

KRID: 213396918

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/19/2025.

Iktatószám: VJ/19-39/2025.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a DLA Piper Posztl, Nemescsói, Győrfi-Tóth és Társai Ügyvédi Iroda (1124 Budapest, Csörsz utca 49-51., KRID: 18098073) által képviselt **Wizz Air Hungary Zrt.** (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) vállalkozással szemben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt lefolytatott VJ/17/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése céljából indult utóvizsgálati eljárásban – tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a **Wizz Air Hungary Zrt.** a VJ/17-108/2017. számú határozatban előírt igazolási kötelezettségeinek nem minden esetben tett eleget határidőre.
- II. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértésre tekintettel kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást 5.000.000-Ft (azaz ötmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, melyet a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közlésétől számított 30 napon belül, befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát, a befizetés jogcímét (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen az átvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan a magyarorszag.hu oldalon elérhető *Úrlap a Gazdasági Versenyhivatal döntése elleni keresetlevél betérjesztéséhez*¹ ügyleírás használatával. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) eljáró versenytanácsa a VJ/17/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban 2019. július 31-én kelt VJ/17-108/2017. számú határozatában (a továbbiakban: Határozat) – a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – kötelezte a **Wizz Air Hungary Zrt.**-t (a továbbiakban: **Wizz Air**) az általa tett alábbiak szerinti kötelezettségvállalás teljesítésére:

¹ https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=5a0fdf08-97b7-4015-874b-3643b45d7ebd

„I. Fejezet: A vizsgált magatartások abbahagyása

1.1. Tájékoztatás

- 1.1.1. *A Wizz Air a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 15 napon belül vállalja, hogy megfelelő tájékoztatást fog adni a fogyasztóknak magyar nyelven arról, hogy a Wizz Flex szolgáltatás a **visszaút** tekintetében az útirány módosítására nem ad lehetőséget. Ennek keretében a Wizz Air érthetően tájékoztatni vállalja az utasokat, hogy a „visszaút” kifejezés az online foglalás során a kiindulási állomásra való visszatérést jelenti, nem pedig egy új célállomásra való továbbutazást.
A tájékoztatás desktop és mobil eszközön is megfelelően elérhető lesz;*
- 1.1.2. *A Wizz Air a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 15 napon belül vállalja, hogy megfelelő tájékoztatást ad a fogyasztóknak magyar nyelven arról, hogy a Wizz Flex szolgáltatás használatával történő járatmódosítás esetén nem lehetséges, az eredeti foglalási díjnál olcsóbb foglalási díj elérése, és nem téríti vissza a fogyasztók részére az eredeti foglalási díjnak (teljes vitel díj) és az esetleg elérhető az eredeti foglalási díjnál olcsóbb módosított járat **viteldíjának a különbözetét**;*
- 1.1.3. *A Wizz Air vállalja az 1.1.1. és 1.1.2. pontokban szereplő módosításoknak az átvezetését valamennyi idegen nyelvű weboldalán is az ezen pontokban szereplő határidőkkel.*

1.2. Informatikai fejlesztés

- 1.2.1. *A Wizz Air a Kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 6 hónapon belül vállalja, hogy a **több fogyasztó együttes foglalására** vonatkozóan olyan átlátható és könnyen kezelhető informatikai felületet alakít ki, amelyen a foglalást végző személy egyszerűen online szétválaszthatja a foglalásokat, és személyenként akár külön-külön is igénybe vehetik, külön használhatják a Wizz Flex szolgáltatást online módon;*
- 1.2.2. *A Wizz Air a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 6 hónapon belül vállalja, hogy azt az informatikai fejlesztést is megvalósítja, amelynek eredményeként a **WizzFlexet egy adott foglaláson belül utasonként is meg lehet majd vásárolni**. Abban az esetben tehát, ha ugyanannak a foglalásnak „több utasa van”, csak egy vagy néhány utas számára is meg lehet vásárolni majd a Wizz Flex szolgáltatást (tehát nem szükséges minden utasra megvásárolni azt), ekként e szolgáltatás iránybevétele (a foglalás utasok szintjén történő módosítására és törlésére) utasonként is lehetőség lesz. Ugyanakkor a fenti, 1.1.1. pontban foglalt korlátozás ezen fejlesztések tekintetében is alkalmazandó volna: a visszaút tekintetében az útirány módosítására a Wizz Flex szolgáltatás továbbra sem adna lehetőséget (kivéve, ha a fogyasztó külön jegyet vásárol az oda és a visszaútra);*
- 1.2.3. *Az 1.2.1. és 1.2.2. pont szerinti informatikai fejlesztések megvalósításáig a Wizz Air a kötelezettségvállalást elfogadó határozat kézhezvételét követő 15 napon belül vállalja, hogy részletes tájékoztatást ad a fogyasztóknak arról, hogy a több utas együttes foglalása esetén a Wizz Flex szolgáltatás igénybevétele az utasokra külön-külön csak a Wizz Air telefonos ügyfélszolgálatán keresztül lehetséges. Ezen ideiglenes időszakban a Wizz Air erre a célra dedikált alapdíjas telefonhívás lehetőségét biztosítja, amely vonatkozó telefonszámot a Wizz Flex információs oldalon tünteti fel.*

II. Fejezet: Fogyasztói kompenzáció

- 1.A Wizz Air vállalja, hogy a kifogásolt gyakorlattal érintett teljes időszak alatt, azaz a 2010 márciusától a fenti I/1.1.1 és 1.1.2, valamint a II/1.2.3 pontokban vállalt tájékoztatók közzétételéig terjedő időszakban a magyar nyelvű foglalási felületen történt foglalások után valamennyi Wizz Flex-et vásárló fogyasztó számára utazási szegmensenként 1,73 euró fix átalánykompenzációt fizet meg olyan módon, hogy ezt az összeget a foglalást lebonyolító személy (továbbiakban: „foglalást végző személy”) WIZZ-számláján írja jóvá Wizz creditben, illetve a foglalást végző személy nyilatkozata alapján a megjelölt bankszámlára átutalja;
- 2.A Wizz Air vállalja, hogy a kifogásolt gyakorlattal érintett azon fogyasztók javára, akiknek a Wizz Flex használata nélkül lehetőségük lett volna új foglalásként olcsóbb repülőjegy vitel díjjal vagy

olcsóbb poggyászdíjjal repülőjegyet vagy feladott poggyász szállítást vásárolni a Wizz Air foglalási felületén, mint amilyen viteldíjjal vagy poggyászdíjjal WizzFlex-et használva foglalást módosítottak, a vitel díj- és poggyászdíj- különbözetet kompenzációként a foglalást végző személy WIZZ-számláján jóváírja Wizz creditben, illetve – a foglalást végző személy nyilatkozata alapján – a megjelölt bankszámlára átutalja, függetlenül attól, hogy a fogyasztó a fenti (II.1.) pont hatálya alá esik-e.

- 3.A Wizz Air vállalja, hogy a foglalást végző személyt (az általa a foglalási folyamat során korábban megadott elérhetőségén) e-mailben és (amennyiben elérhető) WIZZ mobil applikáción keresztül is értesíti a kötelezettségvállalás elfogadását követő 15 napon belül arról, hogy*
 - 3.1.a kompenzációra a GVH előtt tett kötelezettségvállalás folytán jogosulttá vált,*
 - 3.2.a kompenzációt a Wizz Air bár a foglalást végző személy „kezéhez” teljesíti, de ez a teljesítés azoknak a fogyasztóknak a javára történik, akiknek a nevében és javára a foglalást végző személy korábban foglalást végzett és Wizz Flex szolgáltatást vásárolt a Wizz Air által könnyen beazonosítható módon megjelölt járatokon;*
 - 3.3 a kompenzáció teljesítése olyan módon történik, hogy a foglalást végző személy Wizz-számláján a Wizz Air a kompenzációs összegnek megfelelő Wizz-creditet ír jóvá, az értesítést követő 15 napon belül;*
 - 3.4 a foglalást végző személy Wizz-számláján a Kötelezettségvállalással érintett kompenzációként jóváírt Wizz-credit a jóváírást követő 60 hónapig bármikor, korlátozás nélkül pénzre átváltható (Wizz-számla jogosultjának kérésére) és az átváltott összegnek bankszámlára történő átutalása kérhető, ezt a foglalást végző személy – egy erre dedikált internetes felületen – a bankszámla adatok megadása után teheti meg.*
- 4. A Wizz Air emellett vállalja, hogy a fogyasztóknak szóló általános felhívást (arról, hogy a kompenzációban való érintettségüket jelezhetik közvetlenül is a Wizz Airnek) a hivatalos honlapjának magyar nyelvű nyitó oldalára elhelyezett, megfelelően észlelhető banneren keresztül átkattintható/elérhető, különálló, kizárólag a kompenzáció részleteit tartalmazó aloldalon elérhetővé teszi, ennek keretében olyan figyelemfelhívást tartalmazó tájékoztatást nyújt, amelyben főüzenetként egyszerűen és egyértelműen megfogalmazásra kerül, hogy mi a teendője (világos navigációt adva) az adott fogyasztónak a kompenzáció lehívásához. Az említett bannerben feltüntetésre kerül a „Kreditátváltás” kifejezés is, továbbá a kompenzáció részleteit tartalmazó aloldalon hangsúlyosan szerepelni fog a kötelezettségvállalás keretében jóváírt Wizz creditek foglalást végző személy igényei alapján történő „készpénzre” való átváltásának folyamata. A Wizz Air vállalja, hogy a kompenzációról történő tájékoztatás során feltünteti, hogy a kompenzációra a Gazdasági Versenyhivatal eljárására figyelemmel kerül sor. A hivatkozott banner a Wizz Air hivatalos, magyar nyelvű honlapjának nyitó oldalára a kötelezettségvállalás elfogadásától számított 15 napon belül felkerül és ezután folyamatosan, 12 hónapon át a honlapon elérhető marad. Az információs aloldal pedig a kötelezettségvállalás elfogadásától számított 15 napon belül élesítésre kerül és ezután folyamatosan 60 hónapig lesz látható, illetve elérhető.*
- 5. Amennyiben a Wizz Air-hez a fogyasztói megkeresések közvetlenül érkeznek a kompenzációra való jogosultság kapcsán, akkor az alábbiak alkalmazandóak:*
 - 5.1. Abban az esetben, ha a Wizz Air a kompenzációra jogosult fogyasztó javára már teljesítette a kompenzációt a megfelelő foglalást végző személy számlájára való átutalással vagy WIZZ-számlán való jóváírással, akkor az érintettségét közvetlenül jelző fogyasztót erről a tényről tájékoztatja.*
 - 5.2. Ugyanakkor, amennyiben a foglalást végző személy számlájára a kompenzáció teljesítése az érintettségét közvetlenül jelző fogyasztó javára még nem történt meg (pl.: akadályoztatás miatt), akkor e fogyasztónak történik közvetlenül a teljesítés a fogyasztó által megadott bankszámlára, amennyiben az adott fogyasztó és a kompenzációra való jogosultsága a Wizz Air által kétséget kizáróan beazonosítható (név, utazás során használt okirat, PNR^{2,3}). A Wizz Air erről az ügymenetről is könnyen érthető módon tájékoztatást nyújt a fent megjelölt elérhetőségen a honlapján.*
- 6. A Wizz Air vállalja, hogy ha a kötelezettségvállalás keretében, a foglalást végző személy Wizz*

² A dedikált felületről az érintett fogyasztók email-ben kapnak tájékoztatást.

³ Passenger Name Record (PNR)

számláján jóváírt Wizz krediteket a jóváírást követő 60. hónap elteltéig nem használja fel vagy a foglalást végző személy Wizz krediteknek „készpénzre” való átváltását nem kéri, akkor a kompenzációra jogosult foglalást végző személyek Wizz számlájáról az ekként fel nem használt Wizz krediteket törli. A törölt Wizz krediteket forint összegre váltja át⁴ és az így kalkulált teljes forint összeget a SOS-Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa (nyilvántartási szám: 01-01-0009984, honlap: <https://www.sos.hu> szervezetnek banki átutalással átutalni vállalja.

III. Fejezet: Fogyasztói edukációs kampány

1. A Wizz Air vállalja, hogy fogyasztói edukációt kezd a repülőgéppel történő utazáshoz kapcsolódó fogyasztói jogokra vonatkozóan a lentiek szerint 12 hónapos időtartamban.
2. Ennek keretében a Wizz Air kifejezetten vállalja, hogy az edukációs kampány nem a Wizz Air szolgáltatásainak bemutatására szorítkozna, hanem a fogyasztók számára érthető és világos módon a légi közlekedéssel kapcsolatos különféle fogyasztói jogok (például általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogok, adatvédelemhez kapcsolódó jogok, és különösen a 261/2004/EK rendelethez kapcsolódó jogok) szemléletes és világos bemutatására kerül sor, magába foglalva az online repülőjegyfoglalás folyamatát, valamint az utazással kapcsolatos tudni- és tennivalók összességét, beleértve az egyes kiegészítő szolgáltatásokat, azok tartalmát és választásának előnyeit és hátrányait. A kampány során nagy hangsúlyt helyez a közérthetőségre és a légi személyszállítási ágazatban kialakult, általánosan megfogalmazható sztenderdek megfelelő és pontos bemutatására, valamennyi tájékoztatás legelején pedig szerepeltetni fogja, hogy arra a Gazdasági Versenyhivatal VJ/17/2017-es számú versenyfelügyeleti eljárásra figyelemmel kerül sor.
3. A fent bemutatott tartalmakat az alábbi eszközökkel vállalja a Wizz Air eljuttatni a fogyasztókhöz:
 - 3.1. a Wizz Air vállalja, hogy az edukációs kampány súlyponti kommunikációs csatornája a <https://wizzair.com/hu-hu#/> honlap lesz. E honlap főoldalán a Wizz Air egy bannert helyez el, amely egy külön erre a célra létrehozott edukációs al-oldalra vezet a látogatót. Az edukációs al-oldal jól strukturált, átlátható módon és közérthető megfogalmazással fogja tartalmazni a fent leírt edukációs elemeket.
 - 3.2. a Wizz Air a fogyasztóknak kiküldendő elektronikus hírlevelekben, 4 alkalommal vállalja a fenti edukációs céloknak megfelelő tartalmú tájékoztatást a fogyasztók részére. A hírlevelek strukturájukban az edukációs kampány strukturáját fogják követni. Továbbá e hírlevelekben a kampány keretében az edukációs al-oldalra mutató linket helyez el és ajánlja annak felkeresését a további részletes információszerzés céljából. A Wizz Air hírlevelei nagyszámú (több száz ezres nagyságrendű) fogyasztói címre jutnak el, ez pedig biztosítja, hogy a kampány a fogyasztók széles körét elérje;
 - 3.3. a tervezett edukációs kampány fő üzeneteit a Wizz Air vállalja a youtube csatornán és saját Facebook közösségi oldalán is népszerűsíteni, amelynek keretében edukációs tartalmú videó elkészítését és megjelenítését vállalja, kb. 45 másodperces hosszúságú, brand semleges videóközvetéssel, 6 hetes időtávra.
 - 3.4. ezen túl a Wizz Air a kampányt országos sugárzású televízióban, kiemelt hirdetési időszámban vállalja népszerűsíteni, televíziós reklámfilm útján. A televíziós hirdetések közvetítését 6 hetes időtávra vállalja.
4. A Wizz Air vállalja, hogy az edukációs kampányt a kötelezettségvállalás elfogadását tartalmazó határozat kézhezvételétől számított 3 hónapon belül elindítja, és 12 hónapon át folyamatosan fenntartja, azzal, hogy a fenti 3.3. és 3.4. pontokban foglaltaknak megfelelően a youtube csatornán és televízióban a megjelenéseket a 6 hetes időtartamra vállalja.

IV. Fejezet: A kötelezettségvállalása ellenőrzése

1. A Wizz Air az edukációs kampány és a fogyasztói kompenzáció megindításáról az azt követő 8 napon belül rövid tájékoztatást ad a GVH-nak.
2. A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig

⁴ 1 Wizz Credit = 1 HUF, devizában vezetett Wizz számla esetén megfelelő átváltási árfolyamon számítva.

az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül részletes jelentést küld a GVH részére külön felhívás nélkül.

3. A IV/2. pontban hivatkozott jelentés bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat, a megvalósított edukációs kampányt, amely tartalmazza az elért fogyasztók számára vonatkozó kimutatást, tv reklám esetén pedig a GRP számot és tartalmazza a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatás és az edukációs kampány költségeit. Emellett bemutatja, hogy a kompenzáció megnyíltát követő első 12 hónapban hány foglalatást végző személy használta fel a számára jóváírt Wizz krediteket, milyen értékben, és hány foglalatást végző személy kérte annak banki átutalását, milyen értékben.
 4. A kötelezettségvállalás elfogadását tartalmazó határozat kézhezvételét követő 61. hónap végét követően 60 napon belül a Wizz Air saját költségére a fogyasztói kompenzáció teljesítésével kapcsolatban a Wizz Air vállalkozáscsoporttól független vállalkozás által elvégzett külső auditot folytat le, amelynek eredményét a GVH rendelkezésére bocsátja. Az audit kitér arra, hogy a kompenzáció hány fogyasztó vonatkozásában és milyen összegben valósult meg. Az igazolási kötelezettség részét képezi az SOS-Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa számára történő átutalás igazolása is.”
- 2) A Wizz Air a tértivevény tanúsága szerint a határozatot 2019. július 31-én vette át, ezzel a nappal a döntés végleges. A Határozat alapján a Wizz Air végső teljesítési határideje: 2024. október 30. volt.
 - 3) Az utóvizsgálat 2025. március 24-én indult, melyre azért került sor, mert a GVH a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénya továbbiakban: Tpv.) 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a Tpv. 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
 - 4) A GVH vizsgálója 2025. október 1-jén terjesztette a vizsgálati jelentését⁵ az eljáró versenytanács elé, amely azt 2025. október 9. napján észrevételezésre megküldte⁶ a Wizz Air-nek.
 - 5) Az eljárás alá vont határidő hosszabbítási kérelme folytán 2025. december 11-én nyújtotta be észrevételeit⁷, amelyet követően az eljáró versenytanács adatkérésre⁸ hívta fel az eljárás alá vontat, amelyre az határidőhosszabbítási kérelme után 2026. január 26-án adta meg válaszait⁹.
 - 6) Ezt követően az eljáró versenytanács 2026. március 18-án adta ki előzetes álláspontját¹⁰, amire határidőhosszabbítási kérelemnek¹¹ helyt adva¹² 2026. április 22-én tette meg észrevételét¹³ a Wizz Air és kérelmére az eljáró versenytanács 2026. április 23-án tárgyalást¹⁴ tartott.

II.

Az eljárás alá vont

- 7) A Wizz Air közép- és kelet-európai fókusszal működő diszkont légitársaság. A Wizz Air egyedüli részvényese a Wizz Air Holdings Plc., amelyet a Londoni Értéktőzsdén jegyeznek „WIZZ” kóddal, és amely szerepel az FTSE 250 és az FTSE All-Share tőzsdei indexekben is.¹⁵

⁵ VJ/19-18/2025.

⁶ VJ/19-20/2025.

⁷ VJ/19-24/2025.

⁸ VJ/19-25/2025.

⁹ VJ/19-26/2025.

¹⁰ VJ/19-30/2025.

¹¹ VJ/19-32/2025.

¹² VJ/19-33/2025.

¹³ VJ/19-34/2025.

¹⁴ VJ/19-35/2025.

¹⁵ VJ/31-4/2019. 2. pont

III. Tényállás

III.1. A kötelezettségvállalás teljesítésével kapcsolatos határidők

8) A kötelezettségvállaláson belüli egyes kötelezettségek teljesítésére és igazolására előírt végső határidőket az alábbi táblázat mutatja be.

| A kötelezettségvállalás pontjai | A megvalósítás, teljesítési határideje | Igazolási határidő | Igazolás beérkezése |
|---|--|----------------------------------|---|
| I. Fejezet | | | |
| 1.1. Tájékoztatások (desztopon és mobilon is) | | | |
| 1.1.1. <i>a Wizz Flex szolgáltatás a visszaút tekintetében az útirány módosítására nem ad lehetőséget</i> ²⁰ | | | |
| 1.1.2. <i>a Wizz Flex szolgáltatás használatával történő járatmódosítás esetén nem lehetséges, az eredeti foglalási díjnál olcsóbb foglalási díj elérése, és nem téríti vissza a fogyasztók részére az eredeti foglalási díjnak (teljes viteldíj) és az esetleg elérhető az eredeti foglalási díjnál olcsóbb módosított járat viteldíjának a különbözetét</i> | 2019. augusztus 15. ¹⁶ | 2020. december 30. ¹⁷ | 2020. december 12. ¹⁸ és 2025. december 11. ¹⁹ |
| 1.1.3. <i>az 1.1.1. és 1.1.2. pontokban szereplő módosításoknak az átvezetését valamennyi idegen nyelvű weboldalon</i> | | | |
| 1.2.3. <i>Informatikai fejlesztésről történő tájékoztatás Részletes tájékoztatást ad a fogyasztóknak arról, hogy a több utas együttes foglalása esetén a Wizz Flex szolgáltatás igénybevétele az utasokra külön-külön csak a Wizz Air telefonos ügyfélszolgálatán keresztül lehetséges</i> | | | |

¹⁶ A határozat kézhezvételét (2019. július 31.) követő 15 napon belül. (Határozat 1.1.1. pontja)

¹⁷ „A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig az edukációs kampány megindítását (2019. október 30.) követő 12 hónapos időszak végét (2020. október 30.) követő 60 napon belül (2020. december 30.) részletes jelentést küld a GVH részére külön felhívás nélkül.” (Határozat IV.2.)

„A IV/2. pontban hivatkozott jelentés bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat, ...” (Határozat IV.3.)

¹⁸ VJ/17-113/2017.

¹⁹ VJ/19-24/2025.

²⁰ Tájékoztatás arról, hogy a Wizz Flex szolgáltatás a visszaút tekintetében az útirány módosítására nem ad lehetőséget.

| | | | |
|--|--|---|--|
| 1.2.1. és 1.2.2. Informatikai fejlesztés | 2020. január 31. ²¹ | | |
| II. Fejezet Fogyasztói kompenzáció | | | |
| II.3. Értesítés kompenzációról | 2019. augusztus 15. ²² | 1. 2019. szeptember 8. ²³ 2. 2020. december 30. ²⁴ | 2019. szeptember 6. ²⁵ |
| II. 3.3. Kompenzáció jóváírása | 2019. augusztus 30-ig ²⁶ | | 2019. szeptember 6. |
| II.3.4. Kompenzáció elérhetősége | 2019. augusztus 30-tól 2024. augusztus 30-ig | | 2019. szeptember 6., 2024. október 29. ²⁷ és 2025. december 11. ²⁸ |
| II.4. Banner elhelyezése a honlapjának nyitóoldalán kreditváltásról | 2019. augusztus 15-től 2020. augusztus 15- éig ²⁹ | | |
| II.4. Információs aloldal | 2019. augusztus 15-től 2020. augusztus 15-ig ³⁰ | | |
| IV.2. jelentés a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról | | 2020. december 30. ³¹ | 2020. december 12. ³² |
| III. Fejezet³³ edukációs kampány | | | |
| III.3.1. magyar nyelvű honlapján elhelyezett banner útján is elérhető edukációs aloldal 12 hónapon keresztül | 2019. október 30-tól 2020. október 30-ig | 1. 2019. november 8. 2. 2020. december 30. | 2019. november 5. ³⁴ és 2020. december 12. ³⁵ |
| III.3.2. Négy alkalommal megküldendő hírlevél az edukációs tartalommal | 2019. október 30. és 2020. október 30. között | | |
| III.3.3. Saját YouTube, Facebook csatornáján kb. 45 másodperces edukációs videók 6 hetes időtávra | 2019. október 30. és 2019. december 15. között | | |
| III.3.4. országos sugárzású tv-ben, kiemelt hírdetési időszámban edukációs reklám 6 hetes időtávra | | | |
| IV.2. jelentés az edukációs kampány lezárultáról ³⁶ | | 2020. december 30. | 2020. december 12. ³⁷ |

²¹ Határozat átvételét követő 6 hónapon belül

²² Határozat átvételét követő 15 napon belül.

²³ A Wizz Air az edukációs kampány és a fogyasztói kompenzáció megindításáról az azt követő 8 napon belül rövid tájékoztatást ad a GVH-nak (IV.1.)

²⁴ A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül részletes jelentést küld a GVH részére külön felhívás nélkül (IV.2.)

²⁵ VJ/17-110/2017.

²⁶ Kompenzációról szóló értesítését (2019. augusztus 15-ig) követő 15 napon belül jóváírja a WizzCredit-et.

²⁷ VJ/17-114/2017.

²⁸ VJ/19-24/2025.

²⁹ Határozat átvételét követő 15 napon belül felkerül a honlapra és ezután folyamatosan, 12 hónapon át a honlapon elérhető marad.

³⁰ Határozat átvételét követő 15 napon belül felkerül a honlapra és ezután folyamatosan, 12 hónapon át a honlapon elérhető marad.

³¹ Az edukációs kampány megindítását (2019. október 30.) követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül.

³² VJ/17-113/2017.

³³ Az edukációs kampányt a Határozat kézhezvételétől számított 3 hónapon belül (2019. október 30.) elindítja, és 12 hónapon át folyamatosan fenntartja.

³⁴ VJ/17-112/2017.

³⁵ VJ/17-113/2017.

³⁶ Az edukációs kampány megindítását (2019. október 30.) követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül.

³⁷ VJ/17-113/2017.

| | | | |
|---|-------------------|-------------------|---------------------------------|
| IV.4. Külső audit jelentés a kompenzációról ³⁸ | 2024. október 30. | 2024. október 30. | 2024. október 29. ³⁹ |
|---|-------------------|-------------------|---------------------------------|

1. táblázat

III.2. A kötelezettségvállalások önkéntes igazolása

9) A Wizz Air a határozat kézhezvételét követően négy beadványt nyújtott be a GVH részére:

- 2019. szeptember 6-án érkezett⁴⁰ Első jelentés,
- 2019. november 5-én érkezett⁴¹ Második jelentés,
- 2020. december 12-én érkezett⁴² Harmadik jelentés,
- 2024. október 29-én érkezett⁴³ Negyedik jelentés.

III.2.1. Első jelentés

- 10) A Wizz Air megküldött beadványában előadta, hogy 2019. augusztus 2-án a releváns fogyasztói tájékoztatásoknak a VJ/17-104/2017. számú beadvány E/57. számú mellékletében vállalt módosításait elvégezte. Erre tekintettel az előzetes álláspont 1. oldal 1-4. francia bekezdéseiben foglaltak szerint kifogásolt magatartások tanúsításával 2019. augusztus 2-ával teljeskörűen felhagyott.
- 11) Előadta továbbá, hogy a határozat rendelkező rész II. fejezetének 3. bekezdésében foglalt kötelezettségének 2019. augusztus 14-én eleget tett azáltal, hogy a foglalást végző személyeknek az Első jelentés K/1. számú mellékletében foglalt mintatájékoztatókat e-mail és mobilapplikáció útján megküldte. Mindösszesen [üzleti titok] db e-mail került kiküldésre azon a napon.
- 12) A K/1. számú mellékletből megállapítható, hogy az utazási irodák esetében – a fogyasztókkal való jogviszonyuk sajátosságaira tekintettel – kismértékben eltérő tartalmú tájékoztatást küldött meg, mint a többi foglalást végző személynek (akik nagyrészt fogyasztók); de minden esetben a Határozat rendelkező rész II. fejezete 3.1-3.4 bekezdésének megfelelően fogalmazta meg a tájékoztatókat, de az utazási irodák esetében arra helyezte a hangsúlyt, hogy a kompenzációs összeg nem az utazási irodákat, hanem azokat a fogyasztókat illeti meg, akiknek a nevében és javára a foglalásokat végezték. Mivel az utazási irodák minden esetben harmadik személyek nevében és javára végeznek foglalásokat, így az utazási irodák egyetlen esetben sem lesznek maguk a kompenzáció jogosultjai, ezáltal indokoltnak tartotta az utazási irodák figyelmét felhívni arra, hogy gondoskodjanak a kompenzációs összegnek a jogosult fogyasztók részére történő átadásáról az Üzletszabályzat 6.1.4. - 6.1.7. pontjainak megfelelően.
- 13) A Wizz Air továbbá a K/1. szám alatt csatolt valamennyi ügyféltájékoztatóban hivatkozott a <https://wizzair.com/hu-hu/wizzflexkompenzacio> aloldalra (a továbbiakban: Információs aloldal), amely további részletes információkat tartalmaz a kompenzáció menetéről, a kreditek felhasználhatóságáról és a kreditátváltásról. Az Információs aloldal a határozat rendelkező rész II. fejezetének 4. bekezdésében foglalt kötelezettségvállalásnak megfelelően a Wizz Air hivatalos magyar nyelvű nyitó oldalára elhelyezett bannerről egy kattintással elérhető 2019. augusztus 14-étől folyamatosan. A banneren látható felirat szintén megfelel a határozat hivatkozott szakaszának: „WIZZ FLEX KOMPENZÁCIÓ ÉS KREDITÁTVÁLTÁS”. Az Információs aloldalon nagy hangsúllyal, külön fejezetben szerepel a kreditátváltás lehetősége, szintén a határozat hivatkozott bekezdésének megfelelően. Kiemelte, hogy a szóban forgó tájékoztatóinak legelején szerepeltette, hogy a kompenzációra a GVH eljárására figyelemmel került sor. A fentiek igazolására a K/2. szám alatt képernyőmentéseket csatolt hivatalos magyar nyelvű honlapjáról.
- 14) Emellett előadta, hogy 2019. augusztus 28-29-én teljesítette a határozat rendelkező rész II. fejezet 1. és 2. pontjaiban foglalt kompenzációs kötelezettségeit. Erről a tényről a foglalást végző személyeket külön e-mailben értesítette a K/3. számú mellékletben foglalt mintalevelek szerint. Az utazási irodáknak küldött tájékoztató – a fogyasztókkal való jogviszonyuk sajátosságaira tekintettel – ebben az esetben is kismértékben eltérő tartalmúak voltak, mint a többi foglalást végző személynek küldött tájékoztatók.

³⁸ A határozat kézhezvételét követő 61. hónap végét követően 60 napon belül.

³⁹ VJ/17-114/2017.

⁴⁰ VJ/17-110/2017.

⁴¹ VJ/17-112/2017.

⁴² VJ/17-113/2017.

⁴³ VJ/17-114/2017.

III.2.2. Második jelentés⁴⁴

- 15) A 2019. november 5-én megküldött beadványában a határozat rendelkező rész III. fejezetében foglaltak kapcsán az alábbiakat adta elő.
- 16) A Határozat rendelkező rész III. fejezetében foglalt fogyasztói edukációs kampányt a határozat rendelkező rész III. fejezet 4. bekezdésének megfelelően, a határozat kézhezvételétől számítottan vállalt 3 hónapos határidőn belül elindította a következők szerint:
2019. október 31-étől elérhető a határozat rendelkező rész III. fejezetében foglaltaknak megfelelő edukációs aloldal a Wizz Air hivatalos weboldalán: <https://wizzair.com/hu-hu/edukacioskampany>. Az edukációs aloldalra a Wizz Air hivatalos weboldalának főoldalán elhelyezett banner mutat a kötelezettségvállalásnak megfelelően.⁴⁵
 2019. október 14-étől az edukációs aloldalon szereplő edukációs videó (https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=SZIHIEMD8) népszerűsítése megindult országos televíziós csatornákon (a Duna TV-n, az AXN-en, a ATV-n és a STORY4-en kiemelt hirdetési időszámban) és október 31-étől fizetett Youtube hirdetések formájában is.

III.2.3. Harmadik jelentés

- 17) A Wizz Air 2020. december 11-én megküldött beadványában az alábbiakat adta elő.
- 18) A Határozat rendelkező rész II. pontjában foglalt informatikai fejlesztés tekintetében az alábbi fejlesztéseket hajtotta végre a Határozat kézhezvételétől számított 6 hónapon belül:⁴⁶
- olyan átlátható és könnyen kezelhető informatikai felületet alakított ki, amelyen a foglalást végző személyek egyszerűen, online szétválaszthatják a foglalásokat, és személyenként akár külön-külön is igénybe vehetik, külön használhatják a WizzFlex szolgáltatást;
 - lehetővé tette továbbá, hogy a WizzFlex szolgáltatást egy adott foglaláson belül utasonként is lehessen vásárolni.
- 19) A Határozat rendelkező rész III. pontjában meghatározottak tekintetében az alábbi edukációs kampányt valósította meg
- Edukációs aloldal: A 2019. november 4. napján kelt Második jelentésében bemutatta az edukációs aloldalt, amely 2019. október 31-től elérhető a Wizz Air hivatalos weboldalán: <https://wizzair.com/huhu/edukacioskampany>. Az edukációs aloldalra a Wizz Air hivatalos weboldalának főoldalán elhelyezett banner mutat a kötelezettségvállalásnak megfelelően. Az edukációs aloldal [üzleti titok] fő látogatott el és [üzleti titok] számú megtekintést naplóztak 2020. november 30-áig;
 - Elektronikus hírlevél: A K/5-8. szám alatt csatolta a fogyasztók részére megküldött, a határozatban foglalt edukációs céloknak megfelelő tartalmú hírleveleket, amelyekben – a határozat rendelkező rész III. fejezet 3.2 pontjának eleget téve – az edukációs aloldalra mutató linket is elhelyezett. A hírlevelek megtekintési adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

| Hírlevél | Elküldések száma | Elküldés dátuma | Megnyitás |
|----------|------------------|-----------------|----------------|
| K/5 | [üzleti titok] | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| K/6 | [üzleti titok] | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| K/7 | [üzleti titok] | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| K/8 | [üzleti titok] | [üzleti titok] | [üzleti titok] |

2. táblázat

A Wizz Air előadása szerint az első és a második e-mail kiküldés számában bekövetkező csökkenés oka az volt, hogy az első e-mail kiküldés következtében visszaérkező hibaüzenetek és sikertelen kézbesítésről szóló visszaigazolások miatt végzett egy szűrést az e-mail címek listájában ezáltal is biztosítva, hogy csak létező, aktív e-mail címekre kerüljenek kiküldésre a további edukációs hírlevelek.

⁴⁴ VJ/17-112/2017.

⁴⁵ VJ/17-112/2017. számú irat E/4. számú melléklet

⁴⁶ VJ/17-113/2017. számú irat K/4. számú melléklet

- iii. YouTube videó: A YouTube videó⁴⁷ 2019. október 31. és 2019. december 12. között, fizetett hirdetések formájában futott Magyarországon, célozva mind a potenciális („In Market for Hotels”; „In Market for Air Travel”; „Similar Audience to site converters”), mind pedig a meglévő („All Users”, „Smartlist”, „Converters 30D”) ügyfeleket a becsatolt K/9. számú melléklet alapján. A videót összesen [üzleti titok] alkalommal tekintették meg a Wizz Air YouTube csatornáján. A YouTube videó költsége [üzleti titok] EUR volt, az ügynöki díjat is hozzászámolva azonban összesen [üzleti titok] EUR összeget költött a videó elkészítésére, valamint közzétételére.⁴⁸
- iv. Facebook: A K/10. szám alatt csatolta a Facebook oldalán közzétett bejegyzést (posztot),⁴⁹ amelyben a határozat rendelkező rész III.3.3 pontjának megfelelően a fenti YouTube videót, azaz az edukációs kampány fő üzeneteit népszerűsíti. A Facebook bejegyzés összesen [üzleti titok] felhasználóhoz jutott el.
- v. Televíziós reklámfilm: A határozat rendelkező rész III.3.4 pontjában foglaltaknak megfelelően, a 2019. október 14. és 2019. november 24. között az edukációs aloldalon szereplő edukációs videót az országos televíziós csatornákon (a Duna TV-n, az AXN-en, az ATV-n és a STORY4-en kiemelt hirdetési időszámban) is népszerűsítette. A televíziós kampány költsége összesen [üzleti titok] EUR volt. Az elért fogyasztókkal kapcsolatos információkat, valamint a vonatkozó GRP számokat, K/11. szám alatt csatolta.
- 20) A digitális edukációs kampány (fenti (i) – (iv) pontok) költsége összesen [üzleti titok] EUR volt, amely összegben felül további [üzleti titok] EUR-t költött a Wizz Air a kreatív anyagok legyártására.
- 21) A Wizz Air a Határozat rendelkező rész III. 3.4 pontjában foglaltaknak megfelelően az alábbi táblázatban mutatta be, hogy a fogyasztói kompenzáció megnyíltát követő első 12 hónapban hány foglalást végző személy használta fel a számára jóváírt Wizz krediteket, milyen értékben, és hány foglalást végző személy kérte annak banki átutalását, milyen értékben. Az alábbi táblázatokban a felhasznált összeget a feltöltés pénznemében (amely a Wizz accountban a foglalást végző személy által korábban választott pénznemet tükrözi) került feltüntetésre.

| Pénznem | Kreditfelhasználás összege | Wizz accountok száma (db) |
|----------|----------------------------|---------------------------|
| AED | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| BAM 20 | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| BGN | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| CHF | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| CZK | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| DKK | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| EUR | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| GBP | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| GEL | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| HUF | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| ILS | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| MKD | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| NOK | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| PLN | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| RON | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| SEK | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| UAH | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| Összesen | | [üzleti titok] |

3. táblázat

⁴⁷ <https://www.youtube.com/watch?v=SZ1H1H1EmD8>

⁴⁸ VJ/17-113/2017. számú irat K/9. számú melléklet

⁴⁹ <https://business.facebook.com/115274301883331/posts/3220065704737493/>

| Pénznem | Kreditátváltás értéke | Kreditátváltással érintett foglalások száma |
|-----------------|-----------------------|---|
| EUR | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| GBP | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| HUF | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| ILS | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| PLN | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| RON | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| SEK | [üzleti titok] | [üzleti titok] |
| Összesen | | [üzleti titok] |

4. táblázat

III.2.4. Negyedik jelentés

- 22) A Wizz Air 2024. október 29-án érkezett beadványában előadta, hogy a határozat kézhezvételét követő 61. hónap végét követő 60 napon belül (vagyis 2024. október 28-ig) a fogyasztói kompenzáció teljesítésével kapcsolatban a Wizz Air vállalkozáscsoporttól független vállalkozás által elvégzett külső auditot folytatott le, amelynek eredményét a Versenytanács rendelkezésére bocsátja.
- 23) A beadott „*Jelentés megállapodás szerint elvégzett vizsgálat ténymegállapításairól*” című dokumentumot (a továbbiakban: „Audit jelentés”) az [üzleti titok] adta ki.
- 24) Az Audit jelentés 6.1. pontja szerint [üzleti titok]:
- [üzleti titok];
 - [üzleti titok].
- 25) Az Audit jelentés 6.2. pontbeli tájékoztatása szerint [üzleti titok].
- 26) [üzleti titok]:

5. táblázat [[üzleti titok]]

- 27) Az Audit jelentés 6.3. pontja szerint a [üzleti titok].

III.3. A kötelezettségvállalások utóvizsgálat keretében történő igazolása

- 28) A GVH felhívására a Wizz Air az alábbi adatszolgáltatásokat és észrevételt adta a kötelezettségvállalások teljesítésével kapcsolatban:

| | Az irat GVH-hoz történő érkezése | |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------|
| Első adatszolgáltatás | 2025. április 17. | VJ/19-4/2025. |
| Második adatszolgáltatás | 2025. július 18. | VJ/19-7/2025. |
| Harmadik adatszolgáltatás | 2025. szeptember 8. | VJ/19-12/2025. |
| Előzetes álláspontra tett észrevétel | 2025.december 11. | VJ/19-4/2025. |

III.3.1. VJ/19-4/2025. SZÁMÚ BEADVÁNY (ELSŐ ADATSZOLGÁLTATÁS)⁵⁰

- 29) A Wizz Air megküldte a kötelezettségvállalás **I. fejezetének 1.1. bekezdése szerinti honlap-módosításokról** szóló igazolást, a Wizz Air weboldalának 2019. augusztus 3-i állapotát magyar és angol nyelven bemutató, Wayback machine⁵¹ által archivált változatát. Az E/1. számú melléklet alatt csatolt képernyőmentéssel a Wizz Air azt kívánta igazolni, hogy a kötelezettségvállalásban előírt határidőn belül megfelelően tájékoztatta (idegen nyelven is) a fogyasztókat a Wizz Flex szolgáltatás visszaútra és a viteldíj-

⁵⁰ A GVH-ba 2025. április 17-én érkezett.

⁵¹ <https://web.archive.org/>

különbözetére vonatkozó részleteiről. Utalt arra, hogy 2019. szeptember 5-ei keltű, Első jelentésében korabeli képernyőmentéssel mutatta be a fogyasztói tájékoztatás megfelelő megtörténtét⁵².

- 30) A kötelezettségvállalás **I. fejezetének 1.2.3. bekezdése szerinti tájékoztatás** teljesítése igazolásaként a Wizz Air E/2. számú melléklet alatt csatolta a weboldalának 2019. augusztus 3-i, Wayback Machine által archivált képernyőmentését. Ezen látható, hogy a Wizz Air honlapján megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy több utas együttes foglalása esetén is van lehetőség a foglalásban szereplő utasok egy részére vonatkozóan igénybe venni a Wizz Flex szolgáltatást, és feltüntette a telefonos ügyfélszolgálat ezen célra dedikált telefonszámát: +36 1 677 7505. Nyilatkozatában előadta, hogy e mellékletben csatolt második képernyőmentés, a honlapjának 2020. január 8-i időpontját mutatja, ezzel igazolja, hogy a kérdéssel érintett tájékoztatás a Wizz Air honlapján folyamatosan elérhető volt. Végzetül hivatkozott arra, hogy az Első jelentés is tartalmazott „korabeli” képernyőmentést a tájékoztatás megtörténtéről.
- 31) A kötelezettségvállalás **II. fejezet 3. bekezdése szerinti tájékoztatások** kiküldésének igazolásával kapcsolatban a Wizz Air előadta, hogy az Első jelentéshez csatolt 2019. augusztus 27-i és 29-i kiküldési dátummal minta e-maileket, valamint nyilatkozott a kiküldött levelek számáról.
- 32) A Wizz Air azon felhívásra, miszerint igazolja, hogy a **kötelezettségvállalás II. és III. fejezetek szerinti, a Wizz Air hivatalos honlapján létrehozott aloldalakat, illetve a Wizz Air közösségi média oldalain közzétett videókat** a vállalt időtartamban **fenntartotta**, a következőt adta elő. A Wizz Air Első jelentésben tájékoztatta GVH-t a kompenzációval kapcsolatos tájékoztatást tartalmazó aloldal létrehozásáról, és csatolta az ezt igazoló korabeli képernyőmentéseket. A közösségi média oldalakon közzétett videók vállalt időtartamban való fenntartásával kapcsolatban a Wizz Air E/3. számú melléklet alatt csatolta a Google Ads felületről készült képernyőképet, amellyel azt kívánta igazolni, hogy a Wizz Air YouTube csatornáján közzétett edukációs videó fizetett hirdetésként futott 2019. október 31. és 2019 december 12. között, vagyis 42 naptári napot magába foglaló időtartamban, célozva mind a potenciális ('In Market for Hotels'; 'In Market for Air Travel'; 'Similar Audience to site converters'), mind pedig a meglévő ('All Users', 'Smartlist', 'Converters 30D') ügyfeleket.⁵³

2. kép [[üzleti titok]]

- 33) A Wizz Air hangsúlyozta, hogy a kampány megindításáról is korabeli bizonyíték szerepel (a link megadásával) a Második jelentésben, továbbá a Második jelentés beszámol és igazolja az edukációs aloldal élesítését is. Hozzáfűzte továbbá, hogy a közösségi médiában (YouTube, Facebook) és a televízióban reklámozott edukációs videóra vonatkozó adatokról a Harmadik jelentésben korabeli, részletes adatokat nyújtott be a GVH-nak, amely többek között tartalmazza és igazolja a videó/reklámfilm hirdetési időszakát, (amely a mind a közösségi médiában, mind a televízióban megjelenő edukációs anyag tekintetében a kötelezettségvállalás által megszabott időtartamon belül valósult meg) megtekintési számát és összköltségeit is.
- 34) A kötelezettségvállalás **II. fejezet 5. bekezdése** teljesítésének igazolásával kapcsolatban a Wizz Air az Audit Jelentésben foglalt ténymegállapításokra, különösen annak 6. pontjára hivatkozott, amely álláspontja szerint igazolja, hogy az érintett időszakban összesen [üzleti titok] foglalást végző személynek biztosított kompenzációt [üzleti titok] Ft értékben.

III.3.2. VJ/19-7/2025. SZÁMÚ BEADVÁNY (2. ADATSZOLGÁLTATÁS)⁵⁴

- 35) A kötelezettségvállalás **I. fejezet 1.1.3. bekezdése szerinti módosításokról** szóló igazolásként a Wizz Air a vizsgáló felhívására E/1. számú mellékletként csatolta a Wizz Air honlapjának 2019. augusztus 17-i (a honlap bolgár nyelvű változata esetében annak 2019. augusztus 12-ei) állapotát bemutató, a Wayback

⁵² Eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezek a képernyőmentések (K/1, K/2 és K/3 mellékletek) a fogyasztói kompenzációról szóló tájékoztatásokról szólnak.

⁵³ A célközönségre vonatkozó adatok a VJ/19-14/2025. sz. feljegyzéssel áttemelt VJ/17-113/2017. sz. irat (Harmadik jelentés) K/9. sz. mellékletében szerepelnek.

⁵⁴ A GVH-ba 2025. július 18-án érkezett.

Machine által archivált képernyőmentéseket, amellyel azt kívánta alátámasztani, hogy valamennyi idegen nyelvű honlapján átvezette a kért módosításokat, és azokról megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat. Nyilatkozatában jelezte, hogy tudatában van annak, hogy a módosításokat 2019. augusztus 15-e előtt volt köteles elvégezni, azonban saját mentésekkel erről a dátum előtti időszakból nem rendelkezik, a honlapjának archivált változatai közül kizárólag a 2019. augusztus 12-i és 2019. augusztus 17-i állapot áll rendelkezésére. Mindazonáltal leszögezte: a fogyasztói tájékoztatásokra irányuló módosításokat megfelelően és teljeskörűen átvezette a kért határidőn belül.

36) Az **Audit jelentés** 1. számú mellékletében [üzleti titok].

37) A vizsgáló felhívta a Wizz Airt arra, hogy küldje meg a

- a kötelezettségvállalás **II. fejezet 4. bekezdéséhez** kapcsolódóan, a 2019. szeptember 5-én kelt Első jelentéshez csatolt K/2. számú mellékletben
- a kötelezettségvállalás **II. fejezet 1. bekezdéséhez** kapcsolódóan, a 2019. november 5-én kelt Második jelentéshez csatolt E/4. számú mellékletben, valamint
- a kötelezettségvállalás **I.1.2.1. és I.1.2.2. bekezdéséhez** kapcsolódóan, a 2020. december 11-én kelt Harmadik jelentéshez csatolt K/4. számú mellékletben

szereplő képernyőmentéseket akként, hogy azokon látszódjon a képernyőmentés készítésének dátuma. Ezen felhívás kapcsán a Wizz Air úgy nyilatkozott, hogy az Első jelentés K/2. számú mellékleteként csatolt, valamint a Második jelentés E/4. számú melléklete alatt csatolt képernyőmentéseket sajnálatos módon nem tudja olyan formában rendelkezésére bocsátani, hogy azokon látható legyen a képernyőmentések készítésének pontos dátuma. Abban a tudatban volt, hogy tájékoztatási kötelezettségének maradéktalanul eleget tett, ezért nem ítélte szükségesnek – különösen ilyen jelentős időtávlatból – a képernyőmentések olyan formában történő megőrzését, amelyből azok pontos dátuma is kitűnik.

38) A Wizz Air nyilatkozott továbbá arról, hogy a Harmadik jelentés K/4. számú mellékleteként benyújtott (a kötelezettségvállalás I. fejezet 1.2. bekezdésében vállalt informatikai fejlesztések eredményeként módosult foglalási folyamatról készített) képernyőmentéseket nem őrizte meg olyan módon, hogy a képernyőmentések pontos dátuma abból egyértelműen látszódjon.

III.3.3. VJ/19-12/2025. SZÁMÚ BEADVÁNY (3. ADATSZOLGÁLTATÁS)

39) Annak érdekében, hogy megállapítható legyen, hogy a kötelezettségvállalás alábbiakban felsorolt részeiben szereplő tájékoztatások mettől meddig jelentek meg a Wizz Air weboldalán, a vizsgáló felhívta a Wizz Airt arra, hogy küldjön olyan képernyőmentést belső informatikai rendszeréről vagy weboldala forráskódjáról, amelyről megállapítható megjelenések időszaka:

- a kötelezettségvállalás I. fejezet 1.1.3. bekezdése,
- a kötelezettségvállalás I.1.2.1. és I.1.2.2. bekezdései,
- a kötelezettségvállalás II. fejezet 4. bekezdése,
- a kötelezettségvállalás II. fejezet 1. bekezdése.

40) Válaszában a Wizz Air előrebocsátotta, hogy tájékoztatások kezdő időpontját már korábban megadta a 2. adatszolgáltatásában, ennek megfelelően válaszában kizárólag tájékoztatások végső időpontjára vonatkozó információkra tér ki.

41) A kötelezettségvállalás I. fejezet 1.1.3. bekezdésével összefüggésben E/7. számú mellékletben csatolta azokat a képernyőmentéseket, amelyek igazolják, hogy a fogyasztói tájékoztatások jelenleg is elérhetők az idegen nyelvű weboldalain. Emellett nyilatkozott arról, hogy a fogyasztói tájékoztatásokkal kapcsolatos módosítások valamennyi idegen nyelvű honlapon megfelelően átvezetésre kerültek, és ezek a módosított tartalmak jelenleg is elérhetők a weboldalán.

42) Másodsorban, a kötelezettségvállalás I. fejezet 1.2. pontjához kapcsolódóan E/8. szám alatt csatolt mellékletben küldött képernyőmentéseket arról, hogy a foglalási folyamata jelenleg is az informatikai fejlesztéseknek megfelelően elérhető és működik. Megjegyezte, hogy a Harmadik jelentésben tájékoztatta a GVH-t a kért informatikai fejlesztések végrehajtásáról.

43) Harmadsorban, a kötelezettségvállalás II. fejezet 4. bekezdéséhez E/9. számú melléklet alatt csatolt olyan képernyőmentéseket, amelyek igazolják, hogy az edukációs aloldalra irányító nyitóoldali banner, valamint a fogyasztói kompenzációról szóló tájékoztatásra mutató banner még a kötelezettségvállalásban meghatározott 12 hónapos időtartamon túl is elérhető volt a Wizz Air weboldalán.

IV. Az eljárás alá vont álláspontja

- 44) A Wizz Air általános meglátása szerint a vizsgálati jelentés tévesen értelmezi a jelentéstételi kötelezettség tartalmát és terjedelmét, a Határozat IV. fejezete alapján ugyanis azt vállalta, hogy a kötelezettségvállalás ellenőrzése érdekében meghatározott kötelezettségvállalási elemek teljesítéséről tájékoztatja a GVH-t, de a vizsgálati jelentés értelmezésével ellentétben nem minden egyes vállalási elemre részletesen kiterjedő jelentéstételi kötelezettség terhelt, hanem kizárólag bizonyos sarokpontok igazolását vállalta önként, amelynek maradéktalanul eleget is tett.
- 45) Előadta, hogy a Határozat IV. fejezetében rögzített jelentéstételi kötelezettségének teljesítése érdekében három jelentést nyújtott be, valamennyi jelentést a Határozatban rögzített határidőn belül, végül, a Határozat IV. fejezet 4. pontja alapján lefolytatta a vállalkozáscsoporttól független vállalkozás által végzett külső auditot, amelynek eredményét 2024. október 28-án bocsátotta a GVH rendelkezésére. Jelentéseiben részletesen bemutatta és kifejtette a kötelezettségvállalás leglényegesebb sarokpontjainak teljesítését, sőt egyes jelentéseinek részletessége és a benyújtott dokumentumok tartalma még túl is mutatott a Határozatban előírt jelentéstételi kötelezettség keretein. Habár a Határozat IV. fejezet 1. pontja szerint az 1. sz. jelentés és 2. sz. jelentés tekintetében kötelezettsége kizárólag a fogyasztói kompenzáció és az edukációs kampány megindításáról szóló rövid tájékoztatásra terjedt ki – amely korántsem foglalta magában a kötelezettségvállalások napra pontos, részletes igazolását és dokumentálását – ennek ellenére konkrét bizonyítékokat is a GVH rendelkezésére bocsátott.
- 46) Hivatkozott arra, hogy emellett a 3. sz. jelentésben – a Határozat IV. fejezet 3. pontjának megfelelően – részletes jelentést küldött a GVH-nak, amelyben bemutatta a fogyasztói kompenzáció teljesítésének részleteit, az informatikai fejlesztések eredményeként elvégzett fejlesztéseket és átalakításokat, a megvalósított edukációs kampány kapcsán az edukációs oldal elérhetőséget és látogatottsági számát, az edukációs célú elektronikus hírlevelek megtekintési adatait, a Youtube és Facebook videók elérhetőségét, látogatottságát és költségeit, valamint a televíziós reklámfilm esetén a GRP számok alakulását heti és csatornánkénti bontásban. A Wizz Air a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatások kapcsán az 1. sz. jelentésre hivatkozott, amelyben bemutatta a fogyasztók számára elérhetővé tett mintatájékoztatókat és az információs oldallalról készült képernyőmentéseket.
- 47) A Wizz Air a Határozat IV. fejezete alapján sehol nem vállalt olyan kötelezettséget, hogy valamennyi idegen nyelvű honlapján megjelenő fogyasztói tájékoztatásról dátummal ellátott igazolást nyújtson be a GVH-nak, ahogyan nem vállalta a mobilalkalmazásokban közzétett fogyasztói tájékoztatások és kompenzációs értesítések jelentését sem, valamint a Facebook és Youtube videók kapcsán a hathetes időperiódusban való közzététel kifejezett igazolását és a televíziós reklámfilm kiemelt hirdetési időszakban való közzétételének bizonyítását.
- 48) Az utóvizsgálati eljárásban alkalmazott megközelítés, amely - a Wizz Air korábban benyújtott jelentéseit lényegében figyelmen kívül hagyva - azt várja el, hogy a Határozat meghozatalát követő több év elteltével a Wizz Air képes legyen az egyes kötelezettségvállalási elemek tételes és részletesen dokumentált igazolására, lényegét tekintve a GVH-n nyugvó bizonyítási tehernek a Wizz Air-re történő telepítésével jár. Ez pedig vonatkozó jogszabályi felhatalmazás hiányában súlyosan jogszabálysértő. Egy ilyen gyakorlat a jelentéstételi kötelezettség lényegét üresítené ki, hiszen a jelentések célja éppen az volt, hogy a teljesítést a Határozatban előírt módon és időben igazolják. Emellett, ha a GVH elfogadná azt a megközelítést, hogy az utóvizsgálat során a vizsgálók – erre vonatkozó kötelezettségvállalás hiányában – a kötelezettségvállalások teljesítésének olyan részletezettségű igazolását követelhetik az eljárás alá vontaktól, amit a vizsgálat megfelelőnek tart, akkor az súlyosan sértene a tisztességes eljárás követelményét is, hiszen ez jelen esetben, amikor a kötelezettségvállalás időtartama viszonylag hosszú, 5 év volt, különösen sérelmes a Wizz Air-re nézve egy ilyen megközelítés, hiszen ennyi idő elteltével a vizsgálat által utólag meghatározott részletezettségű igazolások felkutatása jelentős nehézséggel jár, sőt esetlegesen eleve gyakorlatilag lehetetlen is. A GVH tényállás-tisztázási kötelezettsége és a tisztességes eljárás követelménye alapján a kétséget kizáróan nem bizonyított tényeket nem értékelheti a terhére, különösen nem állapíthat meg jogsértést és nem alkalmazhat hátrányos jogkövetkezményeket. Következésképpen, a vizsgálati jelentés értelmezése lényegesen túlterjeszkedik a kötelezettségvállalás keretein, jogszabálysértő módon kiterjeszti

jelentéstételi kötelezettségét és az állítólagos "bizonyítatlanság" következményeit helytelenül a Wizz Air terhére értékeli. Ha a GVH-tól érkezett volna jelzés, amely arra utalt volna, hogy a Wizz Air által benyújtott jelentések hiányosak vagy pontatlanok, akkor a Wizz Air – eleget téve jóhiszemű együttműködési kötelezettségének – haladéktalanul fellépett volna bármilyen felvetett hiányosság orvoslása érdekében.

- 49) A fogyasztói tájékoztatások kapcsán álláspontja szerint a fogyasztókat határidőn belül tájékoztatta a Wizz Flex szolgáltatás igénybevételének részleteiről, és bizonyította, hogy az asztali és mobil eszközön egyaránt elérhető volt a 2025. április 16-án kelt első adatszolgáltatására ("Első Adatszolgáltatás"). Előadta, hogy ehhez E/1. számú mellékletként csatolta a kötelezettségvállalás I. fejezet 1.1. pontja szerinti módosításokról szóló igazolását. Az 1. sz. adatszolgáltatás mellékleteként benyújtott képernyőmentés a Wizz Air honlapjának asztali (desktop) verzióját mutatja a 2019. augusztus 3-i állapot szerint. A csatolt képernyőmentés egyértelműen igazolja, hogy a 2019. augusztus 3-án, a határozathozatalt követően alig három nappal később maradéktalanul eleget tett tájékoztatási kötelezettségének, és magyar nyelvű honlapján megfelelően ismertette a Wizz Flex szolgáltatás visszaútra vonatkozó részleteit; a kötelezettségvállalásban meghatározott határidőn belül – 2019. augusztus 15-ig – a WIZZ mobilalkalmazásban is elérhetővé tette a fogyasztói tájékoztatásokat. Ennek igazolására a Wizz Air E/12. számú mellékletben csatolt egy képernyőmentést, továbbá mellékelte egy a Wizz Air külsős szakembere által aláírt nyilatkozatot.
- 50) Másodsorban, a vizsgálati jelentés arra a megállapításra jutott, hogy nem teljesítette a Határozat I. fejezet 1.1.3. pontjában foglalt kötelezettségét sem, mivel a rendelkezésre bocsátott, idegen nyelvű weboldalakról készült képernyőmentések – a bolgár nyelvű weboldal kivételével – a Wizz Air honlapjának 2019. augusztus 17-i állapotát mutatják, így nem igazolható, hogy a módosításokat a határidőn belül elvégezte. Nem vitatta, hogy a Határozat I. fejezet 1.1.3. pontja értelmében a szükséges módosításokat 2019. augusztus 15-ig kellett végrehajtania, de véleménye szerint indokolt figyelembe venni, hogy a Határozat óta eltelt jelentős időre tekintettel aránytalanul nagy erőforrást és kapacitást igényelt a számára valamennyi idegen nyelvű honlapról egyenként bizonyítékokat és részletes dokumentációt megőrizni. Ennek következtében – az időmúlásra tekintettel – a 2025. július 18-i keltű Második adatszolgáltatásában csak a határidőt követő két nappal rögzített Wayback Machine képernyőfelvételeket tudott a GVH rendelkezésére bocsátani. Az adatszolgáltatás benyújtása óta egy informatikai eljárással sikerült visszafejteni a Wizz Air honlapjának 2019. augusztus 15-i állapotát. A kötelezettségvállalás határidőben történő teljesítésének igazolására az E/13. számú mellékletben csatolta a rekonstrukciós eljárás eredményeként készült képernyőfelvételeket valamennyi idegen nyelvű honlapjáról, valamint az informatikai munkatársai által aláírt nyilatkozatot.
- 51) A fogyasztói kompenzációról való értesítéssel összefüggésben előadta, hogy a vizsgálati jelentés azt kifogásolta, hogy a Wizz Air a Határozat II. fejezet 3. pontjában rögzített fogyasztói kompenzációról történő értesítési kötelezettség igazolására kizárólag a mintatájékoztatókat és a kiküldött e-mailek darabszámát küldte meg a GVH számára, viszont az egyes érintett fogyasztók tájékoztatását elmulasztotta igazolni, e körben hivatkozott a GVH gyakorlatára, miszerint a kötelezettségvállalással záruló ügyekben különösen fontos a vállalások teljesítésének jól dokumentált, hiteles bemutatása és igazolása. A Wizz Air álláspontja szerint a Határozat sehol nem tartalmazott arra vonatkozó előírást (és ezt a Wizz Air sem vállalta), hogy a Wizz Air-nek valamennyi érintett fogyasztónak kiküldött értesítést egyenként, külön-külön is archiválnia kellett volna, és be kellett volna mutatnia a GVH-nak. Ekörben előadta, hogy a Határozat IV. fejezet 2. pontjában foglalt jelentéstételi kötelezettségének keretében arra tett vállalást, hogy a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról jelentést küld a GVH-nak, amely tartalmazza a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat, és bemutatja, hogy a kompenzáció megnyílását követő 12 hónapban hány személy és milyen összegben használta fel a számára jóváírt Wizz krediteket. A Wizz Air pedig ezen kötelezettségének teljeskörűen, a GVH következetes gyakorlatának megfelelően jól dokumentált formában eleget tett. A Wizz Air jóval a Határozat IV. fejezet 2. pontjában rögzített határidő lejártát megelőzően a kötelezettségvállalás tartalmának megfelelően tájékoztatta az érintett fogyasztókat a kompenzációra való jogosultságról és a kompenzáció összegének megtérítéséről. A Wizz Air az 1. sz. jelentésben azt is rögzítette, hogy 2019. augusztus 14-én [üzleti titok] db e-mailt küldött ki az érintett fogyasztóknak, továbbá a tájékoztatásokat e-mailben és a mobilalkalmazáson keresztül is eljuttatta. Emellett, a Wizz Air a 2020. december 11-én benyújtott jelentésében ("3. sz. jelentés") egy táblázat formájában is bemutatta a GVH-nak, hogy a fogyasztói kompenzáció megnyílását követő első 12 hónapos időtartamban hány foglalást végző személy használta fel a számára jóváírt Wizz krediteket. A Wizz Air

- jelentéstételi kötelezettségének maradéktalan teljesítése érdekében azt is részletesen bemutatta, hogy ezen fogyasztók milyen mértékben használták fel a számukra jóváírt Wizz krediteket, valamint hány foglalat végző személy kérte annak banki átutalását. A fentiekre tekintettel a Wizz Air nem tartotta indokoltnak, hogy több évre visszamenően, több tízezres (!) nagyságrendben megőrizze azokat az e-mail formátumú egyedi értesítéseket, amelyeket a kötelezettségvállalás teljesítésekor küldött meg az érintett fogyasztóknak.
- 52) A vizsgálati jelentés a fogyasztói kompenzációval összefüggő kötelezettségvállalás teljesítését hiányosnak minősítette, mivel a Wizz Air nem igazolta, hogy az érintett fogyasztókat nem csupán e-mail útján, hanem a WIZZ mobilalkalmazáson keresztül is értesítette a kompenzációra való jogosultságról, valamint a kompenzáció teljesítésének módjairól. A Wizz Air előadta, hogy sajnálatos módon nem áll rendelkezésére képernyőmentés a mobilalkalmazásban megjelenített kompenzációs tájékoztatásról. Ugyanakkor nyilatkozott, hogy az érintett fogyasztók a kompenzációra való jogosultságról és az igénybevitel módjáról az e-mailben kiküldött tájékoztatással azonos tartalmú értesítést kaptak. A működési gyakorlatából és a rendszerintegrációból egyértelműen lehet arra következtetni, hogy azonos tartalmú információ jelent meg mindkét kommunikációs csatornán, így a fogyasztók a mobilalkalmazáson keresztül is hozzáférhettek a kompenzációra vonatkozó adatokhoz.
- 53) Előadta, hogy azt vállalta a Határozat II. fejezet 4. pontja alapján, hogy a fogyasztóknak szóló kompenzációval kapcsolatos felhívást a hivatalos honlapjának magyar nyelvű nyitó oldalára elhelyezett banneren keresztül elérhetővé teszi a kötelezettségvállalás elfogadásától számított 15 napon belül. A kötelezettségvállalás teljesítését részletesen ismertette a benyújtott 1. sz. jelentésben, amelyben kifejtette, hogy a hivatalos magyar nyelvű nyitóoldalon elhelyezett banner, valamint a bannerről egy kattintással elérhető információs aloldal 2019. augusztus 14-étől folyamatosan hozzáférhető volt a fogyasztók számára. Ennek alátámasztására az 1. sz. jelentés K/2. mellékleteként több képernyőmentést csatolt a hivatalos magyar nyelvű honlapjáról, ezek igazolják, hogy a banner jól látható módon megjelent a nyitóoldalon, valamint a banneren keresztül elérhető információs aloldal részletes tájékoztatást nyújtott az érintett fogyasztók számára a kompenzáció menetéről és a kompenzációra való jogosultságról. Így álláspontja szerint egyértelműen megállapítható, hogy a Határozatban rögzített kötelezettségvállalásnak maradéktalanul eleget tett, hiszen a banner, valamint az információs aloldal élesítését részletesen bemutatta, és megfelelően igazolta a GVH számára. A vizsgálati jelentés – a kötelezettségvállalás lényegi teljesítését nem vitatva – azt kifogásolta, hogy a Wizz Air által megküldött képernyőmentésekből nem állapítható meg sem a banner, sem az információs aloldal élesítésének pontos időpontja. Ennek érdekében a vizsgálati jelentésre tett észrevételeihez E/14. számú mellékletként olyan képernyőmentéseket csatolt, amelyek a honlapjának a Wizz Air informatikai munkatársai által rekonstruált, 2019. augusztus 14-i állapotát szemléltetik, valamint melléklete az informatikai munkatársak által aláírt, hiteles nyilatkozatokat is, amelyek megerősítik, hogy a banner és az információs aloldal az adott napon került élesítésre a hivatalos honlapján. Álláspontja szerint ezen okirati bizonyítékok kétséget kizáróan igazolják, hogy a Határozatban megállapított teljesítési határidőn belül, 2019. augusztus 14-én elérhetővé tette a bannert és az információs aloldalt, összhangban az 1. sz. jelentésben előadott és bemutatott bizonyítékokkal.
- 54) Előadta, hogy a Határozat III. fejezet 2. pontjában arra vállalt kötelezettséget, hogy az edukációs kampány keretein belül a szolgáltatásainak bemutatása mellett, a fogyasztók számára érthető és világos módon szemléletesen bemutatja a légi közlekedéssel kapcsolatos különböző fogyasztói jogokat (különösen a 261/2004/EK rendelethez kapcsolódó jogok) a repülőjegyfoglalás folyamatát, és az utazással kapcsolatos tudni- és tennivalókat, ideértve az egyes kiegészítő szolgáltatásokat. Azt is vállalta, hogy valamennyi tájékoztatás legelején feltüntetni, hogy arra a Határozatra figyelemmel került sor. A vizsgálati jelentés az edukációs aloldalon közzétett fogyasztói tájékoztatás kapcsán azt sérelmezte, hogy a "Jótanácsok és tudnivalók" aloldalán nem a fogyasztók számára érthető, világos és szemléletes módon mutatta be a légiközlekedéssel kapcsolatos különféle jogokat, továbbá, a vizsgálati jelentés a kiegészítő szolgáltatások kapcsán a szolgáltatások tartalmának, valamint a választás előnyeinek és hátrányainak részletes bemutatását is hiányolta, ebből kifolyólag a vizsgálati jelentés arra a következtetésre jutott, hogy az edukációs tájékoztatója nem felelt meg a Határozat III. fejezet 2. pontjában foglalt világossági és közérthetőségi kritériumoknak. Álláspontja szerint ugyanakkor a Határozat III. fejezet 2. pontja egyértelműen meghatározza az edukációs kampány célját, amely a fogyasztói jogok közérthető, világos és szemléletes bemutatására, valamint az utazási folyamat és a kiegészítő szolgáltatások ismertetésére irányul. Kiemelte, hogy az edukációs aloldalon szereplő tájékoztató részletesen, számos bekezdésen keresztül ismerteti a légi

személyszállítással kapcsolatos jogokat; elsődlegesen bemutatta az utasokat az Európai Unió 261/2004/EK rendelete alapján megillető jogokat, beleértve a kártalanításhoz, elálláshoz, visszatérítéshez és átfoglaláshoz való jogot, valamint a rendkívüli körülmények következményeit. A tájékoztatóban nem csupán felsorolta az utasokat megillető jogokat, hanem azokat konkrét, gyakorlati példákon keresztül szemléltette: "kártalanításra (az útvonal hosszától függően)", "átfoglalásra vagy a repülőjegy árának visszatérítésére, továbbá ésszerű és indokolt ellátásra (pl.: éjszakai szállás, telefonhívás, étkezés)", "Bizonyos esetekben (pl. repülésbiztonsági okokból, vagy egy adott reptér bezárása esetén) előfordulhat, hogy az Ön járata nem a célállomáson, hanem egy alternatív repteren száll le", "Ön jogosult ésszerű és indokolt ellátásra (pl.: éjszakai szállás, telefonhívás lehetősége, étkezés) továbbá legalább három óra késés esetén kártalanításra". A gyakorlati példák célja a tájékoztatás közérthetőségének fokozása és annak biztosítása, hogy a fogyasztók számára is egyértelmű legyen a tájékoztatásban ismertetett jogok gyakorlásának módja. Másodsorban, a kiegészítő szolgáltatások tekintetében a tájékoztató felsorolta a legfontosabb igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat – poggyász, ülőhelyfoglalás, biztosítás, elsőbbségi beszállás –, és felhívta az utasok figyelmét a vásárlás előtti tájékozódás szükségességére. Ez a tájékoztatás pontosan megfelelt a Határozat céljának, mivel a kiegészítő szolgáltatások igénybevételének lehetőségére vonatkozó egyértelmű és világos felhívás révén elősegíti a tudatos fogyasztói döntéshozatalt. Megjegyezte, hogy álláspontja szerint nem lett volna ésszerű és célravezető valamennyi kiegészítő szolgáltatás igénybevételére vonatkozó részletes tájékoztatás megjelenítése az edukációs aloldalon. Tekintettel arra, hogy számos, egymástól merőben eltérő feltételekkel és díjszabással rendelkező kiegészítő szolgáltatást kínál az utasok számára, így azok egyenkénti, részletes bemutatása nemcsak aránytalan terjedelmű lett volna, hanem kifejezetten ellentétes lett volna a Határozatban rögzített közérthetőségi és világossági követelményekkel. Ez esetben az aránytalanul nagy mennyiségű információt bocsátott volna a fogyasztók rendelkezésére, amely nemhogy elősegítette volna a fogyasztói tájékozódást, hanem éppen ellenkezőleg: megnehezítette volna a lényeges információk felismerését, zavart keltett volna a fogyasztókban, és ennek következtében a Határozat céljával ellentétes eredményhez vezetett volna. Álláspontja szerint az edukációs aloldalon közzétett tartalom összességében is megfelel a közérthetőség és világosság követelményeinek. A tájékoztatás egyszerű, világos nyelvezetet és hétköznapi megfogalmazást alkalmaz, kerülve a jogi szakkifejezések és a jogszabályi hivatkozások túlzott használatát, ezáltal biztosítva, hogy a fogyasztók jogi előképzettség nélkül is megértsék a lényeges információkat. Az információk logikus, tematikus bontásban jelennek meg, jól elkülönített címekkel és kiemelésekkel, ami elősegíti a fogyasztók gyors és hatékony tájékozódását, valamint a releváns tartalom könnyű azonosítását. A tájékoztatás nem pusztán felsorolás jellegű, hanem gyakorlati példákkal illusztrálja az utasokat megillető jogok alkalmazását, így a fogyasztók számára egyértelművé válik, hogy jogukat miként gyakorolhatják konkrét helyzetekben. Továbbá, az oldal vizuális elemeket, ikonokat és strukturált blokkokat használ, amelyek csökkentik az információs túlterhelést és növelik a közérthetőséget.

- 55) A Határozat III. fejezet 3.3. pontja alapján arra vállalt kötelezettséget, hogy **az edukációs kampány fő üzeneteit a YouTube csatornáján, valamint saját Facebook oldalán népszerűsíti**. Ennek keretében edukációs tartalmú videók elkészítését és közzétételét vállalta, körülbelül 45 másodperces időtartamban, hathetes időtartamban. A vizsgálati jelentés ezzel összefüggésben rögzítette, hogy a közzétett videók tartalma nem felelt meg a Határozat III. fejezet 2. pontjában meghatározott követelményeknek. Álláspontja szerint a vizsgálati jelentés megállapítása megalapozatlan, mivel a közzétett videók célja és tartalma teljes mértékben összhangban állt a Határozatban rögzített alapvető elvárásokkal, nevezetesen a fogyasztói jogok és az utazási folyamat közérthető, világos és szemléletes bemutatásával. Túlzó volna azon elvárás, hogy az általa készített rövid (kevesebb, mint 1 perces!) videók a Határozat III. fejezetének 2. pontjában felsorolt valamennyi légitársasággal kapcsolatos tudnivalót teljeskörűen és részletekben menően lefedjenek. A Határozat III. fejezetének 3.3. pontja alapján kizárólag arra tett vállalást, hogy az „edukációs kampány fő üzeneteit” közvetíti közösségi felületein, nem pedig arra, hogy a videók a légi személyszállítással kapcsolatos valamennyi jogot és információt részletesen ismertessék. Olyan kommunikációs megoldást alkalmazott, amely a rendelkezésre álló időkeretben a leglényegesebb információkat – vagyis az edukációs kampány fő üzenetét – kiemelten, közérthetően és figyelemfelkeltő módon közvetítette, ezáltal maradéktalanul teljesítve a kötelezettségvállalás célját és a Határozatban rögzített követelményeket. A YouTube és Facebook felületein közzétett tájékoztató videóban elsőként felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy a légitársaságok által kínált repülőjegyek eltérő szolgáltatásokat tartalmazhatnak, amelyek

módosítása korlátozottan, sok esetben kizárólag többletköltség ellenében lehetséges. Ezt követően rögzítette, hogy kiemelt figyelmet fordít az adatkezelési szabályok maradéktalan betartására, amellyel kapcsolatban az utasok további információt igényelhetnek az adataikat kezelő légitársaságtól. Továbbá felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy az utazást megelőzően ellenőrizték poggyászuk méretét, mivel méretkorlátozás túllépése esetén a légitársaság jogosult többletköltséget felszámítani, a poggyász sérülése vagy elvesztése esetén pedig a fogyasztó az érkezési repülőtéren jegyzőkönyv felvételét igényelheti. Végül ismertette a fogyasztókat a 261/2004/EK rendelet alapján megillető jogosultságokat, különös tekintettel arra, hogy beszállás visszautasítása, járat törlés vagy jelentős késés esetén a légitársaságtól tájékoztatást kérhetnek a fogyasztói jogokkal kapcsolatban. Következésképpen, álláspontja szerint a "Jótanácsok és tudnivalók: repüljön egyszerűen" néven közzétett videó tartalmi szempontból teljes mértékben megfelel a Határozat III. fejezet 2. és 3.3. pontjaiban rögzített elvárásoknak, hiszen az edukációs kampány fő üzeneteit érhető és világos módon közvetítette a fogyasztók számára.

- 56) A Határozat III. fejezet 3.3. pontja értelmében hat hetes időperiódusban vállalta a **YouTube és Facebook csatornáján az edukációs videók közzétételét**. Emellett, a Határozat IV. fejezet 2. pontja alapján köteles volt az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül részletes jelentést küldeni a GVH részére. A vizsgálati jelentés e tekintetben rögzítette, hogy a YouTube videók 6 hetes népszerűsítésére vonatkozó igazolási kötelezettségének nem tett eleget, mivel annak teljesítését kizárólag az utóvizsgálati eljárásban igazolta, a Facebook videók hat hetes időtartamban való népszerűsítését pedig elmulasztotta igazolni. Kiemelte, hogy a 3. sz. jelentésben részletes tájékoztatást adott a GVH részére a YouTube és Facebook videó közzétételének részleteiről, a 3. sz. jelentést pedig határidőn belül, 2020. december 11-én nyújtotta be a GVH-nak, a jelentéstételi határidő megtartottságát a vizsgálati jelentés sem vitatta. A Wizz Air a 3. sz. jelentésben részletesen kifejtette, hogy a YouTube videó 2019. október 31. és 2019. december 12. között fizetett hirdetések formájában elérhető volt Magyarországon, és a 3. sz. jelentés K/9. számú mellékleteként csatolta a hirdetés megjelenési és költség adatait is. Kiemelte, hogy a YouTube videó az eredeti, közzétett formájában és tartalmával jelenleg is elérhető az általa a 3. sz. jelentésben megadott linken. A YouTube link megnyitásával a videó alatti leírásból egyértelműen megállapítható, hogy a videó 2019. október 11-én került feltöltésre, ahogyan azt a Wizz Air a 3. sz. jelentésben is ismertette. Figyelemmel arra, hogy a YouTube videó a 3. sz. jelentés benyújtásának időpontjában – azaz 2020. december 11-én – tehát több mint egy évvel a közzétételt követően is hozzáférhető volt, a GVH észszerűen levonhatta volna azt a következtetést, hogy a videó a vállalt 6 hetes időtartamban is elérhető volt, anélkül, hogy a Wizz Airnek további igazolást vagy külön bizonyítékot kellett volna szolgáltatnia. Ebből kifolyólag nem tartotta szükségesnek a YouTube videó 6 hetes időperiódusban történő népszerűsítésének explicit kiemelését és részletesebb levezetését, hiszen a GVH rendelkezésére bocsátotta a YouTube videó linkjét, amely önmagában alkalmas volt a Határozat III. fejezet 3. pontjában foglalt kötelezettség teljesítésének igazolására.
- 57) Rögzíteni kívánta, hogy a GVH értelmezésével ellentétben nem vállalta a YouTube- és Facebook-vidék fizetett hirdetésként történő közzétételét és megjelenítését. Ennek megfelelően a Határozat III. fejezetének 3.3. pontjában rögzített kötelezettség teljesítésének igazolásához nem volt szükséges a Google Ads felületről készült képernyőmentés rendelkezésre bocsátása, hiszen az kizárólag azt igazolja, hogy a YouTube-vidéó a vállalt 6 hetes időtartamban – kifejezett kötelezettség hiányában is – fizetett hirdetés formájában jelent meg. Ennélfogva a Google Ads felületről készített képernyőmentés – amelyet az utóvizsgálati eljárásban az Első Adatszolgáltatás részeként bocsátott a GVH rendelkezésére – pusztán azt bizonyítja, hogy kiemelt figyelmet és erőforrásokat fordított az edukációs kampányra. A képernyőmentés utóvizsgálati eljárásban való rendelkezésre bocsátása semmiképpen nem tekinthető annak elismeréseként, hogy elmulasztotta a hathetes időtartamban való fenntartás igazolását vagy a jelentéstételi határidőt. Ellenkezőleg, a Google Ads felületről készült képernyőmentés kizárólag a GVH-val való együttműködés keretében, a kötelezettségvállalás teljesítésének további megerősítéseként került átadásra az Első Adatszolgáltatás részeként.
- 58) A **Facebookon közzétett videó** kapcsán kiemelte, hogy – a YouTube-vidéóhoz hasonlóan – annak részleteit a 3. sz. jelentésben megfelelően, határidőn belül ismertette a GVH-val. A 3. sz. jelentésben a GVH rendelkezésére bocsátotta a Facebook bejegyzés linkjét, amely a 3. sz. jelentés benyújtásának időpontjában még elérhető volt, és amely tartalmazta az edukációs kampány keretében a Facebook oldalán közzétett edukációs tájékoztató videót; a 3. sz. jelentés K/10. mellékleteként csatolta a Facebook bejegyzésről készült

- képernyőmentést, amely egyértelműen igazolja, hogy a bejegyzés 2019. szeptember 4-én került közzétételre. Ehhez képest a 3. sz. jelentést jóval később, 2020. december 11-én nyújtotta be. Mivel a Facebook-bejegyzés ezen időszak alatt – amely lényegesen meghaladta a Határozat III. fejezet 3.3. pontjában rögzített 6 hetes időtartamot – folyamatosan elérhető volt a Wizz Air hivatalos oldalán.
- 59) Előadta, hogy mivel a Facebook-bejegyzés elérhetőségét a jogszabályban előírt határidőn belül a GVH rendelkezésére bocsátotta, nem látta indokoltnak a bejegyzés külön mentését vagy további dokumentáció belső nyilvántartásban való megőrzését. Továbbá, a Facebook szabályzata értelmében a platform jogosult bármikor törölni egy bejegyzést, így annak jelenlegi elérhetetlensége a befolyásán kívül eső körülmény. A vizsgálati jelentésben megfogalmazott aggályok eloszlátása érdekében megkereste a Facebook-ot annak igazolására, hogy az edukációs tartalmú bejegyzés a hathetes időszakban valóban közzétételre került, melyet E/15. számú mellékletként csatolt, de a Facebook nem reagált a megkeresésre.
- 60) A vizsgálati jelentés arra a megállapításra jutott, hogy a **televíziós reklámok** kiemelt hirdetési időszámban történő megjelenítésére vonatkozó kötelezettség teljesítését nem lehetett igazolni, mivel a Wizz Air nem nyújtott kifejezetten annak igazolására szolgáló bizonyítékokat. Hivatkozott arra, hogy a 3. sz. jelentésben részletesen kifejtette, hogy a 2024. október 14. és 2019. november 24. között a fogyasztói edukációs videót az országos televíziós csatornákon – Duna TV-n, AXN-en, ATV-n és a STORY4-en – kiemelt hirdetési időszámban népszerűsítette a Határozat III. fejezet 3.4. pontban vállalt kötelezettségének megfelelően. A hirdetési kampány részleteivel kapcsolatos adatokat a 3. sz. jelentés K/11. sz. melléklete alatt bocsátotta a GVH rendelkezésére, a K/11. sz. melléklet alatt csatolt kampányteljesítési riport részletesen tartalmazza a televíziós hirdetési kampány legfontosabb adatait és információt: a kampány időtartamát, a tervezett és teljesített spotok számát, valamint a jelentéstételi kötelezettségnek megfelelően a reklámkampány teljes elérését (GRP számok) csatornánkénti és heti bontásban. Ebből következően egyértelműen teljesítette a Határozat III. fejezet 3.4. pontjában előírt kötelezettségét, mivel a vállalt hathetes időtartam alatt számos országos sugárzású televíziós csatornán reklámozta az edukációs videót, és a 3. számú jelentésben megerősítette, hogy mindezt kiemelt hirdetési időszámban tette. Igazolási kötelezettségének is eleget tett, hiszen a Határozat IV. fejezet 2. pontja alapján kizárólag arra vállalt kötelezettséget, hogy jelentésében bemutassa a televíziós reklámok GRP mutatóit, a kiemelt hirdetési időszámban történő közzététel külön igazolása ugyanakkor nem képezte a Wizz Air kötelezettségét. A 3. sz. jelentés K/11. számú mellékletében részletesen, heti és csatornánkénti bontásban, diagramok formájában ismertette a GRP számok alakulását, mindemellett pedig a spot számok alakulását is bemutatta a GVH-nak, és a heti elérési adatokat is részletesen bemutatta. E/16. számú melléklet alatt a GVH rendelkezésére bocsátotta a PHD médiaügynökség által aláírt kétnyelvű nyilatkozatot, a reklámkampány keretében aláírt szerződést és a Wizz Air által kifizetett számlákat. E dokumentumok igazolják, hogy a televíziós reklámkampány megvalósult, és vállalásnak megfelelően az edukációs videóját kiemelt hirdetési időszámban népszerűsítették a televíziós csatornákon. Következésképpen a vizsgálati jelentés azon megállapítása, miszerint nem teljesítette maradéktalanul a televíziós hirdetésekkel összefüggésben vállalt kötelezettségeit, megalapozatlan.
- 61) Előadta, hogy enyhítő körülményként értékelendő, hogy a Wizz Air a kötelezettségvállalásokat jóhiszeműen és legjobb tudomása szerint teljesítette, folyamatosan jogkövető és együttműködő magatartást tanúsított, amelyet alátámaszt, hogy a Határozatban előírt igazolási kötelezettségének maradéktalanul és határidőben eleget tett, hiszen mindhárom jelentést a Határozat IV. fejezetében meghatározott határidőkön belül benyújtotta. Az utóvizsgálati eljárás során a Wizz Air ugyancsak konstruktív hozzáállást mutatott, mivel a GVH adatszolgáltatási felhívásainak határidőben és teljeskörűen eleget tett. E magatartás egyértelműen bizonyítja a Wizz Air jogkövető magatartását és a hatósággal való együttműködés iránti elkötelezettségét.
- 62) További enyhítő körülményként emelte ki, hogy a Wizz Air öt éven keresztül folyamatos jelentéstételi kötelezettségnek tett eleget a GVH felé, ami rendkívül hosszú időszámban tekinthető. E kötelezettség teljesítése jelentős erőforrásokat, folyamatos odafigyelést és adminisztrációt igényelt a Wizz Air részéről.
- 63) Emellett enyhítő körülménynek minősül, hogy a GVH az eljárás során nem tanúsított kellő aktivitást. Amennyiben a hatóság a jelentések benyújtásának időpontjában jelezte volna a Wizz Air számára az esetleges hiányosságokat, azok pótlása lényegesen egyszerűbb, gyorsabb és költséghatékonyabb lett volna a Wizz Air számára. A hatóság tartós passzivitása és az érdemi kommunikáció teljes hiánya nem róható a

Wizz Air terhére, és nem alapozhat meg súlyos szankciót, tekintettel arra, hogy az együttműködési kötelezettség az eljárásban részt vevő felek között kölcsönös jellegű.

- 64) Az enyhítő körülmények között kiemelte, hogy a kötelezettségvállalás leglényegesebb eleme – az érintett fogyasztók kompenzációja – maradéktalanul teljesült, amelyet a vizsgálati jelentés egyértelműen megerősített. Továbbá a kötelezettségvállalási csomag – a fogyasztói tájékoztatások, kompenzációs értesítések és az edukációs kampány révén – egyértelműen elérte célját: a tájékoztatások és értesítések eljutottak a célközönséghez, amit a Wizz Air 3. számú jelentésében szereplő adatok is alátámasztanak. A 3. sz. jelentés alapján a kompenzáció megnyitását követő első 12 hónapban a fogyasztók széles körben éltek a kompenzáció lehetőségével, hiszen összesen [üzleti titok] foglalás esetében igényelték a kompenzációs összeg jóváírását. A kreditek különböző pénznemekben történő felhasználása tovább erősíti a kötelezettségvállalás széleskörű teljesülését: bár a fogyasztók többsége magyar volt – hiszen a Wizz-creditek jóváírását forintban kérték –, számos más devizanemben is történt jóváírás. Ez egyértelműen igazolja, hogy a kötelezettségvállalás nemzetközi szinten is elérte a fogyasztókat, akik széles körben éltek a kompenzáció lehetőségével.
- 65) Az esetlegesen felmerült kifogások – mint például a fogyasztói tájékoztatások és a kompenzációs értesítések mobilalkalmazásban való feltüntetése, illetve a televíziós reklám kiemelt hirdetési időszámban való közzététele – kizárólag marginális, formai jellegű hiányosságok, amelyek nem érintik a kötelezettségvállalás érdemi tartalmát. Ennélfogva e körülmények nem eredményezhetik a Wizz Air súlyos megbírságolását, különösen figyelemmel arra, hogy a Határozatban rögzített célok és alapvető követelmények teljeskörűen megvalósultak.
- 66) Végül, enyhítő körülményként kérte mérlegelni, hogy az egyes kötelezettségvállalásokkal összefüggésben esetlegesen felmerülő késedelem nem bírt érdemi hatással a kötelezettségvállalások teljesítésére, és nem okozott semmiféle hátrányt a fogyasztók számára. A fogyasztók ugyanis maradéktalanul értesültek a kompenzációra való jogosultságukról és annak igénybevételi lehetőségéről, a fogyasztói tájékoztatások feltüntetésre kerültek és az edukációs kampány megindult és párhuzamosan több felületen elérhető volt. Ezért az egyes kötelezettségvállalásokat érintő esetleges, néhány napos eltérések – amelyeket a vizsgálati jelentés sem tudott ugyanakkor bizonyítani – nem befolyásolták a kötelezettségvállalás céljának megvalósulását, így nem szolgálhatnak alapul a Wizz Air-rel szembeni súlyos jogkövetkezmények alkalmazásához.
- 67) A Wizz Air az előzetes álláspontra tett észrevételeiben⁵⁵ a **fogyasztói tájékoztatással kapcsolatban** előadta, hogy az adatszolgáltatások részeként benyújtott képernyőmentések két nappal haladták meg a Határozatban előírt határidőt, így ezen képernyőmentések alapján téves és indokolatlan lenne azt a következtetést levonni, hogy nem tett eleget a kötelezettségvállalásban foglaltaknak.
- 68) Hivatkozott arra, hogy E/13. számú mellékleteként⁵⁶ benyújtotta a rekonstrukciós eljárás eredményeként készült képernyőmentéseket valamennyi idegen nyelvű honlapjáról, továbbá Szabó Attilától, a releváns szakterület, a digitális fejlesztésekért felelős terület vezetőjétől származó nyilatkozatot. Álláspontja szerint ezen dokumentumok együttesen, hitelt érdemlő módon igazolják, hogy a szükséges módosításokat legkésőbb 2019. augusztus 15-éig valamennyi idegen nyelvű honlapján maradéktalanul elvégezte.
- 69) Ismertette, hogy az előzetes álláspont a Wizz Air informatikai munkavállalója által aláírt nyilatkozatot nem vette figyelembe bizonyítékként, mivel azt kizárólag a saját előadásaként értékelte; e körben rögzítette, hogy az Ákr. 62. § (4) bekezdése alapján a hatósági eljárásokban egyértelműen érvényesül a szabad bizonyítás elve. Előadta, hogy a hatóság jogosult szabadon meghatározni az alkalmazandó bizonyítási eszközöket, és minden olyan bizonyítékot felhasználhat, amely alkalmas a tényállás tisztázásának megkönnyítésére. A hatóság emellett köteles a beszerzett bizonyítékokat egyenként és összességükben mérlegelni, biztosítva azok okszerű és kiegyensúlyozott értékelését. Véleménye szerint a bizonyítási teher a GVH-n van; az *in dubio pro reo* elve alapján a kétséget kizáróan nem bizonyított tény nem lehet a Wizz Air hátrányára értékelni. Ez a bizonyítási teher az utóvizsgálati eljárásban sem fordul meg: nincs szó arról, hogy a "bűnösség vélelme" alapján a GVH abból a "vélelemből" indulna ki, hogy elmulasztotta a kötelezettségének teljesítését, majd pedig a Wizz Air-nek kellene végig ellenbizonyítania ezen vélelemmel szemben. Ez jogállami keretek között semmiképpen sem megengedhető értelmezés. Mindemellett a GVH

⁵⁵ VJ/19-34/2025.

⁵⁶ VJ/19-24/2025. (2025.december 11-én kelt beadvány melléklete)

következetes gyakorlata is egyértelműen alátámasztja, hogy a versenyhatósági eljárásokban – a többi hatósági eljáráshoz hasonlóan – érvényesül a szabad bizonyítás elve⁵⁷.

- 70) Arra az esetre, ha az informatikus által tett nyilatkozat pusztán a saját előadásának minősülne előadta, hogy a GVH akkor is köteles lenne annak mérlegelésére a tényállás feltárása és megállapítása körében, különös figyelemmel a GVH-t terhelő bizonyítási teherre; a korábbi gyakorlata alapján ugyanis megállapítható, hogy a GVH számos versenyfelügyeleti eljárásban bizonyító erőt tulajdonított a „fél előadásának”, és azt helyesen a tényállás, valamint az alkalmazandó jogkövetkezmények meghatározása során érdemben figyelembe vette. Ennélfogva a GVH nem jogosult a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok szelektív értékelésére, köteles valamennyi olyan bizonyítékot figyelembe venni és érdemben mérlegelni, amely akár közvetlen, akár közvetett módon alkalmas a bizonyítani kívánt tény alátámasztására.
- 71) Mindemellett álláspontja szerint téves az a következtetés is, miszerint az informatikai munkatárs nyilatkozata pusztán a saját előadásaként értékelhető. Az érintett informatikai munkatárs ugyanis a nyilatkozat megtételekor nem a Wizz Air képviselőjében járt el (ilyenre a cégkivonata szerint nem is jogosult), hanem önálló, kvázi "szakmunkatársi" minőségében tanúsította, hogy a képernyőmentésen szereplő fogyasztói tájékoztatás a Határozatban vállaltaknak megfelelően legkésőbb 2019. augusztus 15-éig feltüntetésre került a mobilalkalmazásában. Végezetül indítványozta az érintett informatikai szakemberek meghallgatását.
- 72) A **fogyasztói kompenzációval kapcsolatos észrevételeiben hivatkozott** arra, hogy álláspontja szerint a vizsgálati jelentés a Wizz Air jelentéstételi és igazolási kötelezettségét jóval racionálisabban és pragmatikusabb megközelítésben értelmezte. A vizsgálati jelentés ugyanis elegendőnek tekintette a fogyasztói kompenzáció igénybevitelére vonatkozó mintatájékoztatókat, valamint az érintett fogyasztóknak kiküldött e-mailek darabszámának bemutatását, és kifejezetten rögzítette, hogy e körben a Határozatban előírt kötelezettségvállalás teljesítését nem kifogásolja. A vizsgálati jelentés – az előzetes állásponttal egyezően – ebben az összefüggésben maga is abból indult ki, hogy a Határozat nem rögzítette az igazolás pontos módját. Ennek ellenére az előzetes álláspont a jelentéstételi kötelezettség tartalmát indokolás nélkül, lényegesen szigorúbb módon értelmezte és álláspontja szerint ezért megalapozatlanul jutott arra a következtetésre, hogy nem tett eleget az értesítési kötelezettségének. Mindezekre tekintettel kérte a GVH-t, hogy a vizsgálati jelentésben kifejtett álláspontot fogadja el és azt tekintse irányadónak a kötelezettségvállalás teljesítése szempontjából. A Határozat ugyanis nem tartalmaz arra vonatkozóan valamiféle részletes leírást vagy útmutatást, hogy a jelentéstételi kötelezettségnek a fogyasztók kompenzációjának az igazolása kapcsán pontosan milyen tartalma kell, hogy legyen; így álláspontja szerint ilyen körülmények között az előzetes álláspont megközelítése nem következik a Határozatból. Márpedig az utóvizsgálat olyan kötelezettség teljesítésének ellenőrzésére nem vonatkozhat, amelyet a Határozat nem tartalmazott, ilyen tekintetben esetleges marasztalás is megalapozatlan volna.
- 73) A banner és az információs aloldal elérhetőségével kapcsolatban előadta, hogy az **E/14.** számú melléklet⁵⁸ alatt csatolta a képernyőmentéseket és az informatikus által tett nyilatkozatot, amelyek hitelt érdemlő módon igazolják, hogy a kompenzációról szóló információs oldal, valamint az oda vezető banner 2019. augusztus 15-én élesítésre kerültek. Az informatikus által tett nyilatkozattal összefüggésben hivatkozott a fent kifejtett álláspontjára, miszerint az a szabad bizonyítás elve alapján bizonyító eszköznek minősül, amelyet a GVH köteles a tényállás megállapítása körében érdemben értékelni.
- 74) A **fogyasztói edukációs kampánnyal összefüggő megjegyzések kapcsán előadta, hogy** az edukációs aloldalon közzétett fogyasztói tájékoztatással összefüggésben fenntartja, hogy a "Jótanácsok és tudnivalók" tájékoztatás a kötelezettségvállalás céljával összhangban a fogyasztói jogok érthető és szemléletes bemutatását szolgálja. Álláspontja szerint az utasjogok és a kiegészítő szolgáltatások tételesen, minden egyes részletre kiterjedő ismertetése aránytalan terjedelmű lenne, és egyben ellentétes volna a Határozatban rögzített közérthetőségi és világossági elvárásokkal, mivel kontraproduktív módon akadályozná a fogyasztókat a számukra releváns, érdemi információk hatékony megismerésében és feldolgozásában.

⁵⁷ "Szabad bizonyítási rendszer érvényesül a versenyhatósági eljárásokban, „ami azt jelenti, hogy „a hatóság – a szabad bizonyítás körében bármilyen, a tényeket, körülményeket tanúsító bizonyítékot felhasználhat a tényállás megállapításához, a jogsértés bizonyításához. A bizonyíték lehet közvetlen, de közvetett is.” (Vj/11-334/2014. számú határozat, 342. bekezdése, lásd továbbá: Leg. Bír. Kfv. VI.37.232/2011/13. Vj- 25/2004; Kfv.IV.39.399/2007/28., Kfv. III. 37. 084/2009/15. döntései)

⁵⁸ VJ/19-24/2025.

- 75) Az edukációs kampány keretein belül közzétett videók kapcsán szintén fenntartotta, hogy a Határozat III. fejezetének 3.3. pontja alapján kizárólag az edukációs kampány "fő üzeneteinek" közvetítését vállalta a közösségi felületein megjelenő videó formájában. Ebből kifolyólag egyetlen egy mindössze 45 másodperces időtartamú videó kapcsán nem is lehet elvárás a teljeskörűség, hogy az az előzetes álláspontban kifogásolt valamennyi információs körre részletesen vonatkozzon. Hivatkozott arra, hogy a kötelezettségvállalás tartalmának egyeztetése és kialakítása során eredetileg négy különálló, egyenként 30-60 mp terjedelmű edukációs videó elkészítését és közzétételét ajánlotta fel. E videók tematikáját is részletesen meghatározta felajánlásában. Ugyanakkor a Határozatban rögzített, végleges kötelezettségvállalás már kizárólag egyetlen darab, 45 mp hosszúságú videó elkészítését és megjelentetését írta elő. Ez álláspontja szerint tudatos tartalmi szűkítést jelentett és ez arra utal, hogy a GVH a kötelezettségvállalás véglegesítése során számára szélesebb mérlegelési mozgásteret biztosított abban, hogy pontosan miként jeleníti meg a kötelezően elkészítendő videóban az edukációs kampány fő üzeneteit. Ezt alátámasztja az a tény is, hogy a Határozat III. fejezetének 3.3. pontja kifejezetten akként rendelkezik, hogy az edukációs kampány *fő üzeneteit* közvetíti közösségi felületein.
- 76) A **hat hetes népszerűsítési időszak** teljesítésével összefüggésben rögzítette, hogy abból a körülményből, miszerint a videó linkje jelenleg nem nyilvános, önmagában nem vonható le az a következtetés, hogy a releváns időszakban a tartalom ne lett volna a fogyasztók számára elérhető. Számára ugyanis életszerűtlen és gazdaságilag irracionális lett volna egy olyan edukációs videó elkészítése, illetve annak népszerűsítésére költségek ráfordítása, amely a fogyasztók számára a vállalt időszakban nem volt hozzáférhető. A 2025. április 16-án benyújtott első adatszolgáltatásának⁵⁹ *E/3.* számú mellékletként csatolta a Google Ads felületéről készített képernyőképet, a mellékelt grafikon pedig igazolja, hogy az edukációs kampány keretein belül elkészített videó 2019. október 31. és 2019. december 13. között fizetett hirdetésként futott, célozva mind a potenciális ('In Market for Hotels'; 'In Market for Air Travel'; 'Similar Audience to site converters'), mind pedig a meglévő ('All Users', 'Smartlist', 'Converters 30D') ügyfeleket. A Google Ads rendszer működéséből következik, hogy hirdetéseket kizárólag elérhető oldalakra vagy videókra irányít, és nem számol el teljesítést olyan esetekben, amikor a céloldal nem hozzáférhető. Ennek megfelelően hirdetési költség csak abban az esetben merülhet fel, ha a hirdetés egy ténylegesen működő, aktív oldalra mutatott. Mindezekre tekintettel, abból a körülményből, hogy a közösségi média oldalain megjelenített videót fizetett tartalomként hirdette, kétséget kizáróan megállapítható, hogy a videó a vállalt időszakban a fogyasztók számára nyilvánosan és közvetlenül elérhető volt. Emellett *E/17.* szám alatt csatolt⁶⁰ egy képernyőmentést, valamint egy Excel-táblázatot. A képernyőmentésen szereplő grafikon a nézettségi adatok alakulását mutatja be, az Excel-táblázat napi bontásban tartalmazza azon adatokat, amelyek igazolják, hogy a videó a 2019. október 31. és 2019. december 13. közötti időszakban milyen nézettséget ért el.
- 77) A **kiszabni tervezett bírság megállapításával összefüggő észrevételeiben** kérte **enyhítő körülményként** figyelembe venni:
- folyamatos, jóhiszemű eljárását,
 - a Határozat meghozatala óta eltelt jelentős időmúlást,
 - azt a körülményt, hogy a kötelezettségvállalás érdemi célja – a jogsértéssel érintett fogyasztók teljeskörű kompenzációja – maradéktalanul megvalósult.
- 78) Továbbá véleménye szerint nem értékelhető **súlyosító körülményként** az az előzetes álláspontban hivatkozott körülmény, hogy „az egyes kötelezettségvállalási elemek teljesítését többszöri felhívás ellenére sem tudta megfelelően igazolni, ami nagymértékben hátráltatta a GVH munkáját, mivel jelentős humánerőforrás-ráfordítással, hivatalból, több alkalommal kellett felhívnia az igazolási kötelezettségének teljesítésére”. Véleménye szerint ez kétszeri értékelés tilalmába (*ne bis in idem*) ütközne. Ugyanis a jelentéstételi kötelezettség elmulasztása nem vehető figyelembe többszörösen a terhére. Ha a GVH szerint a jelentéstételi kötelezettség nem teljesítése megghiúsította a tényállás feltárását, akkor ugyanezt a tényt (azt, hogy feltáratlan a tényállás) nem értékelheti úgy, hogy ezzel "többletmunkát" adott a vizsgálóknak, és emiatt súlyosbítja is a büntetését. Fenntartotta, hogy a vizsgálók esetleges "többletmunkája" önközás eredménye is: ha kellő időben jelzi a vizsgálat a kérdéseit, észrevételeit a jelentések tartalma alapján – nem pedig évekkel később –, akkor is még várhatóan jóval könnyebben fellelhetne volna esetlegesen azokat a bizonyítékokat, amelyek évekkel később már nem voltak teljeskörűen fellelhetőek.

⁵⁹ VJ/19-4/2025.

⁶⁰ VJ/19-29/2025. (2026. január 23-án kelt beadvány melléklete)

- 79) A kiszabni tervezett **bírság mértéke**, illetőleg ezzel összefüggésben a megállapítani tervezett **jogsértés súlya** kapcsán fenntartotta, hogy a kötelezettségvállalás érdemét nem érintő esetleges kisebb késedelmek, esetleges pontatlanságok sem eredményezhetik a kilátásba helyezett bírságösszeget. Az eddigi joggyakorlat összefoglalása érdekében az alábbi táblázatban összegyűjtötte az utóbbi 7 évben indult és lezárult utóvizsgálati eljárásait, bemutatóva, hogy az adott utóvizsgálati eljárásokban a GVH, mely kötelezettségvállalási elemek megsértését állapította meg, és az alapján milyen összegű bírságot szabott ki.
- 80) Véleménye szerint a táblázatokból megállapítható, hogy a GVH utóvizsgálati eljárásokban olyan esetekben szabott ki nagyobb (vagy kisebb) összegű bírságot, amikor az eljárás alá vont vállalkozások a kötelezettségvállalás érdemi elemeinek teljesítését mulasztották el. Voltak olyan esetek, amikor emellett még késedelmet vagy az igazolás nem megfelelő voltát is megállapította a GVH, de a táblázatban szereplő esetekben közös volt, hogy a kötelezettségvállalás *érdemi* elemei nem, vagy nem teljeskörűen, vagy nem határidőben (vagy egyáltalán nem) teljesültek (az alábbi táblázat az utóbbi 7 év eseteit mutatja).

| Ügyszám | Eljárás alá vont | A GVH megállapítása: a marasztalás alapja | Bírság összege (Ft) |
|------------|--|---|------------------------------|
| VJ/51/2017 | P Automobil Import Kft. | Minden kötelezettségvállalási elemet késedelmesen teljesítette (honlap módosítás, írásbeli tájékoztatás, katalógus kibocsátása): A kötelezettségvállalás teljesítésének igazolását hiányosan nyújtotta be | 1.800.000 |
| VJ/5/2018 | Artisjus | Az üreshordozói díj kapcsán vállalt fogyasztói piackutatást és a közgazdasági elemzést nem teljesítette megfelelően | 167.000.000 |
| VJ/6/2018 | HEINEKEN Hungária Zrt. | A lekötött mennyiségek csökkentésére vonatkozó kötelezettségvállalást nem az előírt módszertan szerint teljesítette | 75.000.000 |
| VJ/45/2018 | Delivery Hero Hungary Kft. | A szerződések vállalt módosításait csak részben teljesítette. Vállalt tájékoztatók tartalmilag nem megfelelők és tájékoztató e-mailek késedelmes kiküldése | 4.000.000 |
| VJ/5/2019 | Red Lemon Media Group Kft. és With Love Kft. | Nem módosította a vállalt módon az együttműködési megállapodásait és szerződéseit Nem hívta fel egyes szerződéses partnerei figyelmét a jogszabályi előírásokra A kötelezettségvállalás teljesítését nem igazolta | 3.000.000 és 1.000.000 |
| VJ/9/2020 | Airbnb Ireland Ltd. | Nem igazolta, hogy az „akár” állítással érintett árak csak a ténylegesen elérhető szállásokhoz tünteti fel. A kötelezettségvállalást késedelmesen teljesítette, a nem igazolta határidőben. | 40.000.000 |
| VJ/8/2021 | Product of the year Hungary Kft. | Compliance program nem megfelelő végrehajtása. Vállalt fogyasztói felmérés jelentős késedelme, új logo kiegészítő szövegének hiányos megjelenítése. | 3.000.000 |

| | | | |
|-------------|--|--|-------------|
| VJ/15/2021 | FestiPay Kézpénzmen- t és Fizetési Szolgáltatások Zrt. | Szerződések vállalt módosítására nem került sor. A borralaló adására vonatkozó elégtelen tájékoztatás nyújtása, igazolási kötelezettség nem megfelelő teljesítése. | 700.000 |
| VJ/17/2021 | Teva Gyógyszergyá- r Zrt | Reklámokra vonatkozó előzetes ellenőrzési mechanizmus szabályozását nem valósította meg teljeskörűen Egyes határidőket és igazolási kötelezettséget nem tartotta be. | 15.000.000 |
| VJ/47/2021 | Dante International S.A. és Extreme Digital eMAG | A kompenzációs kötelezettségüket csak részben teljesítették. Nem biztosították az ajánlott árak megfelelő feltüntetését. Az ÁSZF-et jelentős késsedelemmel módosították. | 50.000.000 |
| VJ/28/2022 | Booking.com B.V. | "Ingyenes lemondásra vonatkozó állítást továbbra is alkalmazta. Nyomásgyakorló üzeneteket továbbra is alkalmazta. | 382.500.000 |
| VJ/37/2022. | TESCO- GLOBAL Áruházak Zrt. | Az előzetes értesítésben a felkínált helyettesítő termékeknek nem az egységárát, hanem a darabárát jelenítette meg a megrendelt és helyettesítő termékek összehasonlításánál A webáruház létrehozására vonatkozó | 7.000.000 |
| VJ/24/2023. | Vodafone Magyarország Zrt. | A vállalt kompenzáció teljesítése nem állapítható meg, megfelelő igazolás hiányában Honlapi tájékoztatást nem igazolta megfelelően | 120.000.000 |
| VJ/8/2025. | UPC Magyarország Telekommuni- kációs Kft. | A vállalt fejlesztések nem történtek meg határidőben (több, mint 4,5 éves késsedelem) Igazolás hiányosságai a honlapi kommunikáció kapcsán | 24.000.000 |

81) Hivatkozott arra is, hogy a tájékoztatási és jelentéstételi kötelezettség kapcsán felmerülő hiányosságok – ha azokhoz az ügy érdemét érintő kötelezettségvállalások nemteljesítése nem társul – jelentősen alacsonyabb összegű bírsággal jártak együtt az eddigi joggyakorlatban, olyan esetekben is, amikor magas árbevételű és nemzetközi háttérű vállalkozásokat (pl.: Tesco, Magyar Telekom, LG) marasztalt a GVH.

| Ügyszám | Eljárás alá vont | A GVH megállapítása: a marasztalás alapja | Bírság összege (Ft) |
|------------|-------------------------------|---|------------------------|
| VJ/29/2019 | TESCO Zrt. | A vállalt tájékoztatás (törzsvásárlói kártyák kapcsán) nem teljesült határidőben. | 2.500.000 |
| VJ/12/2021 | Fressnapf- Hungária Kft | Ügyfeleknek szóló tájékoztató (az utalványok beváltása kapcsán) ki helyezésének nem megfelelő igazolása | 3.500.000 |

| | | | |
|-------------|---------------------------|--|-----------|
| VJ/44/2022. | Magyar Telekom Nyrt. | Az előfizetők részére közzétett tájékoztatásokról szóló igazolást késedelmesen nyújtotta be | 1.900.000 |
| VJ/48/2022. | LG Electronics Magyar | Beszámolási, igazolási kötelezettségét részlegesen teljesítette és a honlapon közzétett kommunikációt a vállalat időtartam előtt | 1.200.000 |
| VJ/6/2023. | KOMETA 99 Zrt. | Compliance program bevezetésének kisebb késedelme és késedelmes igazolása | 300.000 |
| VJ/8/2023. | IBUSZ Utazási Irodák Kft. | Határidőn túl teljesítette a kötelezettségvállalás egy részét és edukációs tréninget határidőn túl tartotta meg. | 300.000 |

82) Ezenkívül hivatkozott az E.ON utóvizsgálati ügyére, ahol álláspontja szerint a kötelezettségvállalás *kisebb* hibái vagy hiányosságai miatt – amikor a kötelezettségvállalás érdemi elemei kapcsán a kötelezettségvállalás rendben megvalósult – végül egyáltalán nem szabott ki bírságot a GVH:

| Ügyszám | Eljárás alá vont | A GVH megállapítása: a marasztalás alapja | Bírság összege |
|------------|------------------|---|----------------|
| Vj-50/2017 | E.ON | Elenyésző mértékű késedelem a kötelezettségvállalás teljesítése kapcsán | 0 |

83) Végezetül előadta, hogy a kötelezettségvállalás érdemi részét – nevezetesen a jogsértéssel érintett fogyasztók kompenzálását – határidőn belül teljesítette, és annak megtörténtét megfelelő bizonyítékokkal alátámasztotta. Ehhez képest álláspontja szerint az egyéb kötelezettségvállalások csak kisebb súlyúak és azok kapcsán is főképp az általa benyújtott jelentés tartalma kapcsán fogalmazódnak meg kifogások. Erre tekintettel álláspontja szerint, még ha nem is teljesítette volna a kötelezettségvállalását annyiban, amennyiben ezt állítja az előzetes álláspont, akkor is a fentiekben foglalt joggyakorlat keretébe esne. Azaz az állítólagos jogsértés súlya a jelen esetben alacsony, ezért a fentiekre tekintettel kérte a GVH-t, hogy a bírság kiszabását szíveskedjen mellőzni, vagy jelentős mértékben csökkenteni.

V. Jogszabályi háttér

- 84) Az eljáró versenytanács elsőként megállapítja, hogy jelen utóvizsgálati eljárásban az utóvizsgálat megindulásakor (2025. március 24-én) hatályban volt jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmaznia.
- 85) A Gazdasági Versenyhivatal a Tptv. 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
- 86) A Tptv. 77. § (3) bekezdése szerint az utóvizsgálatra, az ott meghatározott eltérésekkel, a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.
- 87) A Tptv. 77. § (4) bekezdése szerint az utóvizsgálat az eljáró versenytanács határozatában meghatározott teljesítési határidőtől, folyamatos kötelezettség, illetve a 30. § (3) bekezdése szerinti utólagos feltétel esetén a kötelezettség, illetve a feltétel fennállásának határozatban előírt utolsó napjától, ennek hiányában a határozat véglegessé válásától számított öt éven belül indítható. E határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely alatt a határozat végrehajtása nem foganatosítható.
- 88) A Tptv. 77. § (6) bekezdésének c) pontja alapján a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben a 75. § (1) bekezdése szerinti határozatát
- ca) a 75. § (3) bekezdés b) pontja szerint módosítja,
 - cb) a 75. § (6) bekezdése szerint visszavonja,
 - cc) a 75. § (5) bekezdése szerint visszavonja, vagy (6a) bekezdése szerint visszavonhatja.

- 89) A Tpv. 77. § (6) bekezdésének e) pontja szerint amennyiben a c) pont cb) alpontjának az alkalmazása nem indokolt, az eljáró versenytanács megállapítja a kötelezettség nem teljesítését, és bírságot szabhat ki.
- 90) A Tpv. 78. § (1a) bekezdése a) pontja szerint az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki határidőben nem teljesítette a 75. § szerinti kötelezettségvállalást, kivéve, ha a kötelezettségvállalást előíró határozatnak a 75. § (6) bekezdése szerinti visszavonása folytán az ügyben a versenyfelügyeleti eljárás újból megindult.
- 91) A Tpv. 78. § (1b) bekezdése alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tizenhárom százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tizenhárom százaléka lehet. Vállalkozások társulása esetén az egyes tagvállalkozások pénzügyi felelőssége nem haladhatja meg a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételük tizenhárom százalékát.
- 92) A Tpv. 78. § (4) bekezdése szerint az (1a) bekezdés szerinti bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a kötelezettség megszegésének súlyára, a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, valamint a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdekre, a vállalkozás piaci helyzetére, a kötelezettség megszegésének felróhatóságára, a kötelezettség addigi teljesítésére – tekintettel kell meghatározni. A kötelezettség megszegésének súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI. Jogi értékelés

VI.1. Hatály

- 93) Az eljáró versenytanács a Tpv. 77. § (1) bekezdés c) pontja alapján utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi a végrehajtható határozatában előírt, a Tpv. 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.

VI.2. Hatáskör, illetékesség

- 94) A GVH hatáskörét az utóvizsgálatra a Tpv. 77. §-a, illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VI.3. A kötelezettségvállalások teljesítésének értékelése

- 95) Mindenekelőtt az eljáró versenytanács rögzíteni kívánja, hogy a kötelezettségvállalás nem csupán a határidőre történő teljesítésekre terjed ki, hanem azok a Határozatban szerepelő határidőre történő igazolásának kötelezettségére is. Azaz a vállalatok kettős kötelezettséget telepítettek a Wizz Air-re:
- A vállalat határidőre való megvalósítását,
 - A vállalat határidőre való megvalósításának határidőre történő igazolását, tehát az igazolások előterjesztésének is van határideje⁶¹.
- 96) Erre figyelemmel az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy következetes, a Wizz Air által is ismertett gyakorlata alapján a GVH-nak ellenőriznie kell, hogy a vállalatok teljesítése megtörtént-e, a vállalatok teljesítése határidőre történt-e meg, a megvalósításról szóló jelentéstétel megtörtént-e és ha az megtörtént akkor az határidőre történt-e meg?
- 97) Ezenkívül a Wizz Air azon érvére reagálva, hogy a GVH tévesen értelmezi a jelentéstételi kötelezettség tartalmát és terjedelmét, az eljáró versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy kizárólag a kötelezettségvállalásban rögzített vállalatokhoz kötődő, azok teljesítését bizonyító mértékű igazolást követeli meg az eljárás alá vonttól, erre figyelemmel valamennyi igazolási elemnél részletesen ismerteti az alábbiakban az azt megkövetelő Határozati pontot.
- 98) Ekörben általánosságban a Wizz Air arra hivatkozott, hogy a Határozat IV. fejezete alapján sehol nem vállalt olyan kötelezettséget, hogy valamennyi idegen nyelvű honlapján megjelenő fogyasztói tájékoztatásról dátummal ellátott igazolást nyújtson be a GVH-nak, ahogyan nem vállalta a mobilalkalmazásokban közzétett fogyasztói tájékoztatások és kompenzációs értesítések jelentését sem,

⁶¹Ahogy erre a Határozat rendelkező része is több helyen kitér, különösen annak „IV. A kötelezettségvállalás ellenőrzése” című részében.

valamint a Facebook és Youtube videók kapcsán a hathetes időperiódusban való közzététel kifejezett igazolását és a televíziós reklámfilm kiemelt hirdetési időszakban való közzétételének bizonyítását.

- 99) Az eljáró versenytanács értékelése szerint a Wizz Air a Határozat I-III. fejezetében szereplő valamennyi vállalási eleméhez teljesítési határidőket adott meg (ezeket lásd fentebb az 1. sz. táblázatban), ezek igazolási kötelezettségét és határidejét pedig a Határozat IV. fejezete tartalmazza:
- IV.2. *A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül részletes jelentést küld a GVH részére külön felhívás nélkül.*
 - IV.3. *A IV/2. pontban hivatkozott jelentés bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat, ...*
- 100) A Wizz Air ugyan helyesen hivatkozik arra, hogy a IV. fejezet 1. és 2. pontja csak az edukációs kampányról és a fogyasztói kompenzációról szólnak, de a IV. fejezet 3. pontjában már felsorolásra kerül az abbahagyással összefüggő tájékoztatások is: „IV.3. *A IV/2. pontban hivatkozott jelentés bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat (...)*”
- 101) Így az eljáró versenytanács értékelése szerint a kötelezettségvállalás I. A vizsgált magatartások abbahagyása című fejezetenek 1.1.3 pontjában szereplő idegennyelvű tájékoztatások szükségszerűen részei a IV.2.pont szerinti jelentéstételi kötelezettségnek is. Így pedig „*a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatások*”-ról szóló jelentésnek szükségszerűen valamennyi tájékoztatást és azok határidőre történő teljesítésének igazolását is tartalmaznia kellett volna, hiszen ennek elmaradása esetén maga a vállalás teljesítésének igazolása (IV.2. pont szerinti jelentés) és annak ellenőrzése válik lehetetlenné pedig az eljárás alá vont a kötelezettségvállalásának elfogadása mellett egyik érvként hozta fel azt⁶², hogy vállalásainak teljesítését a Közlemény⁶³ 27. pontja alapján ellenőrizhetően igazolni fogja.
- 102) Azt is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a Határozat 164. pontja tájékoztatta a Wizz Air-t, hogy „*a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.*”, tehát az eljárás alá vontnak annak tudatában kellett megtennie a jelentéseit, hogy azok alapján utóvizsgálati eljárás keretében a GVH megvizsgálja valamennyi vállalás teljesítését, azok határidőre történő teljesítése pedig nyilvánvalóan sarkalatos pontja egy vállalásnak.

VI.3.1. A VIZSGÁLT MAGATARTÁSOK ABBAHAGYÁSA

Tájékoztatók (Határozat I.1.1.1., I.1.1.2., I.1.1.3. és I.1.2.3. pontjai)

- 103) Az eljáró versenytanács elsőként a vizsgált magatartások abbahagyására vonatkozó vállalások teljesülését és azok igazolását értékeli.
- 104) Erről a Határozat alábbi pontjai rendelkeznek

| Határozati pont | Vállalás tartalma | Vállalás teljesítésének határideje | Igazolás tartalma | Igazolás határideje |
|-----------------|---|--|---|---|
| I. 1.1.1. | tájékoztató <i>desktop és mobil eszközön is</i> arról, hogy <i>a visszaút tekintetében az útirány módosítására nem ad lehetőséget</i> | <i>határozat kézhezvételét követő 15 napon belül, azaz 2019. augusztus 15-ig</i> | <i>bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat (...)</i> | Az edukációs kampány megindítását (2019. október 30.) követő 12 hónapos időszak végét (2020. október 30.) |
| I. 1.1.2. | tájékoztató <i>Wizz Flex-es járatmódosítás esetén</i> | | | |

⁶² Pl.: VJ/17-94/2017., VJ/17-100/2017. VJ/17-104/2017.

⁶³ „27. A kötelezettségvállalásnak célszerű kiterjednie annak vállalására is, hogy a vállalkozás mikor és milyen módon igazolja a kötelezettség teljesítését.” A kötelezettségvállalást előíró határozat meghozatalakor hatályban lévő a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 6/2014. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról közleményében (a továbbiakban: Közlemény).

| | | | | |
|-----------|---|--|--|---|
| | <i>nem lehetséges, az eredeti foglalási díjnál olcsóbb foglalási díj elérése, és nem téríti vissza a fogyasztók részére az eredeti foglalási díjnak (teljes vitel díj) és az esetleg elérhető az eredeti foglalási díjnál olcsóbb módosított járat viteldíjának a különbözetét</i> | | | követő 60 napon belül, azaz 2020. december 30-ig |
| I. 1.1.3. | <i>1.1.1. és 1.1.2. pontokban szereplő módosításoknak az átvezetése valamennyi idegen nyelvű weboldalán is</i> | | | |
| I. 1.2.3. | <i>részletes tájékoztatást ad a fogyasztóknak arról, hogy a több utas együttes foglalása esetén a Wizz Flex szolgáltatás igénybevétele az utasokra külön-külön csak a Wizz Air telefonos ügyfélszolgálatán keresztül lehetséges.</i> | | | |

- 105) Az igazolási kötelezettséget a Határozat IV.3. pontjának első mondata rögzíti „A IV/2. pontban hivatkozott jelentés **bemutatja a vizsgált magatartás abbahagyásával összefüggő tájékoztatásokat (...)**”. Ezek a tájékoztatások a Határozat I. 1.1.1., I. 1.1.2. és I. 1.1.3. pontjaiban, valamint a I. 1.2.3. pontjában szereplő vállalások teljesítéséről szólnak.
- 106) A Határozat IV.2. pontja alapján erre „(...) az edukációs kampány lezárultáról és **a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül részletes jelentést küld a GVH részére külön felhívás nélkül.**” Ez az időpont, tekintettel arra, hogy az edukációs kampány megindítására 2019. október 30-ig kellett sort keríteni, **2020. december 30.-a** volt.
- 107) A Wizz Air e vonatkozásban a Harmadik (Határozat IV.2. pontja szerinti, 2020. december 12-én előterjesztett) jelentésében igazolást nem terjesztett elő, hanem visszautalt az Első jelentésben foglaltakra.
- 108) Ekörben az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az Első jelentés „csak” az edukációs és a kompenzációs kampány megindításáról szóló tájékoztatást tartalmazta, a magatartás abbahagyásával kapcsolatos tájékoztatásokat nem. Ennek nyilvánvalóan az is oka lehet, hogy az első jelentéstételi körben nem is volt ilyen kötelezettsége az eljárás alá vontnak, hiszen az a Határozat IV.1. pontja alapján „csak” az edukációs kampány és a fogyasztói kompenzáció megindításáról szóló rövid tájékoztatásról szólt, így valószínűleg az eljárás alá vont megfeledezett ezek igazolásáról, hiszen maga a vállalás (Határozat I. fejezete) és annak igazolási kötelezettsége (IV.2. és IV.3. pont) eltérő fejezetben szerepeltek.
- 109) A Wizz Air tehát az idegen nyelvű weboldalakon a magatartás abbahagyásával kapcsolatos tájékoztatást egyáltalán nem mutatta be a jelentésben, csak az utóvizsgálati eljárásban, tehát kétség sem férhet ahhoz, hogy a Wizz Air nem tett eleget határidőben igazolási kötelezettségének, mivel az igazolások becsatolására kizárólag vizsgálói felhívásra az utóvizsgálati eljárásban került sor.

- 110) **Fentiek alapján megállapítható, hogy a Wizz Air a Határozat I.1.1.1., I.1.1.2. és I.1.1.3. pontjaiban, valamint a I.1.2.3. pontjában szereplő vállalások teljesítésének igazolását határidőre, azaz 2020. december 30-ig nem valósította meg.**
- 111) Az igazolások első ismertetésére csak a Wizz Air Első adatszolgáltatásában, 2025. április 17-én, külön vizsgálói felhívásra került sor⁶⁴, de ekkor sem teljeskörűen, mivel csak a magyar és az angol nyelvű 2019. augusztus 3-ai honlap weboldal Wayback machine képernyőmentéseit csatolta a Határozat I. 1.1.1. és I.1.1.2. pontjai szerinti tájékoztatások kapcsán, a mobil applikációs tájékoztatást, továbbá a Határozat I. 1.1.3. pontjában szereplő további idegen nyelvű oldalak ismertetésére csak (egy újabb vizsgálói végzésre) a Második adatszolgáltatásban⁶⁵, 2025. július 18-án kerített sort.
- 112) Ezen Második adatszolgáltatásban csatolta a Wizz Air honlapjának határidőn (2019. augusztus 15.) túli, 2019. augusztus 17-i (a honlap bolgár nyelvű változata esetében határidőn belüli, annak 2019. augusztus 12-i) állapotát bemutató, a Wayback Machine által archivált képernyőmentéseket⁶⁶.
- 113) A mobil verzió esetében teljesítési igazolást csak a vizsgálati jelentésre tett, 2025. december 10-én kelt észrevételének E/12. számú mellékletében csatolt. Azonban az E/12. számú mellékletben található mobil képernyőmentésről nem állapítható meg annak ideje és tartalma sem, amit maga a Wizz Air is elismer, mivel azon rögzíti, hogy „*A képernyőmentésen nem látható a szöveg teljes része, amely így néz ki:*”. Emiatt pedig tartalmilag sem elfogadható, hiszen azt a Wizz Air nem csatolta értékelhető, hiteles módon.
- 114) Azonban ekörben az eljáró versenytanács elfogadta a Wizz Air azon hivatkozását, hogy ugyan a rekonstrukciós eljárás keretében helyreállított képernyőmentéseken nem látszik a közzététel dátuma, de azok határidőre történő közzétételét a digitális fejlesztésekért felelős terület vezetőjétől származó nyilatkozat, valamint egy külsős IT szakértő nyilatkozata igazolja, azonban ezen bizonyítékok benyújtására⁶⁷ **2020. december 30-a helyett** csak 2025. december 11-én került sor.
- 115) Az a tény, hogy a Wizz Air az utóvizsgálati eljárásban ténylegesen eleget tudott tenni igazolási kötelezettségének azt jelenti, hogy az igazolási kötelezettségének a Határozatban megállapított, a Wizz Air által vállalt határidőben is eleget tudott volna tenni.
- 116) Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács értékelése szerint a határozatban foglalt tájékoztatási kötelezettség ugyan megtörtént, de a tájékoztatás megtörténtének igazolása az előírt határidőhöz képest késedelmes volt és arra csak a GVH vizsgálóinak adatszolgáltatásra felhívó végzéseinek, a vizsgálati jelentés megküldésének következtében került sor.
- 117) Ezt nem befolyásolja a Wizz Air által hivatkozott azon, egyébként a GVH által sem vitatott tény, hogy szabadon állt rendelkezésére bizonyítási eszköz igénybevétele; de ennek ellenére a Wizz Air nem jelezte, hogy jelentései alapján nem állapítható meg a teljesítések napja és így nem állapítható meg, hogy azok határidőre (pl.: 2019. augusztus 15-re) megtörténtek-e pedig saját maga határozta meg, hogy mit és mikorra kell teljesítenie, azaz azok hiányát is felismerhette és fel is kellett volna ismernie, ha kellő körültekintéssel járt volna el.
- 118) **Fentiek alapján a Wizz Air a Határozat I.1.1.1., I.1.1.2. és I.1.1.3. pontjában foglalt tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, azaz a tájékoztatások kikerültek az adott platformra, adott határidőre, azonban ezek megtörténtét nem igazolta határidőre, ugyanis a Határozatban megállapított 2020. december 30.-a helyett** csak az utóvizsgálati eljárásban 2025. december 11-én került sor **az igazolások megtételére.**
- 119) Ezzel megegyezően az eljáró versenytanács megállapította, hogy a **Wizz Air a Határozat I.1.2.3.pontjában szereplő több együttes utas foglalására vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének megtörténtéről szóló igazolási kötelezettségének csak határidőn túl (2020. december 30.-a helyett 2025. április 17-én, illetve a mobil eszköz esetében 2020. december 30.-a helyett 2025. december 11-én), az utóvizsgálati eljárás Első adatszolgáltatásához⁶⁸ E/2. szám alatt mellékelte weboldalának 2019.**

⁶⁴ VJ/19-4/2025. sz. irat E/1. és E/2. sz. mellékletek;

⁶⁵ VJ/19-7/2025. sz. irat E/5. sz. melléklet; VJ/19-12/2025. sz. irat E/7. sz. melléklet

⁶⁶ Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy a Wizz Air nyilatkozatában jelezte, hogy tudatában van annak, hogy a módosításokat 2019. augusztus 15.-e előtt volt köteles elvégezni, azonban saját mentésekkel erről a dátum előtt nem rendelkezik, a honlapjának archivált változatai közül kizárólag a 2019. augusztus 12-ei és 2019. augusztus 17-i állapot áll rendelkezésére.

⁶⁷ VJ/19-24/2025. E/13. sz. melléklet

⁶⁸ VJ/19-4/2025. E/2. sz. melléklet

augusztus 3-ai (tehát a 2019. augusztus 15-ei teljesítési határidő előtti), Wayback Machine által archivált képernyőmentésével tett eleget.

Informatikai fejlesztések (Határozat I.1.2. pontja)

- 120) Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján megállapítja, hogy a Wizz Air a **Határozat I.1.2. pontjában foglalt informatikai fejlesztéseket a harmadik, 2020. december 12-érkezett jelentésben bemutatottoknak és igazoltaknak megfelelően teljesítési határidőben, az előírt módon végrehajtotta és azt határidőben (2020. december 30-a előtt) megfelelő módon igazolta.**

VI.3.2. FOGYASZTÓI KOMPENZÁCIÓ

Kompenzáció elérhetősége (Határozat II.1. és II.2. pontjai)

- 121) Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Wizz Air a **Határozat II.1. és II.2. pontjaiban vállalt kompenzációs kötelezettségeinek a meghatározott teljesítési határidőben, a vállaltaknak megfelelően eleget tett és azt határidőn belül, megfelelően igazolta.**⁶⁹

Értesítés a kompenzációról (Határozat II.3. pontja⁷⁰)

- 122) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a **Határozat II.3. pontjában** foglalt, a fogyasztói kompenzációról történő értesítésére vonatkozó kötelezettsége igazolására mindössze az értesítésekről szóló mintatájékoztatók és a kiküldött e-mailek darabszáma került megküldésre, azonban konkrétan az egyes érintett fogyasztók tájékoztatását a Wizz Air nem igazolta.
- 123) A Wizz Air a kompenzációról megküldött értesítések körében hivatkozott arra, hogy a Határozatban nem szerepel olyan kötelezettség előírása, hogy a Wizz Air-nek a kompenzáció teljesítéséről egyedi igazolásokat kellene rögzítenie, gyűjtenie és megőriznie. Az említett nagyságrendben történt kompenzációs kötelezettség teljesítése kapcsán ilyen előírás egyébként is aránytalan és indokolatlan terhet jelentett volna a Wizz Air-re nézve, különösen 5 éves, illetve azon túli időtávra.
- 124) Itt ismételtlen megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a Határozat IV.2. pontja rögzítette a Wizz Air igazolási kötelezettséget „*A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról pedig az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül **részletes jelentést** küld a GVH részére külön felhívás nélkül.*”
- 125) Az eljáró versenytanács értékelése szerint a Wizz Air részletes jelentéstételi kötelezettsége a mintatájékoztatók és a kiküldött e-mailek darabszámának megküldésén túl részletesebb is lehetett volna, ugyanis több módon is igazolhatta volna a fogyasztók tájékoztatását, ahogy egyébként erre más versenyfelügyeleti eljárásban sor is került⁷¹, pl.: az email címek vagy a mobil account nevek megadásával, vagy az érintett fogyasztóknak egyszerre megküldött email, applikációs üzenet olyan másolatával, amelyben látszanak az érintettek. Ilyen típusú igazolás egy egyszerű informatikai rögzítéslett volna, de a példa kedvéért néhány ténylegesen kiküldésre került email-t is megküldhetett volna.
- 126) Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács, amit a Wizz Air is elismert („*sajnálatos módon nem áll rendelkezésére képernyőmentés a mobilalkalmazásban megjelenített kompenzációs tájékoztatásról*”⁷²), hogy a mobil applikáció esetében még a „mintaüzenetet” tartalmazó igazolást, képernyőmentést sem csatolta be.
- 127) Ugyanakkor az eljáró versenytanács elfogadta a Wizz Air azon érvét, hogy ezek az elvárások konkrétan nem jelentek meg a Határozatban és a Határozat megszületését követően alakultak csak ki a Versenytanács joggyakorlatában ilyen részletességük beszámolási elvárások és az is figyelembe vehető ekörben, hogy a technológiai igazolás is könnyebbé vált a Határozat elfogadását követően. Így ma már elvárható az, például

⁶⁹ VJ/19-14/2025. sz. feljegyzéssel átemelt VJ/17-110/2017. sz. irat (Első jelentés) K/1. és K/3. mellékletek; VJ/19-14/2025. sz. feljegyzéssel átemelt VJ/17-113/2017. sz. irat (Harmadik jelentés) 4-5. oldal; VJ/19-14/2025. sz. feljegyzéssel átemelt VJ/17-114/2017. sz. irat (Negyedik jelentés) K/12. sz. melléklet

⁷⁰ A Wizz Air vállalja, hogy a foglalást végző személyt (az általa a foglalási folyamat során korábban megadott elérhetőségén) e-mailben és (amennyiben elérhető) WIZZ mobil applikáción keresztül is értesíti a kötelezettségvállalás elfogadását követő 15 napon belül arról, hogy (...)

⁷¹ VJ/18/2022.

⁷² VJ/19-24/2025. 12. oldal (36) pont

a fent ismertetett lehetőségek útján, hogy egy „részletes jelentés” keretében igazolja egy eljárás alá vont, hogy minden érintett fogyasztónak megküldte a felhívást.

128) Ilyen a Határozat után kialakult és kikristályosodott gyakorlat például az alábbi elvárás „

a fogyasztóvédelmi tárgykörű versenyfelügyeleti eljárásokban is különösen fontos, ezért szinte állandó kötelezettségvállalási elemként szerepel – a kötelezettségvállalással záruló ügyekben – a vállalatok teljesítésének jól dokumentált, hiteles bemutatása, illetve igazolása. Ennek a vállalatnak (az igazolásnak) az egyes eljárás alá vontak különböző módszerekkel tudnak megfelelni, amely módszerekkel kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa is gyakran fogalmaz meg – általános vagy ügy-specifikus – elvárásokat, iránymutatásokat, továbbá hangsúlyozza, hogy a teljesítés bemutatása az eljárás alá vontak kiemelt felelőssége. Az utóvizsgálatoknak ugyanis ezen esetekben nem az a célja, hogy a vizsgálat tárja fel a kötelezettségvállalások teljesítésének körülményeit, részleteit, hanem az, hogy – az eljárás alá vontak által benyújtottak alapján – bemutassa, illetve értékelje a megvalósulást.”⁷³

129) Így az eljáró versenytanács megállapítása szerint a Wizz Air a **Határozat II.3. pontjában vállalt, a fogyasztói kompenzációról szóló értesítési kötelezettségének és arról való igazolási kötelezettségének határidőben eleget tett.**

Honlapján szereplő kompenzációra felhívó banner és arról elérhető információs aloldal (Határozat II.4. pontja)

130) A Határozat II.4. pontjának utolsó mondata rögzíti a Wizz Air teljesítési kötelezettségét „*A hivatkozott banner a Wizz Air hivatalos, magyar nyelvű honlapjának nyitó oldalára a kötelezettségvállalás elfogadásától számított 15 napon belül felkerül és ezután folyamatosan, 12 hónapon át a honlapon elérhető marad. Az információs aloldal pedig a kötelezettségvállalás elfogadásától számított 15 napon belül élesítésre kerül és ezután folyamatosan 60 hónapig lesz látható, illetve elérhető.*”

131) A Határozat IV.1. és IV. 2. pontjai pedig az alábbi igazolási kötelezettséget rögzítik:
IV.1. „*A Wizz Air az edukációs kampány és **a fogyasztói kompenzáció megindításáról az azt követő 8 napon belül rövid tájékoztatást ad a GVH-nak.***”

IV.2. „*A Wizz Air az edukációs kampány lezárultáról és **a fogyasztói kompenzáció első 12 hónapjáról** pedig az edukációs kampány megindítását követő 12 hónapos időszak végét követő 60 napon belül **részletes jelentést** küld a GVH részére külön felhívás nélkül.*”

132) A Wizz Air a Határozat II.4. pontjában meghatározott Bannert és Információs aloldalt a kötelezettségvállalásának megfelelő formában és tartalommal helyezte el weboldalán, azonban az Első jelentésében megküldött⁷⁴ képernyőmentésről sem a Banner, sem az Információs aloldal élesítésének időpontja nem állapítható meg, melyet a Wizz Air a vizsgáló felhívására⁷⁵ sem tudott megfelelő módon igazolni, azonban a Második Jelentés melléklete a 12 hónapos időszakot követően igazolja a honlap akkori (2019.11.05) állapotát. Ezt erősíti meg a Wizz Air az utóvizsgálati eljárás során megküldött képernyőmentései is, amelyekkel igazolta, hogy a Banner a kötelezettségvállalásában vállalt időszak lejártát követően is látható volt a weboldalán⁷⁶, az jelenleg is elérhető⁷⁷. Tehát a Wizz Air azt nem igazolta, hogy mikor került élesítésre a Banner és az Információs aloldal, de azt igen, hogy a meghatározott ideig és azt követően is elérhető volt.

133) A Banner és az aloldal élesítése esetében eljáró versenytanács elfogadta a Wizz Air azon a vizsgálati jelentésre tett észrevételeiben szereplő hivatkozását, hogy ugyan a rekonstrukciós eljárás keretében helyreállított képernyőmentéseken nem látszik a közzététel dátuma, de azok határidőre történő közzétételét a digitális fejlesztésekért felelős terület vezetőjétől származó nyilatkozat, valamint egy külsős IT szakértő

⁷³ VJ/48/2018. számú utóvizsgálat

⁷⁴ VJ/19-14/2025. sz. feljegyzéssel átemelt VJ/17-110/2017. sz. irat (Első jelentés) K/2. sz. melléklet

⁷⁵ Lásd jelen előzetes álláspont 36) bekezdését: „(...) Ezen felhívás kapcsán a Wizz Air úgy nyilatkozott, hogy az Első jelentés K/2. számú mellékleteként csatolt, valamint a Második jelentés E/4. számú melléklete alatt csatolt képernyőmentéseket sajnálatos módon nem tudja olyan formában rendelkezésére bocsátani, hogy azokon látható legyen a képernyőmentések készítésének pontos dátuma. Abban a tudatban volt, hogy tájékoztatási kötelezettségének maradéktalanul eleget tett, ezért nem ítélte szükségesnek – különösen ilyen jelentős időtávlatból – a képernyőmentések olyan formában történő megőrzését, amelyből azok pontos dátuma is kitűnik.”

⁷⁶ Lásd jelen előzetes álláspont 43) bekezdését

⁷⁷ <https://wizzair.com/hu-hu/wizzflexkompenzacio>

nyilatkozata igazolja, azonban ezen bizonyítékok benyújtására⁷⁸ **2020. december 30-a helyett** csak 2025. december 11-én került sor.

- 134) A Wizz Air azon érve kapcsán, hogy a GVH nem jelezte az egyes igazolási beadványoknál, hogy azok nem megfelelőek, illetve, hogy utólag több mint öt év elteltével nem elvárható az igazolások reprodukálása az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a kötelezettségvállalás teljesülését utóvizsgálat keretében ellenőrzi a GVH, mely nyilvánvalóan csak azt követően történhet, miután a kötelezettség teljesítésére nyitva álló határidő már letelt. Ebből az következik, hogy a részteljesítések beérkezésekor kizárólag azt vizsgálja a GVH, hogy szükség van-e a végrehajtás megindítására, ami nem jelent érdemi ellenőrzést, és nem fakadhat ebből olyan kötelezettsége a GVH-nak, hogy a részteljesítést vagy az igazolások megfelelőségét utóvizsgálati eljáráson kívül (mintegy informálisan) és idő előtt ellenőrizze. Ennek ellenére a részteljesítés előírása az eljárás alá vontak érdeke is, mivel így maga, az eljárás alá vont is folyamatában tudja a bizonyítékokat összegyűjteni, csatolni, és nem több év távlatából kell, sokkal nagyobb hiba lehetőség mellett összeállítania azt. A GVH számára pedig azért van jelentősége egyes hosszabb (pl.: éves) időtartamú vállalás / előírás esetén az időközi beszámolóknak, hogy megállapíthassa, hogy a teljesítések elkezdődtek-e vagy szükség van-e azonnali beavatkozásra, azaz végrehajtás megindítására. Mindez azonban nem jelenti azt, hogy a GVH nem indíthatna utóvizsgálati eljárást a kötelezettségvállalás egyes, önállóan is értékelhető részei, elemei ellenőrzésére azt megelőzően, hogy a kötelezettség teljesítésére nyitva álló utolsó határidő is eltelt volna, amennyiben azt a közigazgatási eljárás alapelveire tekintettel szükségesnek, célszerűnek tartja, ámde ez a GVH mérlegelési jogkörébe tartozó kérdés⁷⁹.
- 135) A fentiekre tekintettel a **Határozat II.4. pontjában vállalt kötelezettségeinek, hasonlóan a V.3.1. pontban ismertetettekhez eleget tett, azonban az élesítés megtörténtét nem igazolta határidőre, ugyanis a Határozatban megállapított 2020. december 30.-a helyett** csak 2025. december 11-én került sor az igazolások megtételére.

VI.3.3. FOGYASZTÓI EDUKÁCIÓS KAMPÁNY

- 136) A Határozat III.2. pontja szerint:

„[...] az edukációs kampány nem a Wizz Air szolgáltatásainak bemutatására szorítkozna, hanem a fogyasztók számára érthető és világos módon a légi közlekedéssel kapcsolatos különféle fogyasztói jogok (például

- **általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogok,**
- **adtvédelemhez kapcsolódó jogok, és**
- **különösen a 261/2004/EK rendelethez⁸⁰ kapcsolódó jogok)** szemléletes és világos bemutatására kerül sor,

magába foglalva az **online repülőjegyfoglalás folyamatát, valamint az utazással kapcsolatos tudni- és tennivalók összességét, beleértve az egyes kiegészítő szolgáltatásokat, azok tartalmát és választásának előnyeit és hátrányait. A kampány során nagy hangsúlyt helyez a közérthetőségre és a légi személyszállítási ágazatban kialakult, általánosan megfogalmazható sztenderdek megfelelő és pontos bemutatására, valamennyi tájékoztatás legelején pedig szerepeltetni fogja, hogy arra a Gazdasági Versenyhivatal VJ/17/2017-es számú versenyfelügyeleti eljárásra figyelemmel kerül sor.**”

- 137) A Határozat III.3. pontja szerint „A fent bemutatott tartalmakat az alábbi eszközökkel vállalja a Wizz Air eljuttatni a fogyasztókhoz:” és ezt az általános megállapítást követik a III.3.1. (edukációs aloldal), III.3.2. (hírlevelek), III.3.3. (youtube, facebook videó), III.3.4. (televíziós hirdetés) pontok. Azaz maga a kötelezettségvállalás, a Határozat deklarálja, hogy a III.3. pontban szereplő „eszközök” (edukáció aloldal, hírlevelek, Youtube, Facebook videó és televíziós hirdetés), a III.2. pontban szereplő tartalommal fognak elkészülni és megjelenni. Azaz a III.2. pont szerint vállalt tartalmakat valamennyi eszközön (azzal, hogy "a súlyponti kommunikációs csatornája" a honlapja volt) meg kellett jeleníteni a Wizz Air-nek a saját vállalása szerint.

⁷⁸ VJ/19-24/2025. E/13. sz. melléklet

⁷⁹ Lásd A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a Tpv-t.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2024) 77.1-es pontját, illetve a VJ/8-31/2025. számú döntés 60. pontját

⁸⁰ Utasok jogairól szóló EU rendelet

Edukációs aloldal (III.3.1. pontja)

- 138) Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az edukációs aloldalon (<https://www.wizzair.com/hu-hu/edukacioskampany>) egy „*Jótanácsok és tudnivalók: repüljön egyszerűen!*”⁸¹ megnevezésű tájékoztatás érhető el a fogyasztók számára.
- 139) Ebben az alábbi pontok szerepelnek:
1. Online Repülőjegy-foglalás,
 2. Felkészülés az utazásra,
 3. A repülőtéren,
 4. Utazás a fedélzeten, érkezés, egyéb.
- 140) Az eljáró versenytanács az aloldal alapján megállapította, hogy az *általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogok egyáltalán, míg az adatvédelemhez kapcsolódó jogok csak érintőlegesen (1. pont utolsó francia bekezdés) szerepelnek, azonban mivel a felsorolás deklaráltan csak példálózó volt, ezért ezek hiányát nem róta fel az eljárás alá vont számára.* A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapítja, h a **Wizz Air a III.2. és III.3.1. pontokban foglalt kötelezettségvállalásának eleget tett.**

Hírlevelek (Határozat III.3.2. pontja)

- 141) Az eljáró versenytanács értékelése szerint a Wizz Air a **Határozat III.3.2. pontjában foglalat hírlevél küldési kötelezettségének, melynek tartalmát szintén a Határozat III.2. pontja határozza meg, a kötelezettségvállalásának megfelelő határidőben és tartalommal eleget tett, melyet határidőben és megfelelően igazolt.**

YouTube/Facebook videók, televíziós hirdetés (Határozat III.2.⁸², III.3.3.⁸³ és III.3.4.⁸⁴ pontjai)

- 142) Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy mind a YouTube-on⁸⁵, mind a Facebook-on⁸⁶, mind pedig a televíziós hirdetésekben ugyanaz a videó került közzétételre.
- 143) A Wizz Air által készített videó 45 másodperc hosszúságú, a benne szóban elmondottakat a fogyasztók szövegesen is láthatják. A videó tartalmát is a Határozat III.2. pontja⁸⁷ határozza meg, amely fentebb ismertetésre került.

⁸¹ Lásd VJ/19-15/2025. sz. feljegyzés FireShot Capture 027 - Jótanácsok és tudnivalók- repüljön egyszerűen! - [www.wizzair.com] melléklete

⁸² Ennek keretében a Wizz Air kifejezetten vállalja, hogy az edukációs kampány nem a Wizz Air szolgáltatásainak bemutatására szorítkozna, hanem a fogyasztók számára érthető és világos módon a légi közlekedéssel kapcsolatos különféle fogyasztói jogok (például általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogok, adatvédelemhez kapcsolódó jogok, és különösen a 261/2004/EK rendelethez kapcsolódó jogok) szemléletes és világos bemutatására kerül sor, magába foglalva az online repülőjegyfoglalás folyamatát, valamint az utazással kapcsolatos tudni- és tennivalók összességét, beleértve az egyes kiegészítő szolgáltatásokat, azok tartalmát és választásának előnyeit és hátrányait. A kampány során nagy hangsúlyt helyez a közérthetőségre és a légi személyszállítási ágazatban kialakult, általánosan megfogalmazható sztemderdek megfelelő és pontos bemutatására, valamennyi tájékoztatás legelején pedig szerepeltetni fogja, hogy arra a Gazdasági Versenyhivatal VJ/17/2017-es számú versenyfelügyeleti eljárásra figyelemmel kerül sor.

⁸³ a tervezett edukációs kampány fő üzeneteit a Wizz Air vállalja a youtube csatornán és saját Facebook közösségi oldalán is népszerűsíteni, amelynek keretében edukációs tartalmú videó elkészítését és megjelenítését vállalja, kb. 45 másodperces hosszúságú, brand semleges videó* közzétételével, 6 hetes időtávra.

⁸⁴ ezen túl a Wizz Air a kampányt országos sugárzású televízióban, kiemelt hirdetési időszámban vállalja népszerűsíteni, televíziós reklámfilm útján. A televíziós hirdetések közzétételét 6 hetes időtávra vállalja.

⁸⁵ Lásd VJ/19-15/2025. sz. feljegyzés Jótanácsok és tudnivalók repüljön egyszerűen! melléklete

⁸⁶ Lásd VJ/19-16/2025. sz. feljegyzés Facebook poszt melléklete

⁸⁷ Ennek keretében a Wizz Air kifejezetten vállalja, hogy az edukációs kampány nem a Wizz Air szolgáltatásainak bemutatására szorítkozna, hanem a fogyasztók számára érthető és világos módon a légi közlekedéssel kapcsolatos különféle fogyasztói jogok (például általános szerződési feltételekkel kapcsolatos jogok, adatvédelemhez kapcsolódó jogok, és különösen a 261/2004/EK rendelethez kapcsolódó jogok) szemléletes és világos bemutatására kerül sor, magába foglalva az online repülőjegyfoglalás folyamatát, valamint az utazással kapcsolatos tudni- és tennivalók összességét, beleértve az egyes kiegészítő szolgáltatásokat, azok tartalmát és választásának előnyeit és hátrányait. A kampány során nagy hangsúlyt helyez a közérthetőségre és a légi személyszállítási ágazatban kialakult, általánosan megfogalmazható sztemderdek megfelelő és pontos bemutatására, valamennyi tájékoztatás legelején pedig szerepeltetni fogja, hogy arra a Gazdasági Versenyhivatal VJ/17/2017-es számú versenyfelügyeleti eljárásra figyelemmel kerül sor.,,

- 144) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az edukációs videó esetében is figyelembe vette, hogy annak tekintetében a kommunikáció térben és időben nem korlátlan,,jellegéből adódóan rövidebb, gyakran pontokba szedett információkat tartalmaz, melyek célja a fogyasztók figyelmének felhívása a további tájékozódás szükségességére. Ezáltal nem várható el, hogy a III.2. pontban meghatározott szempontok mindegyike hangsúlyosan megjelenjen, hanem elegendő azokra a fogyasztók figyelmének felhívása..
- 145) A fentiekre tekintettel a Wizz Air a **Határozat III.2., III.3.3. és III.3.4. pontokban foglalt kötelezettségeinek eleget tett és azok teljesítését határidőben igazolta.**

VI.3.4. AUDIT

- 146) Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a **Határozat IV.4. pontjában foglalt audit készítési kötelezettségének a Wizz Air megfelelő határidőben és tartalommal eleget tett, melyet határidőben és megfelelően igazolt.**

VI.3.5. ÖSSZEGZŐ ÉRTÉKELÉS

- 147) A Határozatban megállapított kötelezéseket az alábbi táblázat foglalja össze:⁸⁸

| A Határozatban előírt kötelezés pontjai | Teljesítés | | Igazolás | |
|---|---------------|---------------------------|--------------|---|
| | Megtörtént-e? | Határidőre történt-e meg? | Megtörtént-e | Határidőre történt-e meg ⁸⁹ ? |
| I. a vizsgált magtartások abbahagyása | | | | |
| I.1.1.1. Tájékoztató <i>desktop és mobil eszközön is arról, hogy a visszaút tekintetében az útirány módosítására nem ad lehetőséget</i> | ✓ | ✓ | ✓ | nem ⁹⁰ (2020. december 30-a helyett 2025. december 11-én) |
| I.1.12. Tájékoztató <i>Wizz Flex-es járatmódosítás esetén nem lehetséges, az eredeti foglalási díjnál olcsóbb foglalási díj elérése, és nem téríti vissza a fogyasztók részére az eredeti foglalási díjnak (teljes vitel díj) és az esetleg elérhető az</i> | ✓ | ✓ | ✓ | nem ⁹¹ (2020. december 30-a helyett 2025. december 11-én) |

⁸⁸ A kötelezettségek teljesítésének részletes összefoglalójához lásd vizsgálati jelentés 3. melléklet

⁸⁹ Amennyiben a Wizz Air csak az utóvizsgálati eljárás keretében nyújtott be igazolást akkor az eljáró versenytanács álláspontja szerint határidőre nem tett eleget az igazolási kötelezettségének.

⁹⁰ Az igazolásra a vizsgálati jelentésre történő észrevételezés során a VJ/19-24/2025. számú, 2025. december 11-én kelt beadvány E/13. számú mellékletével került sor, a Határozatban rögzített 2020. december 30.-a helyett.

⁹¹ Az igazolásra a vizsgálati jelentésre történő észrevételezés során a VJ/19-24/2025. (2025. december 11-én kelt beadvány E/13. számú mellékletével került sor, a Határozatban rögzített 2020. december 30.-a helyett.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| <i>eredeti foglalási díjnál olcsóbb módosított járat viteldíjának a különbözetét</i> | | | | |
| <i>I.1.1.3. I.1.1. és I.1.2. pontokban szereplő módosításoknak az átvezetését valamennyi idegen nyelvű weboldalán is</i> | ✓ | ✓ | ✓ | nem⁹² (2020. december 30-a helyett 2025. december 11-én) |
| <i>I.1.2.3. részletes tájékoztatást ad a fogyasztóknak arról, hogy a több utas együttes foglalása esetén a Wizz Flex szolgáltatás igénybevétele az utasokra külön-külön csak a Wizz Air telefonos ügyfélszolgálatán keresztül lehetséges.</i> | ✓ | ✓ | ✓ | nem⁹³ (2020. december 30-a helyett 2025. április 17-én) |
| I.1.2. Informatikai fejlesztés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| II. Fogyasztói kompenzáció | | | | |
| II.1-2. Fogyasztói kompenzáció elérhetősége | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| II.3. Értesítés kompenzációról | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| II.4. Banner | ✓ | ✓ | ✓ | nem⁹⁴ (2020. december 30.-a helyett 2025. december 11-én) |
| II.4. Információs aloldal | ✓ | ✓ | ✓ | nem⁹⁵ (2020. december 30.-a helyett 2025. december 11-én) |
| III. Fogyasztói edukációs kampány | | | | |

⁹² Az igazolásra a vizsgálati jelentésre történő észrevételezés során a VJ/19-24/2025. (2025.december 11-én kelt beadvány E/13. számú mellékletével került sor, a Határozatban rögzített 2020. december 30.-a helyett.

⁹³ Az igazolásra a vizsgálói adatkérés eredményeképpen a VJ/19-4/2025. számú, 225.04.17-én érkezett beadvány E/2. számú mellékletével került sor.

⁹⁴ Az igazolásra a vizsgálati jelentésre történő észrevételezés során a VJ/19-24/2025. (2025.december 11-én kelt beadvány E/13. számú mellékletével került sor, a Határozatban rögzített 2020. december 30.-a helyett.

⁹⁵ Az igazolásra a vizsgálati jelentésre történő észrevételezés során a VJ/19-24/2025. (2025.december 11-én kelt beadvány E/13. számú mellékletével került sor, a Határozatban rögzített 2020. december 30.-a helyett.

| | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|
| III.3.1. Edukációs oldal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| III.3.2. Hírlevelek | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| III.3.3. YouTube, Facebook videók | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| III.3.4. Televíziós hirdetés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| IV. Audit | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

5. számú táblázat

148) A fentiek alapján megállapítható, hogy a Wizz Air a Határozatban előírt egyes igazolási kötelezettségének nem tett eleget időben.

VI.4. Alkalmazott jogkövetkezmény

- 149) Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az előzőek szerinti késedelmes igazolásokra tekintettel a versenyfelügyeleti eljárás Tptv. 77. § (6) bekezdése alapján történő megszüntetésének nincs helye.
- 150) A kötelezettségzegés jellegére és súlyára tekintettel szintén nem látja indokoltnak az eljáró versenytanács a Határozat Tptv. 77. § (6) bekezdés c) pontja szerinti módosítását vagy visszavonását, mivel olyan vállalatokkal kapcsolatos mulasztásokról van szó, amelyek utólagos orvoslása nem indokolt, a figyelmeztetés alkalmazására pedig nincsen mód, mivel a Wizz Air nem minősül kis- és középvállalkozásnak. Az utóvizsgálat megszüntetésének, a Határozat módosításának vagy visszavonásának, illetőleg figyelmeztetés alkalmazásának hiányában az eljáró versenytanácsnak határozatában – a Tptv. 75. § (6) bekezdése és 77. § (6) bekezdés c) pontja együttes olvasatában – bírságot kell kiszabnia.
- 151) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá azért is indokolt a bírság kiszabása, mivel a Határozatának 148. pontjában rögzítette, visszautalva előzetes álláspontjára⁹⁶, hogy súlyos és több jogsértés ellenére azért jutott arra a következtetésre, hogy a bírság szankció helyett elegendő lehet a kötelezettségvállalás előírása, mert az eljárás során tanúsított együttműködő magatartás és vállalatok alapján vélelmezte hogy „Az eljárás alá vont valamennyi, az eljáró versenytanács által felvetett kifogást és hiányosságot orvosolni kívánta a kötelezettségvállalásával és a felvetett problémákra, a jövőbeni tájékoztatásának megváltoztatásával tételesen reflektált is.”⁹⁷
- 152) Ez alapján az eljáró versenytanács kifejezetten annak érdekében (is) írta elő a vállalatok teljesítésének igazolási kötelezettségét, hogy meggyőződhessen arról, hogy azok a gyakorlatban is ténylegesen megvalósulnak, hiszen csak így képes betölteni azon funkcióját, hogy biztosítsa a fogyasztók teljes körű kompenzációját, edukációját, „a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűségét, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodását”. Ezen igazolási kötelezettség elmulasztása pedig azt eredményezi, hogy magának a Határozatnak egyik fő célja nem tud megvalósulni, és amennyiben ez a magatartás jogkövetkezmény nélkül marad, más vállalkozások számára is rossz példát (a GVH-val való együttműködési kötelezettség megszegése következmények nélkül „megúszható”) statuál.
- 153) Egy Tptv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás az eljárás alá vont vállalatán alapul, és ennek alkalmazásakor sem jogsértés megállapítására, sem bírság kiszabására nem kerül sor, ezen előnyök (illetve elkerült hátrányok) miatt általánosságban a kötelezettségvállalás végrehajtásával kapcsolatos hibák megfelelő szankcionálása a speciális és az általános elrettentés érdekében egyértelműen indokolt.
- 154) A Tptv. 78. § (1a) bekezdés a) pontja szerint az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki határidőben nem teljesítette a 75. § szerinti kötelezettségvállalást, kivéve, ha a kötelezettségvállalást előíró határozatnak a 75. § (6) bekezdése szerinti visszavonása folytán az ügyben a versenyfelügyeleti eljárás újból megindult. A (4) bekezdés szerint az (1a) bekezdés szerinti bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a kötelezettség megszegésének súlyára, a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, valamint a vállalt kötelezettséget előíró

⁹⁶ Lásd a VJ/17-90/2017. számú előzetes álláspontban a X.6.-X.10. számú fejezeteket.

⁹⁷ Lásd Határozat 149. pontját.

- határozat alapját képező közérdekre, a vállalkozás piaci helyzetére, a kötelezettség megszegésének felróhatóságára, a kötelezettség addigi teljesítésére – tekintettel kell meghatározni. A kötelezettség megszegésének súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
- 155) Az eljáró versenytanács tehát a Tpv. 77. §-ának (6) bekezdésének e) pontja, illetve a Tpv. 78. §-ának (1a) és (4) bekezdései alapján bírság kiszabását látta indokoltnak az eljárás alá vonttal szemben. A bírság összegének meghatározásakor az eljáró versenytanács a Tpv. 78. § (4) bekezdésében foglalt szempontokra volt figyelemmel.
- 156) A bírság összegek meghatározásakor az eljáró versenytanács alapvetően a Tpv. 78. § (4) bekezdésére van figyelemmel, e szerint kötelezettség nem teljesítése esetén a bírság összegét az eset összes körülményeire, így különösen az alábbi tényezőkre tekintettel kell meghatározni:
- a kötelezettség megszegésének súlya, ezen belül is különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége,
 - a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellege, a fennálló versenyfeltételek, valamint
 - a kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek,
 - a vállalkozás piaci helyzete,
 - a kötelezettség megszegésének felróhatósága,
 - a kötelezettség addigi teljesítése.
- 157) A versenyfelügyeleti eljárásokban meghatározható bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során ezért az eljáró versenytanács is szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának Alkotmánybíróság által is elismert célja a büntetésen túl az egyedi és általános elrettentés. A bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a jogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.
- 158) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy amennyiben az előírt módon nem teljesült a kötelezettség, akkor az utóvizsgálat nem szüntethető meg és a jogkövetkezménynek kell tükröznie a mulasztás súlyát, jelentőségét.
- 159) Jelen esetben több ízben nem került határidőben igazolásra, hogy a vállalás ténylegesen megvalósult-e, így a mulasztás ugyan megvalósult, de az nem minősül jelentősnek.
- 160) A vállalkozás piaci helyzete kapcsán megállapítható, hogy a Wizz Air a piac egyik meghatározó tagja, nettó árbevétele a 2025. március 31-i beszámolója alapján: 3.110.600.000 euró, azaz 1.250.150.190.000 Ft volt⁹⁸. Az eljáró versenytanács a gazdasági verseny veszélyeztetettségének fokát, az üzletfelek, versenytársak érdekei sérelmének körét, kiterjedtségét alacsonynak ítéli meg, ugyanakkor a kötelezettséggel érintett piaci, gazdasági viszonyok jellegét, a fennálló versenyfeltételeket, valamint a kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdeket magasnak, mivel a Wizz Air saját előadása szerint is piacvezető vállalkozás⁹⁹, így kifejezetten magas azon fogyasztók száma, akikre kihatása van az eljárás alá vont magatartásának és kifejezetten magas a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal is érintett fogyasztók száma (elég csak a kompenzációra jogosultak számát nézni), ezenkívül pedig a versenytársak is kifejezetten figyelemmel kísérik a piacvezető vállalkozás magatartását (pl.: jelen esetben többek között azt, hogy egy hatóság számára a fogyasztók irányába tett vállalásait mennyire tartja be, illetve, hogy egy vizsgált termék/szolgáltatás milyen hatósági megítélés, jogkövetkezmény alá esik), sok esetben ahhoz idomulnak (Itt jegyzendő meg, hogy a fapados légitársaságoknál kifejezetten jellemző egymás magatartásának követése, másolása).

⁹⁸ <https://e-beszamolo.im.gov.hu/>

⁹⁹ <https://www.wizzair.com/hu-hu/informaciok-es-szolgaltatasok/bemutakozas/hirek/a-wizz-air-magyarorszag-piacvezeto-legitarsasaga-18-repulogepvel-boviti-budapesti-bazisat-novelve-kapacitasat-es-megerositve-elkotelezodeset-magyarorszag-irant>
„A Wizz Air, Magyarország piacvezető légitársasága 18. repülőgéppel bővíti budapesti bázisát, növelve kapacitását és megerősítve elköteleződését Magyarország iránt”

- 161) A Wizz Air enyhítő körülménynek kérte értékelni, hogy jóhiszeműen és legjobb tudomása szerint teljesített, konstruktív magatartást tanúsított, az adatszolgáltatásokat határidőben és teljeskörűen betartotta.
- 162) Ekörben az eljáró versenytanács arra kívánja felhívni a figyelmet, hogy önmagában a jogkövető magatartás nem enyhítő körülmény, hanem valamennyi közigazgatási eljárásban általánosan elvárt magatartás. A jóhiszemű eljárás, a határidők megtartása, a konstruktív magatartás nem enyhítő körülmény, hanem kötelezettség, amelynek megsértése adott esetben eljárási szankciót vonhat maga után. Ugyanez igaz arra a hivatkozásra is, hogy a Wizz Air öt éven át tartó jelentéstételi kötelezettségének eleget tett.
- 163) A Wizz Air hivatkozott arra is enyhítő körülményként, hogy a GVH az eljárás folyamán nem tanúsított kellő aktivitást, ha hibákat fedezett fel a jelentésekben akkor azt jeleznie kellett volna. Az eljáró versenytanács nem ért egyet ezzel, hiszen maga a vállalás is egy zárójelentéssel fejeződött be, ami nem csak összegzést tartalmazott, hanem sok esetben, ahogy ez fentebb bemutatásra került „közbenső” igazolásokat is, ezenkívül a GVH a kötelezettségvállalások teljesítését utóvizsgálat keretében ellenőrizheti, ezt pedig akkor teheti meg, ha a kötelezettségvállalás ideje letelt, az eljárás elévülési ideje is ettől az időponttól kezdődik a Tpv. alapján.
- 164) További enyhítő körülményként kérte figyelembe venni a Wizz Air, hogy a kötelezettségvállalás leglényegesebb része, a kompenzáció teljesült és esetlegesen is „csak” marginális vállalások nem teljesülhettek, illetve az esetlegesen felmerülő jelentésbeli késedelemnek nincs kihatása az érdemi teljesítésre, a fogyasztóknak nem okozott hátrányt. Ezen érveket, enyhítő körülményeket az eljáró versenytanács elfogadta.
- 165) Enyhítő körülményként hivatkozott arra is a Wizz Air, hogy a „Határozat meghozatala óta jelentős időmúlást telt el”¹⁰⁰. Az eljáró versenytanács itt arra kívánja felhívni a figyelmet, hogy kötelezettségek teljesítésére irányuló utóvizsgálati eljárások során nem értelmezhető a kötelezettségeket előíró határozattól számítani az idő múlását, hiszen utóvizsgálati eljárás kizárólag a kötelezettségek teljesítésére, ideértve az igazolási kötelezettséget is, a határozatban előírt határidő lejártát követően indítható. Jelen esetben a Wizz Air szerint is a legfontosabb vállalási elem, a fogyasztói kompenzáció megtörténtéről szóló jelentés tételi határidő 2024. október 30-án járt le¹⁰¹ ehhez képest az utóvizsgálati eljárás 4 hónapon belül, 2025. március 24-én megindult és ezt követően a sokszori, kényszerű adatszolgáltatási és Wizz Air általi a teljes eljárást lefedő sokszori határidőhosszabbítási körök¹⁰² után is közel egy év alatt döntés született az utóvizsgálati eljárásban, ami nem tekinthető jelentős időmúlásnak.
- 166) Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a Wizz Air által összeállított és általa jelen ügyre leginkább irányadónak tekintett („tájékoztatási és jelentéstételi kötelezettsége kapcsán felmerülő hiányosságok”) a GVH utóvizsgálati eljárásai során kiszabott bírságösszegeire vonatkozó táblázatában, a Wizz Air az adott ügyek sajátosságait nem vette figyelembe. Így például a bírságösszegek kapcsán nem írta le, hogy szinte valamennyi ügyben az eljárás alá vontak elismerték a jogsértést és lemondtak a jogorvoslatról (VJ/29/2019 Tesco, VJ/48/2022 LG, VJ/24/2023. Vodafone, VJ/8/2023 IBUSZ, VJ/6/2023. KOMETA) vagy ugyan a jogsértést nem ismerte el, de lemondott a jogorvoslati jogáról (VJ/12/2024. Fressnapf). Csupán egyetlen egy olyan ügy volt (VJ/44/2022. Telekom), ahol nem ismerte el a jogsértést és/vagy nem mondott le a jogorvoslati jogáról. Ezen ügy kapcsán megjegyzendő, hogy a vállalás egyetlen egy tájékoztatási eleme nem teljesült határidőben, hanem csak 29 napos késedelemmel.
- 167) Az E.ON ügy kapcsán előadta, hogy a kötelezettségvállalás *kisebb* hibái vagy hiányosságai miatt – amikor a kötelezettségvállalás érdemi elemei kapcsán a kötelezettségvállalás rendben megvalósult – végül egyáltalán nem szabott ki bírságot a GVH. Itt fel kívánja hívni a figyelmet arra az eljáró versenytanács, hogy ebben az ügyben az eljárás alá vont „*pár napos késedelemmel adta postára beadványát, amelyben tájékoztatta a Gazdasági Versenyhivatalt a teljesítéséről*”¹⁰³ és a teljesítés teljes körű volt, valamint arra tényre is, hogy ezen határozat meghozatalakor eltérő, az utóvizsgálati eljárás megszüntetésének tágabb kört engedő szabályok voltak hatályosak. Ezenkívül a P. Automobil ügyben a határozat nem a Wizz Air által hivatkozottan azt állapította meg, hogy az eljárás alá vont a kötelezettségvállalás teljesítésének igazolását

¹⁰⁰ VJ/19-34/2025. 32. pont

¹⁰¹ A Wizz Air 2024. október 29-én terjesztette elő jelentését (VJ/17-112/2017.)

¹⁰² Példák a Wizz Air határidő hosszabbítási kérelmeire: VJ/19-2/2025., VJ/19-10/2025., VJ/19-22/2025., VJ/19-27/2025., VJ/19-32/2025.

¹⁰³ VJ/50-27/2017. sz. határozat 50) pont)

hiányosan nyújtotta be, hanem azt, hogy „több igazolási kötelezettségének csak jelentős késsedelemmel teljesített, azaz nem minden igazolás volt hiányos, hanem „csak több”.

- 168) Ettől függetlenül az eljáró versenytanács nagyrészt akceptálta a Wizz Air ekörben előadott érveit, és jelentősen alacsonyabb bírságot szabott ki, azonban a korábbi ügyekhez történő összehasonlítás keretében figyelembe kellett vennie azt, hogy a Wizz Air sem nem ismerte el a jogsértést, sem nem mondott le a jogorvoslati jogáról.
- 169) Mindezen körülmények miatt, a Tpv. 78. § (4) bekezdésében foglalt szempontokat a fentiek szerint mérlegelve az eljáró versenytanács kisebb összegű, a mulasztás jelentőségét jelző, a kiszabható bírságmaximumot [lásd a Tpv. 78. § (1b) pontját] meg sem közelítő, 5 millió Ft összegű versenyfelügyeleti bírságot szabott ki.
- 170) Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy jelen ügyben a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közleménye (egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel) nem alkalmazható, de a Versenytanács gyakorlata szerint bizonyos együttműködési jellegű intézkedések (pl. a jogorvoslati jogról való önkéntes, feltétel nélküli lemondás) figyelembe vételére lehetőség van a Tpv. 78. § (4) bekezdése alapján kiszabott bírság esetében is.

VII.

Egyéb eljárási kérdések

- 171) A GVH hatáskörét az utóvizsgáltra a Tpv. 77. §, illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bírósági hatáskörbe (Tpv. II. fejezet), illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
- 172) A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
- 173) A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni, azzal, hogy a végrehajtást a vizsgáló rendeli el.
- 174) A Tpv. 84/C. §-a értelmében, ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
- 175) Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.
- 176) A Tpv. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
- 177) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) határozza meg.
- 178) A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – a Dáptv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
- 179) A Dáptv. 19. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője.

- 180) A Dáptv. 19. § (5) bekezdése szerint, ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.
- 181) A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
- 182) Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
- 183) Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti ügygel, sajtóterméssel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
- 184) Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2026. június 2.

dr. Ay Zoltán Nándor
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila
előadó versenytanácsstag

dr. Kuritár Dávid
versenytanácsstag