



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/039-32/2012.

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

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az eljárást

- 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 megszünteti.

A végzés felülvizsgálatát a kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, vagy ajánlott levélként postára adott jogorvoslati kérelemmel lehet kérni. A kérelmet a bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

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 valószínű 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;
 - valótlán 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.

II. Az eljárás alá vont

5. 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 repülőtérrel fenntartva bázist. Az eljárás alá vont a magyar piacra először 2006-ban lépett, azonban 2010. november 1-jén kivonult Magyarországról, ahová a Malév Zrt. fizetési képtelenségének bejelentése után, 2012. február 3-án tért vissza.
6. Az eljárás alá vont nettó árbevétele 2011-ben 3.629,5 millió euró volt. Az eljárás alá vont magyarországi járataiból származó, 2012. évi árbevételi adatait a Vj/039-010/2012. és Vj/039-030/2012. számú iratok tartalmazzák.
7. Az eljáró versenytanács (a továbbiakban: 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

8. 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.
9. 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.
10. 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.

11. A fogyasztó által a légitársasági szolgáltatásért fizetendő ár többféle költségelemből áll össze, ezek egy része a légitársaságtól függő elem, egy része pedig tőle független tényezőként jelentkezik. A légitársasági 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).
12. A repülőjegyek értékesítése is jelentős változáson ment át az elmúlt másfél évtizedben, köszönhetően részben a légitársasági 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.
13. 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).
14. 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

15. Az eljárás alá vont 2012. február 3-i, magyar piacra való visszatérését követően az alábbi városok (repterek) Budapestre 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.

16. Amint az az előző pontban szereplő táblázatból látható, a jegyek foglalására 2012. január 24-én 5, február 3-án még 21, február 8-án és 9-én további 1-1, március 7-én pedig újabb 2 úti cél (azaz összességében 30 járat) vonatkozásában nyílt lehetőség. Az utazás legkorábbi időpontja 6 útirány esetében 2012. február 17. volt, 5 járat indult február 18-án, 2 február 19-én, 4 február 21-én. Március végén újabb 9 járat indítására került sor (25-én 1, 26-án 4, 27-én és 28-án pedig 2-2 városba), májusban további 3 úti céllal bővült a kínálat (14-én, 16-án és 27-én 1-1), végül július 16-tól még 1 útirányba lehetett utazni.
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 kezdőlap 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 Légitforgalmi 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.

Kedvezményes áron kínált repülőjegyek

19. 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

20. 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.

Ingyenjegyek

21. Az eljárás alá vont néhány alkalommal ingyenjegyeket (vouchereket) osztott. A promóciót nem kísérte kampány, arról csupán az eljárás alá vont honlapján jelent meg közlemény.
22. A Valentin naphoz köthető promóció esetében a fogyasztóknak kizárólag annyit kellett tenniük, hogy megjelentek a Westend Bevásárlóközpont 1. emeletén valamilyen kék ruhában. Az oda-vissza útra szóló vouchereket a következő úti célokra lehetett beváltani: Brüsszel (CRL), Karlsruhe (FKB), Göteborg (GSE), Hamburg-Lübeck (LBC), Memmingen (Nyugat-München; FMM) és Milánó (BGY). A foglalási időszak a voucherek beváltására 2012. február 13. és 17., az utazási időszak 2012. február 17. és 2012. február 29. közé esett.
23. Szent Patrik nap alkalmából Budapesten 2012. február 22-én további 500 ingyenjegyre jogosító utazási utalvány került szétosztásra. A foglalási időszak 2012. február 20-tól 29-ig tartott, míg utazni 2012. március 1. és 21. között lehetett. Erről az eljárás alá vont honlapján egy angol nyelvű közleményt tett közzé, amely szerint az ingyenjegyek megszerzése érdekében a fogyasztóknak zöld ruhában vagy valamilyen ír tárgyval kellett megjelenniük a Mamut II. bevásárlóközpontban. A választható útirányok a következők voltak: Brüsszel, Baden Baden, Göteborg, Memmingen (Nyugat-München), Krakkó, Lübeck, Stockholm, Oslo és Thessaloniki.
24. A 2012. február 29-i promóció keretében a fogyasztóknak kizárólag annyit kellett tenniük, hogy el kellett menniük a Baross Gábor Kollégiumba egy zászlót vagy plakátot hozva, melyre kézzel és sárgával ráírták a Ryanair egyik desztinációját. A kiosztott 300 oda-vissza útra szóló utalványt a következő viszonylatokra lehetett beváltani: Memmingen (Nyugat-München; FMM), Krakkó (KRK), Hamburg-Lübeck (LBC), Treviso (Velence; TSF), Karlsruhe (FKB) és Brüsszel (CRL). Jegyet foglalni 2012. február 29-től 2012. március 7-ig lehetett, míg az utazási időszak 2012. március 19. és 2012. április 25. között volt.
25. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a voucherek beváltása során a fogyasztóknak semmilyen költséget nem kellett fizetniük, az eljárás alá vont még a 6 euró összegű adminisztrációs díj megfizetésétől is eltekintett. A fogyasztóknak a voucheren megadott módon jelezniük kellett utazási igényeiket (lehetséges időpontok, úti célok megjelölésével) az eljárás alá vont felé, aki a rendelkezésre álló kapacitások függvényében elégitette ki azokat, lefoglalva a fogyasztók számára a kért jegyeket (azaz ilyen esetekben nem közvetlenül a fogyasztó foglalt jegyet a kiválasztott járatra).

V.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

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

Televíziós reklám

27. 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.”

Mindeközben 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

28. 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

29. Az eljárás alá vont többféle reklámot jelentetett meg a nyomtatott sajtóban.
30. 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 elérhetők(...) A Ryanair új Budapest-bázisa február 17-én nyílik, a jegyárak 9,99 EUR/2999 HUF-tól lesznek elérhetők. 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”

31. 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 „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.”</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 „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.”</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 „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.”</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

32. Az eljárás alá vont honlapja 2012. március 30-tól vált magyar nyelven elérhetővé (Vj/039-017/2012. számú irat 5. számú melléklete).
33. 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>		

34. Az eljárás alá vont ezen túlmenően a saját honlapján az ingyenesen elérhető jegyekkel kapcsolatban tett közzé tájékoztatást a honlap „Hírek” rovatában. A sajtóközlemények szövegei az alábbiak voltak:

1. számú sajtóközlemény (Valentin napi kedvezmény)

*„Valentin-nap alkalmából a Ryanair 1000 ingyenes repülőjegyet ajándékoz el Budapesten a mai napon
A Ryanair, a világ kedvenc légitársasága a mai napon (Feb. 14.) Valentin-nap alkalmából ingyenes repülőjegyekkel ajándékoz meg bennünket és szeretteinket.*

Meglepheti partnerét anélkül, hogy a bankszámlája leapadna. A Ryanair ingyenes repülőjegyeket oszt szét a mai napon, amelyekkel Európa-szerte romantikus és felejthetetlen városokba látogathatnak el. Az ajándék jegyek a kiválasztott útvonalakra érvényesek.

Őn is könnyedén hozzájuthat az ajándék jegyekhez, az alábbi 6 desztináció egyikére: Brüsszel, Götenburg, Baden Baden, Hamburg, Memmingen (Nyugat-München) és Milánó, és ehhez nem kell mást tennie, csak „valami kéket viselni” és eljönni a mai napon az alábbi helyszínre:

Cím:

West End Bevásárló központ – első emelet

1062 Budapest, Váci út 1-3.

Időpont:

Délután 4 óra

Mindenkit sok szeretettel várunk! Biztosak vagyunk abban, hogy a jegyek iránt nagy lesz az érdeklődés, de ha meg szeretné lepni kedvesét, nem kell mást tennie csak ma eljönni a West End-be és valami kéket viselni!

Mi ezt hívjuk „utolsó perces megoldásnak” – ajándék még sosem volt ennél egyszerűbben beszerezhető.

Kérdés/információ: Katarzyna Gaborec, +353/1/50811785

Ryanair, a világ kedvenc légitársasága több mint 1 500 járatot indít naponta 50 bázisáról és 1 400 útvonalon kínálja repülőjegyeit a lehető legalacsonyabb árakon 28 ország 165 desztinációjára.

A Ryanair repülőgépflojtája jelenleg 286 Boeing 737-800 típusú gépből áll, és a cég további 25 új repülőgépre adott le rendelést a következő évre (a tervezett gépeladási számokon kívül).

A Ryanair 8 500 embert foglalkoztat és 75 millió utasra számít ebben a pénzügyi évben.”

2. számú sajtóközlemény (Szent Patrik napi kedvezmény)

„Ryanair celebrates St. Patrick’s day in Budapest & gives away 500 free flights tomorrow

Irish carrier Ryanair, the world’s favourite airline, today (21st Feb) announces that is going to celebrate upcoming St. Patrick’s day in Budapest tomorrow (22nd Feb) and on this occasion will provide free flights!!!

It is going to be another unforgettable day for residents of Budapest. Ryanair gives away free flights to one out of nine of our fantastic destinations to Brussels, Baden Baden, Gothenburg, Memmingen, Krakow, Lubeck, Stockholm, Oslo and Thessaloniki.

To get a chance to fly to our amazing places you just need to „dress up in National Irish Colour – Green or bring something Irish along”

and come tomorrow (22nd February – Wednesday) to:

Mamut II. Földszint – szökőkút

Time:

17:00

You are all very welcome! Those flights are sure to be snapped up very easily so come along wearing something in green or bring something Irish and discover Ryanair’s fantastic destinations.

Don’t miss out Ryanair’s unbeatable offer!!!

Questions: Katarzyna Gaborec, +353/1/50811785

Booking will be available through Ryanair’s Hungarian call centre.

Ryanair is the world’s favourite airline and operates more than 1,500 flights per day from over 50 bases and 1,400 low fare routes across 28 countries, connecting over 165 destinations. Ryanair operates a fleet of 286 new Boeing 737-800 aircraft with firm orders for a further 25 new aircraft (before taking account of planned disposals), which will be delivered over the next year. Ryanair currently has a team of more than 8,500 people and expects to carry 75 million passengers in the current fiscal year.”

3. számú sajtóközlemény (Baross Kollégiumban igénybe vehető kedvezmény)

„A Ryanair szenzációs úti céljait 300 ingyen jegy kiosztásával ünnepli

A Ryanair, a világ kedvenc légitársasága, ma (február 28-án) örömmel jelenti be, hogy holnap (február 29-én) különleges módon ünnepli meg a Magyarországról elérhető fantasztikus úti céljainak eddigi sikerét.

A budapesti Ryanair-bázis 2012. február 17-én, pénteken kezdte meg működését – jelenleg 32 nemzetközi úti cél érhető el Budapestről. A méltán népszerű utakat megünneplendő, 300 ingyen repülőjegyet oszt szét a Ryanair (melynek úthálózata 13 országot érint).

Az ingyen jegyért cserébe mindenki hozzon magával egy transzparenst, amelyre az úti céljaink közül az egyiket kék és sárga színnel felírja. A jegyek a következő szenzációs úti célokra érvényesek: Memmingen (Nyugat-München), Krakkó, Hamburg-Lübeck, Treviso (Velence), Brüsszel és Baden Baden.

Helyszín:

Baross Gábor Kollégium

Bartók Béla út 17.

Budapest 1114

Kezdési időpont: 16:00

Mindenkit szeretettel várunk!

Kérdések: Katarzyna Gaborec, 00/353/1/50811785

A Ryanair, a világ kedvenc légitársasága több mint 1500 napi járatot indít 50 bázisáról és kínál olcsó jegyeket 28 országba, 165 úti célt kötve össze. A Ryanair flottája 290 új Boeing 737-800 típusú repülőgépből áll, további 21-et rendelt (mielőtt figyelembe vennék a tervezett visszavonásokat), melyeket a következő évben szállítanak le. A légitársaság jelenleg több mint 8500 főt foglalkoztat és tervei szerint 75 millió utast szállít majd a jelenlegi fiskális évben.”

35. 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

36. Az eljárás alá vont álláspontja szerint teljes mértékben eleget tett a jogszabályokban meghatározott kötelezettségeinek, az ingyenjegyek 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.
37. 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 poggyászfuvarozási Feltételekre, hogy a fogyasztók tájékozódását elősegítse.
38. 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.

Az ingyenjegyekkel kapcsolatos előadás

39. Az ingyenjegyek felajánlásakor és az utasoknak a promóció feltételeire vonatkozó megfelelő tájékoztatásakor az eljárás alá vont fokozott gondossággal járt el, a vonatkozó közösségi és magyar jogszabályokban foglalt minden kötelezettségét teljesítette, és valamennyi előírásnak megfelelt.
40. Az utalványok beváltása során az utasok az úti célok közül a megjelölt módon választhattak, ingyen repülhettek, és semmilyen más költséget nem voltak kénytelenek viselni (kivéve a szabadon választható szolgáltatások díjait, mint pl. a csomagdíj vagy elsőbbségi beszállás).
41. A jelen eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlat következtében egy fogyasztó sem hozott olyan ügyleti döntést, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A weboldalon közzétett közleményben foglalt információk alapján a fogyasztóknak nem kellett egyebet tenniük, mint a megjelölt helyszínt felkeresni (ahol az utalványok kiosztásra kerültek), és ezt követően a kiválasztott járatra a jegyüket telefonon, faxon, vagy az eljárás alá vontnak írt e-mail útján lefoglalni – anélkül, hogy bármilyen díjat kellett volna fizetniük és bármilyen külön feltételnek meg kellett volna felelniük. A foglalások

egyik esetben sem az online foglalási rendszerrel történtek. Az eljárás alá vont azon foglalási igények esetében, ahol a kiválasztott járatra nem volt már elérhető jegy, alternatív úti célokat és utazási időpontokat ajánlott fel.

42. Az utalványok a fogyasztók számára a helyszíneken kerültek kiosztásra és átadásra, ezért több száz személy számára nyílt meg a lehetőség, hogy jegyet foglaljon. A felhasználás minden egyéb feltétele (pl. a foglalási és utazási időszak, az ingyenjegyek korlátozott rendelkezésre állása) az utalványokon világosan, azonos betűmérettel fel volt tüntetve. Az ügyfelek tehát teljes körű tájékoztatást kaptak arról, hogy az utalvány csak egy lehetőség, amelyet csak akkor tudnak használni, ha lefoglalnak maguknak egy szabad helyet, és a rendelkezésre álló hely igényeiknek/utazási lehetőségeiknek megfelel.
43. Az eljárás alá vont a jegyek elérhetőségének adataira hivatkozva előadta, hogy képes lett volna az összes voucherrel rendelkező fogyasztó jegyfoglalási igényét 0 Ft-ért teljesíteni, ha szükséges lett volna.
44. Az Fttv. mellékletének 20. pontjában foglalt meghatározásból egyértelműen kiderül, hogy egy termék vagy áru csak akkor reklámozható ingyenesként, ha a fogyasztóra csak az elkerülhetetlen költségek hárulnak. A jelen esetben az eljárás alá vont által 2012 februárjában lefolytatott promóciók keretében az utasokra semmilyen költség nem hárult, kizárólag az általuk esetlegesen igényelt, opcionális szolgáltatások után kellett díjat fizetniük, de az ingyenes utazási lehetőséget anélkül is ki tudták használni, hogy bármilyen kiegészítő szolgáltatást igénybe vettek volna. Ezért az eljárás alá vont nem valósította meg az Fttv. Mellékletének 20. pontja szerinti magatartást.
45. A fogyasztók egyértelmű tájékoztatást kaptak a promóció és az ingyenjegyek megszerzésének valamennyi feltételéről, így a promócióban történő részvétel és az ingyenjegyek foglalása során semmilyen váratlan, külön feltétellel nem kellett szembesülniük, annál is inkább, mivel az igényelt jegyet az eljárás alá vont foglalta le nekik az igénylés alapján.
46. Az Fttv. mellékletének 31. pontja vonatkozásában az eljárás alá vont előadta, hogy a promócióra vonatkozó tájékoztatásával nem keltett semmilyen hamis benyomást vagy látszatot. Amennyiben a weboldalán közzétett közleményben foglalt és a helyszínen kiosztott utalványokon közzétett feltételek teljesültek, a fogyasztók az ingyenjegyet megkapták. A közleményben és az utalványon közöltek szerint a fogyasztók között ténylegesen kiosztásra kerültek az ingyenjegyekre jogosító utalványok, s az azok által megtestesített előny (a választott úti célra vonatkozó ingyenes, oda-vissza útra szóló repülőjegy) egyértelműen érvényesíthető volt. Esetében nem teljesültek az Fttv. mellékletének 31. pontja szerinti feltételek (amelyekkel összefüggésben hivatkozott a Versenytanács Vj-59/2009. számú ügyben hozott döntésére), a vizsgált kereskedelmi gyakorlata nem keltett hamis benyomást, a fogyasztók ugyanis tényleg igénybe vehették az ingyenjegyek adta előnyt anélkül, hogy bármilyen költséget kellett volna viselniük.

VII. Jogi háttér

47. 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.

48. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül első 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.
49. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
50. 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.
51. 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.
52. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés rögzíti, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennáll-e megtévesztő mulasztás.

53. Az Fttv. mellékletének 20. pontja értelmében tisztességtelen az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.
54. Az Fttv. mellékletének 31. pontja szerint tisztességtelen olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni, miközben valójában nincs ilyen nyeremény, illetve előny, vagy a nyeremény, illetve egyéb előny érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzüsszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött.
55. 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.
56. 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.
57. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
58. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
59. A Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja értelmében a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalbóli eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VIII. Jogi értékelés

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítéléséhez alkalmazandó jogszabály

60. 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.
61. 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.

62. 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 célozott 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

63. 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.
64. Az elektronikus és nyomtatott sajtóban megjelent tájékoztatások ugyanis az Fttv. 2. §-ának f) pontja által felhívott, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényben meghatározottak szerinti reklámnak minősülnek. Az ingyenyjegyek biztosítása ugyancsak kereskedelmi gyakorlatnak tekinthető, mivel annak általánosabb célja az eljárás alá vont kedvező image-ének kialakítása, emellett azonban arra is alkalmas, hogy az ingyenyjegyet megszerző fogyasztóknak az eljárás alá vont további (opcionális) termékeket, szolgáltatásokat értékesíthesse.

A kereskedelmi gyakorlat által megcélzott, illetve elért fogyasztók

65. 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.
66. 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

67. 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.

68. 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.
69. Kiemelendő (összhangban a törvény indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a kielégítendő szükségletét, és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítéseként.
70. 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.
71. Az ügyleti döntésnek – ugyancsak az Iránymutatással összhangban – nem fogalmi eleme továbbá, hogy a fogyasztó részéről bármilyen pénzbeli ellenszolgáltatás kerüljön teljesítésre, így az ingyenjegyek fogyasztók általi elfogadása, felhasználása is ügyleti döntés, amely lehetővé teszi az eljárás alá vont számára, hogy a fogyasztók számára további (opcionális) szolgáltatásokat értékesítsen.

Az értékelés keretei

72. 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.
73. 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.
74. 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.
75. A Versenytanács szerint a jelen eljárásban vizsgált magatartásokat – az ügyindító és a kiterjesztésről szóló végzések keretei közt – az alábbiak mentén szükséges vizsgálni:

- a kedvezményes árú jegyek igénybevételének egyes feltételeiről (foglalási, utazási időszakok, utazási napok, elővásárlási követelmények) adott tájékoztatásokat az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése alapján,
- a Magyarországról induló járatok számára vonatkozó közléseket az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja alapján, míg
- az ingyenes repülőjegyek biztosításával kapcsolatos gyakorlatot az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján.

A fogyasztók tájékoztatása a kedvezményes árú repülőjegyek igénybevételének egyes feltételeiről (utazási és foglalási időszakok, utazási napok, elővásárlási követelmények)

76. A vállalkozások gyakorta élnek azzal az eszközzel, hogy árkedvezmények alkalmazásával keltsék fel a fogyasztók figyelmét az általuk kínált áru iránt. A kedvező ár alkalmazásának lehetősége ugyanakkor a fogyasztó számára csak akkor ítéltető meg valósan, ha ismertté válnak előtte a kedvező ár alkalmazásának a feltételei.
77. Az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált kampányai – az érintett úti célok jelentette földrajzi jellegű korlátokon túl – időben is korlátozottak voltak, abban az értelemben, hogy a meghirdetett árak csak egy előre meghatározott időszakban történő utazás esetén voltak elérhetőek, egy ugyancsak előre meghatározott foglalási időszakban történő vásárlás esetén.
78. Ezen feltételekről a rádióreklám nem nyújtott tájékoztatást, a televíziós reklámban pedig csak a fogyasztó számára nem érzékelhető módon szerepelt az erre vonatkozó tájékoztatás, mely a megjelenítés módja (apró betűs szöveg, viszonylag rövid ideig tartó feltüntetés) miatt nem vált 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.
79. A nyomtatott sajtóban megjelent hirdetések közül az 1. számú hirdetés szintén nem tartalmazott az utazási, foglalási időszakra vonatkozó információkat, a 2. számú hirdetésen csak az utazási időszak hónapjai voltak feltüntetve, míg a többi hirdetésen az utazási időszak hónapjai mellett a foglalási időszak vége (pontos dátuma) is szerepelt. Minden egyes kommunikáció utalt ugyanakkor az eljárás alá vont honlapjára mint a további feltételek elérhetőségének forrására. A kedvezményes árak feltüntetésére ugyancsak minden egyes vizsgált kereskedelmi kommunikáció esetében „-tól” toldalékkal ellátva került sor.
80. A kereskedelmi kommunikációkban az árral összefüggésben alkalmazott „-tól” jelölés a Versenytanács szerint (hasonlóan az „akár” szóhoz) azt üzeni a fogyasztóknak, hogy a „-tól” jelöléssel megjelenő ajánlat nem minden esetben, azaz nem automatikusan érhető el, hanem csak bizonyos korlátozásokkal, meghatározott feltételek megvalósulása esetén. A korlátozások, feltételek megismerhetősége és a feltételek teljesülésének realitása alapján ítéltető meg a „-tól” közlést tartalmazó, árra vonatkozó állítást magában foglaló kereskedelmi kommunikáció jogszerűsége. A kiemelt terméktulajdonosághoz kapcsolódó feltételek megjelenítése történhet közvetlenül, vagy közvetett módon. A két megoldás nem egyenértékű a termékek közötti választás, a fogyasztói döntéshozatal szempontjából. A fogyasztó számára kedvezőbb közvetlen

megjelenítés alatt azt az ideális helyzetet értjük, amikor ugyanaz a reklámeszköz, egyidejűleg ad tájékoztatást a „-tól” jelölés használatával felvezetett kedvező tulajdonságról, kedvező árról, valamint a kapcsolódó feltételek létezéséről és tartalmáról. A közvetett megjelenítés esetében a fogyasztó csak a kiemelt, a fogyasztói érdeklődés kiváltására alkalmas terméktulajdonságról (árról) szerez tudomást, a kapcsolódó – jobbjára a fogyasztói elérést korlátozó – feltételeket később, további keresés révén éri el. Ennek a csoportnak a esete lehet, amikor maga a reklám kifejezetten felhívja a figyelmet a feltételek létezésére és azok elérhetőségére, de az is lehet, hogy a reklám csak közvetetten utal ezekre. Az a reklámállítás, amely a „-tól” jelölést a fogyasztó számára jól észlelhetően, a kiemelt terméktulajdonsághoz kapcsolódóan tartalmazza, alkalmas a feltételek közvetett módon történő megjelenítésére. A tájékoztatás üzenetének ugyanis kimondatlanul része, hogy az nem valósul meg minden esetben, azaz annak feltételei vannak. Ez esetben is jogsértést eredményezhet azonban, ha a kereskedelmi kommunikációban kiemelten megjelenő, árra vonatkozó főüzenetet a kevésbé hangsúlyosan, elszakítottan megjelenített vagy csak további fogyasztói tájékozódás eredményeként megismerhető feltételek lényegesen módosítják.

81. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre a Versenytanács megállapította, hogy a reklámok által közvetített üzenetnek része volt, hogy a reklámban feltüntetett ár nem kerül alkalmazásra minden esetben, azaz annak feltételei vannak, korlátokkal kell számolni.
82. A rendelkezésére álló adatokból a Versenytanács ugyanakkor azt nem tudta egyértelműen megállapítani, hogy a fogyasztók a reklámozott ár alkalmazásának korlátairól, feltételeiről (azaz az utazási, foglalási időszakról, utazási napokról, elővásárlási követelményekről) miként, milyen módon és milyen tartalommal juthattak információkhoz az eljárás alá vont tájékoztatásának, értékesítésének elsődleges csatornáján, a honlapon, mivel annak teljes tartalma a vizsgált (múltbeli) időszak egészére nem volt elérhető. A tényállás így e vonatkozásban a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény, ezért a Versenytanács a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást a kedvezményes árú repülőjegyek igénybevételének egyes feltételeiről adott tájékoztatások vonatkozásában megszünteti.

A fogyasztók tájékoztatása a Magyarországról induló járatok számára

83. A légitársaságok által kínált szolgáltatások iránti igény megfogalmazása, az ezen légitársaságok, szolgáltatások közötti tájékozódás és választás, illetve egy adott légitársaság szolgáltatásai melletti döntés vonatkozásában lényeges körülménynek minősül, hogy egy légitársaság hány és milyen útirány tekintetében indít járatokat.
84. A Versenytanács rendelkezésére álló adatokból megállapíthatóan az egyes útirányok eljárás alá vont általi megnyitására ütemesen került sor: 2012. február 17-én 6 útirány nyílt meg, majd 2012 februárjában (18-án, 19-én és 21-én) még további 11 útvonal. 2012 márciusában 9, májusban 3, júliusban pedig 1 új úti célra indult repülőgép Budapestről az eljárás alá vont üzemeltetésében, azaz összességében 30 útvonal vált ténylegesen is elérhetővé. Az egyes járatokra a jegyek ettől eltérő, korábbi időpontban váltak elérhetővé: 5 úti célra 2012. január 24-től, 21 úti célra 2012. február 3-tól, míg 1-1 úti célra 2012. február 8-tól és 9-től, illetve 2 úti célra 2012. március 7-től.

85. Az eljárás alá vont több kereskedelmi kommunikációjában adott tájékoztatást a fogyasztóknak arról, hogy az általa kínált szolgáltatás igénybe vétele esetén Budapestről hány úti cél érhető el:
- 31 úti célról adott tájékoztatást
 - az 1. számú, nyomtatott sajtóban megjelent reklám, amely azt is közölte, hogy minden útvonal a Budapest Airport és a Ryanair megállapodásának függvénye,
 - a 2. számú, nyomtatott sajtóban megjelent reklám, azzal, hogy a reklám azt a kiegészítést is magában foglalta, hogy 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul, azt is közölve, hogy minden útvonal a Budapest Airport és a Ryanair megállapodásának függvénye,
 - 32 úti célról adott tájékoztatást
 - a televíziós reklám,
 - a rádióreklám, amely egyben azt is közölte, a kiválasztott járatok február 17-től indulnak,
 - a 300 ingyen jegy kiosztásáról kiadott, az eljárás alá vont honlapján közzétett 3. számú sajtóközlemény,
 - a 3., 4., 5. és 6. számú, nyomtatott sajtóban megjelent reklám, azzal, hogy a 3., a 4. és az 5. reklám azt a kiegészítést is magában foglalta, hogy 17 útvonal lesz elérhető február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul,
 - 33 úti célról adott tájékoztatást az eljárás alá vont angol nyelvű honlapja a 2012. február 13-i állapot szerint, amely az indulás időpontjaként 2012. február 17-ikét is feltüntette.
86. Az előző pontban említett, az elérhető úti célok számáról adott tájékoztatások azonban nem feleltek meg a valóságnak. A televíziós és rádióreklám, a 3. számú sajtóközlemény, az 1. és 6. számú sajtóhirdetés, valamint az eljárás alá vont honlapja ugyanis azt sugallta, a járatok már az adott időpontban is elérhetők (a rádióreklám és a honlap esetén abban az értelemben, hogy foglalhatók, míg a többi esetben azonban olyan értelemben, hogy akár már utazni is lehetséges valamennyi útirányba). Ezzel szemben sem a kereskedelmi kommunikációk megjelenésének időpontjában, sem később nem lehetett ennyi járatral utazni, de még csak azokra helyet foglalni sem, hiszen az eljárás alá vont 2012 júliusáig mindösszesen 30 járatot indított, februárban azonban még ennél is kevesebb, 17 járat indult, s 28 útvonalra lehetett foglalást eszközölni. A valótlan tartalmú közlésen az az egyes reklámokban megjelenő kitétel sem változtatott, hogy minden útvonal a Budapest Airport és a Ryanair megállapodásának függvénye, mivel ezen kiegészítés nem érintette a reklám eljárás alá vont kínálatának várható nagyságrendjére vonatkozó üzenetét, az a fogyasztók számára azt az üzenetet hordozhatta, hogy legfeljebb néhány járat esetében lehet bizonytalan az indulás, ezen belül is főként annak időpontja, s kevésbé maga a tény.
87. A reklámok valótlan voltán ugyancsak nem változtattak azok a közlések, hogy 17 útvonal lesz elérhető 2012. február 17-től, a többi későbbi időpontokban indul, különös tekintettel arra, hogy az sem felelt meg a valóságnak, mivel február 17-től csak 6 járat volt elérhető, további 11 járat csak napokkal később volt igénybe vehető, foglalni ugyanakkor a reklámok megjelenésének időpontjában már legalább 26 útvonalra szólóan lehetett.
88. Bár a fentiek értelmében az eljárás alá vont által közzétett reklámok valótlan tartalmúak voltak, az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósulásának az is feltétele, hogy a valótlan tartalmú kereskedelmi gyakorlat alkalmas legyen arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A Versenytanács szerint – visszautalva a 83. pontban írtakra – a légitársaság által indított járatok mennyisége a fogyasztók ügyleti döntései

szempontjából lényeges lehet, azonban nyilvánvalóan nem azok abszolút, hanem sokkal inkább relatív száma, nagyságrendje meghatározó. Ezzel összefüggésben kiemelendő, hogy ennek is vélhetően csak azon fogyasztók esetében van relevanciája, akik konkrét úti célra vonatkozó elképzeléssel még nem, csak utazási szándékkal rendelkeznek, ugyanakkor az alkalmasság megállapításának nem feltétele, hogy a valótlan tartalmú gyakorlat minden fogyasztó, vagy a fogyasztók többségének ügyleti döntését befolyásolja.

89. Nem ismert azonban, hogy a fogyasztók az elérhetőséget a foglalás vagy az utazás lehetőségével azonosították, s ugyancsak kérdéses, hogy a ténylegesen elérhető (foglalható vagy igénybe vehető) úti célok és a meghirdetett számok közötti különbség olyan mértékű-e, hogy a valós adatok birtokában a fogyasztók nem hozták volna meg az eljárás alá vont honlapjának felkeresésére, szolgáltatásainak igénybe vételére stb. vonatkozó ügyleti döntésüket. A tényállás e vonatkozásban a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény, ezért a Versenytanács a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást a Magyarországról induló járatok számáról adott tájékoztatások vonatkozásában megszünteti.

A fogyasztók tájékoztatása az ingyenesen elérhető repülőjegyek igénybe vételének feltételeiről

90. Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 20. pontja értelmében tisztességtelen az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell. Az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján tisztességtelennek minősül minden olyan kereskedelmi gyakorlat, amely esetében
- a vállalkozás által nyújtott tájékoztatás a fogyasztóban az ellenszolgáltatás-nélküliség képzetét kelti, azt, hogy a fogyasztónak az áru (szolgáltatás) megvásárlása, bérlese, igénybevétele stb. kapcsán a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel (pl. a vállalkozásnak címzett küldemény postára adásával) és az áru birtokbavételével (pl. a birtokbavétel helyére történő utazással), illetve fuvarozásával (az áru fogyasztóhoz való eljuttatásával) összefüggő elkerülhetetlen költségeken (pl. a postai kézbesítés költségén) felül semmit sem kell fizetnie,
 - ugyanakkor a fogyasztót az áru (szolgáltatás) megvásárlása, bérlese, igénybevétele stb. kapcsán a melléklet 20. pontjában meghatározott költségeken kívül ténylegesen bármilyen jogcímen, bármilyen elnevezéssel illetett fizetési kötelezettség terhelheti, illetve a fogyasztó oldalán költség, anyagi teher keletkezhet.
91. Egy szolgáltatás ingyenesként való feltüntetése, az ingyenesség hangsúlyos kiemelése esetén az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztótól sem várható el, hogy egyéb felmerülő költségekkel számoljon a szolgáltatással kapcsolatban. Az ingyenesként meghirdetett szolgáltatáshoz még áttételesen sem kapcsolódhatnak plusz költségek.
92. Az eljárás alá vont 2012. február 14-én, 2012. február 22-én, illetve 2012. február 29-én rendezvények keretében ingyenjegyeket (vouchereket) biztosított. Ezen eseményekről előzetesen a honlapján tett közzé közleményeket, amelyek egyebek között arról tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az eljárás alá vont ingyenes, meghatározott desztinációkra felhasználható repülőjegyeket oszt szét a fogyasztók között. E körben megjegyzi a Versenytanács, hogy az eljárás keretében az eljárás alá vont angol nyelvű közleményét is értékelte, tekintettel arra, hogy az szintén a magyarországi fogyasztókat célozta és érte el, különös figyelemmel a voucherek szétosztásának magyarországi

helyszínére. Amint azt a Versenytanács a Vj-78/2011. számú ügyben is kifejtette, nemcsak magyar, hanem más, idegen nyelvű kereskedelmi kommunikáció is vizsgálható az Fttv. alapján.

93. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint
- a voucherek beváltása során a fogyasztóknak semmilyen költséget nem kellett fizetniük, az eljárás alá vont még a 6 EUR összegű adminisztrációs díj megfizetésétől is eltekintett,
 - képes lett volna az összes voucherrel rendelkező fogyasztó jegyfoglalási igényért 0 Ft-ért teljesíteni, ha szükséges lett volna.
- Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy azon foglalási igények esetén, ahol a kiválasztott járatra már nem volt elérhető jegy, alternatív úti célokat és utazási időpontokat ajánlott fel. Az előzőekkel ellentétes bizonyítékok nem váltak ismertté az eljárás során.
94. A honlapon megjelentetett közlemények alapján a fogyasztók arra számíthattak, hogy ha az akciókban érintett desztinációk valamelyikére kívánnak eljutni a voucherek révén, akkor ezt megtehetik. Nem ismert ugyanakkor, hogy a sajtóközlemények által keltett fogyasztói várakozás maradéktalanul teljesült-e, azaz előfordult-e, hogy a fogyasztó csak az általa az akció kapcsán megcélzottól eltérő desztinációra használhatta fel a vouchert. Erre vonatkozó, elsősorban maguktól a fogyasztóktól beszerezhető adatok nem ismertek, a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény, ezért a Versenytanács a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást az ingyenesen elérhető repülőjegyek igénybe vételének feltételeiről adott tájékoztatás vonatkozásában is megszünteti.

Összefoglalás

95. A Versenytanács a fentebb részletesen kifejtettekre figyelemmel az eljárást
- 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 tájékoztatások vonatkozásában a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján megszünteti.

IX.

Eljárási kérdések

96. 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.
97. 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.

98. 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.
99. 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.
100. 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.
101. A jogorvoslati jog a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontján és a Tpv. 82. §-ának (1) bekezdésén alapul.

Budapest, 2013. április 11.

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Miks Anna s.k.
versenytanács tag

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