



1026 Budapest, Riadó u. 1-3.
Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958
Telefon: (06-1) 472-8900
KRID: 213396918
Ügyszám: VJ/1/2023.
Iktatószám: VJ/1-88/2023.

NYILVÁNOS VÁLTOZAT!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a DLA Piper Posztl, Nemescsói, Györfi-Tóth és Társai Ügyvédi Iroda (1124 Budapest, Csörsz u. 49-51., cégkapu elérhetőség: 18098073) által képviselt **WIZZ Air Hungary Légitársaság Zrt. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.)** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult VJ/1/2023. számú eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a WIZZ Air Hungary Légitársaság Zrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat, illetve folytatott azzal, hogy

- 2018 novemberétől 2024. májusig az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatta, illetve időszerűtlen módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős információt, hogy a Basic csomagopció, azaz az alapszolgáltatás választása esetén is van lehetőség (meghatározott áron) Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére, amivel megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló a 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
- 2019 decemberétől kezdődően megvalósítja az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást azzal, hogy a szakmai gondosság követelményét sértő kereskedelmi gyakorlatot folytat az automatikus utasfelvételi szolgáltatással (annak tartalmával, korlátaival) kapcsolatban, és ezzel megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

Az eljáró versenytanács az utóbbi magatartás kapcsán megtiltja a jogsértés további folytatását a jelen határozat átvételét követő 60. napon túl. Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi az eljárás alá vontat, hogy az előzőek (határidőben történő) megvalósítását a jelen határozat átvételét követő 90 napon belül igazolja.

A fenti jogsértésekre tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vontat 307.824.000 Ft, azaz háromszázhétmillió-nyolcszázhuszonnégyezer forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles megfizetni a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének

határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap¹ használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti

- a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról szóló, 2008. szeptember 24-i 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 1008/2008/EK rendelet) 23. cikk (1) bekezdése, valamint
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja

alapján értékelt magatartások tekintetében.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap² használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

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

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2023. február 1-én indított versenyfelügyeleti eljárást a WIZZ Air Hungary Légitársaság Zrt.-vel (a továbbiakban: Wizz Air vagy eljárás alá vont vállalkozás) szemben, mivel észlelte, hogy a vállalkozás 2018 novemberétől kezdődően az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatja, illetve időszerűtlen módon bocsátja a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős információt, hogy a „Basic” csomagopció választása esetén is van lehetőség további felárért Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére. Az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően

- megsértette az 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdését, valamint

¹ http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

² http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

- megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
2. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy a Wizz Air 2020 novemberétől kezdődően az online repülőjegy vásárlásának folyamatában megteveszti az ingyenes ülőhelyválasztási szolgáltatást tartalmazó Wizz Go vagy Wizz Plus csomagopciót választó fogyasztókat azzal a tájékoztatással, hogy számukra „akár drágább is lehet”, ha a jegyvásárlás során nem foglalnak maguknak ülőhelyet, csak később, az utasfelvételi folyamat során választják ki ülőhelyüket, holott a rendelkezésre álló információk szerint az online utasfelvételi (check-in) folyamat során csak abban az esetben kell további díjat fizetnie az utasnak, ha Basic csomagopciót választott a repülőjegye megvásárlásakor. Az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
 3. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte azt is, hogy a Wizz Air 2020. szeptember 15-étől 2022. március 21-éig az online utasfelvételi folyamat ülőhelyválasztást tartalmazó lépésében félrevezető megnevezéssel és egyéb technikai megoldásokkal elrejtette azt a jelentős információt, hogy ha a fogyasztó nem kíván felárért ülőhelyet választani magának, akkor számára a rendszer az utasfelvételi folyamat végén ingyen sorsol ki egy véletlenszerű ülőhelyet. Az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat
 4. A Gazdasági Versenyhivatal 2023. június 7-én kelt, VJ/1-22/2023. számú végzésével a versenyfelügyeleti eljárást önálló eljárásokra választotta szét. A szétválasztást követően a Gazdasági Versenyhivatal a VJ/1/2023. számú eljárásban vizsgálja a fent említett első két magatartást, míg a VJ/14/2023. számú eljárásban vizsgálja azt, hogy a Wizz Air 2020. szeptember 15-étől 2022. március 21-éig az online utasfelvételi folyamat ülőhelyválasztást tartalmazó lépésében félrevezető megnevezéssel és egyéb technikai megoldásokkal elrejtette azt a jelentős információt, hogy ha a fogyasztó nem kíván felárért ülőhelyet választani magának, akkor számára a rendszer az utasfelvételi folyamat végén ingyen sorsol ki egy véletlenszerű ülőhelyet.
 5. Ezt követően a hatóság a jelen versenyfelügyeleti eljárást 2023. szeptember 8-án kelt, VJ/1-34/2023. számú végzésével kiterjesztette a Wizz Air azon (ügyindító végzés szerinti magatartásával összefüggő) magatartásának a vizsgálatára, hogy megvalósította-e az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállást és ezáltal megsértette-e a 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat tekintettel arra, hogy 2019 decemberétől a www.wizzair.hu oldalon valószínűsíthetően a szakmai gondosság követelményét sértő kereskedelmi gyakorlatot folytat az automatikus utasfelvételi szolgáltatás lényegével, annak tartalmával, igénybe vehetőségének korlátaival kapcsolatban.

II.

Az eljárás alá vont

6. A Wizz Air egy magyarországi székhelyű diszkont légitársaság. Egyedüli részvényese a londoni értéktőzsdén jegyzett Wizz Air Holdings Plc. (JE-49WG Jersey, St. Helier, Esplanade 44).
7. A Wizz Air leegyszerűsített (a köznyelvben ún. fapados) szolgáltatási modellt kínál, amelyet maga úgy ismertet, hogy nincs kinyomtatott repülőjegy, főleg költség- és időhatékony megoldást jelentő másodlagos repülőtereket használ, a fedélzeten egyetlen osztály működik, továbbá ételt és italt csak külön fizetés ellenében, igény szerint szolgál fel.
8. Az eljárás alá vont 2022. április 1. és 2023. március 31. közötti időszakra vonatkozó üzleti évében a nettó árbevétel 3.993.347.000 EUR volt.

9. A vállalkozás ellen az elmúlt 10 évben kétszer folytatott le a Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárást. A VJ/17/2017. számú versenyfelügyeleti eljárás³ kötelezettségvállalással zárult 2019. július 31-én (az ügyben utóvizsgálat még nem indult).
10. A VJ/31/2019. számú ügyben 2020. július 23-án hozott, jogsértést megállapító határozat szerint az eljárás alá vont megtevesztette a fogyasztókat azzal, hogy a Wizz Air mobil applikációban 2019. április 11. és 2019. május 2. között, a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló e-mailben 2019. április 11. és 2019. június 28. között, a Wizz Air sikeres fizetési oldalán és Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalán 2019. április 11. és 2019. július 10. között a Wizz Air felületein keresztül a www.booking.com oldalon történő szállásfoglalás után a szállásfoglalás értéke 10%-ának megfelelő Wizz-kredit visszatérítést hirdetett, miközben annak valós mértéke a fenti időszakokban valójában 5% volt. Az adott ügyben eljáró versenytanács azonban nem szabott ki bírságot a jogsértés súlyára is tekintettel, az alábbi indokolással: „*a jogsértést egy informatikai beállítási hiba okozta, ennek tényét ... pedig a Wizz Air elismerte és a rendelkezésre álló iratok alapján mindent megtett annak érdekében, hogy a fogyasztókat teljeskörűen kompenzálja.*”
11. Jelenleg további két versenyfelügyeleti eljárás van folyamatban a vállalkozással szemben.

III.

Az érintett szolgáltatás és piac

III.1. Az érintett piac

12. A jelen ügyben érintett piac a lakossági légitársaságok.
13. A VJ/1-61/2023. számú vizsgálati jelentés IV.1.1. részletesebb információkat tartalmaz a kínálati oldalról. Az eljáró versenytanács a jelen pontban annyit kíván csak kiemelni, hogy a piacon a teljes körű hálózati szolgáltatást nyújtó hálózati légi fuvarozók (ún. FSNC légi fuvarozók) mellett jelen vannak költségek csökkentésére törekvő ún. diszkont légi fuvarozók, továbbá kisebb, ún. regionális fuvarozók is. Az eljárás alá vont saját nyilatkozata szerint a hazai piacon kb. [ÜZLETI TITOK] részesedéssel bír.
14. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a légitársaságok igénybe vevő fogyasztói utasprofilok alapján kettő kategória állítható fel: az időérzékeny és az árérzékeny fogyasztók csoportja. A diszkont légitársaságok (így a Wizz Air) szolgáltatásait főként árérzékeny fogyasztók veszik igénybe, akik a nyújtott szolgáltatás árának változása esetén könnyebben váltanak más hasonló szolgáltatásra.
15. A kereskedelmi légi személyszállítási szektor további jellegzetessége, hogy – függetlenül a légi fuvarozó által alkalmazott üzleti modelltől – a repülőjegy foglalások, illetve eladások szinte kizárólag az interneten keresztül, közvetlenül a fogyasztók által, bankkártyás fizetéssel, a légitársaságok saját vagy más közvetítő cégek honlapjain történnek. Utazási irodák is az értékesítési csatornák közé tartoznak.
16. A Wizz Air álláspontja szerint a kereskedelmi légi személyszállítási iparág egyik központi tényezője az e-business (internet) adaptáció, azaz az, hogy az egyes szolgáltatási elemek a külön

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

erre a célra rendszeresített online felületen keresztül vásárolhatók meg. Az e-business modell előnye, hogy a fogyasztók egy integrált felületen képesek az adott szolgáltatásról összegyűjteni a döntés meghozatala szempontjából lényeges valamennyi információt és egyben megvásárolni az adott szolgáltatást.

17. Az eljáró versenytanács azonban szükségesnek tartja kiemelni, hogy az eljárás alá vont nem tudta azt bemutatni, hogy a légitársaságok közlekedési szolgáltatását a fogyasztók ne egy egységnek tekintenék, hanem több szolgáltatási elemből állónak. Ez különösen azért releváns, mert még a diszkont társaságok esetében is elmondható, hogy széles fogyasztó kör csak ritkán, egy-két évente utazik repülővel, illetve először vásárol jegyet.

III.2. Az eljárás alá vont szolgáltatásának jellemzői és az egyes ajánlatok tartalma

18. Az eljárás alá vont alapszolgáltatása az indulási helytől a rendeltetési helyig tartó légi fuvarozás. Ennek az ún. **Basic csomagnak** a díja – a Wizz Air Légi Személy- És Poggyászfuvározási 2020.07.01. és 2023.02.08. között hatályos Üzletszabályzata⁴ (a továbbiakban: Üzletszabályzat) alapján – tartalmazza az adókat, illetékeket (beleértve a repülőtéri díjakat és egyéb kormányzati adókat és díjakat is) és egy darab kézipoggyász (maximális mérete: 40×30×20 cm) vitelét és egy véletlenszerűen kisorsolt ülőhelyet.

19. Ezen felül további, különdíj ellenében elérhető **opcionális szolgáltatásokat** is kínál a Wizz Air, amelyek külön-külön megvásárolhatóak. A jelen eljárás szempontjából releváns választható szolgáltatások az alábbiak:

- feladott poggyász fuvarozása (három kategória választható: legfeljebb 10 kg, 20 kg vagy 32 kg súlyú poggyász),
- Wizz Priority szolgáltatás, amely három szolgáltatási elemet foglal magában:
 - extra fedélzeti poggyászt (maximális mérete: 55×40×23 cm) vihet a fogyasztó az utastérbe a kézipoggyász mellett,
 - elsőbbségi beszállás (az eljárás alá vont előadása szerint elsőként hívják az utast a fedélzetre, illetve ha az utasokat busszal szállítják a repülőgéphez, ülőhelyet biztosítanak az utasnak a busz elejében kijelölt részen, továbbá a busz utashoz legközelebbi ajtaja fog először kinyílni, így az első között szállhat be a repülőgépbe),
 - az utasfelvételnél külön elsőbbségi utasfelvételi pult segíti a gyors és egyszerű csomagfeladást;
- ülőhelyválasztás,
- repülőtéri utasfelvétel (elővétélben és helyszínen),
- automatikus utasfelvétel.

20. A fenti szolgáltatások közül egyesek nem csak külön-külön, hanem csomagban is megvásárolhatóak. A Wizz Air a Basic csomagopción felül további két csomagajánlatot kínál a fogyasztók részére: a Wizz Go és a Wizz Plus csomagot.

21. A **Wizz Go csomag** tartalma a következő:

- egy 55×40×23 cm-es fedélzeti poggyász szállítható az utastérben (operatív okok kivételével),
- 20 kg-os feladott poggyász,
- ülőhelyválasztás (az 1-4. sor és a nagyobb lábterű ülőhelyek kivételével),
- ingyenes reptéri és internetes utasfelvétel akár 30 nappal a járat indulása előtt,

⁴ VJ/1-7/2023. sz. feljegyzés

- elsőbbségi beszállás,
- +1 kézipoggyász (40×30×20 cm-es, amelyet az ülés alatt kell elhelyezni),
- elsőbbségi utasfelvétel.

22. A **Wizz Plus csomag** tartalma pedig a következő:

- egy 55×40×23 cm-es fedélzeti poggyász szállítható az utastérben (operatív okok kivételével),
- 32 kg-os feladott poggyász,
- prémium ülőhelyválasztás,
- Wizz Flex,
- visszatérítés Wizz-számlára,
- elsőbbségi beszállás,
- +1 kézipoggyász (40×30×20 cm-es, amelyet az ülés alatt kell elhelyezni),
- ingyenes reptéri és internetes utasfelvétel akár 30 nappal a járat indulása előtt,
- elsőbbségi utasfelvétel,
- automatikus utasfelvétel.

23. Az egyes csomagok árai nincsenek fixen meghatározva: eltérőek útiránytól, időponttól függően, valamint a járat helykihasználtságától és egyéb jellemzőitől függően dinamikusan is változnak. A háromféle csomag árának egymáshoz viszonyított aránya annyiban állandó, hogy mindig a Basic a legolcsóbb, a Wizz Plus pedig a legdrágább. A vizsgálat által rögzített adatok⁵ alapján a Wizz Go csomag díja átlagosan a Basic árának 185%-a (a vizsgált járatoknál konkrétan 150-300% között mozogtak az értékek), míg a Wizz Plus csomag díja átlagosan a Basic csomag díjának 235%-a körül alakul (147-347% közötti konkrét eltérésekkel).

24. A Wizz Air szükségesnek tartotta kiemelni,⁶ hogy a kézipoggyász és a fedélzeti poggyász nem azonos kategóriák. A Wizz Air Üzletszabályzata⁷ szerint a kézipoggyász egy kisebb méretű táska (laptop táska, női táska, kis hátizsák), melynek el kell férnie az ülés alatt, míg a fedélzeti poggyász egy nagyobb méretű, sokszor keményfedeles kisbőrönd, melyet az ülés feletti poggyásztartó rekeszben helyeznek el. Ennek fényében a kézipoggyász fedélzetre történő felvitele minden utas számára biztosított, míg fedélzeti poggyász használatának lehetősége a Wizz Priority szolgáltatás része (illetve elérhető még a Wizz Go és Wizz Plusz csomag részeként is), azaz az eljárás alá vont értelmezése szerint a fedélzeti poggyász „szolgáltatás” önmagában nem létezik.⁸

25. Az eljárás alá vont a vizsgálat által feltárt időszakot követően módosította csomagajánlatait és bevezetésre került egy újabb csomag, Wizz Smart néven. A **Wizz Smart csomag** tartalma a következő:⁹

- ingyenes kézipoggyász (40×30×20 cm-es),
- ingyenes normál ülőhelyválasztás,

⁵ VJ/1-59/2023. sz. feljegyzés 7a. és 7c. sz. mellékleteként beemelt táblázatok az árak alakulásáról

⁶ VJ/1-13/2023. sz. adatszolgáltatás 3. kérdésre adott válasz

⁷ VJ/1-59/2023. sz. feljegyzés 2. sz. mellékleteként beemelt, 2023. március 1-től hatályos Üzletszabályzat 2. pontja tartalmazza a „kézipoggyász” és a „fedélzeti poggyász” definícióit, valamint 15.3. pontban a kézipoggyász és a fedélzeti poggyász szállításának feltételeit.

⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az ügyben kiadott előzetes álláspont keltekor az eljárás alá vont oldalán a foglalási folyamatba ágyazottan téves „példák kézipoggyászra” megjelöléssel szerepelt a fedélzeti poggyász is (ami az eljáró versenytanács szerint ugyan lehet technikai- adminisztratív jellegű mulasztás, azonban megzavarhatta a fogyasztókat): lásd a VJ/1-67/2023. számú feljegyzés szerinti (2024. március 8-i) oldalmentéseket.

⁹ VJ/1-85/2023. számú irat

- 10 kg-os fedélzeti poggyász,
- internetes utasfelvétel akár 30 nappal a járat felszállása előtt,
- elsőbbségi beszállás.

III.2.1. Ülőhelyválasztás

26. Ülőhely választására díj ellenében van mód, továbbá más áron érhetőek el a „normál” ülőhelyek és az első sorba szóló, illetve nagyobb lábterű ülőhelyek („prémium ülőhelyek”). Az ülőhelyet elsősorban a repülőjegyfoglalás során van lehetőség kiválasztani. Ugyanakkor a foglalás után, legkésőbb 3 órával az indulás előtt is választhat ülőhelyet az internetes utasfelvétel során az utas. Ha a fogyasztó nem vásárolja meg az ülőhelyválasztás lehetőségét, úgy a Wizz Air rendszere véletlenszerűen oszt ki ülőhelyet számára a járat indulása előtt 24 órával.¹⁰
27. A Wizz Air előadta,¹¹ hogy a Wizz Go és a Wizz Plus csomagopciókat megvásárló utasok további díjfizetési kötelezettség nélkül választhatnak maguknak ülőhelyet (mind a foglalás során, mind később az online utasfelvétel során). A Wizz Plus csomag esetén valamennyi szabad ülőhely közül választhatnak, a Wizz Go szolgáltatás esetén a választási lehetőségük annyiban korlátozottabb, hogy az utasok az 1-4. sorokban elhelyezkedő, illetve a nagyobb lábterű üléseket lefoglalásáért többlet díjat kötelesek fizetni.

III.2.2. Utasfelvétel

28. A repülőjegy megvásárlása után a repülés megkezdéséhez az utasoknak az utasfelvételt is szükséges elvégezniük, amelyre az alábbi, az eljárás alá vont által készített¹² táblázatban összegzett lehetőségek állnak rendelkezésükre:

Szolgáltatás neve	Szolgáltatás díja
Online utasfelvétel	Díjmentes
Reptéri utasfelvétel – online vásárlás esetén	5 050 Ft járatonként és utasonként
Reptéri utasfelvétel – reptéri megvásárlás esetén	15 450 Ft járatonként és utasonként
Automatikus utasfelvétel	1 150 Ft járatonként és utasonként

29. Online (manuális) utasfelvétel esetén a Wizz Air a beszállókártyákat weboldalán vagy mobiltelefonos applikációján keresztül teszi elérhetővé az utasok részére (az indulást megelőző 48/24 órán belül¹³), ezeket az utasoknak szükséges letölteniük és menteniük a repülőtéren történő bemutatás érdekében. Az utasoknak online utasfelvétel esetén lehetőségük van ülőhelyet választani (amennyiben megnyílt az erre irányadó 24/48 óra).
30. Reptéri utasfelvétel választása esetén az utas a repülőtéren az utasfelvételi pultnál veheti át beszállókártyáját a fent részletezett díjak szerint.¹⁴
31. A Wizz Air továbbá automatikus utasfelvételi lehetőséget is kínál, amelyet az utasok a foglalási folyamat során, illetve azt követően tudnak megvásárolni a járat menetrend szerinti indulását megelőzően. Automatikus utasfelvétel megvásárlása esetén a Wizz Air az érintett utasok részére e-mailben küldi meg a beszállókártyát a menetrend szerinti indulás előtt 50 órával. Ennek feltétele, hogy az utasok egy erre a célra rendszeresített online felületen megadják a szükséges

¹⁰ VJ/1-59/2023. sz. beemelő feljegyzés 3. sz. melléklete

¹¹ VJ/1-4/2023. sz. adatszolgáltatás 5. kérdésére adott válasz

¹² VJ/1-49/2023. sz. feljegyzés

¹³ 2022-től 2023 márciusig tartó honlapmentéseken még 48 órán belüli utasfelvételi lehetőség szerepelt, 2023 júliusában mentett jegyfoglalási folyamatban már 24 órán belüli utasfelvétel lehetőségéről olvasható tájékoztatás.

¹⁴ VJ/1-49/2023. sz. feljegyzés

adataikat. Az eljárás alá vont előadta¹⁵ továbbá, hogy az online (manuális) utasfelvétel lehetősége azon utasok számára is elérhető, akik már megvásárolták az automatikus utasfelvételt.

32. A Wizz Air nyilatkozata szerint¹⁶ az automatikus utasfelvételi szolgáltatása elérhető minden olyan útvonalon és reptéren (ami ekként 1. típusúnak minősül az automatikus utasfelvétel szempontjából), ahol az online utasfelvételi szolgáltatás elérhető. Az online és automatikus utasfelvételt nem támogató repülőtereken (2. típusú) a repülőtéri utasfelvétel díjmentesen biztosított az utasok részére. Vannak továbbá olyan repülőterek is (3. típusú), amelyekről való indulás esetén minden utasnak meg kell jelennie az utasfelvételi pultnál helyszíni ellenőrzésre (biztonsági vagy egyéb, határellenőrzési célból).¹⁷ Ezen utasok számára a Wizz Air egy ún. „előzetes beszállókártyát” bocsát rendelkezésre (vagy e-mailen keresztül, vagy a weboldáról letölthető módon), míg a tényleges, az utazás megkezdésére jogosító beszállókártyát a földi kiszolgáló partner munkatársa nyomtatja ki a helyszíni ellenőrzés során, miután megbizonyosodott róla, hogy a fogyasztó jogosult az utazásra.
33. A Wizz Air hangsúlyozta, hogy azokat a fogyasztókat, akik online (manuálisan vagy automatikusan) elvégezték az utasfelvételt, már „bejelentkezett” (checked-in) utasnak tekinti az utasfelvételi pultnál történő megjelenéskor. A vizsgálat kérdésére az eljárás alá vont vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy tényleges különbséget az egyes utasok között (az alapján, hogy miként végezték el az utasfelvételt) a repülőtéri helyszíni ellenőrzés során nem tesz.¹⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, hogy a „bejelentkezett” státuszúaknak az utasfelvételi pultnál történő személyes megjelenés során nem kell a „repülőtéri utasfelvétel” szolgáltatás díját megfizetniük, azokhoz az utasokhoz képest, akiknél sem manuális online, sem automatikus utasfelvétel nem történt.
34. Az egyes utasfelvételi szolgáltatások elérhetősége és díjazása, illetve a beszállókártyához való jutás tekintetében három féle repülőteret lehet megkülönböztetni:

Repülőtér típus	Online (manuális) utasfelvétel		Automatikus utasfelvétel		Reptéri utasfelvétel – reptéri megvásárlás
	Díj	Beszállókártya	Díj	Beszállókártya	
1.	nincs	letölthető (honlap/app)	díjköteles	e-mail mellékletben	díjköteles
2.	nem elérhető		nem elérhető		ingyenes
3.	nincs	repülőtéri utasfelvételi pultnál	díjköteles	repülőtéri utasfelvételi pultnál	díjköteles

35. A Wizz Air előadta, hogy mindig a földi kiszolgáló és a légitársaság határozza meg (jellemzően a repülőtér üzemeltetőjével és a helyi hatóságokkal történő egyeztetések alapján), hogy szüksége van-e az adott repülőtéren az utasfelvételi pultnál helyszíni ellenőrzésre. Ebből fakadóan az ilyen repülőterek köre folyamatosan változhat, ezekről az eljárás alá vont belső használatra vezet naprakészen listát, amelyet nyilatkozatához csatolt.¹⁹ A nyilatkozat megtételekor (2023 októberében) budapesti indulással 8 desztináció, Budapestre érkezéssel 13 repülőtér szerepelt a listán.
36. Az eljárás alá vont előadta, hogy az automatikus utasfelvételi szolgáltatást a legnagyobb versenytársak közül mindössze két további repülőtársaság (a Lufthansa és a LOT) kínálja az

¹⁵ VJ/1-49/2023. sz. feljegyzés

¹⁶ VJ/1-49/2023. sz. feljegyzés

¹⁷ VJ/1-49/2023. sz. feljegyzés

¹⁸ VJ/1-43/2023 és VJ/1-47/2023. sz. nyilatkozatok

¹⁹ VJ-1-43/2023. sz. nyilatkozat és E/4. sz. melléklet tartalmazza

utasok számára²⁰, így ez a kiegészítő szolgáltatás még nem terjedt el széles körben a légi személyszállítás piacán.

III.2.3. További információk az egyes csomagokat illetően

37. A Wizz Air tapasztalatai szerint a feladott poggyász és a Wizz Priority szolgáltatás igénybevétele kapcsán alapvetően három utaskategória különböztethető meg az utazás célja alapján:

- A kikapcsolódási, nyaralási célból utazók attól függően, hogy rövidebb vagy hosszabb időre utaznak vásárolnak feladott poggyászt vagy vásárolják meg a Wizz Priority szolgáltatást (és ennek keretében a fedélzeti poggyász szállítást). Jellemzően rövidebb utazások esetén választják a Wizz Priority szolgáltatást az utasok, mivel a szolgáltatás része a kézipoggyáson túl egy 10 kg súlyú fedélzeti poggyász is. Azok az utasok, akik hosszabb időre utaznak, nagyobb eséllyel vásárolnak feladott poggyász szolgáltatást is a fedélzeti poggyász mellé vagy ahelyett.
- Az üzleti célból repülő utasok, utazások esetében is a kiegészítő szolgáltatások vásárlását az utazás hossza befolyásolja. Feladott poggyász vásárlása esetén az üzleti célú utasok jellemzően kisebb méretű feladott poggyászt választanak, mint azok az utasok, akik nyaralási céllal utaznak.
- A baráti- és család látogatási célból utazók esetében a plusz szolgáltatások vásárlását szintén alapvetően az utazás hossza befolyásolja. Rövidebb utazások esetén az utasok előnyben részesítik a Wizz Priority szolgáltatást (ennek keretében a fedélzeti poggyászt) a feladott poggyással szemben.

38. A Wizz Air véleménye szerint az utasokat alapvetően két tényező befolyásolja abban, hogy megvásárolják-e az ülőhelyválasztási szolgáltatást: egyrészt, amennyiben többen utaznak együtt, ragaszkodnak-e ahhoz, hogy mindenképpen egymás mellett üljenek, másrészt a kényelmi szempontok.

39. Az eljárás alá vont előadta,²¹ a Wizz Basic szolgáltatást azon utasok részére alkotta meg, akik plusz szolgáltatások nélkül kívánnak utazni vagy szeretik aprólékosan, egyesével kiválogatni a repülőjegy mellé a fontosnak tartott szolgáltatásokat. A Wizz Go csomagban a legnépszerűbb szolgáltatásait válogatta össze. Ezt a csomagot inkább közepes vagy hosszabb utazások esetén szokták választani az utasok. A Wizz Plus szolgáltatás pedig az eljárás alá vont szerint azoknak az utasoknak szól, akik minden eshetőségre szeretnének felkészülni, rugalmasságra vágnak és szívesen élvezik a Wizz Air szolgáltatásai által nyújtott kényelmet. Ezt a csomagot az eljárás alá vont olyan utasoknak ajánlja, akik hosszabb időre utaznak és előnyben részesítik a „prémium” szolgáltatásokat (pl. prémium és nagy lábterű ülőhelyek, Wizz Flex szolgáltatás, 32 kg-os feladott poggyász).

40. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács kérdéseire előadta,²² hogy a vizsgált időszakban a hazai fogyasztók honlapi és alkalmazásbeli foglalásainak aránya a következő volt:

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

41. Továbbá úgy nyilatkozott, hogy belső statisztikája alapján a vizsgált időszakban a Basic opciót, vagyis az egyszerű viteldíjat választók [ÜZLETI TITOK] foglalás során még vásárolt valamilyen plusz szolgáltatást a viteldíj mellé. A Basic opció mellé pluszban vásárolt szolgáltatásokból

²⁰ VJ/1-59/2023. sz. beemelő feljegyzés 4a és 4b melléklete

²¹ VJ/1-13/2023. sz. adatszolgáltatás 4. kérdésre adott válasz

²² VJ/1-80/2023. számú irat

[ÜZLETI TITOK] volt Wizz Priority szolgáltatás és [ÜZLETI TITOK] feladott poggyász szolgáltatás.²³

III.3. Az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos tények, körülmények, eljárás alá vonti nyilatkozatok

42. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az automatikus utasfelvétellel kapcsolatban 2023-ban összesen két alkalommal indult eljárás a Wizz Air ellen a Budapesti Békéltető Testület és a Pest Megyei Békéltető Testület előtt. A hivatkozott eljárások egyezséggel (Budapesti Békéltető Testület), valamint a válaszadás elmulasztása következtében (Pest Megyei Békéltető Testület) határozattal zárultak.²⁴ Továbbá manuális kereséssel három magyar nyelvű panaszt azonosított be a szolgáltatás bevezetése óta eltelt időszakban.²⁵
43. A Wizz Air nyilatkozata szerint²⁶ az online foglalási rendszer konfigurációi biztosítják, hogy az online és automatikus utasfelvételt nem támogató útvonalakon az utasok számára ne legyen elérhető az automatikus utasfelvételi szolgáltatás a megvásárolható kiegészítő szolgáltatások listájában.
44. Az eljárás alá vont továbbá úgy nyilatkozott, hogy nem ad a foglalási folyamat során arra vonatkozó tájékoztatást, hogy egyes útirányok esetén az automatikus utasfelvételi szolgáltatás igénybevétele ellenére is szükséges megjelenniük az utasfelvételi pultnál, biztonsági vagy egyéb határellenőrzés céljából, ugyanakkor további pontosításokat is bevezetni tervez a honlapján, hogy az utasok felismerjék, hogy az ilyen repülőtereken az utasfelvétel után e-mailben megküldött dokumentum még nem tényleges beszállókártya.²⁷
45. A vizsgálat 2023 szeptemberében észlelte, hogy eltérő azon repülőterek listája, ahol az online (és automatikus) utasfelvételi szolgáltatás nem elérhető, attól függően, hogy milyen nyelven jelenítjük meg a honlapot. Az eljárás alá vont a vizsgálat erre vonatkozó jelzése nyomán a hibát javította,²⁸ így 2023 októberétől a weboldal valamennyi nyelvi változatában immár egységes lista szerepel.
46. 2023 szeptemberében a vizsgálat észlelte továbbá, hogy a jegyfoglalási rendszer
- annak ellenére nem ajánlja fel Tirana-Budapest viszonylatban az automatikus utasfelvételi szolgáltatás megvásárlásának lehetőségét, hogy az a honlapon elérhető tájékoztató szerint ebben a viszonylatban rendelkezésre áll,
 - Agadir repülőtérrel induló járatokra annak ellenére ajánlja fel az automatikus utasfelvételi szolgáltatás megvásárlásának lehetőségét, hogy a honlapon szereplő tájékoztató szerint ezen a reptéren nem elérhető az online és az automatikus utasfelvételi szolgáltatás.
47. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgálat erre vonatkozó jelzése nyomán értesült a fentiekéről és 2023 októberében a hibákat javította.²⁹
48. A fenti hibákkal kapcsolatban továbbá előadta, hogy noha kifejezett írásos belső folyamatszabályzattal nem rendelkezik e körben, de igyekszik gondoskodni a weboldalon található információk naprakészségéről. A gyakorlatban bármely, a honlapot érintő változást haladéktalanul az illetékes munkatárs a weboldalért felelős munkatársnak jelez.
49. Az eljárás alá vont továbbá úgy nyilatkozott,³⁰ hogy [ÜZLETI TITOK].

²³ VJ/1-80/2023. számú irat

²⁴ VJ/1-49/2023.

²⁵ VJ/1-49/2023.

²⁶ VJ/1-49/2023.

²⁷ VJ/1-43/2023.

²⁸ VJ/1-43/2023.

²⁹ VJ/1-43/2023.

³⁰ VJ/1-47/2023.

50. Az eljárás alá vont a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére bocsátott egy kimutatást³¹ arról, hogy négy, véletlenszerűen kiválasztott járat vonatkozásában hány utas vásárolt automatikus utasfelvételi szolgáltatást, és azok közül hány esetében végezte el a rendszer az utasfelvételt. A táblázat szerint a négy járatra [ÜZLETI TITOK] utas számára vásárolták meg a szolgáltatást, de [ÜZLETI TITOK] foglalás esetében azért nem került sor az automatikus utasfelvételre, mert az utas maga végezte el az online utasfelvételt azután, hogy az automatikus utasfelvételhez szükséges adatokat megadta.

III.4. Bevételi adatok

51. Az érintett szolgáltatásból származó (2018. november és 2024. január közötti) nettó árbevétel³² – azaz a 2018 novembere óta budapesti vagy debreceni kiindulási ponttal vagy célállomással vásárolt azon repülőjegyekből származó bevétel, amely foglalásokat a fogyasztók az eljárás alá vont magyar nyelvű weboldalán (<https://wizzair.com/hu-hu#/>) hajtottak végre összesen [ÜZLETI TITOK] Ft volt. 2019. december és 2024. január között az elért bevétel [ÜZLETI TITOK] Ft volt.

52. A Wizz Air a bevételek kapcsán előadta,³³ hogy [ÜZLETI TITOK].

53. 2019. december és 2024. január között a Budapest és Debrecen kiindulási pontú vagy célállomású repülőjegyek mellé értékesített automatikus utasfelvételi szolgáltatások száma és az ezekből származó nettó árbevétel³⁴ [ÜZLETI TITOK] darab, illetve [ÜZLETI TITOK] Ft volt.

54. A bevételi adatok értelmezése kapcsán az eljárás alá vont előadta,³⁵ hogy az utasok körülbelül [ÜZLETI TITOK] online utazási irodán keresztül, míg az utasok [ÜZLETI TITOK] pedig ún. offline utazási irodákon foglal a weboldalán.

³¹ VJ/1-49/2023.

³² VJ/1-19/2023. és VJ/1-58/2023.

³³ VJ/1-13/2023.

³⁴ VJ/1-58/2023.

³⁵ VJ/1-80/2023. számú irat

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat tartalma

55. A személyszállítási szolgáltatás mellé opcionálisan megvásárolható „Wizz Priority” és feladott poggyász, illetve ülőhelyválasztási szolgáltatással kapcsolatban alkalmazott, vizsgált kereskedelmi gyakorlat az eljárás alá vont honlapján,³⁶ a repülőjegyvásárlási folyamat során valósul meg.
56. A Wizz Air becslése³⁷ szerint 2018 novembere és 2023. december 31. között összesen [ÜZLETI TITOK] megtekintés volt a honlapján.³⁸ A www.wizzair.com honlap magyar nyelvű változatát látogató felhasználók száma 2020. április és 2021. május között havonta 100-400 ezer között, előtte és utána havonta 500-900 ezer között alakult a vizsgált időszakban.
57. A Wizz Air úgy nyilatkozott,³⁹ hogy a jegyfoglalási rendszer felületeinek archiválására nem kerül sor, így ezen tartalmak korábbi időállapotai szerinti, teljes körű rekonstruálása nem lehetséges. Az eljárás alá vont előadta, hogy technikai értelemben különbség van a honlapra feltöltött egyes dokumentumok és a jegyfoglalási rendszer egyes oldalainak visszaállíthatósága között. Amíg a honlapra feltöltött egyes dokumentumok korábbi időállapotai a Wizz Air szerverein elmentett dokumentumként visszakereshetők, addig a jegyfoglalási rendszer jóval bonyolultabb felület, amelynek önmagában a korábban alkalmazott vizuális megjelenítéséről mentések nem készültek. Ehhez hasonlóan nem készít mentéseket az ún. „wayback machine” sem a jegyfoglalási rendszer különféle időállapotairól.
58. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi gyakorlat elsősorban a Wizz Air honlapján (és alkalmazásában), továbbá három Facebook posztban és e-DM levelek útján valósult meg. Az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos (2020. január 27-i, február 13-i és 2023. június 21-i) Facebook posztok⁴⁰ elérése 1.343, 500, illetve 55.288 volt. Az e-DM levelek száma a szolgáltatás bevezetése óta pedig [ÜZLETI TITOK] volt.⁴¹
59. A vizsgálat 2023. január, február, március, július és 2024. január hónapokban készített képernyőmentéseket a www.wizzair.com oldal repülőjegyfoglalási folyamatáról.⁴² A Basic és Wizz Go csomagok áráról, valamint feladott 20 kg-os poggyász, a Wizz Priority és ülőhelyválasztási szolgáltatások díjainak mértékéről két alkalommal (2023. január 31-én és február 14-én) készített felmérést 14-14 véletlenszerűen kiválasztott foglalható járat vonatkozásában (7 desztináció oda és vissza viszonylatban).⁴³
60. A www.wizzair.com oldalon elvégezhető teljes foglalási folyamatot a VJ/1-61/2023. számú vizsgálati jelentés 3. számú melléklete mutatja be. A foglalás lépései a következők:
- 1) kiinduló oldal (kiindulási repülőtér, úti cél, egyirányú- vagy retúrút, dátum, utasszám megadása),
 - 2) járat és csomag (Basic, Go, Plusz) választása,
 - 3) áttekintés, nagyobb csomagra váltás, Wizz Flex megrendelési lehetőség,
 - 4) utasok adatai, poggyász(ok) hozzáadása, Wizz Priority hozzáadása,

³⁶ VJ/1-4/2023. sz. adatszolgáltatás 4. kérdésre adott válasz

³⁷ VJ/1-4/2023.

³⁸ VJ/1-4/2023.

³⁹ VJ/1-7/2023.

⁴⁰ VJ/1-49/2023. számú irat: a megadott adatok nem csak a magyar nyelvű, illetve magyar fogyasztók felé közzétett kommunikációs termékek adatait tartalmazzák, mivel a Wizz Air egyes rendszereiben a külön nyelvekre lebontott riportálás nem elérhető.

⁴¹ VJ/1-58/2023.

⁴² VJ/1-59/2023.

⁴³ VJ/1-59/2023.

- 5) ülőhelyek választása,
 - 6) szolgáltatások hozzáadása (pl. automatikus utasfelvétel, repülőtéri utasfelvétel, soron kívüli biztonsági ellenőrzés, biztosítás),
 - 7) Wizz Discount Club,
 - 8) fizetés.
61. Az egyes foglalási lépések az applikációban is alapvetően megegyeznek a honlapon feltártakkal (ide nem értve a felületek különbségeiből fakadó működési és design különbségeket).
62. Az egyes lépések között minden esetben a „tovább” gomb megnyomásával lehet továbblépni, visszalépésre külön dedikált gomb nincs. Az internetböngésző „vissza” gombjára kattintva a 4) foglalási lépéstől a rendszer a foglalási folyamat elejére, a járat választási lépésre küldi vissza a fogyasztókat. Az eljárás alá vont ezzel kapcsolatban úgy nyilatkozott,⁴⁴ hogy [ÜZLETI TITOK].
63. A Wizz Air nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK].⁴⁵
64. Az eljárás alá vont előadta,⁴⁶ hogy [ÜZLETI TITOK]. A Wizz Air előadta, hogy a hírlevelek⁴⁷ nagy része már meglévő foglalásokhoz kapcsolódik és sokszor személyre szabott (a már meglévő foglaláshoz ajánl még valamilyen plusz szolgáltatást).

IV.1.1. A Basic csomaggal kapcsolatos tájékoztatás

65. A Wizz Air nyilatkozata szerint 2018 november végén vezette be⁴⁸ azt, hogy a „tovább” gomb megnyomása után az utasoknak lehetőségük van hozzáadni a Basic opcióhoz a csomag szolgáltatást tartalmazó Wizz Priority-t, valamint 10, 20, vagy 32 kg súlyú feladott poggyászt. A teljesség kedvéért arról is nyilatkozott, hogy ezt megelőzően is volt lehetőség 20 és 32 kg-os feladott poggyász hozzáadására, illetve megvásárlására.
66. A foglalási folyamatban az alábbi módon kapnak információt a fogyasztók a választható feladott poggyász, illetve a Wizz Priority szolgáltatásokról. A www.wizzair.com weboldalon a repülőjegy vásárlásának folyamatában a járat kiválasztását követően, a 2. lépésben a „*Kérjük, válasszon csomagot*” felhívás alatt az alábbi opciók közül választhatnak a fogyasztók a poggyászt és egyéb szolgáltatásokat illetően:

⁴⁴ VJ/1-19/2023.

⁴⁵ VJ/1-47/2023.

⁴⁶ VJ/1-4/2023.

⁴⁷ VJ/1-4/2023. sz. adatszolgáltatáshoz példaképpen csatolt hírlevelek: [ÜZLETI TITOK]

⁴⁸ VJ/1-7/2023.

Szo, 2022. jan. 8. UTC+1 **07:40** Budapest → 26 20p → **10:00** Málta UTC+1 szolgáltató: Wizz Air Hungary **Kérjük, válasszon csomagot.**

CSOMAGOLJ ÉS SPOROLJ
WIZZ Go

- 20 kg-os feladott poggyász
- Ingyenes ülőhelyválasztás az első 4 sorban lévő és a nagyobb lábterű ülőhelyek kivételével
- Ingyenes kézi- és fedélzeti poggyász 40 × 30 × 20 cm és 55 × 40 × 23 cm

további 5 előny részletes listájának megjelenítése

utasonként ezen a járaton

37 310 Ft

TELJES FLEXIBILITÁS
WIZZ Plus

- 32 kg** feladott poggyász
- Díjmentes **prémium** vagy normál ülőhelyválasztás
- Ingyenes kézi- és fedélzeti poggyász 40 × 30 × 20 cm & 55 × 40 × 23 cm
- Online járatmódosítás járatmódosítási díj nélkül
- Visszatérítés a WIZZ-számlára 72 órán belül

további 7 előny részletes listájának megjelenítése

utasonként ezen a járaton

49 140 Ft

UTAZZ KÖNNYEDÉN
Basic

- Ingyenes kézipoggyász

az előnyök részletes listájának megjelenítése

utasonként ezen a járaton

5 390 Ft

67. A csempék alsó részében található linkre („előny/előnyök részletes listájának megtekintése”) kattintva az alábbi tájékoztatás érhető el:

CSOMAGOLJ ÉS SPOROLJ
WIZZ Go

- Ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm), amelyet az ülés alatt kell elhelyeznie
- Fedélzeti poggyász (55 × 40 × 23 cm) az utastérben
- 20 kg-os feladott poggyász
- Ingyenes ülőhelyválasztás az első négy sorban lévő és a nagyobb lábterű ülőhelyek kivételével.
- Elsőbbségi beszállás
- Elsőbbségi utasfelvétel
- Internetes utasfelvétel akár 30 nappal az indulás előtt
- Ingyenes repülőtéri és internetes utasfelvétel

vissza az egyszerű nézethez

utasonként ezen a járaton

37 310 Ft

34 500 Ft
WIZZ Discount Club-ár

TELJES FLEXIBILITÁS
WIZZ Plus

- Ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm), amelyet az ülés alatt kell elhelyeznie
- Fedélzeti poggyász (55 × 40 × 23 cm) az utastérben
- 32 kg-os feladott poggyász
- Ingyenes ülőhelyválasztás, ideértve az első sorban lévő és a nagyobb lábterű ülőhelyeket is
- Elsőbbségi beszállás
- Elsőbbségi utasfelvétel
- WIZZ Flex
- Internetes utasfelvétel akár 30 nappal az indulás előtt
- Ingyenes repülőtéri és internetes utasfelvétel
- Visszatérítés WIZZ-számlára
- Automatikus utasfelvétel
Legkésőbb 4 órával az indulás előttig vehető igénybe

vissza az egyszerű nézethez

utasonként ezen a járaton

49 140 Ft

46 475 Ft
WIZZ Discount Club-ár

UTAZZ KÖNNYEDÉN
Basic

- Ingyen az utastérbe vihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm), amelyet az ülés alatt kell elhelyeznie
- Internetes utasfelvétel akár 2 nappal az indulás előtt

vissza az egyszerű nézethez

utasonként ezen a járaton

5 390 Ft

3 740 Ft
WIZZ Discount Club-ár

68. A Wizz Go szolgáltatás jegyárára kattintva az utas átkerül az „Utasok” lépésre. A „Feladott poggyász” részen egy darab 20 kg-os poggyász alapbeállításként van kiválasztva, ez módosítható 32 kg-os poggyászra, míg a 10 kg-os poggyász inaktív (nem választható). A „Kézipoggyász”

részen az alapbeállítás a Wizz Priority szolgáltatás igénybevétele, ez a beállítás nem módosítható:

69. A Wizz Plus szolgáltatás kiválasztása esetén az utas a Wizz Go-hoz hasonló felületre érkezik, ahol a Wizz Go-hoz képest annyi eltérés tapasztalható, hogy „*Feladott poggyász*” részen egy darab 32 kg-os poggyász alapbeállításaként van kiválasztva, a darabszám módosítható, míg a 10 kg-os és a 20 kg-os poggyász inaktív (nem választható). A „*Kézipoggyász*” részen (a Wizz Go csomaghoz hasonlóan) az alapbeállítás a Wizz Priority szolgáltatás igénybevétele, ez a beállítás nem módosítható.
70. A Basic csomag kiválasztása esetén egy új (de még az oldalsó sávban a „*Járatok*” lépés részeként jelzett) oldal töltődik be, ahol a fogyasztó javaslatot kap a Wizz Go csomagra váltásra és a Wizz Flex szolgáltatást rendelheti meg. A magenta színű „*Tovább*” gomb az oldal alsóbb, csak görgetéssel elérhető részén található:

Wizz Air logo and navigation menu (TERV, INFORMÁCIÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK, UTASFELVÉTEL ÉS FOGLALÁSOK, BEJELENTKEZÉS).

2022. JAN. 30. 1 UTAS **MÓDOSÍTÁS**

JÁRATOK 28 590 Ft

JÁN. Budapest – Brüsszel Charleroi
30 13:25 – 15:30 (Wizz 2281)

Basic
1 × Repülőjegy 25 600 Ft
1 × Adminisztrációs díj 2 990 Ft

UTASOK

ÜLŐHELYEK

SZOLGÁLTATÁSOK

FIZETÉS

ÖSSZESEN 28 590 Ft HUF

AZ ÖN ÚTJA BRÜSSZEL CHARLEROI ÚTI CÉLRA

Budapest (BUD) → Brüsszel Charleroi (CRL)

V, 2022. jan. 30. 13:25 Budapest → 15:30 Brüsszel Charleroi (20 5p)

Basic 28 590 Ft
UTAZ KÖNNYEDÉN

Ingyen az utastérbé vihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm), amelyet az ülés alatt kell elhelyeznie.

Internetes utasfelvétel akár 2 nappal az indulás előtt

WIZZ GO VÁLTÁS + 13 125 Ft összegért

JÁRAT MÓDOSÍTÁSA

Brüsszel Charleroi (CRL) → Budapest (BUD)

Visszaút hozzáadása

VISSZAÚT JÁRATAINAK MEGJELENÍTÉSE

Az árak utasokéinké érvényesek, és tartalmazzák az adókat. A menetrendek az indulási és érkezési város helyi idejét tartalmazzák.

Wizz Air logo and navigation menu (TERV, INFORMÁCIÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK, UTASFELVÉTEL ÉS FOGLALÁSOK, BEJELENTKEZÉS).

2022. JAN. 27. 1 UTAS **MÓDOSÍTÁS**

JÁRATOK 21 390 Ft

JÁN. Budapest – Brüsszel Charleroi
27 18:35 – 20:40 (Wizz 2281)

Basic
1 × Repülőjegy 18 400 Ft
1 × Adminisztrációs díj 2 990 Ft

UTASOK

ÜLŐHELYEK

SZOLGÁLTATÁSOK

FIZETÉS

ÖSSZESEN 21 390 Ft HUF

elhelyeznie

WIZZ GO VÁLTÁS + 13 125 Ft összegért

JÁRAT MÓDOSÍTÁSA

Az árak utasokéinké érvényesek, és tartalmazzák az adókat. A menetrendek az indulási és érkezési város helyi idejét tartalmazzák.

A Wizz Flex segítségével felkészülhet a váratlan helyzetekre

Segítségét nyújtunk az utazással kapcsolatos bizonytalanságok rendezéséhez. Ha módosítja úti tervét, vagy új utazási korlátozásokat vezetnek be a célországban, **járatot módosíthat** vagy **visszatérítést kérhet**. Mit tartalmaz a Wizz Flex?

- Online járatmódosítás járatmódosítási díj nélkül
- Visszatérítés Wizz-számlájára, ha törölni kívánja foglalását

4 150 Ft

TOVÁBB

Tudtad? Fokozott egészségügyi és biztonsági intézkedéseket vezetünk be a fedélzeten.

71. Az oldal alján található „Tovább” gombra kattintás után pedig a következő, az oldalsó sávban „Utasok” lépés részeként jelzett oldal jelenik meg. Itt a „Feladott poggyász” részen szabadon választható a 10/20/32 kg-os poggyász vagy a „Nem szeretnék feladni poggyászt” lehetőség. A „Kézipoggyász” részen szabadon választható a Wizz Priority szolgáltatás igénybevétele vagy annak mellőzése. Az oldal görgetéssel elérhető, lentebbi részén van lehetőség váltani a Wizz Go csomagra:

Feladott poggyász ⓘ
 Most töltsdön adhat hozzá poggyászt.

10 kg 20 kg 32 kg

Nem szeretnék feladni poggyászt

UTAZÁS SPORTfelszereléssel

Kézipoggyász

Kérjük, válasszon

Válassza az ingyenes kézipoggyászt (40 x 30 x 20 cm, max. 10 kg) vagy Wizz Priority lehetőséget. Utóbbi tartalmazza a fedélzeti poggyászt (55 x 40 x 23 cm, max. 10 kg) és az ingyenes kézipoggyászt is.

Szükségem van a Wizz Priority szolgáltatásra.

- Fedélzeti poggyász (55 x 40 x 23 cm, max. 10 kg)
- Kijelölt elsőbbségi utasfelvételi pult
- Elsőbbségi beszállás

Nem, köszönöm, a kézipoggyász elegendő számomra.

Kézipoggyász

Kérjük, válasszon

Válassza az ingyenes kézipoggyászt (40 x 30 x 20 cm, max. 10 kg) vagy Wizz Priority lehetőséget. Utóbbi tartalmazza a fedélzeti poggyászt (55 x 40 x 23 cm, max. 10 kg) és az ingyenes kézipoggyászt is.

Szükségem van a Wizz Priority szolgáltatásra.

- Fedélzeti poggyász (55 x 40 x 23 cm, max. 10 kg)
- Kijelölt elsőbbségi utasfelvételi pult
- Elsőbbségi beszállás

Nem, köszönöm, a kézipoggyász elegendő számomra.

SZÁLLÍTHATÓ POGGYÁSZOK ÉS MÉRETEK

Váltson Wizz GO csomagra

Internetes utasfelvétel akár 30 nappal az indulás előtt

Ingyenes ülésfelváltás az első négy sorban lévő és a nagyobb létszámú ülések kivételével.

30 kg-os feladott poggyász

Fedélzeti poggyász (55 x 40 x 23 cm) az utastérben

8 525 Ft kedvezményt kínálunk minden magasabb kategóriájú szolgáltatásra – csak egy kattintással!

Váltson további 13 125 Ft-ért

TOVÁBB

Tudtad? A Wizz Flexszel még rugalmasabban utazhatsz!

72. A jegyfoglalási folyamatban 2023 decemberében⁴⁹ a Wizz Air az alábbi módosításokat hajtotta végre:

- foglalási folyamat valamennyi lépésében a képernyő tetején megjelenít egy információs sávot, amely azt mutatja, hogy a fogyasztó éppen melyik foglalási lépésnél jár, valamint
- a 2. lépésben a „Kérjük, válasszon csomagot” felhívást akként egészítette ki, hogy „Válasszon csomagot – a következő lépésekben még testre szabhatja”.

⁴⁹ VJ/1-57/2023. sz. nyilatkozat és VJ/1-59/2023. sz. beemelő feljegyzés 6e melléklete (honlapmentés)

The screenshot shows the Wizz Air flight booking interface for the route Budapest (BUD) to Liverpool (LPL) on January 18, 2024. The flight time is 16:50 UTC+1 from Budapest to 18:50 UTC in Liverpool, with a 36-minute flight duration. Three fare packages are presented:

- TELJES FLEXIBILITÁS (WIZZ PLUS & FLEX):** 70,080 Ft. Benefits include 32 kg checked baggage, free premium or normal seat selection, free hand and cabin baggage, free online flight modification, and a 72-hour refund policy.
- CSOMAGOLJ ÉS SPÓROLJ (WIZZ Go):** 54,046 Ft. Benefits include 20 kg checked baggage, free seat selection (first 4 rows and larger seats), free hand and cabin baggage, and priority boarding.
- UTAZZ KÖNNYEDÉN (Basic):** 25,790 Ft. Benefit includes free hand baggage.

73. A honlapon több tájékoztató aloldal szerepel,⁵⁰ így egy-egy külön oldal foglalkozik a foglalás menetével, az egyes fizetendő díjakkal, a vizsgált csomagokkal és a Wizz Priority szolgáltatással. A tájékoztató aloldalakon nem szerepel információ arra vonatkozóan, hogy a feladott poggyász és a Wizz Priority szolgáltatások mikor, a foglalási folyamat mely lépésében adhatók hozzá az alapszolgáltatáshoz, illetve arra sincs utalás, hogy a Basic csomag mellé is választhatók külön-külön. Az egyes, eljárással érintett szolgáltatások díjai pedig nem konkrétan, hanem legalább-legfeljebb értékhatárokkal vannak megadva.

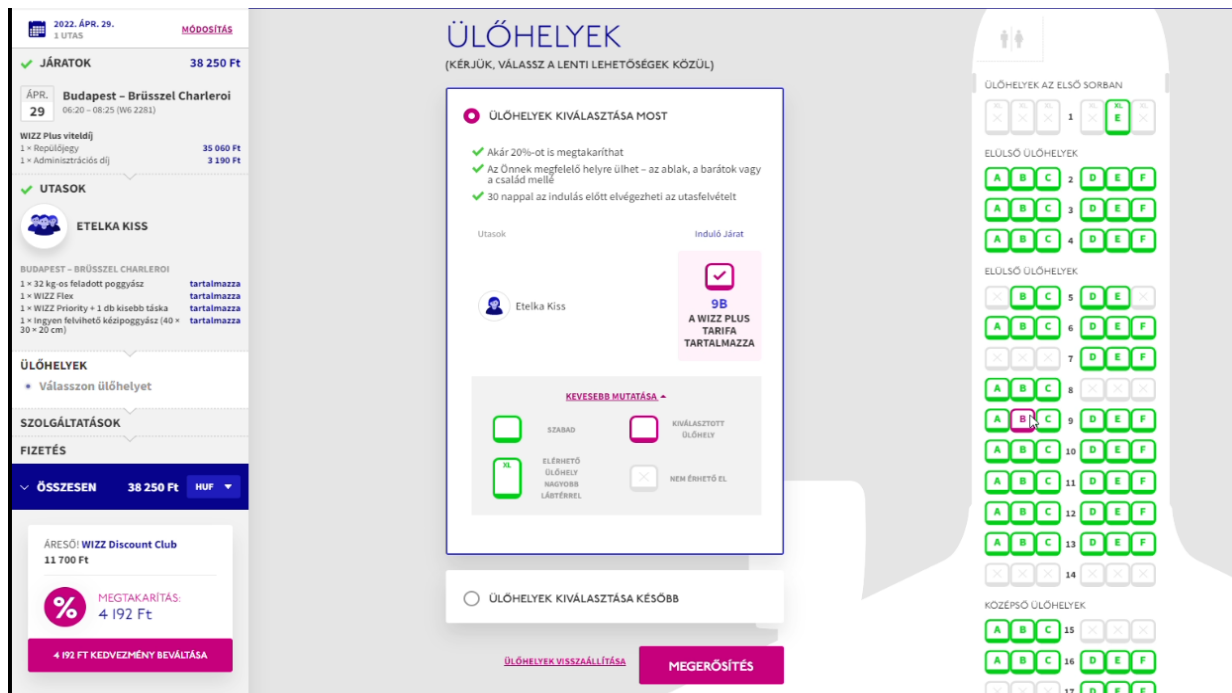
IV.1.2. Az ülőhelyválasztási lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatás

74. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁵¹ az „*ülőhely kiválasztása később*” opció 2020 novemberétől a következő módon volt elérhető a foglalási folyamat során. A folyamat 3. lépéseként kerülhet sor ülőhelyek kiválasztására, megvásárlására. Ebben a lépésben három opció („*Wizz Air által választott ülőhelyek*”, „*Ülőhelyek kiválasztása most*”, „*Ülőhelyek kiválasztása később*”) közül választhat az utas:

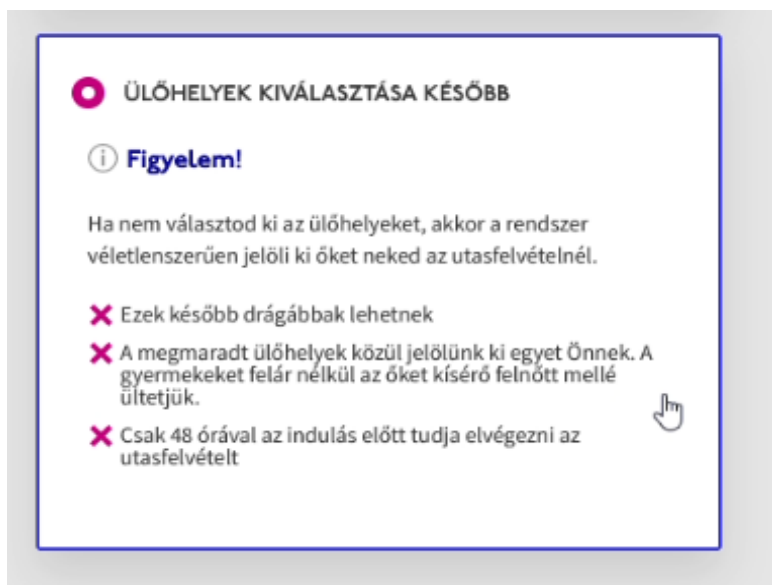
⁵⁰ VJ/1-4/2023.

⁵¹ VJ/1-7/2023.

75. Az első két opció kiválasztása esetén az ablak nagyobbra nyílik, és megjelenik az ülőhely ára, illetve a Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot választó utas számára az az információ olvasható, hogy a tarifa tartalmazza az ülőhely árát:



76. Amennyiben az utas a harmadik, „*Ülőhelyek kiválasztása később*” opcióra kattint, úgy egy figyelmeztető felirat jelenik meg számára, mely szerint csak később, az indulás előtt 48 (illetve 2023. év nyarától 24) órával tud online utasfelvételt elvégezni, amikor is a rendszer fog számára véletlenszerűen ülőhelyet választani a megmaradt ülőhelyek közül. A felugró ablak arra is felhívja a figyelmet, hogy az ülőhely később drágább lehet:



77. Ugyanez a figyelmeztetés jelenik meg akkor is, ha az utas a Wizz Go vagy a Wizz Plus csomagot választotta.

78. A Wizz Air nyilatkozata szerint⁵² a fenti figyelmeztető tájékoztatás 2023. június 8. és 2023. július 27. között a honlapon nem az „*Ülőhelyek kiválasztása később*” opcióban, hanem az „*Ülőhelyek kiválasztása most*” opcióban megjelenő információk között volt olvasható, azóta azonban ismét a korábbi változat érhető el a honlapon. A tájékoztatás megegyezett a Basic, a Wizz Go és Plusz csomagot választó foglalások esetén.

⁵² VJ/1-32/2023.

IV.1.3. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

IV.1.3.1. A honlapon elérhető tájékoztatói oldalak

79. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatban a Wizz Air honlapján az „*Információk és Szolgáltatások*” menüponton belül, a „*Wizz szolgáltatásai*” almenüben található további aloldal⁵³ nyújt tájékoztatást. E szerint a szolgáltatás:

- *„Automatikusan elvégzi Ön helyett az utasfelvételt járatunk menetrend szerinti indulása előtt 50 órával. Az automatikus utasfelvétel minden foglalás esetén rendelkezésére áll. Önnek csak arra kell ügyelnie, hogy hogy minden utashoz és az utazás minden útirányához hozzáadja a szolgáltatást.”*
- *„Miután az automatikus utasfelvétel elvégzi az utasfelvételt, automatikusan elküldi Önnek a beszállókártyákat (legfeljebb tíz utast tartalmazó foglalások esetén). Ha a foglalás tíznél több utast tartalmaz, a rendszer mindenkinek elvégzi az utasfelvételt, azonban a beszállókártyákat nem küldi el e-mailben. Minden utasnak magának kell letöltenie a wizzair.com webhelyről.”*

80. A tájékoztató aloldalon „Gyakori kérdések” is szerepelnek. A szolgáltatás igénybevehetőségével, a beszállókártyák megküldésével, valamint a manuális (online) utasfelvételhez fűződő viszonyával kapcsolatban az alábbi kérdések és válaszok olvashatók az oldalon:

- *Kérdés: „Honnan tudhatom, hogy a szolgáltatás igénybe vehető-e az adott repülőtéren?”*
Válasz: „Ha az adott repülőtéren van lehetőség online utasfelvételre, akkor hozzáadhatja az automatikus utasfelvételt is.”
- *Kérdés: „Hogyan kapom (kapjuk) meg a beszállókártyákat az automatikus utasfelvételen keresztül?”*
Válasz: „A foglalást végző személy e-mailben kapja meg a saját és a foglalásban szereplő többi utas beszállókártyáját is. A beszállókártyákat közvetlenül azután küldjük el, hogy megtörténik az utasfelvétel. Ezen kívül az online útvonaltervén keresztül is elérheti őket.”
- *Kérdés: „A járat indulási ideje előtt a szokásos módon elvégeztem manuálisan az utasfelvételt, az automatikus utasfelvétel használata nélkül. Van rá esély, hogy kapjak érte visszatérítést?”*
Válasz: „Ilyen esetekben sajnos nincs lehetőség visszatérítésre.”

81. A tájékoztató oldalt az eljárás alá vont 2019 decemberében, az automatikus utasfelvételi szolgáltatás bevezetésekor tette elérhetővé, amelyet azóta három alkalommal változtatott, de a módosítások az eljárás alá vont szerint a szolgáltatás felhasználási feltételeit, illetve a vonatkozó szabályokat érdemben nem érintették.⁵⁴

82. Az online utasfelvételt, és így az automatikus utasfelvételt nem támogató repülőterek listája a www.wizzair.com oldalon az „Információk és Szolgáltatások” menüponton belül, a „Foglalási információk” almenü „Utasfelvétel és beszállás” aloldalon⁵⁵ a „Repülőtéri Utasfelvétel” alponton belül érhető el.

IV.1.3.2. Repülőjegy foglalás során elérhető információk


83. Az online repülőjegyfoglalási folyamat 5. lépésében, a „*Szolgáltatások hozzáadása*” pontban rendelhető meg az automatikus utasfelvétel:

⁵³ VJ/1-49/2023.

⁵⁴ VJ/1-49/2023.

⁵⁵ VJ/1-49/2023.

AJÁNLOTT – a Wizz Air egészségügyi és biztonsági útmutatója alapján



Automatikus utasfelvétel

Nem akar az utasfelvétellel bajlódni? Mi megoldjuk Ön helyett!

- ✓ A rendszer indulás előtt 50 órával automatikusan elvégzi az utasfelvételt
- ✓ Ön pedig automatikusan megkapja beszállókártyáját

A(Z) BUDAPEST ÁLLOMÁSON

2,95 €

RÉSZLETEK

IV.1.3.3. Adatok megadása az automatikus utasfelvételhez

84. Az adatok megadása egy külön, a repülőjegy vásárlását követően elvégezhető, erre a célra kialakított online folyamat, amelyről az eljárás alá vont angol nyelvű videófelveteleket csatolt. Az adatok megadásához az alábbi lépéseken kell az utasnak végig mennie:⁵⁶

- utasok kiválasztása,
- szkennelés (Schengeni övezetbe repülés esetén) / útiokmányok (nem Schengeni övezetbe repülés esetén),
- kapcsolattartási adatok,
- tiltott tárgyak,
- kész.

85. A „Kész” lépésben egy olyan képernyőkép fogadja az adatokat megadó utasokat, amely szerint az online utasfelvétel elérhető, és egy „Online utasfelvétel megkezdése” [„Start online check-in”] feliratú, magenta színű gomb is megjelenik.

IV.1.3.4. E-mail az automatikus utasfelvétel megtörténtéről

86. Azok az utasok, akik megrendelték az automatikus utasfelvételi szolgáltatást, a járat indulását megelőző 50 órával az alábbi tartalmú e-mailt kapják, csatolmányaként pedig elektronikus beszállókártyát:⁵⁷



Kedves WIZZ-utazó!

Remek híreink vannak! Megtörtént az utasfelvétel Ön és utastársai számára.

Mellékeljük a beszállókártyá(ka)t.

Fontos! Feltétlenül nyomtassa ki a beszállókártyá(ka)t, és hozza magával a repülőtérre.

FOGLALÁS KEZELÉSE

Köszönjük, hogy gondtalan utazása érdekében az Automatikus utasfelvételt használja.

A Wizz Air csapata

87. Az utasok a fentiekkel megegyező – az utasfelvétel sikerességéről tájékoztató – szövegű e-mailt kapnak a Wizz Airtól, „Beszállókártya” elnevezésű melléklettel akkor is, ha az automatikus utasfelvételt olyan repülőtérre vásárolták meg, amelyekről való indulás esetén az

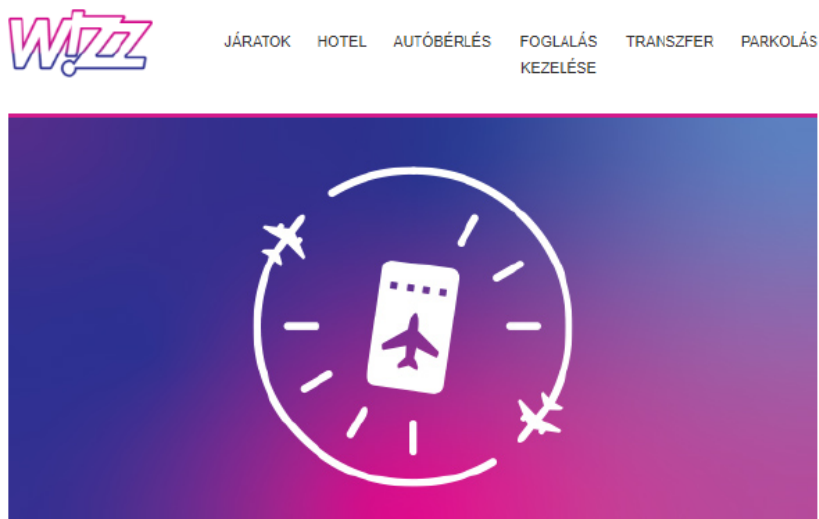
⁵⁶ VJ/1-43/2023. számú nyilatkozathoz megküldött két „mp4” kiterjesztésű fájl

⁵⁷ VJ/1-43/2023.

utasoknak mindenképpen meg kell jelenniük az utasfelvételi pultnál helyszíni ellenőrzésre. Ilyen esetben azonban a csatolmányban olvasható információk szerint a mellékelt dokumentum nem beszállókártya és „az utasoknak meg kell jelenniük a Wizz Air utasfelvételi pultjánál úti okmányaik ellenőrzése érdekében, mielőtt áthaladnának a biztonsági ellenőrzésen a beszállókapuk felé.”⁵⁸

IV.1.3.5. Egyéb kereskedelmi kommunikáció az automatikus utasfelvételtől

88. Az eljárás alá vont a vizsgált időszakban három alkalommal (2020. januárban és februárban, valamint 2023. júniusban) angol nyelvű Facebook posztban népszerűsítette a szolgáltatást annak bevezetése óta.⁵⁹
89. A Wizz Air minden, aktív foglalással rendelkező hírlevélre feliratkozó fogyasztó számára a járat indulását megelőző 10 nappal az alábbi tartalmú e-mailt küldi:



KÖNNYEBBÉ TESSZÜK AZ UTAZÁST

Tudjuk, hogy az utazás időnként stresszes lehet, ezért folyamatosan olyan új megoldásokat keresünk, amelyekkel gördülékenyebbé tehetjük a folyamatot. Bemutatjuk a legújabb funkciót, az Automatikus utasfelvételt, amely megkönnyíti a járat indulása előtti időszakot:

✓ A SZOLGÁLTATÁS GONDOSKODIK AZ UTASFELVÉTELÉRŐL

Automatikusan elvégzi Ön és utitársai helyett az utasfelvételt a járatuk menetrend szerinti indulása előtt 50 órával.

✓ A SZOLGÁLTATÁS ELKÉSZÍTI A BESZÁLLÓKÁRTYÁ(KA)T

Miután az Automatikus utasfelvétel szolgáltatás elvégzi az utasfelvételt, a beszállókártyá(ka)t is automatikusan elküldi Önnek.

Készen áll arra, hogy gondtalanul vágjon neki következő utazásának? Adja hozzá az Automatikus utasfelvétel szolgáltatást foglalásához, és utazzon kényelmesebben.

RÉSZLETEK

FOGLALÁSI INFORMÁCIÓK

A foglalás menete

A WIZZ SZOLGÁLTATÁSAI

WIZZ Discount Club

SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE?

Nézze át a gyakori kérdéseket,

⁵⁸ VJ/1-47/2023.

⁵⁹ VJ/1-49/2023.

IV.2. A kereskedelmi gyakorlat 2024. májusi módosítása

90. Az eljárás alá vont a foglalási folyamat kezdetén (a járatok kiválasztását követően) megvalósuló, az alapszolgáltatás és az egyes csomagajánlatok tartalmát bemutató kereskedelmi gyakorlatát 2024. májusban jelentősebben módosította:

- az alapszolgáltatás ára és tartalma hangsúlyosan, a csomagajánlatoktól elkülönülten látható,
- megjelenítette a fuvardíj mellett az online utasfelvétel kezdetét, és alatta (ugyan kis betűvel) azt az információt, hogy a reptéri utasfelvétel díja 40 Euró,⁶⁰
- eltávolította a csomagválasztásra felhívó szöveget,
- bevezetett egy újabb csomagot,
- a csomagok esetében nem azok árát, hanem a különbözetet tüntette fel.

91. Az eljáró versenytanács a módosítások az alábbi példával szemlélteti, egyben azt is kiemeli, hogy ha a fogyasztó a Wizz Smart csomagot választja, akkor a fuvardíjnál – a jelen példa esetében – 19.864 Ft-tal többet fizet, amennyiben pedig a későbbi lépésekben a Wizz Priority szolgáltatást választja, akkor 10.600 Ft-tal fizet többet (a két lehetőség közötti különbség az ingyenes ülőhely választás):

The screenshot shows the Wizzair website interface for flight selection. The main navigation bar includes 'SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK', 'TERVEZÉS', 'INFORMÁCIÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK', 'UTASFELVÉTEL ÉS FOGLALÁSOK', and 'BEJELENTKEZÉS'. The flight details section shows a route from Budapest (BUD) to Copenhagen (CPH) for August 19, 2024. A calendar view highlights the 19th of August. Below the calendar, flight details are shown for H, 2024. aug. 19. from Budapest at 12:10 to Copenhagen at 14:10. Two price options are presented: 'NORMÁL ÁR' at 32 990 Ft and 'Wizz DISCOUNT CLUB PRICE' at 28 870 Ft. The 'Wizz DISCOUNT CLUB PRICE' option is highlighted with a red box.

⁶⁰ Ezzel együtt a csomagajánlatok alatt az is látható, hogy a foglalási folyamatban a reptéri utasfelvétel díja 13 Euró:

i A WIZZ Basic szolgáltatással a járat indulása előtt 3–24 órával ingyenesen elvégezhető az internetes utasfelvétel. A repülőtéri utasfelvétel 13 eurós díj ellenében vásárolható meg a webhelyen a foglalás során. E szolgáltatás hiányában 40 eurós díjat számítunk fel a repülőtéren.

Árak utasonként értendők, és tartalmazzák az adókat. A menetrendek az indulási és érkezési város helyi idejét tartalmazzák.

Wizz Air Hungary

2024. AUG. 19. - 2024. AUG. 22. 1 UTAS **MÓDOSÍTÁS**

JÁRATOK 32 990 Ft

AUG. 19. Budapest – Koppenhága
12:10 - 14:10 (W6 2251)

Basic
1 x Repülőjegy 29 340 Ft
1 x Adminisztrációs díj 3 650 Ft

Válasszon járatot a visszaútra

UTASOK

ÜLŐHELYEK

SZOLGÁLTATÁSOK

FIZETÉS

ÖSSZESEN 32 990 Ft HUF

Járatok > Utasok és poggyások > Ülőhelyek > Szolgáltatások > Fizetés

Budapest BUD → Koppenhága CPH **ÁRDIAGRAM MEGJELENÍTÉSE**

H 11, aug. K 13, aug. Sze 14, aug. Cs 15, aug. P 16, aug. Szo 17, aug. V 18, aug. **H 19, aug.** K 20, aug. Sze 21, aug. Cs 22, aug. P 23, aug. Szo 24, aug. V 25, aug. H 26, aug.

AUGUSZTUS AUGUSZTUS

H, 2024. aug. 19. szolgáltató: Wizz Air Hungary

12:10 Budapest → **14:10** Koppenhága
20 0p

Ingyenes kézipoggyász Az utastérben, az ülés alatt elhelyezve

Internetes utasfelvétel legkorábban **1 nappal** a felszállás előtt
A repülőtéri utasfelvétel 40 euróba kerül

Basic ár: **Folytatás ezzel: 32 990 Ft**
1 ülőhely maradt ezen az áron 1 utasonként ezen a járaton

TELJES FLEXIBILITÁS WIZZ Plus
Ingyenes kézipoggyász (40 cm x 30 cm x 20 cm)
Ingyenes prémium vagy normál ülőhelyválasztás

TAKARÉKOS UTAZÁS WIZZ Go
Ingyenes kézipoggyász (40 cm x 30 cm x 20 cm)
Ingyenes normál ülőhelyválasztás

GYORS UTAZÁS WIZZ Smart
Ingyenes kézipoggyász (40 cm x 30 cm x 20 cm)
Ingyenes normál ülőhelyválasztás

Wizz Air Hungary

2024. AUG. 19. - 2024. AUG. 22. 1 UTAS **MÓDOSÍTÁS**

JÁRATOK 32 990 Ft

AUG. 19. Budapest – Koppenhága
12:10 - 14:10 (W6 2251)

Basic
1 x Repülőjegy 29 340 Ft
1 x Adminisztrációs díj 3 650 Ft

Válasszon járatot a visszaútra

UTASOK

ÜLŐHELYEK

SZOLGÁLTATÁSOK

FIZETÉS

ÖSSZESEN 32 990 Ft HUF

szolgáltató: Wizz Air Hungary

Ülőhelyválasztás
Az első sorban lévő és nagyobb lábtérű ülőhelyek is választhatók

32 kg-os feladott poggyász

Ingyenes repülőtéri utasfelvétel

10 kg-os fedélzeti poggyász
55 cm x 40 cm x 23 cm

Elsőbbségi beszállás
Légy az elsők között a fedélzeten

Elsőbbségi utasfelvétel
Kijelölt utasfelvételi pult, ahol gyorsabban feladhatod a poggyászdodat

Járatmódosítás online díjmentesen

Visszatérítés a WIZZ-számlára
72 órán belül

Automatikus utasfelvétel
Legkésőbb 4 órával az indulás előttig vehető igénybe

+ 40 131 Ft
utasonként ezen a járaton

20 kg feladott poggyász

Ingyenes repülőtéri utasfelvétel

10 kg-os fedélzeti poggyász
55 cm x 40 cm x 23 cm

Elsőbbségi beszállás
Légy az elsők között a fedélzeten

Elsőbbségi utasfelvétel
Kijelölt utasfelvételi pult, ahol gyorsabban feladhatod a poggyászdodat

Járatmódosítás online díjmentesen

Visszatérítés a WIZZ-számlára
72 órán belül

Automatikus utasfelvétel
Legkésőbb 4 órával az indulás előttig vehető igénybe

+ 24 981 Ft
utasonként ezen a járaton

20 kg feladott poggyász

Ingyenes repülőtéri utasfelvétel

10 kg-os fedélzeti poggyász
55 cm x 40 cm x 23 cm

Elsőbbségi beszállás
Légy az elsők között a fedélzeten

Elsőbbségi utasfelvétel
Kijelölt utasfelvételi pult, ahol gyorsabban feladhatod a poggyászdodat

Járatmódosítás online díjmentesen

Visszatérítés a WIZZ-számlára
72 órán belül

Automatikus utasfelvétel
Legkésőbb 4 órával az indulás előttig vehető igénybe

+ 19 864 Ft
utasonként ezen a járaton

MINDEN ELŐNY ELREJTÉSE **MÉGSE**

Wizz Air Hungary

2024. AUG. 19. - 2024. AUG. 22. 1 UTAS **MÓDOSÍTÁS**

JÁRATOK 46 180 Ft

AUG. 19. Budapest – Koppenhága
12:10 - 14:10 (W6 2251)

Basic
1 x Repülőjegy 29 340 Ft
1 x Adminisztrációs díj 3 650 Ft

AUG. 22. Koppenhága – Budapest
20:20 - 22:10 (W6 2252)

Basic
1 x Repülőjegy 9 540 Ft
1 x Adminisztrációs díj 3 650 Ft

UTASOK

ÜLŐHELYEK

SZOLGÁLTATÁSOK

FIZETÉS

ÖSSZESEN 46 180 Ft HUF

Budapest (BUD) → Koppenhága (CPH)

H, 2024. aug. 19. szolgáltató: Wizz Air Hungary

12:10 Budapest → **14:10** Koppenhága
20 0p

UTAZZ KÖNYVEDÉN **Basic** 32 990 Ft

Ingyenes kézipoggyász (40 cm x 30 cm x 20 cm) Az utastérben, az ülés alatt elhelyezve

Internetes utasfelvétel legkorábban **1 nappal** a felszállás előtt
A repülőtéri utasfelvétel 40 euróba kerül

WIZZ SMART **VÁLTÁS** + 19 864 Ft összegért

JÁRAT MÓDOSÍTÁSA

Koppenhága (CPH) → Budapest (BUD)

Cs, 2024. aug. 22. szolgáltató: Wizz Air Hungary

20:20 Koppenhága → **22:10** Budapest
10 50p

UTAZZ KÖNYVEDÉN **Basic** 13 190 Ft

Ingyenes kézipoggyász (40 cm x 30 cm x 20 cm) Az utastérben, az ülés alatt elhelyezve

Internetes utasfelvétel legkorábban **1 nappal** a felszállás előtt
A repülőtéri utasfelvétel 40 euróba kerül

WIZZ SMART **VÁLTÁS** + 19 864 Ft összegért

JÁRAT MÓDOSÍTÁSA

Több időre van szüksége a döntésre?
Több időre van szükséged a döntésre? A viteldijakat 48 óráig tudjuk tartani! Addig megerősítheted a terveidet.

Zárja a viteldijat 48 óráig **Hozzáadás 2 500 Ft**

SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK
TERVEZÉS
INFORMÁCIÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK
UTASFELVÉTEL ÉS FOGLALÁSOK
BEJELENTKEZÉS

Wizz

2024. AUG. 19. - 2024.
AUG. 22.
1 UTAS MÓDOSÍTÁS

JÁRATOK 46 180 Ft

AUG. 19. **Budapest – Koppenhága**
12:10 - 14:10 (W6 2251)

Basic
1 × Repülékjegy 29 340 Ft
1 × Adminisztrációs díj 3 650 Ft

AUG. 22. **Koppenhága – Budapest**
20:20 - 22:10 (W6 2252)

Basic
1 × Repülékjegy 9 540 Ft
1 × Adminisztrációs díj 3 650 Ft

UTASOK 27 350 Ft

Felnőtt 1

BUDAPEST – KOPPENHÁGA
1 × 10 kg-os feladott poggyász 12 450 Ft

KOPPENHÁGA – BUDAPEST
1 × 10 kg-os feladott poggyász 14 900 Ft

[Adja meg az utas adatait!](#)

% Olcóbb, ha a foglalás során ad hozzá poggyászt.

Oda-vissza ugyanazt választom

Feladott poggyász [ⓘ]

10 kg
13 675 Ft járatonként*

Odaút ára 12 450 Ft
Visszaút ára 14 900 Ft

Nem szeretnék feladni poggyászt

20 kg

26 kg

32 kg

SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK
TERVEZÉS
INFORMÁCIÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK
UTASFELVÉTEL ÉS FOGLALÁSOK
BEJELENTKEZÉS

Wizz

2024. AUG. 19. - 2024.
AUG. 22.
1 UTAS MÓDOSÍTÁS

JÁRATOK 46 180 Ft

AUG. 19. **Budapest – Koppenhága**
12:10 - 14:10 (W6 2251)

Basic
1 × Repülékjegy 29 340 Ft
1 × Adminisztrációs díj 3 650 Ft

AUG. 22. **Koppenhága – Budapest**
20:20 - 22:10 (W6 2252)

Basic
1 × Repülékjegy 9 540 Ft
1 × Adminisztrációs díj 3 650 Ft

UTASOK 48 550 Ft

Felnőtt 1

BUDAPEST – KOPPENHÁGA
1 × 10 kg-os feladott poggyász 12 450 Ft
1 × WIZZ Priority + 1 db kisebb táská 10 600 Ft
1 × Ingyen felvihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm) tartalmazza

KOPPENHÁGA – BUDAPEST
1 × 10 kg-os feladott poggyász 14 900 Ft
1 × WIZZ Priority + 1 db kisebb 10 600 Ft

TÖVÉBBI INFORMÁCIÓK

UTAZÁS SPORTFELSZERELÉSSEL

Kézipoggyász

Kérjük, válasszon

Válassza az ingyenes kézipoggyászt (40 × 30 × 20 cm, max. 10 kg) vagy WIZZ Priority lehetőséget. Utóbbi tartalmazza a fedélzeti poggyászt (55 × 40 × 23 cm, max. 10 kg) és az ingyenes kézipoggyászt is.

NÉPSZERŰ

- Fedélzeti poggyász (55 × 40 × 23 cm, max. 10 kg)
- Díjmentesen felvihető kézipoggyász (40 × 30 × 20 cm, max. 10 kg)
- Kijelölt elsőbbségi utasfelvételi pult
- Elsőbbségi beszállás

Szükségem van a WIZZ Priority szolgáltatásra.

10 600 Ft járatonként*

Odaút ára 10 600 Ft
Visszaút ára 10 600 Ft

Nem, köszönöm, a kézipoggyász elegendő számomra.

*A megjelenő ár járatonként értendő, az összeget valamennyi járat átlagárából képezzük.

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

V.1. Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgált magatartásokkal kapcsolatban

92. Az eljárás alá vont álláspontja szerint⁶¹ nem valósítja meg a valószínűsített jogsértések egyikét sem, a jelen eljárással érintett kereskedelmi kommunikációi nem alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére. A Wizz Air hangsúlyozta, hogy mindig törekszik arra, hogy időszerűen, helyes és pontos tájékoztatást adjon.
93. Álláspontja az, hogy az átlagfogyasztó tudja és ismeri az online foglalási rendszereknek azt az általános funkcióját, hogy bizonyos szolgáltatásokat a vásárlási folyamat későbbi szakaszában lehet hozzáadni a foglaláshoz és lehetőség van „előre-hátra navigálni”. A fogyasztók ténylegesen „egy kattintásra” vannak attól az információtól a foglalási folyamatban, hogy milyen szolgáltatások, milyen feltételek esetén, milyen díj ellenében elérhetőek számukra.
94. A Wizz Air továbbá kiemelte, hogy nem adott olyan valótlan tájékoztatást a fogyasztóknak, hogy a különböző csomagok választása esetén valamilyen szolgáltatás már ne volna választható a foglalási folyamat későbbi szakaszában. A foglalási folyamatban a csomagok elnevezése alatt található felsorolás pusztán a csomagok különböző tartalmát összegzi, áttekinthető módon egymás mellett (így ez könnyen összehasonlítható a fogyasztó számára).
95. Az eljárás alá vont előadta,⁶² hogy az utas teljes mértékben szabadon dönthet arról, hogy mely szolgáltatást igényli és melyet nem, továbbá ezekkel kapcsolatosan – mind a foglalási folyamat részeként, mind a további tájékoztató oldalakon – teljes körű információt kap arról, hogy az adott szolgáltatásnak/szolgáltatáscsomagnak milyen jellemzői és milyen ára van.
96. Az eljárás alá vont indokolása⁶³ szerint az ülőhelyválasztás során azért figyelmezteti a Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot választó utasokat arra, hogy mielőbb válasszák ki ülőhelyüket, mert megítélése szerint később már az ülőhelyválasztásra kedvezőtlenebb körülmények között – azaz szűkebb helyválasztékból – kerülhet sor, az utasok hátrányosabb feltételekkel (kisebb választékból) válogathatnak az ülőhelyek között, így döntési lehetőségeik is szűkülnek. Álláspontja szerint a Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot vásárlók ügyleti döntését az érintett közlés semmiképp, még elvi szinten sem befolyásolja hátrányosan: minél előbb választják ki az ülőhelyüket, annál szélesebb még az ülőhelykínálat, így annál valószínűbb, hogy a számukra legelőnyösebb ülőhelyet tudják lefoglalni.
97. Az automatikus utasfelvétellel kapcsolatban a Wizz Air azt hangsúlyozta,⁶⁴ az ilyen szolgáltatást nem igénylő utasoknak maguknak kell elvégezniük az utasfelvételt. További előnye a szolgáltatásnak, hogy az automatikus utasfelvételre a 48 órás intervallumon kívül is sor kerülhet – elkerülve ezzel az online utasfelvétellel járó esetleges nehézségeket vagy a reptéren történő utasfelvétellel járó költségeket. Mindez azt jelenti a Wizz Air álláspontja szerint, hogy az automatikus utasfelvétel abban az esetben is képes tényleges előnyöket biztosítani az utasok részére, amennyiben a repülőterek a beszálláshoz többletkövetelményeket támasztanak (vagyis a helyszíni ellenőrzés miatt az utasfelvételi pultnál kell jelentkezni és a végleges beszállókártyát is csak itt kapják meg az utasok).

V.2. A vizsgálati jelentésre tett észrevételek

98. Az eljárás alá vont a VJ/1-70/2023. számú iratban a következőket adta elő a vizsgálati jelentésre vonatkozóan. Az eljárás alá vont elsődlegesen a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését kérte, másodlagosan pedig kötelezettségvállalás elfogadását.

⁶¹ VJ/1-4/2023.

⁶² VJ/1-7/2023.

⁶³ VJ/1-4/2023.

⁶⁴ VJ/1-43/2023.

99. Előadta, hogy a légi személyszállítási iparágban elterjedt gyakorlat, hogy a légitársaságok csomagajánlatokat kínálnak utasaiknak (példaként bemutatta a Ryanair és az Air France csomagajánlatainak megjelenítési módjait). Álláspontja szerint a példák igazolják, hogy nemcsak a Wizz Air, hanem több más légitársaság sem tünteti fel a foglalási rendszerben, hogy abban az esetben, ha az utas a legolcsóbb csomagot választja, később még hozzáadhat plusz szolgáltatásokat.
100. Az eljárás alá vont szerint az elterjedt iparági gyakorlat azért is fontos tényező, mert ebből képet kaphatunk arról, hogy mi az a tudásbázis a repülőjegy vásárlás során, amellyel az Fttv. szerinti „átlagfogyasztó” rendelkezik, tehát amely a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának zsinórmércéje. Hivatkozott arra, hogy a joggyakorlat értelmében az „átlagfogyasztó észszerűen kritikus, piaci magatartásában tudatos és körültekintő személy”, illetve, hogy a fogalom lényegében a mindennapi, a középszerű, azaz a nagy többséghez hasonló személyt takarja.
101. Az eljárás alá vont szerint közismert, hogy a légi személyszállítás igénybevétele egyre elterjedtebb, egyre többen utaznak repülővel. Ebből az is következik, hogy egyre több fogyasztó foglal repülőjegyet és tájékozódik az egyes légitársaságok foglalási felületein. Mivel az átlagfogyasztó észszerűen kritikus, piaci magatartásában tudatos és körültekintő személy, a repülőjegy vásárlás előtt jellemzően több légitársaság oldalán is tájékozódik mielőtt vásárol. Mindez azt jelenti az eljárás alá vont szerint, hogy a Gazdasági Versenyhivatalnak is abból kell kiindulnia, hogy az átlagfogyasztó ismeri is a légitársaságok csomagajánlataira vonatkozó gyakorlatát, ahogy azt is tudnia kell, hogy nem köteles a légitársaság által összeállított csomagokat megvásárolni, hanem saját maga is kiválaszthatja a kívánt szolgáltatásokat a viteldíj mellé.
102. Az eljárás alá vont szerint ezt támasztja alá az is, hogy [ÜZLETI TITOK].
103. Az eljárás alá vont előadta, hogy egyrészt valójában nem hallgatja el azt a fogyasztók elől, hogy a Basic opció választása esetén is van lehetőségük plusz szolgáltatásokat hozzáadni a foglalásukhoz, másrészt a vizsgálat helytelenül értelmezte az Fttv. rendelkezéseit, a vásárlásra való felhívás fogalma és ehhez kapcsolódóan a jelentős információ definíciója tekintetében, ezért tévesen jutott arra a következtetésre, hogy kereskedelmi gyakorlata jogsértő.
104. Kiemelte, hogy a vizsgálati jelentés nem tárta fel azt a körülményt, hogy a társaság a weboldalán a „Viteldíjak és csomagok” aloldalon tájékoztatja az utasokat arról, hogy a „Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemezgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat.” Álláspontja szerint tehát egyértelműen tájékoztatja a fogyasztókat, hogy a Basic csomag valójában a „csupasz” viteldíjat jelenti, amelyhez a fogyasztó később maga válogathatja össze a számára fontos szolgáltatásokat.
105. Másodsorban arra hívta fel a figyelmet az eljárás alá vont, hogy az utas rögtön, még a Basic opció kiválasztása előtt – az egyéb csomagajánlatok választásakor – ugyancsak egyértelmű tájékoztatást kap arról, hogy a Wizz Air további szolgáltatásokat (így pl. ülőhelyet, feladott poggyászt) is kínál a repülőjegyhez. Ez különösen jól látható a foglalás során a bal oldali panelből, amely a foglalási folyamatot összegzi: itt az „ülőhelyek” és „szolgáltatások” sor a „járatok” sor után következik, amely azt jelzi a fogyasztónak, hogy ezek a lehetőségek még a fogyasztó előtt állnak a foglalási folyamatban.
106. Álláspontja szerint az átlagfogyasztó számára egyértelmű, hogy „Szolgáltatások” alatt értendő többek között a Wizz Priority szolgáltatás és a feladott poggyász szolgáltatás is: ez nemcsak a szavak általános elfogadott jelentése alapján, hanem abból is világos, hogy a Wizz Air honlapján pl. a Wizz Priority egyértelműen ott van az Információk és szolgáltatások „Szolgáltatás” menüpontjában. Álláspontja szerint tehát az átlagfogyasztó szempontjából nézve nem helytálló az a megállapítás, hogy csak a 4. foglalási lépésnél szembesül elsőként azzal a fogyasztóval, hogy Wizz Priority és feladott poggyász szolgáltatást tud hozzáadni a foglalásához.

107. Az eljárás alá vont harmadsorban megjegyezte, hogy még a vizsgálat folyamatban léte alatt saját maga már önként elhelyezte a foglalási folyamat elején a csomagajánlatok fölött a „*Válasszon csomagot – a következő lépésekben még testre szabhatja*” mondatot, ezzel még egyértelműbbé téve, hogy a Basic csomag esetén is adhat hozzá plusz szolgáltatásokat az utas a foglalásához. Továbbá a Wizz Air 2023 decemberétől szintén önként elhelyezett egy folyamatábrát is a foglalási rendszer tetején, ahol az „Utasok és Poggyászok” lépés külön megjelenítésre kerül.
108. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a hivatkozott iparági gyakorlatot alkalmazza lényegében minden piaci szereplő: az átlagfogyasztónak ezért tisztában kell lennie azzal, hogy a Basic opció vagyis a viteldíj kiválasztását követően még plusz szolgáltatásokat adhat a foglalásához.
109. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálati jelentés elmulasztotta a vásárlásra való felhívás fogalma és értékelése körében a Kfv.III.37.276/2020/8. számú (az eljárás alá vont egyik ügyében született) kúriai ítélet lényegét kiemelni, amely szerint „*az online jegyvásárlás folyamata az Fttv. 2. § g) pontja szerinti vásárlásra felhívásnak tekintendő*”. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálat tévesen azonosítja a foglalási folyamat 2. lépését vásárlásra felhívásként, mivel a repülőjegy vásárlás esetén a folyamat egészét lehetne legfeljebb vásárlásra felhívásnak tekinteni.
110. Az eljárás alá vont szerint ugyanis a kúriai ítélet az online repülőjegy vásárlási folyamat egészét tekinti vásárlásra felhívásnak. Az eljárás alá vont szerint azért is helyes ez a megközelítés, mert az online repülőjegy vásárlás összefüggő (és egyébként mindenképpen többlépcsős) folyamat, melynek során a fogyasztó az egyszerű (alap) repülőjegy (viteldíj) kiválasztása után testre szabja az utazását és eldöntheti, hogy milyen szolgáltatásokat szeretne igénybe venni, vagy éppen él a légitársaság által előre összeállított utazási csomag lehetőségével. Az eljárás alá vont szerint a vizsgálat megközelítése alapján valójában a repülőjegy vásárlási folyamat első lépése lehetne vásárlásra felhívásnak tekintendő, ugyanis a fogyasztó már a repülőjegy vásárlási folyamat első lépésében („Válasszon járatokat”) kiválasztja a kívánt járatot, ahol már feltüntetésre kerül a járat viteldíja is (a Basic opció ára).
111. Az eljárás alá vont szerint abból a körülményből, hogy akár a repülőjegy vásárlási folyamat első lépése („Válasszon járatokat”), akár a második lépése („Válasszon csomagajánlatot”) is alkalmas lehetne arra, hogy vásárlásra felhívásnak minősítsük, kitűnik, hogy a repülőjegy vásárlás valójában egy olyan folyamat, amit a vásárlásra felhívás kapcsán egy egységként szükséges vizsgálni és nem lehet azt részekre bontani.
112. Az eljárás alá vont szerint továbbá a feladott poggyász és a Wizz Priority szolgáltatás a foglalás későbbi lépésében a Basic opcióhoz adásának lehetősége nem minősül olyan jelentős információnak, amit már a vásárlásra felhívásban fel kellene tüntetni. Az eljárás alá vont szerint ugyanis különbséget kell tenni a járulékos költség és az opcionálisan választható szolgáltatások között. A járulékos költség eseteire az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontja példákat is hoz: „fuvardíj, szállítási vagy postaköltség”, tehát a járulékos költség egy olyan költség, amely szükségszerűen kapcsolódik a termék megvásárlásához, és annak kifizetése nélkül nem is vásárolható meg a termék. Mivel sem a Wizz Priority szolgáltatás, sem a feladott poggyász szolgáltatás nem tekinthető ilyen járulékos költségnek, hiszen teljes mértékben a fogyasztó döntése, hogy a Basic opció választása esetén ezeket a szolgáltatásokat hozzáadja-e a foglalásához, így az eljárás alá vont álláspontja szerint a vizsgálati jelentés tévesen jut arra következtetésre, hogy Wizz Priority és a feladott poggyász szolgáltatások járulékos költségnek tekinthetőek a Basic csomag esetén. Ezen túl pedig azt sem bizonyította a vizsgálati jelentés, hogy az a tény, hogy e két szolgáltatást a Basic opcióhoz később is hozzá lehet adni, jelentős információnak minősülne az adott időpillanatban.
113. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztó ügyleti döntése és annak befolyásolására alkalmasság körében a vizsgálati jelentésnek azt kellett volna igazolnia, hogy az, hogy a csomagválasztáskor nem tünteti fel, hogy a Basic opció választása esetén is van lehetőség Wizz Priority vagy feladott poggyász szolgáltatások hozzáadására alkalmas volt arra, hogy az átlagfogyasztót arra sarkallja,

hogy a Basic opció választása helyett Wizz Go vagy Wizz Plus csomagokat válasszon. Az eljárás alá vont szerint az opciók választásának fent hivatkozott aránya azt is igazolja, hogy a Wizz Priority vagy feladott poggyász, illetve egyéb szolgáltatások hozzáadására való kifejezett felhívás elmulasztása nem olyan körülmény, amely alkalmas lenne arra, hogy a fogyasztók más ügyleti döntést hozzanak (azaz hogy inkább Wizz Go vagy Wizz Plus szolgáltatást vásároljanak). Ha ugyanis ez az alkalmasság észszerű, illetve életszerű lenne, akkor nyilvánvalóan sokkal nagyobb lenne azoknak az aránya, akik Wizz Go vagy Wizz Plus szolgáltatást vásárolnak.

114. Az eljárás alá vont hivatkozta a Fővárosi Törvényszék 109.K.701.901/2020/17. számú ítéletét, amelyben a bíróság azt értékelte az eljárás alá vont gyakorlata kapcsán, hogy miként szükséges feltüntetni a kiegészítő szolgáltatásának díjait. A Fővárosi Törvényszék jogszerűnek ítélte az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát és megsemmisítette a kormányhivatal határozatát a következő indokolás mentén: *„A felperes kiegészítő szolgáltatásainak díjai annyi tényezőtől függenek, hogy azok szerepeltetése a honlapon csak akként lenne megvalósítható a fogyasztó számára könnyen átlátható, őt nem összezavaró, világos, jól érthető és könnyen kereshető módon, ha a reménybeli utas a kívánt információ lehívása érdekében beütné utazásának tervezett paramétereit, vagyis hogy mikor, hová és mekkora csomaggal szeretne utazni. Mindezekről függhet ugyanis, hogy mennyibe fog kerülni pl. a poggyászának díja. Ennek az előzetes tájékoztatásnak azonban semmilyen hozzáadott értéke nincs a tényleges foglalási folyamat részeként nyújtott információhoz képest, amikor az utas a konkrét utazási paraméterek pontos megadását követően világosan feltüntetett információhoz jut a légitársaság valamennyi többletszolgáltatásának díjáról, és könnyen kezelhető, egyértelmű tartalmú online felületen tudatosan választhat a lehetőségei közül. A bíróság egyetértett a felperes azon álláspontjával, miszerint az alperes által sem kifogásolt foglalási folyamat során nyújtott valós és világos információkhoz képest a honlap előzetes tájékozódást szolgáló általános díjtáblázata a tisztességes kereskedelmi gyakorlatnak megfelelő többlettájékoztatást valósít meg az utasok részére. Nem szolgálja a fogyasztók érdekeit annak elvárása, hogy a légitársaságok a foglaláshoz hasonló előkalkulációs felületet biztosítsanak utasaiknak. Az pedig kifejezetten összezavarná az utasokat, ha mindenféle szűrő és kalkulációs algoritmus nélkül ömlesztve szerepelne egy bonyolult táblázatban valamennyi díjopció pusztán azon az alapon, hogy az internetes felület nem szab korlátot az azon megjeleníthető információ mennyiségének.”*
115. Annak körében, hogy nem sértette meg az 1008/2008/EK rendelet 23. cikkének (1) bekezdését, az eljárás alá vont a következőket adta elő. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az Fttv.-ben foglalt vásárlásra felhívás fogalma és a „jegyfoglalási folyamat kezdete” nem szinonim fogalmak. A „jegyfoglalási folyamat kezdete” nem értelmezhető megszorítóan: sem a rendelet kérdéses szakaszát értelmező legutóbbi, C-28/19. számú ítélet,⁶⁵ sem pedig a korábbi releváns uniós ítéletek sem utalnak arra, hogy a választható feláraknak feltétlenül a foglalási folyamat legelső weboldalán (vagy még inkább egy mobiltelefonos applikáció legelső kicsi képernyőjén) meg kellene jelenniük.
116. Az eljárás alá vont szerint továbbá mind a repülőjegy, mind pedig a kérdéses szolgáltatások ára ugyancsak világosan fel van tüntetve a jegyvásárlási folyamat során, azokat az utas teljes mértékben (és világosan informált helyzetben) testre szabhatja.

⁶⁵ A Bíróság 2020. április 23-i ítélete a C-28/19. számú (a Consiglio di Stato [Olaszország] előzetes döntéshozatal iránti kérelme kapcsán a Ryanair Ltd v. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) ügyben, rendelkező rész: *„A Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról szóló, 2008. szeptember 24-i 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 23. cikkének (1) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy azon utasfelvételi díj, amelynek kifizetése más, ingyenes utasfelvételi mód hiányában nem kerülhető el, a belföldi járatokra vonatkozó árakra felszámított hozzáadottérték adó (héta), valamint a légi fuvarozó által jóváhagyott hitelkártyától eltérő hitelkártyával történő vásárlások kezelési költsége e rendelkezés második mondata értelmében vett elkerülhetetlen és előre látható árelemeknek minősül. Ezzel szemben az említett rendelkezést úgy kell értelmezni, hogy azon utasfelvételi díj, amelynek kifizetése egy másik, ingyenes utasfelvételi mód alkalmazásával elkerülhető, valamint a belföldi járatokra vonatkozó felárakra felszámított héa ugyanezen rendelkezés negyedik mondata értelmében vett választható feláraknak minősül.”*

117. Az ülőhelyválasztási gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy a kérdéses állítás három csomagra vonatkozik, amelyek közül az első csomag (a Wizz Basic csomag) esetében az állítás nem vitásan igaz. Ehhez képest a Wizz Go és a Wizz Plus csomagok esetében az mindenképpen megállapítható az eljárás alá vont szerint, hogy a kérdéses állítás megjelenítése (bár értelmezési kérdéseket valóban felvet) valójában semmilyen hátrányt nem okozott a fogyasztóknak. Sőt, azzal, hogy az eljárás alá vont arra ösztönzi az utasokat, hogy a foglalás során válasszanak ülőhelyet, valójában egy kedvezőbb helyzetbe hozza őket: a fogyasztók így egyértelműen nagyobb számú ülőhely közül választhatnak, mintha a választást később tennék meg. Mindazonáltal ha meg is állapítaná az eljáró versenytanács, hogy ez a kommunikáció megtévesztő, mivel a fogyasztóknak semmilyen sérelmet nem okozott, ezért az esetleges jogkövetkezmények alkalmazásakor a lehető legkisebb súllyal kell azt figyelembe venni.
118. Az eljárás alá vont az automatikus utasfelvétel (mint kényelmi) szolgáltatással kapcsolatos jogsértés kapcsán ismertette a szolgáltatás lényegét és előnyeit. Kiemelte továbbá, hogy a Wizz Air kereskedelmi kommunikációjának semmilyen tekintetben nem volt része, hogy az automatikus utasfelvételi szolgáltatás megvásárlásával elkerülhető lenne a reptéri sorban állás, vagy hogy elegendő lenne az általánosan javasolt legalább 2 órával korábban megérkezni a repülőtérré (és ilyet az eljárás alá vont szerint az észszerűen tájékozott átlagfogyasztó sem feltételezhetett a kérdéses szolgáltatások kapcsán). Az eljárás alá vont a repülő indulása előtt egy nappal korábban tájékoztatja az utasokat arról, hogy legalább 3 órával az indulás előtt érjenek ki a repülőtérré, valamint ez az információ a szállókártyán is feltüntetésre kerül.
119. Továbbá a feladott poggyászt vásárló utasoknak is szükséges elvégezniük az online utasfelvételt, ekként nekik is mindenképpen hozzáadott értéknek minősül az automatikus utasfelvételi szolgáltatás. Tény, hogy az automatikus utasfelvételhez szükséges adatok megadása egy kicsivel meghosszabbítja a repülőjegy vásárlás folyamatát, viszont ez egyrészt elkerülhetetlen, másrészt pedig a kulcsmomentum az, hogy ennek fejében az utasnak az utazás előtt már nem kell arra figyelnie, hogy ezzel a folyamattal „bajlódjon”.
120. Az eljárás alá vont álláspontja szerint nem valósította meg az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást, és így nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdését. A tényállás második feltétele kapcsán az eljárás alá vont hivatkozott az Fttv. nagykommentárjának azon tartalmára, miszerint a *„tiszteességtelenség Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti megállapítására akkor van lehetőség, ha a kereskedelmi gyakorlat nem egyszerűen rontja, hanem érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre [...] Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alkalmazása esetén tehát nem egyszerűen az a releváns kérdés, mint az Fttv. 6. vagy 7. §-a kapcsán, vagyis, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt-e az érintett fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására - az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének b) pontja ugyanis eltérően szabályoz, annak bizonyítását követeli meg a hatóságtól, hogy az adott magatartás érzékelhető (az uniós szabályozás szerint: jelentős) hatást gyakorol a fogyasztóra. [...] az arányosság elvével összhangban az irányelv (és így az Fttv.) akkor védi a fogyasztókat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok következményeitől, ha azok jelentősek, s elismeri, hogy egyes esetekben a fogyasztókra gyakorolt hatás elhanyagolható.”*
121. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá arra, hogy a UCP Irányelv 5. cikk (2) bekezdése nem az „érezkelhető”, hanem a „jelentős” kifejezést használja. A UCP Irányelvhez a Bizottság által kiadott iránymutatás is felveti, hogy az Irányelv 5. cikk (2) bekezdése a 6., 7. és 8. cikktől eltérően fogalmazza meg azt a követelményt, miszerint ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen legyen, képesnek kell lennie arra, hogy torzítsa a fogyasztó gazdasági magatartását. Az iránymutatás szerint azonban ez oly módon oldható fel, hogy az 5. cikk (2) bekezdését a 2. cikk e) pontjával együtt kell olvasni, ami a következőt mondja: *„a fogyasztók gazdasági magatartásának jelentős torzítása”* „a kereskedelmi gyakorlat olyan célból történő alkalmazása, hogy érzékelhető módon rontsa a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való

képességét, és amely ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára ösztönzi a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg”.

122. Az eljárás alá vont szerint a fentiek alapján az Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglalt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításához azt lenne szükséges bizonyítania a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy az eljárás alá vont a szakmai gondosság követelményének megsértésével járt el, és ezáltal a kereskedelmi gyakorlata érzékelhetően rontotta a fogyasztó tájékozott döntéshozatali képességét, és emiatt olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Az Irányelv 2. cikk e) pontjában foglalt fogalomra figyelemmel pedig a fogyasztó tájékozott döntéshozatali képessége rontásának nemcsak érzékelhetőnek kell lennie, hanem azt is ki kell tudnia mutatni a hivatalnak, hogy a magatartása a fogyasztó tájékozott döntéshozatalának lerontása céljából történt.
123. Az eljárás alá vont az automatikus szolgáltatást bemutató aloldala kapcsán megfogalmazott kifogások kapcsán előadta, hogy az ismertető aloldal felépítése úgy néz ki, hogy először megjelenik egy főbb ismertető a szolgáltatásról, majd ez alatt a további információk kérdések és válaszok formájában kerülnek megjelenítésre, azonban a fogyasztó rögtön látja, hogy mi a gyakori kérdés maga, és egy kattintásra látja a választ is. Nem arról van szó tehát, hogy az eljárás alá vont apró betűvel megjelenítene egy „kérdések és válaszok” ikont, amelyre vagy rákattint a fogyasztó vagy nem, hanem a főbb ismertetővel egyidejűleg megjelenítésre kerül valamennyi gyakori kérdés. Ekként az eljárás alá vont álláspontja szerint nem helytálló tehát az az állítás, hogy a szolgáltatással kapcsolatos információk ne lennének könnyen elérhetőek.
124. Ezen túl – tekintettel arra, hogy egy oldalon kényelmesen és gyorsan elérhető valamennyi információ a szolgáltatásról – semmiképp sem mondható, hogy a gyakorlat érzékelhető módon, azaz érdemben rontaná a fogyasztó tájékozott döntéshozatalát. Ugyancsak nem igazolható az sem, hogy az információk ilyen módon történő strukturálásával az eljárás alá vontnak valamiféle célja lett volna a fogyasztó döntési képességének torzítása.
125. Azon megállapítás kapcsán, hogy az utasok a szolgáltatás megvásárlása előtt egyáltalán nem értesülnek semmilyen forrásból arról, hogy egyes repülőtereken annak ellenére meg kell jelenniük majd helyszíni ellenőrzésre az utasfelvételi pultnál, hogy a rendszer elvégzi számukra automatikusan az utasfelvételt, mert ebben az esetben az automatikus utasfelvételt követően az utas csak egy „előzetes beszállókártyát” kap, és a tényleges beszállókártya csak a reptéri ellenőrzés során kerül számára kiállításra, az eljárás alá vont megjegyezte, hogy az automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikációjában egyáltalán nem állította, hogy a szolgáltatás előnye abban állna, hogy valamiféleképpen „kikerülhető lenne” a reptéri sorban állás vagy semmilyen esetben se kellene megjelenni a reptéri utasfelvételi pultnál.
126. Az eljárás alá vont ismételten hangsúlyozta, hogy az utasfelvétel nem egyenlő a beszállókártya kiállításával. Az utasfelvétel azt jelenti, hogy rendszerében az utas adatai ellenőrzésre kerültek, és az utas, mint az adott járatra történő utazásra „bejelentkezett utas” jelenik meg. Az eljárás alá vont tehát abban az esetben is végrehajtja az automatikus utasfelvételt, amikor az utasnak meg kell jelennie a reptéri ellenőrzésen, csak ebben az esetben a tényleges beszállókártyát az utas majd a reptéren veszi át, de a beszállókártya kiállítása nem az utasfelvétel része.
127. A fenti indokok miatt az eljárás alá vont álláspontja szerint nem sértette meg a szakmai gondosság követelményét adott esetben amiatt, mert az utas nem kapja meg automatikusan a beszállókártyát (és így vannak olyan repterek, ahol meg kell jelenni reptéri ellenőrzés céljából). Ráadásul, ahogyan ezt korábban már szintén előadta, nagyon kevés az olyan repülőterek száma, ahol az utasoknak a repülőtéren kell megjelenniük a beszállókártyák kiállításához, és ezek a repülőterek többnyire az EU-n kívül találhatók. Ezeket az ellenőrzéseket a helyi hatóságok követelik meg és nem a Wizz Air döntésétől függenek.
128. Az eljárás alá vont továbbá vitatja azon felvetést is, miszerint „Összességében az is kérdéses, hogy a Wizz Air miért hagyja meg a manuális online utasfelvétel elvégzésének lehetőségét az

érintett fogyasztói kör számára, akik pont a manuális utasfelvétel „terhének” elkerülése végett vásárolták meg a szolgáltatást.” Az eljárás alá vont álláspontja szerint ugyanis az automatikus utasfelvételi szolgáltatás megvásárlását követően az utas döntése („joga”), hogy azt fel kívánja-e használni, vagy inkább elvégzi manuálisan az utasfelvételt. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatás azzal a céllal is megvásárolható, hogy ne fordulhasson elő az a szituáció, hogy az utas elfelejti az utasfelvételt, és ezért többletköltségei merülnek fel a reptéri utasfelvétel miatt. Megjegyezte a vállalkozás, hogy a Wizz Flex is egy hasonló szolgáltatás: abban az esetben is a járatmódosítás lehetőségét vásárolja meg az utas, amelyet értelemszerűen nem feltételen fog felhasználni. (Mivel pedig a manuális utasfelvétel lehetősége az automatikus utasfelvételt végrehajtó utasok részére is nyitva áll, akár az is minősülhetne megtévesztésnek, ha erre a lehetőségre a vállalkozás nem hívná fel a fogyasztó figyelmét.)

129. Az eljárás alá vont szerint tehát a manuális utasfelvétel lehetőségének biztosítása az automatikus utasfelvételi szolgáltatást megvásárlók számára egyszerűen további választási lehetőség biztosítását jelenti a fogyasztó számára, megfelelő a szakmai gondosság követelményének.
130. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy tény, hogy sajnálatos módon (i) weboldalának különböző változatain egy időszakban eltérően szerepelt azon repülőterek listája, ahol nem elérhető a reptéri utasfelvétel (ez a magyar nyelvi változatot nem érintette), és (ii) az online repülőjegyvásárlási felületen olyan repülőteréről induló járat esetében is volt mód az automatikus utasfelvételi szolgáltatás hozzáadására, ahol egyébként ez a szolgáltatás technikailag nem volt elérhető. Ezek a sajnálatos esetek azonban csak egy-egy repülőteret érintettek, és az eljárás alá vont azonnal javította is a jelzett hibát. Álláspontja szerint azon repülőterek listája, ahol nem elérhető az online utasfelvétel folyamatosan változik, és kivételes esetnek tekinthető, hogy nem került megfelelő időben frissítésre a lista.
131. Az eljárás alá vont szerint a fenti körülmények egyike sem tekinthető olyannak, amely alkalmas lenne arra, hogy érzékelhetően rontsa a fogyasztó tájékozott döntéshozatalát. Ugyancsak nem bizonyított a kérdéses gyakorlat bármiféle érzékelhetősége, sem pedig az, hogy az eljárás alá vont magatartása mögött bármilyen célzat bújna meg a fogyasztók megtévesztésére.
132. Az eljárás alá vont álláspontja szerint gyakorlata nem alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének a befolyásolására, ugyanis egész egyszerűen pontosan arról tájékoztatja a fogyasztókat, amiről a kérdéses szolgáltatás szól. Az utasfelvételi szolgáltatásba (annak jogszabályi és köznapi értelmében) nem tartozik bele a reptéri sorban állás vagy ellenőrzés kikerülése, sem pedig az a lehetőség, hogy elég lenne később is megérkezni a repülőterre az általánosan elvárt 2 órán belül. Éppen ezért – még ha ez az információ kifejezetten megosztásra is kerülne az utasokkal –, az akkor sem befolyásolná a döntésüket a szolgáltatás megvásárlása kapcsán.

V.3. Az előzetes álláspontra tett észrevételek

133. Az előzetes álláspontra tett észrevételek körében az eljárás alá vont (fenntartva a jelentésre tett, fentiek szerinti észrevételeit) elsődlegesen a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését kérte, másodlagosan pedig (módosított és kiegészített) kötelezettségvállalása elfogadását.

Fogyasztói tudatosság körében tett észrevételek

134. A csomagajánlatokhoz kapcsolódóan előadta, hogy a csomagajánlatok megjelenítése más légitársaságok esetében is megegyezik az általa alkalmazott móddal. Az azonos mozzanat abban lehetséges fel, hogy más légitársaságok sem tüntetik fel már a legelső, a csomagajánlatokat bemutató lépésben, hogy a legolcsóbb opció választása esetén még további szolgáltatásokat adhat hozzá az utas a foglalásához egy későbbi lépésben, ahogyan e kezdeti lépésbe a csomag tartalmát képező különböző szolgáltatások fogyasztói árát sem külön-külön.
135. Az eljárás alá vont előadta, hogy nem azt állította, hogy az átlagfogyasztó valamiféle „szakértő” lenne a légi személyszállítást érintő valamennyi kérdésben, az azonban mindenképpen megállapítható, hogy a légi személyszállítási szolgáltatás immár széles körben elterjed,

amelynek következtében nem lehetséges azt a fogyasztót tekinteni átlagfogyasztónak, aki „életében először” vásárol repülőjegyet.

136. Az eljárás alá vont szerint az előzetes álláspontban a fogyasztói tudatosság kapcsán tett állítások megalapozatlanok, ennek folytán pedig a Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján alkalmazandó átlagfogyasztó zsinórmércéjét az adott magatartás kapcsán megengedhetetlenül alacsonyra teszik.
137. Ebben a körben az eljárás alá vont hivatkozta Emiliou főtanácsnok 2024. áprilisi véleményét a C-646/22. számú ügyben, mely szerint a UCP Irányelv (18) preambulumbekzdése *„kifejezetten kimondja, hogy az „átlagfogyasztó” fogalma a Bíróság ítélkezési gyakorlatának alakulásától függ, és hogy „az átlagfogyasztóra vonatkozó vizsgálat nem statisztikai alapú vizsgálat”. Továbbá a nemzeti bíróságoknak és hatóságoknak figyelembe kell venniük „társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket”, amikor meghatározzák, hogy ki az „átlagfogyasztó” egy adott kereskedelmi gyakorlat tekintetében.”* A főtanácsnok szerint *„Ezekből az elemekből következik, hogy az „átlagfogyasztó” fogalmát a 2005/29 irányelv alkalmazása keretében rugalmas fogalomnak tekintik, amelyet a vonatkozó körülmények fényében kell kiigazítani. Annak meghatározása, hogy egy adott kereskedelmi gyakorlat tekintetében ki az „átlagfogyasztó”, nem pusztán elméleti feladat. Reálisabb szempontokat is figyelembe kell venni. Ezek vonatkozhatnak például a terület összetettségére, az „átlagfogyasztótól” egy adott termékkel kapcsolatban elvárható ismeretekre és annak valószínűségére, hogy az „átlagfogyasztó” kognitív elfogultságnak („cognitive bias”) van kitéve.”*
138. Az eljárás alá vont szerint a főtanácsnoki véleményben foglaltakból jelen ügyben kiemelt jelentősége van egyrészt annak, hogy a Wizz Airnél repülőjegyet és kiegészítő szolgáltatásokat vásárló fogyasztók tudatossági szintjét ezen fogyasztók „társadalmi, kulturális és nyelvi tényezők” figyelembevételével kell meghatározni. Másrészt, hogy a termék jellegéből adódóan a fogyasztó képes-e racionálisan cselekedni és tájékozott döntést hozni. Tény és való, hogy mindig lesznek olyan fogyasztók, akik életükben először vásárolnak repülőjegyet, azonban nem feltétlenül ezek a fogyasztók a legkevésbé tájékozottak a vásárlási folyamat során. Azok között, akik életükben először vásárolnak repülőjegyet, jelentős számú fogyasztó (digitális tapasztalattal rendelkező fiatalok) nagyon is jól ismeri az online terek működését. Tehát még az először vásárló fogyasztók esetében sem lehet általánosan kijelenteni, hogy tájékozatlanok lennének az online repülőjegy vásárlás tekintetében.
139. Ebben a körben az eljárás alá vont hivatkozta azon adatokat, hogy weboldalát 2023. május 1. és 2024. április 30. között használó fogyasztók [ÜZLETI TITOK] %-a volt 18-24 év közötti és [ÜZLETI TITOK] %-a 25-34 év közötti. Tehát az online világot minden valószínűség szerint igen jól ismerő, már-már „digitális bennszülött” fiatal felnőttek aránya tehát meghaladja a felhasználók 40%-át.
140. Az eljárás alá vont azt is kiemelte, hogy az Fttv. szabályai nem védenek minden egyes fogyasztót, tehát azokat nem, akik nem járnak el „észszerűen tájékozottan” vagy éppen nem tanúsítják „az adott helyzetben általában elvárható figyelmességet és körültekintést”. Az eljáró versenytanács sem terjesztheti ki az Fttv. által biztosított védelmet ez utóbbi fogyasztókra is. A védendő átlagfogyasztó fogalma a jelen esetben nem feleltethető meg a „soha korábban internetet még nem látott” vagy „online vásárlási felületet még soha nem használt” fogyasztónak.
141. Az eljárás alá vont szerint az átlagfogyasztó a digitális társadalom és az információs forradalom korában ismeri az internetet, már vásárolt több alkalommal is online felületen (főleg, hogy a Covid időszak óta az internetes vásárlás teljesen átlagos és általános), megszokta az online felületeken való információgyűjtést és hasonlóan figyelmesen végzi vásárlást a fizikai és a digitális térben is.
142. Továbbá a repülőjegy vásárlás nem minősül impulzív vásárlásnak, az eljárás alá vont szakmai tapasztalatai is azt mutatják, hogy fogyasztók mindig gondosan megtervezik, felméri a

lehetőségeiket, ellenőriznek különböző útirányokat és különböző légitársaságokat, esetleg utazási irodák oldalait, mielőtt eldöntik, hogy hol vásároljanak repülőjegyet. A fenti főtanácsnoki megfogalmazás alapján mindezek olyan ismeretek, amelyek egy átlagos fogyasztótól elvárhatóak egy olyan összetett szolgáltatás megvétele során, mint a légi személyszállítás.

143. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az elmúlt egy éves időszakban a felhasználók [ÜZLETI TITOK] %-a többször meglátogatta a weboldalt foglalás előtt, [ÜZLETI TITOK] %-uk pedig 3 alkalomnál is többször, ami azt igazolja, hogy a fogyasztók megfontoltan és körültekintően vásárolnak a társaság oldalán.
144. Az eljárás alá vont nem találta relevánsnak sem a budapesti reptér oldalán található „gyakori kérdések” tartalmát, sem a hivatkozott utazó blogger bejegyzését. Utóbbi kapcsán úgy nyilatkozott, hogy lényegében azért tartja fent az oldalát, hogy utazási tippeket adjon, ezért nem tekinthető hiteles forrásnak a fogyasztói tudatosság alátámasztása kapcsán, hiszen az influencerszer – a tartalomgyártásra ösztönzősége miatt – jellemzően olyan ismertető videókat is készíthet, amelyek tartalma a legtöbb ember számára egyébként is egyértelmű. Az eljárás alá vont szerint a marketing eszközök hatékonyságának fokmérője teljesen nyilvánvalóan nem lehet azonos az Fttv. védelmi szintjét meghatározó elvvel: a marketingeszközök az átlagfogyasztók szintjét el nem érő fogyasztókat is célozzák, ugyanakkor az Fttv. csak az átlagfogyasztóknak biztosít védelmet.
145. Az eljárás alá vont hangsúlyozta továbbá, hogy az utazások jelentős része szervezők és közvetítők segítségével történik, ezek professzionális szolgáltatók, akik számára a foglalási felület jól ismert. Az utasok körülbelül [ÜZLETI TITOK] utazási irodán keresztül foglal az eljárás alá vont oldalán.
146. Az eljárás alá vont nem értett egyet azzal sem, hogy a fogyasztók azért választják többségükben a Basic csomagot, mert érzékenyek. A társaság álláspontja szerint ha egy fogyasztónak nem elegendő az, hogy egy hátizsákkal utazzon, hiába érzékeny, akkor is „kénytelen lenne” a Go vagy a Plus csomagot választani (amennyiben persze nem lenne számára egyértelmű, hogy a Basic opcióhoz is adhat hozzá plusz szolgáltatásokat). Az érzékenységet ugyanis nem „írja felül” az egyébként meglévő fogyasztói szükségleteket. Pusztán érzékenységre miatt nem választaná azt egy átlagos utas, hogy hátizsákkal utazik, ha egyébként pl. feladott poggyászt vagy Wizz Priority-t is szeretne a repülőjegyéhez.

Az elhallgatás és a vásárlásra való felhívás körében tett észrevételek

147. Az eljárás alá vont szerint, ha az eljáró versenytanács az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontjára hivatkozással akarja megállapítani a megtévesztő mulasztás megvalósulását, akkor egyrészt tudnia kell igazolni, hogy a feladott poggyász és a Wizz Priority szolgáltatás ára járulékos költség, másrészt pedig azt is alá kell támasztania, hogy a foglalási folyamat azon szakasza (jelen esetben a csomagajánlatok kiválasztására felszólító lépés) vásárlásra felhívásnak minősül. Ennek azért van különös jelentősége, mert ha ezeket a körülményeket az eljáró versenytanács nem tudja igazolni, akkor az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt általános tényállás alapján, az általános szabályok szerint szükséges azt igazolni, hogy a Wizz Priority és a feladott poggyász szolgáltatás miért tekinthető lényeges információnak és miért pont a foglalási folyamat csomagajánlat választási lehetőséget biztosító lépés a megfelelő hely ezek árának feltüntetésére.
148. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács ezért nem használhatja azt az előzetes álláspontban alkalmazott módszert, hogy egyszerűen azt mondja, hogy jelen ügyben nincs jelentősége annak, hogy mit tekintünk vásárlásra felhívásnak, mert a vásárlási folyamat egésze védendő és azt sem teheti meg, hogy a „járulékos költség” és az „opcionálisan választható kiegészítő szolgáltatások díjának” fogalmát összemossa, azok ugyanis két eltérő kategóriát képeznek. Az eljárás alá vont szerint tehát
- az eljáró versenytanács nem tudta igazolni, hogy a repülőjegy vásárlási folyamat során a csomagajánlatok választását lehetővé tevő lépés tekinthető vásárlásra felhívásnak, ahogyan

azt sem, hogy a Wizz Priority és a feladott poggyász szolgáltatás ára az Fttv. 7. § (5) bekezdése c) pontja értelmében járulékos költségnek minősülnek,

- az eljáró versenytanács előzetes álláspontban előadott érvei nem támasztják alá kellő megalapozottsággal, hogy ha az Fttv. 7. § (5) bekezdése c) pontjától eltekintünk, akkor miért a csomagválasztási lépés az egyedüli hely, ahol oly módon fel lehet tüntetni a kiegészítő szolgáltatások árait, hogy az ne minősüljön elhallgatásnak, ahogyan az sem, hogy a kiegészítő szolgáltatások áráról szóló jelenlegi tájékoztatás alkalmas lenne arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amit egyébként nem hozott volna meg.

149. Az eljárás alá vont szerint igenis ügydöntő jelentősége van annak, hogy jelen ügyben mit tekintünk vásárlásra felhívásnak, az határozza meg ugyanis azt, hogy a társaság a foglalási folyamat mely pontján köteles tájékoztatni az utasokat a szolgáltatások áráról. Ugyanis amennyiben nem beszélünk vásárlásra felhívásról, akkor nem magától értetődő, hogy a jelentős információt a vásárlási folyamat során pontosan mikor kell feltüntetni. Ahogyan azt már a vizsgálati jelentésre tett észrevételeiben is előadta az eljárás alá vont, a vásárlásra felhívás definíciója alapján a vásárlási folyamaton belül nemcsak a csomagajánlatok megjelenítése tekinthető vásárlásra felhívásnak, hanem akár a jegyvásárlási folyamat első lépése is, amikor a „Válasszon járatot” lépésben a járatához kapcsolódó viteldíj már feltüntetésre kerül. A társaság ezen túl állítja, hogy a foglalási folyamat minden olyan lépése, ami valamilyen szolgáltatás (pl. poggyász szolgáltatás, pl. ülőhely) foglaláshoz történő hozzáadását teszi lehetővé, vásárlásra felhívásnak minősülhet az Fttv.-ben foglalt definíció alapján. Ezért teljesen reális azon korábbi felvetése is, hogy a repülőjegy vásárlási folyamat egészét vásárlásra felhívásnak tekintjük.

150. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a repülőjegy vásárlás egy sokkal összetettebb folyamat, mint például egy cipő megvásárlása egy online webáruházban. Egy cipő megvásárlása során a fogyasztó megtekinti a termék paramétereit (márka, típus, méret, szín) és aztán ezen egy termék esetében kell az ügyleti döntést meghoznia, nevezetesen, hogy megvásárolja vagy sem.⁶⁶ A repülőjegy vásárlás esetén azonban a fogyasztó - látva a viteldíj árát - kiválasztja a kívánt járatot, majd rengeteg kiegészítő szolgáltatás közül választhat, amelyek más-más előnyöket nyújtanak és más-más feltételek szerint használhatóak.

151. Az eljárás alá vont szerint ahhoz, hogy a fogyasztó ne vesszen el az információk sűrűjében, szükséges (és az iparági gyakorlat alapján is elengedhetetlen) a foglalási folyamatot részekre bontani és fokozatosan átadni a további releváns részlet-információt a fogyasztónak. Az eljárás alá vont szerint ezt a logikát tükrözi az is, hogy a korábban hivatkozott Kfv.III.37.276/2020/8. számú kúriai ítélet a repülőjegy vásárlási folyamat egészét vásárlásra felhívásnak tekinti. Az eljárás alá vont szerint tehát az előzetes álláspontban nem sikerült azt kétséget kizáróan igazolni, hogy a repülőjegy foglalási folyamat csomagajánlatok választását lehetővé tevő lépése „A” vásárlásra felhívás és ilyen értelemben ez „Az” egyetlen „hely”, ahol a vásárlási folyamat során a kiegészítő szolgáltatások ára feltüntethető.

Az információ jelentős volta

152. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács keveri, összemossa „az alap szolgáltatáshoz kapcsolódó további, szabadon választható, díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások” és a „járulékos költségek” fogalmát. A járulékos költség az Fttv. alapján olyan költség, amely szükségszerűen kapcsolódik a termék megvásárlásához, és annak kifizetése nélkül egyáltalán

⁶⁶ Az eljáró versenytanács a teljesség kedvéért megjegyzi, hogy a hivatkozott cipő vásárlási példa esetében egyrészt a fogyasztó elállási jogával (mint döntési helyzettel) is élhet, amely jog a jelen esetben nem áll fenn, másrészt még egy egyszerűbbnek tűnő online vásárlás esetében is további ügyleti döntések is elképzelhetők a megrendelési folyamatban a szállítási és fizetési mód kiválasztásától kezdve a különböző kedvezmények érvényesítésén át a lehetséges biztosítási vagy garanciális szolgáltatásokig.

nem is vásárolható meg a termék. Ehhez képest azonban sem a Wizz Priority szolgáltatás, sem a feladott poggyász szolgáltatás nem tekinthető ilyennek, hiszen teljes mértékben a fogyasztó döntése, hogy a Basic opció választása esetén ezeket a további szolgáltatásokat hozzáadja-e a foglalásához. Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontjában a járulékos költségekre a törvényszöveg példákat is hoz, de egyik sem utal arra, hogy az opcionálisan választható szolgáltatásért fizetendő díjat járulékos költségnek lehetne tekinteni. Továbbá még ha ezeket a díjakat ilyen járulékos költségnek tekintenénk is, akkor sem világos és kellőképpen alátámasztott, hogy miért pont a csomagajánlatok kiválasztásának lépését kell vásárlásra felhívásnak tekinteni. Mivel pedig nem egyértelmű, hogy a foglalási folyamat mely része (részei vagy akár egésze) tekintendő vásárlásra felhívásnak, ezért az Fttv. alapján egzakt módon nem határozható meg a járulékos költségek feltüntetésének megfelelő „helye”.

Megtévesztő mulasztás

153. Előadta, hogy nem vitatja, hogy a Wizz Priority szolgáltatás ára és a feladott poggyász szolgáltatás ára jelentős információnak minősülnek. Ugyanakkor, mivel nem az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontjára tekintettel minősülnek jelentős információnak, ezért a Fttv. jóval nagyobb mozgásteret biztosít a Wizz Air számára a tekintetben, hogy a vásárlási folyamat pontosan mely részén tünteti fel ezeket az árakat.
154. Álláspontja szerint – figyelemmel a korábban is hivatkozott tájékoztatásokra⁶⁷ – nem hallgatja el a fogyasztók előtt, hogy a Basic opció választása esetén is van lehetőség szabadon választható módon külön díj ellenében feladott poggyász és Wizz Priority szolgáltatást vásárolni a foglalási folyamat későbbi lépésében. Az eljárás alá vont nem ért egyet azzal a feltételezéssel, amely szerint *„a fogyasztók számára [az online foglalási folyamat kialakítása] azt az üzenetet hordozza a folyamat elején, hogy amennyiben feladott poggyászt vagy Wizz Priority szolgáltatást (annak egyes elemeit, pl. fedélzeti poggyászt) kívánnak igénybe venni az utazásokhoz a Basic opció helyett Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot szükséges vásárolniuk.”*
155. Az eljárás alá vont felhívta arra is a figyelmet, hogy az előzetes álláspont megállapításával ellentétben, ha az utas a Wizz Go vagy a Wizz Plus csomagot választja a foglalás során, ugyanúgy észlelni fogja, hogy plusz szolgáltatások adhatóak a foglaláshoz. Tény, hogy a csomagban eredetileg benne foglalt elemek nem módosíthatóak, viszont értelemszerűen további szolgáltatások adhatóak a foglaláshoz. Vagyis a fogyasztó ebből is következtethet arra, hogy a Basic opció választása esetén is van lehetőség további szolgáltatásokat hozzáadni a foglaláshoz.
156. Az eljárás alá vont szerint esetlegesen felmerülhet kérdésként a Wizz Priority szolgáltatás és poggyász szolgáltatás díja feltüntetésének helye és időszerűsége. Az érintett szolgáltatás esetében az alapszolgáltatás mellé rengeteg kiegészítő szolgáltatás vásárolható más-más paraméterekkel és árakkal. Habár a joggyakorlat és az előzetes álláspont is azt az általános elvet képviseli, hogy *„az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy termék vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen”*, a Wizz Air szerint ez jelen esetben az elvárt módon nem valósítható meg, ugyanis a járat kiválasztását követően mindez olyan szintű információáradatot zúdítana egyidejűleg a fogyasztóra, ami csak teljesen összezavarná és semmiképp sem segítené az ügyleti döntés meghozatalában. Ugyanez fokozottan igaz akkor, ha a Wizz Air esetleg még ugyanazon oldalon belül lehetőséget is biztosítana a fogyasztóknak, hogy tájékozódjanak a különböző szolgáltatások adta előnyökről.

⁶⁷ A foglalás megkezdése előtt és a foglalás közben is a weboldal felső részén található „Szolgáltatások és díjak” menüpontban, a foglalás megkezdésekor a foglalási felület bal oldalán található panelen és az (jelen eljárás hatására, a foglalási felület tetején elhelyezett) idővonalon, valamint a „Viteldíjak és csomagok” aloldalon azon tájékoztatás, hogy a „Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemezgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat.”

157. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy pontosan a foglalási felület átláthatósága (azaz a fogyasztói döntés megalapozottságának előmozdítása) érdekében bontja lépésekre a foglalási folyamatot és vezeti végig a fogyasztót a foglaláson akként, hogy az a fogyasztó számára minél tagoltabb és strukturáltabb legyen, egyúttal pedig minél kevesebb egyidejű ügyleti döntést kelljen meghoznia egy foglalási lépésen belül.

A fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására való alkalmasság

158. Továbbra is fenntartja, hogy az a tény, hogy az utasok átlagosan [ÜZLETI TITOK] vásárol csak csomagajánlatot és [ÜZLETI TITOK] saját maga állítja össze a repülőjegye mellé a megvásárolni kívánt egyéb szolgáltatásokat, egyértelműen igazolja, hogy a csomagajánlatok megjelenítési módja nem téveszti meg a fogyasztókat.

159. Az eljáró versenytanács azon megjegyzésével nem ért egyet, hogy még a [ÜZLETI TITOK] arányszám is „jelentősnek” minősülne, ugyanis egyrészt ellentétes lenne az ártatlanság vélelmének az elvével, ha az eljáró versenytanács abból indulna ki, hogy ez a [ÜZLETI TITOK] % egyértelműen vagy bizonyíthatóan azért vásárolt Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot, mert valamilyen módon „megtévedt”: erre a feltételezésre ugyanis semmiféle bizonyíték nem áll rendelkezésre. Másrészt, azt sem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy ha az utas a Basic opcióhoz valamennyi olyan szolgáltatást kiválasztana, amit a Go vagy a Plus csomag ad, akkor megállapítható, hogy az utasnak jellemzően jelentősen többet kellene fizetnie.⁶⁸ Teljesen észszerű és életszerű ezért, hogy a fogyasztók [ÜZLETI TITOK] nagy valószínűséggel azt a kört fedik le, akik azért választják a Wizz Go-t vagy a Plus-t, mert egyszerűen jobban megéri nekik, mintha egyedileg válogatnák össze a szolgáltatásokat.

160. Az eljárás alá vont által hozott példában (2024. május 30-án elvégzett próbafoglalása szerint) egy 2024. szeptember 6-án Budapest – Hanía (Kréta) között közlekedő járatra a Go csomag ára 57.104 Ft, a Plus csomag ára 70.699 Ft. Ha a Go csomag szolgáltatásait (20 kg-os feladott poggyász, Wizz Priority, normál ülőhely, ingyenes reptéri utasfelvétel) a Basic ajánlathoz válogatná össze a fogyasztó akkor 86.790 Ft lenne a végösszeg, ha pedig a Plus csomag szolgáltatásai (32 kg-os feladott poggyász, Wizz Priority, reptéri utasfelvétel, Wizz Flex, prémium ülőhely, automatikus utasfelvétel) kerülnének a Basic ajánlathoz hozzáadásra, az 108.840. Ft lenne. A Go csomag vásárlása esetén 29.686 Ft-ot spórol a fogyasztó, a Plus csomag vásárlása esetén pedig 38.141 Ft-ot.⁶⁹

161. Az eljárás alá vont ebben a körben is hivatkozott arra, hogy a megtévesztésre alkalmasság fogalma nem lehet parttalan vagy valamiféle „elméleti feladat”. Amennyiben egy termék vevőinek vélhetően jóval több, mint [ÜZLETI TITOK] %-a esetében a megtévesztés teljességgel kizárható, akkor a fogyasztóvédelmi „vád” ebben a formában nem tartható fenn.

162. Az eljárás alá vont szerint megalapozatlan az a megállapítás is, hogy alapvető ügyleti döntés, hogy a fogyasztó egyáltalán igénybe veszi-e a szolgáltatását, és az ajánlatainak, csomagjainak tájékoztatási hiányosságai eleve megnehezítik a versenytársakkal való objektív, tájékozott összevetést, mivel az egyes piaci szereplők különböző tartalmú ajánlatokat kínálnak. Az eljárás alá vont már korábban részletesen bemutatta az iparági gyakorlatot, amely valójában nagyon hasonló, mint a saját jegyvásárlási folyamata. Ennek tükrében azzal sem lennének könnyebben összehasonlíthatók a társaság ajánlatai, ha feltüntetné a foglalási folyamat legelején, hogy mennyi a Wizz Priority szolgáltatás és a feladott poggyász szolgáltatás ára, mivel más

⁶⁸ Az eljárás alá vont ezen a ponton hivatkozott egy példát lábjegyzetben, azonban az eljáró versenytanács számára nem ismert, hogy az mire vonatkozik: Basic csomag ára 32.390 Ft, GO 57.104 Ft (+24.714 Ft), PLUS 70.699 Ft (+ 38.309 Ft) Egyes tételek árai: 20 kg-os poggyász: 23.500 Ft, Wizz Priority: 16.650 Ft, 32 Kg-os poggyász: 32.950 Ft, Wizz Flex: 7800 Ft, prémium ülőhely: 12.550 Ft, normál ülőhely: 8.950 Ft, reptéri utasfelvétel: 5300 Ft, automatikus utasfelvétel: 1200 Ft.

⁶⁹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont fenti számítás részleteit (pl. mentéseket) nem adta meg, így az sem tudható, hogy az eljárás alá vont a reptéri utasfelvétel esetében a közel 16.000 Ft-os (40 Eurós) helyszíni díjjal vagy a foglalási folyamatban vásárolható 13 Eurós díjjal számolt.

légitársaságoknál a kiegészítő szolgáltatások pontos árát ugyanúgy csak a foglalási folyamat közben ismeri meg a fogyasztó.

Az 1008/2008/EK rendelet 23. cikke (1) bekezdésének sérelme

163. Az eljárás alá vont fenntartott álláspontja szerint a „jegyfoglalási folyamat kezdete” nem értelmezhető megszorítóan: sem a rendelet kérdéses szakaszát értelmező C-28/19. Ryanair ítélet, sem pedig a korábbi releváns uniós ítéletek sem utalnak arra, hogy a választható feláraknak feltétlen egy légitársaság weboldalán kezdeményezhető foglalási folyamat legelső weboldalán (vagy még inkább egy appon zajló folyamat legelső kicsi képernyőjén) meg kellene jelenniük. Furcsa is lenne ez, hiszen ekkor minden további szolgáltatást (a biztosítástól a különféle poggyász-opciókon át az ülőhely-foglalásig) erre az egyetlen oldalra kellene „bezsúfolniuk” a légitársaságoknak: nyilvánvalóan nem véletlenül nem is ez az iparági gyakorlat sem.

164. Egyúttal azonban azt is kiemelte, hogy már a foglalási folyamat első lépésében, vagyis a járat választáskor egy kronológiai sávon jelöli, hogy hol tart a foglalási lépésekben a fogyasztó, tehát az első pillanattól kezdve egyértelmű a fogyasztónak az, hogy a repülőjegyéhez választható szolgáltatásokat adhat. Mind a repülőjegy, mind pedig a kérdéses szolgáltatások ára ugyancsak világosan fel van tüntetve a jegyvásárlási folyamat során, azokat az utas teljes mértékben (és világosan informált helyzetben) testre szabhatja. Emellett a foglalási folyamat egésze alatt lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy a weboldal „Szolgáltatások és díjak” menüpontjában tájékozódjon a kiegészítő szolgáltatások áráról. A társaság álláspontja szerint önmagában már ezzel megfelel a rendelet rendelkezéseinek.

Fogyasztóbarát megoldások

165. Az eljárás alá vont előadása szerint az új szolgáltatások és ajánlatok bevezetése mellett folyamatosan azon dolgozik, hogy minél fogyasztóbarátabb, átláthatóbb és könnyebben kezelhető legyen a foglalási felülete. A társaság számára nagyon fontos, hogy a foglalási folyamat során a lehető legjobb ügyfélményt nyújtsa, ezért folyamatosan olyan fejlesztéseken dolgozik, amik megkönnyíthetik a fogyasztók számára a foglalás folyamatát.

166. Előadta, hogy a 2024. májusi változtatás egyik célja az volt, hogy mivel a Basic csomag valójában nem tekinthető önálló csomagajánlatnak,⁷⁰ hiszen extra szolgáltatást a viteldíjon felül nem tartalmaz, ezért az a csomagajánlatoktól elhelyezkedésben is elkülönülten, az oldal tetején jelenjen meg, egyértelművé téve ezzel a fogyasztó számára azt, hogy amennyiben nem kíván csomagajánlatot választani, akkor a „Basic árra” kattintva léphet tovább. Az elv továbbra is azonos, a Basic árra, vagyis a viteldíjra kattintva, az utas továbbra is hozzá tud adni tetszőleges szolgáltatásokat a foglalásához, vagy válaszhat a csomagajánlatok közül.

Ülőhelyválasztási gyakorlat

167. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ülőhelyválasztási felületet az olasz versenyhatóság (a továbbiakban: AGCM) 2021-ben indított eljárásában⁷¹ már vizsgálat alá vonta, amelynek során az AGCM 2022. július 19-én kötelezettségvállalásokat fogadott el. Ebben az eljárásban az AGCM nem kifogásolta a társaságnak azt a gyakorlatát, hogy a Wizz Go és a Wizz Plus

⁷⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy éppen ez az egyik jogsértés forrása: az eljárás alá vont az alapszolgáltatás úgy jelenítette meg, mint az egyes csomagajánlatokat, elnevezésében és vizuálisan is, így a fogyasztók alappal gondolhatták, hogy a választékot látják.

⁷¹ Az AGCM egyrészt azt kifogásolta, hogy az ülőhelyválasztás lépésben a „Wizz Air által ajánlott ülőhelyek” opció előre be volt jelölve. Másrészt a párban vagy csoportban utazók esetében, ha a foglalást végző személy nem választott ülőhelyet a foglalás során, akkor az ülőhelyválasztás lépést követően felugrott egy ablak, ami arra figyelmeztette, hogy a Wizz Air az utasfelvétel során fog majd ülőhelyet kiosztani a foglalásban szereplő utasoknak, de ha a foglalást végző személy garantálni szeretné, hogy együtt üljenek utastársaival, akkor pluszdíj ellenében vásárolhat ilyen szolgáltatást. Az AGCM e tekintetben azt kifogásolta, hogy az „ülőhelygarancia szolgáltatás” nem az ülőhelyválasztási lépéssel együtt, hanem csak utána jelenik meg.

csomagok esetén is arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy az ülőhelyek később drágábbak lehetnek.⁷²

168. Az eljárás alá vont a UCP Irányelv teljes harmonizációs elvére, elvárására hivatkozva megjegyezte, hogy a tagállamok nem korlátozhatják sem a szolgáltatások nyújtásának szabadságát, sem az áruk szabad mozgását az ezen irányelv által közelített területekhez tartozó indokok alapján, illetve a teljes harmonizáció elvéből az is következik, hogy ha az egyik tagállami hatóság nem talál jogsértőnek egy kereskedelmi gyakorlatot, esetleg kötelezi a vállalkozást kereskedelmi gyakorlatának módosítására, akkor egy másik tagállam hatóság ugyanazzal a gyakorlattal kapcsolatban ne helyezkedjen eltérő álláspontra.
169. A Wizz Air szolgáltatásait elsősorban online lehet megvásárolni, éppen ezért a fenti elveket súlyosan sértené (és a gyakorlatban sem lenne megvalósítható), ha más foglalási platformot kellene üzemeltetnie a társaságnak Olaszországban és Magyarországon.
170. Az eljárás alá vont szerint továbbá (hivatkozva a C-27/22. számú ügyben hozott EUB ítéletre) a kétszeres értékelés (ne bis in idem) alapvető tilalmába is ütközne, ha az eljáró versenytanács jogsértést állapítana meg egy olyan gyakorlat kapcsán, amit az olasz versenyhatóság már megvizsgált és jogszerűnek talált.

Automatikus utasfelvételi szolgáltatás

171. Az eljárás alá vont fenntartotta, hogy az automatikus utasfelvételi szolgáltatás egy kényelmi szolgáltatás, amely remek szolgáltatás azoknak, aki nem szeretnének amiatt aggódni, hogy esetleg véletlenül elmulasztják az online utasfelvételt és emiatt ki kell fizetniük a reptéri utasfelvételi díjat. Az utasfelvétel nem egyenlő a beszállókártya kiállításával,⁷³ hanem az valójában az utasnak az eljárás alá vont rendszerében történő regisztrációját jelenti. Másrészt a Wizz Air a kereskedelmi kommunikációjában nem közvetíti azt az üzenetet a fogyasztók felé, hogy a szolgáltatás megvételekor elkerülhetik a reptéri sorbaállást, vagy hogy nem fordulhat elő olyan eset, hogy egyes repülőtereken plusz reptéri ellenőrzésen kéne átesniük. Továbbá az eljárás alá vont azt sem kommunikálja az utasoknak, hogy ha automatikus utasfelvételt vásárolnak, akkor elegendő később megjelenni a repülőtéren.
172. Az eljárás alá vont szerint azzal, hogy nem tájékoztatja külön a fogyasztókat arról, hogy az automatikus utasfelvételi szolgáltatás esetén is előfordulhat, hogy reptéri ellenőrzésre meg kell jelenni és ilyenkor a tényleges beszállókártyát az utas a reptéren kapja meg, nem sérti az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt szakmai gondosság és jóhiszeműség és tisztesség követelményét.
173. Az online utasfelvétel manuális végrehajtási lehetőségének meghagyása kapcsán az eljárás alá vont azt emelte ki, hogy az a fogyasztó, aki van annyira előrelátó és tudatos, hogy automatikus utasfelvételt vásárol magának, az azzal is tisztában kell, hogy legyen, hogy ha megvásárolta ezt a szolgáltatást, akkor nem köteles végrehajtani manuálisan az online utasfelvételt. A vonatkozó joggyakorlat alapján az „észszerűen kritikus, piaci magatartásában tudatos és körültekintő személy” értelemszerűen tudja, hogy a szolgáltatás nem jelent valamiféle „kötelezettséget” számára, azaz egy adott időpontig a manuális utasfelvétel lehetősége is nyitva áll.

Jogkövetkezmények

174. A Wizz Air álláspontja szerint nem foghat helyt az eljáró versenytanács azon megállapítása, hogy a valószínűsített jogsértések kiterjedtek, jelentős súlyúnak minősülnek, ezért nem fogadható el kötelezettségvállalás jelen ügyben. Az eljárás alá vont szerint annak kapcsán, hogy elfogadható-e kötelezettségvállalás, a jogsértés célzatosságával, szándékosságával kapcsolatos szubjektív tényező értékelése nem kerülhető meg - márpedig az eljárás alá vont által elkövetett

⁷² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont a döntést nem csatolta.

⁷³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen állítás ellenére az eljárás alá vont azt kommunikálta a fogyasztók felé, hogy „Miután az automatikus utasfelvétel elvégzi az utasfelvételt, automatikusan elküldi Önnek a beszállókártyákat”.

állítólagos jogsértések közül egyik sem olyan, amelyet valamiféle célzatossággal vagy tudatossággal követett volna el, a Wizz Air csupán azt az iparági gyakorlatot követi, amelyet más légitársaságok is. Továbbá a sérelmezett kereskedelmi gyakorlat egyike sem olyan jellegű, ami a Wizz Air számára bármilyen hasznot generálna.

175.A „jelentős súly” kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy egy teljesen nyilvános magatartás értékelését végzi a hatóság, a fellépés lehetősége a magatartás tanúsításának bármelyik szakaszában (akár annak első pillanatától fogva) nyitva volt: a hatósági fellépés elmaradására pedig ugyanezen hatóság egy vállalkozás hátrányára semmiképpen nem hivatkozhat.

176.Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács által hivatkozott kormányhivatali határozatok nem alkalmasak arra, hogy azokat a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása körében vegye figyelembe az eljáró versenytanács. A kormányhivatali határozatok jellege merőben eltérő a versenyhivatali határozatoktól: bár ugyanazon érdemi jogszabályt alkalmazzák, mégis a tételezett jogsértések egyik és másik esetben nem vethetőek össze, sem azok súlya, sem azok jelentősége, sem azok típusa alapján. Amennyiben mégis figyelembe kívánná venni azokat az eljáró versenytanács, úgy az ügyek súlya mindenképpen jóval enyhébb elbírálást indokolna.

177.Az eljárás alá vont azt is kiemelte, hogy továbbra is fontosnak látja a fogyasztói tudatosság növelését is, abban a fogyasztói körben, akik ritkán utaznak, akik előzetes online vásárlási tapasztalat nélkül először foglalnak a weboldalon. Az edukációs kampány ezen fogyasztók számára még átláthatóbbá tenné a foglalási folyamatot és megkönnyítené számukra a foglalást.

Bírságszámítás

178.Az eljárás alá vont a tervezett bírságszámítás kapcsán a következőket adta elő:

- a súlyosító körülményeket jóval szűkebben indokolt meghatározni, az enyhítő körülményeket pedig érdemben bővíteni szükséges,
- az egyes állítólagos jogsértések különböző időszakokat fednek le, ezért azokat az időtartam tekintetében is eltérő súllyal kell figyelembe venni,
- az enyhítő körülmények körében a korábban jelzett módosításokon (idővonal elhelyezése a foglalási folyamatban, a fogyasztói kommunikáció kiegészítése a csomagajánlatoknál) a 2024. májusi módosításokat, illetve azt is figyelembe szükséges venni, hogy 2023 októberétől a Wizz Discount Club népszerűsítésénél a foglalási folyamatban törölte az „Areső” kifejezést,
- enyhítő körülményként szükséges továbbá figyelembe venni, hogy azzal, hogy a foglalási folyamat során az ülőhelyválasztás lépésben a Wizz Go és a Wizz Plus csomag választása esetén is arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy későbbi választás esetén az ülőhelyek drágábbak lehetnek a fogyasztóknak, az eljárás alá vont bizonyíthatóan semmilyen hátrányt nem okozott a fogyasztóknak,
- enyhítő körülményként értékelendő, hogy amikor a vizsgálati szakban feltárásra került, hogy a weboldal különböző nyelvi változatain eltérően szerepel azon repterek listája, ahol az online utasfelvétel nem elérhető, valamint a foglalási rendszerben is észlelhetőek voltak rendelleneségek a tekintetben, hogy mely útvonalakon elérhető az automatikus utasfelvételi szolgáltatás, az eljárás alá vont azokat a hatóság jelzését követően azon nyomban javította,
- nem alkalmazható az „egy jogsértés egy szorzó elv”⁷⁴ pusztán azon az alapon, hogy a korábbi jogsértés is az Fttv. 3. cikk (1) bekezdésében foglalt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

⁷⁴ Az eljárás alá vont a Legfelsőbb Bíróság Kfv.II.37.453/2009/5. számú ítéletet hivatkozta, mely szerint „ez az elv a „bűnisméltés”-nek a jogsértés súlyának meghatározásánál kiemelt szerepet, meghatározó jelentőséget tulajdonít, mely elv alkalmazása csak akkor fogadható el, ha a korábbi és az új magatartás, annak tényállása, az értékelt - enyhítő és súlyosító - körülmények azonosságát mutatnak.”

tilalmát valósította meg, csak akkor, ha az eljáró versenytanács igazolni tudja, hogy a korábbi jogsértést megállapító határozatok jelen versenyfelügyeleti eljárásban foglalt tényállásokkal megegyeznek, és a korábbi enyhítő és súlyosító körülmények a korábbi eljárásban is azonosak voltak: az ismétlődésként említett VJ/31/2019. számú versenyfelügyeleti eljárás tényállása merőben eltér jelen versenyfelügyeleti eljárás tényállásától, a kormányhivatali ügyek tényállását az előzetes álláspont nem elemzi, csak valószínűsíti a hasonlóságukat, de az esetleges tényállás-azonosságról semmit nem mond,

- sem az ülőhelyválasztási lépésben nyújtott állítólagos megtévesztésből, sem az automatikus utasfelvétel kapcsán állítólagosan megsértett szakmai gondosság követelményének megsértéséből a társaság semmilyen (akár anyagi, akár más) előnyre nem tett szert,
- ami a csomagajánlatokkal kapcsolatos állítólagos megtévesztő mulasztást illeti, a társaságnak legfeljebb a Wizz Go és a Wizz Plus csomagokból befolyt árbevételének egy részét lehetne anyagi előnynek tekinteni, ezt az összeget azonban az eljáró versenytanács a bírság kiinduló összegének meghatározásánál már figyelembe vette.

V.4. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott (zárt) tárgyaláson⁷⁵ előadottak

179. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont tárgyaláson előadott álláspontja, nyilatkozatai kapcsán a saját megjegyzéseit, kérdéseit is rögzíteni kívánja az előbbieket értelmezéséhez.

180. Az eljáró versenytanács előadta, hogy az eljárás alá vont részletes beadványa, védekezése ellenére sem változott alapvetően az előzetes állásponthoz képest az érintett magatartásokkal kapcsolatos álláspontja, értékelése, nem tartja indokoltnak a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését. Azt is előadta az eljáró versenytanács, hogy szemben az előzetes állásponttal, amelyben még azt rögzítette, hogy egyáltalán nem tart elfogadhatónak a jelen ügyben kötelezettségvállalást, az eljárás alá vont újabb beadványa alapján ebben a tekintetben módosította álláspontját, azonban számos körülményt és kérdést tisztázni kell még ahhoz, hogy a felajánlott kötelezettségvállalást, annak hatását, súlyát, értékét mérlegelni tudja. Kiemelte azt is az eljáró versenytanács, hogy a vonatkozó tartalmi kérdések sem jelentik azt, hogy kötelezettségvállalást tervez elfogadni.

181. Az eljáró versenytanács kiemelte, hogy továbbra sem ért egyet az eljárás alá vont álláspontjával a fogyasztói tudatosságot vagy a vásárlásra való felhívás jelentőségét illetően, továbbá abban a tekintetben, hogy lényeges információ-e a különböző kiegészítő szolgáltatások, így pl. a poggyászok igénybevételének lehetősége, díja, illetve, hogy miként viszonyul egymáshoz az automatikus- és a manuális utasfelvétel.

182. Az eljáró versenytanács kérdéseire az eljárás alá vont az alábbiakat adta elő. [ÜZLETI TITOK].

183. A [ÜZLETI TITOK].

184. Az [ÜZLETI TITOK].

185. Az [ÜZLETI TITOK].

186. Figyelemmel arra, hogy az előzetes álláspontra tett észrevételek körében az eljárás alá vont egy véletlenszerű foglalási folyamat során egy a fogyasztók számára kedvezőbb árú csomagot mutatott be (ahhoz képest, mintha annak elemeit a fogyasztó maga válogatta volna össze), az eljáró versenytanács rákérdezett (mivel az előzetes álláspontban éppen hogy ellenkező helyzetet azonosított), hogy állítható-e általánosságban, hogy az árat tekintve jobban jár a fogyasztó, hogyha kész csomagot választ és nem maga válogatja össze a kiegészítő elemeket. [ÜZLETI TITOK].

⁷⁵ A jegyzőkönyv száma: VJ/1-76/2023. A hangfelvétel – az eljárás alá vont kérésére - a VJ/1-77/2023. számú irattal került megküldésre a vállalkozás számára.

187. Az olasz vizsgálatnál kapcsolatban az eljáró versenytanács azt kérdezte, hogy a vizsgálat az érintett konkrét állításra is kiterjedt vagy általánosságban a folyamatra, konkrétan, ténylegesen is reagált az állításra vagy pedig hallgatott, nem kifogásolta azt. [ÜZLETI TITOK].
188. Az eljáró versenytanács rögzítette, hogy amennyiben adatkérést küld ki a felvázolt fenti kérdésekkel, akkor is lesz lehetősége az eljárás alá vontnak a védekezését kiegészítenie a felmerült megjegyzések, kérdések függvényében is. [ÜZLETI TITOK].
189. Ezt követően az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalással kapcsolatban tett fel kérdéseket (ezeket végül adatkérő végzésében⁷⁶ is megkérdezte), kiemelve, hogy a módosított csomag tartalmaz olyan értékelhető, mérlegelhető elemeket (visszalépési lehetőség technológiai fejlesztése, érintett fogyasztói kör számára kompenzáció teljesítése), amelyek miatt módosította az előzetes álláspontban rögzített azon megjegyzését, hogy a jelen ügyben egyáltalán nem tart elfogadhatónak kötelezettségvállalást (felhívva a figyelmet egyúttal arra is, hogy még mindig nem döntött arról, hogy elfogad-e az ügyben kötelezettségvállalást).
190. A kérdésekre az eljárás alá vont előadta, hogy az applikációban a visszalépések lehetősége jelenleg is adott (azzal, hogy a legutolsó felületen rögzített információk elvesznek), továbbá megerősítette, hogy ezen vállalásra vonatkozó technológia megoldásra nincs jogszabályi kötelezettsége, több piaci szereplő nem alkalmazza a gyakorlatot, ez egy olyan innovatív vállalás, amelynek a motivációja csak a jelen versenyfelügyeleti eljárás.
191. Az eljáró versenytanács a felajánlott kompenzációs vállalás kapcsán előadta, hogy a VJ/17/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban olyan sztenderdet állított fel a kötelezettségvállalás körében, amelytől „visszalépni”, azaz értékét tekintve kedvezőtlenebb pozícióba nem kíván kerülni. A felállított sztenderd a lehető legteljesebb fogyasztói kör lehető legnagyobb arányú kompenzációja, olyan közvetlen jóváírással, amely a fogyasztók számára külön költséggel nem jár és könnyen, szabadon felhasználható.
192. Az ülőhely választás költségeire vonatkozó tájékoztatás kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy drágább lehet az ülőhely választása a későbbiekben, ugyanis általánosságban az idő előrehaladtával minden szolgáltatási elem drágább lehet, nagy valószínűséggel kevesebb ülőhelyből fog tudni választani és nagy valószínűséggel a drágábbak közül fog tudni választani.
193. A felmerült kérdések számára és jellegére tekintettel az eljáró versenytanács felhívta az eljárás alá vontat, hogy nyilatkozzon a szükséges válaszadási határidőről, illetve jelezte, hogy az adatkérés támogatására meg tudja a küldeni a tárgyalási jegyzőkönyv hangfelvételét. Előadta, továbbá, hogy ugyan továbbra sincs abban a helyzetben az eljáró versenytanács, hogy a kötelezettségvállalást érdemben mérlegelje, ezért is kéri a részletesebb kidolgozását és szövegszerű kidolgozását a vállalásnak a megadott hosszabb határidőre tekintettel, azzal, hogy egyben ez az adatszolgáltatási válaszadási határidő arra is elégséges, hogy az eljárás alá vont még bármit elő tud adni.

V.5. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően előadott álláspont és egyéb nyilatkozatok

194. Az eljárás alá vont a VJ/1-80/2023. számú iratban az egyes csomagajánlatokkal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlat 2024 májusában bevezetett módosítása kapcsán előadta, hogy folyamatosan nyomon követi a fogyasztói igényeket, visszajelzéseket és ennek megfelelően

⁷⁶ Az eljáró versenytanács a VJ/1-78/2023. számú végzésben kérte a tárgyaláson elhangzott kérdésekre és megjegyzésekre a nyilatkozatokat, azzal a kiemeléssel, hogy „A jelen adatkérés sem jelenti azt, hogy az eljáró versenytanács jelen versenyfelügyeleti eljárásban kötelezettségvállalás elfogadásáról döntött volna! A jelen végzés célja az eljárás alá vont kötelezettségvállalási csomagjának, az egyes vállalási elemek súlyának, piaci értékének, a lehetséges fogyasztói előnyöknek a feltárása annak érdekében, hogy az eljáró versenytanács olyan helyzetbe kerüljön, hogy dönteni tudjon a kötelezettségvállalási nyilatkozatról.”

módosítja foglalási felületének megjelenését, funkcióit, valamint vezet be új termék típusokat is. A Wizz Smart csomagot is a fogyasztói visszajelzések miatt vezette be, mivel úgy értékelte, hogy a fogyasztók szívesen vásárolnának ilyen tartalmú csomagajánlatot. A Basic ár csomagajánlatoktól elkülönült megjelenítését is a fogyasztó vásárlási folyamatának megkönnyítése céljából vezette be. Az, hogy a Basic ár (viteldíj) elkülönülten jelenik meg a csomagajánlatoktól, azt jelzi a fogyasztó számára, hogy az nem is minősül valamiféle külön csomagajánlatnak.

195. Előadta továbbá, hogy korábban nem a viteldíj és a csomagajánlat ára közti különbözetet, hanem a csomagok teljes árát jelenítette meg az egyes csomagajánlatoknál. Jelenlegi gyakorlatában pedig a viteldíj és a csomagajánlatok közti díjkülönbözetet tünteti fel (+ jellel) az egyes csomagajánlatok mellett.
196. Az eljárás alá vont továbbá (arra a nem várt esetre, ha az eljáró versenytanács nem fogadná el a Wizz Air kötelezettségvállalási nyilatkozatát) a tényállás kiegészítésként előadta, hogy kimutatása alapján az utasok körülbelül [ÜZLETI TITOK] utazási irodán keresztül foglal az oldalán. Az utazási irodák olyan professzionális szereplők, akik tekintetben a megtévesztés nem merül fel, vagyis az utazási irodákon keresztül történő foglalásokból befolyt árbevétel nem tekinthető a jogsértéssel realizált árbevétel részének. Ekként a csomagajánlatokból befolyt árbevételt bírságösszeg számítása esetén [ÜZLETI TITOK] tovább szükséges csökkenteni.
197. A társaság hatályos cégkivonatára – melyet az eljáró versenytanács 2024. július 16-án VJ/1-81/2023. szám alatt csatolt az eljárás irataihoz – tekintettel az eljárás alá vont a VJ/1-83/2023. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy abban ugyan 136 végrehajtási záradék található, azonban ezek a záradékok semmilyen tekintetben nem tekinthetők relevánsnak sem a jelen versenyfelügyeleti eljárás, sem a társaság likviditása szempontjából. A Wizz Air Csoport mintegy 360 millió Euró nyereséggel zárta a 2024. március 31. napján zárult pénzügyi évet.
198. A fenti végrehajtások bejegyzésének és elrendelésének időpontja döntően 2024. március hónapra tehető. A végrehajtásokat a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendeletre alapított, egyenként kis értékű, nemperes eljárás (fizetési meghagyásos eljárás) előzte meg.
199. Előadta, hogy a fentiek szerint megindított eljárásokat az iratkezelést végző szolgáltatójának cseréjére visszavezethető adminisztrációs problémák miatt nem tudta a rendelkezésre álló jogszabályi határidőn belül feldolgozni, illetve érdemben elbírálni. A kezeletlenül maradt fizetési meghagyásos és európai fizetési meghagyásos eljárások pedig így jogerőre emelkedtek és a jogosult kérte azok végrehajtását. A végrehajtási eljárások megindítását jelentős részben egyetlenegy cég, egy lengyel követeléskezelő kezdeményezte. Ezek a követelések mind kis értékűek, legfeljebb pár-százezer forintosak.
200. Az eljárás alá vont felhívta arra is a figyelmet, ahogyan az a cégjegyzékből is kiténik, hogy 2024. március végével jelentősen elapadtak az újonnan feljegyzésre kerülő záradékok, ugyanis a társaság jogi és ügyfélkapcsolatokért felelős osztálya a probléma tudomásukra jutását követően azonnal megkezdte az ügyek kezelését és a hasonló esetek megelőzése érdekében új eljárást dolgoztak ki, amelynek keretében az esetlegesen beérkező további fizetési meghagyásokat hatékonyan és határidőben kezelik. A Wizz Air ügyfélszolgálatának elsődleges célja a beérkező utaspanaszok hatékony kezelése és arra törekszik, hogy az utasok részéről fizetési meghagyás már ne is kerüljön előterjesztésre.
201. Tekintettel arra, hogy a végrehajtások jelentős része ugyanahhoz a végrehajtóhoz került szignálásra, közvetlenül is felvette a kapcsolatot a végrehajtóval a záradékok mielőbbi törlése érdekében. Így derült fény arra, hogy a végrehajtást kérő kizárólag éppen egy olyan Wizz Air bankszámlára kérte a végrehajtást a sok közül, amelyen nem volt elégséges fedezet, mert a társaság azt nem használja aktívan kifizetések teljesítésére. Az érintett bankszámla fedezetét az

eljárás alá vont azonnal megemelte, majd a végrehajtó gyakorlatilag azonnal inkasszálta az adósságot, így körülbelül 130 végrehajtási eljárásban teljeskörűen térült a végrehajtást kérő követelése, még 2024. május hónap során.⁷⁷

202. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a fentiek nyomán az elmúlt hetekben folyamatosan érkeztek be a végrehajtási eljárás befejezéséről szóló végrehajtói határozatok, a végrehajtó pedig szóbeli ígéretet is tett arra, hogy napokon belül bead legalább 60 darab végrehajtási záradék törlése iránti kérelmet az illetékes cégbíróságra. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a végrehajtások kezelése és a záradékok törlése azért is húzódik el ennyire, mivel javarészt egy végrehajtóhoz van szignálva az összes ügy, mely rendkívüli terhet ró a végrehajtói irodára is, valamint további nehézséget okoz számukra az összegek EUR pénznemben történő elszámolása.
203. Az eljárás alá vont előadása szerint továbbá a május során felkerült kettő, illetve június és július során felkerült további öt végrehajtási záradék részben adminisztratív hiba következtében jogerőssé vált fizetési meghagyás miatt, részben pedig külföldi jogerős bírósági ítéletek magyarországi végrehajtása miatt keletkeztek. Ez utóbbi igen ritka esetben fordult eddig csak elő, és kizárólag utaspanasz kapcsán merült fel. A társaság ezeknek a követeléseknek a kezelése iránt is intézkedett már, továbbá megerősíti, hogy a végrehajtási eljárások rendezéséhez megfelelő pénztartalékkal rendelkezik.
204. Az eljárás alá vont megjegyezte továbbá, hogy 2024 április közepén az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatkezelési Hatósági Főosztály megkeresésére is jelentést nyújtott be pénzügyi teljesítőképességéről, amelynek részeként végrehajtási eljárások állásáról is beszámolt. A társaság fizetőképességét a légügyi hatóság folyamatosan ellenőrzi a működési engedély fenntartására irányuló eljárásban.
205. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a végrehajtási eljárások tudatában terjesztette elő a kibővített kötelezettségvállalási csomagot 2024. július 10-én. Sőt, már a 2024. április 1-jén⁷⁸ kezdődő új pénzügyi évének tervezésekor is szempont volt, hogy a kötelezettségvállalások teljesítésére fel legyen készülőve, ezért többek között a következő üzleti év pénzforgalmi és likviditási terveit is ennek megfelelően készítette el.
206. Az eljárás alá vont előadta, hogy teljes mértékben tudatában van az elmúlt hetekben a megnövekedett légiforgalom miatti járatkésések és az ezzel kapcsolatos utaspanaszok súlyával és mértékével. A megnövekedett légiforgalom miatti késések 99%-a azonban a társaság ellenőrzési körén kívül esik és a legjobb szándéka ellenére sem tudja elkerülni az ebből adódó esetleges fogyasztói kellemetlenségeket és egyéb hátrányos következményeket. Az európai légtérben az utóbbi hetekben a korábbiaknál is súlyosabb fennakadások és késések fordulnak elő, amelyek Európa szerte sújtják a légi utasokat. A rendszer teljes összeomlása miatt a Wizz Air Csoport és ügyfelei jelentős fennakadásokat szenvedtek el járat törlések, késések és ebből eredően az utasok kényszerű átfoglalása miatt. Ezen túlmenően az elmúlt hetek fennakadásai a dominóelv mentén végighúzódtak a Wizz Air hálózatán, amelynek következtében szinte egyszerre, több ezer utas volt kénytelen utazási terveit megváltoztatni. Ez további nyomást gyakorolt a Wizz Airre is. A fennakadás jelenleg is tart, és az eljárás alá vont még értékeli annak további működési és pénzügyi hatásait. A fennakadás fő oka a léginavigációs szolgáltatásnyújtás elégtelensége, melyben a magyar léginavigációs szolgáltató is élenjár.
207. Ezzel együtt előadása szerint a Wizz Air több millió eurós befektetéseket eszközölt annak érdekében, hogy biztosítsa felkészültségét a nyári szezonra. Növelte személyi állományát, korszerűsítette rendszereit, felülvizsgálta üzemeltetési és repüléstervezési eljárásait. Számos

⁷⁷ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a jelen határozat keltekor több mint 130 végrehajtás volt bejegyezve az eljárás alá vont cégvonaton.

⁷⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan az eljárás alá vont már a versenyfelügyeleti eljárás korai szakaszában benyújtott kötelezettségvállalási nyilatkozatot, azonban az eljáró versenytanács VJ/1-71/2023. számú, 2024. április 11-én kelt előzetes álláspontjában a kötelezettségvállalás elutasítása mellett érvelt.

légitforgalmi irányító szolgálat az előrejelzések ellenére nem tette meg ugyanezt, nem készült fel megfelelően sem kapacitás, sem eljárásstervezés tekintetében a közelmúlt időjárási eseményei által okozott fennakadások kezelésére.

208. A társaság előadása szerint minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a járatait menetrend szerint üzemeltesse és az utasokra háruló, fent említett hátrányos következményeket a lehető legteljesebb mértékben enyhítse. Ennek érdekében folyamatosan egyeztet az érintett hatóságokkal, iparági szereplőkkel és a kormánnyal is. A társaság ennek keretében vett részt a Fővárosi Kormányhivatal által kezdeményezett, az érintett összes magyarországi légitársaságok részvételével zajlott egyeztetésen is, ahol az érintett felek a légi utasok jogainak legteljesebb érvényesülése érdekében hangsúlyozták az együttműködés fontosságát és bemutatták a helyzet enyhítése érdekében tett és tervezett intézkedéseiket.
209. A Wizz Air elkötelezett, hogy ebben a helyzetben, mely teljes mértékig ellenőrzési körén kívül esik, is a lehető legmagasabb színvonalú szolgáltatást nyújtsa utasainak. Ennek érdekében számos extra intézkedést vezet be jelenleg is mind az utasok még magasabb szintű ellátása, mind a leggyorsabb módon történő informálása érdekében.
210. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet, hogy a fenti sajnálatos események nem tartoznak a jelen eljárás tárgyához, mindazonáltal az eljárás alá vont kész részletesen bemutatni a helyzetet, ahogyan a Kormányhivatal esetében is megtette. Az eljárás alá vont így arra kérte az eljáró versenytanácsot, hogy újabb tárgyalást tartson az ügyben egyrészt a kötelezettségvállalás kereteinek tisztázására, másrészt felmérhető lenne az is, hogy a legutóbbi hetekben tapasztalt járatkésések fogyasztóvédelmi aspektusai, illetve a hatósághoz esetlegesen beérkező jelzések egyáltalán nem tekinthetők relevánsnak a jelen eljárásban vizsgált magatartások kapcsán.

VI.

Jogszabályi háttér

211. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
212. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális - különösen családi kapcsolatokkal összefüggő - vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
213. Az Fttv. 2. § g) pontja értelmében vásárlásra felhívás a kereskedelmi kommunikációban a termék jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára a termék megvétele, illetve igénybevétele.
214. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
215. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
216. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésének c) pontja szerint 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 a termék ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében és ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
217. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján megtévesztő (megtévesztő mulasztás) az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
218. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése alapján, ha kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
219. Az Fttv. 7. § (5) bekezdésének a), illetve c) pontja alapján vásárlásra felhívás esetén jelentős információ a termék lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben, valamint az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben a termék jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel.
220. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
221. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
222. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett termék mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
223. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
224. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
225. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja szerint megállapítja a jogsértés tényét,
- h) pontja szerint megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
- k) pontja szerint bírságot szab ki.
226. A Tpv. 78. § (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg, ide nem értve a VI. Fejezetben szabályozott magatartásokat.
227. A Tpv. 78. §-ának 2023. szeptember 1. előtt hatályos (1b) bekezdése értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
228. Figyelemmel azonban arra, hogy a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat a rendelkezésre álló információk szerint⁷⁹ részben folyamatban van (illetve az eljáró versenytanács a végrehajtott módosításokat nem tekinti olyanoknak, ami megszüntetné a megállapítani tervezett jogsértést), így a jelenleg hatályos rendelkezés a releváns.
229. A 2023. szeptember 1-től hatályos (1b) bekezdés szerint pedig a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tizenhárom százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
230. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt 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.
231. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése alapján a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő

⁷⁹ Lásd a VJ/1-67/2023. számú iratot

magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg. A (3a) bekezdés értelmében az eljáró versenytanácsot a (3) bekezdés szerinti mérlegelés körében az (1b) bekezdés nem köti. Az (1b) bekezdést a 76. § (1) bekezdés k) pontja szerinti döntés meghozatalakor kell alkalmazni.

232. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az Ákr. rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

233. Az 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdése alapján az Európai Közösséget létrehozó Szerződés hatálya alá tartozó tagállam területén található repülőtérrel 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 árát 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. A végső ár megjelölése mellett feltüntetik legalább az alábbiakat:

a) légi vitel- vagy légi tarifadíj;

b) adók;

c) repülőtéri díjak; valamint

d) egyéb díjak, felárak és illetékek, mint például a védelmi díj vagy üzemanyagfelár;

amennyiben a b), c) és d) pontban felsorolt díjakat a légi vitel- vagy légi tarifadíjon felül kell megfizetni. A választható felárakat egyértelmű, átlátható és világos formában tüntetik fel minden jegyfoglalási folyamat kezdetén, és azok elfogadásáról az ügyfél dönt.

234. A légitörvényről szóló 1995. évi XCVII. törvény 26/A. § (1) bekezdése szerint az 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

VII.

A vizsgált magatartások értékelésének keretei

VII.1. A vizsgált magatartások és az érintett piac, illetve magatartások kapcsán releváns joggyakorlat, illetve elvárások

VII.1.1. A vizsgálat iránya

235. A jelen ügyben az értékelendő, hogy a vizsgált időszakban az eljárás alá vont

A) a foglalási folyamat elején tájékoztatja-e a fogyasztókat a feladott poggyász és Wizz Priority szolgáltatások díjairól, mint választható felárról, továbbá az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatja-e, illetve időszerűtlen módon bocsátja-e a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős információt, hogy a Basic csomagopció választása esetén is van lehetőség további felárért Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére [1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdés, valamint Fttv. 7. § (1) bekezdés alapján],

B) az online repülőjegy vásárlásának folyamatában megtéveszti-e az ingyenes ülőhelyválasztási szolgáltatást tartalmazó Wizz Go vagy Wizz Plus csomagopciót választó fogyasztókat azzal a tájékoztatással, hogy számukra „akár drágább is lehet”, ha a jegyvásárlás során nem foglalnak

maguknak ülőhelyet, csak később, az utasfelvételi folyamat során választják ki ülőhelyüket [Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pont alapján],

C) a szakmai gondosság követelményét sértő kereskedelmi gyakorlatot folytat-e az automatikus utasfelvételi szolgáltatás lényegével, annak tartalmával, igénybe vehetőségének korlátaival kapcsolatban [Fttv. 3.§ (2) bekezdés alapján].

VII.1.2. Általános elvárások a vizsgált magatartásokkal összefüggésben

236. Az Európai Bizottságnak a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: UCP Irányelv) értelmezéséhez és alkalmazásához kiadott iránymutatás (a továbbiakban: UCP Iránymutatás)⁸⁰ az érintett piac kapcsán számos elvárást fogalmazott meg, többek között a 4. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv alkalmazása konkrét területeken című fejezeten belül a 4.3. Utazási és szállítási ágazat című pontban, illetve azon belül is a 4.3.4. Különösen a légi közlekedésre vonatkozó kérdések című alpontban:

- *A 7. cikk (4) bekezdése bizonyos információkat sorol fel, amelyeket a vásárlásra való felhívásokban – például repülőjegy vagy vonatjegy vásárlása, szálláshely vagy gépkocsikölcsönzés esetében – jelentősnek kell tekinteni, amennyiben az adott információ a körülményekből nem derül ki. Az ilyen tájékoztatás elmulasztása néhány esetben megtévesztő mulasztásnak minősülhet.*
- *Abban az esetben, ha a kereskedő további (opcionális) szolgáltatásokat kínál, az opcionális költségekre vonatkozó információkat kiemelten kell megjeleníteni, a fő szolgáltatástól elkülönítve; és a kereskedők nem téveszthetik meg a fogyasztókat a kiegészítő szolgáltatások vásárlását illetően. Opcionális költség lehet például az egyágyas szoba felára, a nem kötelező biztosítás, a választható ülés vagy a feladott poggyász (szemben a kézi poggyásszal).*
- *A fogyasztókat a vásárlásra való felhívásban tájékoztatni kell a nem kötelező költségek meglétéről, mégpedig minden esetben legkésőbb a foglalási folyamat kezdetén. Azt is egyértelművé kell tenni, hogy ezek a költségek opcionálisak, és a fogyasztókat nem szabad megtéveszteni a kiegészítő szolgáltatások vásárlására vonatkozó döntésükben.*
- *Ezek a követelmények különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikke (1) bekezdésének b) és d) pontjából, valamint 7. cikke (4) bekezdésének a) és c) pontjából következnek. Az ezeket az elveket sértő gyakorlatok a körülményektől függően ellentétesnek minősülhetnek a szakmai gondosság követelményeivel is, vö. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkének (2) bekezdésével.*
- *Az előre kipipált jelölőnégyzetek eseteitől eltekintve előfordulhatnak egyéb esetek is, amikor a szolgáltatásaikat online reklámozó kereskedők homályos és félreérthető módon kínálnak kiegészítő szolgáltatásokat, például elrejtik a további szolgáltatások meg nem rendelésének lehetőségét (lásd még a sötét mintákról szóló 4.2.7. szakaszt). Az ilyen kereskedelmi gyakorlatok megtévesztőnek, agresszívnek vagy a szakmai gondossággal összeegyeztethetetlennek minősülhetnek. ... ilyen gyakorlatokat különösen a légi közlekedési ágazatban figyeltek meg, ...*
- *Azokban az esetekben, amikor a szolgáltatásaikat online kínáló utazási szolgáltatást nyújtó vállalkozások megszegik a fogyasztók jogairól szóló irányelvet vagy a légi járatok működtetéséről szóló rendeletet, a jogsértő gyakorlatok nem kifejezetten ezen ágazati jogi eszközök által szabályozott szempontjai a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében tisztességtelennek minősülhetnek, amennyiben az átlagfogyasztót*

⁸⁰ Az Európai Bizottság (2021/C 526/01) közleménye

valószínűsíthetően arra készítetik, hogy olyan üzleti döntést hozzon, amit egyébként nem hozott volna meg. Ezt egyedileg kell vizsgálni.

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

- *A repülőjegyek ára a legtöbb esetben nem tartalmazza az utazási biztosítás díját. Az a gyakorlat, amikor a repülőjegy lefoglalásakor azoknak a fogyasztóknak, akik nem szeretnék utazási biztosítást kötni, rá kell kattintaniuk a „biztosítás nélkül” opcióra, valószínűsíthetően a fogyasztók jogairól szóló irányelv 22. cikke, valamint a légi járatok működtetéséről szóló rendelet 23. cikkének (1) bekezdése alá tartozik. Néhány nemzeti hatóság már a fogyasztók jogairól szóló irányelv hatályba lépése előtt eljárást indított a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében az ilyen gyakorlatokkal szemben. Hasonlóan tisztességtelennek minősült az a gyakorlat, amelynél a repülőjegy lefoglalásakor azoknak a fogyasztóknak, akik nem szeretnék utazási biztosítást kötni, a tartózkodási hely szerinti lehetséges országok listájába rejtett „biztosítás nélkül” opciót kell választaniuk, mivel összeegyeztethetetlen a szakmai gondossággal (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkének (2) bekezdése) vagy megtévesztő (6. vagy 7. cikk).*
- *A légi járatok működtetéséről szóló rendelet szerinti tájékoztatási követelmények a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (5) bekezdése értelmében jelentős információnak minősülnek. Kiegészítik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikke (4) bekezdésében foglalt követelményeket a repülőjegyek teljes árára vonatkozó tájékoztatást illetően, többek között azzal, hogy kell-e fejlesztési díjat fizetniük a fogyasztóknak az indulási/érkezési repülőtéren. Azt sem szabad továbbá elfelejteni, hogy – az 1.2.1. szakaszban tárgyaltaknak megfelelően – amennyiben vannak ágazatspecifikus vagy egyéb uniós jogszabályok, és azok rendelkezései átfedést mutatnak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv rendelkezéseivel, a lex specialis vonatkozó rendelkezései irányadók.*
- *A foglalási folyamat után, például közvetlenül a repülőtéren fizetendő kötelező díjakra ... vonatkozó tájékoztatást fel kell tüntetni, és a fuvarozónak vagy az utazási irodának a foglalási folyamat kezdetén feltűnően meg kell jelenítenie. Hasonlóképpen feltűnően kell feltüntetni a poggyászszabállyal kapcsolatos információkat, beleértve a kézipoggyászra, a poggyász méretére és az alkalmazandó díjakra vonatkozó információkat. E tekintetben egyértelműen fel kell tüntetni minden további költséget vagy díjat. A már meglévő poggyászszabályzat változásairól körültekintően tájékoztatni kell a fogyasztókat annak érdekében, hogy különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (1), (4) és (5) bekezdése értelmében elkerülhető legyen a megtévesztés. Az átlagfogyasztónak észszerű elvárásai lehetnek azzal kapcsolatban, hogy mit tartalmaz a poggyászszabályzat, például azt, hogy a jegy ára tartalmazza az olyan szabványos kézipoggyászt, amelynek tömege és mérete megfelel az észszerű követelményeknek.*

Példa: Egy nemzeti bíróság elrendelte, hogy egy légitársaság fizessen visszatérítést annak az ügyfélnek, akinek díjat kellett fizetnie a különjegy nélküli kézitáskáért, és felszólította a légitársaságot, hogy távolítsa el a kikötést a szerződési feltételei közül. A légitársaság csak akkor engedte a kis méretű táskák felvitelét az utastérbe, ha azok elfértek az előző ülés alatt, de a nagyobb, legfeljebb 10 kg tömegű táskák esetében poggyászdíjat kellett fizetni vagy elsőbbségi beszállókártyát kellett vásárolni. A bíróság megállapította, hogy a kézipoggyászra vonatkozó szabályzat komoly egyenlőtlenséget idéz elő a felek szerződéses viszonyában a fogyasztó kárára.

- *A légi járatok működtetéséről szóló rendelet 23. cikkének (1) bekezdése értelmében az ülések kiválasztásának választható felárát (a másik megoldás az ülések véletlenszerű kiosztása az utastér különböző részeiben) egyértelmű, átlátható és világos formában kell feltüntetni a jegyfoglalási folyamat kezdetén.*

237. A UCP Iránymutatás a különböző online értékesítési felületek, illetve vásárlásra való felhívások körében ismerteti az ún. sötét mintákat (dark patterns) is. A UCP Iránymutatás a 4.2.7. Adatközpontú gyakorlatok és sötét minták című pontban a következőket rögzíti:

- *A manipulatív gyakorlatok kategóriáján belül a „sötét minta” kifejezés a rosszindulatú befolyásolás egy típusára utal, amelyet általában a digitális tervezési interfészekbe építenek be. A sötét minták lehetnek adatközpontúak és személyre szabottak, vagy általánosabb alapon hajthatók végre, kiaknázva a heurisztikus és viselkedésbeli elfogultságokat, például az alapértelmezett hatásokat vagy a hiánytorzítást („scarcity bias”).*
- *Az irányelv nem határozza meg a „sötét minta” jogi fogalmát. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv minden olyan „tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra” alkalmazandó, amely megfelel az irányelv tárgyi hatályára vonatkozó követelményeknek, tekintet nélkül azok minősítésére. Ha az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti kereskedelmi kapcsolatok összefüggésében sötét minták alkalmazására kerül sor, az irányelv – az uniós jogi keret egyéb jogi aktusai, például az általános adatvédelmi rendelet mellett – felhasználható az ilyen gyakorlatok tisztességes jellegének megkérdőjelezésére.*
- *A fentieknek megfelelően bármely olyan manipulatív gyakorlat, amely jelentősen torzítja vagy torzíthatja az átlag- vagy kiszolgáltató fogyasztó gazdasági magatartását, az adott sötét mintától függően sértheti a kereskedő szakmai gondosságára vonatkozó követelményeket (5. cikk), illetve megtévesztő gyakorlatnak (6–7. cikk) vagy agresszív gyakorlatnak (8–9. cikk) minősülhet. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv nem követeli meg a sötét mintaalkalmazására vonatkozó szándékot. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkében foglalt, az elektronikus felületek kialakítására vonatkozó szakmai gondossági előírás magában foglalhatja az etikai tervezésre vonatkozó nemzetközi szabványokból és magatartási kódexekből származó elveket. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5. cikkében foglalt szakmai gondosság követelményeinek általános elveként a kereskedőknek megfelelő intézkedéseket kell hozniuk annak biztosítására, hogy elektronikus felületük kialakítása ne torzítsa a fogyasztók üzleti döntéseit.*
- *A manipulatív gyakorlatok közé tartozhat a fontos információk vizuális eltakarása vagy a sorrend egy adott lehetőség előmozdítása érdekében való meghatározása (például egy gomb határozottan látható, egy másik viszont rejtett; az egyik út nagyon hosszú, egy másik rövidebb), valamint a fogyasztó megtévesztése érdekében a becsapós kérdések és kétértelmű nyelvezet (például kettős tagadás) használata. Az ilyen gyakorlatok valószínűsíthetően a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikke szerinti megtévesztő tevékenységnek vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikke szerinti megtévesztő mulasztásnak minősülnek azáltal, hogy az információt érthetlenné vagy kétértelművé teszik. Ezen túlmenően az érzelmek alkalmazása, amelyek eltántorítják a felhasználókat egy bizonyos választástól (például „megerősítik” a fogyasztót abban, hogy bűnösnek érezze magát) a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 8. cikke szerinti agresszív gyakorlatnak minősülhet, mivel nem megengedett befolyásolással él, hogy torzítsa a fogyasztó döntéshozatalát.*
- *Az elektronikus felület alapértelmezett beállításai jelentős hatást gyakorolnak az átlagfogyasztó üzleti döntésére. A kereskedők nemcsak befolyást tudtak gyakorolni a fogyasztókra, hogy azok megtegyenek bizonyos lépéseket, hanem konkrét lépéseket is tettek helyettük, például előre bejelölt négyzetek használatával, ideértve a fogyasztók jogairól szóló irányelv 22. cikke értelmében tiltott kiegészítő szolgáltatások díját is. Az ilyen gyakorlatok a*

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet, valamint az adatvédelmi és a magánélet védelmére vonatkozó szabályokat is sérthetik.

238. A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (a továbbiakban: OECD) 2022-ben megjelent, „*Dark Commercial Patterns*” című jelentése (a továbbiakban: OECD Jelentés)⁸¹ komplex módon foglalja össze a sötét mintázatokkal kapcsolatos ismereteket. Az OECD Jelentés a sötét mintázat alatt minden olyan, a fogyasztókat internetes csatornákon keresztül elérő digitális kereskedelmi gyakorlatot ért, amely torzítja vagy gyengíti a fogyasztók döntési autonómiáját. Mindezt azokkal a (technikai, vizuális) eszközökkel éri el, amelyekkel egy internetes felületen az egyes választási lehetőségek kialakíthatók.
239. Az OECD Jelentés összefogóan mutatja be a sötét mintázatok fogyasztókra gyakorolt hatásaival kapcsolatos empirikus kutatások eredményeit. Az információk vizuális elrejtésének (az ún. elrejtett információ) módszerével, mint sötét mintázattal kapcsolatban több kutatás is bebizonyította, hogy az nem csak, hogy torzíthatja a fogyasztók üzleti döntését, de más sötét mintázatokhoz képest a torzítás mértéke nagyobb. Ennek hátterében az áll, hogy ez a fajta sötét mintázat a fogyasztók számára a legkevésbé észlelhető. Az OECD Jelentésben hivatkozott más kutatások alapján ugyanis elmondható, hogy minél kevésbé érzékel a fogyasztó egy, a döntésének befolyásolását célzó megoldást (sötét mintázatot), az annál jobban képes torzítani a fogyasztó üzleti döntését.

VII.1.3. Az eljáró versenytanács megjegyzései az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei kapcsán

240. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevételei kapcsán a következőket emelte ki.
241. Az eljáró versenytanács nem a csomagajánlatok létét kifogásolja, illetve általánosságban is kiemelő, hogy amennyiben egy kereskedelmi gyakorlat kedvezőtlen a fogyasztói tájékozott döntésekre nézve, tisztességtelen módon befolyásolja azokat, akkor annak elterjedtsége sem teszi a gyakorlatot jogszerűvé.
242. Továbbá egyáltalán semmi nem igazolja, hogy az emberek (az átlagos fogyasztók) jellemzően ismernék az adott piacot, széles körű tapasztalatokkal rendelkeznének, naprakészek lennének az aktuális szabályozásban, szabályzatokban, szerződésekben vagy gyakorlatokban. Bár valóban évről-évre egyre kevesebb szolgáltatási elemet tartalmaz egy alapszolgáltatás, de ez sem igazolja azt, hogy valóban lenne lehetőségük a fogyasztóknak megismerni a piaci gyakorlatot, hiszen nem mindennapi termékről van szó, valamint még az eljárás alá vonthoz hasonló üzleti modellben működő vállalkozások, szolgáltatások sem egységesek, de a további légitársaságok is versenyben vannak egy-egy utazás esetében, amelyek szintén nem egységesen alkalmaznak tételeket a repülőjegy árban, plusz az utazások egy jelentős része még mindig szervezők és közvetítők segítségével történik, aminek köszönhetően a foglalásokat sem mindig az utasok intézik maguknak (tehát ezzel nem szereznek a foglalásokban tapasztalatot).
243. Nem hagyható továbbá figyelmen kívül, hogy a vizsgált időszak egy jelentős részében (illetve azt megelőzően) járványügyi korlátozások érvényesültek, így az átlagos fogyasztók eleve kevesebbet utaztak, repülőgéppel is, így a rendszeresség vagy a tapasztalatok folyamatossága még akkor sem lenne megállapítható, ha egyébként egyes díjtételek nem változtak volna.
244. Továbbá nem hagyható figyelmen kívül, hogy a fogyasztók egy jelentős része ritkán vagy először vesz igénybe repülőgéppel történő utasszállítási szolgáltatást, és számukra is maga a foglalási/vásárlási folyamat jelenti az elsődleges információ forrást. Az eljáró versenytanács ebben a körben is hangsúlyosan kiemeli, hogy amikor a fogyasztók a desztinációk, érintett időszakok vagy egyéb terveik alapján keresgélnek akár a szolgáltatók oldalán, alkalmazásaikban,

⁸¹ VJ/1-7/2023. [OECD (2022), "Dark commercial patterns", OECD Digital Economy Papers, No. 336, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/44f5e846-en>.]

akár összehasonlító felületeken a járatok és szolgáltatók között, nem a szerződéses feltételeket vetik össze, hanem az egyes ajánlatokat, amelyek a különböző társaságok foglalási oldalán láthatóak.

245. Az eljáró versenytanács kiemelendőnek tartja, hogy még a budapesti repülőtér oldalán⁸² is találhatóak olyan kérdések és válaszok, amelyek azt erősítik meg, hogy az utasok egy jelentős része teljesen tapasztalatlan az adott utazási módban.
246. Lényeges továbbá, hogy egyrészt arra tekintettel, hogy a fogyasztók általában is érzékenyek, az ár, valamely termék (relatív) olcsósága az egyik legfontosabb döntési szempont, másrészt az eljárás alá vont üzleti modellje eleve alacsonyabb árakat sugall, így valószínűsíthetően a legtöbb fogyasztó azért választja az alapopciót a Wizz Go és Wizz Plus helyett, mert a legolcsóbb megoldásokat keresik és igényeiket is ahhoz igazítják. Továbbá az egyes összehasonlításokban és keresési eredményekben is ezen ajánlatok jelennek meg (tulajdonképpen az elsődleges ajánlat, amit a versenytársakkal vagy más időpontokkal, járatokkal össze tudnak vetni a fogyasztók, az mindig az alapopció), így az érintett fogyasztói réteg ezt az árat kívánja „tartani” és nem kíván más szolgáltatási (különösen nem kényelmi) elemet igénybe venni. Az eljáró versenytanács szerint tehát a foglalási arányok nem azt igazolják, hogy a fogyasztók maguk is össze tudják állítani a kívánt utazási „csomagot”, hanem hogy a kapott elsődleges ajánlatnak megfelelően, olcsón akarnak utazni, éppen ezért választanak fapados szolgáltatót.
247. Az eljárás alá vont tájékoztatási törekvéseivel kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a „Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemezgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat” tájékoztatást tartalmazó aloldal az eljárás alá vont honlapjának nyitó oldalán az Információk és szolgáltatások című aloldalon belül az Árak és kedvezmények oldalon belül található, tehát nem a vásárlási folyamatban, hanem keresgélés, információ gyűjtés során találkozhat vele a fogyasztó (egyrészt konkrétumok, összegek vagy sávok, másrészt további lehetőségek és díjak felvetése nélkül). Továbbá a tájékoztatás arra szorítkozik, hogy mi a Basic opció („Kisebb csomag”) tartalma: kézipoggyász és online utasfelvétel, miközben az utóbbi inkább kötelezettség, ennek elmaradása esetén ugyanis a fogyasztó extra költséget fizet.

The screenshot displays the 'Viteldíjak és csomagok' (Fare packages and bundles) section of the Wizz Air website. It features three main options:

- BASIC** (Kisebb csomag): A Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemezgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat.
- WIZZ GO** (TAKARÉKOS UTAZÁS): A Wizz Go a tökéletes csomag azoknak az utasoknak, akik több népszerű és kényelmes szolgáltatást szeretnének igénybe venni a repülőútjukon.
- WIZZ PLUS** (ALL IN ÉS FULL FLEX): Dobjd fel az utazásodat a Wizz Plus szolgáltatással, a tökéletes csomaggal azoknak, akik prémium utazási élményt és rugalmas utazást szeretnének.

The 'BASIC VITELDÍJ' section is expanded, showing the 'Kisebb csomag' details: A Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemezgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat. A szolgáltatás egy darab ingyenes kézipoggyászt (maximális mérete: 40 x 30 x 20 cm) és internetes utasfelvételt tartalmaz, a kiválasztott üléshelynek megfelelően. It lists 'Kézipoggyász' and 'Online utasfelvétel' as included services. A 'BEZÁRÁS' (Close) button is visible in the bottom right corner of the expanded section.

248. Az eljáró versenytanács fenntartja, hogy nem olvasható ki egyértelműen az eljárás alá vont

⁸²https://www.bud.hu/utazas/tippek_es_ajanelatok/gyakran_ismetelt_kerdesek/gyakran_ismetelt_kerdesek/utazással_kapcsolatos_gyakran_ismetelt_kerdesek

által hivatkozott panelből (de a módosított információs sávból sem), hogy milyen típusú szolgáltatásokra és hogyan, milyen igénybevételre kerülhet sor, különösen úgy, hogy egyébként is ezek összevethetősége (egyidejűsége) a lényegi kérdés.

249. Az eljáró versenytanács szerint azért sem egyértelmű a „*Válasszon csomagot – a következő lépésekben még testre szabhatja*” üzenet, mert csak a Basic csomag esetében értelmezhető, érthető a további szolgáltatási elemekkel való kiegészítés, a testreszabás (az eljárás alá vonti nyilatkozat szerinti „kiszemezgetés”).
250. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont a vásárlásra való felhívás fogalmának értelmezése kapcsán figyelmen kívül hagyja, hogy a vásárlásra való felhívás mint az ügyleti döntést befolyásoló speciális, kitüntetett jelentőségű kommunikáció lényege abban áll, hogy ezen tájékoztatást követően sem szükségszerűen, sem életszerűen nem akasztja meg a fogyasztót a vásárlásban semmi, így azt könnyen befejezheti.
251. Bár a jelen ügyben valójában nincs jelentősége, hogy a feltárt kereskedelmi gyakorlat pontosan mely mozzanata vagy szakasza és miért tekinthető vásárlásra való felhívásnak (hiszen általánosságban is az ügyleti döntés folyamatának egésze és egyes szakaszai is védendőek, így végső soron mindegy, hogy ezen folyamat és a vásárlásra való felhívás mozzanata miként viszonyul egymáshoz), továbbá bárminemű, árat, értéket, hasznosságot érdemben érintő információ, jellemző lényegesnek tekinthető általában is a joggyakorlat értelmében, így a befolyásra való alkalmasság vásárlásra való felhíváson kívül, attól függetlenül is fennáll, azonban (a jelen ügytől függetlenül is) semmiképpen sem fogadható el az eljárás alá vont vásárlásra való felhívásra vonatkozó szűkítő megközelítése.
252. Az eljárás alá vont szerint a hivatkozott kúriai ítélet szerint az online jegyvásárlás teljes folyamata az Fttv. 2. § g) pontja szerinti vásárlásra felhívásnak tekintendő. Az eljáró versenytanács szerint azonban a Kúria ezen megállapítása nem zárja ki azt, hogy egy-egy mozzanata a rendelésnek, a foglalásnak (legyen az akár az első vagy más lépése) szintén vásárlásra való felhívásnak legyen tekinthető (adott esetben egy további szolgáltatási elem kapcsán), arra is figyelemmel, hogy maga a támadott kormányhivatali döntés is a teljes folyamatot vizsgálta vásárlásra való felhívásként, így attól a bíróságok sem tértek el, arról nem rendelkeztek, hogy a folyamat mettől meddig terjed, illetve a teljes folyamat egyes mozzanatai hogyan értékelendők. Az eljáró versenytanács azzal egyet ért az eljárás alá vont érvei körében, hogy akár az első lépés, a járat kiválasztása is vásárlásra való felhívás lehet. A jelen ügyben azonban a felhívás tárgya nem a szolgáltatás megrendelésére, hanem azon belül az egyes opciók kiválasztására vonatkozik.
253. Az eljáró versenytanács ebben a körben hivatkozta pl. azon, Kvf.III.38.283/2018/12. számú kúriai döntést, amely egy webáruházi vásárlási folyamat során a kosárba helyezésre felhívó, azaz vásárlásra való felhívást jelentő pop-up ablakot értékelte: „*felperesek félreértelmezték az ügyleti döntés fogalmát, azt állítva, hogy csupán termék megvásárlására (rendelés feladására) vonatkozó fogyasztói döntés minősülhet ügyleti döntésnek. Mind az alperesi határozat, mind az elsőfokú ítélet részletesen bemutatja, hogy a fogyasztói döntés meghozatala tehát egy folyamat, amelynek nem csak az egészét, hanem egy szakaszát is védi a jog a maga eszközeivel. A kereskedelmi gyakorlat fogalmába az Fttv. 2. § d) pontja alapján lényegében az áru értékesítésével, eladásának ösztönzésével összefüggő, minden tevékenység, így a felugró ablakok alkalmazása is beletartozik. Az elsőfokú bíróság ítéletében pontosan rögzítette, hogy felperesek kommunikációjában mi tekinthető ügyleti döntésnek, amikor kifejtette, hogy a felperesek kereskedelmi gyakorlata két aktív választási gombot kínált, és ezek mindenképpen ügyleti döntésnek tekintendők, azon tájékoztatást követően is, hogy „Figyelem, ez egy megismételhetetlen egyszeri ajánlat, ha lejár az idő, ez az ablak eltűnik!” A fogyasztó egyik döntése, hogy „Köszönöm nem érdekel”, a másik döntése pedig, hogy „Kosárba rakom”.*

A Kúria ezzel kapcsolatban arra mutat rá, hogy a „Kosárba” kattintás már egy ügyleti döntés, ha

utóbb mégsem rendel a fogyasztó, ez már egy újraértékelés, újragondolás, újabb döntés. A felperesi álláspont elfogadása esetén olyan, hogy ügyleti döntés nem is volna akkor, ha - ahogy az interneten az szokásos - utóbb el lehet állni a vásárlástól.”

254. Lényeges továbbá, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott kúriai döntés azt is rögzíti (a fentiekkel, illetve a joggyakorlattal is összhangban), hogy *„megítélése szerint az online jegyvásárlás során a felperes által a fogyasztók felé tett információközlés az Fttv. 2. § e) pontja szerinti olyan kereskedelmi kommunikációnak minősül, amely tartalmazza az áru jellemzőit és árát, olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztók számára az áruk megvétele, igénybevétele. Ennek megfelelően helyesen állapította meg az alperes, hogy az online jegyvásárlás folyamata az Fttv. 2. § g) pontja szerinti vásárlásra felhívásnak tekintendő, az ezzel ellentétes felperesi okfejtés nem foghat helyt. Ezt az álláspontot alátámasztja az EUB C-122/10. számú ügyben hozott ítélete rendelkező részének 1. pontja is, amely kimondja, hogy „a vásárlásra való felhívás már azzal megvalósul, ha a reklámozott termékre és annak árára vonatkozó információ elengedő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen ügyleti döntést hozni”.*
255. A jelen ügyben releváns döntési helyzetben a fogyasztó adott lépésben látott három szolgáltatási csomagot, azok árával együtt, ami alapján meghozható az ügyleti döntés, megvehető (minden egyéb tájékoztató kötelezettség vagy tájékoztatási szükségesség nélkül) az adott termék, csomag. Ahogyan arról a fentiek szerinti joggyakorlat is szól.
256. Lényeges azonban az is, hogy az ügyleti döntés nem merül ki az egyes opciók választásában, hiszen az egyes ajánlatok összehasonlíthatósága, más szolgáltatók választása vagy a döntés elnapolása is mindig ügyleti döntés (egyébiránt a joggyakorlat alapján egyébként is ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasságot és nem tényleges döntéseket, szerződéseket szükséges nézni, lásd a későbbiekben részletesebben hivatkozott Kfv.II.38.011/2015/3. számú kúriai ítéletet).
257. Az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság körében az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által hivatkozott 109.K.701.901/2020/17. számú Fővárosi Törvényszéki ítélet⁸³ kapcsán megjegyzi, hogy álláspontja szerint az ítélet nem releváns a jelen ügyben (illetve nem abban a tekintetben, ahogy arra az eljárás alá vont hivatkozik, hanem éppen hogy a hatóság értékelésének alátámasztására), hiszen a jelen ügyben érintett opciók választása esetén, a csomagválasztásnál a járatok kiválasztása már megtörtént, a poggyász méretén kívül már minden (konkrét, az ítéletben is hivatkozott) adatot megadott a fogyasztó, azaz a *„konkrét utazási paraméterek pontos megadását követően”* van a fogyasztó (adott esetben a poggyász méretek díja alapján dönthetne a további tételekről). A járatok kiválasztását követően szükségszerűen előáll és ekként könnyen, átláthatóan, egyszerűen (és pontosan) közölhető lenne az a pár, az eljárás alá vont csomagajánlataival való összevethetőséghez releváns elem (későbbi kiválaszthatóságának a ténye és azok díjtétele), amely a csomagajánlatokkal kapcsolatos döntésekhez szükséges a fogyasztók számára. Ezen elvárás nem jelenti azt (összhangban a fenti ítélettel), hogy már a felület első oldalán egyszerre minden választható elemet és díjtételt meg kellene adnia a piaci szereplőknek, pusztán azokat, amely az adott ponton relevánsak.
258. Az elv szerint továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szabályozó rendelkezések értelmével, lényegével ellentétes az a megközelítés, ha az egyes díjtételeket csak a megrendeléskor (az alapszolgáltatás megrendelését követően) kellene vagy lehetne pontosan

⁸³ *„A felperes kiegészítő szolgáltatásainak díjai annyi tényezőtől függenek, hogy azok szerepeltetése a honlapon csak akként lenne megvalósítható a fogyasztó számára könnyen átlátható, őt nem összezavaró, világos, jól érthető és könnyen kereshető módon, ha a reménybeli utas a kívánt információ lehívása érdekében beütné utazásának terezt paramétereit, vagyis hogy mikor, hová és mekkora csomaggal szeretne utazni. Mindezeketől függhet ugyanis, hogy mennyibe fog kerülni pl. a poggyászának díja. Ennek az előzetes tájékoztatásnak azonban semmilyen hozzáadott értéke nincs a tényleges foglalási folyamat részeként nyújtott információhoz képest, amikor az utas a konkrét utazási paraméterek pontos megadását követően világosan feltüntetett információhoz jut a légitársaság valamennyi többlétszolgáltatásának díjáról, és könnyen kezelhető, egyértelmű tartalmú online felületen tudatosan választhat a lehetőségei közül.”*

megjelölni.

259. Az eljáró versenytanács nem vitatja azt, hogy az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapíthatósága feltételezi a fogyasztói tájékozott döntésre való érzékelhető (tehát a nem elenyésző, a nem érzékelhetetlen) hatást, azaz a torzítást (azt a helyzetet, hogy másként döntött volna a fogyasztó eltérő kereskedelmi gyakorlat esetében), azonban sem a szabályozás, sem a joggyakorlat alapján nem elvárt a tényleges torzítás igazoltsága, a torzításra való alkalmasság (a lehetséges hatás) is elegendő a jogsértés megállapításához. Márpedig belátható, hogy a fogyasztók dönthettek volna másként, ha előre tudják, hogy nem szükségszerű elfogadni egyik csomagajánlatot sem, ha az alapszolgáltatáson kívül mást is meg kívánnak rendelni.
260. Egyébiránt a jelen ügyben a szakmai gondosság körében értékelt magatartás esetében az alkalmasságot meghaladóan is történt (ténylegesen) torzítás, amit a fogyasztói jelzések is igazolnak, illetve a fogyasztók nem elhanyagolható arányban úgy vették meg az automatikus utasfelvételi szolgáltatást (lásd az 50. pontban írtakat), hogy végül maguk végezték el azt online vagy más módon. Annak ellenére, hogy egy alapvetően érzékelhető összegű díjról van szó, azt nagy arányban nem használják ki a fogyasztók, ami azt jelzi, hogy annak értéke és értelme megkérdőjelezhető, ha tudták volna a fogyasztók, hogy mire számíthatnak, akkor nem vették volna meg a kiegészítő szolgáltatást.
261. Az eljáró versenytanács fontosnak tartja továbbá kiemelni, hogy a szakmai gondosság sérelmének, illetve az Fttv. 3. § (2) bekezdése megvalósításának a megállapíthatósága nem feltételezi a szándékosságot, célzatosságot sem a joggyakorlat, sem a vonatkozó rendelkezések alapján. Az eljárás alá vont ilyen irányú szűkítő értelmezése tehát alaptalan: a joggyakorlat alapján jellemzően valamiféle hanyagság, figyelmetlenség, a tudatosság, a megfelelési törekvések vagy a körültekintés hiánya, alacsonyabb foka alapozza meg ezen tényállás megállapíthatóságát.
262. Az eljáró versenytanács a megállapíthatóság kapcsán hivatkozta az Fttv. Nagykomentárjának vonatkozó összegzéseit:
- „A 2005/29/EK irányelv 5. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen, amennyiben ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel. A 2. cikk h) pontja alapján a szakmai gondosság a szakismeret és a gondosság azon szintje, amelynek gyakorlása észszerűen elvárható a kereskedőtől (az Fttv. terminológiájában: a vállalkozástól) a fogyasztóval szemben, a becsületes piaci gyakorlatnak és/vagy a jóhiszeműség általános alapelveinek megfelelően, a kereskedő (vállalkozás) tevékenységi körében.*
- Míg a 2005/29/EK irányelv a szakmai gondosság követelményének teljesüléséhez a szakismeret és a gondosság jogszabály szerinti teljesülését egyaránt megköveteli, addig az Fttv. az „illetve” kitétel alkalmazásával lehetővé teszi, hogy a szakmai gondosság követelményének sérelme akkor is megállapítást nyerjen, ha a vállalkozás a kereskedelmi gyakorlat folytatásakor nem az észszerűen elvárható szakismerettel jár el, de akkor is, ha nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el - az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja nem szükségszerűen követeli meg mindkét fordulat megvalósulását.”*
263. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy miközben az eljárás alá vont a vizsgálat során többször is előadta, hogy az utasfelvétel nem egyenlő a beszállókártya kiállításával, arról azonban nem nyilatkozott, hogy ez a tény vajon a fogyasztók számára is egyértelmű (jól elhatárolható), illetve hogy akkor pontosan miben is áll az automatikus utasfelvétel előnye a fogyasztók szemszögéből (azt ugyanis sehol sem kommunikálja a vállalkozás, hogy valamiféle biztosítékról, felelősség elleni kockázati védelemről lenne szó, ezzel esetlegesen egy felesleges és relatíve jelentős fogyasztói kiadást tud megelőzni a fogyasztó, ha véletlenül időben nem végzi el online és így fizetnie kell az utasfelvételért).
264. Az eljárás alá vont által felhozott garanciális (Wizz Flex) párhuzam kapcsán megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy míg a járatmódosítás egy lehetőség, amiről a fogyasztó dönthet, így a

fogyasztó tulajdonképpen egy kockázatot kíván bebiztosítani a szolgáltatással, addig az utasfelvétel egy mindenképpen szükséges lépés, bár a figyelmetlen vagy az online utasfelvételre vonatkozó (annak díjának elkerülése érdekében felmerülő) „kötelezettséget” elmulasztó utasok esetében valóban valamiféle biztosítékként szolgálhat (éppen ezt teszi kérdéssé a mégis manuálisan végrehajtott fogyasztók magas aránya).

265. Az eljárás alá vont szerint a manuális utasfelvétel lehetőségének biztosítása (elérhetősége) az automatikus utasfelvételi szolgáltatást megvásárlók számára egyszerűen további választási lehetőség biztosítását jelenti, megfelelve a szakmai gondosság követelményének. Az eljáró versenytanács szerint azonban ez a lehetőség gyakorlatilag feleslegessé teszi a díjköteles szolgáltatási elemet, illetve a foglalási folyamatban a fogyasztó szemszögéből nézve az ingyenes alapmegoldáshoz képest a díjköteles lehetőség jelent választást. A szolgáltatás lényegét érthették félre azon fogyasztók, akik végül mégis maguk végezték el az online utasfelvételt: vagy azt gondolhatták, hogy jobban járnak, ha maguk végzik el vagy azt, hogy mindenképpen maguknak kell elvégezniük.

VII.1.4. Az eljáró versenytanács megjegyzései az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett észrevételei kapcsán

266. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett megjegyzései, észrevételei alapján a következőket kívánja kiemelni, a VII.1.3. pontban leírtakat kiegészíteni, megerősíteni.

Fogyasztói tudatosság

267. Az eljáró versenytanács is egyetért azzal a főtanácsnoki meghatározással, hogy annak meghatározása, hogy egy adott kereskedelmi gyakorlat tekintetében ki az átlagfogyasztó, nem pusztán elméleti feladat és realisabb, kézzelfogható szempontokat is figyelembe kell venni, mint pl. a terület összetettsége, egy adott termékkel kapcsolatban elvárható ismeretek és annak valószínűsége, hogy az „átlagfogyasztó” kognitív elfogultságnak van kitéve.

268. A jelen ügyben ilyen reális szempont, hogy ugyan egyre többet és többet utaznak repülővel, azonban ezen utazás még mindig nem minősül hazai viszonylatban mindennapi terméknek, az átlagos fogyasztók évente egy-két alkalommal utaznak repülővel, továbbá a piacon változó kereskedelmi gyakorlattal és csomagajánlatokkal találkozhatnak a fogyasztók, hiszen néhány évvel ezelőtt még a fapados légitársaságok alapdíja is több szolgáltatási elemet tartalmazott (fedélzeti bőrönd, italfogyasztás, reptéri utasfelvétel). Maga az eljárás alá vont is többször nyilatkozta, hogy az adott iparágban folyamatosan változó körülmények vannak, amihez a piacnak és a kommunikációnak is alkalmazkodnia kell. Az eljáró versenytanács ebben a körben hivatkozza a Központi Statisztikai Hivatal repülőgéppel történő nemzetközi helyközi személyszállítás vonatkozó idősorát is (https://www.ksh.hu/stadat_files/sza/hu/sza0018.html), amely adatokból ugyan az átlagos hazai utasra pontos következtetés nem vonható le, de az belátható, hogy még az átlagos jövedelemnél magasabb munkabérral bíró, felső három jövedelmi decilisbe tartozó (https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zhc014b.html) mintegy 3 millió személlyel számolva is átlagosan csak alig több mint egyszer utaznak a fogyasztók évente repülőgéppel:

Év	Szállított utasok száma (ezer fő)	Utaskilométer (millió)
2018	5 495	8 468
2019	6 002	9 249
2020	1 494	2 010
2021	1 403	2 099
2022	3 966	6 071
2023	4 828	7 310

269. Egyébiránt a tapasztalat sem feltétlenül a korábbi (online) vásárlást jelenti, hanem adott esetben egy olyan helyzetet, amikor ténylegesen szembesült a fogyasztó azzal, hogy pl. vehetett volna csomagajánlattól függetlenül is külön bőrönd- vagy egyéb szolgáltatást.
270. Az eljáró versenytanács sem azt állítja, hogy a fogyasztók nagy része tapasztalatlan, hanem hogy az átlagos fogyasztók azzal kapcsolatban nem rendelkeznek szélesebb körben vagy csak csekély ismerettel, hogy lehet-e és érdemes-e, illetve miként összeállítani egy szolgáltatási csomagot önmaguknak (amiről éppen hogy eltereli a fogyasztók figyelmét az eljárás alá vont által a vizsgált időszakban alkalmazott struktúra és a visszalépések hiánya). A jelen esetben a sérelmet szenvedett fogyasztói kör nem szűkíthető le az eljárás alá vont által hivatkozott „soha korábban internetet még nem látott” vagy „online vásárlási felületet még soha nem használt” fogyasztókra.
271. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont által hivatkozott, digitálisan kifejezetten tudatos fiatalok, feltehetően növekvő arányban, nem a honlapon, hanem applikáción keresztül foglalnak. Lényeges továbbá, hogy a digitális tudatosság nem azonosítható és nincs is összefüggésben a repüléssel együtt járó (azzal együttesen fogyasztható) kiegészítő szolgáltatások lényegi ismereteivel. Az, hogy valaki képes az interneten navigálni, nem egyenlő az eljárás alá vont értékesítési gyakorlatának vagy szolgáltatásainak ismeretével. A légi személyszállítás egy összetett szolgáltatáscsomag, ennek ismeretét a „digitális bennszülött” sem szerzi meg magától (még ha pl. cipőt tud is vásárolni). Az eljárás alá vont által kínált szolgáltatáshalmaz összetettsége miatt annak használatához az általános tájékozódási készséget meghaladó jártasságra van szükség.
272. Az átlagfogyasztó kognitív elfogultsága, a kognitív torzítás kapcsán pedig azt kívánja az eljáró versenytanács kiemelni, hogy az adott vásárlási felületre (valószínűleg egyes szolgáltatók ajánlatainak összevetése után, illetve kereséssel) eljutott fogyasztó azt látta, hogy ugyan az alapszolgáltatás, a Basic csomag miatt választotta a Wizz Airt (hiszen az összevetésekben elsősorban az árak és nem az egyes elemek láthatóak), azonban az eljárás alá vont más lehetőségeket is kínál neki, ezekből lehet és érdemes választania, még hozzá már a foglalási folyamat elején (hiszen később úgysem lehet visszalépni az eredeti ajánlathoz vagy a folyamat során). A jelen esetben tehát kognitív torzításként az eredeti ajánlatra (a különböző csomagok díjára) vonatkozó horgony hatás érvényesül.
273. Az eljáró versenytanács szerint elfogadhatatlan az az eljárás alá vonti álláspont, hogy azok a fogyasztók, akik az eljárás alá vonti struktúrában a csomagajánlatoknál maradnak, mivel nem érzékelik azt, hogy a későbbiekben is lehet válogatni szolgáltatási elemeket, azok nem járnak el „észszerűen tájékozottan”, illetve nem tanúsítják „az adott helyzetben általában elvárható figyelmességet és körültekintést”. A legnagyobb körültekintés mellett sem kell, hogy a fogyasztó tudja, hogy egy vásárlási folyamat pontosan milyen lépésekből (adott esetben választási helyzetekből) állhat, ha arról az adott piaci szereplő nem ad előzetesen tájékoztatást, vagy ha azt sugallja, hogy a látott ajánlatok jelentik a választéket.
274. Az eljáró versenytanács egyetért az eljárás alá vont azon előadásával, hogy a légi személyszállítás összetett szolgáltatás, azonban ebből nem azt a következtetést vonja le, hogy a fogyasztóktól elvárt a kiemelt figyelem, hanem elsődlegesen azt, hogy a piaci szereplőknek is körültekintően kell kommunikálniuk annak érdekében, hogy a versenytársak ajánlatai objektíven összevethetőek legyenek valamint, hogy az adott szolgáltató ajánlata legyen megfelelően értelmezhető, érthető. A jelen ügyben a csomagajánlatokkal kapcsolatos magatartás esetében az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az érintett fogyasztók – a talált kedvező ajánlat elvesztésétől is tartva – elsősorban már nem a versenytársi ajánlatok között lépegetnek, keresgélnek, hanem az eljárás alá vont oldalán kezdték meg a foglalási folyamatot.
275. Az eljárás alá vont azon megjegyzése kapcsán, miszerint az árérzékenység nem „írja felül” az egyébként meglévő fogyasztói szükségleteket, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy

álláspontja szerint éppen ezen meglévő szükségletek alapozták meg a csomagajánlatok iránti keresletet a foglalási folyamat elején – ahelyett, hogy a fogyasztók a számukra valóban releváns, tényleges hozzáadott értéket képviselő szolgáltatási elemeket maguk választanák ki, annak tudatában, hogy ezt a foglalási folyamat későbbi szakában is megtehetik egy előre megismerhető struktúrában és költségekkel.

276. A közelmúltban tapasztalt jelentős arányú késések és járattörlések éppen azt támasztják alá, hogy egyes kényelmi (elsőbbségi) szolgáltatások hozzáadott értéke megkérdőjelezhető (függetlenül attól, hogy a késésekben és törlésekben az eljárás alá vontnak volt-e felelőssége és milyen mértékben).

Vásárlásra való felhívás

277. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem állította, hogy „*a repülőjegy foglalási folyamat csomagajánlatok választását lehetővé tevő lépése „A” vásárlásra felhívás és ilyen értelemben ez „Az” egyetlen „hely”, ahol a vásárlás folyamat során a kiegészítő szolgáltatások ára feltüntethető*”, hiszen az eljáró versenytanács által megfogalmazott elvárás elsődlegesen nem a pontos árak megjelenítését, hanem a későbbi, kiegészítő szolgáltatások vásárlására vonatkozó lehetőség (mint lényeges jellemző) előzetes, a csomagajánlatokkal egyidejű és érthető, észlelhető megjelenítését hiányolta. A fogyasztói sérelem az, hogy azt gondolhatja a fogyasztó a foglalási folyamat adott pontján rendelkezésére álló információk alapján, ha pl. bőrönddel utazna vagy szeretne előzetesen ülőhelyet választani, akkor ahhoz mindenképpen a Basic csomagon kívüli opciókból kell választania. Az, hogy az egyes járatok esetében külön vásárolható szolgáltatási elemek ára előzetesen, a foglalási folyamat elején még nem látható a fogyasztói sérelem egy másik szegmensét jelenti, ugyanis a fogyasztó nem kerül abba a helyzetbe, hogy a számára „összerakott” csomagok értékét, árát mérlegelje a számára releváns szolgáltatási elemek árának előzetes ismeretében. Tehát ha tudná is, hogy később, még a tényleges foglalás és fizetés előtt lehetősége van szolgáltatási elemeket választania (azaz adott ponton elégséges, megfelelő választás lehet a csak viteldíjat tartalmazó Basic csomag), akkor sem tudná a fogyasztó ebben a lépésben az önállóan is megvásárolható szolgáltatási elemek árának ismerete nélkül megítélni, hogy megéri-e számára a kész csomagajánlat.

278. Továbbá az eljárás alá vont teljesen figyelmen kívül hagyja azon körülményt, hogy a visszalépésekkel (azaz az egy-egy járatra vonatkozó ajánlatokon belüli tájékozódással, tehát a folyamat eltérő szakaszaiban megismerhető költségek, díjak összevetésével) a folyamat megakasztható, azaz az ajánlat és egyéb adatok elveszhetnek.

279. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjában az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerinti mulasztást tervezte megállapítani. Az eljáró versenytanács az elmaradt (lehetőségre vonatkozó) lényeges információkat nem az egyes csomagajánlatok mellől, azok leírásából hiányolja, hanem a járatok kiválasztását követő felületről, struktúrából, amikor is a fogyasztó a csomagok közül választ. Ezzel együtt nem vitatható, hogy a 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdése nem érinti a vásárlásra való felhívás fogalmát, hanem kifejezetten a jegyfoglalási folyamat kezdetére utal, és a választható felárakra, amelyekről időben kell tudni az ajánlat előzetes, megfelelő megítéléséhez és amelyek a rossz piaci gyakorlatban esetlegesen előre, fogyasztói aktivitás nélkül kerültek kiválasztásra (sötét mintázatként).

280. Az eljáró versenytanács utal az Fttv. Nagykommentárjának azon magyarázataira, miszerint „*Az Fttv. 7. § (5) bekezdése meghatározza, hogy vásárlásra felhívás (Fttv. 2. § g) pont) esetén milyen információ tekintendő jelentősnek [a (6) bekezdésben azt is kijelentve, hogy az (5) bekezdés szerinti esetben nem megtévesztő mulasztás, ha az információ egyébként a körülményekből közvetlenül kitűnik].*

Az Fttv. 7. §-a nem adja meg a jelentősnek minősülő információk taxatív felsorolását, a (3)-(6) bekezdések által érintett körben esetről esetre bírálendő el, hogy a kereskedelmi gyakorlat jelentős információval összefüggésben valósult-e meg.”

281. Az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben az elsődlegesen hiányolt, illetve időszerűtlenül átadott lényeges jellemző az eljárás alá vont szolgáltatásának megrendelése, megvásárlása során az, hogy az előre összeállított csomagajánlatokon kívül is vásárolható többféle kiegészítő szolgáltatás, másodlagosan pedig az, hogy ezen elemeknek mi az ára.
282. Az eljáró versenytanács azt is ki kívánja azonban emelni, hogy nem vitatja, hogy a vásárlási folyamatban az eljárás alá vont számos további szolgáltatási elemet (biztosításokat, szállás, transzfer, parkolás vagy autóbérlés, az ajánlat fenntartására vonatkozó garanciális elemek és biztosítékok, mint a Wizz Flex szolgáltatása) nyújt vagy közvetít, azonban ezek elhatárolhatóak azoktól a kiegészítő szolgáltatásoktól (poggyász, Wizz Priority), amelyek a fogyasztók számára az üzleti döntésükhöz, a csomagok választásához lényegesek és szervesen kötődnek az alapszolgáltatáshoz – ezt támasztja alá az eljárás alá vont csomagajánlatainak a tartalma is.

Befolyásolásra való alkalmasság

283. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az általa csatolt példával sem tudta bizonyítani azt, hogy a fogyasztók mindig jobban járnak az általa összeállított csomaggal, mintha annak tartalmát egyenként maguknak válogatnák ki. Ugyan az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a csomagokban minden szolgáltatási elemnek van hozzáadott értéke, így összességében minden esetben kijelenthető, hogy nagyobb értéket képviselnek a csomagok, illetve a költséget tekintve jobban jár a fogyasztó, mintha egyenként válogatná ezeket össze, azonban arra is figyelemmel kell lenni, hogy vannak olyan szolgáltatási elemek, amelyek a fogyasztók számára valóban választási szempontnak minősülnek és hozzáadott értékük van, míg más elemek nem vagy kevéssé fontosak és nem is értékelhetőek, illetve nem minden elem értéke határozható meg összegszerűen. Az ingyenes reptéri utasfelvétel példája annak, hogy egy korábban díjmentes szolgáltatás vált idővel díjkötelessé, így kérdéses, hogy a fogyasztók azt minek, milyen értéknek tekintik (különösen úgy, hogy a Wizz Plus csomag az automatikus utasfelvételt is tartalmazza), továbbá a foglalási folyamatban csak a 2024. évi módosításokat követően látható a foglalási folyamat elején (az alapszolgáltatás díja mellett, illetve a csomagajánlatok alatti figyelmeztetésben) információ arra vonatkozóan, hogy egyébként a fogyasztónak mennyiben kerül a reptéri utasfelvétel (ha nem vásárolja meg előre vagy ha nem végzi el azt online előre).
284. Ezzel együtt az eljáró versenytanács szerint általánosságban is elmondható, hogy egy elkerülhető elmaradt költség nem azonosítható a szolgáltatás ellenértékével (számszerűen). Továbbá csak a poggyász és a Wizz Priority szolgáltatás ellenértéke látható a honlapi bejelentkezés előtt, ülőhely választással és az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos díjtételek csak a felhasználói fiókba való bejelentkezést követően láthatóak.
285. Továbbá, ahogyan az eljáró versenytanács által csatolt, hivatkozott példák (lásd a 2024. május utáni gyakorlatot is) mutatják, különböző szempontú összesítések esetén az eltérés akár kedvezőtlen is lehet a fogyasztók számára.
286. Ráadásul a jelen ügyben a sérelem tárgya az, hogy a fogyasztó nem tud előzetesen az összeválogatás lehetőségéről, és egyébként nem is tudja összevetni az ajánlatok értékét, összegét, a díjak különbségeit. A fogyasztó a különbözetekeket előzetesen nem tudja meghatározni, hiszen járatonként és adott esetben szolgáltatási elemenként eltérő összegekről van szó, így még előzetes tapasztalat, korábbi foglalások után sem lehet arról pontos tudása, hogy egy adott, meghatározott mértékű fuvardíjhoz milyen poggyász vagy egyéb díj társulhat, hiszen ezek egyedileg kerülnek meghatározásra, nincs egy előre (járat és utazási idő kiválasztását követően) megismerhető díjtáblázat.
287. Az eljáró versenytanács megjegyzi az előzetes tájékoztató kapcsán, hogy a honlapon a jelen

határozat keltekor elérhető díjtáblázat a 2021. márciustól érvényes díjakat tartalmazza.⁸⁴ A díjételek többségében szélesebb sávban kerültek meghatározásra, így még az utazás időpontja (főszezon vagy mellékszezon), a vásárlás módja (online, telefonos ügyfélszolgálaton keresztül vagy a repülőtéren) és feladott poggyász súlya ismeretében sem tudja a fogyasztó, milyen tétellel kalkuláljon. Főszezonon kívül, a weboldalon történő foglalásnál egy 10 kg-os bőrönd 4.521 Ft-ért, de akár annak közel nyolcszorosáért, 34.111 Ft-ért is feladható. Szintén honlapi foglalásnál a WIZZ Priority szolgáltatás díja 5.343 Ft és 22.932 Ft között változik:

A DÍJ MEGNEVEZÉSE	A DÍJSZÁMÍTÁS MÓDJÁ	ÖSSZEG
Poggyászdíj, főszezonon kívül, max. 10 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	4 521 Ft - 34 111 Ft
Poggyászdíj, főszezon, max. 10 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	5 343 Ft - 38 220 Ft
Poggyászdíj, főszezonon kívül, max. 20 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	5 343 Ft - 43 152 Ft
Poggyászdíj, főszezon, max. 20 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	6 370 Ft - 48 905 Ft
Poggyászdíj, főszezonon kívül, max. 32 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	8 836 Ft - 45 412 Ft
Poggyászdíj, főszezon, max. 32 kg WIZZAIR.COM/HU-HU/ ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként, utasonként és poggyászonként	11 713 Ft - 49 522 Ft
Poggyászdíj, főszezonon kívül, max. 20 kg REPÜLŐTÉRI	Járatonként, utasonként és poggyászonként	24 650 Ft
Poggyászdíj, főszezonon kívül, max. 32 kg REPÜLŐTÉRI	Járatonként, utasonként és poggyászonként	49 300 Ft

⁸⁴https://wizzair.com/hu-hu/informaciok-es-szolgáltatások/arak-es-kedvezmények/all-services-fees?_gl=1%2a1xpj9fk%2a_up%2aMQ..%2a_ga%2aMTk3NDkxNTc1NS4xNzIyMjU0Njg3%2a_ga_G2EKSJBE0J%2aMTcyMjI1NDY4Ni4xLjAuMTcyMjI1NDY4Ni4wLjAuMA

Viteldíjazolás díja – Basic A WIZZAIR.COM OLDALON KERESZTÜL	Járatonként és utasonként	1 250 Ft
Viteldíjazolás díja – WIZZ Go A WIZZAIR.COM OLDALON KERESZTÜL	Járatonként és utasonként	2 050 Ft
Viteldíjazolás díja – WIZZ Plus A WIZZAIR.COM OLDALON KERESZTÜL	Járatonként és utasonként	2 900 Ft
Reptéri utasfelvétel REPÜLŐTÉRI	Járatonként és utasonként	16 450 Ft
Törlési díj WIZZAIR.COM/HU-HU) ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként és utasonként	24 658 Ft – 32 878 Ft
Rendelkezésre tartási díj WIZZAIR.COM/HU-HU) ÉS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Járatonként és utasonként	32 878 Ft – 41 097 Ft
Csecsemő	Járatonként és utasonként	13 150 Ft
Telefonos ügyfélszolgálat tranzakciós díja TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Kérésenként	6 150 Ft
INAD-pótdíj (a visszafordított utasoknak) REPÜLŐTÉRI	Járatonként és elutasított utasonként	16 450 Ft
Automatikus utasfelvétel A WIZZAIR.COM OLDALON KERESZTÜL	Járatonként és utasonként	1 200 Ft
Sitting together A WIZZAIR.COM OLDALON KERESZTÜL	Járatonként és utasonként	3 288 Ft – 71 509 Ft

288. Az eljáró versenytanács egyébiránt megjegyzi, hogy a megrendelési, foglalási folyamaton kívül található információk pontossága, megbízhatósága kérdéses (lásd a kézipoggyász megjelenítésre vonatkozó korábbi példát is), az eljárás alá vont információs aloldalon⁸⁵ több ellentmondásos információt azonosítható, pl. a csomagok tartalmának lenti bemutatása, megszövegezése alapján az feltételezhető, hogy a Basic csomag tartalmazza az ülőhely kiválasztást, miközben a feltártak alapján csak véletlenszerűen kisorsolt ülőhelyet:

Viteldíjak és csomagok

Ez az összefoglaló áttekintést nyújt a rendelkezésre álló csomagokról és kiegészítő szolgáltatásokról. Az alábbiakban megadott információk kizárólag tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek meghívónak vagy ajánlatnak. A csomag pontos összetételéhez mindig olvassd el a foglalási folyamat során megadott részleteket. Győződj meg róla, hogy a kiválasztott csomag teljes mértékben megfelel az igényeidnek, különösen az ülőhelyválasztással és az engedélyezett poggyázmennyiséggel kapcsolatban.

BASIC VITELDÍJ

Travel light

A Basic viteldíj azoknak szól, akik szeretik kiszemelgetni a fontosnak tartott szolgáltatásokat. A szolgáltatás egy darab ingyenes kézipoggyászt (maximális mérete: 40 x 30 x 20 cm) és internetes utasfelvételt tartalmaz, a kiválasztott ülőhelynek megfelelően.

- Kézipoggyász
- Internetes utasfelvétel

289. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy egyébiránt az esetleges ellentmondásokat felülírja az, hogy a foglalási folyamatban (járat és időpont kiválasztását követően) kapott tájékoztatást nem egészíti ki hatékonyan (az elhallgatás szempontjából értékelhető módon) egy több klikkeléssel, aktív fogyasztói kereséssel elérhető információ. Miközben, ahogyan az a 2024. májusi módosításokat követően látható (a reptéri utasfelvétel költségei kapcsán), a kiegészítő információk megjelenítésének többféle, informatív módja lehetséges.

Ülőhelyválasztási gyakorlat

⁸⁵https://wizzair.com/hu-hu/informaciok-es-szolgáltatások/arak-es-kedvezmények/viteldij-csomagok?_gl=1%2ah5y1cj%2a_up%2aMQ..%2a_ga%2aOTYwMDUyNTY2LjE3MjIyNTM4NjY.%2a_ga_G2EKSJBE0J%2aMTcyMjI1Mzg2NS4xLjAuMTcyMjI1Mzg2Ni4wLjAuMA

290. Az olasz vizsgálat kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az AGCM vizsgálata sem jogsértést, sem a jogsértés hiányát nem állapította meg, illetve nem irányult az adott sérelmezett magatartásra, így sem a kétszeres értékelés tilalma, sem a harmonizációs eltérés nem értelmezhető.

Automatikus utasfelvétel

291. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy nem önmagában azt sérelmezi az eljárás alá vont összefoglalójával ellentétben, hogy a Wizz Air az automatikus utasfelvételt vásárló utasok esetében is meghagyja a manuálisan elvégezhető online utasfelvétel lehetőségét, ami egyes fogyasztókat összezavarhat, hanem azt, hogy a fogyasztók nem érzékelik az elhatárolást.

292. Ugyan a beszállókártya és az utasfelvétel nem azonos fogalmak, azonban fogyasztói szempontból az utasfelvétel eredménye, „bizonyítéka” a beszállókártya – ezt az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata is megerősíti.

293. A Wizz Air állítása szerint a kereskedelmi kommunikációjában nem közvetíti azt az üzenetet a fogyasztók felé, hogy a szolgáltatás megvételekor elkerülhetik a reptéri sorbaállást, vagy hogy nem fordulhat elő olyan eset, hogy egyes repülőtereken plusz reptéri ellenőrzésen kéne átesniük, azonban az is megállapítható, hogy

- azt sem kommunikálja, hogy a szolgáltatás tulajdonképpen egy biztosíték a reptéri utasfelvétel extra költségének elkerülésére,
- az automatikus utasfelvétel kapcsolatban az összes kommunikációs anyagban hangsúlyosan szerepel a beszállókártya megküldése,
- a tájékoztatások azt üzenik, hogy ezt a szolgáltatást annak ajánlja, aki nem akar az utasfelvétellel bajlódni, de nem említi, hogy ez a bajlódás az online utasfelvétel, aminek hiányában a fogyasztónak magas reptéri utasfelvételi díjat kell fizetnie.

294. Mivel a fogyasztók félreérthetik a szolgáltatás lényegét, így futnak bele abba a helyzetbe, hogy mégis elvégzik az online utasfelvételt (mert adott esetben nem érzékelik, hogy a „Start online check-in” gomb már nem az automatikus utasfelvételhez tartozik), megelőzve a kifizetett automatikus utasfelvételt – azaz felesleges kiadást eszközöltek és a beszállókártyát sem e-mailben kapják meg, hanem maguknak kell letölteniük.

VII.2. Hatály, hatáskör, illetékesség

295. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont szolgáltatását jellemzően természetes személyek veszik igénybe, illetve az általa alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.

296. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

297. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás nettó árbevételére, illetve a szolgáltatását használó széles fogyasztói körre, így az érintett kereskedelmi gyakorlat által érintettek számára (lásd a II. és III.4. pontbeli adatokat). Ekként a kifogásolt magatartások vizsgálata az Fttv. 11. § (1) bekezdésének a) és b) pontja alapján is Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik az Fttv. rendelkezései alapján.

298. A légitörvényről szóló 1995. évi XCVII. törvény 26/A. § (1) bekezdése alapján a 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint. A fentiek tekintettel tehát a jelen ügyben a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik a 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1)

bekezdésében foglalt rendelkezések megsértésének a vizsgálata is az eljárás alá vont kiterjedt gyakorlatára és méretére is figyelemmel.

299. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VII.3. Az eljárás alá vont felelőssége

300. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

301. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett szolgáltatást az eljárás alá vont forgalmazza közvetlenül a fogyasztók részére, a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és tette/teszi közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott és származik a teljes vizsgált időszakban.

VII.4. Az érintett fogyasztói kör és az üzleti döntéseik torzítása körében releváns szempontok

302. Jelen eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik légi személyszállítási szolgáltatást kívánnak igénybe venni vagy vesznek igénybe, ezen belül az ülőhelyekkel kapcsolatos „akár drágább is lehet” állítás azon fogyasztókat érinti, akik a Wizz Go vagy Wizz Plus csomag-szolgáltatást veszik igénybe.

303. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott, észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló termék vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

304. Figyelemmel azonban arra, hogy nem tekinthető az érintett szolgáltatás mindennapi vagy gyakori, széleskörben rendszeresen igénybe vett terméknek, az sem állítható, hogy a fogyasztók jól ismernék a piacot, az eljárás alá vont vagy versenytársai foglalási felületeit, azok működését, az esetleges eltérő gyakorlatokat, tarifákat, a különböző díjak tartalmát, mértékeit. Ezen tapasztalatlanságot, a jártasság hiányát erősíti a vizsgálat által feltárt videó,⁸⁶ amelyben egy utazással kapcsolatos tartalmakat közlétező influenszer kifejezetten a kezdő utazóknak mutatja be, hogy miként lehet a Wizz Air honlapján csak feladott poggyászt hozzáadni a repülőjegyhez a nélkül, hogy egyébért is fizetniük kelljen.

305. Lényeges továbbá, hogy az eljárás alá vont oldala árákat is tartalmazó kommunikációs és értékesítési felület is egyben, ahol közvetlenül megvásárolhatóak az érintett termékek, ekként az oldalon elérhető (egy-egy utazásra vonatkozó) tartalom egyben vásárlásra való felhívásnak is minősül. Ezen körülménynek annyiban van jelentősége, hogy a jogalkotó szigorúbban, példákklal is meghatározta azon jellemzők körét az Fttv. 7. §-ának (5) bekezdésében, amelyek a vásárlásra való felhívás, mint a későbbi korrekciót megnehezítő, életszerűtlenné tevő helyzet során mindenképpen jelentősnek minősülnek, azaz hiányuk a fogyasztók döntéseit torzítónak számít. Ilyen jelentős tényezők a termék – általánosságban megfogalmazott - lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben.

306. Az, hogy egy kereskedelmi gyakorlat vásárlásra való felhívás-e vagy sem az értékelést vagy a magatartást súlyát nem feltétlenül befolyásolja, azonban figyelemmel kell lenni arra, hogy a további tájékoztatások korrekciós szerepe jóval szűkebb, mert a fogyasztó egyes alapvető információk birtokában van (vagy úgy véli, hogy abban van), így nem érzi szükségét további

⁸⁶ VJ/1-59/2023.

tájékoztatóknak, illetve jellemzően nem is találkozunk megkerülhetetlenül további korrekciós tájékoztatásokkal. Erre való figyelemmel elvárható, hogy a közvetlen megrendelést, megvásárlást biztosító kereskedelmi gyakorlat kialakítója, köztevéője fokozott figyelemmel járjon el.

307. A jelen ügyben vizsgált magatartások esetében a járat kiválasztása után megjelenő „Válasszon csomagot” oldal vásárlásra felhívásnak tekinthető, mivel a fogyasztó számára a teljeskörűség látszatát keltve közli az ügyleti döntéshez szükséges információkat (járat időpontja, csomagok, opcionális szolgáltatások).
308. A joggyakorlat értelmében jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra.
309. A jelen ügyben érintett szolgáltatásnak a megvásárlása is egy több lépcsőből álló folyamat, amelynek egyes szakaszait az eljárás alá vont immár maga is jelöli a felületén. Lényeges azonban, hogy az egyes szakaszokból, illetve az egyes információk vagy választási helyzetekből nincs visszalépési lehetőség, a fogyasztónak ilyen esetben újra kell kezdeni a tájékozódás és megvásárlás folyamatát. Figyelemmel arra, hogy maga az eljárás alá vont is tájékoztat arról, hogy az (egyébként kedvező) árak korlátozottan érvényesülnek, így a fogyasztó számára vélt vagy valós (ár)kockázatot jelenthet egy-egy visszalépés, a vásárlási folyamat újratekzdése:

Folytatás ezzel: 25 194 Ft
3 ülőhely maradt ezen az áron **!**

28 990 Ft helyett
utasonként ezen a járaton

310. A fentiek miatt az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont felületének teljes rendelési folyamatában előfordulhat olyan elem, amely torzíthatja a termékkel kapcsolatos ügyleti döntést.
311. A jelen ügyben releváns ügyleti döntések (azaz ahol a fogyasztó másként dönthetne) az árak és az egyéb szolgáltatási elemek tartalmának ismeretében, illetve ezek ismeretében a hiányában pl. a következők lehetnek:
- az eljárás alá vont vagy a versenytárs szolgáltatásának a választása, az egyes ajánlatok összevetése, esetleg kiegészítése,
 - az eljárás alá vont szolgáltatási csomagjainak vagy opcióinak, az utazási szolgáltatást kiegészítő termékek választása vagy azok elvetése az adott honlapon,
 - a szolgáltatás megvásárlását követően igénybe vehető szolgáltatási elemek választása,
 - utasfelvétellel vagy poggyász feladással kapcsolatos lépések.

VII.5. A vizsgált magatartások értékelése

A) A Basic csomaghoz választható feladott poggyász és Priority opciók elhallgatásának értékelése

Megtévesztő mulasztás

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

Az információ jelentős volta

313. Az eljáró versenytanács elsődlegesen azt állapítja meg, hogy a repülőjegy foglalási folyamat elején a fogyasztónak először csomagot „kell” választania. Az eljárás alá vont feltüntette az alapárat (a Basic csomag) díját és tartalmát, a többlet tartalmú opciók esetében a vizsgálat által feltárt időszakban a csomagok árát jelenítette meg, jelenleg pedig a Basic csomaghoz képest fennálló árkülönbözet látható.⁸⁷ A foglalási folyamat későbbi szakaszaiban pedig a fogyasztó választhat további kiegészítő szolgáltatásokat, így (további) poggyász feladást vagy Wizz Priority szolgáltatást, amely pl. az utasfelvételt vagy a fedélzeti poggyász felvitelt is tartalmazza, ezek árát vagy árszínvonalát azonban csak további klikkeléssel és görgetéssel érhetik el a fogyasztók. Ezt követően további szolgáltatási elemek, illetve információk már csak regisztrációt és bejelentkezést követően érhetőek el. Ekként a fogyasztó a foglalási folyamat végén (ahonnan a visszatérés az egyes korábbi lépésekhez a megadott információk, illetve a választott járat elérhetősége vagy kedvező ára elvesztésének a kockázatával is járhat) látja azt, hogy az általa tervezett utazáshoz a repülőjegynek pontosan mi az ára.

314. Ebben a körben az eljáró versenytanács azt is ki kívánja emelni, hogy életszerűen, amikor egy fogyasztó utazást tervez, akkor nem pusztán a kiinduló pontból a célállomásra szeretne eljutni, hanem valamilyen méretű poggyászt is kíván magával vinni és a fogyasztók jelentős része számára az sem mellékes, hogy kivel utazik és hol ül a repülőgépen. Így nem csak az a releváns, lényeges jellemző, hogy az eljutás költsége (az alapszolgáltatás díja) mekkora, hanem hogy milyen lehetősége és költsége van a poggyászoknak, az utasfelvételnek, az ülőhely megválasztásának és bármely más szükségszerű és életszerűen igénybe vett „kiegészítő” szolgáltatásnak, amelyeket a fogyasztók nem is önálló szolgáltatásként, hanem a repülőjegy szolgáltatás részeként értelmeznek. A poggyászok és a Wizz Priority csomagajánlatokon kívüli elérhetőségének, megvásárolhatóságának mint információnak a jelentőségét támasztja alá az eljárás alá vont azon nyilatkozata is, hogy a Basic opció mellé pluszban vásárolt szolgáltatásokból [ÜZLETI TITOK] volt Wizz Priority szolgáltatás és [ÜZLETI TITOK] feladott poggyász szolgáltatás, tehát nem elhanyagolható mértékben „érdekelte” a fogyasztókat ezen kiegészítő szolgáltatások megvásárolhatósága.

315. A jelen ügyben érintett szolgáltatás megvásárlásának, a foglalásnak a folyamatában az eljárás alá vont nem egy termékre tekintettel tesz felhívást, a jelen ügyben egy speciális esetről van szó: a fogyasztónak ugyanis a vásárlási, foglalási folyamat során sorozatosan több döntést kell meghoznia az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások tekintetében, hiszen bármelyik nélkül elérhető az alapszolgáltatás, mindnek hatása van az igénybe vett szolgáltatás lényegi jellemzőire (például az árára).

⁸⁷ Az eljáró versenytanács a változtatás pontos idejét nem tudta beazonosítani, azonban a magatartás megítélése szempontjából nincs különösebb jelentősége, mert a módosítás nem javította a fogyasztói tájékoztatást.

316. Azaz a vásárlási folyamat több egymásra is épülő vásárlásra való felhívásból tevődik össze, egyrészt az alapszolgáltatásra vonatkozó felhívást foglalja magában, másrészt az egyes kiegészítő szolgáltatások és ezek eljárás alá vont által csomagba rendezett halmazaira irányuló felhívásokra.
317. A Kfv.37.276/2020/8. számú kúriai döntés szerint nem lényegi információ, hogyan jut el a csomag a célállomásra. Azt azonban nem mondta ki viszont a Kúria, hogy a nyújtott kiegészítő szolgáltatások kiválasztását meghatározó, lényeges jellemzőkről ne lenne tájékoztatási kötelezettsége a piaci szereplőknek.
318. Az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben hiányolt információk (a választhatóság, az egyes kiegészítő elemek későbbi elérhetőségének a lehetősége, ára, lehetséges költsége) lényegesek az egész szolgáltatást illetően is, ezek nélkül ugyanis nem hozható megalapozott döntés a csomagajánlatokkal kapcsolatban sem (így végső soron a fizetendő díjakkal kapcsolatban).
319. Tehát akár vásárlásra való felhívás, akár nem az adott mozzanat a folyamatban az a választási helyzet, ahol a fogyasztó a csomagajánlatokkal találkozik (az eljáró versenytanács szerint az), a hiányolt információ mindenképpen jelentős és egyben a szolgáltatás lényeges jellemzője, amely még a szolgáltatás árát is alapvetően meghatározza, ugyanis szükségünk van a tájékozott ügyleti döntéshez ezen jellemzők ismeretére.
320. Továbbá egy szolgáltatásnak lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő díj, amit befolyásol a különböző (a fogyasztó számára szükséges, elérhető) további szolgáltatások díja is. Ezért az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó további, szabadon választható, díj ellenében igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos elérhetőségre és így árra vonatkozó jelentős információk elhallgatása is alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.⁸⁸
321. A reális képet nyújtó tájékoztatás jelentőségét az is növeli, hogy a fogyasztó számára a létező árajánlatok nem részösszegekből tevődnek össze, az utazás ára egységes fizetendő összegként jelenik meg. Jogsértést eredményez, ha az árra vonatkozó közlést tartalmazó kereskedelmi kommunikációból a fogyasztók nem ismerhetik meg teljeskörűen a repülőjegyekre (a repülőjegy árára) rakodó, a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett összeget növelő költségek mértékét, illetve arról valótlán tartalmú információt kapnak.
322. Az eljáró versenytanács ebben a körben is kiemeli, hogy akkor is jelentős az érintett információ (illetve ezzel összefüggésben minden árral, ekként a termék értékével összefüggő tényező), ha nem az Fttv. 7. § (5) bekezdése szerinti vásárlásra való felhívásként lenne értelmezhető a foglalási folyamat vagy annak meghatározott egyik szakasza, illetve az elmaradt információ nem pusztán a kiegészítő szolgáltatás lehetőségét és árát, hanem azt a döntési helyzetet is megzavarja, ami a szolgáltatás (végső) árával kapcsolatos.
323. Mindezek alapján az elhallgatott információ a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra és az igénybevételükhöz szükséges költségre, díjakra (összességében pedig a fogyasztó igények alapján alakított szolgáltatásra és annak fogyasztói árára) vonatkozik, így az jelentősnek, lényeges jellemzőnek minősül.

Az információ elhallgatása

⁸⁸ A VJ/4/2007. számú ügyben a Versenytanács a légi személyszállítási szolgáltatással kapcsolatban kimondta, hogy „A fogyasztó számára a létező árajánlatok nem részösszegekből tevődnek össze, az utazás ára egységes fizetendő összegként jelenik meg még akkor is, ha ezt az összeget nem egy szolgáltató számára fizeti ki. Bár a repülőtéri illetékek és díjak különbözőek lehetnek légitársaságonként, a fogyasztó nem választhatja ki külön a fogadó repülőteret - s így az esetlegesen kedvezőbb díjakat - így a szolgáltatás számára egységes egészet képez. A szolgáltató kiválasztásakor nem egy útra, hanem oda-vissza kalkulál az adott relációban, s így választja ki a számára legkedvezőbb ajánlatot. Az ár - tehát a szolgáltatás igénybevételéért fizetendő teljes összeg oda-vissza útra - a fogyasztói döntés lényeges eleme.”

324. Az eljárás alá vont kommunikációja (az online foglalási folyamat kialakítása) a fogyasztók számára azt az üzenetet hordozza a folyamat elején, hogy amennyiben feladott poggyászt vagy Wizz Priority szolgáltatást (annak egyes elemeit, pl. fedélzeti poggyászt) kívánnak igénybe venni az utazásokhoz a Basic opció helyett Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot szükséges vásárolniuk.
325. A Wizz Air elhallgatja, hogy a Basic opció választása esetén is van lehetőség szabadon választható módon, külön díj ellenében feladott poggyász és Wizz Priority szolgáltatás megrendelésére (azaz az alapszolgáltatást is ki lehet egészíteni). A Wizz Go és a Wizz Plus csomagokat választók a jegyfoglalási folyamat egyik fázisában sem értesülnek erről az információról (így esélyük sincs arra, hogy később korrigáljanak, csomagot módosítsanak). A Basic opciót választó utasok csak a jegyfoglalási folyamat két lépéssel későbbi fázisában értesülnek egy olyan információról, amely lényegesen módosítja a korábbi szakaszban megjelenített kereskedelmi kommunikáció üzenetét.
326. A joggyakorlat értelmében⁸⁹ honlapon elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy termék vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjeleníthető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy termékek, az ajánlatok reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.
327. Lényeges továbbá, hogy a jelen ügyben nem arról van szó, hogy a fogyasztó egy-két kattintással hozzáfér minden releváns, árral kapcsolatos információhoz, hanem oda-vissza kellene lépegetnie és összeszednie a releváns információkat (adott esetben számolgotnia vagy az oldal különböző módon elért összesítéseit összevetnie). Nem fogadható tehát el az az eljárás alá vonti álláspont, hogy nem minősül a magatartása elhallgatásnak, mivel a foglalási folyamatban való „előre-hátra lépéssel” a fogyasztó „egy kattintással” minden lényeges információhoz hozzájut. A fogyasztó ugyanis pont attól a 4. foglalási lépéstől („Utasok és poggyászok”) nem tud egy kattintással visszalépni a folyamat eggyel korábbi lépésére, ahol elsőként szembesül azzal, hogy van módja külön hozzáadni foglalásához feladott poggyászokat, illetve (adott esetben) a Wizz Priority szolgáltatást megrendelni, mert a rendszer (erre való figyelmeztetés követően) automatikusan a foglalási folyamat elejére viszi vissza. A fogyasztónak tehát csak a már korábban megadott adatainak elvesztése, a teljes folyamat újratekzdése árán van lehetősége további információkhoz hozzájutni, ha szeretne tájékozódni arról, hogy a Basic/Go/Plus csomagopciókat követően milyen lehetőségei vannak a poggyász vagy a Wizz Priority szolgáltatás hozzáadására. Ez egyébként azt is eredményezheti, hogy az újratekzdett foglalási folyamat során már csak magasabb áron tudja ugyanazt a repülőjegyet megvásárolni.
328. Egyébiránt a Wizz Air honlapjának információs aloldalai sem tartalmazzák maradéktalanul a fogyasztók számára lényeges, és jelen eljárás tárgyát képező információkat. Mindazonáltal nem is volna megfelelő, ha a Wizz Air csak ezen aloldalakon adná meg a hiányzó tájékoztatást, mivel az információt időszerűen, adott esetben a vásárlásra való felhívás során kell megadni (különösen úgy, hogy a járatok kiválasztását követően már előállnak a különböző konkrét, pontos díjtételek, így azokat az eljárás alá vont megismertethetné a fogyasztókkal is). Ebben a körben az eljáró versenytanács visszaütal a UCP Iránymutatás VII.1. pontban leírt megállapításaira, különös tekintettel arra, hogy „*ha a kereskedő további (opcionális) szolgáltatásokat kínál, az opcionális költségekre vonatkozó információkat kiemelten kell megjeleníteni, a fő szolgáltatástól elkülönítve; Opcionális költség lehet például ... a*

⁸⁹ Elvi jelentőségű döntések I.7.19. pont

választható ülés vagy a feladott poggyász (szemben a kézi poggyással). A fogyasztókat a vásárlásra való felhívásban tájékoztatni kell a nem kötelező költségek meglétéről, mégpedig minden esetben legkésőbb a foglalási folyamat kezdetén. Azt is egyértelművé kell tenni, hogy ezek a költségek opcionálisak, és a fogyasztókat nem szabad megtéveszteni a kiegészítő szolgáltatások vásárlására vonatkozó döntésükben.⁹⁰

329. Nincs jelentősége annak, hogy az eljárás alá vont nem adott olyan valótlan tájékoztatást a fogyasztóknak, hogy a különböző csomagok választása esetén valamilyen szolgáltatás ne lenne választható a foglalási folyamat későbbi szakaszában. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ugyanis nem valótlan információ adásában, hanem jelentős információ elhallgatásában valósul meg a jelen esetben.
330. A fentiek alapján tehát megválaszolható az eljárás alá vont azon kérdése, hogy a Wizz Priority és a feladott poggyász szolgáltatás miért tekinthető lényeges információnak és miért pont a foglalási folyamat csomagajánlat választási lehetőséget biztosító lépés a megfelelő hely ezek árának feltüntetésére: a fogyasztók csomagokkal kapcsolatos döntését alapvetően befolyásolja, meghatározza ezen két szolgáltatási elem, nincs akadálya az egyidejű információ-közlésnek, azonban a vásárlási folyamat későbbi szakaszaiban a korrekciós lehetőség (a visszalépésekre és a lehetséges horgony hatásra is tekintettel) korlátozott.

A fogyasztó üzleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

331. Ebben a körben szükséges kiemelni, hogy a vizsgált időszakban az eljárás alá vont Basic csomagként és azonos struktúrában, a csomag-választék részeként (egy sorban) jelenítette meg az alapszolgáltatását, ezzel könnyen alakulhatott ki az a képzet a fogyasztókban, hogy a másik két csomagba foglalt szolgáltatások a Basic csomagban nem érhetőek el.
332. A fogyasztó releváns üzleti döntése a jelen magatartás kapcsán az, hogy az eljárás alá vont által kínált csomagok közül választ vagy igénybe veszi a Basic opció (az alapszolgáltatás) mellé még külön választható opcionális, díjköteles szolgáltatásokat (feladott poggyász vagy Wizz Priority szolgáltatás). Nem hagyható figyelmen kívül azonban az sem, hogy minden egyes magatartás esetében az az alapvető üzleti döntés, hogy az adott vállalkozás szolgáltatását egyáltalán igénybe veszi vagy mást választ. Márpedig ha az egyes piaci szereplők különböző tartalmú ajánlatokat, csomagokat kínálnak, akkor az adott vállalkozás ajánlatainak, csomagjainak tájékoztatási hiányosságai eleve megnehezítik a versenytársakkal való objektív, tájékozott összevetést.
333. Továbbá általánosságban elmondható, figyelemmel az üzleti döntés terjedelmére, hogy nem minősül megfelelő árkommunikációs gyakorlatnak sem egy online, sem egy offline szolgáltatás vagy vállalkozás esetében, ha egy termékért, szolgáltatásért fizetendő összeg egésze (teljes ár) és annak egyes elemei csak a személyes adatok megadását követően, a vásárlási folyamat végén derülnek ki vagy válnak érthetővé, azaz a fogyasztónak nincs előzetes tájékozódási – és összehasonlítási – lehetősége az árakat illetően (még akkor sem, ha egyes tételek esetében meghatározott adatoktól is függhet azok értéke, ugyanis ezen esetekben is lehetősége van a vállalkozásoknak a hiányzó tételek tartalmát körülírni, lehetséges értékét bemutatni, a tételekre előzetesen utalni).
334. Az eljáró versenytanács visszaütal ebben a körben a VII.1. pontban hivatkozott UCP Iránymutatásra és OECD Jelentésre, azoknak a sötét mintázatokkal kapcsolatos megállapításaira. Az eljáró versenytanács szerint ugyanis a www.wizzair.hu honlapon alkalmazott, fentebb kifejtett kommunikációs megoldás (mivel az előre összeállított csomagajánlatok felé tereli azokat a fogyasztókat, akik egyéb szolgáltatást is igénybe vennének) az „elrejtett információ” sötét mintázat esetkörébe is bevonható, amellyel kapcsolatban empirikus kutatások

⁹⁰ „A légi közlekedés tekintetében a légi járatok működéséről szóló rendelet 23. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a választható felárakat egyértelmű, átlátható és világos formában kell feltüntetni minden jegyfoglalási folyamat kezdetén, és azok elfogadásáról az ügyfél dönt.”

bebizonyították, hogy ezen technikák fokozottan alkalmasak a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.

335. Az eljáró versenytanács szerint ekként megállapítható, hogy a kiegészítő szolgáltatások igénybevételének, későbbi elérhetősége (valamint ezzel összefüggésben azok árának, díjainak) elhallgatása, (egyes fogyasztói körben a döntési folyamat későbbi szakaszában történő, időszerűtlen közlése, nehezített visszalépés mellett, illetve egyes fogyasztók esetében teljes elhallgatás) alkalmas is arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését torzítsa.
336. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy ugyan nem ismert az egyes fogyasztók pontos preferencia rendszere (azaz hogy az egyes csomagokon belül mely szolgáltatási elemek számukra mennyire hasznosak, értékesek), de a rendelkezésre álló mentések⁹¹ alapján, amennyiben a fogyasztó pl. csak a poggyász vagy egy kényelmi jellegű szolgáltatás, mint az ülőhely-választás lehetősége miatt választja a Basic csomagon túli ajánlatokat, úgy számára kedvezőbb, „olcsóbb” megoldás (ami a leegyszerűsített repülés szolgáltatási modellt választó fogyasztók esetében valószínűsíthetően különösen fontos), ha az alapszolgáltatáshoz (akár a legnagyobb méretben) külön vásárol poggyászt vagy kényelmi szolgáltatást.⁹²
337. Az eljárás alá vont azt is előadta, hogy csomagajánlatot csak a fogyasztók szűkebb köre (mintegy [ÜZLETI TITOK]) vásárolja, bevételének is csak kb. [ÜZLETI TITOK] származik a csomagajánlatban megvásárolt foglalásokból. Ezen körülménynek azonban a magatartás értékelése körében nincs különösebb relevanciája, ugyanis
- a leegyszerűsített szolgáltatási modellt választó fogyasztók esetében feltételezhető az árérzékenység, egyébként is a versenytársi ajánlatokkal az alapszolgáltatás árát vetik össze, illetve annak tartalmához igazítják utazási szokásaikat,
 - a magasabb árú csomagot választó fogyasztói kör is jelentősnek minősül,
 - a jogsértés megállapíthatóságához nem a torzítás bekövetkeztét kell bemutatni, hanem a lehetőségét.

Térbeli vagy időbeli korlát hiánya

338. A kommunikációnak, így a hiányolt információ időszerű és komplex megjelenítésnek nincs térbeli vagy időbeli akadálya, figyelemmel arra, hogy az a Wizz Air weboldalán jelent meg, ott számos megoldás elérhető a releváns, lényeges információk átadására (pl. linkek, ikonok, jelzések, szlogenek). Ezzel együtt szükséges megjegyezni, hogy nem minősülhet hatékony, fogyasztóbarát információ-átadásnak, ha az információk csak több kattintással érhetőek el vagy ömlesztve, a fogyasztói aktivitásra, keresgélésre alapozva láthatóak.⁹³
339. Ekként az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont 2018 novemberétől kezdődően (a 2024. májusban bevezetett módosításokig) az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatta, illetve időszerűtlen módon bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős, lényeges információt, hogy a Basic csomagopció, azaz az alapszolgáltatás választása esetén is van lehetőség meghatározott áron Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére. Az eljáró versenytanács tehát megállapította, hogy eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

⁹¹ VJ/1-67/2023.

⁹² Az eljáró versenytanács által véletlenszerűen kiválasztott két úti cél (Róma, Barcelona) esetében a fogyasztó számára az alapszolgáltatás 16.779, illetve 25.194 Ft-ba kerülne, a Wizz Go plusz 24.572, illetve 23.736 Ft-tal kerülne többbe (a Wizz Plus esetében pedig 30.714, illetve 31.645 Ft), az alapszolgáltatás mellé vehető feladandó poggyász 14.300 és 23.200, illetve 11.450 és 21.500 Ft között, a Wizz Priority pedig 17.550 Ft. Ekként bármely extra poggyász vásárlásával a fizetendő összeg a Wizz Go és Wizz Plus ára alatt marad.

⁹³ Az eljáró versenytanács ebben a körben utal a „Szolgáltatások és díjak” menüpontra, illetve a „Viteldíjak és csomagok” aloldalra.

340. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a 2024. májusban bevezetett (alapvetően kedvező, a fogyasztói tájékozódást segítő) módosítások révén előállt gyakorlat, a csomagajánlatokra vonatkozó választási felület jelentősen eltér a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgálttól, így az eljáró versenytanács álláspontja szerint a módosítások érdemi értékelésére ezen versenyfelügyeleti eljárásban nincs mód, az eljáró versenytanács nem tett megállapításokat az alkalmazás jogszerűségét illetően sem.

A 1008/2008/EK rendelet megsértése

341. A 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdés szerint a választható felárakat egyértelmű, átlátható és világos formában kell feltüntetni minden jegyfoglalási folyamat kezdetén, és azok elfogadásáról az ügyfélnek kell döntenie. A rendelkezés nem korlátozza a felárakat a lényegesek elemekre.

342. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont által hivatkozott bírósági ítélet a C-28/19. számú, előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán nem abban döntött, hogy a választható felár miként és hol kell megjeleníteni, hanem abban, hogy melyik az a tétel, amit a teljes díjban kell megjeleníteni, és ehhez képest mi minősül választható felárnak.

343. A jelen ügyben vizsgált magatartással összefüggésben az a kérdés, hogy eljárás alá vont légitársaság eleget tesz-e annak a kommunikációs, ágazati követelménynek, hogy a választható felárakat, adott esetben a feladott poggyász árait és a Wizz Priority díját a jegyfoglalási folyamat kezdetén egyértelmű, átlátható és világos formában tünteti fel.

344. A UCP Iránymutatás maga is nevesíti a rendelkezés értelmezését, amikor azt rögzíti, hogy a „fogyasztókat a vásárlásra való felhívásban” kell tájékoztatni a nem kötelező költségek meglétéről, a jegyfoglalási folyamat kezdete, illetve a vásárlásra való felhívás a csomagok kiválasztást nézve megfeleltethető egymásnak. Az eljáró versenytanács visszautal azon megállapításra is, hogy a „Válasszon csomagot” lépés (a járat kiválasztását követően) vásárlásra felhívásnak minősül (tartalmazza az adott felület a csomagok árát, sőt, a csomagok választása nélkül nem is lehet továbblépni), és egyben a jegyfoglalási folyamat kezdetének.

345. A fentiek alapján az is megállapítható, hogy a jegyfoglalási folyamat kezdetén a fogyasztók nem kapnak semmilyen tájékoztatást a Wizz Airtól arról, hogy a feladott poggyász és Wizz Priority szolgáltatást külön is választhatják a Basic csomaghoz, és ezen díjak mértékét sem tünteti fel semmilyen formában az eljárás alá vont ebben a foglalási lépésben. Erre tekintettel rögzíthető, hogy a tájékoztatás teljes hiányára tekintettel az „egyértelmű, átlátható és világos formában való feltüntetés” követelménye nem valósul meg.

346. Ezzel együtt az eljáró versenytanács részben tekintettel van az eljárás alá vont által hivatkozott (egyébként Fttv.-s alapú) kúriai döntésre, azon megfontolásra, hogy az összes választható felár együttes feltüntetése kérdésesen hatékony megoldás az adott ponton, az a szabályozás céljával, a megfelelő fogyasztói tájékoztatás elvárásával kérdésesen van összhangban (lásd az előző pontban írtakat), továbbá a magatartás ezen jogalapon való értékelését árnyalhatja a fentiekben ismertetett (lényeges, jelentős szolgáltatási jellemzőkkel kapcsolatos) elhallgatás Fttv. szerinti értékelése. Erre való tekintettel az eljáró versenytanács szerint egyértelműen nem állapítható meg a 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdésének sérelme a jelen ügyben, azonban nem is zárható ki a jogsértés.

347. Mivel sem a jogsértés, sem annak hiánya nem állítható meg, és az eljárás folytatásától, - az elvégzett széles körű tényállásfeltárással tekintettel – újabb bizonyítási eljárástól sem várható eredmény ebben a tekintetben, ezért az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdésének b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését tartotta indokoltnak ezen a jogalapon vizsgált magatartásra nézve.

B) Ülőhelyválasztással kapcsolatos megtevesztő tájékoztatás

348. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében akkor minősül egy kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek, ha valótlan információt tartalmaz a termék ára, díja tekintetében és ez az információ alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja.
349. Az eljárás alá vont az online repülőjegyfoglalás folyamatában a Wizz Go vagy Wizz Plus csomagot választott fogyasztók számára az ülőhelyekkel kapcsolatban adott „Ezek később drágábbak lehetnek” tájékoztatása azt az üzenetet közvetíti, hogy még a jegyfoglalási folyamatban érdemes kiválasztani az ülőhelyet, mert ha azt az utasfelvétel idejére halasztják akkor előfordulhat, hogy többletdíjat kell fizetni.
350. Ugyanakkor a Wizz Go⁹⁴ vagy Wizz Plus csomagban benne van az ülőhelyválasztás ára, amelyre akkor sem kell semmilyen felárat fizetnie az utasnak, ha az ülőhelyét nem a jegyfoglalási folyamatban, hanem egy későbbi időpontban választja ki online. Ezen tényről maga az eljárás alá vont kifejezetten nyilatkozott.
351. Nem fogadható el az eljárás alá vont azon érvelése, hogy a „később drágább lehet” fordulat azt jelenti, hogy későbbi ülőhelyfoglalás „kedvezőtlenebb” az azonnali választáshoz képest, amely elsősorban abban valósul meg, hogy kevesebb ülőhelyből választhat az utas. A joggyakorlat értelmében a kommunikáció tartalom, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat üzenetének értelmezése során nem a vállalkozások szándékát, hanem a lehetséges fogyasztói értelmezést kell vizsgálni. A jelen ügyben sem a „később”, sem a „drágább” kifejezésből nem lehet arra gondolni, hogy az ne valamely díjtétel növelésének, növekedésének a kockázatát sugallja.
352. Szintén szükséges kiemelni azon jogalkalmazói elvárást – amit többek között a Fővárosi Törvényszék 3.K.31.827/2011/4. ítélete is megerősített – miszerint bizonyos tények vonatkozásában nem hárítható át a fogyasztókra a tudomásszerzéssel kapcsolatos kutatások lefolytatása. A kereskedelmi gyakorlatok megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül.⁹⁵
353. A jelen ügyben a drágulással kapcsolatos állítással egyidejűleg a fogyasztó összesen három információt kap:
- az ülőhely később drágább lehet,
 - később már csak a megmaradt ülőhelyek közül juthat ülőhelyhez és
 - csak indulás előtt 48 (illetve 2023 nyarától 24) órával tud online utasfelvételt elvégezni.
354. Ezen három állítással kapcsolatban az utasokban az a benyomás alakul ki, hogy ha elhalasztják az ülőhelyválasztást, az több szempontból is hátrányos lesz számukra. A hátrányok között önállóan szerepel az anyagi, pénzben kifejezhető hátrány lehetősége. Mivel a lehetséges hátrányok típus szerint elkülönülnek az üzeneten belül, így a „drága” szóhoz az utas az árak, díjak mértékével kapcsolatos képzetet fog társítani. Ekként a fogyasztó számára a kommunikáció összességében azt az üzenetet közvetíti, hogy az ülőhelyválasztás elhalasztása több szempontból is hátrányos lehet számára, amelyek közül az egyik szempont kifejezetten pénzügyi jellegű, azaz költségeinek lehetséges emelkedésével járhat, ha nem választja ki ülőhelyét a jegyfoglaláskor.
355. Megállapítható tehát, hogy a fenti üzenet valótlan volt, kérdéses azonban, hogy alkalmas-e a kommunikáció a fogyasztói ügyleti döntések torzítására, másként döntene-e a fogyasztó az eljárás alá vonti értelmezés (idővel kevesebb lehetőségből választhat a fogyasztó) ismeretében.

⁹⁴ A WIZZ Go csomagban csak további külön díj ellenében választhatók az az 1–4. sorban található, illetve a nagyobb lábterű ülőhelyek

⁹⁵ Elvi jelentőségű döntések I.4.2. pont

356. A jelen pontban értékelt magatartás kapcsán a fogyasztó releváns ügyleti döntése a szolgáltatás igénybevételének mikéntje, azaz, hogy a repülőjegy megvásárlásakor vagy később, az online utasfelvétel során választ-e ülőhelyet magának.
357. Az eljáró versenytanács szerint nem egyértelmű, hogy a fogyasztók ezen információk ismeretében (illetve a sérelmezett állítás hiányában) másként döntenének, azonban nem is zárható ki a jogsértés, a torzítás az alábbiak alapján.
358. A Wizz Go és Wizz Plus csomagot vásárló fogyasztók abban a (téves) feltevésben lehetnek, hogy ha elhalasztják az ülőhelyválasztást, akkor később többletköltségük fog felmerülni a késleltetésből fakadóan, így számukra az árral kapcsolatos ügyleti döntésként fog megjelenni a kérdés. Egy terméknek lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár. Az árakkal kapcsolatban nem csak éppen aktuális mértékük tud hatással lenni a fogyasztói döntésekre, hanem az is, hogy várható-e esetleges emelkedésük.
359. Az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasságra kiható, azt erősítő körülmény, hogy nem csak a lehetséges áremelkedésről, hanem egyéb, a késleltetésből (elhalasztásból) fakadó hátrányokat is megjelenít a figyelmeztető tájékoztatás az utasoknak (később kevesebb ülőhelyből választhatnak és arra csak az utazás előtti 48/24 órán belül kerülhet sor).
360. Az eljáró versenytanács szerint az ár esetleges későbbi emelkedésére vonatkozó (általánosságban is valamiféle bizonytalanságot sugalló) tájékoztatás alkalmas lenne a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására, azonban a jelen ügyben felmerül, hogy az átlagos fogyasztó a valós információ birtokában sem döntött volna másként (azaz egyébként is előrébb hozta ülőhely foglalási döntését), miközben szintén életszerű fogyasztói magatartás, hogy valaki a foglalást követően, adott esetben másokhoz (utastársakhoz) vagy a körülményekhez (ülések elhelyezkedéséhez, sorok foglaltságához, esetlegesen felszabaduló további választékhoz) igazodva dönt az ülőhelyről.
361. Mivel nem állapítható meg egyértelműen, hogy az egyébként valótlan, „*később drágább lehet*”, „*akár drágább is lehet*” fordulat alkalmas lenne az ügyleti döntés tisztességtelen befolyásolásra és miképp, milyen irányban módosítaná a fogyasztói magatartást, így az sem, hogy kétségtelenül megvalósította volna az eljárás alá vont a fenti kommunikációval az Fttv. 6. § (1) bekezdésében foglaltakat, ezáltal megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, utóbb pedig nem tárható fel kellő bizonyossággal a tényállás ebben a tekintetben sem, így jogsértés nem bizonyítható egyértelműen.
362. Mivel sem a jogsértés, sem annak hiánya nem állítható meg egyértelműen, és az eljárás folytatásától, - az elvégzett széles körű tényállásfeltárással tekintettel – újabb bizonyítási eljárástól sem várható eredmény ebben a tekintetben sem, ezért az eljáró versenytanács a Tptv. 60/A. § (1) bekezdésének b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését tartotta indokoltnak ezen magatartás esetében is.

C) Automatikus utasfelvételi szolgáltatás

A szakmai gondosság követelménye, az elvárható gondosság

363. Az Fttv. 3. § (2) bekezdés szerinti jogsértés akkor állapítható meg, ha az adott vállalkozás nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, amivel érzékelhetően rontja az érintett fogyasztók tájékozott döntésre vonatkozó lehetőségét és ezzel olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti őket, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.
364. A jelen ügyben az volt a vizsgálat tárgya, hogy az eljárás alá vont a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő szakmai gondosságot tanúsít-e az automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi gyakorlata során. Az értékelt kereskedelmi gyakorlat meghaladja az értékesítési (online foglalási, adatmegadási, utasfelvételi) folyamatban megjelenő tartalmakat, a

szolgáltatásra vonatkozó, honlapon elérhető tájékoztatási aloldalak és e-mailek is vizsgálatra kerültek.

365. A jóhiszeműség és tisztesség elve a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztja a vállalkozással szemben. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban. A joggyakorlat szerint⁹⁶ nemcsak a fogyasztók felé közölt üzenetek mögötti szakmai gondosság (pl. az üzenetet alátámasztó bizonyítékok rendelkezésre állása) vizsgálható, hanem a vállalkozások fogyasztókkal kapcsolatos folyamatainak szervezettsége, megfelelősége is. Egyébiránt a szakmai gondosság követelménye alapján nem egy vagy több konkrét folyamatszabályozási intézkedés szükségessége állapítható meg, hanem az az általános követelmény, hogy a vállalkozásoknak – ágazati szabályozás által rögzített egyedi többlet követelmények hiányában is – a fogyasztókkal érintkező üzleti folyamataik megszervezése során a jóhiszeműség és a tisztesség elvének megfelelően kell eljárnia. A jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek akkor felel meg egy folyamat, ha abban a megbízhatóság, a kiszámíthatóság érvényesül, illetve ha ebben következetes és diszkriminációmentes módon biztosítják a fogyasztók számára, hogy jogaikat érvényesíteni tudják.⁹⁷

366. A joggyakorlat értelmében továbbá nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést, valamint a vállalkozásoknak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata meg kell feleljen a tisztesség követelményének, amely azon elvárást is magában foglalja, hogy a vállalkozásoknak magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos, ennek körében többek között időszerű, továbbá az ágazati szabályokat követő és ekként versenysemleges legyen. Egy állításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni.⁹⁸

367. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatás kapcsán kiemelő, hogy egy viszonylag új és nem túl elterjedt szolgáltatásról van szó, így kiemelten fontos, hogy a fogyasztók kellően pontos, részletes és világos tájékoztatást (adott esetben újszerűségük miatt akár többlet információkat is) kapjanak, és az online folyamatok is a tévedés lehetőségének minimalizálásával legyenek kialakítva. Az eljárás alá vont azonban ennek az elvárásnak az alábbiak szerint nem tett eleget (az eljáró versenytanács szerint a hiányosságokat, az értelmezés megnehezített voltát önmagában az is igazolja, hogy a szolgáltatást választó fogyasztók végül jelentős arányban⁹⁹ maguk végzik el az utasfelvételt, lásd a III.3. pontban írtakat).

368. A Wizz Air a honlapjának aloldalain közzétett információkkal és azok kialakításával nem tanúsított kellő gondosságot annak érdekében, hogy a fogyasztók pontos, kellően részletes, áttekinthető és jól hozzáférhető, időszerű tájékoztatásokat kapjanak. A szolgáltatással foglalkozó külön oldal elsősorban azt emeli ki, hogy az automatikus utasfelvétel minden repülőtéren elérhető és azzal sokkal kényelmesebbé válhat az utasfelvétel. Ugyanakkor csak kiegészítő és külön kattintásra elérhető információként (a Gyakori kérdések között) jelenik meg arra utalás, hogy egyes repülőtereken nem elérhető a szolgáltatás, és az érintett repülőterek listája csak több kattintásra, egy másik aloldalon, a Gyakori kérdések között található meg. Mindezek alapján a

⁹⁶ Lásd pl. VJ/50/2018. számú ügyben hozott döntést.

⁹⁷ Lásd pl. VJ/85/2015. számú ügyben hozott döntést.

⁹⁸ Lásd pl. VJ/140/2015. számú ügyben hozott döntést.

⁹⁹ Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a véletlenszerűen kiválasztott négy járaton [ÜZLETI TITOK] utas választotta ezt a szolgáltatást, azonban közülük [ÜZLETI TITOK] foglalás esetében (azaz közel 50%-ban) végül maga az utas maga végezte el az online utasfelvételt.

szükséges információ vonatkozásában nem érvényesül a könnyen elérhetőség követelménye, miközben a versenytársak honlapjain a szolgáltatást ismertető oldalon külön kattintás nélkül, világos és egyértelmű tájékoztatást nyújtanak arról, hogy mely repülőtereken nem elérhető a szolgáltatás.¹⁰⁰

369. A honlapon ráadásul nyelvi változatoktól eltérően szerepelt az érintett – 2. típusú, online/automatikus utasfelvételi lehetőség nélküli – repülőterek listája, amíg erre a vizsgálat fel nem hívta a Wizz Air figyelmét, aki a vizsgálói jelzést követően pontosította az információkat. Továbbá szintén csak a vizsgálatról értesült az eljárás alá vont arról (és ennek nyomán javította kommunikációját), hogy az online repülőjegyvásárlási felületen olyan repülőteréről induló járat esetében is volt mód az automatikus utasfelvételi szolgáltatás hozzáadására, ahol egyébként ez a szolgáltatás technikailag nem elérhető.
370. A szakmai gondosság hiányára utal az is, hogy az utasok a szolgáltatás megvásárlása előtt egyáltalán nem értesülnek semmilyen forrásból arról, hogy egyes repülőtereken (3. típusú repülőter) annak ellenére meg kell jelenniük majd helyszíni ellenőrzésre az utasfelvételi pultnál, hogy a rendszer elvégzi számukra automatikusan az utasfelvételt. Mindez egyben azt is jelenti, hogy az érintett helyszíneken a Wizz Air valójában nem tényleges, csak ún. előzetes beszállókártyát küld e-mailben a fogyasztók számára. Még az ún. előzetes beszállókártyát tartalmazó e-mail szövegezése sem utal a megjelenési kötelezettségre, sőt az e-mail tárgya és törzsszövege kifejezetten úgy fogalmaz, hogy beszállókártyát tartalmaz a csatolmány. Csupán a melléklet megnyitásakor szembesül az utas (az e-mail kézhezvételét követően, azaz leghamarabb a járat indulását megelőző 50 órában, de lehet, hogy csak a repülőtéren), hogy valójában mégsem kapott beszállókártyát, és arra is időt kell szánnia, hogy az utasfelvételi pultnál jelentkezzen, amely gyakran hosszú sorbaállással jár.
371. A lehetséges fogyasztói értelmezést hagyja figyelmen kívül a Wizz Air következő webdesign megoldása. Azon az online felületen, ahol az utasnak az adatait kell megadnia, a folyamat legvégén, a „Kész” lépésben a figyelmet jól felkeltő – a korábbi lépések végén megjelenő „Tovább” gombbal megegyező – színnel jelenik meg a manuális utasfelvételre lehetőséget adó gomb („Start online check-in”). Ez a megoldás a fogyasztók számára könnyen félreérthető, így alappal feltételezhető, hogy ez az oka annak, hogy a szolgáltatást megvásárló utasok jelentős hányada (a beadott mintában majdnem fele) saját maga végzi el az online utasfelvételt. Ezen utasok nagy valószínűséggel nem észlelik, hogy a „Start online check-in” gomb már nem az automatikus utasfelvétel (adatmegadási) része. Mindez azzal is jár, hogy ezek az utasok ténylegesen már nem tudják igénybe venni a megrendelt szolgáltatást, hiszen azzal, hogy manuálisan elvégzik az utasfelvételt, megelőzik a rendszert, így a beszállókártyát sem e-mailben kapják meg, hanem maguknak kell letölteniük. Az ilyen esetekben pedig a Wizz Air szabályzata¹⁰¹ alapján nincs mód a szolgáltatás díjának visszatérítésére. Az is kérdéses, hogy a Wizz Air miért nem választja el egyértelműbben az automatikus utasfelvétel adatmegadási részét és a manuális online utasfelvételt az érintett fogyasztói kör számára, akik pont a manuális utasfelvétel „terhének” elkerülése végett vásárolták meg a szolgáltatást és a fent leírtak alapján nem fogadható el érvként, hogy pusztán választási lehetőséget biztosított a fogyasztóknak.
372. Egyébiránt az sem érthető, illetve nem az elvárható szakmai gondosságot jelzi, hogy az eljárás alá vont – noha több tucat városba repülnek járatai, honlapja 28 nyelven érhető el – nem rendelkezik olyan szabállyal vagy ellenőrzési mechanizmussal, amely garantálni tudná, hogy az egyes feltételekben (pl. mely repülőtereken érhető el online utasfelvétel) bekövetkező változásokat a honlapon (nyelvtől is függetlenül) átvezessék. Az olyan szerteágazó (és egyben biztonságot igénylő) szolgáltatást nyújtó, kiemelkedően magas nettó árbevétellel, több ezer munkavállalóval rendelkező vállalkozás esetében, mint a Wizz Air, kifejezetten nagy hangsúlyt kellett volna szükséges fektetni arra, hogy a megfelelő szabályozottság (pl. belső eljárásrendek,

¹⁰⁰ VJ/1-59/2023.

¹⁰¹ VJ/1-49/2023.sz. feljegyzés 1. melléklete (az automatikus utasfelvétel ÁSZF-je)

ellenőrzési kontrollpontok) biztosítsa az információk és a fogyasztókkal kapcsolatos folyamatainak naprakészességét és megbízhatóságát.¹⁰²

A fogyasztó üzleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

373. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztók számára azt az üzenetet hordozza, hogy az automatikus utasfelvétel egy olyan kényelmi szolgáltatás, amely a manuális online vagy repülőtéri utasfelvételhez képest bármely repülőtéren érdemben megkönnyíti az utasfelvételt a fogyasztók számára, mivel a Wizz Air rendszere végzi el az utasfelvételt és a beszállókártyát e-mailben elküldi. Ez a kommunikáció egyrészt felkelti a fogyasztók figyelmét az automatikus utasfelvételre, másrészt a szolgáltatás megvásárlására készítheti a fogyasztót (majd a foglalási folyamat egyéb tartalma, kialakítása továbbá adott esetben arra, hogy – félreértve a kommunikációt, a folyamatot – elvégezze a manuális online utasfelvételt, mielőtt az automatikus utasfelvétel megtörténne).
374. Végső soron továbbá, tekintettel arra, hogy jelenleg csak kevés vállalkozás kínálja az automatikus utasfelvételi szolgáltatást, mint különleges kényelmi előnyt, így az jobban felkelti a fogyasztók figyelmét, amely ezáltal alkalmas lehet a fogyasztók azon üzleti döntésének befolyásolására, hogy a Wizz Airt válasszák más versenytárral szemben. Az érintett utasok azonban csak később szembesülnek azzal, hogy esetleg az adott repülőtéren (2. típusú repülőtér) egyáltalán nem elérhető a szolgáltatás, vagy az érdemi kényelmi többletet nem ad, mert sorban kell állniuk a beszállókártyájukért (3. típusú repülőtér).
375. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos üzleti döntést érdemben befolyásoló tényező, hogy a repülőterek 3. típusánál fennálló körülmények nagymértékben csökkentik – feladott poggyással nem rendelkező utasok esetén pedig lényegében megszüntetik – az automatikus utasfelvétellel járó előnyöket. A fogyasztó szempontjából irreleváns, hogy a Wizz Air rendszerében már „bejelentkezett” („checked-in”) utasnak tekintik, számára annak van jelentősége, hogy személyesen sorban kell állnia az utasfelvételi pultnál és a tényleges beszállókártyáját is ott kapja meg, amely kifejezett kényelmetlenséget jelent az utazás során. Mindezek elhallgatása egyértelműen alkalmas az üzleti döntés torzítására különösen azon fogyasztók számára, akik épp egy az utasfelvételt könnyítő kényelmi szolgáltatást vásároltak maguknak.
376. Az eljárás alá vont adatok megadására rendszeresített online oldal kialakítása, a vizuális elemek továbbá arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy úgy döntsenek, a rendszert megelőzve manuálisan végezzék el az utasfelvételt, ezzel elveszítve a lehetőségét annak, hogy a szolgáltatást a rendszer számukra elvégezze, valamint azt is, hogy az igénybe nem vett automatikus utasfelvétel díját visszakapják.
377. Az automatikus utasfelvételi szolgáltatás kényelmi jellegét nagyban csökkenti, hogy a repülőjegy megvásárlását követően még külön meg kell adnia az utasnak az utasfelvételhez szükséges adatait egy olyan online felületen, amelyen alig kevesebb lépésen kell keresztülhaladnia, mint a manuális online utasfelvétel folyamatában (pl. ugyanúgy szerepel a tiltott tárgyakra vonatkozó lépés, amelyről a „Tovább” gomb megnyomásával léphet csak tovább az adatokat megadó utas). Nem jelent érdemi különbséget az sem, hogy a beszállókártyát a honlapról, vagy egy e-mail csatolmányként kell letölteni a fogyasztó telefonjára (már ha egyáltalán tényleges beszállókártyát kap kézhez az utas). Az egyetlen lényeges előnye az automatikus utasfelvételnek, hogy az ahhoz szükséges adatok megadása már több nappal az indulás előtt is elvégezhető, és az utas a beszállókártyát 50 órával hamarabb megkapja, míg a manuális utasfelvételt csak az indulást megelőző 48/24-3 óra között intervallumban lehet elvégezni.

¹⁰² Az eljáró versenytanács ebben a körben példaként hivatkozza, hogy a VJ/1-67/2023. számú irat szerinti mentések alapján pl. a fedélzeti poggyász kézi poggyászként látható (ami akár technikai vagy fordítási hiba, de megzavarja a fogyasztókat).

378. A kereskedelmi gyakorlat egészét összességében vizsgálva, a jóhiszeműség és tisztesség követelményének nem felel meg, hogy a Wizz Air a szolgáltatásnak az előnyeit emeli ki, miközben annak újszerű jellege miatt kifejezetten törekednie kéne arra, hogy olyan online foglalási és egyéb folyamatokat alakítson ki és tájékoztatásait úgy fogalmazza meg, hogy azzal pontos, világos és naprakész információkkal tudja a fogyasztókat ellátni (és nem vezesse meg őket olyan módon, hogy végül mégis manuális utasfelvételt hajtsanak végre). Továbbá belső folyamatszabályozás hiányában az sincs biztosítva, hogy a problémákat feltárja, vagy azokon időben és megfelelő módon változtasson. Mindezek együttesen érzékelhetően rontják a fogyasztó lehetőségét a tájékozódásra, és alkalmasak arra, hogy olyan ügyleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
379. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont az automatikus utasfelvételi szolgáltatás bevezetése, azaz 2019 decembere óta megvalósítja az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VIII.

Jogkövetkezmények

VIII.1. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

380. A Wizz Air annak fenntartása mellett, hogy a jelen eljárásban vizsgált magatartások egyike sem ütközik az Fttv., illetve az 1008/2008/EK rendelet rendelkezéseibe, a vizsgálati eljárás során kötelezettség vállalási javaslatot nyújtott be¹⁰³ a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. közleménye¹⁰⁴ (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) figyelembevételével.
381. A kötelezettségvállalási javaslatában a Wizz Air vállalta, hogy [ÜZLETI TITOK].
382. Wizz Air álláspontja szerint [ÜZLETI TITOK].
383. Az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK].
384. Az eljárás alá vont az előzetes álláspontot, valamint a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően is pontosította, kiegészítette vállalását, továbbá a VJ/1-83/2023. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy visszavonja a 2024. július 10-én kelt beadványában a 3-8. kérdésre adott válaszainak, valamint a beadvány mellékleteként csatolt kötelezettségvállalási nyilatkozatának üzleti titokként kezelésére vonatkozó kérelmét. Az eljárás alá vont társaság korábbi nyilatkozatát akként módosította, hogy az előzőek üzleti titokként kezelését abban a nem várt esetben se kéri, ha az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalási nyilatkozatát nem fogadná el és ebben a nem várt esetben is hozzájárul ahhoz, hogy a válaszokban foglalt információ, valamint a kötelezettségvállalási nyilatkozat szövege a nyilvános határozatba bekerüljön.
385. Az eljárás alá vont a VJ/1-83/2023. számú iratban úgy nyilatkozott, hogy bízik benne, az eljáró versenytanács megfelelőnek találja 2024. július 10-én benyújtott kötelezettségvállalási nyilatkozatát, különös tekintettel arra, hogy álláspontja szerint sikerült lényegében minden, az eljáró versenytanács által a tárgyaláson és az azt követő adatkérő végzésben relevánsnak jelzett szempontot beépítenie a vállalások közé.
386. A Wizz Air álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárás megnyugtatóan, a fogyasztók számára jelentős előnyökkel járó módon lezárható a kötelezettségvállalási csomag figyelembevételével: összesen közel 400 millió Ft anyagi ráfordítást jelent a Wizz Air részéről,

¹⁰³ VJ/1-39/2023.

¹⁰⁴ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

amelyből több mint 230 millió Ft közvetlenül a fogyasztókhöz eljuttatott összeg lenne. A társaság álláspontja szerint – minden körülményt egybevetve – a fogyasztói jólét egyértelműen az segíti, ha ez az összeg közvetlenül a fogyasztókhoz jut el. Az eljárás alá vont azt is kiemelte, hogy a teljes visszalépési lehetőség bevezetése is olyan vállalás, amely nemcsak hogy átláthatóbbá és könnyebbé teszi a fogyasztók számára a vásárlási folyamatot, de szintén jelentős anyagi ráfordítást követel meg a társaságtól. A kötelezettségvállalás elfogadása e tekintetben jelentős hozzáadott értéket képviselne és mindenképpen túlmutatna az eljáráson.

387. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatának legutolsó változata az alábbiakat tartalmazza (az eljáró versenytanács csak azon pontokban idézi a szöveget részleteiben is, ha az a joggyakorlat vagy az értékelés szempontjából releváns):

1.1. A Társaság vállalja, hogy módosítja a foglalási rendszerét

a) A Társaság vállalja a „Basic ár” csomagajánlatoktól elkülönült feltüntetését

b) A Társaság vállalja, hogy feltünteti a Weboldalon a csomagajánlatok teljes árát valamint a csomagajánlat és a Basic ár közti díjkülönbözetet is

c) A Társaság vállalja, hogy egyértelműbb információt szolgáltat a fogyasztóknak a foglalási rendszerben arról, hogy a Basic ár választása esetén is lehetőség van későbbi lépésben további szolgáltatások hozzáadására

A Társaság a következő mondat elhelyezését vállalja a csomagajánlat választási lehetőségnél a Társaság Weboldalán és a Wizz Air alkalmazásban ("Alkalmazás" v. "Applikáció") működő foglalási rendszerben: „A következő lépésekben a Basic ár választása esetén is adhatsz hozzá további szolgáltatásokat, ha nem szeretnél csomagajánlatot választani.” A Társaság fenntartja a jogot, hogy a kötelezettségvállalás végrehajtása során eltérjen az idézett mondat pontos szövegétől, azonban vállalja, hogy a mondat értelmét nem változtatja meg. Ezt a mondatot Társaság a Weboldal és az Alkalmazás valamennyi változatára lefordítja és a Weboldal/Alkalmazás megfelelő nyelvi változatainál feltünteti.

d) A Társaság vállalja, hogy módosítja az ülőhelyfoglaláskor megjelenő információ szövegét

e) A Társaság vállalja, hogy kiegészíti az automatikus utasfelvétel elvégzéséhez szükséges adatok megadásának végén a Weboldalon és az Applikációban megjelenő kommunikációt

A repülőjegy vásárlást követően, amennyiben az utas automatikus utasfelvételi szolgáltatást is vásárolt, meg kell adnia az automatikus utasfelvétel elvégzéséhez szükséges adatokat. Az adatok megadását követően elérhetővé válik a manuális online utasfelvétel elvégzése.

A Társaság vállalja, hogy a következő jól látható kiegészítő szöveget helyezi el a Weboldalon és az Applikációban az automatikus utasfelvétel elvégzéséhez szükséges adatok megadását követően: „Fontos: ha automatikus utasfelvételi szolgáltatást vásároltál foglalásodhoz, akkor nem szükséges itt végrehajtani az online utasfelvételt.” A Társaság fenntartja a jogot, hogy a kötelezettségvállalás végrehajtása során a eltérjen az idézett mondat pontos szövegétől, azonban vállalja, hogy a mondat értelmét nem változtatja meg.

A Társaság a kiegészítő mondatot a Weboldal és az Applikáció valamennyi nyelvi változatára lefordítja és el is helyezi a Weboldal és az Applikáció valamennyi nyelvi változatán.

f) A Társaság vállalja, hogy felhagy bizonyos üzenetek használatával vagy módosítja azokat a foglalási rendszerében (a Weboldalon és az Alkalmazásban)

g) A Társaság vállalja, hogy visszalépési lehetőséget biztosít a foglalási rendszerében

A Társaság vállalja, hogy a Weboldal foglalási felületének rendszerét módosítja oly módon, hogy visszalépési lehetőséget biztosít a fogyasztónak a korábban már elvégzett lépésekre, így ha a fogyasztó a korábbi lépésekben megadott jellemzőkön módosítani kíván, akkor nem kell újrakezdenie a teljes foglalási folyamatot. (Visszalépési Lehetőség) A rendszer úgy fog

működni, hogy azokat a lépéseket, amelyekről visszánavigált a fogyasztó egy korábbi lépésre, majd újra el kell végezni, mert azok a visszalépéssel törölődnek a kosárból. Jelenleg pontosan ezen az elven működik az Applikáció foglalási felülete is.)

A Társaság a fentiekén túl vállalja, hogy a visszalépési lehetőséget, mind a Weboldalon, mind az Applikációban továbbfejleszti oly módon, hogy ha a fogyasztó visszalép a foglalás során, akkor nem törölődnek a már kosarába helyezett termékek (Kibővített Visszalépési Lehetőség).

1.2. A Társaság vállalja, hogy módosítja a Weboldal automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatos aloldalát

Társaság a Weboldal automatikus utasfelvételi szolgáltatást bemutató aloldalának főszövegében „Az Automatikus utasfelvétel minden foglalás esetében rendelkezésre áll.” mondatot a következőképpen módosítja: „Az Automatikus utasfelvétel minden olyan repülőtér esetében elérhető, ahol lehetőség van az online utasfelvételre.”

Emellett a Társaság vállalja, hogy a gyakori kérdések között elhelyezi a következő kérdést és választ: „Kérdés: Előzetes beszálló kártyát kaptam. Mit jelent ez?; Válasz: Egyes repterek kötelező repülőtéri ellenőrzést és a reptéri utasfelvételi pultnál történő megjelenést írnak elő azon utasok számára is, akik már elvégezték az utasfelvételt. Ezekben az esetekben az automatikus utasfelvétel végrehajtását követően a Wizz Air egy „előzetes beszállókártyát” küld el az utasnak, a tényleges beszállókártya kiállítása pedig a reptéri utasfelvételi pultnál történik.”

A Társaság vállalja, hogy az aloldal módosításait az aloldal valamennyi nyelvi változatára lefordítja és el is helyezi a Weboldal valamennyi nyelvi változatán.

Ha a Releváns Időszak alatt az automatikus utasfelvételi szolgáltatás tartalma olyan módon változna meg, hogy a fenti kiegészítő információk tartalmát is módosítani szükséges (máskülönben valótlan vagy félrevezető lenne a tájékoztatás), akkor a Társaság azt megfelelően módosítja.

1.3. A Társaság vállalja belső szabályzat készítését azon repterek listájának frissítéséhez kapcsolódóan, ahol nem elérhető az online utasfelvétel

1.4. A Társaság vállalja, hogy edukációs kampányt indít az új foglalási rendszerének működéséről

1.5. A Társaság vállalja azon fogyasztók kompenzálását, akik annak ellenére végrehajtották az online utasfelvételt, hogy megvásárolták az automatikus utasfelvételi szolgáltatást

A Társaság vállalja, hogy azon fogyasztóknak, akik

- a Weboldal magyar nyelvű foglalási felületén,
- Budapest vagy Debrecen kiindulási vagy célállomású járatra,
- 2019. decembere 1. napja és 2024. január 31. napja között automatikus utasfelvételi szolgáltatást vásároltak, és
- ennek ellenére mégis a járat indulása előtt 50 órán belül végrehajtották az online utasfelvételt

visszatéríti az automatikus utasfelvételért fizetett 2,95 eurót az utasok Wizz kredit számlájára (amennyiben az érintett utasnak még van élő Wizz kredit számlája).

A Társaság vállalja, hogy az érintett fogyasztókat a Társaság e-mailben értesíti arról, hogy

- a kompenzációra a GVH előtt tett kötelezettségvállalás folytán jogosulttá vált,
- a kompenzációt a Wizz Air bár a foglalást végző személy „kezéhez” teljesíti, de ez a teljesítés azoknak a fogyasztóknak a javára történik, akiknek a nevében és javára a foglalást végző személy korábban foglalást végzett és automatikus utasfelvételi szolgáltatást vásárolt,
- a kompenzáció teljesítése olyan módon történik, hogy a foglalást végző személy Wizz-számláján a Wizz Air a kompenzációs összegnek megfelelő Wizz kreditet ír jóvá, az értesítést követő 15 napon belül,
- a jóváírt Wizz kredit, a jóváírás napjától számított 12 hónapig használható fel repülőjegyre és kiegészítő termékekre egyaránt, és
- a foglalást végző személy a jóváírás napjától számított 12. hónapig kérheti a jóváírt kreditek pénzre történő átváltását és megjelölt bankszámlára történő utalását is (ezt a foglalást végző személy – egy erre dedikált internetes felületen – a bankszámla adatok megadása után teheti meg).

1.6. A Társaság vállalja egyes automatikus utasfelvételt vásárló, de az automatikus utasfelvétel során előzetes beszállókártyát kapó utasok kompenzálását

1.7. Társaság vállalja, hogy egyes csomagajánlatot vásárló utasoknak kompenzációt fizet

A Társaság vállalja, hogy azon foglalást végző fogyasztóknak, akik

- a Weboldal magyar nyelvű foglalási felületén,
- Budapest vagy Debrecen kiindulási vagy célállomású járatra,
- 2018. november 1. napja és 2024. január 31. napja közötti teljes időszak alatt,
- összesen egy alkalommal
- Wizz Go vagy Wizz Plus csomagajánlatot vásároltak

15 euró Wizz kreditet ír jóvá a foglalást végző személy Wizz kredit számlájára (amennyiben az érintett utasnak még van élő Wizz kredit számlája)

A Társaság vállalja, hogy az érintett fogyasztókat a Társaság e-mailben értesíti arról, hogy

- a kompenzációra a GVH előtt tett kötelezettségvállalás folytán jogosulttá vált,
- a kompenzációt a Wizz Air bár a foglalást végző személy „kezéhez” teljesíti, de ez a teljesítés azoknak a fogyasztóknak a javára is történik, akiknek a nevében és javára a foglalást végző személy korábban foglalást végzett és automatikus utasfelvételi szolgáltatást vásárolt,
- a kompenzáció teljesítése olyan módon történik, hogy a foglalást végző személy Wizz-számláján a Wizz Air a kompenzációs összegnek megfelelő Wizz kreditet ír jóvá, az értesítést követő 15 napon belül,
- a jóváírt Wizz kredit, a jóváírás napjától számított 12 hónapig használható fel repülőjegyre és kiegészítő termékekre egyaránt és
- a foglalást végző személy a jóváírás napjától számított 12. hónapig kérheti a jóváírt kreditek pénzre történő átváltását és megjelölt bankszámlára történő utalását is (ezt a foglalást végző személy – egy erre dedikált internetes felületen – a bankszámla adatok megadása után teheti meg).

388. Az eljárás alá vont a kötelezettségvállalások időzítése és igazolása körében is részletes mechanizmusokat adott elő.

389. Az eljárás alá vont a 2024. augusztus 2-án beérkezett beadványában (amelyhez csatolta a kötelezettségvállalási nyilatkozatát szövegszerűen is kiegészítve)¹⁰⁵ előadta, hogy az érintett csomagajánlatot vásárló utasoknak jóváírni tervezett 15 eurós összeget megduplázza, azaz vállalja, hogy minden érintett foglalást végző utasnak 30 eurónak megfelelő Wizz kreditet ír jóvá a Wizz kredit számláján (amely krediteknek a pénzre történő átváltását az utasok választásuk szerint kérhetik).

390. A Wizz Air előzetes számításai alapján ez azt jelenti, hogy összesen közel 30.000 utas (28.979 fő) fejenként 30 euró összegű jóváírásra lesz jogosult, amely egyben mindösszesen 869.370 euró (azaz majdnem 350 millió Ft) kifizetését jelentheti.

VIII.2. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának értékelése

391. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben nem tartotta elfogadhatónak az eljárás alá vont kötelezettségvállalását több körülményre tekintettel. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a kialakult joggyakorlat¹⁰⁶ értelmében a Versenytanács diszkrecionális jogkörébe tartozik a kötelezettségvállalás elfogadása vagy elutasítása.

392. A Kötelezettségvállalási Közlemény értelmében esetről esetre mérlegeli a Versenytanács, hogy a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalással történő lezárásával elérhető előnyökhöz képest indokoltabb-e a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, esetlegesen a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása.

393. Ugyan az eljárás alá vont már a versenyfelügyeleti eljárás korai szakaszában benyújtott kötelezettségvállalási nyilatkozatot, majd azt többször is kiegészítette, pontosította az eljáró versenytanács kérdései, megjegyzései mentén is, végül a részletesen kidolgozott, a felmerült problémákra alapvetően reflektáló, tartalmában összetett vállalási csomag benyújtása ellenére nem tudta azt az eljáró versenytanács elfogadni és kötelezettségvállalás előírásával lezárni a versenyfelügyeleti eljárást a közérdek érvényesülése érdekében az alábbi szempontokra tekintettel.

394. A jelen ügyben ugyanis a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szól [lásd a Kötelezettségvállalási Közlemény 14. pontjának a), b) és f) pontjait is], hogy

- a sérelmezett magatartások jogi minősítéshez fűződő közérdek nagyfokú, a piaci szereplőket erőteljesebben motiválja kereskedelmi gyakorlatuk fejlesztésére, módosítására, felülvizsgálatára egy versenytársra kiszabott bírság, mint egy kötelezettségvállalás (még akkor is, ha az utóbbinak is van kétségtelenül piacorientáló hatása), figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az érintett piacon a foglalási felületek jelentős része hasonlóan (azaz a csomagajánlatok mellett a további vásárlási lehetőségeket elhallgatva) működik, a jelen ügyben értékelt kommunikációs gyakorlat jogsértőként való értékeléséhez egyébként is jelentős közérdek fűződik a nem kívánatos piaci gyakorlatok elleni határozott fellépés érdekében,
- figyelemmel arra is, hogy a járványügyi korlátozásokat követően ismét egyre több fogyasztó utazik repülővel, az érintett piacon visszatérően jelentős fogyasztóvédelmi problémák, fogyasztói sérelmek azonosíthatóak az eljárás alá vont versenytársainál is (ideértve a nagyszámú, Fttv.-n alapuló kormányhivatali eljárást is), így a jelen ügyben a

¹⁰⁵ VJ/1-86/2023. számú irat

¹⁰⁶ Lásd a Fővárosi Törvényszék 2.K.31.644/2012/15. számú ítéletét (VJ/113/2009.), Fővárosi Bíróság 3.K.30.200/2011/4. számú ítéletét (VJ/51/2010.), a Fővárosi Bíróság 2.K.30.044/2008/18. számú ítéletét (VJ/73/2007.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.31.644/2012/15. számú ítéletét (VJ/113/2009.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 5.K.34.049/2014/22. számú ítéletét (VJ/2/2010.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.31.696/2013/5. sz. ítéletét (VJ/26/2012.), a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 8.K.30.471/2016/9. számú ítéletét (VJ/66/2014.).

generális prevenció céljaként, a jogkövető, a fogyasztók jogait szem előtt tartó magatartásra való ösztönzésnek kiemelt jelentősége van,

- a kötelezettségvállalás költségvetése körében a jövőbeli technológiai fejlesztés értéke (még ha a költségek és az időtáv jogosságát az eljáró versenytanács nem is vitatja) számszerűen, nominálisan nem vethető össze a kiszabni tervezett bírsággal, a kompenzációs összegnél pedig figyelembe kell venni azt is, hogy feltehetően az érintett fogyasztói kör egy része nem lenne elérhető, illetve nem kérné a jóváírandó összeg kifizetését, így még az értékek és költségek növelése sem alapozza meg a kötelezettségvállalás elfogadhatóságát, továbbá általánosságban is elmondható, hogy a kötelezettségvállalás és azon belül a kompenzációs vállalkozások (összegszerű) értéke, a tervezett bírsághoz képesti mértéke a közérdek biztosítását önmagában nem alapozza meg,
- a speciális prevenció körében az is értékelendő, hogy az eljárás alá vont visszaeső, jelenleg is két másik versenyfelügyeleti eljárás van ellene folyamatban, valamint számos piaci jelzés érkezett ellene az elmúlt hónapokban tapasztalt járatkésésekkel és törlésekkel kapcsolatos tájékoztatási és panaszkezelési gyakorlat miatt,
- a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítása óta (2024. január 22-én) is indult vizsgálat az eljárás alá vont ellen: a szintén több piaci jelzésre alapozott VJ/4/2024. számú ügy tárgya, hogy az eljárás alá vont 2022. december és 2023. május között elhallgatta azt a jelentős információt, hogy a retúrjeggyel rendelkező, visszafelé utazó utasok az online utasfelvételt a mobiltelefon böngészőjéből megnyitva, a honlap mobiltelefonos nézetének sajátosságai miatt nem tudják elvégezni,
- mind a vizsgálat, mind az eljáró versenytanács azonosított a magatartások értékelése közben az eljárás alá vont honlapján olyan adminisztratív jellegű hiányosságokat, elírásokat,¹⁰⁷ amelyek önmagukban nem biztos, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg, de nem megengedhetőek egy felelős vállalkozás esetében,
- az eljárás alá vont ellen az elmúlt hónapokban (2024. június – júliusban) érkezett jelzések (bár azok kétségtelenül nem a jelen ügyben vizsgált magatartásokkal kapcsolatosak) alapján nem zárható ki, hogy az eljárás alá vont széles fogyasztói kört érintően mulasztást követ el a járatok késése és törlése esetén felmerülő tájékoztatási kötelezettségek és elvárások kapcsán (függetlenül attól, hogy az eljárás alá vontnak van-e és mekkora a felelőssége a késésekben és törlésekben¹⁰⁸), akár a Gazdasági Versenyhivatal, akár az illetékes kormányhivatal hatáskörébe tartozó módon,
- visszaeső vállalkozások esetében eleve kérdéses, hogy az előzmény-ügyek szankciói hatékonyan motiválták-e őket a megfelelési törekvésekre, a jogszerű működésre,
- végrehajtások száma kapcsán az eljáró versenytanács (nem vitatva az eljárás alá vont fizetőképességét és szándékait) abból indul ki, hogy a záradékok mögött jogos kötelezettségekre, kifizetésekre vonatkozó teljesítési késedelmek azonosíthatóak, így kérdéses, hogy ezek a mögöttes (pl. adminisztrációs okból felmerülő, de alapvetően valamiféle problémás teljesítési hozzáállásra, törekvésekre utaló) mulasztások nem akadályozzák-e a kötelezettségvállalás teljesítését (vagy fordítva), függetlenül attól, hogy a fizetési késedelmekben az eljárás alá vontnak van-e felelőssége, illetve hogy ezen végrehajtások nincsenek a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyával összefüggésben,
- számos fogyasztóvédelmi intézkedésre és szabályozási indítványra került sor, ami miatt a piaci gyakorlatok, sztemderdek és a kereskedelmi gyakorlatok módosításai is várhatóak

¹⁰⁷ Lásd a 45-46. és 288. pontokat, valamint a 9. lábjegyzetet.

¹⁰⁸ Lásd a VJ/1-82/2024. számú iratban foglalt mentéseket a késések oka kapcsán adott tájékoztatásokról.

rövidebb távon is (lásd az európai fogyasztóvédelmi ernyőszervezet sztenderdizálási törekvéseit a poggyász-policy terén),¹⁰⁹

- a fenti (a versenyfelügyeleti eljárás tárgyához képest részben külső) körülmények miatt mind a kötelezettségvállalások végrehajtása, teljesítése, mind azok ellenőrizhetősége, végrehajthatósága (így végső soron a közérdek érvényesülése) kérdéses lehet,
- egyébiránt az előzetes álláspontban jelzettnél szűkebb körben állapított meg az eljáró versenytanács jogsértést, illetve alacsonyabb összegű lett a bírság is az eljárás alá vont számára kedvezőbb módon, valamint a fentiek alapján a további egyeztetések, meghallgatások az eljárás alá vont számára kedvezőbb kimenetet nem eredményeztek volna, ellenben elhúzták volna a versenyfelügyeleti eljárást, így akadályozva a közérdek érvényesülését.

395. Az eljáró versenytanács fenntartja az eljárás alá vont érvei ellenében is, hogy a vizsgált magatartások jelentős súlyúnak minősülnek, különös tekintettel arra, hogy hosszabb ideje tartó, 2018 novemberétől, illetve 2019 decemberétől kezdődően megvalósuló magatartásokról van szó, továbbá jelentős számú fogyasztót érintenek, valamint a fogyasztóknak jelentős hátrányt okozhattak tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett weboldal magas látogatottsággal rendelkezik, az eljárás alá vont vállalkozás pedig magas árbevételt realizált.

396. Az eljáró versenytanács szerint megállapítható, hogy a prevenciók szempontokat is tekintve a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető várható előnyöknél nagyobb súllyal bír a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdek (különös figyelemmel a generális prevenciók hatására).

397. Szükséges azt is megjegyezni, hogy a Versenytanács az elfogadás melletti körülményként veszi figyelembe a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálásakor, ha a Gazdasági Versenyhivatal vagy más hatóság a kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben nem állapította meg, hogy a vállalkozás megsértette az Fttv.-nek valamely rendelkezését. A jelen ügyben nem áll fenn ilyen helyzet.

398. Ebben a körben figyelembe vehető egyrészt VJ/31/2019. számú ügyben 2020. július 23-án hozott, jogsértést megállapító határozat, másrészt a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya 2022. május 25-én kelt, BP/2200/1011-19/2022. számú határozata, amely megállapította, hogy a Wizz Air megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat (ugyanis a vállalkozás online utasfelvételi felülete 2020. szeptember 15. és 2022. március 21. között elhallgatott olyan információkat, amelyek ahhoz kellene, hogy a fogyasztó élni tudjon az ingyenes helyjegy igénybevételének lehetőségével). A hatóság a 25 millió Ft-os bírság meghatározása körében különös súlyosító körülményként értékelte, hogy az Fttv. 3. § (1)

¹⁰⁹ <https://www.beuc.eu/press-releases/spain-fines-four-airlines-hand-luggage-policies-important-step-consumers>
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/passenger-mobility-package-2023-11-29_en

Az eljáró versenytanács az Utazási Mobilitási csomag kapcsán kiemeli, hogy:

„A kezdeményezés célja, hogy biztosítsa a személyszállítás egészséges piacának megfelelő működését, és magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítson az utasok számára az utazás során. E célból konkrét célkitűzései a következők: 1. az utasok jogaira vonatkozó jogszabályok hatékony és eredményes végrehajtásának biztosítása a tagállamokban, 2. az utasok hatékony panaszkezelésének biztosítása, 3. a multimodális utazásokkal összefüggésben utazási fennakadásokkal szembesülő utasok védelmének fokozása, 4. a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek tájékoztatásának és a részükre biztosított segítségnyújtásnak a javítása a közlekedési módok közötti váltás során, valamint 5. egyértelmű visszatérítési eljárás biztosítása a közvetítőn keresztül foglalást végző légi utasok esetében.”

https://hvg.hu/kkv/20240626_ellenorzest-inditott-a-kormanyhivatal-a-legitarsasagok-nagy-kesesei-miatt

<https://www.penzcentrum.hu/utazas/20240626/most-elegeltek-meg-a-keseseket-kormere-nez-a-kormanyhivatal-a-legitarsasagoknak-1152785>

<https://index.hu/gazdasag/2024/07/23/jaratkeses-biztositas-legitarsasag-jog-utasok-dragulas-repuloter/>

bekezdésében foglaltak megsértése miatt korábban már 19 alkalommal végleges határozatokban¹¹⁰ marasztalták el a vállalkozást.

399. A kormányhivatal határozata ellen (kizárólag a bírság összege vonatkozásában) az eljárás alá vont jogorvoslattal élt, azonban a Fővárosi Törvényszék K.702.581/2022/11. számú 2023. március 8-i ítélete a keresetet elutasította, továbbá minden tekintetben megerősítette a hatóság bírsággal kapcsolatos megállapításait, így pl. a következőket rögzítette:

- *„Helytállóan utalt ... arra az alperes, hogy az olyan jogsértések esetén, mint a jelen eljárásban is értékelte mulasztás, az érintett fogyasztók száma nyilvánvalóan nem határozható meg. A jogsértés Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti törvényi tényállása szerint ugyanis a jogsértés már azáltal megvalósul, hogy a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges tájékoztatás elmaradása, mint megtévesztő mulasztás alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, melyet egyébként nem hozott volna meg. Az ügyleti döntést tehát nem kell a fogyasztónak meghoznia ezen tényállás megvalósulásához, ezért az ügyleti döntések tényleges számának nincs közvetlen relevanciája. Ebben az esetben csak az érintett fogyasztók számának nagyságrendje valószínűsíthető bizonyos objektív tényezők alapján. Ilyen objektív tényező lehet a kommunikáció módja és kiterjedtsége, mely jelen esetben az online értékesítés miatt az egész országot felöleli és az értékesítendő (értékesített) termékkel kapcsolatba hozható fogyasztók száma. Ezért az alperes helytállóan vette kiindulási alapként figyelembe a jogsértéssel érintett időszak forgalmi adatait és annak alapján tényszerűen és okszerűen következtetett arra, hogy a jogsértés potenciálisan ezen fogyasztókat érinthette.”*
- *„A tényleges panaszok alacsony számát eredményezheti egy olyan, jelen esetben reálisan feltételezhető fogyasztói döntés is, hogy a fogyasztó a kár viszonylag alacsony összege és a panasztétel energia- és idővesztésének mérlegelése alapján nem él a panasztételi jogával. Ezért nem jogsértő, hogy az alperes nem enyhítő körülményként vette figyelembe a felperes által megküldött panaszok alacsony számát. Az alperes helytállóan vette súlyosító körülményként figyelembe azt az öt panaszt, amelyek a feltárt jogsértés miatt kerültek benyújtásra.”*
- *„Az ismételtség, a Szankciótv. 10. § (1) bekezdés e) pontja körében a bíróság irányadónak tekinti a Kúria Kfv.II.37.524/2012/4. számú végzését, melyben a Kúria kifejtette, hogy „az ismételt jogsértés megállapításához csak az szükséges, hogy a vállalkozás korábban a jelen jogsértéssel megegyező, azonos jogsértést kövessen el vagy azzal szorosan összefüggő jogsértést”. A felperes nem vitatta, hogy a határozatban felsorolt esetekben is az Fttv. 3. § (1) bekezdésének megsértése miatt került elmarasztalásra, ezért a jogsértések azonossága megállapítható. A Kúria Kfv.II.38.011/2015/3. számú ítéletében rögzítette, hogy „a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának minden esetben különös súllyal való értékelése indokolt, hisz a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásának célja, hogy a jogsértőt a további jogsértésektől elrettentse, jogkövető magatartás tanúsítására ösztönözze.” Az alperes tehát a Szankció tv. 10. § (1) bekezdés e) pontja alapján jogszerűen vette figyelembe súlyosító körülményként a határozatban pontosan*

110

A jogsértő magatartás ismételt tanúsítása: Különös súlyosító körülményként került értékelésre, hogy az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése miatt a Fogyasztóvédelmi Főosztály korábban már 19 alkalommal, az alábbi iktatószámú, végleges határozatokban elmarasztalta a Társaságot:

BP-05/200/00151-2/2020
BP-05/200/02329-2/2020
BP-05/200/02621-14/2020
BP-05/200/04977-10/2020
BP-05/200/05263-8/2020
BP-05/200/05335-7/2020
BP-05/200/05966-7/2020
BP-05/200/06602-10/2020
BP-05/200/06974-11/2020
BP-05/200/07490-11/2020

BP-05/200/08087-10/2020
BP-05/200/08284-1/2020
BP/2200/00354-7/2021
BP/2200/00820-15/2021
BP/2200/01970-15/2021
BP/2200/02630-8/2021
BP/2200/03448-7/2021
BP/2200/06261-6/2021
BP/2200/00276-2/2022

meghatározott 19 korábbi elmarasztalását. A felperes érvelése e körben azért sem volt helytálló, mert az Fgytv. 47. § (5) bekezdés c) pontja alapján a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés értékelhető a szankció kiszabása körében.”

400. A fentiekben túl maga az eljárás alá vont is hivatkozott az ellene indult eljárásban a Kfv.III.37.276/2020/8. számú kúriai ítéletre, amely bár a fogyasztóvédelmi hatóság döntését részben megváltoztató elsőfokú ítéletet helyben hagyta, de ezzel azt is megerősítette, hogy a vállalkozás „a felperes Üzletszabályzatában arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy „a feladott poggyászat az Önt szállító járaton fuvarozzuk”. A felperes 70 utas 90 csomagja vonatkozásában megtévesztette a fogyasztókat, az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pont és be) alpontjában írtak alapján.”

401. A fentiek alapján kérdéses, hogy az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának elfogadásával elérné-e a versenyfelügyeleti eljárás a célját, a közérdek érvényesülése körében azonosított (részben az eljárás alá vonttól független külső körülményekből, részben az eljárás alá vont különböző működési jellemzőiből fakadó) kockázatok jelentősek, azok nem hagyhatóak figyelmen kívül. Az eljáró versenytanács nem fogadhat el olyan kötelezettségvállalást, amelynek akár hatékony végrehajtása, akár hasznossága megkérdőjelezhető.

402. Az eljáró versenytanács hivatkozik a VJ/46-76/2021. számú határozatban is rögzített alábbi megfontolásokra:

„... két generális feltétele van a kötelezettségvállalás előírásának: egyrészt az eljárás alá vontnak korrigálnia kell a valószínűsíthetően jogsértő gyakorlatát (illetve amennyiben a gyakorlat már nem áll fenn, akkor olyan vállalást kell tennie, amely megelőzi a lehetséges jogsértést), másrészt pedig a vállalásnak olyannak kell lennie, hogy a közérdek hatékony védelmét biztosítsa, méghozzá minimálisan olyan szinten, ahogyan azt biztosítaná a jogsértés megállapítása, valamint a jogkövetkezmények, adott esetben a versenyfelügyeleti bírság és/vagy az előírt kötelezettségek meghatározása és végrehajtása, „számonkérhetősége”.

Az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtésének legalább azt kell jelentenie, hogy a jogsértést valószínűsítő helyzethez képest a vállalás azt eredményezi, hogy annak teljesítésekor, előre tekintő jelleggel már ne lehessen jogsértést valószínűsíteni (vagy a jövőre nézve a jogsértés valószínűsége, kockázata érdemben csökkenjen).

A kötelezettségvállalás előírhatóságának a második feltétele tulajdonképpen a közérdek hatékony védelmének biztosíthatósága az elmarasztalás hatásaihoz, közérdekvédő eredményeihez viszonyítva, amely összevetés körében a kötelezettségvállalás tartalmán (adott esetben pl. a fogyasztók által érzékelt, közvetlen előnyön) túl értékelendő többek között a kötelezettségvállalás benyújtásának ideje, a kifogásolt magatartás súlya, a jogsértés és hatásainak a mibenléte, terjedelme, a joggyakorlat kiforrottsága, a versenyfelügyeleti eljárásban elvégzett és a még tervezett, szükséges vizsgálati cselekmények köre és ezek potenciális kockázatai, lehetséges eredményei. Arra is tekintettel kell lenni, hogy a versenyfelügyeleti eljárások egyik alapvető célja a kifogásolt magatartások, sérelmezett gyakorlatok korrekciója, így a közérdeket a minél gyorsabb és minél hatékonyabb (pl. a vizsgált magatartáson is túlmutató, nagyobb hatású) korrekció szolgálja.

A kötelezettségvállalás tartalmát illetően kiemelő, hogy a tartalmi elvárások közül az egyik legfontosabb a vállalás relevanciája, azaz hogy a kötelezettségvállalás ténylegesen a versenyhivatal által azonosított aggályok orvoslására kínáljon megoldást, vagyis a vállalás teljesítését követően a jogsértés megvalósításának valószínűsége érdemben csökkenjen. A Kötelezettségvállalási Közlemény szerint a hatóság előnyben részesíti a problémák gyökerére, okaira ható intézkedéseket az olyan vállalásokhoz képest, amelyek a versenyproblémák következményeit igyekeznek megoldani, enyhíteni.

A kötelezettségvállalás értékelése körében az eljáró versenytanácsnak tehát egyrészt arról kell döntenie, hogy az adott ügyben egyáltalán elfogadható-e kötelezettségvállalás, másrészt arról,

hogy az eljárás alá vont vállalása alkalmas-e arra, hogy azt határozatában – jogsértés vagy annak hiányának kimondása nélkül – az eljáró versenytanács kötelezettségként előírja.”

403. Az eljáró versenytanács a fentiek szerinti joggyakorlati megfontolásokat is szem előtt tartva tehát arra jutott, hogy a jelen ügyben a fent leírtak függvényében a közérdek hatékony védelmének biztosítása kötelezettségvállalás elfogadásával, még a kompenzációs érték, a fogyasztóknak címzett közvetlen kifizetések mértékének jelentős növelésével vagy a vállalás egyéb elemeinek bővítésével, további kiegészítésével sem garantálható. A jelen ügyben indokolt a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása (lásd a Kötelezettségvállalási Közlemény 11. pontját).

VIII.3. Összegzés

404. Megtévesztő mulasztást követ el az a vállalkozás, amely egy hosszabb értékesítési folyamat, foglalási rendszer működésének során egy adott lépésben (akár annak elején, akár annak további lépéseiben) úgy ösztönzi választásra a fogyasztókat (a jelen esetben úgy ajánl kiválasztásra különböző tartalmú és árú csomagajánlatokat), hogy azzal párhuzamosan, ugyanabban a lépésben nem tájékoztatja jól érthetően és jól észlelhetően (azaz hatékonyan) a fogyasztókat arról a lényeges információról is, hogy az adott ajánlatok tartalmát a vásárlási folyamat során, meghatározott díjakért máskor és máshogyan is elérhetik, összeállíthatják. Ezen információ (és ezzel együtt a szolgáltatási elemek tényleges vagy lehetséges díjai, költségei mint szintén lényeges, az előzőekkel szervesen összefüggő jellemzők ismeretének) hiányában ugyanis a fogyasztók

- nem lesznek abban a helyzetben, hogy a csomagajánlatok valós értékét, hasznosságát, ár-érték arányát megítélik, azaz jól, torzítatlanul döntsenek ezen ajánlatokkal kapcsolatban, továbbá
- azt feltételezhetik, hogy ha szükségük van a csomagajánlatok bármely elemére (adott esetben az utazáson kívül poggyászsra, Wizz Priority szolgáltatásra), akkor mindenképpen választaniuk is kell az alapszolgáltatáson kívüli ajánlatokból.

405. Ezt a választási helyzetet az eljárás alá vont szóhasználata is megerősítette, továbbá az eljáró versenytanács arra is figyelemmel volt, hogy nem lett volna annak külön-különösebb (formai, vizuális, tartalmi, megfogalmazásbeli) akadálya, hogy az eljárás alá vont a csomagajánlatok megjelenítésekor felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy

- a foglalási folyamat későbbi szakaszában a kész ajánlatokba foglalt egyes szolgáltatási elemek külön-külön is elérhetőek, megvásárolhatóak,
- nem szükségszerű választaniuk az összeállított csomagokból, ha az alapszolgáltatáson kívül másra is szükségük lenne,
- az egyes szolgáltatási elemek (jellemzői, lényege, díja, a hiányukban felmerülhető költségek) kapcsán hol találhatóak részletesebb információk, azokkal kapcsolatban hol lehet előzetesen tájékozódni,
- a leggyakoribb, jellemzően igénybe vett szolgáltatási elemek ára hogyan alakul az adott járat (és fuvardíj) esetében.

406. Az eljáró versenytanács szerint valójában a fentiekre még a csomagajánlatok ismertetését, az azok közötti választásra való felhívást megelőzően is sor kerülhetett volna, különösen úgy, hogy a járatok kiválasztását követően egyes díjtételek egyértelműen meghatározhatóak lesznek.

407. Az eljáró versenytanács nem vitatja azt, hogy egy-egy csomag ára akár kedvezőbb is lehet a fogyasztók számára, amennyiben minden egyes szolgáltatási elemre igényt tartanak, azonban egyúttal az is megállapítható a feltárt mentések alapján, hogy amennyiben egy fogyasztó csak pl. fedélzeti poggyással vagy feladott poggyással egészítené ki a megvásárolni tervezett

alapszolgáltatást (mert további szolgáltatási elemekre, pl. elsőbbségi szolgáltatásokra vagy prémium ülőhely választásra nem tart igényt), abban az esetben kedvezőbb áron juthat a csomagok kiválasztása nélkül az általa kívánt szolgáltatáshoz. Azonban ha a foglalási folyamat első pontján ezzel nincs tisztában, nem látja át a fogyasztó, akkor nem reális, hogy később kezd el számolgatni, visszalépni, módosítani (előzetes tapasztalat nélkül), hanem benne „ragad” abban a csomagban, amelyiket kiválasztotta az első lépésnél (ahogyan arra az eljárás alá vont is felhívta: „Válasszon csomagot”).

408. Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet egy szolgáltatás (adott esetben az automatikus utasfelvétel) egyértelmű elhatárolások, lényegi ismertetések nélküli és az esetlegesen fennálló korlátokat figyelmen kívül hagyó bemutatása és értékesítése is, különösen úgy, ha közben a kommunikációban egy másik szempont (beszállókártya megküldése) hangsúlyos szerepet kap.

VIII.4. A jogkövetkezmények

409. Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján megszüntette

- az 1008/2008/EK rendelet 23. cikk (1) bekezdése, valamint
- az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja
alapján értékelt magatartások tekintetében.

410. Az eljáró versenytanács megállapította a Tpv. 76. § (1) bekezdés f) pontja alapján, hogy a Wizz Air tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat / folytatott, azzal, hogy

- 2018 novemberétől a 2024. májusi módosításokig az online repülőjegy vásárlásának folyamatában elhallgatta, illetve időszerűtlen módon bocsájtotta a fogyasztók rendelkezésére azt a jelentős, lényeges információt, hogy a Basic csomagopció, azaz az alapszolgáltatás választása esetén is van lehetőség meghatározott áron Wizz Priority szolgáltatás, illetve feladott poggyász szolgáltatás megrendelésére, amivel megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt magatartást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
- 2019 decemberétől kezdődően megvalósítja az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást az automatikus utasfelvételi szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatával, és ezzel megsérti az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

411. Figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács rendelkezésére álló információk¹¹¹ szerint az utóbbi magatartás jelenleg is folyamatban van, az eljárás alá vont nem módosította vonatkozó tájékoztatási gyakorlatot, így az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés h) pontja alapján a rendelkező részben foglalt eltiltásról és igazolási kötelezettségről döntött. Az eljáró versenytanács nem kívánta pontosan meghatározni a szükséges módosításokat, annak többféle képpen is megfelelhet a vállalkozás. A legfontosabb szempontok, hogy

- az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos tájékoztatás pontos, közérthető legyen, abban a beszállókártyára vonatkozó információk objektív módon és kiegyensúlyozottan szerepeljenek,
- az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos döntések és tájékoztatások fizikailag is elkülönüljenek a manuális utasfelvételtől,
- a fogyasztók kapjanak arról időszerű információt a kiválasztott járatokkal összefüggésben, ha olyan repülőtér érintett, ahol mindenképpen szükséges a reptéri utasfelvétel.

¹¹¹ VJ/1-85/2023. számú oldalmentések

412. Akár az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatában az automatikus utasfelvétel kapcsán felajánlott vállalások,¹¹² a tervezett intézkedések és a kommunikációs kiegészítések, módosítások is célszerűek lehetnek.
413. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a jogsértések jellegére, súlyára, a jogsértés körülményeire, illetve a piaci viszonyokra is tekintettel a Tpvt. 76. § (1) bekezdés k) pontja és a Tpvt. 78. § (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben, különös figyelemmel a generális és speciális prevencióra.
414. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2021. számú közleménnyel módosított 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpvt. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
415. A Tpvt. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
416. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
417. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
418. A versenyfelügyeleti kiinduló összegének a megállapítása során a versenytanács főszabály szerint a jogsértő kereskedelmi gyakorlat költségéből számol, azonban a jelen ügyben (elsősorban) saját honlapi kommunikációról van szó, így a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat kapcsán az eljárás alá vontnak nem merült fel közvetlen költsége.
419. A Bírságközlemény 19-21. pontjai értelmében, ha a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot vagy ha azokra vonatkozóan még a becsléshez szükséges mértékben sem állnak rendelkezésre megbízható adatok, úgy árbevétel alapú bírságolási módszer alkalmazandó. Ha egyértelműen beazonosítható a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált

¹¹² VJ/1-80/2023. számú irat melléklete

nettó árbevétel (például mert a kereskedelmi gyakorlat, illetve általában a forgalmazás a jogsértő kommunikációra épült), úgy az eljáró versenytanács azt tekinti a bírság kiinduló összegének, ennek hiányában a jogsértéssel érintett árukból a jogsértés időszaka alatt realizált nettó árbevétel 10%-át veszi figyelembe.

420. Az eljáró versenytanács az előzetes álláspontban felvázolt módszerhez képest, az eljárás alá vont által benyújtott bizonyítékok és nyilatkozatok mérlegelésével módosította a versenyfelügyeleti bírság kiinduló összegének meghatározását, az eljárás alá vont számára kedvező módon, az alábbiak szerint:

- a két jogsértés párhuzamos fennállásának időszakában hazai kiindulási ponttal vagy célállomással a magyar nyelvű weboldalon (<https://wizzair.com/hu-hu#/>) realizált bevételek (mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft, lásd a III.4. Bevételi adatok című pontot) 10%-át vette figyelembe ([ÜZLETI TITOK] Ft), mivel az eljárás alá vont értékesítési gyakorlata nem pusztán a jelen ügyben vizsgált jogsértésekre épül, illetve az eljárás alá vont kommunikációja nem épül tisztán jogsértő tartalmakra,
- mivel a csomagdíjakból származó bevétel kb. a bevételek [ÜZLETI TITOK], így az eljáró versenytanács a [ÜZLETI TITOK] Ft-os összegnek a [ÜZLETI TITOK]-át vette alapul ([ÜZLETI TITOK] Ft),¹¹³ majd ebből az összegből levonta az utazási irodákon keresztül realizált bevételi arányt (a bevételek mintegy [ÜZLETI TITOK]-át).

421. A fentiek szerint kalkulált mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft-ot tekinti az eljáró versenytanács a bírság kiinduló összegének.

422. Az eljáró versenytanács szerint ezen összeg nagyságrendje azzal is összhangban van, hogy pusztán az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos jogsértő magatartásból az eljárás alá vontnak 2024. januárig [ÜZLETI TITOK] Ft bevétele származott, miközben a minta alapján a fogyasztók közel fele nem is vette igénybe, illetve nem is tudták volna igénybe venni, így ezen összeg egy jelentős része jogtalan előny, illetve a fogyasztói oldalon kár, indokolatlan kiadás lehetett. Szintén indokolatlan kiadása, anyagi kára származhatott a fogyasztók egy jelentős részének abból, hogy a foglalás elején, a vásárlásra való felhívás idején nem volt előttük ismert az önállóan, csomagokon kívül feladott poggyászok, illetve igénybevehető egyéb kényelmi szolgáltatások lehetősége és díja, így akár számukra pénzügyileg kedvezőtlenebb döntést is hozhattak. Mindezek is megalapozzák a fenti kiinduló összeg mértékét.

423. Az eljáró versenytanács éppen az előzőek miatt nem fogadta el az eljárás alá vont azon érvét, hogy enyhítő körülményként kellene figyelembe venni azt, hogy hátrányt, fogyasztói kárt nem okozott – hiszen ez egyrészt nem állapítható meg, sőt fogyasztói kár valószínűsíthető, másrészt az okozott hátrány vagy az elért előny hiánya nem minősül enyhítő körülménynek a gyakorlat alapján (miközben a jogsértéssel elért előny a bírságot érdemben növelő tényező lehet, lásd a Bírságközlemény V.2. fejezetét).

424. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően került sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget.

425. Az eljáró versenytanács az alábbi (kiemelt súllyal figyelembe vett) enyhítő körülményeket azonosította:

- a magatartás abbahagyása körében (lásd a Bírságközlemény IV.2.1. fejezetét) az eljárás alá vont kötelezettségvállalása körében előadott, majd időközben 2023. októberben végrehajtott módosításokat (mintegy [ÜZLETI TITOK]-os súlyú enyhítő körülmény),

¹¹³ Ezzel együtt az eljáró versenytanács szerint nem csak a csomagokat választók esetében áll fenn a megtévesztésre való alkalmasság, azonban az arányosítást így is megfelelőnek találta.

- a magatartás korrekciója körében (lásd a Bírságközlemény IV.2.2. fejezetét) a 2024. májusban végrehajtott módosításokat, amelyek végrehajtását követően a vizsgált kereskedelmi gyakorlat is érdemben változott (mintegy [ÜZLETI TITOK]-os súlyú enyhítő körülmény),
 - egyéb szempontként kivételesen (lásd a Bírságközlemény IV.2.5. fejezetét) a fogyasztói kör azon – az eljárás alá vont által bemutatott – jellemzőit, hogy nem elhanyagolható arányban választanak a fogyasztók kiegészítő szolgáltatásokat, így poggyászt is az alapszolgáltatáshoz is, illetve nem elhanyagolható a „visszatérő” fogyasztók aránya, akik előzetes tapasztalattal bírnak akár más piaci szereplők gyakorlatán keresztül (mintegy [ÜZLETI TITOK]-os súlyú enyhítő körülmény).
426. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette azonban figyelembe az eljárás alá vont érvei ellenére (némileg csökkentve ugyan a súlyosítás mértékét) az alábbiakat:
- magasabb, mintegy [ÜZLETI TITOK]-os mértékű súlyosító tényezőként, hogy a jogsértő időszak huzamosabb ideje, évek óta tart, illetve tartott, és ettől függetlenül is széles fogyasztói kört érhetett el (lásd a Bírságközlemény 34. pontját),
 - kisebb, mintegy [ÜZLETI TITOK]-os mértékű súlyosító körülményként a jogsértő magatartások kapcsán az eljárás alá vont felróhatóságát, figyelemmel arra, hogy eljárásban két, egyébként önállóan is megítélhető jogsértő magatartás vizsgálatára is került sor (lásd a Bírságközlemény 41. pontját), azzal együtt, hogy a piaci gyakorlatra figyelemmel a súlyosítás mérték alacsonyabb.
427. A fentiek alapján kalkulált bírság alapösszege a kiinduló összegnél alacsonyabb, mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft.
428. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tpv. 78. § rendelkezéseiben meghatározott bírság maximumának figyelembevételére.
429. Az eljáró versenytanács nem ért egyet az eljárás alá vonttal a visszaesés kapcsán releváns kalkulációt, szorzókat illetően, ugyanis az eljárás alá vont a Bírságközlemény értelmében (annak 55. pontja alapján) többszörösen visszaesőnek minősül: a fenti hivatkozott, 2020. július 23-án hozott elmarasztaló versenyhivatali döntésen túl az illetékes kormányhivatal is legalább 20 ügyben állapított meg jogsértést (csak az elmúlt 5 évben, a további döntéseket nem is tartotta indokoltnak az eljáró versenytanács feltárni a számosságra is tekintettel). Figyelemmel arra, hogy a korábbi (VJ/31/2019. számú) versenyfelügyeleti eljárásban más jogalapon értékelt, más szolgáltatási elemek kapcsán tett megtévesztő állítás miatti számonkérésre került sor nagyságrendileg 4 évvel ezelőtt, továbbá bírságot a magatartás súlya és a korrekciók miatt nem határozott meg a Versenytanács, illetve a kormányhivatali határozatok esetében a hasonlóság mértéke nem állapítható meg, ezzel együtt tényszerűen a verseny érdemi érintettségét el nem érő, kisebb súlyú ügyekben születtek ezen döntések, így az eljáró versenytanács a jelen ügyben csak minimálisan, mintegy [ÜZLETI TITOK]-kal emelte meg a bírság alapösszegét. Az eljáró versenytanács ebben a körben visszautal a K.702.581/2022/11. számú Fővárosi Törvényszéki ítélet visszaesés körében tett mondásaira. Az így meghatározott bírság összege 307.824.000 Ft.
430. Az eljáró versenytanács szerint az összeg mértéke miatt nem indokolt sem a jogsértéssel elért előny, sem az elrettentő hatás érdekében tovább növelni, vagy bármely okból csökkenteni a fenti összegben meghatározott bírságot. A meghatározott összeg továbbá meg sem közelíti a törvényi maximumot, ami a 3.993.347.000 EUR-os előző évi nettó árbevétel 13%-a, azaz 519.135.110 EUR (kb. 197.785.285.558 Ft¹¹⁴).
431. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kiszabott bírság összege összhangban van a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésével is – figyelemmel az eljárás alá vont bevételeire, az érintett időszak

¹¹⁴ A 2023. március 31-én érvényes 380,99 Ft/EUR MNB árfolyammal számolva. <https://www.mnb.hu/arfolyam-tablázat?deviza=rbCurrencyActual&devizaSelected=EUR&datefrom=2023.+03.+31.&datetill=2023.+03.+31.&order=1>

hosszára és a sértett fogyasztói kör számosságára, az okozott fogyasztói sérelem mértékére, jellegére, valamint az eljárás alá vont visszaeső voltára, ami azt sugallja, hogy a korábbi jogkövetkezmények nem rettentették el, illetve nem ösztönözték megfelelően a jogkövető (a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat kerülő, megelőző) magatartások iránti elköteleződésben.

IX.

Egyéb eljárási kérdések

IX.1. Az eljárás alá vont kérelmei a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően

432. Az eljárás alá vont a VJ/1-80/2023. számú iratban újabb tárgyalás tartását kérelmezte annak érdekében, hogy a kötelezettségvállalás keretei tisztázására kerüljenek és bemutassa azt, hogy a járatkésések fogyasztóvédelmi aspektusai, illetve a hatósághoz esetlegesen beérkező jelzések egyáltalán nem tekinthetők relevánsnak a jelen eljárásban vizsgált magatartások kapcsán.
433. Az eljárás alá vont a VJ/1-84/2023. számú iratban továbbá hatóság [az Ákr. 25. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti] megkeresése iránti kérelmet terjesztett elő. Indokolásul előadta, hogy a pénzügyi teljesítőképességének igazolása érdekében álláspontja szerint szükséges és indokolt az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatkezelési Hatósági Főosztályának (a légügyi hatóság) megkeresése. A légügyi hatóság birtokában van ugyanis az eljárás alá vont által korábban, 2024 áprilisában benyújtott jelentés, amellyel az eljárás alá vont minden kétséget kizáróan igazolhatná, hogy a bejegyzett végrehajtási záradékok mennyiben érintik a társaság pénzügyi teljesítőképességét és azt, hogy végrehajtási eljárások rendezéséhez ténylegesen megfelelő pénztartalékkal rendelkezik.
434. Továbbá az eljárás alá vont álláspontja szerint a megnövekedett légiforgalom miatti járatkéséseket és az ezzel kapcsolatos utaspanaszokat illetően is a légügyi hatóság rendelkezhet azokkal az információkkal, miszerint a problémák okainak túlnyomó többsége a társaság ellenőrzési körén kívül esik és a legjobb szándéka ellenére sem tudja elkerülni az ebből adódó esetleges fogyasztói kellemetlenségeket és egyéb hátrányos következményeket.
435. Az eljárás alá vont szerint tehát pénzügyi teljesítőképessége és a légiforgalmi problémák okai kapcsán (melyek nem hozhatók összefüggésbe a jelen versenyfelügyeleti eljárás körében vizsgált magatartásokkal) is megfelelő adatokat és információkkal rendelkezik a légügyi hatóság.
436. Az eljáró versenytanács azonban egyik kérelmet sem tartotta megalapozottnak, sem a hatósági megkeresést, sem újabb tárgyalás (vagy kevésbé formális ügyfél-meghallgatás) tartását nem tartotta indokoltnak vagy szükségesnek az alábbiak figyelembevételével:
- a fenti eljárási cselekmények hiányában is rendelkezésre állnak a döntéshez szükséges információk, sem a sérelmezett magatartások megítélését, sem a jogkövetkezmények alkalmazását, a kötelezettségvállalás elfogadásának mérlegelését nem befolyásolná (az eljárás alá vont számára kedvező módon) sem az újabb (egyébként formálisan nem is értelmezhető) tárgyalás, sem a légügyi hatóságtól kapott válasz,
 - az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyától függetlenül a jelenleg tapasztalt problémák, fogyasztói jelzések, sérelmek, így ebből a szempontból sincsen annak jelentősége, hogy az utóbbiakért ki és hogyan felelős, a fennálló helyzet komolysága és hatása azonban – a felelősöktől függetlenül – nem vitatható, köztudomású, illetve a tájékoztatási kötelezettségek nemcsak a felelősöket terhelik,
 - az eljáró versenytanács nem vitatja az eljárás alá vont pénzügyi teljesítőképességét, a bejegyzett végrehajtások sem azért relevánsak, mert az eljáró versenytanács azt feltételezte, hogy az eljárás alá vont ezeken nem tudja vagy kívánja rendezni, hanem mert az eljárás alá vont különböző kötelezettségekkel kapcsolatos hozzáállását bizonyos szempontból tükrözi,

- az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően is több nyilatkozatot, beadványt be tudott nyújtani az eljáró versenytanács felhívásának a hiányában is, illetve az eljáró versenytanácsnak kérdései tisztázására akár újabb adatkérő végzést is kiadhatott volna, amennyiben azt indokoltnak tartotta volna,
- az eljáró versenytanács döntése szempontjából az eljárás alá vont pénzügyi teljesítőképessége és a légitforgalmi problémák okai nem relevánsak (az eljárás alá vont vonatkozó nyilatkozatait az eljáró versenytanács egyébiránt nem is vitatja, hiszen a magatartás értékelése körében nem is relevánsak), a válaszok a döntést nem befolyásolnák.

437. A fentiek miatt az eljáró versenytanács egyik kérelemnek sem adott helyet, azzal, hogy álláspontja szerint ezzel az eljárás alá vont védekezéshez való joga és egyéb érdekei nem sérültek.

IX.2. Eljárási kérdések

438. A bírságnak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).

439. A Tpv. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.

440. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

441. A Tpv. 84/B. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló az eljáró versenytanács döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki.

442. A Tpv. 84/C. §-a értelmében, ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.

443. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.

444. A Tpv. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata

ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

445. A Tptv. 82. § (5) bekezdése alapján az eljáró versenytanács vagy az eljáró versenytanács előadó versenytanácsstagjának önálló jogorvoslattal támadható végzése a végzés közlésétől számított nyolc napon belül támadható meg közigazgatási perben.
446. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
447. Az E-ügyintézési tv. 9. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
448. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
449. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
450. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
451. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2024. augusztus 2.

dr. Szoboszlai Izabella
előadó versenytanácsstag

dr. Kóhalmi Attila
versenytanácsstag

dr. Pánczél Márk
versenytanácsstag