



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/039-34/2012.

Betekintheső változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna LLP Ügyvédi Iroda és az Okányi Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. O. Zs.) által képviselt **Ryanair Limited** (Dublin Airport, Írország) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tárgyában indult versenyfelügyeleti eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Ryanair Limited fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

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

Az eljáró versenytanács a Ryanair Limited eljárás alá vont vállalkozást 15.000.000 Ft (tizenötmillió forint) összegű bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni.

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

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

I n d o k o l á s

I. Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2012. május 29-én kelt, Vj/039/2012. számú végzésével annak vizsgálatára indított eljárást a Ryanair Limited (a továbbiakban: eljárás alá vont vagy Ryanair) ellen, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megvalósításával 2012. február 1. és 2012. május 29. között megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, amikor
 - egyes kommunikációs eszközökön nem tüntette fel a kedvezményes árú repülőjegyek igénybevételének pontos foglalási, utazási időszakait, beleértve azon utazási napokat, melyekre a kedvezményes árú jegyek foglalhatóak voltak, valamint a vonatkozó elővásárlási követelményeket,
 - reklámjaiban azt a benyomást kelthette, hogy a meghirdetett kedvezményes árú repülőjegyek valamennyi útirány vonatkozásában a fogyasztók rendelkezésére állnak és foglalhatóak,
 - az általa meghirdetett repülőjegy-árak valószínűsíthetően nem tartalmazták az összes olyan felmerülő díjtételt, melyet a fogyasztónak a foglaláskor szükségszerűen meg kell fizetnie a viteldíjon felül,
 - valószínűsíthetően nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat arra vonatkozóan, hogy a társaságnak lehetősége van az indulási időpontok egyoldalú módosítására,
 - hiányos lehet a tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy amennyiben a repülőtéri illetékek emelkednek, a fogyasztók csak az áremelkedés okozta különbözet kiegyenlítését követően jogosultak igénybe venni az eljárás alá vont szolgáltatását.
2. A GVH észlelte továbbá, hogy az eljárás alá vont valószínűsíthetően nem valós számokat tüntetett fel reklámjaiban, amikor a Magyarországról induló járataira utalt (például 32 új útvonal népszerűsítése 2012 februárjában), mely magatartással az eljárás alá vont az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A GVH azt is észlelte, hogy az eljárás alá vont több alkalommal ingyenesen elérhető repülőjegyeket hirdetett a fogyasztók számára. Valószínűsíthető ugyanakkor, hogy az ingyenjegyeket a promócióban meghirdetett feltételek mellett nem tudták érvényesíteni a fogyasztók, mivel a fogyasztók csak további, általuk előre nem ismert feltételekkel tudták az ingyenjegyeket ténylegesen igénybe venni. Az ingyenjegyek promóciója során tanúsított magatartásával az eljárás alá vont az Fttv. mellékletének 20. pontjában, valamint 31. pontjában foglalt tényállások, továbbá az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésében foglalt magatartás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
4. Az eljárást a GVH 2013. február 12-én kelt, Vj/039-022/2012. számú végzésével a vizsgált magatartások köre és – részben ezzel összefüggésben – az eljárás jogalapja tekintetében kiterjesztette, mivel észlelte, hogy az eljárás alá vont azáltal, hogy
 - azt a benyomást keltette, hogy a kedvezményes árú jegyek valamennyi általa kínált útirányra vonatkoznak, az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja megvalósításával megsérthette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat;

- valótlan tájékoztatást adott a kedvezményes jegyek áráról, egyes kommunikációk esetén elhallgatva a fogyasztót a meghirdetett áron felül terhelő további költségeket, míg más esetekben a ténylegesen felszámított díjnál (2.040 Ft) alacsonyabb összeget feltüntetve (6 EUR), az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja megvalósításával megsérthette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat;
 - szolgáltatásai igénybevételének legfontosabb feltételeit 2012. február 3. és 2012. március 29. között nem tette magyar nyelven is hozzáférhetővé a Magyarországon közzétett, magyar nyelvű kereskedelmi kommunikációival megcélzott és elért magyar fogyasztók számára, megsértve ezáltal az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, figyelemmel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében foglaltakra.
5. Az eljárást a GVH eljáró versenytanácsa (a továbbiakban: Versenytanács) 2013. április 11-én kelt Vj/039-032/2012. számú végzésével
- a fogyasztóknak a kedvezményes árú repülőjegyek igénybevételének feltételeiről (foglalási, utazási időszakok, utazási napok, elővásárlási követelmények),
 - a Magyarországról induló járatok számáról, illetve
 - az ingyenes repülőjegyek igénybevételének feltételeiről
- adott tájékoztatásokat illető részében megszüntette.

II.

Az eljárás alá vont

6. Az eljárás alá vont a Ryanair Holdings Limited tulajdonában áll. Főtevékenysége a légi személyszállítás. 1997-től 2011. június 30-ig Európa szerte több mint 1.300 útvonalon közlekedett, Dublin mellett 44 repülőtéren fenntartva bázist. Az eljárás alá vont a magyar piacra először 2006-ban lépett, azonban 2010. november 1-jén kivonult Magyarországról, ahová a Malév Zrt. fizetéseképtelenségének bejelentése után, 2012. február 3-án tért vissza.
7. Az eljárás alá vont nettó árbevétele 2011-ben 3.629,5 millió euró volt. Az eljárás alá vont magyarországi járataiból származó árbevétele 2012-ben – kerekítve – [ÜZLETI TITOK] forintot tett ki (Vj/039-010/2012. és Vj/039-030/2012.)
8. A Versenytanács a Vj-35/2008. számú eljárásban 2009. június 18-án hozott határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont 2007-ben közzétett, a repülőjegyek árával, továbbá a meghirdetett akciókkal kapcsolatos egyes kedvezményekre vonatkozó egyes tájékoztatásai a fogyasztók megtévesztésére alkalmasak voltak. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírság megfizetésére kötelezte az eljárás alá vontat. A határozattal szemben benyújtott keresetet a bíróságok elutasították.

III.

A légi utas-szállítás

9. A légi utasszállítási szektor piaci szereplői Európában hagyományosan az ún. nemzeti légitársaságok voltak, amelyek részben multilaterális, részben bilaterális, államok közötti nemzetközi egyezmények alapján láttak el nemzetközi légiközlekedési szolgáltatást. Az Európai Közösségek légiközlekedési piacának 1987-ben kezdődött és 1997-ben folytatódott megnyitása óta jelentős átalakuláson ment keresztül a szektor, ez

az átalakulás a hazai piacon is érvényesült, különösen Magyarország Európai Unióhoz történt 2004. május 1-jei csatlakozását követően.

10. A piac fejlődésének egyik fontos állomása volt, hogy a „hagyományos” – elsősorban a korábbi nemzeti – légitársaságok mellett megjelentek a piacon az úgynevezett „fapados” légitársaságok. A kétféle csoportot az alkalmazott üzleti modellek különböztetik meg, ezek leginkább az alapszolgáltatáson – azaz egyik pontból a másikba légi úton való eljutás biztosításán – túlmutató szolgáltatások körében fedezhetőek fel. Ezen különbségek megragadhatóak többek között a foglalás, a lemondás, illetve a módosítás feltételeiben, a járatokon biztosított kiegészítő szolgáltatások színvonalában és árazásában, az egyes légitársaságok által használt repülőterek kényelmi szolgáltatásaiban, illetve az induló vagy célállomástól való távolságában.
11. A kétféle üzleti modell között éles különbséget ugyan nem lehet tenni, egyes szereplők ötvözik az egyes üzleti modellekben bevált elemeket, ám általánosságban igaz, hogy a fogyasztók a légiközlekedési szolgáltatókat elsődlegesen a két csoport között osztják fel. A fogyasztói kör tekintetében ugyanakkor szignifikánsan eltérőek a turista és az üzleti utasok preferenciái; a turisták számára az ár központi tényező.
12. A fogyasztó által a légiközlekedési szolgáltatásért fizetendő ár többféle költségelemből áll össze, ezek egy része a légitársaságtól függő elem, egy része pedig tőle független tényezőként jelentkezik. A légiközlekedési piac fejlődése tekintetében jelentős állomásnak minősíthető az Egyesült Államokban történt 2001. szeptember 11-i merényletsorozat, amely általános költségnövekedést okozott a piacon, és így a fogyasztók irányában alkalmazott új típusú díjak bevezetését is maga után vonta (ezek közé tartoznak pl. a különböző jegykiállítási díjak).
13. A repülőjegyek értékesítése is jelentős változáson ment át az elmúlt másfél évtizedben, köszönhetően részben a légiközlekedési piacnyitásnak, részben az interneten keresztül vagy telefonon történő hitelkártyás fizetés terjedésének. A hagyományos értékesítési formák között lehet említeni a légitársaságok irodáiban, illetve utazási irodákban történő értékesítést, amelyeknek teljes értékesítésben betöltött szerepét ma már akár meg is haladja az interneten vagy telefonon keresztüli értékesítés.
14. A légi utas-szállítási tevékenység folytatását számos jogszabály szabályozza, így különösen a légi közlekedésről szóló 1995. évi XXXIX. törvény és az Európai Parlament és Tanács 2004. február 11-i, a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelete (a továbbiakban: 261/2004/EK rendelet), valamint az Európai Parlament és Tanács 2008. szeptember 24-i, a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról szóló 1008/2008/EK rendelete (a továbbiakban: 1008/2008/EK rendelet).
15. Az elmúlt években a Versenytanács a fogyasztók irányában a légi személyszállítással összefüggésben megvalósult kereskedelmi gyakorlatok tárgyában több határozatot hozott, több vonatkozásban is állást foglalva a fogyasztókat megcélzó kereskedelmi kommunikációk minimális tartalmi elemeit illetően (pl. Vj-72/2005., Vj-74/2006., Vj-147/2006., Vj-4/2007., Vj-25/2007., Vj-43/2007., Vj-75/2007., Vj-78/2007., Vj-35/2008., Vj-90/2011.).

IV.
Az eljárás alá vont tevékenysége

16. Az eljárás alá vont 2012. február 3-i, magyar piacra való visszatérését követően az alábbi városok (repterek) Budapestről történő elérését tette lehetővé:

Úti cél	A promóció meghirdetésének és a jegyek elérhetővé válásának napja	Első járat indulásának napja
Brüsszel Charleroi	2012. február 3.	2012. február 21.
Paphos	2012. február 3.	2012. március 28.
Billund	2012. március 7.	2012. május 16.
Tampere	2012. február 9.	2012. május 27.
Párizs Beauvais	2012. február 3.	2012. február 21.
Düsseldorf Weeze	2012. március 7.	2012. május 14.
Hamburg Lübeck	2012. február 3.	2012. február 18.
Karlsruhe	2012. február 3.	2012. február 17.
Memmingen München	2012. február 3.	2012. február 18.
Thessaloniki	2012. február 3.	2012. február 19.
Dublin	2012. január 24.	2012. február 17.
Bologna	2012. január 24.	2012. március 25.
Miláno Bergamo	2012. február 3.	2012. február 21.
Pisa	2012. február 3.	2012. március 26.
Róma Ciampino	2012. február 3.	2012. február 21.
Velence Treviso	2012. február 3.	2012. március 27.
Eindhoven	2012. február 3.	2012. március 26.
Oslo Rygge	2012. február 3.	2012. február 18.
Krakkó	2012. február 3.	2012. február 18.
Varsó Modlin	2012. február 8.	2012. július 16.
Alicante	2012. február 3.	2012. március 26.
Barcelona El Prat	2012. február 3.	2012. február 17.
Madrid	2012. február 3.	2012. február 17.
Malaga	2012. február 3.	2012. március 26.
Göteborg City	2012. február 3.	2012. február 19.
Stockholm Skavsta	2012. február 3.	2012. február 17.
Birmingham	2012. január 24.	2012. március 28.
Bristol	2012. január 24.	2012. március 27.
Manchester	2012. február 3.	2012. február 18.
London Stansted	2012. január 24.	2012. február 17.

17. A fogyasztók
- elektronikusan a www.ryanair.com weboldalon (illetve a www.ryanair.com/hu weboldalon),
 - telefonon az eljárás alá vont nemzetközi call-center központján keresztül, valamint
 - személyesen a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren tudnak repülőjegyet vásárolni az eljárás alá vonttól.
18. Az eljárás alá vont által működtetett online foglalási rendszerben az alábbi folyamat mentén van mód a repülőjegy vásárlására.
1. Kiválasztás: a kezdőlapra az oldal közepén kiemelt keresőablakban kiválasztja a kiindulási és a célállomást, a tervezett oda- és visszautazási időpontot, a legörgethető menük segítségével bejelöli, hogy hány utasra kíván jegyet foglalni, továbbá nyilatkoznia kell, hogy a weboldal Használati Feltételeit megismerte és elfogadta.
 2. Captcha: a nem természetes személyek kiszűrésére szolgáló alkalmazás (a továbblépéshez betűkombinációk begépelését kéri a foglalást bonyolító személytől).
 3. Kiválasztás: a fogyasztó a keresési feltételeknek megfelelő járatokat látja e lépésben. A kiválasztott járat mellett a fizetendő végső ár külön keretben jelenik meg, azzal a figyelmeztetéssel, hogy az ott látható ár az opcionális díjakat nem tartalmazza.
 4. Személyes adatok és poggyászra vonatkozó adatok megadása: a fogyasztók e lépésnél tudják beállítani azon kiegészítő szolgáltatásokat, melyeket a Díjtáblázat szerint az eljárás alá vontnál történő utazás során lehetőség van opcionális szolgáltatás keretében megvásárolni. A repülőjegy ára a honlapon oly módon kerül feltüntetésre, hogy a teljes fizetendő árat tartalmazó, a honlap jobb oldalán található keret a teljes ár mellett a kiegészítő szolgáltatásokat „Extrák” felirattal tartalmazza. A fogyasztó csak akkor tudja a foglalási folyamatot folytatni (rögzíteni foglalását és kiegyenlíteni a vételárat), ha a Légiforgalmi Feltételek és Kikötések megismerésére vonatkozóan igenlő választ ad (kipipálja a négyzetet).
 5. Fizetés: a fizetés során külön keretben a végösszeg végig látható, külön részletezve az opcionális díjakat. Fizetési módként a fogyasztó többféle lehetőség közül választhat: Ryanair MasterCard, Ryanair Visa, 3V Visa előre megvásárolt utalványok, Visa Connect, Visa Debit/Delta, MasterCard, MasterCard Prepaid, Ryanair Cash Passport, Visa Electron, Visa. Amennyiben a fogyasztó nem a MasterCard Prepaid vagy Ryanair Cash Passport opciót választja, adminisztrációs díj kerül felszámításra, amely mind az oldal közepén lévő keretben, mind az oldal jobb oldalán lévő összesítő táblázatban szereplő összegben megjelenik, s erre piros betűs felirat is felhívja a figyelmet.
19. Az eljárás alá vont honlapja 2012. március 30-án vált elérhetővé magyar nyelven.

Az eljárás alá vont által értékesített repülőjegyek árának díjelemei

20. Az eljárás alá vont előadta, üzletpolitikájának integráns része, hogy az utaslétszám maximalizálása érdekében nagyon alacsony jegyárakat kínál. Elsődleges célja ugyanis, hogy az adott járatra a lehető legtöbb hely keljen el, ami alacsony árú jegyek széles körű kínálatával biztosítható. Ez ellentétes a hagyományos légitársaságok gyakorlatával, akik a bevételi célszámokra összpontosítanak, és nem foglalkoznak ilyen mértékben a kihasználtsággal. A Ryanair üzleti modellje ugyanakkor erősen a kiegészítő bevételekre épül, mint pl. ételek, italok, vámmentes termékek értékesítése a járatokon. Minél több az utas, annál több a kiegészítő bevétel, ha viszont üres helyek maradnak a járatokon, ez az üzleti lehetőség is elvész. Nyilatkozata szerint a Ryanair utasai nagyon ár-érzékenyek, a viteldíjaknak már akár 1 eurós növelése is a foglalások visszaesését okozhatja, és veszélyeztetheti a kihasználtsági mutatókat.

21. Az eljárás alá vont által értékesített repülőjegyek kapcsán az alábbi szükségszerű és opcionális díjtételek jelentkeznek:
- szükségszerű díjtételek: kötelező adók, illetékek és díjak, az EU261 hozzájárulás, az ETS adó, utasfelvétel díja,
 - opcionális díjtételek: poggyászdíj, adminisztrációs díj, soron kívüli beszállás, ülésfoglalás, SMS visszaigazolás a foglalásról, csecsemő és babakocsi, illetve sportfelszerelés vagy hangszer szállítása, név illetve járat utólagos megváltoztatása.
22. Az eljárás alá vont által meghatározott jegyárak nem tartalmazzák a 2009. december 1-jétől Európa-szerte alkalmazott adminisztrációs díjat, amely kivetésének indoka az eljárás alá vont által biztosított elektronikus foglalással felmerülő költségek fedezése.
23. Az adminisztrációs díj mértéke a 2012 februárjában elérhető díjtáblázat szerint 6 EUR/személy/útszakasz, a 2012. március 30-tól elérhető magyar nyelvű díjtáblázat szerint 2.040 Ft/személy/útszakasz vagy 6 EUR/személy/útszakasz.
24. Az eljárás alá vont előadta, hogy adminisztrációs díjként 2.040 Ft került felszámításra a repülőjegy árán felül, ha a fogyasztó a fizetést nem MasterCard Prepaid kártyával vagy Ryanair Cash Passport kártyával kívánta teljesíteni. Ha a fogyasztó MasterCard Prepaid kártyával vagy Ryanair Cash Passport kártyával fizetett, vásárlását adminisztrációs díj nem terhelte. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ugyanakkor a Ryanair Cash Passport kártya Magyarországon nem (volt) elérhető.
25. A Budapestről induló és oda érkező járatokkal kapcsolatos fizetési módok közötti megosztásra vonatkozó adatokból (Vj/039-017/2012. számú irat 2. számú mellékleteként iktatott beadvány M/16. számú melléklete) megállapíthatóan az egyes foglalások esetén alkalmazott fizetési módok között nem a MasterCard Prepaid kártyával vagy Ryanair Cash Passport kártyával történő fizetés a legnépszerűbb, hiszen a Ryanair Cash Passport kártyát csak a fogyasztók töredéke, igen csekély része használta, s MasterCard Prepaid kártyával is csak a fogyasztók néhány százaléka fizetett.

Kedvezményes áron kínált repülőjegyek

26. A vizsgálattal érintett időszakban az eljárás alá vont több akció keretében kínált kedvezményes árú repülőjegyeket, meghatározott utazási időszakra és meghatározott útirányokba:

Meghirdetett kezdő ár	Foglalási időszak	Utazási időszak	Foglalható útirányok
2999 Ft	2012. 02. 03-10.	2012. 02. 17. - 2012. 03. 17.	Barcelona, Milánó, Párizs, Róma, Brüsszel, Dublin, Karlsruhe, München, Göteborg, Krakkó, Lübeck, Madrid, Manchester, Stockholm, Oslo, Thessaloniki, London
1499 Ft	2012. 02. 17.	2012. 03. 01-31.	Brüsszel, München, Lübeck
1250 Ft	2012. 02. 08-10. és 2012. 02. 10-16.	2012. 02. 17-29. és 2012. 02. 17-28.	Krakkó, Lübeck, Brüsszel, Oslo, illetve Milánó, Krakkó, München, Lübeck, Oslo
1249 Ft	2012. 02. 24-27.	2012. 03. 01-31. és 2012. 04. 12-30.	Brüsszel, Oslo, illetve Brüsszel, Velence
999 Ft	2012. 02. 17-23.	2012. 02. 17-29. és 2012. 03. 01-31.	Brüsszel, München, Lübeck

27. Az eljárás alá vont Vj/039-017/2012. számú irat 5. számú mellékleteként iktatott adatszolgáltatásának M/12. számú melléklete tartalmazza az arra vonatkozó adatokat, hogy a kereskedelmi kommunikációkban kedvezményes áron meghirdetett repülőjegyekkel elérhető útvonalak tekintetében összesen hány jegy volt megvásárolható a teljes kapacitáshoz mérten, valamint hogy a kedvezményes áron rendelkezésre tartott jegyek összesen hány járatot érintettek az eljárás alá vonttal adott útvonalon indított összes járatához képest.

Az Általános Személy- és poggyászfuvározási Feltételek

28. Az eljárás alá vont és a szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztók közötti jogviszony legfontosabb kérdéseit az Általános Személy- és poggyászfuvározási Feltételek szabályozzák.
29. Az Általános Személy- és poggyászfuvározási Feltételek egyebek között az alábbiakat rögzíti:

„4.2.2 A légitölekedésre kivetett adók, illetékek és egyéb díjak mértéke állandóan változik, és a foglalás időpontja után is kivethető. Amennyiben az ilyen jellegű adó, illeték és egyéb díj az Ön foglalásának időpontja után kerül bevezetésre, vagy ennek mértéke nő, úgy Ön köteles azt (vagy az emelt díjat) az indulás előtt megfizetni. Hasonlóképpen, amennyiben az ilyen jellegű adó, illeték és egyéb díj az Ön foglalásának időpontja után kerül eltörlésre, vagy ennek mértéke csökken, úgy Ön jogosult arra, hogy a különbség visszatérítését tőlünk igényelje.”

„9.1.2 Amikor foglalását elfogadjuk, értesítjük Önt a járatok akkor érvényben lévő időpontjáról, amely megjelenik a „Visszaigazolás/Útvonalterv” okmányán. Lehetséges, hogy a foglalása után a járat menetrend szerinti időpontjának megváltoztatására kényszerülünk. Ha megadja e-mail címét és a távolléte alatti elérhetőségének telefonszámát, minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy ilyen módon bármilyen változásról értesítsük Önt. Abban az esetben, amelyre a 9.2. alpont alább nem terjed ki, amennyiben a foglalás ténye után, de az utazás dátuma előtt legalább három (3) órával megváltoztatjuk az indulás időpontját, és ezt Ön nem találja elfogadhatónak és mi nem tudjuk Önt egy az Ön számára elfogadható másik járatra átfoglalni, Ön jogosult a megváltozott menetrendű járatral kapcsolatosan kifizetett díjazás visszatérítésére, mindenféle további kötelezettség nélkül.”

„9.2.1 Ha arról az Egyezmény vagy a 261/2004/EK rendelet másképp nem rendelkezik, amennyiben töröljük a járatot, vagy a járatot nem ésszerűen a menetrend szerint üzemeltetjük, vagy megszüntetjük az útvonalat, az Ön választása szerint, mi vagy:

9.2.1.1 elszállítjuk Önt a legkorábban erre adódó alkalommal egy másik általunk üzemeltetett menetrend szerinti járatral, amelyen ugyanazon kiinduló és érkező pontok között az Ön számára van hely, vagy, vagylagosan és kivételesen, és az Önnel hozott külön megállapodás értelmében és bármilyen további kötelezettség nélkül, elintézzük Önnel, hogy egy vagy több általunk üzemeltetett menetrend szerinti járatral utazzon bármilyen további díj felszámolása nélkül (i) egy másik általunk kiszolgált repülőtéren keresztül az Ön célállomására; vagy (ii) egy általunk kiszolgált másik repülőtérrel az Ön célállomására; vagy (iii) az Ön kiinduló repülőtéréről egy másik általunk kiszolgált, az Ön célállomásával megegyező országban lévő repülőtérre; vagy (iv) egy másik általunk kiszolgált repülőtérrel az Ön célállomásával megegyező országban lévő repülőtérre; vagy

9.2.1.2 egy későbbi, Önnek megfelelő időpontban a rendelkezésre álló helyek függvényében ugyanazon az útvonalon elszállítjuk Önt az Ön eredeti célállomására; vagy

9.2.1.3 a 10.2 alpontban foglaltak szerint visszatérítjük a viteldíjat.

9.2.2 Ha a járatát törölték vagy az legalább két órát késik, jogairól érdeklődjön az utasfelvételi pultnál vagy a beszállókapunál, különös tekintettel a kártérítésre és a segítségre. (A jogait ismertető szövegért kattintson ide)” [a megjelölt szövegre történő kattintással további információ nem érhető el a fogyasztó jogait illetően]

V.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

30. A vizsgálatlal érintett időszakban az eljárás alá vont többféle kereskedelmi kommunikációt tett közzé.

Televíziós reklám

31. Az RTL Klub országos kereskedelmi televíziós csatornán 2012. február 25. és 29. között napi több alkalommal sugárzott televíziós reklámban az alábbi szöveg volt hallható:

„Ryanair, az alacsony árak megérkeztek Budapestre. Nálunk 32 nagyszerű úti célból választhat. Utazzon velünk a nagyvilág országaiba. Repülőjegyek már 999 forinttól. Látogasson el a www.ryanair.com-ra és foglaljon jegyet még ma. A foglalásra a Ryanair utazási feltételei érvényesek.”

Míndeközben a képernyőn az alábbi szöveg volt olvasható:

„Olcsó repülőjegyek Budapestről
Ryanair
32 nagyszerű úticél
Foglaljon ma!
Egy útra már 999 Ft-tól”

[apró betűvel]

„Foglalja le jegyét 2012. március 11-ig. Utazási időszak: Március-Április. Utazás napjai: kedd-csütörtök. A feltételeket és szabályokat a www.ryanair.com-on olvashatják.

A poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz. A járatok Budapest Repülőtérrel indulnak.”

Rádióreklám

32. A Neo FM kereskedelmi rádióban 2012. február 13. és 24. között naponta többször sugárzott rádióreklám szerint

„Ryanair, Ryanair, Ryanair, alacsony árakon Budapestről a Ryanair-rel 32 útvonalon már 2999 forinttól. A kiválasztott járatok február 17-től indulnak. Foglalja le kedvezményes jegyét most a Ryanairrel. Adminisztrációs díj 6 euró/utas/útszakasz. Az

árak nem tartalmazzák a poggyász díját és egyéb opcionális díjakat. Utazási feltételek a ryanair.com oldalon.”

A fogyasztó által igénybe vehető utazási időszak a 2012. február 17. és 2012. március 17. közé esett. A foglalható útirányok a következők voltak: Barcelona, Milánó, Párizs, Róma, Brüsszel, Dublin, Karlsruhe, München, Göteborg, Krakkó, Lübeck, Madrid, Manchester, Stockholm, Oslo, Thessaloniki, London.

Nyomtatott sajtó

33. Az eljárás alá vont többféle reklámot jelentetett meg a nyomtatott sajtóban.
34. A Magyar Nemzet és a Népszabadság 2012. február 4-i, valamint a Vasárnapi Blikk 2012. február 5-i számában megjelent reklám (**1. számú reklám**) egyebek között az alábbiakat tartalmazta:

„A Ryanair (...) két héten belül, február 17-én megnyitja Budapest-bázisát, ahonnan 31 új útvonalat választhatnak, és a jegyek 9,99 EUR/2999 HUF-tól lesznek elérhetőek(...)

A Ryanair új Budapest-bázisa február 17-én nyílik, a jegyárak 9,99 EUR/2999 HUF-tól lesznek elérhetőek.

31 útvonal lesz választható 2999 HUF/9,99 EUR árakon – www.ryanair.com – a mai naptól!

A Ryanair 31 új útvonala Budapestről február 17-től

Útvonal	Indításuk	EUR-tól
Alicante	APR	49,99
Baden Baden	FEB	9,99
Barcelona	FEB	9,99
Birmingham	MAR	29,99
Bologna	MAR	9,99
Bristol	MAR	29,99
Brussels (CRL)	FEB	9,99
Chania (Greece)	APR	49,99
Dublin	FEB	9,99
Eindhoven	APR	29,99
Gottenburg	FEB	9,99
Hamburg (LBC)	FEB	9,99
Krakow	FEB	9,99
London (STN)	FEB	9,99
Madrid	FEB	9,99
Malaga	APR	49,99
Manchester	FEB	9,99
Munich West	FEB	9,99
Milan (BGY)	FEB	9,99
Warsaw (Mod)	JUL	29,99
Oslo	FEB	9,99
Palma	APR	49,99
Paphos	APR	49,99
Paris	FEB	9,99
Pisa	APR	49,99
Rhodes	APR	49,99
Rome (CIA)	FEB	9,99
Stockholm (NYO)	FEB	9,99
Thessaloniki	FEB	9,99
Trapani	APR	49,99
Venice (TSF)	APR	29,99

(...) Minden útvonal a Budapest Airport és a Ryanair megállapodásának függvénye.

Kérjük, további információért látogasson el a www.ryanair.com/hu-ra”

35. Ezt követően 2012 februárjában az eljárás alá vont az alábbi reklámokat jelentette meg a nyomtatott sajtóban:

Kommunikáció szövege	Megjelenés helye, ideje	Az eljárás alá vont adatszolgáltatásában ismertített foglalható útirányok
<p>2. számú reklám <i>„31 új útvonal Budapestről* február 17-től egy útra 2999 Ft-tól utazás: február-március RYANAIR [apró betűvel] 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul. *Minden útvonal a Budapest Airport és a Ryanair megállapodásának függvénye. A feltételeket és szabályokat a Ryanair.com/HU honlapján olvashatják. Poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz.”</i></p>	<p>Magyar Nemzet 2012.02.6. Népszabadság 2012.02.6.</p>	<p>Barcelona, Milánó, Párizs, Róma, Brüsszel, Dublin, Karlsruhe, München, Göteborg, Krakkó, Lübeck, Madrid, Manchester, Stockholm, Oslo, Thessaloniki, London</p>
<p>3. számú reklám <i>„32 új útvonal Budapestről február 17-től egy útra 1250 Ft-tól utazás: február-március RYANAIR [apró betűvel] 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul. A feltételeket és szabályokat a Ryanair.com/HU honlapján olvashatják. Poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz. Foglalja le jegyét kedvezményes áron Február 16-ig/február 20-ig.”</i></p>	<p>Blikk Budapest 2012.02.14., 15., 16. Blikk Vidék 2012.02.14., 15., 16. Magyar Nemzet 2012.02.13., 14., 15., 16., 20. Népszabadság 2012.02.13., 14., 15., 16., 20. Vasárnapi Blikk 2012.02.19. Nemzeti Sport 2012.02.15.</p>	<p>Krakkó, Lübeck, Brüsszel, Oslo Milánó, Krakkó, München, Lübeck, Oslo</p>
<p>4. számú reklám <i>„32 új útvonal Budapestről február 17-től egy útra 1499 Ft-tól utazás: február-március RYANAIR [apró betűvel] 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul. A feltételeket és szabályokat a Ryanair.com/HU honlapján olvashatják. Poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz. Foglalja le jegyét kedvezményes áron február 23-ig.”</i></p>	<p>Blikk Budapest 2012.02.21. Blikk Vidék 2012.02.21.</p>	<p>Brüsszel, München, Lübeck</p>

<p>5. számú reklám „32 új útvonal Budapestről február 17-től egy útra 999 Ft-tól Hívja a 06-1-815-4429-es számot, és foglalja le jegyét ma! RYANAIR [apró betűvel] 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul. Utazás: február-március. A feltételeket és szabályokat a Ryanair.com/HU honlapján olvashatják. Poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz. Foglalja le jegyét kedvezményes áron február 23-ig.”</p>	<p>Magyar Nemzet 2012.02.21. Népszabadság 2012.02.21. Nemzeti Sport 2012.02.22.</p>	<p>Brüsszel, München, Lübeck</p>
<p>6. számú reklám „32 új útvonal Budapestről február 17-től egy útra 1249 Ft-tól Hívja a 06-1-815-4429-es számot, és foglalja le jegyét ma! RYANAIR [apró betűvel] Foglalja le jegyét február 27-ig/március 1-ig. Utazási időszak: március-április. Az utazási feltételeket és szabályokat a www.ryanair.com oldalon olvashatják. A feladott poggyásznak külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz. Foglalási adminisztrációs díj: 6 EUR/személy/útszakasz. A járatok Budapesti repülőtérrel indulnak.”</p>	<p>Blikk Budapest 2012.02.27., 28. Blikk Vidék 2012.02. 27., 28. Magyar Nemzet 2012.02.27., 28. Népszabadság 2012.02.27., 28. Vasárnapi Blikk 2012.02. 26. Metropol 2012.02.23., 27., 28., 29. Nemzeti Sport 2012.02.29. Nők Lapja 2012.02.25. HVG 2012.02.25.</p>	<p>Brüsszel, Oslo Brüsszel, Velence</p>

Az eljárás alá vont honlapja

36. Az eljárás alá vont honlapja 2012. március 30-tól vált magyar nyelven elérhetővé (Vj/039-017/2012. számú irat 5. számú melléklete).
37. Az eljárás alá vont honlapja a 2012. február 13-i állapot szerint egyebek között az alábbiakat tartalmazta:

Flights from Budapest T2 to Barcelona El Prat
2 999,00 Ft
Fares do not include optional fees/charges – please click here
Booking period: Fri 10 Feb 12 – Mon 13 Feb 12
Travel period: Mon 2 Apr 12 – Mon 30 Apr 12
Applicable days: Mon – Thurs
Offer Advance Purchase: 14 days
starts 17 feb 12

Cheap flights from Budapest T2

<i>Barcelona El Prat</i>	<i>2 999,00</i>	<i>London Stansted</i>	<i>7 874,00</i>
<i>Gothenburg City</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Eindhoven</i>	<i>9 999,00</i>
<i>Hamburg Lubeck</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Pisa</i>	<i>9 999,00</i>
<i>Karlsruhe</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Tampere</i>	<i>9 999,00</i>
<i>Krakow</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Venice Treviso</i>	<i>9 999,00</i>

<i>Madrid</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Warsaw Modlin</i>	<i>9 999,00</i>
<i>Manchester</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Birmingham</i>	<i>10 304,00</i>
<i>Memmingen</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Bristol</i>	<i>10 304,00</i>
<i>Munich</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Dublin</i>	<i>11 924,00</i>
<i>Milan Bergamo</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Alicante</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Paris Beauvais</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Crete Chania</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Rome Ciampino</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Malaga</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Stockholm Skavsta</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Palma</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Thessaloniki</i>	<i>2 999,00</i>	<i>Paphos</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Bologna</i>	<i>3 530,00</i>	<i>Rhodes</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Brussels Charleroi</i>	<i>3 530,00</i>	<i>Trapani</i>	<i>14 999,00</i>
<i>Oslo Rygge</i>	<i>3 530,00</i>		

38. A kereskedelmi kommunikációk közzétételével kapcsolatban felmerült költségeket a Vj/039-006/2012. számú irat M/16. számú melléklete tartalmazza.

VI. Az eljárás alá vont előadása

Általános észrevételek

39. Az eljárás alá vont álláspontja szerint teljes mértékben eleget tett a jogszabályokban meghatározott kötelezettségeinek, az ingyenyjegyek promóciójával, az elérhető úti célokkal, a meghirdetett árakkal, az indulási időpontok egyoldalú módosításával, a fizetendő illeték összegének módosításával, valamint a meghirdetett úti célok számával kapcsolatos valamennyi vonatkozó jogszabályi követelménynek megfelelt.
40. Kiemelte, hogy a közzétett promóciós anyagokon egyértelműen feltüntette a reklámozott jegyek foglalására nyitva álló időszakot, a vonatkozó utazási időszakot és annak tényét, hogy a meghirdetett árak mellett még opcionális költségek is felmerülhetnek (mint például a 6 euró összegű adminisztrációs díj). Ezen kívül minden esetben hivatkozott weboldalára és az Általános Személy- és poggyászfuvarovási Feltételekre, hogy a fogyasztók tájékozódását elősegítse.
41. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a GVH gyakorlatának tükrében a fogyasztói tudatosság szintje az érintett piac és az érintett áruk/szolgáltatás jellemzőire tekintettel határozható meg. A megtévesztő jelleg megállapításakor a saját piactapasztalatára hagyatkozó fogyasztó ésszerű döntése a mérce, ezenkívül a fogyasztótól ésszerű mértékben elvárható, hogy maga is tájékozódjon. A jelen esetben ezen szempontokat alkalmazva nem lehet azt megállapítani, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata bármilyen módon is félrevezette volna a fogyasztókat. Azon fogyasztóknak, akik a fenti úti célok bármelyikére kívántak utazni, először ki kellett választaniuk az időpontot, azután lefoglalniuk a járatot. Ezt követően foglalhatták le szállásukat és szervezhatték meg egyéb programjaikat.
42. Az eljárás alá vont a Versenytanács előzetes álláspontjára tett észrevételeiben, illetve 2012. december 7-én kelt adatszolgáltatásaiban kifogásolta, hogy a GVH a Ryanair erőforrásait az eljárás során kibocsátott számos adatkérő végzéssel és az eljárás során ismételt feltevésekkel a tényállás tisztázásához mértén kiugróan magas mértékben terhelte.

43. Kifogásolta továbbá, hogy az eljárás az előzetes álláspont kibocsátását közvetlenül megelőzően került kiterjesztésre, olyan magatartásokra, amelyek az eljárás során korábban nem, vagy csak érintőlegesen merültek fel, miközben az előzetes álláspont valamennyi korábban vizsgált magatartás tekintetében az eljárás megszüntetését irányozta elő, s jogsértés megállapítását csak a kiterjesztéssel érintett magatartások tekintetében tervezett. Ez álláspontja szerint sérti a tisztességes eljáráshoz való jogát, és nem teszi lehetővé, hogy a védelemhez való jogát megfelelően gyakorolhassa, hiszen e tekintetben érdemi párbeszéd a GVH és az eljárás alá vont között nem vagy csak érintőlegesen zajlott.

A kedvezményes áru jegyekkel elérhető úti célok számával kapcsolatos észrevételek

44. A Budapestről elérhető úti célok tekintetében a reklámok még csak nem is sugallhatták a fogyasztók számára azt, hogy a reklámozott minimum áron mind a 32 úti cél elérhető lenne. A hirdetések csak annyit közöltek, hogy 32 úti cél érhető el már akár 999 Ft ártól kezdődően, vagyis csak annyit állított, hogy bizonyos úti célok már a reklámozott áron elérhetőek. Egyetlen ésszerű fogyasztó sem értelmezné a hirdetéseket úgy, hogy ugyanazért az egységes minimum árért minden úti cél egyformán elérhető lenne.
45. Emellett felhívta a figyelmet arra, hogy a nyomtatott sajtóban megjelent 2-5. számú reklámok utaltak arra a feltételre, hogy az elérhető útvonalak száma a Ryanair és a Budapest Airport megállapodásának függvénye vagy pedig arra a tényre, hogy 2012. február 17-től csak 17 útvonal volt elérhető, a többi útvonal később indul. A 6. számú hirdetés és a rádiós és televíziós hirdetések pedig utalást tartalmaztak a szükséges információkat teljes körűen hozzáférhetővé tevő honlapra. Ezek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy az úti célok számára vonatkozó reklám-állítás további feltételektől függ, illetve hogy a feltüntetett 31, illetve 32 úti cél milyen feltételek mellett volt elérhető.
46. Végezetül, a Ryanair valamennyi kifogásolt hirdetésben minimum árként, azaz a „-tól” megjelöléssel tüntette fel az árakat, amely a GVH konzekvens gyakorlata alapján a fogyasztók számára is világossá teszi, hogy az ár nem automatikusan elérhető, nem szükségszerűen megvalósuló, de reális lehetőséget jelent.

Az adminisztrációs díjjal kapcsolatos előadás

47. Az adminisztrációs díj vonatkozásában az eljárás alá vont aláhúzta, az nem esik az elkerülhetetlen kategóriába, hiszen bármelyik magyarországi fogyasztónak módjában áll MasterCard Prepaid típusú kártyát használni, amely a preferált fizetési mód, és amelynek használata esetén nem kell adminisztrációs díjat fizetni. Szintén nem kerül felszámításra foglalási díj, ha a fogyasztó Ryanair Cash Passport-tal fizeti meg a jegy árát. Az eljárás alá vont utasai számos esetben fizettek MasterCard Prepaid kártyával a promóciós jegyért.
48. Az eljárás alá vont előadta, hogy az 1008/2008/EK rendelet, illetve a vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazása során más európai országok hatóságai, illetve bíróságai úgy foglaltak állást, hogy egy adott fizetési módszer elterjedtsége nem lehet szempont annak vizsgálatánál, hogy az adott fizetési módhoz kötődő díj opcionális-e. Erre egy egészen friss példa az olaszországi Lazio Regionális Közigazgatási Bíróság 2012. február 15-i ítélete (a 2011. évi 5176. ügyben), ahol az olasz Blue Panorama SPA légitársaság kérelme alapján az olasz versenyhatóság fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatát bírálta felül a bíróság, és ítéletében azt állapította meg, hogy ha a

fogyasztónak objektíve lehetőségében áll olyan fizetési módot választania, amellyel az adminisztrációs költség elkerülhető, akkor az adminisztrációs költség nem tekinthető elkerülhetetlen költségnek (függetlenül attól hogy egyébként az adott fizetési mód mennyire elterjedt – a szóban forgó Blue Panorama ügyben az adott fizetési mód elterjedtsége 1% volt).

49. Az eljárás alá vont álláspontja szerint semmiképpen sem tekinthető irrelevánsnak az 1008/2008/EK rendelet, amely egy ágazat-specifikus, a nemzeti, általános fogyasztóvédelmi szabályokhoz képest speciális, részletes szabályokat tartalmazó, a tagállamokban közvetlenül alkalmazandó jogszabály. Az 1008/2008/EK rendelet ekként a légiutas-szállítás – mint speciális szolgáltatás – hirdetéseinek tartalmára vonatkozóan részletes, a tagállami fogyasztóvédelmi szabályoknál az ágazati specifikumra tekintettel szükségszerűen pontosabb és szigorúbb szabályokat határoz meg.
50. Mivel az adminisztrációs díj az utasok egy része számára elkerülhető volt, azaz megfizetése nem volt szükségszerű és előre látható, a Ryanair azt az 1008/2008/EK rendelet 23. cikkének megfelelően választható felárként kezelte, így hirdetési gyakorlata megfelelt az 1008/2008/EK rendeletnek. Ez a megfelelés pedig – a fentiek alapján – azt jelenti, hogy amennyiben az eljárás alá vont vállalkozás egy jóval szigorúbb szabálynak megfelelt, kereskedelmi kommunikációja az 1008/2008/EK rendeletnél jóval általánosabb szabályokat megfogalmazó nemzeti fogyasztóvédelmi szabályoknak (jelen esetben az Fttv.-nek) is szükségszerűen meg kellett, hogy feleljen.
51. Az eljárás alá vont emellett hangsúlyozta, hogy kereskedelmi kommunikációi minden esetben utaltak a Ryanair utazási feltételeire és honlapjára, mint a további információk forrására, s legtöbb esetben külön feltüntetésre került, hogy a poggyász díját és az adminisztrációs díjat az ár nem tartalmazza. A nyomtatott sajtóban megjelent reklámok közül egyedül az 1. számú hirdetés nem tartalmazott az adminisztrációs díjra való kifejezett utalást, ezzel kapcsolatban azonban figyelembe veendő, hogy megjelentetésére a Malév csődjének bejelentését követően mindössze egy, illetve két nappal került sor, amikor az eljárás alá vont az emiatt nehéz helyzetbe került fogyasztók mielőbbi értesítésére koncentrált. A hirdetéseit ugyanakkor a későbbiekben önként módosította, kibővítette, így azok nyilvánvalóan nem lehettek alkalmasak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítására.
52. A televíziós hirdetéssel kapcsolatban előadta, hogy az adminisztrációs díjról szóló tájékoztatás álláspontja szerint részévé vált a fogyasztói üzenetnek, hiszen a honlapra és a Ryanair utazási feltételeire való utalás mellett a fogyasztók az eljárás alá vont többi kommunikációjából és a foglalási folyamat során teljes körűen tájékozódhattak, s az adminisztrációs díj a fentiek szerint egyébként is választható felárnak és nem szükségszerűen felmerülő költségelemnek tekintendő.
53. Az adminisztrációs díj mértékére vonatkozó tájékoztatás kapcsán az eljárás alá vont hangsúlyozta, az Európai Bizottság vonatkozó állásfoglalása szerint jogszerű gyakorlatnak tekinthető, amennyiben egy légitársaság egyes országokban eltérő díjtételeket alkalmaz. A Ryanair honlapján keresztül történő foglalási folyamat során a választható díjtételek minden esetben forintban kerültek megjelenítésre. Ennek megfelelően a fogyasztók a foglalás során tájékoztatást kaptak a forintban feltüntetett, helyes díjtételről, így a tájékoztatás a megtévesztésre nem lehetett alkalmas. Emellett megjegyezte, hogy noha a Ryanair utasai valóban viszonylag érzékenyek a költségekre, a kb. 300 forintos eltérés véleménye szerint semmiképpen nem tekinthető olyan mértékűnek, amely a fogyasztók döntéseit befolyásolhatta volna, hiszen az egy BKV-jegy áránál is kevesebb.

54. Végezetül utalt arra, hogy a foglalás folyamán az adminisztrációs díj mértékével kapcsolatos információ mindenképpen eljutott a fogyasztókhoz, tehát az ügyleti döntésüket ennek ismeretében hozhatták meg, így ez nem minősült olyan információnak, amely más ügyleti döntésre, vagy az ügyleti döntés elmaradására ösztönözte volna őket. Kiemelte még, hogy magatartását önként módosította, melynek értelmében 2012. április 2-től a honlapon található, szabadon választható szolgáltatások díjtáblázatát úgy módosította, hogy valamennyi euróban feltüntetett összeg mellett a megfelelő forint összeget is feltüntette, továbbá 2012. november 30-tól az általa alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszközökben, illetve a honlapján szerepeltett ár magában foglalja az elektronikus foglalással felmerülő költségeket fedezni hivatott adminisztrációs díjat (amely a preferált fizetési módok választása esetén levonásra kerül a fizetendő díjból).

Az utazási feltételek magyar nyelvű elérhetőségével kapcsolatos nyilatkozat

55. Az eljárás alá vont kiemelte, a Malév 2012. február 3-án bekövetkezett fizetéseképtelensége és a járatok azonnali törlése miatt rendkívül gyorsan kellett döntést hoznia a magyarországi járatok beindítása tekintetében. Hozzátette, nincs olyan rendelkezés a magyar jogban, amely szerint egy vállalkozásnak a magyar fogyasztók számára a honlapját külön magyar nyelven is elérhetővé kellene tennie, sőt, számos más külföldi országban a fogyasztók számára jelenleg sem érhető el a honlap az adott ország nyelvén (ezekben az országokban alapesetben az angol nyelvű honlapra lép be a fogyasztó), illetve a Magyarországon járatokat üzemeltető légitársaságok között is több olyan van, amelynek általános szerződési feltételei és bizonyos esetekben honlapja sem hozzáférhető magyarul.

56. Mivel az előzetes álláspont különösen két rendelkezés (az indulási időpontok egyoldalú módosítása és a reptéri illetékek esetleges áthárítása) vonatkozásában tartotta sérelmesnek, hogy a Ryanair honlapja nem volt magyarul hozzáférhető, kiemelte, hogy – összhangban a közösségi jogszabályokkal – mind az indulási időpontok esetleges módosításáról, mind pedig az illetékek változásáról megfelelően és körültekintően tájékoztatta a fogyasztókat.

57. Az eljárás alá vont ismertette, leggyakrabban akkor szembesül a késéssel (menetrendi változással), amikor az utasok már a repülőtéren vannak, mivel a késedelmet okozó körülmények szinte sosem láthatók előre. Ebben az esetben az eljárás alá vont földi kiszolgálói az utasokat haladéktalanul értesítik, illetve amikor egy adott járat indulási ideje megváltozik vagy a repülőrési illeték módosul, az utasokat SMS-ben és e-mailben értesíti a 261/2004/EK rendelet 14. cikkének megfelelően. A járat törléssel és/vagy későbbi indulással (menetrendi változásokkal) érintett utasok számára megküldött SMS felhívja a fogyasztókat, hogy olvassák el az e-mail üzenetet vagy keressék fel az eljárás alá vont weboldalát. Törlés vagy késedelem esetén a 261/2004/EK rendelet 14. cikkének megfelelően tájékoztatja az utasokat a jogaikról is.

58. Az eljárás alá vont előadta, hogy a repülőtéri illeték módosulásával kapcsolatban utasait jogaikról és kötelezettségeikről az Általános Személy- és poggyászfuvarovozási Feltételek 4.2.2 bekezdése tájékoztatja, amelyet az utasok a jegyfoglalási folyamat során tudomásul vesznek és elfogadnak. Ha illetékemelés történne, akkor erről utasait SMS-ben és e-mailben értesítené, illetve a weboldalán figyelemfelhívást tenne közzé, azonban erre Magyarországon még nem került sor.

59. Hangsúlyozta továbbá, hogy a Versenytanács által kiemelt két, az ÁSZF 9.1.1 és 9.1.2, valamint 4.2.2 pontjaiba foglalt rendelkezés szinte valamennyi légitársaság általános

szerződési feltételeiben megtalálható, azok általánosan bevett szerződéses kitételeknek tekinthetők, ily módon a fogyasztók számára széles körben ismertek voltak, ekként nem ösztönözhatték a fogyasztókat olyan üzleti döntés meghozatalára, amit egyébként ne hoztak volna meg. Ehhez járul még az a körülmény is, hogy az illetékek emelésére a vizsgált időszakban egyetlen alkalommal sem került sor, így, még amennyiben a Ryanair gyakorlata megtévesztő is lett volna, a fogyasztókat semmilyen kár nem érte.

60. A fentieknek megfelelően – figyelemmel arra is, hogy a honlap nagyon rövid ideig (56 napig) nem volt magyarul elérhető – az eljárás alá vont a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően, a szakmai gondosság maradéktalan szem előtt tartásával járt el, így gyakorlata nem sértette az Fttv. rendelkezéseit. Erre utal az is, hogy a jogszabályi kötelezettség hiánya ellenére, tekintettel a Malév leállása után Magyarországról jegyet foglalni kívánó potenciális utasok nagy számára, valamint annak érdekében, hogy a magyar fogyasztók számára a lehető legkorrektebb és legátláthatóbb módon nyújtsa szolgáltatásait, a Ryanair azonnal intézkedett a honlapja és a kapcsolódó dokumentumok teljes körű magyarra fordítása tekintetében, és azok elkészültét, illetve tartalmuk jogi ellenőrzését követően haladéktalanul – 2012. március 30-án – beindította a magyar nyelvű honlapot.

Az esetleges bírságkiszabásnál figyelembe veendő körülmények

61. Bár az eljárás alá vont sem a jogsértés megállapítását, sem pedig bírság kiszabását nem látta indokoltnak, amennyiben a fentiekben kifejtettek ellenére a Versenytanács mégis bírságot szabna ki vele szemben, az alábbi enyhítő körülmények figyelembevételét javasolta:
- a Malév csődjét követően rövid idő állt rendelkezésre a járatok beindítására és a kereskedelmi gyakorlat kialakítására, melynek során a Ryanair a fogyasztók érdekében azok mielőbbi kiszolgálását tartotta elsődleges célnak,
 - magatartásának elhanyagolható piaci hatása volt, és a fogyasztókat ténylegesen nem érte kár,
 - magatartása nem volt felróható, tekintve, hogy honlapját önként magyarul is hozzáférhetővé tette,
 - szintén önkéntesen foglalási rendszerét még átláthatóbbá tette azáltal, hogy a szabadon választható szolgáltatások díjait 2012. április 2-től forintban is feltünteti, továbbá hogy a szolgáltatás igénybevételének feltételei és költségei még egyértelműbbé váltak azáltal, hogy 2012. november 30-tól a meghirdetett árba az adminisztrációs díjat is belefoglalja.

VII.

Jogi háttér

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

63. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
64. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
65. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.
66. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:
- b) az áru lényeges jellemzői,
 - c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.
67. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
68. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

69. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
70. A Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
71. Az eljáró versenytanács a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tptv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII. Jogi értékelés

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítéléséhez alkalmazandó jogszabály

72. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek irányában valósult meg. Ennek megfelelően a Versenytanács a kereskedelmi gyakorlat elbírálását az Fttv. alapján végezte el.
73. Az Fttv. alkalmazhatóságának nem képezi akadályát, hogy az eljárás alá vont nem egy magyarországi székhellyel bíró vállalkozás. A Fttv. 1. §-ának (2) bekezdése egyértelműen rögzíti, hogy a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
74. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációi – saját honlapja mellett – a magyarországi nyomtatott és elektronikus médiában jelentek meg, illetve a vizsgált kereskedelmi gyakorlat magyarországi fogyasztókat célzott meg és ért el, az eljárás alá vont gyakorlata megfelel az Fttv. 1. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételeknek, így arra az Fttv. hatálya kiterjed.

Kereskedelmi gyakorlat

75. A Versenytanács megállapította, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából az eljárás alá vont V. fejezetben részletesen ismertetett magatartása az Fttv. 2. §-ának d) pontja alapján kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel az közvetlen kapcsolatban áll az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, eladásösztönzésével.
76. Ezen belül az elektronikus és nyomtatott sajtóban, illetve a honlapon megjelent, vizsgált tájékoztatások az Fttv. 2. §-ának f) pontja által felhívott, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényben meghatározottak szerinti gazdasági reklámnak minősülnek.

A kereskedelmi gyakorlat által megcélzott, illetve elért fogyasztók

77. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában különösen kiszolgáltatottak lennének. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelésekor a Versenytanács ennek megfelelően az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
78. Az „ésszerűség” kapcsán kiemelendő ugyanakkor, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában,
 - az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Az üzleti döntés

79. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró üzleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon.
80. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra, ideértve a figyelem felkeltését is.
81. Kiemelendő (összhangban a törvény indokolásával), hogy az üzleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Üzleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a kielégítendő szükségletét, és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítéseként.

82. A Versenytanács – utalva az Európai Bizottság 2009. december 3-án közzétett, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv végrehajtásáról/alkalmazásáról szóló iránymutatására (a továbbiakban: Iránymutatás) – aláhúzza, hogy a fogyasztó által a vásárlás kapcsán hozott döntés akkor is ügyleti döntésnek minősülhet, ha a döntés eredményeként vagy annak meghozatalát követően végül is nem jön létre polgári jogi szerződés a vállalkozás és a fogyasztó között. A jelen eljárásban ügyleti döntés lehet a fentieknek megfelelően az eljárás alá vont honlapjának felkeresése, az elérhető repülőjegyek böngészése, és egy vagy több konkrét repülőjegy lefoglalása, illetőleg opcionális szolgáltatások igénylése.

Az értékelés keretei

83. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

84. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:

- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
- ha a kereskedelmi gyakorlat (aktív módon vagy mulasztás révén) megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
- ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételek.

85. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.

86. A Versenytanács szerint a jelen eljárásban vizsgált magatartásokat az alábbiak mentén szükséges vizsgálni:

- a kedvezményes áru jegyek áráról (további költségeiről) adott tájékoztatásokat az Fttv. 6. § (1) bekezdésének c) pontja alapján,
- a kedvezményes áru repülőjegyekkel elérhető úti célokkal kapcsolatos tájékoztatásokat az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja alapján,
- a szolgáltatások legfontosabb feltételeinek (ideértve különösen az indulási időpontok egyoldalú módosításának és a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárításának lehetőségét) magyar nyelven történő hozzáférhetővé tételét pedig az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alapján.

A fogyasztók tájékoztatása a kedvezményes áru jegyek áráról, további költségeiről

87. Az árra vonatkozó közlések lényegesnek minősülnek a fogyasztói döntések befolyásolása szempontjából. Az ár a fogyasztói döntést befolyásoló egyik legfontosabb szempont, ezért nem mellőzhető annak világos és egyértelmű közlése, hogy ez az összeg ténylegesen mit foglal, és mit nem foglal magában.

88. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint a légitársaságok repülőjegyek áraival kapcsolatos tájékoztatása során lényeges körülménynek minősül, hogy a feltüntetett ár tartalmazza-e az összes járulékos költséget (ld. pl. Vj-178/2007., Vj-35/2008.). A reális képet nyújtó tájékoztatás jelentőségét az is növeli, hogy a fogyasztó számára a létező

árjánlatok nem részösszegekből tevődnek össze, az utazás ára egységes fizetendő összegként jelenik meg.

89. Jogsértést eredményez, ha az árra vonatkozó közlést tartalmazó kereskedelmi kommunikációból a fogyasztók nem ismerhetik meg teljes körűen a repülőjegyekre (a repülőjegy árára) rakódó, a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett összeget növelő költségek mértékét, illetve arról valótlan tartalmú információt kapnak.
90. Az eljárás alá vont által kínált repülőjegyek kapcsán a fogyasztók által fizetendő összeg több elemből tevődik össze. Az eljárás alá vont előadása szerint az általa a vizsgált időszakban meghirdetett jegyárak a szükségeszerű díjtételeket (úgy mint kötelező adók, illetékek, díjak, EU 261 hozzájárulás, ETS adó, utasfelvétel díja) már tartalmazták. Amennyiben azonban a fogyasztó opcionális szolgáltatásokat kívánt megrendelni, azok tekintetében további díjak kerülhettek felszámításra, melyek – összhangban az 1008/2008/EK rendelettel – nem „elkerülhetetlen és előre látható” tételeknek, hanem „választható feláraknak” minősülnek. Ezek közé tartozik a poggyászdíj, az ún. adminisztrációs díj, a soron kívüli beszállás, ülésfoglalás, sms visszaigazolás, csecsemő és babakocsi, sportfelszerelés vagy hangszer szállítása, név vagy járat utólagos megváltoztatása.
91. Az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált rádióreklámja közölte, hogy Budapestről az eljárás alá vonttal 32 útvonalon már 2999 forinttól lehet repülni. Közlésre került az is, hogy az árak nem tartalmazzák a poggyász díját és egyéb opcionális díjakat, továbbá, hogy az adminisztrációs díj 6 euró/utas/útszakasz.
92. A fogyasztókat a repülőjegy árán felül terhelő díjak létéről tájékoztatott az eljárás alá vont honlapja is. A vizsgált időszakban az eljárás alá vont honlapján elérhető díjtáblázat szerint a foglalási adminisztrációs díj összege 6 EUR/személy/útszakasz volt.
93. A nyomtatott sajtóban megjelent 2-6. számú reklámok tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy a poggyász feladásának külön díja van, amit a repülőjegy ára nem tartalmaz, illetve hogy a foglalási adminisztrációs díj 6 EUR/személy/útszakasz.
94. A fogyasztókat a repülőjegy árán felül terhelő egyéb díjakról semmilyen tájékoztatást sem tartalmazott a nyomtatott sajtóban megjelent 1. számú reklám, míg a televíziós reklám apró betűs közlésként feltüntette ugyan a poggyászdíjat és a foglalási adminisztrációs díjat, azok azonban a megjelenítés módja (apró betűs szöveg, viszonylag rövid ideig tartó feltüntetés) miatt nem váltak a fogyasztói üzenet részévé. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint ugyanis a televíziós reklámban az időkorlátok és a reklám észlelésének sajátosságai miatt jellemzően kevés információ fér el, s a vetítés rövid időtartama, illetve a gyorsan pergő képek miatt a reklám üzenete nem azonosítható a reklám forgatókönyvében egymás után megfogalmazott állítások összességével, s külön kiemelő, hogy a reklámban nem hangsúlyosan megjelenő, kis betűmérettel elhelyezett írásbeli információ ténylegesen nem nyújt tájékoztatást a fogyasztók számára.
95. A foglalási adminisztrációs díj felszámítására a foglalás során a fizetési opció kiválasztásakor került sor, kivéve, ha a fogyasztó a fizetést MasterCard Prepaid kártyával vagy Ryanair Cash Passport kártyával teljesítette, utóbbi ugyanakkor Magyarországon nem volt elérhető. A Budapestről induló vagy Budapestre érkező járatokkal kapcsolatban rendelkezésre álló adatokból megállapíthatóan az egyes foglalások esetén alkalmazott fizetési módok közül a Ryanair Cash Passport kártyát csak a fogyasztók töredéke, igen csekély része használta, akik ezen fizetési mód

magyarországi elérhetősége hiányában nyilvánvalóan külföldről foglaltak jegyet a budapesti járatokra, s MasterCard Prepaid kártyával is csak a fogyasztók néhány százaléka fizetett. Az adatokból megállapíthatóan a MasterCard Prepaid kártya és a Ryanair Cash Passport kártya alkalmazása a fogyasztók egy atipikus körére jellemző fizetési módnak minősült, a fogyasztók döntő többsége által követett tipikus magatartás más fizetési módot foglalt magában.

96. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre való alkalmassága szempontjából a fentiek értelmében kiemelendő, hogy a foglalási adminisztrációs díj csak a nem tipikus fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztók vonatkozásában nem került alkalmazásra. Ebben az értelemben az adminisztrációs díj az Fttv. alkalmazásában nem tekinthető olyan opcionális díjnak, amelynek alkalmazása a fogyasztók jelentős részének reálisan meghozható döntésétől függ, mivel nem életszerű elvárás, hogy a fogyasztó az adminisztrációs díj elkerülése érdekében áttér a MasterCard Prepaid kártya vagy a Ryanair Cash Passport kártya alkalmazására, különös tekintettel a Ryanair Cash Passport magyarországi elérhetőségének hiányára, illetve az ilyen kártyák kiváltásával kapcsolatos esetleges költségekre és időigényre, mely utóbbi körülmény a kedvező árú jegyek időben és mennyiségben korlátozott elérhetősége okán kiemelt jelentőségű korlátnak tekinthető.
97. A Versenytanács Vj-77/2007. és Vj-9/2010. számú ügyekben hozott elvi jelentőségű döntései¹ értelmében megtévesztő a kereskedelmi gyakorlat, ha az abban feltüntetett ármérték csak szélsőséges esetben, a vizsgált terméktulajdonság tekintetében atipikus fogyasztói kör számára elérhetően érvényesül, még akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlat – például az „akár” kifejezés alkalmazásával – kifejezetten utal arra, hogy a hirdetett díj alkalmazásának feltételei lehetnek, vagy ha más módon biztosított, hogy a kereskedelmi gyakorlat nem kelti a teljeskörűség látszatát. A jelen esetben az érintett 1. számú reklám és a televíziós hirdetés az árakat egyaránt „-tól” megjelöléssel szerepeltette, amely forma a Versenytanács szerint alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztó számára azt az üzenetet közvetítse, az ár érvényesülése nem feltétlenül biztosított minden esetben. Ugyanakkor az előzőekben ismertetett következetes gyakorlat alapján ilyen esetben is jogsértést eredményez, ha a feltüntetett ár alkalmazásához kötött feltételek csak egy nagyon szűk fogyasztói kör által teljesíthetők.
98. Megjegyzi a Versenytanács, hogy a fentiek szempontjából irreleváns, hogy az 1008/2008/EK rendelet fogalom-meghatározása szerint az adminisztrációs díj mely kategóriába esik, s ugyanezen okból a Versenytanács nem tartotta relevánsnak eljárás alá vontnak az olaszországi Lazio Regionális Közigazgatási Bíróság 2012. február 15-i ítéletére történő hivatkozását sem. Bár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: UCP irányelv) (10) preambulumbekzdése szerint „[b]iztosítani kell az ezen irányelv és a hatályos közösségi jog közötti összhangot, különösen akkor, amikor egyes különös ágazatokra a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó, részletes rendelkezéseket kell alkalmazni. [...] Ennek megfelelően ezt az irányelvet csak abban az esetben kell alkalmazni, ha nincsenek olyan különös közösségi jogi rendelkezések, amelyek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok sajátos vonatkozásait szabályozzák, úgymint a tájékoztatási követelmények és a tájékoztatás fogyasztók felé történő

¹ Ld. „A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel, a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény III. fejezetével és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVI. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései 2012” I.6.31. és I.7.6. pontjait.

megjelenítésének módjára vonatkozó szabályok. [...] Ez az irányelv ennél fogva kiegészíti a fogyasztók gazdasági érdekeit sértő kereskedelmi gyakorlatokra alkalmazandó közösségi vívmányokat.”, illetve ezzel összhangban az 1. cikk 4. bekezdése kimondja, hogy az ezen irányelv és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok különös vonatkozásait szabályozó egyéb közösségi szabályok közötti összeütközés esetén az utóbbiak az irányadók, és e különös vonatkozások tekintetében azokat kell alkalmazni, a már korábban is hivatkozott Iránymutatás alapján a jelen esetben ilyen összeütközés nem áll fenn.

99. Az Iránymutatás a UCP irányelv alkalmazhatósága kapcsán éppen az 1008/2008/EK rendeletet hozza fel szemléltetésként, megállapítva, hogy az 1008/2008/EK rendelet eljárás alá vont által hivatkozott 23. cikke a légi viteldíjakra vonatkozó, *szereződéskötést megelőző tájékoztatások* tekintetében tartalmaz részletes rendelkezéseket, így e körben alkalmazandó. Kiemeli ugyanakkor, hogy a UCP irányelv „[...] kiegészíti ezen ágazati rendelkezéseket, és pótolja a fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni védelmében esetlegesen továbbra is fennálló hiányosságokat. A légi viteldíjak tekintetében például az irányelv rendelkezései szerepet játszanak azon kereskedelmi gyakorlatok betiltásában, amelyek valószínűsíthetően megtévesztik az átlagos fogyasztót (például a légi viteldíjak hirdetése és reklámozása) [...]”. Az előzőek értelmében az Iránymutatás is arra a következtetésre jut, hogy a légi viteldíjak hirdetésére és reklámozására a UCP irányelv továbbra is alkalmazható, ekként az annak magyar jogba történő átültetését megvalósító Fttv. alkalmazhatósága is megállapítható.
100. A jelen eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlat során az eljárás alá vont által is ismert tipikus fogyasztói magatartás követése esetén az adminisztrációs díj szükségszerűen kivetésre került, azonban az eljárás alá vont ezen körülmény figyelembe vételét mellőzte a nyomtatott sajtóban megjelent 1. számú reklám tartalmának meghatározása során, s elhallgatta, hogy a tipikus fogyasztó az adminisztrációs díj megfizetésére is köteles, a televíziós reklámban pedig úgy tüntette fel, hogy az nem vált a fogyasztó által észlelhető üzenet részévé, így a fogyasztó arra a következtetésre juthatott, hogy a szolgáltatást a reklámozott ár ellenében is igénybe tudja venni.
101. Bár a nyomtatott sajtóban megjelent 2-6. számú hirdetések és az eljárás alá vont internetes oldala valamint rádióreklámja utalt a foglalási adminisztrációs díj létrejöttére, amely megnevezésből a fogyasztó számára kiderülhetett, hogy ezzel a költséggel a foglalás kapcsán számolnia kell(het), az annak mértékére vonatkozó közlés valótlan volt. Míg ugyanis az eljárás alá vont tájékoztatásaiban 6 EUR/személy/útszakasz összeget tüntetett fel, addig – nyilatkozata és a becsatolt foglalási bizonylatok tanúsága szerint – ténylegesen 2.040 Ft/személy/útszakasz díjat számított fel, ami a 2012. február 3. és 29. között érvényes, Magyar Nemzeti Bank által közzétett hivatalos deviza középárfolyamok átlagával számolva kb. 298 Ft-os (azaz kb. 1,03 eurós) különbséget jelentett. Mivel pedig az eljárás alá vont fogyasztói – saját bevallása szerint is (ld. fenti 20. pont) – igen ár-érzékenyek, a viteldíjak már akár 1 eurós növelése is a foglalások visszaesését eredményezheti, egy ilyen mértékű díjkülönbség – az eljárás alá vont hivatkozott nyilatkozatával összhangban – alkalmas lehetett döntéseik befolyásolására.
102. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont tisztességtelen, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor a nyomtatott sajtóban 2012. február 4. és 29. között megjelent reklámjaiban, a 2012. február 25. és 29. között sugárzott televíziós hirdetésében, a 2012. február 13. és 24. között közzétett rádiós reklámjában, valamint honlapján valótlan tájékoztatást adott a kedvezményes repülőjegyek áráról, azáltal, hogy a fogyasztókat jellemző esetben terhelő foglalási adminisztrációs díjat nem vagy nem észlelhető módon

tüntette fel, illetve a ténylegesen felszámított díjtól eltérő összeget közölt. Az eljárás alá vont ezzel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjára tekintettel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

A fogyasztók tájékoztatása a kedvezményes árú repülőjegyekkel elérhető úti célokról

103. Az eljárás alá vont a vizsgálattal érintett időszakban több alkalommal hirdetett meg kedvezményes árú repülőjegyeket. A nyomtatott sajtóban megjelent 2. számú reklám 31 útvonalat kínált Budapestről, míg a 3-6. számú hirdetések 32 útvonalat. Ugyancsak 32 úti célt népszerűsített a rádiós és a televíziós reklám. Az említett kereskedelmi kommunikációk minden esetben útirányra vonatkozó megkötés, illetve korlátozásra való utalás nélkül tüntették fel az egy útra szóló akciós árakat, a nyomtatott sajtóban megjelent 2-6. számú hirdetésekben megjelenítve ugyanakkor, hogy 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi járat későbbi időpontokban indul.
104. A 31, illetve 32 útvonal létét kiemelő reklámok üzenete szerint az eljárás alá vont által kínált valamennyi olyan úti cél esetén rendelkezésre állnak a reklámban megjelölt árú (999, 1.249, 1.250, 1.499, 2.999 Ft-os) jegyek, ahová az eljárás alá vont Budapestről utasokat szállít. Ez azonban nem felelt meg a valóságnak, mert a kedvezményes árú jegyek csak néhány, kampányonként eltérő, meghatározott úti cél – a 26. pontban foglaltak szerint csak 17, 5, 4, 3 illetve 2 útirány – esetén álltak rendelkezésre.
105. A fentiekre tekintettel a reklámok alapján a fogyasztókban nem alakulhatott ki reális kép a kedvezményes árak hatókörére vonatkozóan. A ténylegesnél kiterjedtebbnek, valamennyi úti célra érvényesnek tűnő akció képzete alkalmas lehetett arra, hogy a fogyasztókat az eljárás alá vont honlapjának felkeresésére sarkallja. Az eljárás alá vont honlapjának fogyasztók általi felkeresése azzal az előnnyel is járhatott az eljárás alá vont számára, hogy a fogyasztók esetleg egy, a reklámozottnál drágább jegy foglalása mellett dönthettek, különösen akkor, ha az akció földrajzi értelemben korlátozott hatóköre a honlap alapján sem vált egyértelművé számukra, így azt hihették, hogy a kedvezményes árú jegy az általuk preferált, az akcióval esetlegesen nem érintett útvonalon azért nem áll rendelkezésre, mert a nagy érdeklődés miatt elfogyott, ami mielőbbi vásárlásra készíthette őket, attól tartván, hogy az aktuálisan elérhető jegyár sem feltétlenül biztosított a későbbiekben.
106. Mindezek alapján a Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont tisztességtelen, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2012. február 6. és 29. között a nyomtatott sajtóban megjelent reklámjaiban, a 2012. február 13. és 24. között sugárzott rádióreklámjában, illetve 2012. február 25. és 29. között televíziós reklámjában azt közölte a fogyasztókkal, hogy a kedvezményes árú jegyek valamennyi általa kínált útirányra vonatkoznak. Az eljárás alá vont ezzel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára tekintettel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.
107. A fentiektől eltérő értékelés alá esett a nyomtatott sajtóban 2012. február 4-én és 5-én megjelent 1. számú reklám, illetve az eljárás alá vont honlapján a 2012. február 13-i állapot szerint közzétett tájékoztatás, amelyek ugyan szintén utaltak a 2.999 Ft-os kedvezményes árra, azonban a kereskedelmi kommunikációk azt is tartalmazták (egy táblázatban), hogy ez az ár milyen útvonalakra vehető igénybe, így ezen kommunikációkat a Versenytanács nem találta jogsértőnek.

108. Az eljárás alá vont légi személyszállítási szolgáltatásának legfontosabb feltételeit, köztük az indulási időpontok egyoldalú módosításának és a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárításának lehetőségét az Általános Személy- és poggyászfuvarozási Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazzák. Az ÁSZF megismerhető az eljárás alá vont honlapján (www.ryanair.com), amely azonban 2012. március 30-ig nem volt magyar nyelven elérhető.
109. Az eljárás alá vont a magyar elektronikus és nyomtatott sajtótermékekben magyar nyelven közzétett, magyarországi fogyasztókat megcélzó és elérő kereskedelmi kommunikációiban az ÁSZF-ben foglalt lényeges feltételekről, így például a fentebb kiemelt, az ÁSZF 4.2.2. illetve 9. pontjában található repülőtéri illeték-változással és a járat időpontjának módosításával kapcsolatos szabályokról nem tájékoztatta a fogyasztókat, s azok magyar nyelven az eljárás alá vont elsődleges értékesítési csatornáján, az egyes kereskedelmi kommunikációkban a további feltételek elérhetőségének forrásaként megjelölt honlapon sem voltak hozzáférhetők.
110. A jóhiszeműség és tisztesség elve a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztja a vállalkozással szemben. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árujáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna.
111. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot, azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban.
112. A Versenytanács megítélése szerint az eljárás alá vont nem a jóhiszeműség és tisztesség elvének tiszteletben tartásával járt el, amikor légi személyszállítási tevékenységét és az ezt népszerűsítő, a magyarországi fogyasztókat megcélzó és elérő kereskedelmi kommunikációk közzétételét oly módon folytatta 2012. március 29-ig, hogy nem gondoskodott arról, hogy a Magyarországon kifejtett reklámtevékenysége eredményeként a szolgáltatása iránt érdeklődő fogyasztók a szolgáltatások legfontosabb feltételeit magyar nyelven megismerhessék, akár a kereskedelmi kommunikációkból, akár az ÁSZF-ből (melynek megismerését a foglalási folyamat során a fogyasztónak egy szövegdoboz „kipipálásával” kifejezetten el kellett ismernie), vagy bármely más olyan forrásból, amely biztosítja, hogy a fogyasztók az abban foglalt információkkal a döntési folyamat – az adott információ jellegétől függő – megfelelő fázisában találkozzanak.
113. Megjegyzi a Versenytanács, hogy az ÁSZF-ben foglalt *valamennyi* lényeges, az ügyleti döntés befolyásolására alkalmas feltétel kereskedelmi kommunikációkban történő megjelenítése – figyelemmel az egyes kommunikációs eszközök Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése által is elismert térbeli és/vagy időbeli korlátaira – általában nem lehetséges, és – az adott kereskedelmi kommunikáció üzenetétől, valamint az adott feltétel tartalmától függően – nem is feltétlenül szükséges, ennek szükségessége azonban csak esetről esetre vizsgálva ítéltető meg. Ez ugyanakkor nem mentesítheti a vállalkozásokat az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében megfogalmazott, a jóhiszeműség és tisztesség

alapelvének megfelelően elvárható gondosságra vonatkozó kötelezettség alól, amely alapján a vállalkozások nem mellőzhetik a szolgáltatásaikra vonatkozó lényeges feltételek azon nyelven történő megismerhetővé tételét, amilyen nyelven kereskedelmi kommunikációikkal az elérni kívánt fogyasztókat megszólítják. Amennyiben erre nem a teljes ÁSZF adott nyelven történő elérhetővé tételével kerül sor, akkor e kötelezettségét a vállalkozásnak más módon kell biztosítania, amire az eljárás alá vont vizsgált magatartása esetében az értékesítési csatornaként is szolgáló, illetve a kereskedelmi kommunikációkban a szolgáltatások további feltételei megismerhetőségének forrásaként megjelölt honlap megfelelő terepet biztosított volna.

114. A Versenytanács szerint nem mentesíti az eljárás alá vontat a fentiek alól az sem, hogy a kiemelten nevesített feltételek alkalmazása – a Ryanair állítása szerint – általánosan elterjedt üzleti gyakorlatnak tekinthető a légi utas-szállítási szektorban, mely így álláspontja szerint nem lehetett alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására. A Versenytanács kiemeli, egy általánosan elterjedt iparági gyakorlat sem feltétlenül ismert a fogyasztók előtt, különösen, ha az is jellemző az adott ágazatra – amint azt a Ryanair a légi utas-szállítás kapcsán állította –, hogy az ezen gyakorlat alapjául szolgáló rendelkezések a magyar nyelven nem elérhető általános szerződési feltételekben kerülnek rögzítésre. Az üzleti döntés befolyásolására való alkalmassággal összefüggésben ismét rámutat a Versenytanács arra, hogy az Fttv. alkalmazásában az üzleti döntés elválhat a polgári jogi szerződés megkötésének aktusától, annál tágabban értelmezendő. Ekként üzleti döntés az is, ha a fogyasztó a szükséges információk birtokában arra a következtetésre jut, nem köt szerződést (sem az eljárás alá vonttal, sem esetleg más légitársasággal), mert a járatmódosítással és/vagy díjváltozással kapcsolatos kockázatok miatti esetleges többlet-költségekkel együtt a szolgáltatás ár-érték arányát már nem találja elég vonzóknak. Ennek lehetősége az eljárás alá vont esetében a Versenytanács álláspontja szerint nem pusztán elméleti, tekintettel a Ryanair fogyasztóinak – eljárás alá vont által is hivatkozott – fokozott érzékenységre.
115. Figyelemmel a fentiekben kifejtettekre a Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont 2012. február 3. és 2012. március 29. között fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor szolgáltatásai igénybevételének legfontosabb feltételeit (így különösen az indulási időpontok egyoldalú módosításának és a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárításának lehetőségét) nem tette magyar nyelven is hozzáférhetővé a Magyarországon közzétett, magyar nyelvű kereskedelmi kommunikációival megcélzott és elért magyar fogyasztók számára. Az eljárás alá vont ezzel az az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésére tekintettel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

Összefoglalás

116. A fentiekben kifejtettekre tekintettel a Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor
- 2012. február 3. és február 29. között egyes kereskedelmi kommunikációiban
 - valótlan tájékoztatást adott a kedvezményes jegyek áráról, egyes kommunikációk esetén elhallgatva a fogyasztót a meghirdetett áron felül terhelő további költségeket, míg más esetekben a ténylegesen felszámított díjnál alacsonyabb összeget feltüntetve, megsértve ezáltal az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat, figyelemmel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjára;
 - azt közölte a fogyasztókkal, hogy a kedvezményes árú jegyek valamennyi általa kínált útirányra vonatkoznak, megsértve ezáltal az Fttv. 3. §-ának (1)

bekezdésében foglalt tilalmat, figyelemmel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára;

- szolgáltatásai igénybevételének legfontosabb feltételeit (így különösen az indulási időpontok egyoldalú módosításának és a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárításának lehetőségét) 2012. február 3. és 2012. március 29. között nem tette magyar nyelven is hozzáférhetővé a Magyarországon közzétett, magyar nyelvű kereskedelmi kommunikációival megcélzott és elért magyar fogyasztók számára, megsértve ezáltal az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat, figyelemmel az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésére.

117. A Versenytanács a jogsértés Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja szerinti megállapításán túlmenően bírságot szab ki az eljárás alá vonttal szemben a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményében (a továbbiakban: Közlemény) foglaltaknak megfelelően meghatározva.
118. A Versenytanács a jogsértőnek talált gyakorlatok közül szolgáltatási feltételek magyar nyelven történő elérhetővé tételének hiányát illetően azonban bírság kiszabását nem látta indokoltnak, figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően, 2012. március 30-tól teljes honlapját és ÁSZF-jét önként hozzáférhetővé tette magyar nyelven is, illetve arra, hogy a repülőtéri illetékek emelkedése esetén a különbözet fogyasztókra történő áthárítására a vizsgált időszakban nem került sor.
119. A Versenytanács a bírság összegének megállapítása során a jogsértő reklámok megjelentetése kapcsán felmerült ismert költségekből indult ki. Mivel az alábbi táblázatban összefoglaltak szerint minden kommunikációs eszköz jogsértőnek bizonyult a bírság szabás szempontjából releváns adminisztrációs díj közlésével és/vagy a kedvezményes árú úti célok elérhetőségével kapcsolatos magatartás szempontjából, a Versenytanács valamennyi kommunikációs eszköz költségét figyelembe vette.

		ár, további költségek	kedvez- ményes úti célok	további felté- telek	magyar nyelvű tájékozt.	járatok száma	ingyen- jegyek
TV	[üzleti titok] Ft	X	X	-	-	-	-
rádió	[üzleti titok] Ft	X	X	-	-	-	-
1. sz.	[üzleti titok] Ft	X	-	-	-	-	-
2. sz.		X	X	-	-	-	-
3. sz.		X	X	-	-	-	-
4. sz.		X	X	-	-	-	-
5. sz.		X	X	-	-	-	-
6. sz.		X	X	-	-	-	-
honlap	[üzleti titok] Ft	X	-	-	X	-	-
összes	[üzleti titok] Ft	n.a.					

120. A Versenytanács a Közleménynek megfelelően *kiemelten súlyosító körülményként* vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont már korábban is elmarasztalásra került fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás tanúsítása okán (ld. Vj-35/2008.).

Nem kiemelt, további súlyosító körülményként vette figyelembe a Versenytanács, hogy

- a jogsértő kereskedelmi kommunikációk közzététele több héten át zajlott, széles fogyasztói kört ért el, tekintettel arra, hogy a kereskedelmi kommunikációk az egyik

legnézettebb televíziós csatornán, illetve az egyik leghallgatottabb (ma már nem működő) rádióadón kerültek sugárzásra, illetve a nyomtatott sajtóban a legnagyobb példányszámú napilapokban (Blikk, Metropol, Népszabadság stb.) is közlésre kerültek;

- az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, különösen a kedvezményes árak közlésével kapcsolatos gyakorlat tekintetében, amelyre vonatkozóan a GVH már számos – légitársaságokat is érintő – ügyben kifejtette álláspontját, így a vonatkozó joggyakorlat kikristályosodott, az eljárás alá vont előtt is ismert kellett legyen;
- az eljárás alá vont vizsgált kereskedelmi gyakorlata több szempontból is jogsértőnek minősült, hiszen a Versenytanács – a bírságozással nem érintett, a legfontosabb feltételek magyar nyelven történő elérhetővé tételének hiányával kapcsolatos magatartáson túl – a kedvezményes árak közlésével és a kedvezményes áron elérhető úti célok számával összefüggő gyakorlatot is jogsértőnek találta.

Csekélyebb fokú súlyosító tényezőként értékelte a Versenytanács a vizsgált magatartás piaci hatását, az eljárás alá vont piaci súlyát, tekintettel arra, hogy bár az eljárás alá vont piaci részesedése a magyarországi ismételt piacra lépését követően rövid időn belül számottevő növekedést mutatott, annak kialakulásában nyilvánvalóan nem kizárólag a jogsértő kereskedelmi gyakorlat, hanem az intenzív kampány maga, illetve a Malév kiesése is szerepet játszhatott.

121. A Versenytanács *nem kiemelt fokú enyhítő körülményként* értékelte, hogy
- a vizsgált és jogsértőnek talált kereskedelmi gyakorlatok következtében a fogyasztókat nem érte jelentős kár, hiszen ténylegesen alacsony árak ellenében vehették igénybe az eljárás alá vont légi személyszállítási szolgáltatását, ennek súlyát az árak közlésével kapcsolatos magatartás szempontjából csökkenti ugyanakkor, hogy az eljárás alá vont fogyasztói – saját nyilatkozata szerint is – rendkívül ár-érzékenyek, így egy alacsonyabb összegű árkülönbséget is hátrányosnak ítélnének;
 - a fogyasztók az eljárás alá vont honlapján – legalább a foglalási folyamat során, de még a rendelés megerősítését és a fizetést megelőzően – további információkhoz juthattak, ennek súlyát is mérsékli azonban, hogy a vizsgált időszak során az eljárás alá vont honlapja magyarul nem volt elérhető;
 - az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát önként módosította, melynek értelmében a meghirdetett, illetve a honlapon szereplő árak a foglalási adminisztrációs díjat már tartalmazzák. Ezen tényező nem kiemeltként való kezelését az indokolta, hogy a változtatásra csak az eljárás megindítását hónapokkal követően (2012. november 30-tól) került sor.
122. Nem tudta azonban enyhítő körülményként figyelembe venni a Versenytanács az eljárás alá vontnak a Malév-csőd utáni gyors megjelenésre, az idő szűkére való hivatkozását, mivel az ebből fakadó kockázatokkal az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlata kialakítása során tisztában kellett legyen, azokat nem háríthatja át a fogyasztókra.
123. Az előzőek eredményeként adódó bírságösszeg további korrekcióját – az ügy összes körülményére, így a speciális és generális prevenció céljára, illetve a Tpv. által meghatározott felső határra is tekintettel – a Versenytanács nem látta szükségesnek.
124. Mindezek alapján a Versenytanács a bírság összegét 15.000.000 Ft-ban (tizenötmillió forintban) határozta meg.

IX. Eljárási kérdések

125. A Tpvt. 81. §-a értelmében az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított három napon belül írásban kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni. A Versenytanács az eljárás alá vont által előterjesztett eljárás kifogásokat (vö. 42-43. pontok) figyelmen kívül hagyta, mivel egyrészt azok elkésettnek minősültek, másrésztől nem voltak megalapozottak.
126. Az eljárás alá vont a Vj/039-013/2012. számú, 2012. november 19-én kézhez vett adatkérő végzésben foglaltakkal szemben 2012. december 7-én postára adott, a GVH-hoz 2012. december 10-én érkezett adatszolgáltatásában fogalmazott meg először kifogást (amelyet az előzetes álláspontra adott észrevételeiben megismételt), melyek benyújtására így nyilvánvalóan a Tpvt. 81. §-ában foglalt három napon túl került sor. Kifogásában az eljárás alá vont az adatkérések számát, illetve részleges átfedését nehezményezte, mely kifogása ugyanakkor a Versenytanács szerint megalapozatlan. Az adatkérő végzésekben feltett kérdések a Versenytanács megítélése szerint a tényállás feltárásához, a vizsgált magatartások értékeléséhez szükségesek voltak, azon kérdések esetén pedig, amelyeknél a Ryanair egy korábban már megválaszolt kérdéssel való átfedést vélelmezett, egyszerűen csak visszautalt korábbi válaszára, így az érdemi terhet vélhetően nem okozhatott számára.
127. Az eljárást kiterjesztő, Vj/039-022/2012. számú végzéssel szembeni kifogás a Versenytanács megállapítása szerint szintén elkésett, tekintettel arra, hogy a végzést az eljárás alá vont 2013. február 14-én vette át, vele szemben kifogással azonban csak a Versenytanács előzetes álláspontjára adott, 2013. március 22-én benyújtott észrevételei keretében élt. A Versenytanács szerint ezen túlmenően a kiterjesztés sem a tisztességes eljáráshoz való jogot, sem az eljárás alá vont védekezési jogát nem sértette, tekintettel arra, hogy a kiterjesztéssel érintett magatartások a korábban már vizsgált magatartásokkal szorosan összefüggtek (amelyekre vonatkozóan a tényállás tisztázása az eljárás korábbi szakaszában megtörtént), illetve a kiterjesztés részben az eljárás jogalapját érintette, így arra a Tpvt. 70. §-ának (4) bekezdése alapján jogszerűen került sor, míg védekezési jogát az eljárás alá vont a Versenytanács előzetes álláspontjára tett észrevételei keretében, illetve a kérelmére megtartott tárgyaláson teljes körűen gyakorolhatta.
128. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
129. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
130. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat

országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

131. A Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy az részben országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül, illetve országos terjesztésű időszakos lap útján valósult meg.
132. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
133. A bíráságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
 - az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
134. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
135. A bíróság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt a GVH a végrehajtási eljárás megindítását követően haladéktalanul megkeresi az adóhatóságot.
136. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
137. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
138. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján az Fttv. körében is alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló

felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel a jelen eljárásban az ügyintézési határidő 2013. április 18.

139. A jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2013. április 11.

dr. Miks Anna s.k.
versenytanács tag

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanács tag

Dr. Tóth András s.k.
a Versenytanács elnöke
versenytanács tagként eljárva