

Megegyezett a GVH és a WizzAir: a légitársaság negyedmilliárd forint kompenzációt fizet az utasoknak

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) elfogadta a Wizz Air Hungary Zrt. (Wizz Air) kötelezettségvállalását, amelynek teljesítésével a 2010 óta Wizz Flex szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók összesen mintegy negyedmilliárd forint kompenzációban részesülnek. A cég emellett módosítja az érintett szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási gyakorlatát, informatikai fejlesztéseket hajt végre a Wizz Flex teljes körű, egyszerű és fogyasztóbarát igénybevételéhez, valamint célzott tájékoztató kampányt folytat a légi utasok fogyasztói jogairól.

A GVH-hoz érkezett számos fogyasztói panasz alapozta meg a légitársaság Wizz Flex repülőjegy-kiegészítő szolgáltatásának vizsgálatát. A kiegészítő szolgáltatást megvásárló fogyasztóknak lehetőségük van repülőjegyük módosítására járatmódosítási díj nélkül, mindössze az esetleges vitel- és poggyászdíj-különbözet megfizetésével. A versenyfelügyeleti eljárás azonban olyan részletszabályokat tárt fel, amelyekről a fogyasztók feltehetően nem kapnak megfelelő tájékoztatást, ám a gyakorlatban jelentősen csökkenthetik az ingyenes járatmódosítások számát. Így például

- oda-vissza útra szóló repülőjegy foglalásakor az odaút megkezdése után a visszaút útvonala már nem módosítható, illetve utóbbiak ezt megelőzően is csak együtt változtathatók;
- több utas egyidejűleg vásárolt repülőjegyének módosítása nem lehetséges a Wizz Flex szolgáltatással interneten keresztül, és valamennyi utas jegye kizárólag egyszerre változtatható;
- járatmódosítás esetén a fogyasztó számára felajánlott ár megegyezik vagy meghaladja a már megfizetett viteldíjat, még akkor is, ha ugyanarra az időpontra, ugyanarra a járatra a módosítás keretein kívül vásárolható repülőjegy olcsóbb. Így a Wizz Flexen belüli átfoglalásnál a fogyasztó nem érvényesítheti a számára kedvező jegyárkülönbözetet;
- 2016 januárja és szeptembere közötti járatmódosítások esetén az igénybe vevőknek nem csak a viteldíjak, hanem a dinamikusán változó poggyászdíjak különbözetét is meg kellett fizetniük.

A Wizz Air az eljárás során kötelezettségvállalást ajánlott, amelynek tartalmáról egyeztetést folytatott a versenyhivatallal. Ez alapján a légitársaság vállalta, hogy a Wizz Flex szolgáltatást 2010 óta igénybe vevő valamennyi fogyasztónak átalány-kompenzációt ír jóvá.

Az átalány-kompenzáció mellett a Wizz Air vállalta, hogy díjkülönbözetet ír jóvá azon fogyasztóknak, akiknek az új járatra szóló viteldíjuk alacsonyabb lett volna, mint az eredeti repülőjegyük ára, viszont ezt korábban a légitársaság nem fizette vissza nekik.

A kompenzációban részesülő fogyasztók száma összességében 120 ezer és 220 ezer közé tehető, az átlagos összeg pedig 8,3 euró lesz utasonként. A kompenzációt a cég a fogyasztók Wizz fiókjában írja jóvá, és a fogyasztóknak 5 évig van lehetőségük arra, hogy azt felhasználják vagy bankszámlaszámuk elküldésével kérik annak készpénzre váltását. 5 év elteltével a fel nem használt kreditek értékét a Wizz Air az SOS Gyermekfalu Alapítványnak utalja át. A cég a kompenzáció teljesülését külső audittal igazolja a hatóság számára.

A fentiekén túl a Wizz Air vállalta, hogy módosít a Wizz Flex szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási gyakorlatán is, egyértelművé téve annak tartalmát. Emellett informatikai fejlesztésekkel segíti a szolgáltatás teljes körű, egyszerű, fogyasztóbarát igénybevételét, és célzott oktatási kampányt is folytat a légi utasok fogyasztói jogairól.

A GVH a döntéshozatalnál lényeges körülményként tekintett arra, hogy a Wizz Air vállalásai közvetlenül hatnak a fogyasztói jólétre mind a kompenzációval, mind a szolgáltatás teljes körű igénybevétele lehetőségének biztosításával, mind a tájékoztató kampánnyal. A kötelezettségvállalás teljesülését a GVH utóvizsgálat keretében ellenőrzi.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/17/2017**.

Budapest, 2019. július 31.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>