagy betéti kártyája van-e a fogyasztónak) a fogyasztó nem betétkártyaként, hanem szélesebb kategóriát jelentő bankkártyaként azonosítja (egyébként betéti, így kedvezményes fizetést biztosító) kártyáját, a rendszer bankkártyás fizetés díját is meghatároz, és ezen tétel is átváltásra kerül szükség esetén (pénznem váltáskor).
284. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi, hogy egy szerződési feltétel vagy választási lehetőség elfogadása nem egyenlő a tájékoztatással, mint ahogyan a tájékoztatás maga sem azonos a választási lehetőséggel, egy rendelkezés elfogadásával. Az eljáró versenytanács továbbá nem tudta elfogadni azt az eljárás alá vonti álláspontot sem, hogy noha a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyam elfogadásának választása nem igényel semmilyen „aktív magatartást” a négyzet bejelölését/a jelölés levételét tekintve, az a tény, hogy a fogyasztó bejelölve hagyja a négyzetet (azaz a Dinamikus Valuta Átváltási árfolyamot választja), feltételezi a másik lehetőség – nevezetesen a négyzet jelölése levételének és a fogyasztó bankja által kínált átváltási árfolyam alkalmazásának – megfontolását. Sem logikai, sem tartalmi kapcsolat nincs a Ryanair rendszerének passzív elfogadása és a banki átváltás megfontolása között, illet az eljárás alá vont sem valószínűsített.
285. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a foglalási folyamat során úgy juthat el a fogyasztó a tényleges megrendelésig, hogy az átváltással nem kell semmiről döntenie, illetve (ide nem értve az ÁSZF fentiek szerint egyébként sem egyértelmű rendelkezéseit) szükségszerűen nem kap tájékoztatást a Ryanair rendszeréről és viszonyáról a banki átváltásokhoz képest.
286. A közzétett tájékoztatások tartalmát tekintve pedig az állapítható meg, hogy a Ryanair nem arra kéri (kifejezetten) a fogyasztót, hogy erősítse meg arra vonatkozó döntését, hogy melyik átváltást választja, hanem arra, hogy inkább a Ryanair által garantált összeget válassza. Ebben a körben pedig annak van különös jelentősége, hogy a Ryanair átváltása nem egyértelműen kedvezőbb, hanem más: ha erről megfelelő információt kap a fogyasztó, akkor tud jó döntést hozni, saját preferenciái vagy az utánanézés alapján (ha egyébként rendelkezésére áll a megfelelő idő).

A kötelezettségvállalás értékelése és az eltiltás kérdésének a megfontolása

287. A Kötelezettségvállalási Közlemény 4. pontjában rögzíti, hogy a törvény a GVH-nak széles mérlegelési jogkört biztosít a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása (elfogadása vagy elvetése) tárgyában.
288. Az eljáró versenytanács megfontolta az eljárás alá vont által – a versenyfelügyeleti eljárás egy kései szakaszában – tett nyilatkozatot és az eljárás alá vont érveit (168-169. pontok). A nyilatkozat tartalma alapján az eljáró versenytanács egyrészt arra a megállapításra jutott, hogy
- az eljárás alá vont alapvetően jól azonosította be a kifogásokat, a kötelezettségvállalás tartalma részben az előzetes álláspontban felvetett problémákra irányul,
 - a nyilatkozat tartalma részben az eljáró versenytanács által előrevetített eltiltás tartalmi elemeit tükrözi, így azok alapvetően az eltiltás intézményével is elérhetőek,
 - a felvázolt hiányosságok az eljárás alá vont magyar nyelvű honlapjának jelentősebb változtatását indokolnák, amelynek tartalmi és pontos elemeit az eljáró versenytanács nem kívánja meghatározni,
 - a kereskedelmi gyakorlat jelentős súlyúnak minősül, jelentős számú fogyasztót ért el (Kötelezettségvállalási Közlemény 36. pontjának d) alpontja).

289. A tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat minősítéséhez fűződő, valamint a prevencióhoz kötődő közérdek a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető előnyöknél nagyobb súllyal bír.
290. Az eljárás alá vont által példaként felhozott lengyel döntés kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az adott ügy tárgya nem egészen azonos a jelen versenyfelügyeleti eljárásban értékelttel, továbbá nem is érthető a relevanciája, hiszen akár éppen az eljárás alá vont terhére lenne róható, hogy egy másik fogyasztóvédelmi jellegű eljárás tapasztalatait nem építette be a rendszerébe.
291. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatát, ám azt az eljárás alá vont együttműködési szándékának megerősítése körében értékelte, ahogyan az eljárás alá vont által végrehajtott egyes módosításokat is.
292. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően az eljáró versenytanács észlelte, hogy az eljárás alá vont foglalási felülete jelentősen megváltozott, így felkérte az eljárás alá vontat, hogy igazolja a változtatások okait, irányát, azok esetleges összefüggését a jelen versenyfelügyeleti eljárással. Az eljárás alá vont által tett nyilatkozat (lásd a 174-190. pontokat) alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont az előzetes álláspontban, illetve a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson felvázolt eljáró versenytanács kifogásokra érdemben reagált.
293. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a tervezett, illetve végrehajtott módosítások, intézkedések
- egy része (174-188. pontok) alapvetően a jelen döntésben megállapított jogsértést kezeli, így azokat az eljáró versenytanács az eltiltás szükségtelensége és a felróhatóság körében is értékelte,
 - egy része (189-190. pontok) azon kérdésekre reagál, amelyek tekintetében az eljáró versenytanács a jelen versenyfelügyeleti eljárást megszüntette, így ezt az eljáró versenytanács az eljárás alá vont együttműködésének bizonyítékként értékelte.

VIII.

Összefoglalás

294. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartások egymással összefüggenek. Az eljárás alá vont foglalási folyamata során (azon foglalások esetében, ahol pénznem-váltásra kerül sor) a fogyasztók nem kapnak arról tájékoztatást, hogy a Ryanair által kínált átváltási lehetőség helyett választhatnák a saját bankjuk átváltását, átváltási árfolyamait is.
295. Az eljárás alá vont abban a tekintetben is megtévesztette a fogyasztókat, hogy saját rendszerét a banki átváltásoknál kedvezőbbnek ígérte a fogyasztók számára. Szükséges hangsúlyozni, hogy nem azt várja el az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont minden foglalás és minden bankkártya esetében egyértelműen és pontosan megadjon egy jövőbeli összeget, amit egy bank határoz meg, de ilyen körülmények között ne sugallja azt, hogy a saját rendszere „választásával” jobban jár a fogyasztó.
296. A vizsgált magatartások súlyának kapcsán szükséges megjegyezni, hogy az utóbbi (a Ryanair átváltási árfolyamának kedvezőbb voltára utaló) információhoz a fogyasztóknak csak azon része jut el, akik a tartalom ellenére rákattintanak arra a szövegre (linkre), ami mögött nem választási lehetőség, hanem kiegészítő jellegű tájékoztatás sejthető az elszámolásokkal kapcsolatban. Ugyan a Ryanair átváltási árfolyamának az alapbeállítási

jellege is azt sugallhatja a fogyasztók felé, hogy a rendszer kedvezőbb a fogyasztók számára, de ez csak azon fogyasztók számára bírhat tartalommal, akik a választási lehetőséggel is szembesültek.

297. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a vizsgált időszakban (2012. februártól 2015. október végéig)

- a Dinamikus Valuta Átváltási rendszerrel, annak választhatóságával és a választás következményeivel kapcsolatos tájékoztatással, illetve annak hiányosságaival – mivel félreérthető és időszerűtlen módon tájékoztatta a fogyasztókat – megvalósította az Fttv. 7. §-a (1) bekezdésében foglalt magatartást,
- annak igazolatlansága ellenére azt ígérte a fogyasztóknak, hogy a Dinamikus Valuta Átváltási rendszer elfogadása kedvezőbb, alacsonyabb költségű a fogyasztók számára a banki átváltásoknál, így az Fttv. 6. § (1) bekezdésének c) pontjába ütköző magatartást tanúsított,

megsértve ezek által az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

298. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot jelentősen módosította, az eljáró versenytanács szerint (anélkül, hogy a módosítások jogkövető voltában kifejezetten állástfoglalna) nem indokolt az eljárás alá vont vállalkozást eltiltani a jogsértő magatartás folytatásától.

299. Az eljáró versenytanács azonban a magatartás súlyára és jellegére, az érintett nagyszámú fogyasztóra és az eljárás alá vont piaci szerepére indokoltan tartotta bírság kiszabását a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően meghatározva.

300. Az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során – mivel a kereskedelmi kommunikációnak nincs érdemben elhatárolható költsége, illetve, ha lenne sem adna megfelelő kiinduló alapot – a vizsgált időszakban és a releváns magatartással összefüggésben realizált árbevételből indult ki.

301. Az eljárás alá vont hazai repülőjegy értékesítésből származó nettó árbevétele 2013. január 1-jétől 2015. január 1-jéig [...] Ft összegre becsülhető. Az eljárás alá vont a Vj/66-46/2014. számú iratban tett nyilatkozatában kifejezte, hogy a jelen határozat 12. pontjában ismertetett részadatok helytállóak, illetve az előzetes álláspontbeli észrevételek során sem kifogásolta azok mértékét. A vizsgált időszak ennél hosszabb, azonban az eljáró versenytanács álláspontja szerint (tekintettel a vizsgált magatartás egyes jellemzőire) nem indokolt magasabb árbevételi adat figyelembe vétele (a becslésre is tekintettel).

302. A releváns árbevétel a fenti hazai árbevétel mintegy [...] ([...] Ft), tekintettel az eljárás alá vont azon nyilatkozataira, hogy

- a 2013 márciusától 2014 augusztusáig tartó időszak alatt a Magyarországról történő foglalások, jegyvásárlások esetén a repülőjegyet vásárló fogyasztók [...]%-a fogadta el a Ryanair átváltási árfolyamát (amely elfogadás gyakorlatilag a banki átváltás választásának a hiányát jelenti, így magába foglalja a passzív és az aktív választást is),
- a fizetési tranzakciók számát alapul véve a külföldi használói díj a Magyarországról, illetve Magyarországra történő foglalások [...]%-ában került felszámításra.⁹¹

⁹¹ Vj/66-22/2014. számú irat 3. pontja

303. A Bíróság Közlemény 13. pontja értelmében amennyiben a jogsértéssel érintett piachoz kötődő forgalom a kiindulási alap, úgy az enyhítő- és súlyosító körülmények, tényezők mérlegelése annak meghatározását szolgálja, hogy a forgalom hány százalékát tekintse a GVH a bírság alapösszegének.
304. Tekintettel a jelen ügyben releváns figyelembe veendő alábbi körülményekre, az eljáró versenytanács a fenti összeg (hazai nettó árbevétel [...]) 3%-át (azaz [...]Ft-ot) tekinti a bírság alapösszegének:
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hosszabb ideje (több mint három és fél éve) tart és jelentős számú fogyasztót érintetett (kiemelt súlyosító körülmény),
 - az eljárás alá vont visszaeső, a Versenytanács az elmúlt 5 évben kétszer is elmarasztalta tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatért (kiemelt súlyosító körülmény),
 - az eljárás alá vont magatartása felróható, bár a felróhatóság foka – részben a döntést megelőző változtatásokra is tekintettel – közepes mértékű (közepes súlyosító körülmény),
 - amennyiben a választás ténye és feltételei egyértelműek lennének, a fogyasztók egy része számára kedvező lehet az eljárás alá vont rendszerének választásával járó lehetőség (azaz a biztos és garantált összeg), még akkor is, ha ezen összeg nem alacsonyabb a banki átváltással felmerülő összegnél (kisebb enyhítő körülmény),
 - az eljárás alá vont a kötelezettségvállalási nyilatkozat tartalmával, majd ennek részbeni önkéntes megvalósításával, egyes, a jogsértéssel közvetlenül össze nem függő, de előremutató intézkedéseivel és a foglalási terület megváltoztatásával alátámasztotta együttműködési szándékát (közepes enyhítő körülmény),
 - a jogsértő magatartás jelentős módosítása (közepes enyhítő körülmény).
305. Az utóbbi két körülmény azért nem minősülhet kiemelt jelentőségű enyhítőnek, mert a versenyfelügyeleti eljárás nagyon kései szakában került ezekre sor, a módosítások igazolása a határozat fogalmazásakor történt.
306. A tervezett bírság kapcsán felhozott eljárás alá vonti érvek (lásd a 173. pontot) kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy
- nem csupán azon magatartások szankcionálhatóak, ahol az érintett termékeknek, szolgáltatásoknak nincs haszna, illetve a magatartás minden fogyasztó számára egyformán kedvezőtlen, azonos jellegű fogyasztói hátránnyal jár,
 - azt, hogy nem minden fogyasztó és nem minden tranzakció esetében került sor átváltásra, az eljáró versenytanács már a releváns árbevétel meghatározása során is figyelembe vette az eljárás alá vont számára kedvező módon,
 - a versenyhelyzet önmagában nem enyhítő körülmény, a jelen esetben különös tekintettel arra is, hogy az átváltásnak, a különböző jellegű átváltással elérhető összegeknek nem pusztán a légitársaságok szolgáltatásainak, de a banki árfolyamok összevetésének a körében is jelentősége lehet,
 - polgári jogi felróhatóság szabályai nem alkalmazhatók fenntartások, illetve megszorítások nélkül a versenyjogi tényállások megítélésében,⁹² a versenyjogi felelősség tudattartalomtól független, objektív alapú,⁹³ így az eljárás alá vontaknak felróható a fogyasztók nem igaz, nem valós és nem pontos módon történő tájékoztatása, ám ha ennek valamilyen formában igyekszik eleget tenni (például apró betűs tájékoztatás), akkor a

⁹² Fővárosi Ítéletábrla [2.Kf. 27.798/2006/7.](#) számú ítélet - Vj-74/2004.

⁹³ Fővárosi Bíróság 2.K. 32.189/2007/4. számú ítélete

magatartása felróhatóságának fokát nem lehet olyan súlyúnak értékelni, mintha erre nem is törekedett volna,⁹⁴

- az eljárás alá vont által igazolt panasz-kezelési megoldások nem a megállapított jogsértésre irányultak,
- még a minden tekintetben kifogásolhatatlan és pontos adatszolgáltatás sem tekinthető a jogkövető magatartást előíró törvényi kötelezettségen túlmutató mértékű olyan enyhítő körülménynek, amely a bírság csökkentését vonná maga után.

307. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírság alapösszeget megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e és hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot.

308. Ebben a körben az eljáró versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont visszaeső voltára, jelentős piaci szerepére, a vizsgált magatartás súlyára (lásd pl. a 275-277. pontokban ismertetett eltéréseket), de arra is, hogy önkéntesen nem pusztán a jogsértő magatartás tekintetében módosította (ugyan a versenyfelügyeleti eljárás során igen későn) gyakorlatát, de abban az irányban is tett intézkedéseket, amelyek jogsértő voltát – bizonyíték hiányában – az eljáró versenytanács nem látta megállapíthatónak.

309. Ezen korrekciós tényezők mérlegelésével döntött az eljáró versenytanács az alapösszeg mintegy [...]%-os csökkentéséről, a rendelkező részben megjelölt bírságösszeg meghatározásáról.

IX.

Egyéb kérdések

Vizsgálati kifogás

310. A Tpv. 81. §-a alapján az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított öt napon belül kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását a vizsgáló a jelentésben, az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni.

311. Az eljáró versenytanács úgy értelmezte, hogy az eljárás alá vont a Vj/66-54/2014. számú végzéssel történő kései kiterjesztéssel kapcsolatos álláspontja (lásd a 114-116. pontokat) vizsgálati kifogásként is értelmezhető, így ekként értékelte azt, azonban a következőkre tekintettel figyelmen kívül hagyta:

- a kifogást az eljárás alá vont a kiterjesztésről rendelkező végzés kézhezvételét követően több mint 5 napon túl jelezte,
- a kiterjesztés célja az egyértelműsítés volt, ami éppen az eljárás alá vont érdekeit szolgálta,
- az eljárás alá vont az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára érdemi és részletes védekezést adott elő, amely tartalmában nem tért el a versenyfelügyeleti eljárás során már többször előadottaktól, így az eljáró versenytanács álláspontja szerint logikailag sem sérült a védekezési jog, illetve a törvényes eljárás kerete sem,
- a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelöltekkel: a Tpv. 70. §-a (4) és (5) bekezdése értelmében pedig ha a vizsgálatot elrendelő végzésben megjelölt tevékenység, magatartás vagy állapot a végzésben megjelöltekhez képest más, a GVH hatáskörébe tartozó jogsértést is megvalósít, a vizsgáló a vizsgálatot végzéssel kiterjeszti,

⁹⁴ Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.057/2008/15. számú ítélete - Vj-45/2006.

illetve a vizsgálat kiterjeszhető a vizsgálatot elrendelő végzésben megjelölttel összefüggő tevékenységre, magatartásra vagy állapotra is.

312. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy valóban azonosított a foglalási folyamat során olyan elemet (lásd a 281-284. pontok), amely akár önálló vizsgálat tárgyát képezhetné, azonban csak abban a körben értékelte a foglási folyamatot (pénznem váltáskor), amelyre a vizsgálat az ügyindító és a Vj/66-54/2014. számú végzés szerint kiterjedt.

A jogkövetkezményekkel kapcsolatos tájékoztatás

313. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.

314. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosíthatja.

315. A bírásznak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő

- az eljárás alá vont neve,
- a versenyfelügyeleti eljárás száma,
- a befizetés jogcíme (bírság).

316. A Tpv. 44. §-a alapján a Ket. versenyfelügyeleti eljárásra is irányadó 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.

317. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

318. A bíróság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

319. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja.

Budapest, 2015. november 20.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag

Melléklet

Fogyasztói jelzések az eljárás alá vont előtt a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartásokkal kapcsolatban

Panasz iktatási száma a Ryanair-nél	A lefoglalt járat kiindulási helye és végcélja	A foglalási rendszerben feltüntetett összeg és pénzneme („Amount” oszlop)	A Ryanair rendszerében kimutatott megterhelt összeg és pénznem („Pmt Trans” oszlop)	A fogyasztó nyilatkozata szerint az általa észlelt tényleges vásárlási összeg és annak pénzneme	A foglalási rendszerben feltüntetett összeg és a fogyasztó nyilatkozata szerint az általa észlelt tényleges vásárlási összeg különbözete	Megjegyzés
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

Panasz iktatási száma a Ryanair-nél	A lefoglalt járat kiindulási helye és végcélja	A foglalási rendszerben feltüntetett összeg és pénzneme („Amount” oszlop)	A Ryanair rendszerében kimutatott megterhelt összeg és pénznem („Pmt Trans” oszlop)	A fogyasztó nyilatkozata szerint az általa észlelt tényleges vásárlási összeg és annak pénzneme	A foglalási rendszerben feltüntetett összeg és a fogyasztó nyilatkozata szerint az általa észlelt tényleges vásárlási összeg különbözete	Megjegyzés
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]