



---

VERSENYTANÁCS

---

**Vj/090-33/2011.**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az Oppenheim Ügyvédi Iroda által képviselt **Wizz Air Hungary Légitársasági Kft.** (Vecsés) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indult eljárásban meghozta az alábbi

**h a t á r o z a t o t .**

A Versenytanács megállapítja, hogy a Wizz Air Hungary Légitársasági Kft. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a 2011. január 5. és 9. között lebonyolított „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott rádióreklámjaiban elhallgatta, hogy a meghirdetett ajánlat csak egy útra érvényes, megsértve ezzel az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében, így az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

A Versenytanács megállapítja, hogy a Wizz Air Hungary Légitársasági Kft. által 2011. január 1. és 2011. november 21. között – nyomtatott sajtóban, online bannereken és hírlevelekben – közzétett marketing-kommunikációja esetében

- a 2011. január és 2011. szeptember 20-a között folytatott kereskedelmi kommunikációi a „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott rádióreklámok kivételével nem voltak jogsértőek,
- a 2011. szeptember 20-a után közzétett kereskedelmi kommunikációi közül a következők jogsértőek:
  - az „Itt a csizma” elnevezésű kampányban 2011. szeptember 12-30. között alkalmazott online banner 2011. szeptember 20-át követően történő közzétevése és 2011. október 1-31. között alkalmazott online banner;
  - az „Itt a csizma” elnevezésű kampányban a nyomtatott sajtóban 2011. szeptember 15. és október 23. között közzétett reklám 2011. szeptember 20-át követően történő közzétevése és a nyomtatott sajtóban 2011. szeptember 29-én közzétett reklám,
  - a „Vegye fel a kesztyűt” elnevezésű kampányban a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok,

mivel azok közzétételeivel a Wizzair Hungary Légitársasági Kft. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor elhallgatta, hogy a fogyasztó által fizetendő végső árat befolyásoló foglalási díj mértéke függ a fogyasztó által választott fizetési módtól, ezen, az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket megvalósító magatartással megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételétől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, vagy ajánlott levélként postára adott keresettel lehet kérni.

\*\*\*

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az Oppenheim Ügyvédi Iroda által képviselt **Wizz Air Hungary Légi közlekedési Kft.** (2220 Vecsés, Lőrinci u. 59.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indult eljárásban meghozta az alábbi

### **v é g z é s t .**

A Versenytanács a Wizz Air Hungary Légi közlekedési Kft. online foglalási rendszere alapbeállítására vonatkozó kereskedelmi gyakorlata kapcsán – az ár-összehasonlító oldalak által megjelentetett Wizz Air ajánlatokra kiterjedően is – az eljárást a Tptv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint megszünteti.

A végzés felülvizsgálatát a kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, vagy ajánlott levélként postára adott jogorvoslati kérelemmel lehet kérni.

\*\*\*

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

## **Indokolás**

### **I.**

#### **Az eljárás tárgya**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2011. november 21-én annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Wizz Air Hungary Légi közlekedési Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont, Wizz Air) ellen, hogy az eljárás alá vont 2011. január 1. és 2011. november 21. között a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában, illetve 7. §-ában foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, azzal, hogy
  - honlapján a járatok keresésekor, a foglalási folyamat első lépésében megadott repülőjegy árak a foglalási folyamat végére megemelkednek, mert a fogyasztók jelentős hányadánál felszámításra kerül egy – a fizetési módtól függően különböző mértékű – ún. foglalási díj. A foglalási folyamat kezdetén automatikusan beállított fizetési mód opció (Wizz Air hitelkártyával történő vételár-kiegyenlítés) esetén nem kerül foglalási díj felszámításra, azonban ez a fogyasztóknak csak rendkívül szűk köre esetében alkalmazható, más fizetési módok választása esetén ugyanakkor a vételár – a foglalási díj beépítése révén – magasabb,
  - a kedvezményes, foglalási díjat nem tartalmazó árak további, repülőjegyek értékesítésével is foglalkozó internetes oldalakon, marketingkommunikációs eszközökön is megjelennek, a fogyasztók számára az árak összehasonlításából így úgy tűnhet, hogy az eljárás alá vont rendelkezik a legalacsonyabb árakkal, ugyanakkor a

ténylegesen alkalmazott ár – a foglalási díj beépítése révén – jellemzően magasabb lesz, s ennél fogva foglalási díjat nem tartalmazó árnak az ár-összehasonlítás alapjául vétele megtévesztő lehet,

- egyes kereskedelmi kommunikációiban nem szerepelt, hogy a megadott repülőjegy ára nem tartalmazza a foglalási díjat, illetve nem oda-vissza útra érvényes, hanem csak egy útra.

## II.

### Az eljárás alá vont

2. A Wizz Air vállalkozáscsoport menetrendszerű légi személyszállítási szolgáltatásokat nyújt Európán belül. A Wizz Air 2011-ben 1.359.000 utast szállított Magyarországon, 13%-kal többet, mint 2010-ben. Ez az utasszám a Budapest Airport 2011-ben lebonyolított utasforgalmának több mint 14,5 %-át jelenti.
3. A Wizz Air Holding Plc. és a Wizz Air Polska Sp. z.o.o tulajdonában lévő eljárás alá vont 2010. évi nettó árbevétele 621.010.000 euró volt. A 2010/2011. pénzügyi évre vonatkozóan a Magyarországon eladott repülőjegyekből származó árbevételre vonatkozó adatot a Vj-90-003/2011. számú irat 5. pontja tartalmazza.
4. A Wizz Air Budapestről számos járatot indított a vizsgált időszakban. Kiemelendő, hogy
  - A Wizz Air a Budapest-Antalya viszonylaton közlekedő, 2011. június 8. és szeptember 17. között üzemeltetett járatra a fogyasztók csak oda-vissza útra tudtak foglalni,
  - az Budapest-Isztambul viszonylatra is csak oda-vissza útra szóló jegy volt foglalható.
5. Az elmúlt években a Versenytanács a fogyasztók irányában a légi személyszállítással összefüggésben megvalósult kereskedelmi gyakorlatok tárgyában több határozatot hozott, több vonatkozásban is állást foglalva a fogyasztókat megcélzó kereskedelmi kommunikációk minimális tartalmi elemeit illetően (pl. Vj-72/2005., Vj-74/2006., Vj-147/2006., Vj-4/2007., Vj-25/2007., Vj-43/2007., Vj-75/2007., Vj-178/2007., Vj-35/2008.).
6. A Versenytanács a Vj-4/2007/20. számú határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2005. és 2006. évi egyes reklámjaiban a szolgáltatásainak áráról a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott. A Versenytanács az eljárás alá vontat 20.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte.  
A Fővárosi Bíróság 11.K. 33.723/2007/15. számú jogerős ítéletében a határozattal szemben benyújtott keresetet elutasította.
7. A Versenytanács Vj-178/2007/23. számú határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont 2007-ben alkalmazott tájékoztatási gyakorlata a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas volt azáltal, hogy a reklámozott repülőjegyek árával kapcsolatos tájékoztatásai megtévesztőek voltak, illetve a repülőjegyekkel kapcsolatosan reklámozott egyes kedvezmények nem tükrözték a fogyasztó számára valós megtakarítást. A Versenytanács az eljárás alá vontat 20.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte.  
A Fővárosi Bíróság 2.K. 33.036/2009/10. számú ítéletével a határozatot megváltoztatta és a bírságot 18.570.000 Ft-ra mérsékelte, ezt meghaladóan a keresetet elutasította.  
A Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.585/2010/8. számú ítéletében az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta.

A felülvizsgálati kérelem benyújtását követően a Kúria a Fővárosi Ítéletábla ítéletét hatályában fenntartotta.

### III.

#### Az eljárás alá vont foglalási rendszere

8. A Wizz Air által működtetett repülőjáratokra az utasok
  - on-line a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalon,
  - utazási irodák útján, valamint
  - más közvetítőkön keresztülfoglalhatnak repülőjegyet, azzal, hogy ez utóbbi két esetben is a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalon történik a foglalás.
9. Ezen kívül a foglalás történhet még
  - a repülőtéren a Wizz Air partnereinél, illetve
  - a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül,amely esetekben a tájékoztatás a partner, illetve az ügyfélszolgálat feladata, s a tájékoztatás tartalma megegyezik a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalon található információkkal.
10. Az értékesített repülőjegyek lefoglalása döntő részben a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalon keresztül került lebonyolításra 2010. augusztus 1. és 2011. július 31. között.
11. Az eljárás alá vont előadása szerint az általa működtetett foglalási rendszerből egyértelműen nem lehet kinyerni a foglalással végződő adatlekérések számát.
12. A fogyasztók a repülőjegyek foglalásakor az alábbi fizetési módok közül választhatnak:
  - banki átutalás,
  - bankkártyával történő fizetés (Wizz Air hitelkártya, Visa és Mastercard kártyák, Maestro kártya)
  - Wizz számlán keresztül történő fizetés.
13. A fogyasztóknak foglalási díjat kell fizetniük személyenként és járatonként. A foglalási díjak mértéke a fizetés módjától függően eltérő. Az eljárás alá vont honlapján (a 2011. október 13-i állapot szerint) a díjak mértéke az alábbiak szerint alakult:

Fizetési mód	A foglalási díj mértéke 2011. január 1.	Díj változásának napja/mértéke
Wizz Air hitelkártya	0Ft	0 Ft
Visa és Mastercard kártyák	1375 Ft	2011. június 3.: 1650 Ft 2011. szeptember 20. - november 21.: 2200 Ft
Maestro kártya	n/a	2011. szeptember 20. - november 21.: 1650 Ft
Banki átutalás	688 Ft	2011. április 28.: 1375 Ft 2011. június 3.: 1650 Ft 2011. szeptember 20. - november 21.: 1100 Ft
UATP kártyák	N/a	N/A
Nagyobb összegű elszámolások üzleti ügyfelekkel (repülőtéri értékesítés/ utazásszervezők)	N/A	N/A

14. A Wizz Air hitelkártyák a Wizz Air védjegyével és márkanévvel ellátott lakossági (hitelkártya vagy betéti) bankkártyák, amelyek az Erste Bank Nyrt.-vel együttműködve, co-branded kártyaként kerülnek kibocsátásra. A Wizz Air hitelkártyák díjait, illetve használatukkal kapcsolatos járulékokat, és költségeket az Erste Bank Nyrt. határozza meg, azokat az általa kiadott hirdetések tartalmazzák. Az eljárás alá vont által szolgáltatott adatokból megállapíthatóan a Wizz Air hitelkártya alkalmazására a foglalások töredéke esetén került sor.
15. Más, fapados légitársaságnak tekinthető piaci szereplők is alkalmaznak foglalási/adminisztratív, stb. díjat (az elnevezés másodlagos).
16. Az eljárás alá vont honlapján, a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) felületen (a 2011. augusztus 23-i állapot szerint) a foglalás menete az alábbi lépésekből állt:

1. *Keresés* a fogyasztó kiválasztja az úticélt, ahová szeretne utazni és az időpontot.

2. *Kiválasztás* az úticél kiválasztását követően a képernyő jobb szélén megjelenik a repülőjegy ára az adókkal és illetékekkel (mint el nem kerülhető díjakkal), valamint automatikus beállításként megjelenik, hogy az ár magyar forintban értendő, s a fizetési mód automatikusan beállításra kerül akként, hogy a fogyasztó Wizz Air Hitelkártyával rendelkezik. Az eljárás alá vont honlapján elsődlegesen a Wizz Air Hitelkártyára vonatkozó, 0 Forintos foglalási díjjal megállapított árat teszi közzé, a foglalási rendszer alapbeállításaként.

Az utasnak kattintással el kell fogadnia az eljárás alá vont Üzletszabályzatát, amely a foglalási díjra vonatkozó tájékoztatás gyanánt a honlapon közzétételre kerülő információkra utal.

A Kiválasztás szakaszban mind a fizetési mód (Wizz Air kártya, Visa, Mastercard, etc.), mind a valutánem (HUF, EUR, etc.) ún. legördíthető mezőben van, így mindkettő már ebben a fázisban megváltoztatható, a képernyőn a foglalási díjjal növelt ár feltüntetésre kerül:

- ha a fogyasztó átállítja a fizetés módját a repülőjegy árához automatikusan hozzáadódik a megfelelő foglalási díj, melynek mértéke nem egységes, a választott fizetési mód (Visa vagy Mastercard, Maestro, banki átutalás vagy Wizz Air Hitelkártya) függvénye, és már ebben a foglalási fázisban megismerhető;
- ha a fogyasztó ezen első lépésben nem változtatja meg a fizetési módot, arra a Vásárlás fázisában nyílik újra lehetősége, ahol az átállítás után feltüntetésre kerül a foglalási díjjal növelt teljes ár.

3. *Kapcsolat* az utas adatainak rögzítésére kerül sor.

4. *Utasok* az utas kiválaszthat különböző repüléshez kapcsolódó szolgáltatásokat külön, díjfizetés ellenében (pl. elsőbbségi beszállás, utasbiztosítás, járatmódosítás lehetősége, reptéri

transzfer, SMS-ben küldött visszaigazolás a foglalásról, késési jótállás, poggyász vásárlása, reptéri utasfelvétel biztosítása). Ezek többletszolgáltatások ára vagy a szolgáltatás megjelenítésével egyidejűleg olvasható/ vagy a szolgáltatás kiválasztását követően.

#### 5. Vásárlás

ebben a szakaszban kerül a fizetendő teljes összeg feltüntetésre (a foglalási díj mértékével együtt) attól függően, hogy az utas milyen fizetési módot választott. Az utas – ha kártyával fizet – ebben a szakaszban kerül sor a bankkártya adatok megadására és a repülőjegy ellenértékének megfizetésére.

A foglalási díj kapcsán az alábbi tájékoztatás olvasható: „A foglalási díj járatonként és utasonként automatikusan hozzáadódik a foglalás végső árához, amint Ön kiválasztja a fizetésre szánt hitelkártya típusát. (MasterCard/Visa: 1650 Ft) A Wizz Air elfogadja a Visa Elektron kártyákat. Ha ön Visa Elektron kártyával szeretne fizetni válassza a 'Visa/ Visa Elektron' opciót a legördülő listából. Figyelmeztetjük azonban, hogy egyes kártyakibocsátó bankok nem engedélyezik a VISA elektron kártyák internetes fizetési opcióját.”

#### 6. Visszaigazolás

Az utas a honlap felületen, illetve elektronikus levélben is visszaigazolást kap a foglalásról.

17. A mindenkori díjak mértéke a Wizz Air honlapjának kezdőoldaláról a „hasznos Információ” menüpont „Szolgáltatási díjak” alpontban ismerhetők meg.

### IV.

#### Árakat összehasonlító internetes oldalak

18. A fogyasztók számára a különböző vállalkozások által kínált repülőjegyek árának összehasonlítását kínáló internetes oldalak (pl. korábban a [www.webrepjegy.hu](http://www.webrepjegy.hu), jelenleg a [www.repjegy.hu](http://www.repjegy.hu), a [www.repulojegy.hu](http://www.repulojegy.hu) és a [www.2fly.hu](http://www.2fly.hu) oldalak) kapcsán kiemelő, hogy
- az eljárás alá vont által értékesített repülőjegyek árának megjelenítésekor nem tüntette fel a foglalási díjat, illetve e körben előfordult, hogy az eljárás alá vont repülőjegyeinek foglalási díj hozzászámítása nélküli árát adták meg legolcsóbb ajánlatnak,
  - ha az egyes repülőjegyek árához a foglalási díj is hozzáadásra kerül volna, nem biztos, hogy az eljárás alá vont ajánlatát lehetett volna a legolcsóbbnak tekinteni,
  - az oldalakat üzemeltető utazási iroda az eljárás alá vont által felszámított foglalási díj mellé szolgáltatási díjat számított fel, illetve
  - a foglalás nem közvetlenül az eljárás alá vont honlapján bonyolódott le.
19. Az érintett ár-összehasonlító oldalakat a Weco Online Kft. üzemelteti, az Amadeus GDS (Global Distribution System) rendszert használva, amely olyan globális elosztási rendszer, amelybe utazási szolgáltatók (menetrend szerinti és diszkont légitársaságok, szállodák, bérutó cégek, vasúti szolgáltatók stb.) központilag töltik fel kínálatukat, önkéntes alapon, szabad helyeik és áraik megjelölésével. Számos légitársaság nem használja az Amadeus rendszert, ilyen a Wizz Air is: nem szolgáltat adatokat az Amadeus adatbázisába (Vj-090-31/2011. sz. irat).

20. Az Amadeus rendszert Magyarországon elsősorban saját és más szolgáltatók tartalmának értékesítése céljából utazási irodák, valamint légitársaságok alkalmazzák. Az Amadeus rendszer szabad ki- és belépést enged a világ bármely légitársaságának, hogy menetrendjét és szabad helyeit, valamint árinformációit publikálja. Az Amadeus GDS összekötésben van a hagyományos légitársaságok informatikai rendszerével, onnan kéri le a járatokon a helyek rendelkezésre állását és árát. A Weco Online Kft. által üzemeltetett oldalak az Amadeus által kapott adatokat jelenítik meg.
21. Az Amadeus Magyarország Kft. nem áll szerződéses jogviszonyban az eljárás alá vonttal, az adatok forrásának egy TravelFusion nevű nemzetközi vállalkozást jelölt meg. A TravelFusion és a Wizz Air között szerződéses kapcsolat van, a Wizz Air nyilatkozata alapján a nevezett cég regisztrált utazási irodának minősül a Wizz Air rendszerében és a jegyek értékesítését e szerint végezheti.
22. A Wizz Air regisztrált irodának tekinti a bizományos által üzemeltetett olyan utazási irodát, amely a Wizz Air honlapján történő regisztrációval elfogadja a Wizz Air az együttműködési megállapodásban foglalt szerződési feltételeit, amelyek egyebek között rögzítik, hogy
- a Bizományos a szerződés alapján végzett bizományosi tevékenysége során a Megbízó nevében szerződés kötésére jogosult. A szolgáltatások értékesítése a Wizz Air nevében történik, a Wizz Air által megadott tarifa szerint, a Wizz Air mindenkor hatályos Üzletszabályzata alapján. A Bizományos ezen feltételektől és kondícióktól nem térhet el, azokat nem módosíthatja,
  - a helyfoglalási tranzakció a Wizz Air honlapján üzemeltetett helyfoglalási rendszeren vagy a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történik,
  - a Wizz Air mindenkor irányadó tarifáit és személyszállításra vonatkozó feltételeit az általa üzemeltetett ([wizzair.com](http://wizzair.com)) honlapon közzéteszi.
23. A regisztrált utazási irodák a bizományosi szerződés előírásainak megfelelően a Wizz Air-től eltérő adatot megjeleníteni nem képesek, az adatok tartalmára ráhatásuk nincsen.
24. Az ár-összehasonlítást végző oldalaknak lehetőségük van arra, hogy a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalán mint regisztrált utazási irodák értékesítsék a Wizz Air által felkínált jegyeket, s kapcsolják be a foglalni szándékozó fogyasztót a jegyvásárlás [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalon található felületére. A vonatkozó szerződés értelmében az ilyen partnerek a Wizz Air által publikált áraktól eltérő árakat nem kommunikálhatnak.
25. Ezekben az esetekben a fogyasztók a [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com) oldalra kerülnek átirányításra a foglalási folyamat során.
26. Az átirányítás során a fogyasztó az eljárás alá vont hivatalos oldalával a járat kiválasztása után találkozik először, ilyenkor a fizetési mód megválasztására, változtatására a foglalási folyamat fizetési szakaszában nyílik lehetőség.

## V.

### **Az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációi**

27. A vizsgálattal érintett időszakban az eljárás alá vont – kampány keretében és kampányokon kívül egyaránt – számos kereskedelmi kommunikációt alkalmazott.

28. A vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációk alkalmazásával összefüggésben felmerült költségekre vonatkozó adatokat a Vj-90-009/2011. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

„Happy New Air” kampány

29. A 2011. január 5. és 9. között lebonyolított „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott, a Neo FM rádióban sugárzott **rádióreklámban** az alábbiak hangoztak el:

Indítsd az új évet a Wizz Airrel!

Közép-Európa legnagyobb diszkont légitársasága most nagyszabású akcióval üdvözli 2011-et-  
verhetetlen áron! Foglalj jegyet számos európai városba 4680 Ft-ért! Gyorsnak kell lenned, mert a  
jegyek száma limitált, és az akció csak január 5. és 9. között érvényes!

Happy New Air 2011!

Hogy tökéletesen induljon az újév!

Az akció részleteit megtalálhatod a wizzair.com weboldalon.

30. A „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott **online banner** az alábbiakat tartalmazta:

1. kép: Happy New Air 2011!

2. kép: 15.000 repülőjegy számos városban 4680 Ft-ért!

3. kép Ha 2011. január 5-e és 9-e között foglal!

Utazási időszak: 2011. január 15- június 15.

[Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban, nem minden járatra és nem minden időszakra foglalhatók. Az akció részletei és pontos feltételei megtalálhatóak a wizzair.com oldalon.

A nem az eljárás alá vont honlapján futó **bannerekről** egy kattintással elérhető volt a wizzair.com **portál** egyik aloldala, amely az alábbiakról adott tájékoztatást:

Happy New Air 2011!

15.000 repülőjegy számos városba már 4680 Ft-tól

Foglaljon január 5. és 9. között

Utazzon január 15. és június 15. között

Az alábbi utak a legalacsonyabb áron érhetőek el:

Budapestről

Bari, Brüsszel Charleroi, Eindhoven, Forli/Bologna, Frankfurt/ Hahn, Göteborg, Malmö, Marosvásárhely, Miláno Bergamo, Pisa, Róma, Stockholm Skavsta, Velence Treviso, Wezze/Düsseldorf

Kattintson ide a foglaláshoz!

Akciós árak nem elérhetőek az alábbi időpontokban:

Március 11-16.

Április 15- május 2.

Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban, nem minden járatra és nem minden időszakra foglalhatók.

31. A „Happy New Air” kampány kapcsán az eljárás alá vont 15.000 promóciós jegyet hirdetett meg a fogyasztók számára, melyekkel az utasok az akcióban részt vevő útirányok vonatkozásában 4.860 Ft-ért vehették igénybe a légifuvarozó szolgáltatásait. Az akció több útirányt érintett [Budapest-Bari, Budapest-Brüsszel, Budapest-Eindhoven, Budapest-Forli/Bologna, Budapest-Frankfurt/Hahn, Budapest-Göteborg, Budapest-Malmö/Koppenhága, Budapest-Marosvásárhely, Budapest-Milánó (Bergamo), Budapest-



Pisa, Budapest-Róma, Budapest-Stockholm Skavsta, Budapest-Velence Treviso, Budapest-Weeze/Düsseldorf].

32. Az eljárás alá vont 2011 januárjában Budapestről a „Happy New Air” kampánytól függetlenül 9 útirányba indított járatokat (Antalya, Barcelona, Catania, London Luton, Madrid, Nápoly, Palma di Mallorca, Isztambul és Turku.) Az eljárás alá vont az Isztambulba induló járatot 2011 januárját követően megszüntette és Korfu, illetve Bourgas célállomásokkal indított Budapestről járatot 2011. július közepétől.
33. A promóció feltételei a következők voltak:
- a repülőjegyet 2011. január 5. és 2011. január 9. között kellett megvásárolni 2011. január 15. és 2011. június 15. közötti utazási időszakra,
  - a meghirdetett ár egy útra érvényes ár volt,
  - az utazásból kizárt időszakok a következők voltak: 2011. március 11.-2011. március 16. és 2011. április 15.-2011. május 2.
34. Az eljárás alá vont az értékesítés során kiállított számlákat csatolt annak igazolására, hogy valóban voltak 4.860 Ft-ért elérhető repülőjegyek. A számlák vizsgálata visszaigazolta, hogy a meghirdetett ár vagy a kommunikációban megjelölt banki átutalásra megállapított foglalási díjat, vagy a Visa/MC kártyás fizetésre megállapított díjat tartalmazta. Igaz ugyan, hogy a számlák értéke a legtöbbször meghaladta a promócióban szereplő ár értékét, eljárás alá vont előadásában azért, mert az ügyfelek minden esetben valamely más szolgáltatást is igénybe vettek (az alapösszeget az eljárásban korábban nem volt képes elkülöníteni és kimutatni).
35. A meghirdetett 15.000 db promóciós árú jegynek csak mintegy a fele került értékesítésre. Az eljárás alá vont által szolgáltatott adatokból az is ismert, hogy az érintett járatokon desztinációnkénti bontásban hány darab jegyet tartottak az utasok rendelkezésére az akció ideje alatt a meghirdetett utazási időszakra, mely az összes kapacitás hány százalékát adja, illetve hogy végső soron hány jegyet értékesítettek a meghirdetett legalacsonyabb áron (vagy annál alacsonyabban).

„Nyári desztinációkkal” kapcsolatos kampány

36. A „Nyári desztinációkkal”-kal kapcsolatos kampány keretében (a TV2 televíziós csatorna időjárás jelentését támogató szpotként) alkalmazott **televíziós reklámban** a következő tájékoztatás szerepelt (szóban, illetve írásban):

Időtlen élmények várnak a Wizz Air-rel!  
Az időjárás jelentés támogatója a Wizz Air Hungary Kft.

37. A „Nyári desztinációkkal”-kal kapcsolatos kampány során alkalmazott **online banner** az alábbiakat tartalmazta:

1. kép: Keresed az utad?
2. kép: Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira!
3. kép: Antalya, Nápoly, Madrid, és még rengeteg nyári ajánlat! Repülőjegyek már 9.365 Ft-tól.  
[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, mely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Budapest Antalya útvonalon csak retúrjegy foglalható. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban, nem minden járatra foglalhatók.

38. A „Nyári desztinációkkal”-kal kapcsolatos kampány során az eljárás alá vont számos reklámot jelentett meg a **nyomtatott sajtóban**, több változatban:

Apró betűvel szerepeltetett szöveg	A reklámban szereplő tájékoztatás
9.1. Banki átutalás esetén fizetendő ár oda-vissza útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyásza további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatóak.	9.1.1. 2011. április 14. Nyugati kényelem, keleti nyugalom Repülőjegyek Antalyába 35.360 Ft-tól 9.1.2. 2011. április 15. Június 18-tól heti két Wizz Air járat Budapest Antalya Retúr repülőjegyek már 35.360 Ft-tól
9.2. Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, mely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Budapest-Antalya útvonalra csak retúr jegy foglalható. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyásza további díjakat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatóak.	9.2.1. 2011. március Tengernyi új élmény vár a Wizz Airrel! Antalya, Catania, Korfu, Burgas, Barcelona és Palma de Mallorca Repülőjegyek már 17.680 Ft-tól 9.2.2. 2011. április Tengernyi új élmény a Wizz Airrel! Antalya, Catania, Korfu, Burgas, Barcelona, és Palma de Mallorca Repülőjegyek már 17.680 Ft-tól”
9.3. További információkért és értékesítési partnereink listájáért látogasson el a wizzair.com oldalra.	9.3.1. 2011. április 14. Szezám, tárulj! Lépjön be Kelet kapuján a Wizz Airrel! Repülőjegyek: Isztambulba
9.4. Egy útra érvényes ár, mely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyásza további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban, nem minden járatra foglalhatóak.	9.4.1. 2011. május 12. Van, aki forrón szereti! Nyaraljon a Wizz Airrel Szicilián, az Etna szigetén! Repülőjegyek Cataniába 15.365 Ft-tól. 9.4.2. 2011. június 9. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Barcelona, Madrid, Róma és Pisa 9.640 Ft-tól 9.4.3. 2011. július 7. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Milánó, Nápoly, és Bari már 7640 Ft-tól 9.4.4. 2011. július 21. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Burgasz, Korfu és Bari már 12.640 Ft-tól 9.4.5. 2011. május 31. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Barcelona, Madrid, Róma és Pisa 9.365 Ft-tól 9.4.6. 2011. június 6. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Nápoly, Catania és Madrid 9.365 Ft-tól 9.4.7. 2011. augusztus 4. Keresed az utad? Olaszország felejthetetlen városai egy kattintásnyira! Pisa és Forli/Bologna már 7640 Ft-tól ! 9.4.8. 2011. augusztus 4. Keresed az utad? Olaszország felejthetetlen városai egy kattintásnyira! Milánó, Róma és Bari már 7640 Ft-tól !

	9.4.9. 2011. augusztus 18. Keresed az utad? Olaszország felejthetetlen városai egy kattintásnyira! Forli/Bologna, Róma, Bari, és Nápoly már 7640 Ft-tól!
9.5. Egy útra érvényes ár, mely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjakat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.	9.5.1. 2011. június 14. Budapest-Catania-Szicília repülőjegyek már 18365 Ft-tól
9.6. Egy útra érvényes ár, mely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Budapest Antalya útvonalon csak retúrjegy foglalható. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban, nem minden járatra foglalhatók.	9.6.1. 2011. május 12. Tengernyi új élmény vár a Wizz Airrel! Burgasz, Korfu, Antalya, Palma de Mallorca és Barcelona! Repülőjegyek már 15.365 Ft-tól
	9.6.2. 2011. május 24. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Antalya, Burgasz, Korfu és Bari 12.365 Ft-tól
	9.6.3. 2012. június 2-8. Keresed az utad? Európa legizgalmasabb úticéljai egy kattintásnyira! Antalya, Burgasz, Korfu és Bari 12.365 Ft-tól

39. A „Nyári desztinációkkal”-kal kapcsolatos kampányhoz kapcsolódóan 2011. január-június között alkalmazott **beltéri city light plakátok** az alábbiakat tartalmazták:

#### 39.1. plakát 1.

Mindenütt jó, de legjobb lenne utazni!  
Róma, Pisa, Bari, Frankfurt, Turku, Madrid, Isztambul  
Repülőjegyek 8680 Ft-tól  
Wizzair.com

[Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjakat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók. Budapest-Isztambul útvonalon csak retúrjegy foglalható.

#### 39.2. plakát 2.

Válassza ki a legjobb és utazzon el hétvégére a kedvenc városába!  
Róma, Pisa, Bari, Frankfurt, Turku, Madrid, Isztambul  
Repülőjegyek 8680 Ft-tól  
Wizzair.com

[Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjakat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók. Budapest-Isztambul útvonalon csak retúrjegy foglalható.

40. A 2011. év nyári időszakához kapcsolódóan a Vista Nyári **Katalógusban** jelent meg a következő reklám:

Takarékos Tipp!  
Wizz

„Itt a csizma szezon” elnevezésű kampány

41. Az „Itt a csizma szezon” kampányhoz kapcsolódóan 2011. szeptember 12. és november 30. között több **online banner** került alkalmazásra.

41.1. online banner 1. (2011. szeptember 12-30. között)

1.kép: Itt a csizma szezon!

2. kép: Fedezd fel a lélegzet elállító Toszkánát a Wizz Airrel!

3. kép: Forli/ Bologna é Pisa már 7.640 Ft-tól

[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

41.2. online banner 2. (2011. október 1. és 31. között)

1.kép: Itt a csizma szezon!

2. kép: Fedezd fel Dél-Olaszország zavartalan romantikáját a Wizz Airrel!

3. kép: Nápoly és Bari már 12.640 Ft-tól

[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

41.3. online banner 3. (2011. november 1. és 30. között)

1.kép: Itt a csizma szezon!

2. kép: Fedezd fel a legnépszerűbb olasz városokat a Wizz Airrel!

3. kép: Róma és Milánó Bergamo már 7.640 Ft-tól

[Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat valamint a foglalási díjat. Bankkártyával történő fizetésnél magasabb összegű foglalási díjat (akár plusz 1100 Ft/járat/utas) számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

42. Az „Itt a csizma szezon” kampány során az eljárás alá vont kétfajta reklámot jelentett meg a **nyomatott sajtóban**:

42.1. reklám 1. (2011. szeptember 15. és 2011. október 13.)

Itt a csizma szezon!

Fedezd fel a legnépszerűbb olasz városokat a Wizz Airrel!

Róma és Milánó Bergamo már 9640 Ft-tól”

[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

42.2. reklám 2. (2011. szeptember 29.)

Itt a csizma szezon!”

Fedezd fel Dél-Olaszország zavartalan romantikáját a Wizz Airrel!

Bari és Nápoly már 12640 Ft-tól

[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott

poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

„Vegye fel a kesztyűt!” (Malmö, Stockholm) elnevezésű kampány

43. Az eljárás alá vont a „Vegye fel a kesztyűt!” elnevezésű kampány során 2011. november 5. és november 21. között kétféle **online bannert** alkalmazott:

43.1. online banner 1.

1. kép: Vegye fel a kesztyűt!
  2. kép: „Malmö mindenkit karácsonyi hangulatba hoz!
  3. kép: Repüljön Svédországba! Malmö már 4680 Ft-tól
- [Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat valamint a foglalási díjat. Bankkártyával történő fizetésnél magasabb összegű foglalási díjat (akár plusz 1100 Ft/járat/utas) számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

43.2. online banner 2,

1. kép: Vegye fel a kesztyűt!
  2. kép: Skandinávia szerelmeseit várja a királyi Stockholm
  3. kép: Repüljön Svédországba! Stockholm már 5640 Ft-tól
- [Apró betű:] Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat valamint a foglalási díjat. Bankkártyával történő fizetésnél magasabb összegű foglalási díjat (akár plusz 1100 Ft/járat/utas) számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

44. A „Vegye fel a kesztyűt!” elnevezésű kampány során az eljárás alá vont kétfajta reklámot jelentett meg a **nyomtatott sajtóban**:

43.1. reklám 1. (2011. október 13. )

Skandinávia szerelmeseit ősszel is várja a királyi Stockholm!  
Repülőjegyek már 7.640 Ft-tól  
[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

43.2. reklám 2. (2011. október-november)

Közvetlen Wizz Air járatok  
Budapest- Malmö  
Repülőjegyek már 9640 Ft-tól  
[Apró betű:] Egy útra érvényes ár, amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat ideértve a foglalási díjat. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

Kampányokon kívüli hírlevelek

45. Az eljárás alá vont 2011. január 1. és 2011. november 21. között **e-mail** útján több **hírlevelet** küldött meg a fogyasztóknak, amelyek közül egyesek a repülőjegyek árával kapcsolatos kommunikációt is tartalmaztak, az alábbiak szerint:

#### 45.1. 2011. február 18-i hírlevél

Heti ajánlatok

Legjobb ajánlataink Budapestről

Malmö 8680 Ft

Turku 14 680 Ft

Isztambul Sabiha Gokcen (ár oda-vissza értendő) 20 360 Ft-tól

Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra (Isztambul esetén oda-vissza), amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: [wizzair.com](http://wizzair.com) vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

#### 45.2. 2011. március 18-i hírlevél

Heti ajánlataink Budapestről

Stockholm Skavsta 6680 Ft-tól

Göteborg City Airport 8680 Ft-tól

Isztambul Sabina Gokcen (csak oda-vissza foglalható) 17.360 Ft-tól

Banki átutalás esetén fizetendő ár egy útra (Isztambul esetén oda-vissza), amely tartalmazza a kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: [wizzair.com](http://wizzair.com) vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

#### 45.3. 2011. május 18-i hírlevél

Boldog 7. Wizznapot!

Egynapos születésnap ajándék

20% engedmény minden járatra!

Foglaljon május 19-én

A kedvezmény csak a repülőjegy árára vonatkozik, beleértve a kötelezően fizetendő adókat is, és csak új foglalásokra vehető igénybe. Nem vonatkozik azonban választható plusz szolgáltatások díjaira (mint például poggyászdíj) és a foglalási díjra.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: [wizzair.com](http://wizzair.com) vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

#### 45.4. 2011. május 31-i hírlevél

Két napig érvényes Xclusive ajánlat! 20% engedmény minden járatra!

Foglalási időszak: június 1-2

Kizárólag Wizz Xclusive Club tagok számára!

Ön még nem tag?

Csatlakozzon most!

A kedvezmény csak a repülőjegy árára vonatkozik, beleértve a kötelezően fizetendő adókat is, és csak új foglalásokra vehető igénybe. Nem vonatkozik azonban választható plusz szolgáltatások díjaira (mint például poggyászdíj) és a foglalási díjra.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: wizzair.com vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

#### 45.5. 2011. június 22-i hírlevél

Kihagyhatatlan egynapos ajánlat! 20% engedmény minden járatra!

Foglalási időszak: június 23.

Kizárólag Wizz Xclusive Club tagok számára!

Ön még nem tag?

Csatlakozzon most!

A kedvezmény csak a repülőjegy árára vonatkozik, beleértve a kötelezően fizetendő adókat is, és csak új foglalásokra vehető igénybe. Nem vonatkozik azonban választható plusz szolgáltatások díjaira (mint például poggyászdíj) és a foglalási díjra.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: wizzair.com vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

#### 45.6. 2011. július 29-i hírlevél

Heti ajánlatok

Legjobb ajánlataink Budapestről

Milánó Bergamo 5640 Ft

Stockholm Skavsta 7640 Ft

Madrid 9640 Ft

Egy útra érvénye ár, amely tartalmazza s kötelezően fizetendő adókat és díjakat, ideértve a foglalási díjat. Egyéb fizetési módoknál magasabb összegű foglalási díjat számítunk fel. Az ár nem tartalmazza az egyéb szolgáltatások díját. Minden feladott poggyászra további díjat kell fizetni. A feltüntetett áron repülőjegyek korlátozott számban és nem minden járatra foglalhatók.

Foglalásokért és további információért látogassa meg weboldalunkat: wizzair.com vagy hívja call centerünket a 0690181 181 (225 Ft/ perc) telefonszámon.

Leiratkozás: Ezt az emailt azért küldjük Önnek, mert feliratkozott a Wizz Air hírlevelére. Amennyiben a jövőben nem kíván levelet kapni a Wizz Airtól kattintson ide, és frissítse feliratkozással kapcsolatos adatait.

## VI.

### Az eljárás alá vont előadása

46. Az eljárás alá vont szerint a GVH eddigi gyakorlatára és iránymutatásaira figyelemmel a fogyasztók megtévesztésének megítélése során alapul vett körültekintő fogyasztó megtévesztése nem állapítható meg. Nagy hangsúlyt fektet az egyértelmű és világos tájékoztatásra, különösen olyan kereskedelmi kommunikációkban amelyekben árát is feltünteti.
47. Előadta, téves az az állítás, a repülőjegyek ára a foglalási folyamat végére megemelkedik, tekintettel arra, hogy a foglalási díj mértéke a Wizz Hitelkártyával fizetők esetében 0 Ft, így az ő esetükben áremelkedésről nincs szó.
48. Kiemelte, nem megalapozott az a következtetés, hogy a repülőjegy ára a foglalási folyamat végére a foglalási díj miatt a „fogyasztók jelentős hányadánál” megemelkedik. Honlapján a foglalás „keresés” nevű oldalon a fogyasztónak lehetősége van a fizetési mód megválasztására közvetlenül a repülőjegy árát feltüntető mezőben. Azon körültekintő

fogyasztókra, akik már a foglalási folyamat megkezdésekor beállítják a kívánt fizetési módot, nem vonatkozik az ügyindító végzésben szereplő áremelkedés.

49. Azon fogyasztók, akik a kezdő oldalon a fizetési opciót elmulasztották kiválasztani, közvetlenül a fizetés megtörténte, így a tényleges foglalás befejezése előtt kiválaszthatják a fizetési módot. A repülőjegy árára ráakadó minden egyes költség pontos összegéről az utazási specifikációk kiválasztásakor részletes tájékoztatást kap a fogyasztó és a repülőjegy kifizetése előtt tudomással bír a fizetendő árról.
50. Véleménye szerint az online foglalási rendszerekre integrált egészként kell tekinteni, azaz olyan folyamatként, melyben a végső, minden díjat és költséget magában foglaló árat a foglalási folyamat végén kell megjeleníteni, ezáltal a fogyasztó a végleges ügyleti döntését ezen teljes ár ismeretében, s nem a foglalás kezdetekor hozza meg. Ezt támasztja alá az is, hogy a foglalási folyamat során a fogyasztó által megadott adatok alapján kerül a repülőjegy végleges ára meghatározásra. Amennyiben a végleges ár nem felel meg a fogyasztó számára nem indítja el a fizetési procedúrát, így a magatartás az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztók ügyleti döntésének torzítására nem alkalmas.
51. Véleménye szerint gyakorlata megfelel a Tanács 14/2008. számú közös állásfoglalásának, amely szerint a repülőjegyek árának publikálásakor az árak tartalmaznia kell minden vonatkozó díjat, adót, és illetéket, és minden olyan díjat, amely elkerülhetetlen és előrelátható. Esetében a honlapjának „keresés” oldalán feltüntetett ár tartalmaz minden elkerülhetetlen és előrelátható díjat.
52. Ismertette, hogy nincs befolyása semmiféle ár-összehasonlítást végző oldalra, ezért terhére semmiképpen nem róható fel, ha egy adott ár-összehasonlító oldal nem megfelelően használja a honlapján található adatokat, s ezért az összehasonlítás eredménye a fogyasztót megtévesztheti. Kiemelte, hogy az ilyen típusú, ár-összehasonlítást végző weboldalak számára – mint ahogy bárki számára – hozzáférhető a foglalási és egyéb szolgáltatások díjainak mértéke, így a weboldal üzemeltetőjének lehetősége lenne arra, hogy az ár-összehasonlítás során alkalmazza azokat. Aláhúzta, hogy a jelenlegi piaci környezetben az ilyen típusú ár-összehasonlítás majdnem minden esetben megtévesztő lehet, tekintettel arra, hogy a légitársaságoknak nagymértékben különbözik az árazási politikája (pl. vannak légitársaságok, amelyek nem számolnak fel külön díjat az első feladott poggyászáért, vannak olyanok, amelyek a feladott poggyász tömegét korlátozzák és a fogyasztónak a poggyásza utáni túlsúlydíjat kell fizetnie). A fogyasztókat nem megtévesztő ár-összehasonlítást csak és kizárólag a légitársaságok díjszabásának áttanulmányozásával lehet biztosítani.
53. Hangsúlyozta, hogy a [www.travelfusion](http://www.travelfusion) weboldal által közvetített foglalások száma elhanyagolható volt.
54. Ismertette, hogy áttekintette a 2011. január 1. és november 21. között alkalmazott olyan marketing-kommunikációs eszközöket, amelyeken árfeltüntetés szerepelt, s a „Happy New Air” kampány rádióreklámja kivételével nem talált olyat, amelyen ne szerepelt volna azon kitétel, hogy a megjelenített repülőjegy ára egy útra vagy oda-vissza útra érvényes, illetve hogy az egyéb szolgáltatásokért külön díjat számolhat fel.
55. Az egyéb alkalmazott reklámeszközök a nyújtott szolgáltatásokat általánosan érintették, így azok általános figyelemfelhívó reklámnak minősülnek. Amint az a Vj-88/2001. számú versenyfelügyeleti eljárásban is megállapításra került, a fogyasztó maga sem várhatja el,



hogy a közölt szolgáltatás tekintetében a figyelemfelhívó reklám minden részletre kiterjedően tartalmazza információt. Ennek alapján az eljárás alá vont magatartása nem valósít meg ún. elhallgatással megvalósítható jogsértést sem, tekintettel arra, hogy az állításban információk általános jellege miatt nem lett volna szükséges további kiegészítéseket tenni. Az által alkalmazott kereskedelmi kommunikációk terjedelmi korlátaira is tekintettel a főüzenetben kiemelt árértéknél ténylegesen vásárolható repülőjegyet, továbbá tájékoztatást kapott arról, hogy további szolgáltatások igénybevétele esetén további díjak kerülnek felszámításra.

56. Az eljárás alá vont ismertette, hogy a foglalási díj felszámításának indoka a bankkártyák és az átutalással történő fizetés esetén a fizetések kezelése és feldolgozása során felmerülő költségek fedezése. Az egyedi banki átutalásokat egy olyan rendszerben dolgozza fel, ahol tranzakciós szintű díjat nem kell fizetnie. A telefonos ügyfélszolgálatnak is vannak költségei. Ezen könnyen összezszerúsítható költségeken túlmenően további költségekkel is szembesül, amelyeket számszerűsíteni nem lehet. Mindezen költségek abból adódnak, hogy a Wizz Air által fenntartott rendszer rendkívül bonyolult, amely nemcsak magát a bankkártyával történő fizetés, illetve átutalás költségét tartalmazza, de magában foglalja az ezzel járó adminisztrációs terheket, információs technológia költségeit (így pl. egy olyan fizetési rendszer fenntartásának a költségét, mely többféle fizetési módot is felkínál), marketing vagy akár jogi költségeket is.
57. Az eljárás alá vont előadta, üzletpolitikai okokból tekint el a foglalási díj felszámításától a Wizz Air hitel- és betéti kártya használata esetén.
58. Hangsúlyozta, hogy ár-összehasonlítást végző oldalakkal nem áll kapcsolatban.
59. Nyilatkozata szerint foglalási rendszere nem tárolja az egyes járatokon elérhető jegyek számának alakulását, naponta éjfél és hajnali 3 óra között történő adatmentéssel mutatja a foglalás telítettségét. Az egyes járatokon elérhető akciós jegyek számát ennek megfelelően tudta megadni. Kiemelte, hogy az akció végéhez közeledve sem szükségszerűen mutattak csökkenést az elérhető jegyek száma, voltak olyan desztinációk, amelyekre vonatkozóan a megadott jegyek száma pár napig csökkent, majd az eredeti vagy annál is magasabb szintre emelkedett, amelynek az volt az oka, hogy üzletpolitikai döntése alapján pótlólagos akciós jegyeket bocsátott a rendszerbe. Az adatokból látszik, hogy az akcióban, 2011 januárjában nem volt olyan járat, amelyre a meghirdetett akció keretében ne lett volna megfelelő mennyiségű akciós jegy elérhető. Ezt bizonyítja az is, hogy a rendelési akció mind az öt napján az akciós jegykészlet többszöröse állt a jegyvásárlók rendelkezésére, továbbá a megváltott akciós jegyek száma valamennyi járat esetén kisebb volt, mint az akció keretében az adott járat kapcsán elérhető akciós jegyek száma. Az eltérés oka a vásárlói érdeklődés hiánya volt (a légitársasági piacra a ciklikusság jellemző, az év egyes időszakokban magasabb az utazási kedv, míg más hónapokban – többek között januárban – hagyományosan alacsonyabbak a jegyeladások tekintettel arra, hogy nagyobb ünnepek és hosszabb munka és iskolaszüneti időszakok táján többen hajlamosak külföldre utazni, ezért az akció következtében nem feltétlenül növekszik az utazási hajlandóság).
60. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a jelen eljárás tárgyát képező kereskedelmi gyakorlata mindenben megfelelt és megfelel a hatályos magyar jogszabályok előírásainak, mindazonáltal – tekintettel a változó piaci körülményekre – azt a döntést hozta, hogy 2012. január 24-től az általa alkalmazott kommunikációs eszközökben közreadott árakban a foglalási díj legmagasabb összegét jeleníti meg, s erről a fogyasztókat is megfelelően tájékoztatja. Honlapján a fizetési mód megadásánál alkalmazott legördülő lista tartalmazza a foglalási díjak összegét fizetési módok szerint, illetve a megjelenítésre

kerülő repülőjegy ár alapbeállítás szerint a legmagasabb összegű foglalási díjat tartalmazza. Ezekkel a változtatásokkal célja az árak még átláthatóbb, világos és egyértelmű kommunikációja.

61. Előadta továbbá, hogy a felajánlott kötelezettségvállalással a közérdek védelme biztosítható, hiszen egy még egyszerűbb még világosabb foglalási rendszer bevezetése valamennyi fogyasztó érdekében áll. Ebben a tekintetben kötelezettségvállalása a Tptv. 75. §-ának (1) bekezdése szerinti önkéntes kötelezettségvállalásnak tekinthető, tekintettel arra, hogy a Wizz Air 2012. februárjában a módosított foglalási rendszert bevezette gyakorlatába. A kötelezettségvállalás keretein belül az eljárás alá vont vállalta, hogy 2012. év elejétől folytatott kommunikációiban a legmagasabb foglalási díjjal előálló árakat jeleníti meg, valamint hogy online foglalási felületének átalakításával arra fog törekedni, hogy még átláthatóbbá, még világosabbá váljanak az utasok számára az online jegyrendelés feltételei (Vj-090-018/2011. sz. irat).
62. Az eljárás alá vont jogi képviselője az atipikus fogyasztói kört illetően az előzetes álláspontra tett észrevételeiben (Vj-090-31/2011. sz. irat és Vj-90-32/2011. sz. tárgyalási leirat) a következők szerint nyilatkozott:
- A Wizz Air honlapján repülőjegyet foglaló fogyasztók számára a banki átutalás egyenértékű a bankkártyás fizetéssel. Ezek a fogyasztók alapvetően elektronikus fizetési módot választó fogyasztók, és tekintve, hogy a bankkártya esetén van bankszámlájuk is, átutalást is minden esetben képesek kezdeményezni.
  - A Wizz Air hitelkártyával vagy Wizz számlával rendelkező – és az ennek megfelelő 0 forintos foglalási díjat választani képes – ügyfelek pedig azért nem különböztethetők meg az ügyfeleken belül, mint atipikus csoport, mert az ügyfelek részéről nem igényel különösebb többlet-ráfordítást az Erste Bank által kiadott “co-branded” Wizz Air kártya igénylése, sem pedig Wizz számla nyitása, mely ingyenesen tehető meg a honlapon keresztül (a Wizz számlára helyezett összeg a légitársaságnál költhető el, az ügyfél a feltöltött összeget kizárólag a Wizz Air által üzemeltetett járatokon való jegyrendelésre fordíthatja, ami nem teljesen ekvivalens a bankkártyával).
  - Nincs tehát különösebb költségvonzata annak, hogy tetszőleges ügyfél számára elérhető legyen a Wizz által felkínált fizetési opciók bármelyike.
63. A foglalási rendszert illetően a korábbi előadása alapján felállított tényállást kiegészítette: a foglalási rendszerben az összesített ár a felhasználó számára jól látható helyen van, és a fizetési mód átállításával – és annak megfelelően – azonnal megváltozik: ebben a tekintetben a teljes ár nem csak a foglalás utolsó, fizetési fázisában kerül közlésre, hanem a foglalási folyamat elején. Ezt mellékelte a releváns időszakban készített screenshotokkal bizonyította, melynek dátuma 2011. szeptember vége.
- Annak magyarázatául, hogy a Wizz miért nem olyan fizetési módot alkalmazott a jegyfoglalási felület alapbeállításaként, amelyet nem elhanyagolható számú utas használ, kiemeli, hogy a Wizz ezen a módon kívánta ösztönözni utasait arra, hogy térjenek át a Wizz Air hitelkártyás fizetési módra (vagy a számlára).
  - Hozzáteszi, hogy álláspontja szerint az internethasználók rendelkeznek akkora rutinnal, hogy tudják, hogy a foglalási felületen a paraméterek megváltozása legtöbbször az ár változását is maga után vonja, és hogy a foglalási folyamat több lépcsőből áll, mely során az ár változhat.
64. A Wizz Air nem tehető felelőssé az ár-összehasonlító oldalakon szereplő információkért: nem a Wizz Air által szolgáltatott adatokon alapul a fogyasztók felé közzétett, a Wizz Air járataira vonatkozó információ. A Wizz nem ad vagy tesz hozzáférhetővé információt

olyan céllal, hogy az ár-összehasonlító oldalakon jelenjen meg. Álláspontja szerint ilyen oldalakra két módon kerülhet információ:

- Keresőrobotokkal: „ezek a programok lényegében „lemásolják” a Társaság honlapján elérhető összes áradatot a saját rendszerükbe. E robotok egy előre megírt sablon szerint használják a foglalási rendszereket, így számos esetben - lényegében a keresési sablon hibái miatt - valótlan árinformációkat gyűjtenek be a foglalási oldalokról. Nem ritka, hogy ezek a robotok számos olyan részletet, választási lehetőséget, utazási feltételt nem vesznek figyelembe, amelyet egy ésszerűen eljáró valóságos fogyasztó kétségtelenül észlel és megfelelően értelmez a Társaság foglalási rendszerének használata közben.” Ezek működésére a Wizz Air-nek nincs ráhatása.
- Az Amadeus rendszeren keresztül: a légitársaságok oldaláról önkéntes rendszer, melyhez a Wizz nem csatlakozott, adatot nem szolgáltat, és nem is járul hozzá, hogy a rendszerbe bárki adatot töltsön. Nincs tudomása arról, hogy a cég adott-e, és valóban pontatlan adatokat adott-e az Amadeusnak. Ugyanez igaz a Weco online Kft-re is, amely a Travelfusion-höz hasonló tartalmú szerződéssel és hozzáféréssel rendelkezik, mint utazási iroda. Kiemeli továbbá, hogy az ár-összehasonlító oldalak „jellemzően tartalmazznak felhívást arra vonatkozóan, hogy a kalkulált árakat módosíthatják az egyes légitársaságok által felszámolt „egyéb költségek” avagy ún. „bankkánya tranzakciós díj”. Léteznek továbbá olyan külföldi ár-összehasonlító oldalak is, amelyek a Wizz Air jegyek kapcsán külön kiemelik, hogy azokat adott esetben foglalási díj terhelheti.”

65. Kiemelte továbbá, hogy az ár-összehasonlító oldalak jellemzően tartalmazznak felhívást arra vonatkozóan, hogy a kalkulált árakat módosíthatják az egyes légitársaságok által felszámolt egyéb díjak. Léteznek továbbá olyan külföldi ár-összehasonlító oldalak is, amelyek “a Wizz Air jegyek kapcsán külön kiemelik, hogy azokat adott esetben foglalási díj terhelheti.

66. A hirdetésekkel kapcsolatban kifejtette, hogy a kifogással érintett reklámokban feltüntetett árak – mind a 2011. szeptember 20-a előtti, mind azt követő kommunikációk tekintetében - az 1650 Ft-os foglalási díjat tartalmazták (ennek igazolására mellékletben számlákat csatolt). Megjegyezte ugyanakkor, hogy a meghirdetett jegyek korlátozott számban voltak elérhetők, az értékesített jegyek jelentős része a meghirdetett ár alatt került értékesítésre (egyes esetekben több, mint fele).

67. A „Happy New Air” kampány kapcsán elismerte a jogsértést: “adminisztratív hiba következtében nem került feltüntetésre, hogy az ajánlat csak egy útra szól.” Álláspontja szerint lényeges azonban, hogy a rádióreklámban szereplő akciós ajánlat a banki átutalás esetén alkalmazott foglalási díjat tartalmazta.

68. A bírság mértéke kapcsán hangsúlyozta, hogy a Wizz Air a GVH foglalási rendszerrel kapcsolatos aggályaira tekintettel – egy még átláthatóbb, még világosabb foglalási rendszer kialakítása érdekében – azelőtt alakította át honlapjának foglalási felületét, mielőtt a Versenytanács a felajánlott kötelezettségvállalásról döntést hozhatott volna.

69. A magatartás álláspontja szerint nem húzódtott el időben, iratellenes lenne ezt súlyosító körülményként figyelembe venni.

## VII. Jogi háttér

70. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében az Fttv. állapítja meg az áruhoz 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 a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
71. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
  - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
  - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
  - g) pontja szerint vásárlásra felhívás a kereskedelmi kommunikáció jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően oly módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybe vétele,
  - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
72. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés rögzíti, hogy az Fttv. mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
73. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az

adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

74. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése 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 az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.
75. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés rögzíti, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhöz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
76. Az Fttv. 7. §-ának (5) bekezdése értelmében vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:
- a) az áru lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
  - b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
  - c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy - amennyiben az áru 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,
  - d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,
  - e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.
77. Az Fttv. 7. §-ának (6) bekezdése rögzíti, hogy az (5) bekezdés szerinti esetben nem megtévesztő mulasztás, ha az információ egyébként a körülményekből közvetlenül kitűnik.
78. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

79. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
80. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
81. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, i) pontja alapján megállapíthatja, hogy a magatartás nem ütközik a törvénybe.
82. A Tpv. 72. §-ának (1) bekezdése szerint a Versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást megszünteti, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye (82. §).

## VIII. Jogi értékelés

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítéléséhez alkalmazandó jogszabály

83. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek irányában valósult meg. Ennek megfelelően a Versenytanács a kereskedelmi gyakorlat elbírálását az Fttv. alapján végezte el.

### A kereskedelmi gyakorlat által megcélzott, illetve elért fogyasztók

84. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában különösen kiszolgáltatottak lennének.
85. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelésekor a Versenytanács az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az „ésszerűség” kapcsán kiemelandő, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában,

- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

86. A Fővárosi Ítéltábla az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott, Vj-178/2007. számú eljárásban született határozat felülvizsgálata során 2.Kf. 27.585/2010/8. szám alatt meghozott ítéletében kiemelte, a gazdasági reklámok közreadásakor az átlagfogyasztót kell viszonyítási alapul venni, a reklámozónak abból kell kiindulnia, hogy a fogyasztó ésszerűen jár el, vásárlása tudatos, azt megfelelően átgondolja. Ez a körütekintés azonban nem jelentheti azt, hogy a fogyasztónak a reklám főüzenete alapján azonnal gyanakodnia kellene, és tudatosan keresni lenne köteles a főüzenetben megjelölt ár igénybevételének reklámban nem közölt feltételeit.

### Az ügyleti döntés

87. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel.

88. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is.

89. Az ügyleti döntés fogalmával összefüggésben a Versenytanács kiemeli, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezésekként való értékelésétől, a szerződés megkötésének aktusától, így ügyleti döntésnek minősül például a fogyasztó azon döntése is, mely során azonosítja a szükségletét, ennek során eldönti, hogy a szolgáltatást igénybe kívánja-e venni, amennyiben igen, azt milyen feltételekkel; az is ügyleti döntés, ha a fogyasztó a szolgáltatás igénybevételének mellőzéséről dönt.

90. A Versenytanács – utalva az Európai Bizottság 2009. december 3-án közzétett, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29 EK irányelv végrehajtásáról/alkalmazásáról szóló iránymutatására is – aláhúzza, hogy a fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között.

### A foglalási rendszer alapbeállításával kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat – az összehasonlító oldalak által megjelentetett árakra kiterjedően is (az eljárás megszüntetése)

91. A fogyasztók általi foglalások döntő része a Wizz Air saját honlapján keresztül történik.

92. A repülőjegyek ára meghatározó jelentőséggel bír a fogyasztók ügyleti döntési folyamatában, illetőleg a légi közlekedési szolgáltatást nyújtó vállalkozások ajánlatai közötti választást illetően, amit ár-összehasonlító weboldalak is segítenek.

93. Az eljárás alá vont által kínált repülőjegyek kapcsán a fogyasztók által fizetendő összeg az alábbi elemekből tevődik össze:

- a repülőjegy nettó ára,

- egyes adók és illetékek,
  - foglalási díj,
  - az egyéb szolgáltatások díja.
94. A fogyasztó által fizetendő ár részét képező foglalási díj mértéke a foglalás módjától függ. A Wizz Air üzletpolitikája a következő: a saját brand alatt kibocsátott Wizz Air hitelkártyával vagy Wizz Air számlával rendelkező fogyasztókat nem terheli a járatonként megállapított foglalási díj, a más fizetési módot (más bankkártyát, banki átutalást stb.) választó fogyasztók pedig foglalási díj megfizetésére kötelesek, melyek különböző mértékűek: a banki átutalás díja rendszerint alacsonyabb, mint a kártyás fizetés díja (a díjak változtak a vizsgált időszakban). Megjegyzi a Versenytanács, hogy a díjkedvezményekkel jutalmazott kártyakonstrukció szokásos üzleti gyakorlatnak számít, a légituvarozásban is.
95. A foglalási díj a fogyasztó által a repülőjegy ellenértékéeként fizetendő összeg nem elhanyagolható része lehet (pl. ötvenezer forintos retúr szállítási díj esetén a kártyás fizetés díja 3.300 forint a vizsgált időszak egy részében, ami 6-7%-kal növeli a fizetendő ötvenezer forintos összeget).
96. Ismert továbbá, hogy a vizsgált időszakban a repülőjegyet foglalók elhanyagolható hányada rendelkezett Wizz Air hitelkártyával, ami lehetőséget adott a 0 forintos foglalási díj-opció igénybevételére, kedvezőbb ár elérésére.
97. Az eljáró versenytanács véleménye szerint a Wizz Air előzetes álláspontra adott észrevételeivel ellentétben költséggel jár mind egy meglévőről hitelkártyáról a Wizz Air hitelkártya-konstrukcióra váltani, mind pedig azt fenntartani, csakúgy, mint a Wizz Air számla nyitása (a rátöltött összeg korlátozottan használható fel, a banki átutalás költsége, az ezzel járó idő és adminisztráció, stb.). Életszerűtlen tehát bármely fenti Wizz Air konstrukciót a Wizz Air átlagos fogyasztójához kötni, amit azok elhanyagolható számaránya is mutat.
98. A Wizz Air által működtetett foglalási rendszerben a foglaláskor – az eljárás alá vont által elismerten – automatikusan a Wizz Air hitelkártya opció került beállításra. Ez egyfelől a fogyasztók egy atipikus körére jellemző fizetési mód, másfelől ugyanakkor a fogyasztó már a foglalás első lépésénél, közvetlenül az úticél megadása után megismerhette a foglalási díjjal növelt, teljes összeget: a foglalási oldalon az adott fizetési mód választásával együtt változott a feltüntetett teljes vételi ár.
99. Ha a Wizz Air hitelkártyával nem rendelkező fogyasztó a „kiválasztás” fázisban nem módosított az előre beállított fizetési módon, a foglalás utolsó szakaszában, az ún. „vásárlás” fázisban nyílt erre újra lehetősége (az online vásárlás utolsó döntési fázisában), így ekkor tudomására jutott a foglalási díjjal növelt ár.
100. A fogyasztók a Wizz Air oldalára közvetve, ár-összehasonlító oldalakon keresztül is eljuthatnak. Több ilyen szolgáltatás is elérhető (repulojegy.hu, liligo.fr, kayak.com, stb.), mely az utazás főbb paramétereinek megadása után szolgáltat információt számos légitársaság járatairól. Ezek a szolgáltatások a fogyasztók piacon történő tájékozódása szempontjából jelentőséggel bírnak, a légitársaságok kínálatának összevetésében fontos szerepet töltenek be.
101. Az összehasonlító oldalak találatai a fogyasztót általában a légitársaság honlapjára kalauzolják, a Wizz Air esetében is (a foglalások szinte egésze a saját honlapon realizálódik, más légitársaságokhoz hasonlóan). A fogyasztó ekkor a kiválasztási fázis után



“érkezik” a Wizz Air oldalára, és a fizetési módot megváltoztatni csak a fizetési fázisban van lehetősége (amikor az ügylettől még elállhat).

102. A Wizz Air előadása szerint nem szolgáltat vagy tesz hozzáférhetővé információt azzal a céllal, hogy az ár-összehasonlító oldalakon jelenjen meg. Az ilyen oldalakra álláspontja szerint két módon kerülhet információ: “keresőrobotokkal” vagy az Amadeus rendszeren (vagy hasonló rendszeren) keresztül. Nem ritka, hogy a keresőrobotok számos olyan részletet, választási lehetőséget, utazási feltételt nem vesznek figyelembe, amelyet egy ésszerűen eljáró valóságos fogyasztó kétségtelenül észlel és megfelelően értelmez a Társaság foglalási rendszerének használata közben. (Vj-090-031/2011. sz. irat) Ezek működésére azonban a Wizz Air-nek nincs ráhatása. Az Amadeus rendszerhez a Wizz Air – előadása szerint – nem csatlakozott, oda nem szolgáltat adatot és nem is járult hozzá, hogy más szolgáltatson oda adatot.

103. A tervezett utazás paramétereinek meghatározását követően az összehasonlító internetes oldalt felkereső fogyasztó az adott légitársaság által kínált szolgáltatás áráról is tájékoztatást kap. A 0 forintos foglalási díjjal járó Wizz Air hitelkártya opció automatikus beállítása azt eredményezheti, hogy az összehasonlító oldalakon megjelenő árak a foglalási díjat nem tartalmazzák, miközben ez az árközlés – az alapbeállításnak köszönhetően – kizárólag egy atipikus fogyasztói kör által használt fizetési mód szerinti árkalkulációnak felelt meg. Mindez azt eredményezné, hogy a fogyasztók az esetükben várhatóan – nem elhanyagolható mértékben – alacsonyabb árat ismernek meg. Értelemszerű, hogy ez valószínűleg nem minden esetben képes befolyásolni a fogyasztó ügyleti döntését (pl. ha a Wizz Air a néhány százalékos foglalási díj többszörösével olcsóbb, mint a második legjobb lehetőség, akkor nem valószínű). Egymáshoz alapvetően hasonló utazási csomagok közötti választásnál azonban az ár szerepe kétségkívül meghatározó.

104. A Versenytanács elfogadja eljárás alá vont előadását, miszerint

- a Wizz Air maga nem szolgáltat adatot olyan céllal, hogy az ár-összehasonlító oldalakon jelenjen meg, sem az Amadeusnak, sem más vállalkozásnak; járat-adatainak egyedüli forrása a Wizz Air saját rendszere, a honlapot látogató fogyasztó és az utazási irodák is ahhoz férnek hozzá;
- az ár-összehasonlító oldalak által használt keresőrobotok keresési programjára nincs ráhatása (röviden, hogy azok hogyan, mit keresnek az oldalán).

105. A Wizz Air előadása alapján ugyanakkor tisztában van az ár-összehasonlító oldalak adatgyűjtési gyakorlatával (Vj-090-031/2011. sz. irat), többek között azzal, hogy a keresőrobotok honlapjáról, a foglalási rendszeréből gyűjtik az általuk továbbított információt, beleértve az árat. Ezen keresőrobotokra természetesen nincs ráhatása. Ismert azonban, hogy a keresőrobotok használói, az ár-összehasonlító oldalak abban érdekeltek, hogy minél jobb minőségű információt tegyenek áttekinthetővé és összehasonlíthatóvá felhasználók számára (hiszen ez szolgáltatásuk lényege), ami alapján a Versenytanács álláspontja szerint valószínűsíthető, hogy a keresőrobotok a Wizz Air foglalási rendszeréből (is) a megadott utazási paraméterek alapján leginkább releváns adatokat keresik ki és továbbítják az összehasonlító felületre – az adatokat pedig azon foglalási paraméterek beállításával nyerik ki, amire az adott légitársaság foglalási felületén az ilyen robotok számára lehetőség van. A fentiekből következik, hogy a 0 forintos fizetési mód alapként való beállítása nem valószínű, hogy semleges a keresőrobotok által továbbított árak alakulása szempontjából, még ha arra a Wizz Airnek nincs is ráhatása, hogy egy keresőrobot milyen információt hogyan gyűjt a Wizz Air oldaláról.

106. Ismert, hogy a Wizz Air vásárlóinak szinte egésze a Wizz Air honlapján keresztül vásárol, nem ismert ugyanakkor, hogy a fogyasztók mekkora része jut el ár-összehasonlító oldalakon keresztül a Wizz Air honlapjára. (Több ár-összehasonlító oldalról érkező fogyasztó a foglalási rendszer alapbeállítása kapcsán nagyobb potenciális megtévesztő hatást jelenthet.) Ismert, hogy a Wizz Airnek nincs a keresőrobotokra ráhatása, nem ismert ugyanakkor, hogy a Wizz Air mekkora mértékben képes befolyásolni a szoftver-robotok által szabályozható foglalási paraméterek körét, így a továbbított adatokat, stb. (pl. át tudja-e állítani a robot a fizetési módot, vagy erre nincs lehetősége). Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján ismert az is, hogy az összehasonlító oldalak egy része felhívja a figyelmet arra, hogy a közölt árakhoz egyéb díjak is adódhatnak, ami a potenciális megtévesztő hatást csökkentő tényező.
107. A Wizz Air honlapját és az azon működő foglalási rendszert felkereső fogyasztók a foglalási folyamat korai szakaszában, a fizetési mód megadásával egyidőben megismerhették a választott fizetési opciók megfelelő, tényleges árát, így a kereskedelmi gyakorlat ezen fogyasztók tekintetében a Versenytanács álláspontja szerint nem vet fel aggályokat. A foglalási rendszer kifogásolt alapbeállítása mellett előálló árak közvetett, ár-összehasonlító oldalakon keresztüli diffúziója kapcsán ugyanakkor nem kizárható, hogy a 0 forintos foglalási díj alapbeállítása melletti atipikusan alacsony kiindulási árak a fenti módon hozzájárultak a Wizz Air honlapjának látogatottságához, és így forgalmához. A Wizz Air nyilatkozata alapján ugyanakkor tudatában van annak, hogy az ajánlatok a fogyasztók egy részéhez összehasonlító oldalakon keresztül jutnak el, mely utóbbiak az áradatokat a Wizz honlap foglalási felületéről automatikusan szerzik meg. A jogsértés azonban a vizsgálatban beszerzett bizonyítékok alapján a Versenytanács álláspontja szerint nem állapítható meg, és e tekintetben az eljárás folytatásától sem várható eredmény, mire tekintettel a Versenytanács a foglalási rendszer alapbeállítása kapcsán az eljárás Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerinti megszüntetése mellett döntött.

*A foglalási díjról és az egy útra való érvényességről adott tájékoztatás a kereskedelmi kommunikációkban*

108. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése nemcsak aktív tényállítással, hanem megtévesztő mulasztással is megvalósulhat. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal
  - a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
109. Annak elbírálása során, hogy az első feltétel teljesül-e, figyelembe veendő valamennyi ténytény körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás. E rendelkezés kapcsán kiemelő,
- a megtévesztő mulasztás (jellemzően valamely lényeges információ kommunikációs eszközökből történő mellőzése vagy a kommunikációs eszköz kivitelezése révén történő elrejtése) esetén önmagában nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez, ha a kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkezik (a kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ

közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van). Ezekre a korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát határozza meg. Az üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését,

- nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez az sem, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást.

110. A második feltétel kapcsán aláhúzandó, hogy az üzleti döntés befolyásolására való alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához.

111. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy nem szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről. Különösen ez a helyzet azon kommunikációs eszközök esetében, amelyektől – a bennük elhelyezett információk milyensége, illetve mennyisége révén – a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást (pl. jellemzően a vállalkozás internetes honlapja, több oldalas szórólap, elektronikus üzenet).

112. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, a vállalkozásnak a kommunikációs eszköz tartalmának tárgyában hozott döntése határozza meg a kommunikációs eszközben szerepeltetendő információk körét:

- ha a vállalkozás úgy dönt, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az sem elvárt, hogy az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információkat közölje,
- ha azonban a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást adva.

113. Ha tehát egy tájékoztatás már megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt (pl. a szolgáltatás árát), akkor azt pontosan kell tennie, hogy a fogyasztók az egymással összefüggő, egymástól elválaszthatatlan feltételeket egyidejűleg a reklámból megismerhessék. Ebből következően a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő tájékoztatás is lehet versenyjogi szempontból félrevezető, ha elhallgat olyan információkat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.

114. Az árra vonatkozó közlések lényegesnek minősülnek a fogyasztói döntések befolyásolása szempontjából. A Fővárosi Ítéltábla az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott Vj-178/2007. számú ügyben született határozat felülvizsgálata tárgyában

hozott, 2.Kf. 27.585/2010/8. számú ítéletében aláhúzta, az ár a fogyasztói döntést befolyásoló egyik legfontosabb szempont, ezért nem mellőzhető annak világos és egyértelmű közlése, hogy ez az összeg ténylegesen mit foglal magában.

115. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint a légitársaságok által a repülőjegyek áraival kapcsolatos tájékoztatása során lényeges körülménynek minősül, hogy a feltüntetett ár tartalmazza-e az összes járulékos költséget.
116. Az eljárás alá vont előtt már a vele szemben lefolytatott, Vj-178/2007. számú eljárásban meghozott versenytanácsi határozatból is ismert,
- nem elvárt a vállalkozástól, hogy a reklámjaiban teljes körű termékleírást adjon a fogyasztók számára. A reklámozó szabadon dönt, hogy a termék milyen tulajdonságát jeleníti meg a reklámokban. Abban az esetben viszont, ha egy tájékoztatás már megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, akkor azzal szemben követelmény, hogy az legyen valós és pontos, s ne legyen alkalmas a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására,
  - valamely információ elhallgatása egy adott reklámeszközön nem eredményezheti azt, hogy ezáltal alapvetően megváltozik a reklámüzenet – azaz nem ígérhet valamit a fő üzenetben a reklámozó akkor, ha az elhallgatott feltételek mentén értelmezve az adott üzenet tartalma alapvetően megváltozik,
  - megvalósíthatja a fogyasztók megtévesztését adott tájékoztatás közzétételével a vállalkozás akkor, ha a kiemelt kedvező feltétel valójában csak a potenciális fogyasztók töredéke számára elérhető, illetve igen csekély hányada számára minősíthető valóban kedvező terméktulajdonságnak. Ebben az esetben ugyanis a vállalkozás valójában hamis színben tünteti fel a termékét, azt a látszatot keltve, hogy a termékére a kiemelt kedvező feltétel „jellemző” tulajdonság, miközben valójában az csak szélsőséges esetben válhat termékjellemzővé. Mindez alkalmas arra, hogy torzítsa a fogyasztói döntést, azaz tisztességtelen módon befolyásolja azt.
117. A Vj-178/2007. számú eljárásban meghozott határozatában a Versenytanács arra is rámutatott, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást valósulhat meg, ha
- a vállalkozás a termékének olyan tulajdonságát emelte ki a főüzenetben, amely atipikusnak tekinthető,
  - a vállalkozás apró betűs üzenetben felhívja a figyelmet a foglalási díj léteire, ám – figyelemmel arra a körülményre, hogy a foglalási díj nélküli fizetési mód atipikusnak tekinthető – ezzel éppen lényegesen megváltoztatja a foglalási díjlétét figyelmen kívül hagyó főüzenetben foglalt tartalmat.
118. A fenti megközelítésen az Fttv. hatályba lépése sem változtatott. A Tpv. 2008. szeptember 1. előtt hatályos III. fejezetével kapcsolatban a bíróságok, illetve a Versenytanács által tett elvi jellegű megállapítások megfelelően alkalmazandók az Fttv. vonatkozásában is. A Fővárosi Ítéltábla több döntésében kifejtette, hogy már a 2008. szeptember 1- előtti magyar szabályozás is harmonizált volt az uniós joggal. A Fővárosi Ítéltábla a Vj-56/2006. számú ügyben hozott, 2.Kf. 27.496/2007/9. számú ítéletében aláhúzta, az üzleti vállalkozásoknak a fogyasztókkal szemben a belső piacon folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK számú irányelv szabályozási modellje szerint az az elvárás, hogy a piac a végső felhasználók döntéséhez szükséges információkat rendelkezésre bocsássa, valamint garantálni kell, hogy a fogyasztók a döntéseiket a piacon lévő ellenérdekű félnek a megtévesztő, illetve agresszív, vagyis manipulatív értékesítési stratégiáitól mentesen hozzák meg. A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének ellenőrző mércéje e vonatkozásban az átlag-fogyasztó modellje, azaz az átlagosan tájékozott, figyelmes és körültekintő fogyasztó - értékelve

természetesen a konkrét esetben érintett fogyasztói csoportok sajátos tulajdonságait is. Az irányelv szerint megtévesztő az olyan kereskedelmi gyakorlat, amely bármilyen formában félrevezeti vagy félrevezetheti az átlagos fogyasztót, úgy, hogy az ténylegesen vagy valószínűleg olyan üzleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Továbbmenően az olyan kereskedelmi gyakorlat is megtévesztő, amely elmulasztja a fogyasztó számára szükséges és lényeges információ közlését, amelyre az átlagos fogyasztónak szüksége lenne ahhoz, hogy tájékozott üzleti döntést hozhasson, állapította meg a Fővárosi Ítéletábla.

119. Amint arra a Fővárosi Bíróság az eljárás alá vonttal szemben Vj-4/2007. számú eljárásban hozott határozat felülvizsgálata során hozott, 11.K. 33.723/200715. számú jogerős ítélete is rámutatott, jogsértést eredményez, ha a reklámokból a fogyasztók nem ismerhetik meg kellően a repülőjegyekre rakodó, egyébként az ár mértékét lényegesen befolyásoló adók, illetékek, egyéb költségek mértékét. A Versenytanács határozatában egyebek között aláhúzta, a fogyasztó számára a létező árajánlatok nem részösszegekből tevődnek össze, az utazás ára egységes fizetendő összegként jelenik meg.
120. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint a légitársaságok által a repülőjegyek áraival kapcsolatos tájékoztatása során nemcsak az minősül lényeges körülménynek, hogy a feltüntetett ár tartalmazza-e az összes járulékos költséget, hanem az is, hogy az egy útra vagy oda-vissza útra vonatkozik-e.
121. A Vj-178/2007. számú eljárásban meghozott versenytanácsi határozatból az is ismert, a légitársaságok eltérő – sőt, sok esetben saját maguk is többféle – gyakorlatot folytatnak abban a tekintetben, hogy a repülőjegyeket egy útra vagy oda-vissza útra értékesítik. Az egységes gyakorlat hiányát támasztja alá a jelen eljárásban az, hogy a Wizz Air által a Budapest-Antalya és a Budapest-Isztambul viszonylaton közlekedő járatokra a fogyasztók csak oda-vissza útra tudtak foglalni, míg más járatok esetében ez nem érvényesült.
122. A Versenytanács Vj-178/2007/23. számú határozatának felülvizsgálata során a Fővárosi Ítéletábla a 2.Kf. 27.585/2010/8. számú ítéletében hangsúlyozta, hogy az eltérő gyakorlat miatt különösen fontos, hogy a vállalkozás pontos információt adjon.

*A foglalási díj mértéke a meghirdetett árakban*

123. A foglalási díj (és ezáltal a fogyasztó által a célállomásra történő eljutást lehetővé tevő repülőjegyért ténylegesen fizetendő ár) mértéke függ a fogyasztó által választott fizetési módtól.
124. A fogyasztók által elsősorban választott két fizetési mód, a VISA és Mastercard bankkártyával és a banki átutalással történő átutalás esetén a foglalási díj mértéke az alábbiak szerint alakult:

<b>Időszak</b>	<b>Visa/ Mastercard</b>	<b>Banki átutalás</b>
2011. január 1. és április 28.	1375 Ft	688 Ft
2011. április 28. és június 3.	1375Ft	1375 Ft
2011. június 3. és szeptember 20.	1650 Ft	1650 Ft
2011. szeptember 20. és november 21.	2200 Ft	1100 Ft

125. A fenti táblázat adataiból megállapíthatóan az eljárás alá vont csak a 2011. április 28. és szeptember 20. közötti időszakban számított fel a két fizetési mód esetén egységes díjat, szeptember 20-a után különböző díjmértékeket alkalmazott.
126. Jelen döntés V. pontjában ismertetett reklámok kapcsán a Wizz Air a 2011. szeptember 20-át megelőző időszak tekintetében (üzleti titkot képező) számlákkal igazolta, hogy a „fogalási díjat” is tartalmazóként kommunikált árak tartalmaztak foglalási díjat, melynek értékét a Wizz Air az adott kommunikáció alkalmazása idején a banki átutalás és a kártyás fizetés esetére azonos szinten állapította meg. A Versenytanács álláspontja szerint az V. fejezetben ismertetett kereskedelmi kommunikációk esetében a végső árat befolyásoló foglalási díj mértékével kapcsolatos elhallgatás tekintetében a 2011. szeptember 20-a előtti időszak vonatkozásában nem állapítható meg jogsértés.
127. Ugyancsak nem állapítható meg jogsértés a 2011. szeptember 20-át követően alkalmazott azon kereskedelmi kommunikációk tekintetében, amelyek kifejezetten feltüntették, hogy a repülőjegy ára mely fizetési mód esetére érvényes foglalási díjat tartalmazza (lásd a 41.3., 43.1., 43.2. pontokban ismertetett kommunikációkat).
128. Egyes, szeptember 20-át követően megjelentetett egyes reklámok azonban – az „Itt a csizma” kampány 41.1 és 41.2. valamint 42.1 és 42.2 pontokban bemutatott banner-ei és nyomtatott sajtóban megjelent hirdetéseivel valamint a „Vegye fel a kesztyűt” kampány 44.1 és 44.2. pontban ismertetett, a nyomtatott sajtóban megjelent hirdetéseivel, valamennyien a szeptember 20-át követő időszak vonatkozásában – változatlanul „fogalási díjat” is tartalmazó árként mutatták be az adott árat, a foglalási díjat meghatározó fizetési mód megjelölése nélkül, noha azokra a Wizz Air szeptember 20-a után új díjakat állapított meg, melyek értéke Visa/MC kártyás fizetés esetén 2200 forint volt (a korábbihoz képest 550 forinttal növekedett), átutalás esetén pedig 1100 forint (a korábbihoz képest 550 forinttal csökkent). Ezekben az esetekben a fogyasztó nem tudhatta, hogy mely fizetési mód esetén alkalmazott foglalási díj értendő az árba, noha annak értéke befolyásolta az árat. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján (Vj-090-031/2011. sz. irat) a meghirdetett árak valamennyi kommunikációban, így a 2011. szeptember 20-át követően közzétettekben is, az 1650 forintos foglalási díjat tartalmazták, amely szeptember 20-a utáni állapotban már csak a Mastercard Maestro kártyával fizetőkre volt igaz (a Maestro kártya korábban a Visa/Mastercard kártyákkal azonos díjat vont maga után, lásd 13. bekezdés). Összességében tehát a Wizz Air által 2011. szeptember 20-át követően közzétett kommunikációkban feltüntetett árban kalkulált foglalási díj sem a Visa/Mastercard kártyás fizetés, sem pedig a banki átutalásos fizetés esetén felszámított foglalási díjjal nem volt azonos, értéke csak a Maestro kártya foglalási díjával volt azonos. Következik, hogy a nem Maestro kártyát használó fogyasztók egy része (a Wizzair hitelkártyával fizetők, banki átutalással fizetők) a meghirdetett árnál olcsóbban, míg a Visa/Mastercard kártyákkal fizetők a meghirdetett árnál magasabb áron juthattak repülőjegyhez.
129. A Versenytanács ezért megállapítja, hogy a Wizz Air 2011. szeptember 20. és 2011. novembere között a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor egyes általa alkalmazott online banner-eken és a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokban elhallgatta, hogy a fogyasztó által fizetendő végső árat befolyásoló foglalási díj mértéke függ a fogyasztó által választott fizetési módtól, ezen, az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket megvalósító magatartással megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

*Az egy útra való érvényesség*

130. A „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott, jelen döntés V. fejezetében ismertetett rádióreklám (lásd a 28. pontot) nem tartalmazta, hogy a meghirdetett „4.680 Ft-ért” ár csak egy útra (és nem oda vissza útra) érvényes.
131. Az eljárás alá vont elismerte, hogy a rádióreklám kapcsán adminisztratív hiba következtében nem került feltüntetésre, hogy az ajánlat csak egy útra szól (Vj-090-031/2011. sz. irat).
132. A Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2011. január 5. és 9. között lebonyolított „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott rádióreklámjaiban elhallgatta, hogy a meghirdetett ajánlat csak egy útra (és nem oda vissza útra) érvényes, amely magatartással az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket, megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

#### A Versenytanács döntésének összefoglalása

133. A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a 2011. január 5. és 9. között lebonyolított „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott rádióreklámjaiban elhallgatta, hogy a meghirdetett ajánlat csak egy útra (és nem oda vissza útra) érvényes, amely magatartással az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket, megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
134. A Versenytanács megállapítja, hogy a Wizz Air Hungary Légitársaság Kft. által 2011. január 1. és 2011. november 21. között – nyomtatott sajtóban, online bannereken és hírlevelekben – közzétett marketing-kommunikációja esetében a végső árat befolyásoló foglalási díj mértékével kapcsolatos elhallgatás tekintetében
- a 2011. január és 2011. szeptember 20-a között folytatott kereskedelmi kommunikációi a „Happy New Air” kampány keretében alkalmazott rádióreklámok kivételével nem voltak jogsértőek,
  - a 2011. szeptember 20-a után közzétett kereskedelmi kommunikációi közül a következők jogsértőek:
    - az „Itt a csizma” elnevezésű kampányban 2011. szeptember 12-30. között alkalmazott online banner 2011. szeptember 20-át követően történő közzétevése és 2011. október 1-31. között alkalmazott online banner;
    - az „Itt a csizma” elnevezésű kampányban a nyomtatott sajtóban 2011. szeptember 15. és október 23. között közzétett reklám 2011. szeptember 20-át követően történő közzétevése és a nyomtatott sajtóban 2011. szeptember 29-én közzétett reklám,
    - a „Vegye fel a kesztyűt” elnevezésű kampányban a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok,
- mivel azok közzétételével a Wizzair Hungary Légitársaság Kft. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor elhallgatta, hogy a fogyasztó által fizetendő végső árat befolyásoló foglalási díj mértéke függ a fogyasztó által választott fizetési módtól, ezen, az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket megvalósító magatartással megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

135. Eljárás alá vontnak a jogsértő kereskedelmi gyakorlatért fennálló felelőssége megállapítást nyert az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdésére tekintettel.
136. A Versenytanács bírság kiszabását nem tartja szükségesnek az eljárás alá vonttal szemben, tekintettel arra, hogy a rádió reklámmal megvalósuló jogsértés csekély súlyú (az egy héten keresztül használt rádióreklám az eljárás alá vont teljes marketingköltségének elhanyagolható részét tette ki), az eljárás alá vont együttműködő magatartást tanúsított valamint – az egyéb vizsgált kommunikáció kapcsán tett megállapításokra is figyelemmel – arra, hogy a rosszhiszeműség gyanúja nem merült fel.
137. A Versenytanács a foglalási díjnak a meghirdetett árakban való feltüntetése kapcsán sem tartja szükségesnek bírság kiszabását, mert a jogsértést csekély súlyúnak értékeli: egyrészt a jogsértéssel érintett kommunikáció marketingköltsége eljárás alá vont teljes vonatkozó marketingköltségéhez képest nem jelentős, különösen azt figyelembe véve, hogy a Versenytanács csak a szeptember 20-a utáni időszak vonatkozásában állapít meg jogsértést. Másrészt, a fogyasztókat ért kár kapcsán megállapítható, hogy csak a Visa/Mastercard kártyával fizetők fizettek a meghirdetettnél magasabb árat, ugyanakkor a Wizz Air hitelkártyával rendelkezők és a banki átutalással fizetők a meghirdetett árnál olcsóbban juthattak a repülőjegyhez, az ár a Maestro kártyával fizetők szemszögéből volt megfelelő. A reklám hatása kapcsán figyelembe vehető az eljárás alá vont által felhozott azon érv is, miszerint végül az eleve korlátozott számban meghirdetett jegyek jelentős része (egyes esetekben több, mint fele) a meghirdetett ár alatt került értékesítésre (Vj-090-032/2011. sz. irat melléklete, üzleti titok). Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács jelen ügyben úgy ítéli meg, hogy a prevenció célját megfelelően szolgálja önmagában a jogsértés megállapítása is.
138. A Versenytanács az eljárás alá vont online foglalási rendszerének alapbeállítására vonatkozó kereskedelmi gyakorlata kapcsán – az ár-összehasonlító oldalakon megjelenő Wizz Air ajánlatokra kiterjedően is – az eljárás Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerinti megszüntetése mellett döntött, mert a vizsgálatban beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg jogsértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

## **IX. Egyéb kérdések**

139. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése alapján ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpv. rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel - az eljárás egyidejű megszüntetésével - kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §). A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben - a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult - újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
140. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése szerint a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben



felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.

141. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
142. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában 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 áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
143. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
144. A Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat részben országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltató, illetve országos terjesztésű időszakos lap útján valósult meg.

Budapest, 2012. szeptember 20.

dr. Dobos Gergely sk.  
előadó versenytanács tag

dr. Miks Anna sk.  
versenytanács tag

Pál Tamás sk.  
versenytanács tag