



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/31/2019.

Iktatószám: VJ/31-44/2019.

Betekintható!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Oppenheim Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12., eljáró ügyvéd: dr. M. Z.) által képviselt **WIZZ Air Hungary Zrt.** (1103 Budapest, Kőér u. 2/A B. ép. II-V.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a WIZZ Air Hungary Zrt. jogsértő módon megtevesztette a fogyasztókat azzal, hogy

- a Wizz Air mobil applikációban 2019. április 11. és 2019. május 2. között,
- a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló emailben 2019. április 11. és 2019. június 28. között,
- a Wizz Air sikeres fizetési aloldalán és Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalán 2019. április 11. és 2019. július 10. között

a Wizz Air Hungary Zrt. felületein keresztül a www.booking.com oldalon történő szállásfoglalás után a szállásfoglalás értéke 10%-ának megfelelő Wizz-kredit visszatérítést hirdetett, miközben annak valós mértéke a fenti időszakokban valójában 5% volt.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás indításának körülményei

1. A 2019. szeptember 17-én kelt, VJ/31/2019. számú, a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés indokolása szerint: „A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a Wizz Air Hungary Zrt. 2019. április 11-étől kezdődően a saját honlapján keresztül a www.booking.com honlapon bonyolított szállásfoglalások esetén az általa Wizz kredit pontok formájában ígért visszatérítés mértékét a szállásfoglalás értékének 5%-ában határozta meg, míg egyes

^[1] http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

² VJ/31-4/2019. 2. pont

kommunikációs eszközein azt a látszatot keltette, hogy a saját honlapján keresztül a www.booking.com honlapon bonyolított szállásfoglalások esetén az általa Wizz kredit pontok formájában ígért visszatérítés a szállásfoglalás értékének 10%-a. A fentiekre tekintettel valószínűsíthetően megtévesztő a Wizz Air Hungary Zrt.-nek a visszatérítés, mint különleges árkedvezmény/árelőny mértéke vonatkozásában alkalmazott kereskedelmi gyakorlata mindaddig, amíg az alkalmazott kommunikációs eszközein nem a tényleges visszatérítési mértéket kommunikálta, és így az valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. (...) A fenti magatartásával a Wizz Air Hungary Zrt. az Fttv. ¹ 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt magatartás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat. (..) A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont 2019. április 11-től kezdődően alkalmazott kommunikációs eszközein, így például a saját honlapján, bannereken és mobil alkalmazásában tanúsított, Wizz kredit pontok formájában ígért visszatérítéssel kapcsolatos magatartására.”

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

2. A Wizz Air Hungary Zrt. (a továbbiakban: Wizz Air vagy eljárás alá vont) közép- és kelet-európai fókusszal működő diszkont légitársaság. A Wizz Air egyedüli részvényese a Wizz Air Holdings Plc., amelyet a Londoni Értéktőzsdén jegyeznek „WIZZ” kóddal, és amely szerepel az FTSE 250 és az FTSE All-Share tőzsdei indexekben is.²

III.

Az érintett szolgáltatás

3. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a Wizz Air felületén keresztül a www.booking.com weboldalon végrehajtott szállásfoglalás után nyújtott, pénzbeli értékkel bíró visszatérítés Wizz-kredit pontok formájában.
4. Az eljáró versenytanács szerint a Wizz-kredit rendszer egy fogyasztást ösztönző eszköznek tekinthető, hiszen a Wizz-krediteket a fogyasztók csak a Wizz Air szolgáltatásainak igénybevétele vonatkozásában tudják felhasználni. Az eljáró versenytanács szerint az – eljárás alá vont által is elismerten – erős piaci versenyben a Wizz-kredit rendszerhez hasonló ösztönzők kereskedelmi kommunikációja kiemelt jelentőséggel bír.

IV.

Tényállás és bizonyítékok bemutatása

5. A versenyfelügyeleti eljárásban az kerül vizsgálatra, hogy az eljárás alá vont által 2019. április 11-étől kezdődően a saját honlapján keresztül a www.booking.com honlapon bonyolított szállásfoglalások esetén Wizz-kredit pontok formájában ígért visszatérítés, mint különleges árkedvezmény/árelőny mértékének népszerűsítése során egyes kommunikációs eszközein megtévesztette-e a fogyasztókat azzal, hogy a visszatérítés mértékéeként 5% helyett 10%-ot tüntetett fel, és e kereskedelmi gyakorlat megsértette-e az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjának rendelkezéseit.
6. Tekintettel arra, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban a vizsgált kereskedelmi gyakorlat szoros összefüggésben áll az eljárás alá vont online felületeinek működésével, az eljáró

² VJ/31-4/2019. 2. pont

[¹] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

² VJ/31-4/2019. 2. pont

versenytanács először ezt mutatja be, majd ezután ismerteti a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikáció eszközeit.

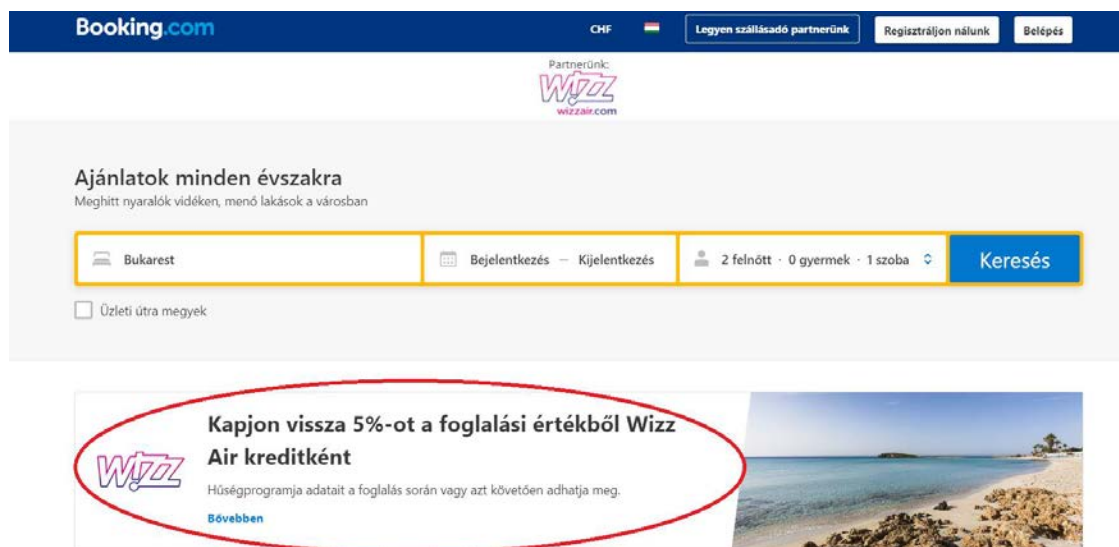
IV.1. Az érintett online felületek működésére vonatkozó információk

IV.1.1. A „touchpointok”

7. A Wizz Air és a www.booking.com együttműködése több mint 15 különböző, a www.wizzair.com felületén és a Wizz Air mobil applikációjában található ún. „touchpoint”-ot foglal magában.³ Az eljáró versenytanács az alábbiakban mutatja be a touchpointokat.

[üzleti titok]

8. A www.wizzair.com weboldalon több helyen is népszerűsíti a Booking.com-ot, mint szállás foglalása esetén igénybe vehető lehetőséget. Amennyiben a fogyasztó valamely touchpontra kattint, a Booking.com oldalra átirányításra kerül.⁴
9. A Booking.com ezen átkattintások következtében naplózni tudja, amennyiben egy fogyasztó a Wizz Air-től lett átirányítva a www.booking.com weboldalra, továbbá azt is, hogy melyik touchpontról került átirányításra.⁵
10. Tekintettel arra, hogy a Booking.com érzékeli, hogy az adott fogyasztó a Wizz Air-től került átirányításra, a promócióra vonatkozó információk megjelennek az oldalon. A fogyasztó az alábbi ún. „landing page”-re érkezik, amelyen keresztül a megfelelő linke kattintással elérhetők a promócióra vonatkozó feltételek.⁶



11. Amennyiben a fogyasztó a képen látható „Bővebben” linke kattint, az alábbi oldal jelenik meg számára:⁷

³ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

⁴ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

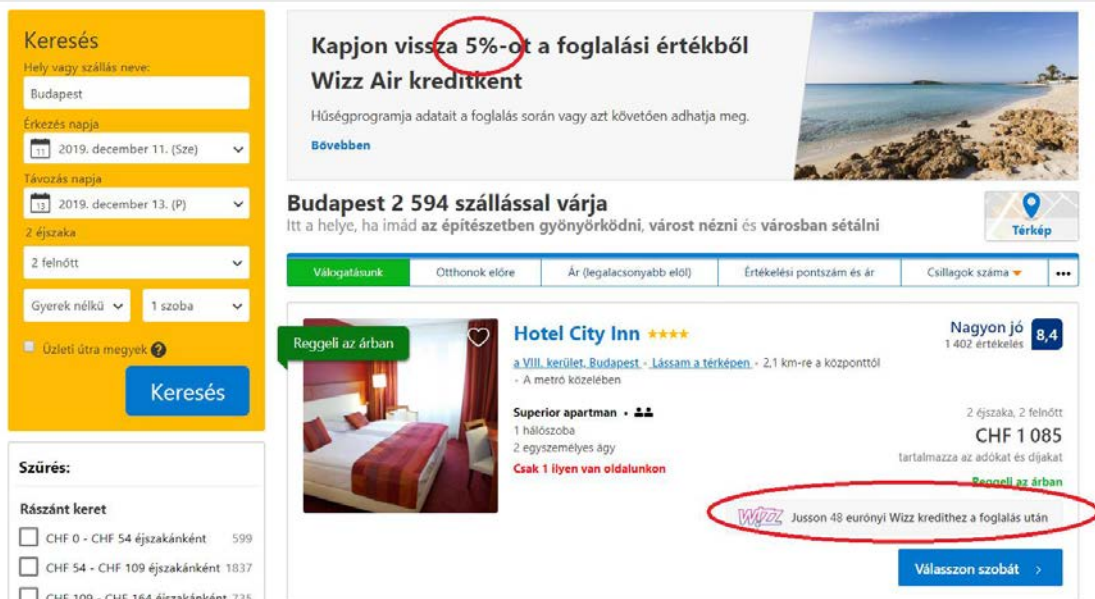
⁵ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

⁶ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

⁷ VJ/31-4/2019. 5. a) pont



12. Abban az esetben, ha a fogyasztó folytatja a foglalási folyamatot, a kredit visszatérítés ténye megerősítésre kerül számára, ahogyan az az alábbi képernyőmentéseken is látszik. Továbbá minden egyes szállás tekintetében feltüntetésre kerül azon összeg, melyet a fogyasztó Wizz-kreditként visszakap (ld. az alábbi képernyőmentéseken látható piros karikákban megjelenített összeg).⁸



13. A szálláshely kiválasztását követően az elérhető Wizz-kredit mértéke megjelenik az adott, kiválasztott szoba/szállástípus szintjén.⁹

⁸ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

⁹ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

„Kedves, udvarias személyzet, tisztaság, finom bőséges reggeli. Mindenkinék ajánlom.”

Liza
Dánia

„Kedves személyzet. Bőséges reggeli. Tisztaság, jó kilátás. Nagyon jó elhelyezkedés. Bátran ajánlom mindenkinék.”

Szabó
Németország

„Az ágynemű nagyon kellemes volt. A Minibar bőséges”

A
Románia

„Személyzet kedvessége Csak ajánlani tudom Sas Család”

Viktória
Magyarország

Szobatípus	Férőhelyek	Mai ár	A lehetőségeim	Válasszon szobákat	Férőhelyek
Művészszoba kétszemélyes ágygal	2	CHF 103 tartalmazza az adókat és díjakat	Mésés reggeli CHF 16-ért • Vissza nem térítendő	0	Lefoglalom
1 franciaágy	2	CHF 120 tartalmazza az adókat és díjakat	Mésés reggeli CHF 16-ért ✓ INGYENES lemondás 2019. december 10., 18:00 előtt ✓ NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE - fizessen a szálláson	0	• Azonnali visszaigazolás • Nincs szükség regisztrációra • Nincs foglalási vagy hitelkártya-használati díj!
Városra nyíló kilátás ingyen wifi • Kábeltvé • Vasaló • Ventilátor • Konnektor az ágy közelében • Zuhany • Tea- és kávéfőző • Kívélfőző • A felső szintek lifttel érhetőek el • Gyermekbiztonsági konnektorvédő • Babarács • Besétalós zuhanykabin • Magasított védecsésze • Alacsony mosdó	2	CHF 153 tartalmazza az adókat és díjakat	Mésés reggeli az árban ✓ INGYENES lemondás 2019. december 10., 18:00 előtt ✓ NINCS SZÜKSÉG ELŐREFIZETÉSRE - fizessen a szálláson	0	Még 2-en nézték meg az Ön dátumaira elmúlt 10 percben

14. A promóció ismételtlen megerősítésre kerül azon az oldalon, amelyen a fogyasztó a személyes adatait adhatja meg, viheti fel (lásd: lenti képernyőmentés).¹⁰

„nőzetos emetoseg oloapesten, az Ön időpontjára: 1 ehhez hasonló négycsillagos szálloda már nem foglalható nálunkon”

Ön 5Wizz Air kreditek kap ezért a foglalásért.

8,8 Tisztaság
3 692 értékelés

Vendégek: 2 (legfeljebb 13 éves korig)

A vendég teljes neve
Vezetéknév, Keresztnév

Reptéri transzfer is érdekel
A szállásnak továbbjutja a választ, hogy lájkoszathassák a részletekről és a költségekről.

Kérdezzen

Mondja el nekünk különleges kérését
Kérjük, üzenetét angol vagy magyar nyelven írja. A különleges kérések teljesítése nem garantálható, de a szállásadó mindent el fog követni, hogy a kedvében járjon. A foglalás befejezése után is küldhet különleges kérést!

Értesítse a szállást érkezése várható időpontjáról (nem kötelező)
Az érkezési idejével kapcsolatban választ kaphat a szállástól.
24 óras recepció: bármikor megérkezhet - a szobát 14:00 után foglalhatja el

Érkezés ideje: 2019. december 10., kedd Még nem tudom

Felvesszük az árversenyt **Következő: Hiányzó adatok**

Mik a foglalási feltételek?

15. Végezetül a fogyasztó megadja a fizetéshez használt bankkártya adatait. A Wizz-kreditek vonatkozó üzenet még egyszer megjelenítésre kerül számára, majd a fogyasztónak meg kell adnia a Wizz-számla számát/azonosítóját (a képernyőmentésen: Wizz tagsági szám). A fogyasztó megfelelő tájékoztatásban részesül ezen szám fellelhetőségi helyével kapcsolatban. Amennyiben a fogyasztó Wizz-számla azonosítót/számot nem adja meg vagy nem helyesen adja meg, úgy a Wizz-kreditek elszámolására sem válik jogosulttá. Az előbbieket a lenti képernyőmentés demonstrálja.¹¹

¹⁰ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

¹¹ VJ/31-4/2019. 5. a) pont

Ön SWizz Air kreditek kap ezért a foglalásért.

Hogyan szeretne fizetni?
Válasszon biztonságos lehetőségeink közül:

Hitel- vagy bankkártya

PayPal

Apróbetűs rész

A szálloda foglaláskor ellenőrizze a hitelkártya érvényességét, amely előzetes zárolást jelenthet. Amennyiben a kártya érvénytelenség bizonyult, a vendégnek az árnál felül meg kell adnia egy másik, érvényes kártya adatait. Ennek hiányában a szálloda törli a foglalást.

Érkezéskor a foglaláshoz használt hitelkártya tulajdonosának jelen kell lennie és be is kell mutatnia a kártyát. Amennyiben más hitelkártyát használja, kérjük, forduljon a szálloda szobaigazgatójához a foglalás idején, hogy a fizetés biztonságos online fizetési linket keresztül történjen. Ezt legkésőbb érkezés előtt 7 nappal kell megtenni. Az ország foglalásonként legfeljebb 500 euró lehet.

Bajlentkezéskor érvényes fénykép igazolvány és hitelkártya felmutatása szükséges. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a különleges kérések teljesítése érhézkéskor, a rendelkezésre állás függvényében történik, és felár fizetésre vonhatja maga után.

Kártyabirtokos neve *

asd f asdf

Kártya típusa *

-- Kiválasztás --

Kártyaszám *

Lejárat dátum *

mm - Hónap / éééé

CVC-kód *

Adja meg Wizz Air tagsági számát, és gyűjtsön pontokat

Wizz Air tagsági szám

A Wizz Air tagsági szám 10 számjegyű (Pl: 7050027935)

A hűségprogramban megadott adatai kitöltésével beleegyezik a program felhasználási feltételeibe

A foglalás közvetlenül a szállásadó attól Budapest by park plaza és Ön között jön létre, amivel elfogadja a [foglalási feltételeket](#), az [általános feltételeket](#) és az [adatvédelmi irányelveket](#).

Fussa át az adatait

Foglalás befejezése

IV.1.2. Az érintett visszatérítésre vonatkozó kommunikációtól a visszatérítés jóváírásáig terjedő folyamat

16. Az érintett visszatérítésre vonatkozó kommunikációtól a visszatérítés jóváírásáig terjedő folyamat első részét az előző pont mutatta be. A folyamat második részének első lépése a Wizz Air nyilatkozata szerint¹² az, hogy a fogyasztó a www.booking.com weboldalon lebonyolítja a szállásfoglalást.
17. Ezt követően, feltéve, hogy a fogyasztó nem törli foglalását és a foglalási időpontnak megfelelően megjelenik a szálláshelyen, a fogyasztó jogosulttá válik a Wizz-kreditekre. A szálláshely szolgáltató visszaigazolást küld a Booking.com számára, amelyben megerősíti, hogy a fogyasztó a foglalással érintett időtartam végén a szálláshelyről kijelentkezett, valamint az ott tartózkodásért fizetendő díjat megfizette. A szálláshely szolgáltatónak általánosságban 30 napja van arra, hogy e kötelezettségeinek eleget tegyen, de ez az időtartam szálláshely-foglalásonként eltérő lehet.¹³
18. A Booking.com havonta összegyűjti a sikeres foglalásokkal kapcsolatos szükséges információkat a szálláshely szolgáltatóktól, majd kiszűri azon foglalásokat, amelyekre a www.wizzair.com weboldalról történő átirányítás következtében került sor. A Booking.com havonta egyszer megküldi a Wizz Air részére a sikeres, www.wizzair.com weboldalról történő átirányítás következtében lebonyolított foglalásokat tartalmazó táblázatot.¹⁴
19. Ezt követően a Wizz Air beazonosítja a kedvezményrel érintett Wizz-számlákat a megadott Wizz-számla számok alapján és elszámolja a vonatkozó, a riport alapján megállapított krediteket. A kreditek elszámolása után a fogyasztó, az alábbiak szerint, e-mailben értesül a Wizz-kreditek Wizz-számlán való elszámolásáról.¹⁵

¹² VJ/31-4/2019. 5. b) pont

¹³ VJ/31-4/2019. 5. b) pont

¹⁴ VJ/31-4/2019. 5. b) pont

¹⁵ VJ/31-4/2019. 5. b) pont



JÁRATOK HOTEL AUTÓBÉRLÉS FOGLALÁS KEZELÉSE

Kedves Ügyfelünk,

A Wizz-jutalmakat hozzáadtuk a fiókjához.

Használja ki kedvezményünket, és [foglaljon](#) 5%-kal olcsóbban szállást a [wizzair.com](#)-on, vagy alkalmazásunkon keresztül!

Üdvözlettel:

A Wizz Air csapata

FOGLALÁSI INFORMÁCIÓK

A foglalás menete

A foglalás módosítása

Utasfelvétel és beszállás

Gyermekek és csecsemők

A WIZZ SZOLGÁLTATÁSAI

WIZZ Discount Club

Privilege Pass

WIZZ Flex

WIZZ családoknak

SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE?

Nézze át a gyakori kérdéseket, hogy azonnal választ kaphasson



Az üzenet feladója a Wizz Air Hungary Ltd.

Levelezési cím: 1103 Budapest, Kőér u. 2/A

Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, Cégjegyzékszám: 01-09-964332

Adószám: 13122605-2-44

Adatvédelmi szabályzat

Adatainak védelme fontos nekünk. Adatvédelmi szabályzatunkról [ezen az oldalon](#) tájékozódhat bővebben.

20. A fogyasztó bármikor megnézheti a Wizz-számláján elérhető kredit összeget (egyenleget), ahogyan azt a lenti képernyőmentés is mutatja.¹⁶

¹⁶ VJ/31-4/2019. 5. b) pont és VJ/30-12/2019. 8. b) pont

WIZZ-számla egyenlege

Számlaszám: ██████████

egyenleg: 861,94 €

ELŐZMÉNYEK

FILTER
Minden tranzakció ▾

2019.11.11. Fizetve:	51,69 € 17 580 Ft	Credit Shell Voluntary for PNR: ██████████	lejárat: soha
2019.11.06. Felvétel (██████████)	-189,75 € -64 530 Ft	Funds Used: ██████████	
2019.11.06. Felvétel (██████████)	-1,90 € -650 Ft	Funds Used: ██████████	
2019.10.26. Fizetve:	1,90 € 1,90 €	booking.com promo ██████████	lejárat: 2020.04.23. 23:59

21. A fogyasztó a Wizz-kreditet jogosult bármely repülőjegy foglalás, vagy a foglaláshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások megvásárlása során felhasználni.¹⁷

IV.2. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

22. A Wizz Air nyilatkozata szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett kommunikációs eszközökön az érintett visszatérítés mértékét **2019. április 11-én** változtatta meg 10%-ról 5%-ra. A vállalkozás előadása szerint azonban egy informatikai hiba folytán *a lenti touchpointokon a frissítés megtörténtének elmaradását a Wizz Air később észlelte.*¹⁸
23. Az informatikai hiba észlelését követően a Wizz Air a lenti felületeken az alábbi időpontokban frissítette a kereskedelmi kommunikációt¹⁹, illetve a Wizz Air 2019. április 11-től a lenti frissítések időpontjáig terjedő időszakra vonatkozóan a megtekintések számáról az alábbiak szerint nyilatkozott.²⁰

Touchpoint ²¹	Frissítés időpontja	Megtekintések száma 2019. április 11. és a frissítés időpontja között ²²
Wizz Air mobil applikáció	2019. május 2.	A Wizz Air 2019. április 11. és 2019. május 2. napja közötti időszakban [üzleti titok] <i>unique pageview</i> -t rögzített a mobil applikáció magyar nyelvű főoldala vonatkozásában, amelyen az adott, az informatikai hibával érintett touchpoint található. Ez azt jelenti, hogy egy magyar fogyasztó legalább egy alkalommal látta a

¹⁷ VJ/31-4/2019. 5. b) pont

¹⁸ VJ/31-4/2019. 5. a) és 9. pont

¹⁹ VJ/31-4/2019. 6. és 9. pont

²⁰ VJ/31-16/2019. 1. pont

²¹ VJ/31-16/2019. 1. pont és E/16. melléklet

²² VJ/31-16/2019. 1. pont

		<p>mobil applikáció főoldalát (a Wizz Air nem méri külön a touchpoint látottságát.) A mobil applikáció magyar nyelvű főoldalán lévő touchpontra [üzleti titok] -szor kattintottak rá ezen időszak alatt. A Wizz Air értelmezése szerint jelen esetben az minősül magyar fogyasztónak, aki az applikációt magyar nyelven használta a hivatkozott időszakban. Nyilatkozata szerint a kattintások – amellet, hogy a kattintás nem azonos a fogyasztói észleléssel – töredékéből lesz tényleges foglalás. Előadása szerint [üzleti titok] kattintás esetén az érintett fogyasztók száma nagy valószínűséggel elhanyagolható (de a foglalások pontos számát és értékét illetően nem áll rendelkezésére megbízható adat).²³</p>								
<p>Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló email (magyar nyelvű, magyar fogyasztók részére)</p>	<p>2019. június 28.</p>	<p>A Wizz-kredit feltöltésről szóló magyar nyelvű e-mail az alábbi időszakokban került kiküldésre, az egyes időszakok mellett feltüntetett darabszámban²⁴:</p> <table border="1" data-bbox="783 1193 1257 1473"> <tr> <td>április 11-30.</td> <td>[üzleti titok]</td> </tr> <tr> <td>május 1-31.</td> <td>[üzleti titok]</td> </tr> <tr> <td>június 1-28.</td> <td>[üzleti titok]</td> </tr> <tr> <td>Összesen:</td> <td>[üzleti titok]</td> </tr> </table> <p>A Wizz Air előadta, hogy a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló e-mail nem minősül hírlevélnek (hiszen pusztán a jóváírás tényéről adnak tájékoztatást a fogyasztónak, semmilyen promóciós tartalom a levelekben nem szerepel), így ezek az üzenetek olyan informatikai rendszerből kerültek kiküldésre, amellyel a Wizz Air az e-mail megnyitások számát és arányát nem méri. A Wizz Air így csupán feltételezni tudta, hogy azon magyar fogyasztók számára, akiknek az e-</p>	április 11-30.	[üzleti titok]	május 1-31.	[üzleti titok]	június 1-28.	[üzleti titok]	Összesen:	[üzleti titok]
április 11-30.	[üzleti titok]									
május 1-31.	[üzleti titok]									
június 1-28.	[üzleti titok]									
Összesen:	[üzleti titok]									

²³ VJ/30-29/2019. 9. pont

²⁴ Lásd továbbá: VJ/31-4/2019. 7. b) pont

		mail kiküldésre került, az e-mail meg is jelent. A fenti táblázat kitöltése során ebből a feltételezésből indult ki. ²⁵
Wizz Air sikeres fizetési aloldal (itinerary page – foglalási összesítő 1., fizetés visszaigazolással)	2019. július 10.	A Wizz Air-nek csupán a felület (azaz az érintett weboldal) megtekintési adatai álltak rendelkezésre (ezt tudta kinyerni), az érintett touchpoint-ra történő kattintást nem méri, erre vonatkozóan nincs adata. A hivatkozott oldalt 2019. április 11. és július 10. közötti időszakban [üzleti titok] fogyasztó tekintette meg legalább egy alkalommal (ún. <i>unique page view</i>). ²⁶
Wizz Air manage my booking page (foglalási összesítő 2.)	2019. július 10.	A Wizz Air ezen oldal vonatkozásában is csak megtekintési adatok kinyerésére volt képes, az adott touchpontra történő kattintást nem méri. A hivatkozott oldalt 2019. április 11. és július 10. közötti időszakban [üzleti titok] fogyasztó tekintette meg legalább egy alkalommal. ²⁷
hírlevél	2019. június 1.	Lásd a lentebbi nyilatkozatot.

24. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikáció 2019. április 11-e és 2019. július 10-e közötti (ott sem minden touchpoint esetében) 90 naptári napot érintett.²⁸
25. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az 5% helyetti 10% feltüntetését kivéve a vizsgálatlalt érintett kereskedelmi kommunikáció tartalma és megjelenése (kinézete) teljes mértékben megegyezett a módosításokat követő kommunikáció tartalmával és megjelenésével.²⁹
26. A Wizz Air az érintett kereskedelmi kommunikációk jelenlegi változatait csatolta a 2020. február 12-én kelt beadványához.³⁰
27. Nyilatkozata szerint a *mobil applikáció* korábbi, azaz már nem aktuális verzióit nem tárolja.³¹
28. Előadta, hogy a másik két felület (*Wizz Air sikeres fizetési aloldal, valamint a Wizz Air „Itinerary page”*) dinamikus, nem pedig statikus, ezért e tekintetben szintén nem tudta a korábbi megjelenési változatokat kinyerni.³²

²⁵ VJ/31-16/2019. 1. pont

²⁶ A Wizz Air a sikeres fizetési aloldalán elhelyezett touchpontra (a Wizz Air korábbi, 2020. január 23. napján kelt beadvány E/12. sz. mellékletének 4. sora alapján) „*Itinerary page- Foglalási összesítő 1, fizetési visszaigazolással,*”-ként hivatkozik. A Wizz Air a touchpointok elnevezését kizárólag angolul használja, a hivatkozott E/12. sz. melléklet csupán a könnyebb érthetőség kedvéért tartalmazza a magyar megfelelőket. Lásd: VJ/31-16/2019. 1. pont

²⁷ A Wizz Air korábbi, 2020. január 23. napján kelt beadványában „*Manage by booking page – Foglalási összesítő 2*”-ként került feltüntetésre a hivatkozott touchpoint (ld. E/12. sz. melléklet, táblázat 5. sor).

²⁸ VJ/31-29/2019. 4. pont

²⁹ VJ/31-16/2019. 1. pont

³⁰ VJ/31-16/2019.

³¹ VJ/31-16/2019. 1. pont. Az E/15. számú melléklet az e-mail (módosítását megelőző) változatát tartalmazza.

³² VJ/31-16/2019. 1. pont. Az E/15. számú melléklet az e-mail (módosítását megelőző) változatát tartalmazza.

29. A **kreditfeltöltés tényéről szóló e-mail** a frissítés időpontját megelőző állapotban is a Wizz Air rendelkezésére állt.³³
30. A Wizz Air a fenti táblázatban szereplő **hírlevél kommunikációs eszközzel** kapcsolatban az alábbiakat nyilatkozta: „*nem került kiküldésre magyar fogyasztók részére, de jöttek onnan magyar nyelvű foglalások, és nekik 10 % jóváírásra került, 2019. június 1-jén került módosításra.*”³⁴
31. Ennek kapcsán az eljárás alá vont előadta,³⁵ hogy a vizsgált időszakban nem küldött a fogyasztók számára olyan magyar nyelvű hírleveleket, amelyek a vizsgált kereskedelmi kommunikációt tartalmazták. Előadása szerint azonban a vizsgált időszak vonatkozásában a booking.com nyilvántartása alapján is érkeztek magyar nyelvű szállásfoglalások, amelyekre az alábbi módok valamelyikén kerülhetett sor:
- (i) a Wizz Air által korábban, a vizsgált időszakot megelőzően kiküldött magyar nyelvű hírlevelekben történő elérhetőségre kattintva és onnan a booking.com weboldalra átirányítva, illetve
 - (ii) a fogyasztók számára küldött angol vagy más nyelvű hírlevélből a booking.com oldalra történő átkattintás útján (a booking.com weboldal nyelvi beállításainak módosítását követően).³⁶
32. A Wizz Air nyilatkozata szerint a hírlevélre vonatkozó fenti mondat tehát arra utal, hogy a fogyasztók részére a vizsgált időszak alatt magyar nyelvű hírlevél ugyan nem került kiküldésre, azonban ennek ellenére (a vizsgált időszakot megelőzően kiküldött magyar, vagy a vizsgált időszakot megelőzően, vagy annak során kiküldött más nyelvű hírlevélből való átkattintás útján) végezhetek magyar nyelvű foglalásokat a fogyasztók.³⁷
33. A Wizz Air előadta továbbá, hogy e fogyasztók részére – amennyiben kétséget kizáróan be tudta őket azonosítani (azaz a fogyasztók helyes, valós adatokat adtak meg a szállásfoglalásuk során) – a www.booking.com-os foglalásuk értékének 10 %-a került jóváírásra.³⁸
34. A Wizz Air a korábban (2017 áprilisát követően³⁹) kiküldött *magyar nyelvű* hírleveleket csatolta,⁴⁰ nyilatkozott továbbá, hogy 2019 februárját követően nem küldött ki magyar nyelvű hírlevelet.⁴¹ Mellékelte továbbá egy összefoglaló táblázatban a hírlevelek részletes kiküldési adatait, azonban költségadatok már nem állnak a rendelkezésére.⁴²
35. A Wizz Air megküldte továbbá a vizsgált időszak alatt kiküldött *idegen nyelvű* hírleveleket is,⁴³ és mellékelte az ezekre vonatkozó adatokat összefoglaló táblázatot. Az idegen nyelvű hírlevelek kapcsán előadta, hogy 2019. május 13. napján kerültek kiküldésre hírlevelek a vizsgálat tárgyát képező kedvezmény kapcsán [üzleti titok] email címre, és e kiküldés költsége [üzleti titok] EUR volt. Kiemelte továbbá ismét, hogy magyar nyelven ekkor hírlevél nem került kiküldésre.⁴⁴

³³ VJ/31-16/2019. 1. pont. Az E/15. számú melléklet az e-mail (módosítását megelőző) változatát tartalmazza.

³⁴ VJ/31-4/2019. 9. pont

³⁵ VJ/30-12/2019. 9. pont

³⁶ VJ/30-12/2019. 9. pont

³⁷ VJ/30-12/2019. 9. pont

³⁸ VJ/30-12/2019. 9. pont

³⁹ A „201806-201809.html” elnevezésű file kapcsán jelezte a Wizz Air, hogy a „Szerezzen Wizz Air Credit-et! Foglaljon még ma és visszakap 10% hotelfoglalása árából” tartalmú kommunikáció utal a Booking.com-mal közösen lebonyolított akcióra. (Ezt azért emelte ki, mert egy Booking.com hirdetés is szerepelt ebben a hírlevélben, de az a jelen eljárásban irreleváns.)

⁴⁰ VJ/31-27/2019. E/17. melléklet

⁴¹ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴² VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴³ VJ/31-27/2019. E/18. melléklet

⁴⁴ VJ/31-27/2019. 1. pont és E/18. melléklet

36. A Wizz Air továbbá a fentiek kapcsán úgy nyilatkozott,⁴⁵ hogy a hírlevél kiküldése azon a nyelven történik, amilyen nyelvre az adott fogyasztó a Wizz Accountját beállította. Tehát amennyiben a Wizz Accountnak az adott fogyasztó által választott nyelve a magyar, akkor az a fogyasztó magyar nyelvű hírlevelet kap. Ettől az alapelvtől elenyésző mértékű és időleges eltérések lehetnek, például abban az esetben, ha a fogyasztó módosította a Wizz Account nyelvének beállításait a regisztrációt követően, de ez a módosítás nem szinkronizálódott a hírlevélküldő rendszerrel (a hírlevél küldése pedig épp erre a szinkronizálási időszakra esett). Ezek az esetek azonban a Wizz Air szerint nem relevánsak a jelen vizsgálat céljai kapcsán.⁴⁶
37. A Wizz Air előadta,⁴⁷ hogy a fentiek alapján tehát megállapítható, hogy ha valaki magyar Wizz Accounttal rendelkezik, az magyar nyelvű hírlevelet kap, aki pedig idegen nyelvű Wizz Accounttal rendelkezik, az a megadott idegen nyelvű hírlevelet kapja meg.⁴⁸
38. A Wizz Air előadta nyilatkozatában, hogy kizárólag azon fogyasztók részére küldött *visszaigazoló email* tartalmazta a „Használja ki kedvezményünket, és foglaljon 10%-kal olcsóbban szállást a wizzair.com-on vagy alkalmazásunkon keresztül!” felhívást, akik részére 2019. április 11. és június 28. napja között Wizz-kredit jóváírás történt az akcióban érintett szállásfoglalás alapján.⁴⁹
39. A Wizz Air nyilatkozata szerint ezen e-mailekből a www.booking.com-ra történő átkattintás, majd ott sikeres foglalás és a szálláson történő tartózkodás következtében 10%-os visszatérítésre jogosulttá vált, azaz az érintett fogyasztók részére a 10%-os Wizz-kredit jóváírás megtörtént.⁵⁰
40. A Wizz Air ezzel összefüggésben csatolta a vállalkozás és a Booking.com együttműködésével kapcsolatos – magyar fogyasztókat érintő – kedvezményre vonatkozó kereskedelmi kommunikációval érintett Wizz-kredit jóváírási adatokat 2019. április és 2019. december közötti időszakban.⁵¹
41. Ez a kimutatás a Wizz Air nyilatkozata szerint a hivatkozott időszakban tartalmazza valamennyi, a vizsgált tágabb kereskedelmi gyakorlattal érintett Wizz-kredit jóváírásra vonatkozó adatot is (jóváírások összes száma és azok dátumai), azonban olyan kimutatás, amely kizárólag a szűkebb – informatikai hibával érintett – adatkört tartalmazza, nyilatkozata szerint nem áll a Wizz Air rendelkezésére. A Wizz Air azokat a fogyasztókat tekintette magyar fogyasztónak a mellékelt táblázat összeállítása során, akik a Wizz felhasználói fiókjukat magyar nyelvű beállítással használták.⁵²

IV.3. Megcélzott fogyasztói kör, a kommunikáció fő üzenete

42. Az eljárás alá vont előadta,⁵³ hogy a kereskedelmi kommunikációval érintett fogyasztói kör a magyar nyelvű www.wizzair.com weboldal (a továbbiakban: Weboldal) és a Wizz Air mobil applikáció magyar változatának látogatói köre, valamint a Wizz Air magyar nyelvű hírlevelére feliratkozott fogyasztók köre. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint tekintettel arra, hogy a kereskedelmi kommunikáció a weboldal egyes részein, a Wizz Air mobil applikációban, valamint a Wizz Air által kiküldött hírlevelekben jelenik meg, e felületek látogatóit, illetve a magyar nyelvű hírlevélre feliratkozókat tekinti a vizsgált kereskedelmi kommunikációval célzott fogyasztói körnek. Előadta továbbá, hogy e fogyasztói körhöz

⁴⁵ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴⁶ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴⁷ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴⁸ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁴⁹ VJ/31-4/2019. 7. a) pont

⁵⁰ VJ/31-4/2019. 7. a) pont

⁵¹ VJ/31-12/2019. 8. a) pont és E/13. melléklet és VJ/31-20/2019. 1. ii. pont

⁵² VJ/31-12/2019. 8. a) pont és E/13. melléklet

⁵³ VJ/31-12/2019. 1. pont

véleménye szerint nem tartoznak olyan fogyasztók, akik koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lehetnének.⁵⁴

43. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikáció fő üzenete, hogy a fogyasztók a www.booking.com weboldalon szállást foglalhatnak kedvezményes áron, amely árkedvezményt a fogyasztók utólag, Wizz-kreditben kapják meg. A Wizz Air előadása szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikációval elő kívánta segíteni a fogyasztók szállásfoglalási lehetőségeit azzal, hogy lehetővé tette számukra az áttérést a [booking.com](http://www.booking.com) oldalra egy kattintás útján.⁵⁵
44. A Wizz Air előadta, hogy a Booking.com-mal való együttműködése keretében az érintett magyar fogyasztók személyéről, illetőleg visszatérítési jogosultság fennálltáról csak akkor értesült, amikor a fogyasztó a www.booking.com-on keresztül foglalt szállásról kijelentkezett. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ez az oka annak, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció lezárulta után is azonosított olyan fogyasztókat, akik az érintett touchpointokon keresztül végezték el a szállásfoglalást, hiszen e fogyasztók által elvégzett foglalások csak akkor váltak ismertté a Wizz Air számára, amikor arról a Booking.com-tól jelentést kapott.⁵⁶

IV.4. Az érintett szolgáltatásra vonatkozó egyéb adatok

45. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint⁵⁷ a 2019. április 11-ét követő időszakban a Wizz Air felületein keresztül a **www.booking.com honlapon lebonyolított olyan szállásfoglalások számát tartalmazza az alábbi táblázat, amelyek után a vállalkozás Wizz-kredit pontokat számolt el** (azaz töltött fel a fogyasztók Wizz-számlájára) az érintett fogyasztók részére. Az eljárás alá vont előadta, hogy a szállásfoglalások száma egy adott hónapban azon eseteket foglalja magában, amely hónap vonatkozásában a fogyasztó részére kredit pontok kerültek elszámolásra, a foglalás 2019. április 11. után történt és a fogyasztó az adott hónapban tartózkodott a szálláshelyen.⁵⁸

2019	április	május	június	július	augusztus	szeptember
Szállásfoglalások száma – 5% értékű Wizz-kredit pont	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Szállásfoglalások száma – 10% értékű Wizz-kredit pont	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összes:	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

46. A GVH adatszolgáltatásra felhívás keretében bekérte a Wizz Airtól az érintett touchpointokra vonatkozóan, hogy az alábbi időszakokban hány **magyar fogyasztónak tekinthető személy általi booking.com-os szállásfoglalás valósult meg:**⁵⁹
- *Wizz Air mobil applikáció* 2019. április 11. és 2019. május 2. között,
 - *hírlevelek* 2019. április 11. és 2019. június 1. között,
 - *Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló email* 2019. április 11. és 2019. június 28. között,
 - *Wizz Air sikeres fizetési aloldala* 2019. április 11. és 2019. július 10. között,
 - *Wizz Air foglalási visszaigazoló oldala* 2019. április 11. és 2019. július 10. között.

⁵⁴ VJ/31-12/2019. 1. pont

⁵⁵ VJ/31-12/2019. 2. pont

⁵⁶ VJ/31-29/2019. 5. pont

⁵⁷ VJ/31-4/2019. 3. a)-b) pontok

⁵⁸ VJ/31-4/2019. 3. a)-b) pontok

⁵⁹ VJ/31-22/2019. adatkérő végzés

47. Az eljárás alá vont válaszbeadványában az adatokat az alábbi – havi – bontásban bocsátotta rendelkezésre:⁶⁰

Érintett touchpointok	Foglalások száma				
	2019. április	2019. május	2019. június	2019. július	Összesen
Wizz Air „Itinerary page”	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Wizz Air sikeres fizetési aloldal	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Wizz kredit felöltéséről szóló email	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összesen	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

48. A Wizz Air kapcsolódó nyilatkozata szerint⁶¹ – ahogy azt korábban is jelezte – mobil applikáción keresztül történő szállásfoglalások nyomán követésére a vállalkozásnak nincs lehetősége, így erre vonatkozóan nem tudott adatot szolgáltatni. A hírlevelek kapcsán a Wizz Air kiemelte, hogy nem tudja nyomon követni azokat a fogyasztókat sem, akik idegen nyelven kaptak hírlevelet az érintett időszakban és magyar nyelven végeztek foglalást a Booking.com felületein, emiatt adatokat ebben a tekintetben sem tudott szolgáltatni (a magyar nyelven, az érintett időszakot megelőzően hírlevelet kapott fogyasztók pedig nem érintettek a kifogásolt kereskedelmi kommunikációval, így azok száma a Wizz Air szerint irreleváns jelen vizsgálat céljai kapcsán).⁶²

IV.5. A Booking.com B.V. szerepe a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban

49. A Wizz Air nyilatkozatához csatolta a Wizz Air weboldalán elérhető www.booking.com üzletszabályzat 2019. április 11. óta hatályba lépett változatát.⁶³

50. A Wizz Air nyilatkozata szerint⁶⁴ a Booking.com B.V. jelenleg a Wizz Air szállásközvetítő partnere, és a foglalások után meghatározott összegű jutalékot fizet a Wizz Air részére. A Wizz Air kredit promóció a fogyasztói hűség növelése érdekében került bevezetésre, amely promóció során a fogyasztó az adott szálláshelyért általa fizetett díjnak meghatározott százalékát közvetlenül visszakapja Wizz-kredit formájában. A Wizz Air a Booking.com B.V.-vel fennálló együttműködést szabályozó – a vizsgált időszakban hatályos két – angol nyelvű szerződést és azoknak a Gazdasági Versenyhivatal felhívására tekintettel elkészített magyar nyelvű fordításait (továbbiakban: Együttműködési megállapodás⁶⁵) csatolta nyilatkozatához.⁶⁶ A Wizz Air nyilatkozata szerint a magyar nyelvű verzió nem hivatalos fordítás, és így kötérfővel nem rendelkezik.⁶⁷

51. Az Együttműködési megállapodás 4.2. pontja szerint a [üzleti titok]^{68 69}„.

⁶⁰ VJ/31-27/2019. 2. pont

⁶¹ VJ/31-27/2019. 2. pont

⁶² VJ/31-27/2019. 2. pont

⁶³ VJ/31-4/2019. 11. pont és E/7. számú melléklet

⁶⁴ VJ/31-4/2019. 4. a)-b) pontok

⁶⁵ VJ/31-4/2019. E/6. számú melléklet

⁶⁶ VJ/31-4/2019. 4. b) pont, valamint E/5. és E/6. számú mellékletek

⁶⁷ VJ/31-4/2019. 4. b) pont, valamint E/5. és E/6. számú mellékletek

⁶⁸ [üzleti titok] Lásd: Együttműködési megállapodás 4. melléklet

⁶⁹ [üzleti titok] Lásd: Együttműködési megállapodás 4. melléklet

52. Az Együttműködési megállapodás 6.1.1. pontja szerint [üzleti titok].

IV.6. Értékesítésből származó árbevételi adatok

53. A vizsgálók arra irányuló kérdésére válaszul, hogy a *2019. április 11. és 2019. július 10.* közötti időszakban mekkora árbevételt realizált a vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlatból eredően az olyan www.booking.com-os szállásfoglalások után, amelyeket a magyar fogyasztók Wizz Air touchpointokon keresztül bonyolítottak, az eljárás alá vont a következőket adta elő és az alábbi táblázatokat csatolta⁷⁰.

A szállásról való kijelentkezés ideje	Wizz Air részére megfizetett jutalék (EUR)	Wizz Air részére megfizetett jutalék (HUF)
2019. április	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. május	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. június	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. július	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. augusztus	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. szeptember	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. október	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. november	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019. december	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összesen:	[üzleti titok]	[üzleti titok]

A szállásról való kijelentkezés ideje	Wizz Air részére megfizetett jutalék (HUF)
2020. január	[üzleti titok]
2020. február	[üzleti titok]
2020. március	[üzleti titok]
Összesen:	[üzleti titok]

	Kompenzáció (a Wizz Air által az érintett fogyasztók részére kifizetett Wizz-kredit)		Wizz Air részére megfizetett jutalék	
	EUR	HUF	EUR	HUF

⁷⁰ VJ/31-16/2019. 4. pont és VJ/31-20/2019. 1. i. pont

2019-BEN ÖSSZESEN	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020-BAN ÖSSZESEN	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
ÖSSZESEN	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

ÖSSZESEN (ÁRBEVÉTEL – KOMPENZÁCIÓ)	[üzleti titok]	[üzleti titok]
---	----------------	----------------

54. A fenti táblázatok értelmezése kapcsán a Wizz Air előadta, hogy [üzleti titok]⁷¹
55. [üzleti titok]⁷².
56. A Wizz Air nyilatkozata szerint a mobil applikációban megjelenített, jelen eljárással érintett egyetlen touchpoint tekintetében nem tudott a fenti adatokhoz hasonló információkat kinyerni, mivel ilyen adatokat a rendszerei nem tárolnak, azonban tekintettel arra, hogy az a touchpoint mindössze 2 hétig volt érintett, az ebből eredő árbevétel előadása szerint elhanyagolható mértékű.⁷³
57. A GVH bekérte a Wizz Airtól a fenti touchpointok szerinti és havi bontásban, hogy a Wizz Air mekkora nettó árbevételt realizált az olyan booking.com-os szállásfoglalások után, amelyeket a magyar fogyasztók e touchpointokon keresztül bonyolítottak.⁷⁴
58. A Wizz Air válaszbeadványában az alábbi táblázat szerint szolgáltatotta a kért adatokat:⁷⁵

Érintett touchpointok	A Wizz Air által közvetítői jutalékként realizált nettó árbevétel (HUF) ⁷⁶				
	2019. április	2019. május	2019. június	2019. július	Összesen
Wizz Air „Itinerary page”	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Wizz Air sikeres fizetési aloldal	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Wizz kredit felöltéséről szóló email	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összesen	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

IV.7. Egyéb releváns információk

59. Az eljárás alá vont a VJ/31-21/2019. számon átemelt B/429-9/2019. számú beadványában hivatkozott arra,⁷⁷ hogy a Wizz Air nem minden felületén jelent meg a vizsgálattal érintett visszatérítéssel kapcsolatos módosított tartalom/információ a 2019. április 11-i időpontban a

⁷¹ VJ/31-16/2019. 4. pont

⁷² VJ/31-16/2019. 4. pont

⁷³ VJ/31-16/2019. 4. pont

⁷⁴ VJ/31-22/2019. adatkérő végzés

⁷⁵ VJ/31-27/2019. 2. pont

⁷⁶ VJ/31-27/2019. 2. pontja szerint a HUF-ban megadott összegeket az 1 EUR = 338,48 HUF árfolyamon számította a Wizz Air.

⁷⁷ VJ/31-21/2019. számú feljegyzéssel átemelt B/429-9/2019. 9. pont

már hivatkozott informatikai hiba okán. Azon fogyasztók, akik a nem módosult tartalmat (azaz 10% visszatérítést) látták a Wizz Air felületein a 2019. április 11-i időpontot követően, és azok valamelyikén keresztül átkattintással jutottak el a www.booking.com releváns felületére, a www.booking.com oldalon történő foglalásuk során végig a módosult tartalmat (5 %-os visszatérítést) és az annak megfelelő visszatérítés összegét láthatták. A Wizz Air e fogyasztók részére – *amennyiben kétséget kizáróan be tudja azonosítani, hogy olyan felületről kerültek átirányításra a booking.com foglalási felületére, ahol a módosult tartalom az informatikai hiba okán 2019. április 11. napján nem jelent meg, a korábbi, azaz 10%-os visszatérítést fogja alkalmazni, amennyiben a foglalási feltételeket teljesítve a visszatérítésre, mint olyanra jogosulttá válnak*, tekintet nélkül arra, hogy a szállásfoglalásuk mely időpontra szól. A foglalási feltételek teljesítése alatt a Wizz Air a szálláson való tényleges megjelenést, annak tényleges kifizetését, azaz le nem mondását érti.⁷⁸

60. A Wizz Air nyilatkozata szerint azt, hogy a hivatkozott informatikai hiba folytán csak 5%-os visszatérítést kapott fogyasztóknak is 10%-os visszatérítést számoljon el, az teszi lehetővé, hogy valamennyi touchpoint egyedi címkével rendelkezik, ezáltal egy adott foglalás forrása beazonosítható. Annak érdekében, hogy a fent említett touchpointokhoz kapcsolódó informatikai hibával érintett fogyasztókat azonosítani lehessen, a Wizz Air arra kérte a Booking.com B.V.-t, hogy az általános riportba (táblázatba) illesszen be egy további oszlopot, amely a touchpoint címkéjét tartalmazza.⁷⁹
61. A Wizz Air nyilatkozata szerint tehát az említett touchpointok kiszűrése után a Wizz Air a kinyert adatokat tovább csoportosította aszerint, hogy a foglalás lebonyolítására mely időpontban került sor, valamint mindent megtett annak érdekében, hogy az említett kis számú touchponthoz kapcsolódó informatikai hibával érintett fogyasztók beazonosíthatóvá váljanak. A Wizz Air előadása szerint tehát minden töle elvárható megtett annak érdekében, hogy azokat a Wizz-kreditre jogosult fogyasztókat beazonosítsa, akik az informatikai hiba miatt magasabb visszatérítési összeget észleltek a kereskedelmi kommunikációban, mint ami alkalmazandó volt az észlelés időszakában. Továbbá előadta, hogy e fogyasztók beazonosítását követően a Wizz Air a „különbözetet” (azaz 5%-ot) jóváírta a fogyasztók Wizz-számláján. Erről a Wizz-kredit feltöltésről a fogyasztók emailben értesültek.⁸⁰
62. A Wizz Air előadta, hogy a különbözet jóváírásáról az érintett fogyasztókat külön, e célból létrehozott, csoportosan kiküldött email útján nem tájékoztatta, hanem részükre a Wizz Air által valamennyi Wizz-kredit jóváírás (ideértve az esetleges különbözet jóváírást is) vonatkozásában használt e-mail üzenet került megküldésre. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint amennyiben egy adott fogyasztó különbözet jóváírást is kapott, azonban közben egy másik szállásfoglalással összefüggésben is jogosulttá vált Wizz-kredit visszatérítésre, a Wizz-kredit jóváírás részére egyszerre (azaz egy összegben) történt meg.
63. Az alábbi táblázat – a Wizz Air 2019. november 20-án kelt nyilatkozatának napján rendelkezésére álló információi alapján – a 2019. április 11-ét követően lebonyolított, az adott hónapban igénybe vett azon foglalásokat tartalmazza, amely esetekben a fogyasztók az informatikai hibával érintett valamely touchpointon keresztül foglaltak (kivéve a mobil applikációt). A Wizz Air előadása szerint az adatkérő végzés megválaszolására rendelkezésre álló határidő nem tette lehetővé, hogy az alábbi táblázatban szereplő adatok a megfelelő minőségbiztosítási ellenőrzésen átessenek a Wizz Air-en belül, így nem zárható ki, hogy ezek az adatok nem teljesen pontosak. Ugyanakkor jelezte az eljárás alá vont, hogy ha a Wizz Air az alábbi adatokban pontatlanságot azonosít, haladéktalanul jelezni fogja azt a Gazdasági Versenyhivatalnak.⁸¹

⁷⁸ VJ/31-21/2019. számú feljegyzéssel átemelt B/429-9/2019. 9. pont

⁷⁹ VJ/31-4/2019. 12. a) pont és E/10. melléklet. Az E/10. mellékletben szereplő táblázat jelöléseinek/megnevezéseinek a magyarázatát a VJ/31-12/2019. 5. pontja tartalmazza.

⁸⁰ VJ/31-4/2019. 12. a) pont

⁸¹ VJ/31-4/2019. 12. b) pont

2019	április	május	június	július	augusztus	szeptember
Érintett foglalások száma (10% visszatérítés)	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

64. Az eljárás alá vont a VJ/31-21/2019. számon átemelt B/429-9/2019. számú beadvány mellékleteként benyújtotta a vizsgált magatartással összefüggő **fogyasztói panaszokra** vonatkozó adatokat. A táblázat szerint [üzleti titok].⁸²

V.

Eljárás alá vont álláspontja

V.1. Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálati jelentés előtt

65. Az eljárás alá vont álláspontja szerint⁸³ a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikáció nem sértett fogyasztóvédelmi jogszabályt, ugyanis a vállalkozás a kereskedelmi kommunikációjának megfelelő összegű visszatérítést jóváírta a fogyasztók Wizz-számláján, azonban egy adminisztrációs hiba folytán erre a foglalást követően kisebb késsedelemmel került sor. A Wizz Air nyilatkozatai szerint minden tőle elvárhatót megtett, hogy az adminisztrációs hibával érintett fogyasztókat azonosítsa, és részükre az általuk valószínűsíthetően észlelt mennyiségű (tehát 5% helyett 10%) visszatérítést Wizz-kredit formájában rendelkezésre bocsássa,⁸⁴ és hogy az informatikai hibának a káros hatásait kompenzáció fizetésével elhárítsa.⁸⁵
66. A Wizz Air jogi álláspontját a következőkkel egészítette ki.⁸⁶ Bár nem vitatja, hogy az érintett touchpointok megfelelő időben való frissítése kapcsán tanácsosabb lett volna körültekintőbben eljárnia, ugyanakkor a Wizz Air megismételt álláspontja szerint nem tévesztette meg a fogyasztókat, így szerinte az Fttv. megsértése nem merül fel. A Wizz Air szerint ugyanis a vizsgált kereskedelmi kommunikációval érintett fogyasztókat a saját rendszereiben azonosította (a rendszer korlátaihoz képest legteljesebb mértékben), és e fogyasztók számára olyan mértékű Wizz-kredit jóváírást teljesített önkéntesen és a jelen eljárás megindítását megelőzően, amelyet az érintett fogyasztó a vizsgált kereskedelmi kommunikáció láttán elvárhatott.⁸⁷
67. Álláspontja szerint szintén lényeges, hogy a kreditjóváírás teljes összegének időzítése, ütemezése kapcsán a Wizz Air nem tett vállalást, az a körülmény pedig, hogy egyes érintett fogyasztók először csak 5%-os visszatérítést kaptak, majd további 5%-ot, szintén nem vezethet a fogyasztók megtévesztésére (sem az egyösszegű, sem az azonnali visszatérítésre nem következtethetett a fogyasztó a vizsgált kereskedelmi kommunikációkból). Az eljárás alá vont mindezekre tekintettel a jelen versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését kérte.⁸⁸
68. A Wizz Air *a hírlevelekkel, mint kommunikációs eszközökkel kapcsolatban* – a vizsgálati jelentés V.2. pontjában hivatkozott nyilatkozata mellett – az alábbi álláspontot fogalmazta meg.⁸⁹
69. A Wizz Air szerint (i) sem a vizsgálattal érintett időszakot megelőzően kiküldött magyar nyelvű hírlevelek, (ii) sem a vizsgálattal érintett időszak során kiküldött idegen nyelvű hírlevelek nem tekinthetők a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett hírleveleknek.⁹⁰

⁸² VJ/31-21/2019. számú feljegyzéssel átemelt B/429-9/2019. 2. melléklet

⁸³ VJ/31-4/2019. 13. pont

⁸⁴ VJ/31-4/2019. 13. pont

⁸⁵ VJ/31-12/2019. 6. pont

⁸⁶ VJ/31-29/2019. 10-11. pont

⁸⁷ VJ/31-29/2019. 10-11. pont

⁸⁸ VJ/31-29/2019. 10-11. pont

⁸⁹ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁹⁰ VJ/31-27/2019. 1. pont

- (i) Ami a vizsgálattal érintett időszakot megelőzően kiküldött magyar nyelvű hírleveleket illeti, a Wizz Air kiemelte, hogy a Booking.com-mal lebonyolított akció feltételei 2019. április 11-én változtak meg: ekkor a 10%-os visszatérítési mérték 5%-ra csökkent. A Wizz Air által 2019. április 11-ét megelőzően kiküldött azon hírlevelekben, amelyekben a 10%-os kedvezményt kommunikálta, a kiküldés időpontjában a kedvezmény mértéke valós és pontos volt, így ezek a magyar nyelvű hírlevelek nem érintettek a kifogásolt kereskedelmi gyakorlattal.⁹¹
- (ii) A Wizz Air által a vizsgálattal érintett időszak alatt kiküldött idegen nyelvű hírlevelek nem magyar fogyasztókat céloztak, így e hírlevelek vizsgálata a jelen eljárás céljaira (és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörére tekintettel is) irreleváns.⁹²

V.2. Az eljárás alá vont álláspontja⁹³ a vizsgálati jelentést követően

70. A Wizz Air egyetért a vizsgálati jelentés azon indítványával, miszerint az eljárással érintett hírlevelek tekintetében annak megállapítása szükséges, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem volt jogszabálysértő. Mindazonáltal a Wizz Air ebben a körben szintén elfogadhatónak tartja az eljárás megszüntetését a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 60/A. § b) pontja alapján.
71. A Wizz Air a Vizsgálati Jelentésben megjelölt bizonyítékokat és a feltárt tényállást nem vitatta, azt kiegészíteni nem kívánta, felhívta a figyelmet, hogy a bizonyítékok összegyűjtéséhez és a tényállás pontos megállapításához álláspontja szerint nagyban hozzájárultak a részben a vizsgálói kérdésekre, részben önkéntesen tett részletes tényfeltáró nyilatkozatai.
72. Mindazonáltal a Wizz Air vitatta a Vizsgálati Jelentés azon megállapítását, hogy a Wizz Air „valótlan információt”⁹⁴ közölt volna a fogyasztókkal, és hogy azok a fogyasztók, akik a 10%-os visszatérítés ígéretét észlelték egyes touchpointokon 2019. április 11-ét követően „ténylegesen csupán a szállásfoglalás értéke 5%-ának megfelelő összegű Wizz-kreditet kaptak”⁹⁵.
73. Kiemelte, hogy az eljárás kezdetétől fogva elismerte, hogy bizonyos touchpoint-ok egyidejű frissítésére (2019. április 11-ei dátummal) egy sajnálatos informatikai hiba folytán nem került sor. Ennek az **informatikai hibának** köszönhetően az alábbi touchpoint-okon 10%-os mértékű Wizz-kredit jóváírás ígéretével találkozhattak a fogyasztók
- Wizz Air mobil applikációs touchpointon 21 napig;
 - Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló e-mailben 78 napig;
 - Wizz Air sikeres fizetési oldal és a Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalon 90 napig, míg minden további touchpoint-on ebben az időszakban 5%-os mértékű visszatérítés volt látható.
74. Azt is rögzítette korábban a Wizz Air, hogy a frissítések időbeli eltolódását amiatt tekintette sajnálatosnak, mivel a Wizz Air üzleti döntése szerint **2019. április 11-étől** valamennyi touchpoint esetében 5%-os mértékű visszatérítésnek kellett volna szerepelnie. Azonban **egy rövid ideig bizonyos touchpoint-ok esetében továbbra is 10%-os mértékű visszatérítés ígéretével találkoztak a fogyasztók.**
75. Álláspontja továbbra is változatlan abban a tekintetben, hogy a fent bemutatott **informatikai hiba nem tévesztette meg a fogyasztókat.** Ugyanis véleménye szerint az informatikai

⁹¹ VJ/31-27/2019. 1. pont

⁹² VJ/31-27/2019. 1. pont

⁹³ VJ/31-39/2019.

⁹⁴ Vizsgálati Jelentés, 140. bekezdés

⁹⁵ Vizsgálati Jelentés, 131. bekezdés

hibával érintett fogyasztókat (akik tehát a 10%-os visszatérítés ígéretével találkoztak) a Wizz Air a saját rendszereiben - azok korlátaihoz képest a legteljesebb mértékben⁹⁶ - azonosította és e fogyasztók számára **olyan mértékű Wizz-kredit jóváírást teljesített önkéntesen, még a jelen eljárás megindítását megelőzően, amelyet az érintett fogyasztók a jelen eljárással érintett touchpoint-ok láttán elvárhattak.** A jelen eljárással érintett touchpointok-on feltüntetett visszatérítés mértéke (10%) tehát megegyezett az érintett fogyasztók számára végső soron teljesített visszatérítés mértékével (5% + 5%).

76. Előadása szerint a Vizsgálati Jelentés **tévesen értékelte**⁹⁷ a „mentesítés” körében azt a magatartását, hogy az informatikai hibával érintett fogyasztókat azonosította és részükre a további 5%-os visszatérítést biztosította. Másrészt alaptalanul rója fel, hogy az „informatikai hibának nevezett anomáliát” nem hátrította el és haladéktalanul nem intézkedett a megfelelő frissítés érdekében⁹⁸. A Vizsgálati Jelentéssel ellentétben álláspontja szerint :
- i. egyrészt nem a „mentesítés” körében hivatkozott arra, hogy azonosította az informatikai hibával érintett fogyasztókat és számukra olyan összegű visszatérítést biztosított, amelyet ezek a fogyasztók az érzékelt kereskedelmi kommunikáció alapján elvárhattak, hanem annak kapcsán hozta fel ezt a körülményt, hogy **a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikáció nem tartalmazott valótlán ígéretet**, ezáltal nem is lehetett megtévesztő;
 - ii. továbbá, bár tény, hogy nem észlelte azonnal az informatikai hibát, de nem „ült tétlenül” abban az értelemben, hogy **igyekezett minden lehetséges módon eleget tenni a fogyasztói várakozásnak**, amely a fogyasztókban az informatikai hibával érintett touchpointok láttán kialakulhatott: mindösszesen 10%-os visszatérítést biztosítani az érintettként azonosított fogyasztóknak. A Wizz Air a vizsgálati szakban megfelelő bizonyítékokat csatolt arra vonatkozóan, hogy a Wizz Airnak ez a törekvése eredményes volt.
77. Előadta, hogy a vizsgálati szakban is hangsúlyozta, hogy a Wizz-kredit teljes összege (10%) jóváírásának időzítésére, valamint **ütemezésére vonatkozóan a Wizz Air nem tett vállalást.** Mindössze azt a kötelezettséget vállalta, hogy a feltételeknek megfelelő szállásfoglalások után meghatározott mértékű (Wizz-kredit formájában történő) visszatérítésben részesíti a fogyasztókat.
78. Meglátása szerint szintén lényeges, hogy a **visszatérítés ütemezésére vonatkozó várakozásuk a fogyasztóknak nem lehetett** a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alapján, különösen amiatt, mert arra reklámállítást nem vonatkozott. **Így véleménye szerint megállapítható, hogy a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációnak a fogyasztói üzenete nem tartalmazott semmilyen részletet a visszatérítés ütemezése kapcsán.**
79. Lényeges, hogy a Vizsgálati Jelentésben megállapított fogyasztói üzenetben⁹⁹ sem szerepel olyan megállapítás, hogy a fogyasztók valamilyen határidőn belül, esetlegesen egy vagy több részletben várhatták volna a visszatérítést. Tehát **ebben a tekintetben véleménye szerint az álláspontja a Vizsgálati Jelentéssel egybevág: a fogyasztói üzenetnek nem volt része a visszatérítés várható ütemezése.**
80. A jelen eljárással érintett touchpoint-okon megjelenített kereskedelmi kommunikációból tehát sem az egyösszegű, sem az azonnali visszatérítés nem következett, ezzel ellentétes megállapítást a Vizsgálati Jelentés sem tett. Így pedig az általa a vizsgálat számára

⁹⁶ A Wizz Air megjegyezte, hogy a Wizz mobil applikáción kívül valamennyi, jelen eljárással érintett touchpoint tekintetében nyomon tudja követni a foglalásokat a Booking.com-tól érkező adatszolgáltatás és a saját rendszereiből kinyert információk alapján. A mobil applikációval érintett időszak rövidegére (21 nap), valamint a touchpoint-ra való kattintások alacsony számára tekintettel azonban a mobil applikációval érintett fogyasztók száma nagy valószínűséggel elhanyagolható.

⁹⁷ Vizsgálati Jelentés, 155. bekezdés

⁹⁸ Vizsgálati Jelentés, 132. bekezdés

⁹⁹ Vizsgálati Jelentés, 131. bekezdés

rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján megállapíthatóan, **a kereskedelmi kommunikációiban tett vállalását teljesítette** (vagyis, hogy a feltételeknek megfelelő szállásfoglalások után a touchpoint-okon megjelenített mértékű visszatérítést teljesít) a fentiek szerint **a 10%-os visszatérítést észlelő fogyasztók esetében két részletben, egymást rövid idővel követő visszatérítéseket foganatosított.**

81. Így álláspontja szerint az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást a jelen eljárás tárgyát képező magatartásával nem valósította meg, hiszen a jelen eljárással érintett touchpoint-okon megjelenített visszatérítés mértéke megegyezett az érintett fogyasztók részére történő visszatérítések mértékével. Az informatikai hibával nem érintett touchpoint-okhoz képest csupán annyi eltérés történt a vizsgált kereskedelmi kommunikációban tett vállalás teljesítése tekintetében, hogy ezen utóbbi esetekben az ígért visszatérítés két részletben érkezett meg a fogyasztók Wizz számlájára, egymást röviddel követő időpontokban.
82. Előadása szerint (tudván, hogy a Wizz Airtól erre kifejezett ígéretet nem kaptak) a fogyasztóknak nem lehet „**alanyi joguk**” arra, hogy összegű jóváírást kapjanak. Másként fogalmazva **a fogyasztók az összegű kreditjováírást erre vonatkozó kifejezett reklámállítás nélkül nem várhatták el**, hiszen
- i. általános polgári jogi szabályok alapján (vö. új Ptk. 6:135 §) osztható szolgáltatások esetén a részteljesítést is el kell fogadnia a jogosultnak. Márpedig a kreditjováírás, a pénzszolgáltatáshoz hasonlatosan, kétség kívül osztható szolgáltatás; továbbá
 - ii. a két részletben való teljesítés (5% + 5%) nem is lehet sérelmes a fogyasztó számára, hiszen a két részlet külön-külön is teljes mértéken felhasználható a repülőjegy foglalása során: a fogyasztók saját belátásuk szerint dönthetnek bármikor, bármilyen részben a Wizz számlájukon elérhető Wizz-kredit felhasználásról. A két részlet külön-külön történő jóváírása esetén pedig a maximális felhasználási idő számítása is külön-külön kezdődik el jóváírásonként, így ebben a tekintetben sem éri hátrány a fogyasztókat.
83. Továbbá álláspontja szerint (tudván, hogy a Wizz Airtól erre kifejezett ígéretet nem kaptak) **a fogyasztók nem várhatják el az azonnali kreditjováírást sem**, hiszen
- i. az elszállásolási szolgáltatások igénybevétele időben akár jelentősen eltolódhatott a jelen esetekben a szállásfoglalások időpontjától. A fogyasztókban ilyen körülmények között fel sem merülhet várakozás a visszatérítés azonnali jellege kapcsán (erre vonatkozó kifejezett reklámállítás hiányában); továbbá
 - ii. véleménye szerint a fogyasztók megkapták a teljes visszatérítést olyan határidővel, ahogyan ésszerűen arra számíthattak. Ezzel ellentétes következtetés az ügy irataiból nem vonható le, továbbá ilyen a Vizsgálati Jelentésben sem fogalmazódott meg.
84. Összegzése szerint megállapítható, hogy a jelen eljárással érintett touchpoint-okon megjelenített kereskedelmi kommunikáció valótlan információt nem tartalmazott, ugyanis az érintett kereskedelmi kommunikációban foglalt vállalását megfelelően teljesítette, azaz a feltételeknek megfelelő szállásfoglalások után a touchpoint-okon megjelenített (azaz az érintett fogyasztók által feltehetően érzékelt) mértékű visszatérítést bocsátott az érintett fogyasztók rendelkezésére. Ebből következően a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdését és 6. § (1) bekezdés c) pontját.
85. A fenti indokokra tekintettel véleménye szerint megállapítható, hogy a Vizsgálati Jelentésben kifogásolt kereskedelmi gyakorlat nem minősül jogszálysértőnek.
86. Erre az álláspontjára figyelemmel kérte, hogy az eljáró versenytanács a vele szemben folyamatban lévő eljárást a Tpvt. 60/A. § b) pontja alapján szüntesse meg, vagy a Tpvt. 76. § (1) bekezdés o) pontja alapján állapítsa meg, hogy a Vizsgálati Jelentésben meghatározott magatartások nem minősülnek jogsértőnek, azaz nem sértik az Fttv. 3. § (1) bekezdését és a 6. § (1) bekezdés c) pontját.

V.3. Az eljárás alá vont álláspontja¹⁰⁰ az előzetes álláspontot¹⁰¹ követően

87. A Wizz Air előadta, hogy az eljárásban, különösen is a 2020. március 26-ai keltű önkéntes adatszolgáltatásában és a vizsgálati jelentésre tett észrevételeiben is részletesen és egységes szerkezetben kifejtette jogi álláspontját a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett kereskedelmi kommunikáció kapcsán. Az előzetes álláspontra vonatkozó észrevételeiként – különös tekintettel arra is, hogy az eljáró versenytanács bírságot nem tervezett kiszabni – az eljárás korábbi szakaszaiban tett nyilatkozatait tartja fenn változatlanul. További észrevételt az előzetes álláspontra nem kívánt tenni, tárgyalás tartását nem kérte.

VI.

Jogszabályi háttér

VI.1. Fttv. hatálya és vonatkozó rendelkezései

88. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
89. Az Fttv. 2. §
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, hogy 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 alapján *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,
 - e) pontja értelmében *kereskedelmi kommunikáció* a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő *információközlés*, függetlenül annak megjelenési módjától,
 - h) pontja szerint *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.
90. Az Fttv. 3. § (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. §).
91. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
92. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi

¹⁰⁰ VJ/31-42/2019.

¹⁰¹ VJ/31-40/2019.

körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.

93. Az Fttv. 9. § (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. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
94. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
95. Az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével irányadó szempont: 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.

VI.2. Eljárási kérdések

96. Az Fttv. 14. §-a kimondja, hogy 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.
97. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tptv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
98. A Tptv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra az e törvényben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt e törvény kifejezetten előírja.
99. A Tptv. 45. §-a alapján a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.
100. Az eljáró versenytanács határozatában a Tptv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét.

VII. Jogi értékelés

VII.1. Hatály

101. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.

VII.2. Hatáskör, illetékesség

102. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
103. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtségére, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközeinek

jellegére, azon belül is a Wizz Air honlapjának jelentős látogatottságára. A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll továbbá a Wizz Air 2019-ben realizált nettó árbevételének nagyságára tekintettel is. Így az eljárás az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontja alapján is a GVH hatáskörébe tartozik.

104.A GVH illetékességét a Tpvt. 45. §-a állapítja meg.

VII.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

105.Az Fttv. 9. § (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.

106.Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel a következőkre.

107.Az eljárás alá vont jutalékban részesült a Booking.com-tól a touchpointokon keresztül megtett foglalások után. Erre tekintettel megállapítható, hogy az eljárás alá vontnak árbevétele származott a kereskedelmi gyakorlatból.

108.A 10%-os mértékű visszatérítésről szóló tájékoztatás a Wizz Air által kialakított és működtetett touchpointokon jelent meg, vagyis a kommunikációt a Wizz Air tette közzé és annak módosítása is a Wizz Air érdekkörében állt.

109.Az érintett szolgáltatás igénybevételének ösztönzése, népszerűsítése közvetlenül az eljárás alá vont érdekében állt, hiszen a visszatérítés Wizz-kredit pontok formájában kerül jóváírásra, amelyeket a fogyasztók a Wizz Air termékeinek és szolgáltatásainak megvásárlása során tudnak felhasználni.

VII.4. A vizsgált magatartás értékelése

110.Az alábbiakban értékelésre kerül, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a Wizz-kredit visszatérítés, mint különleges árkedvezmény mértéke vonatkozásában alkalmazott kereskedelmi gyakorlata alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg mindaddig, amíg a Wizz Air az alkalmazott kommunikációs eszközein nem a tényleges visszatérítési mértéket – azaz 10% helyett 5%-ot – kommunikálta.

VII.4.1. Az érintett fogyasztói célcsoport

111.Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik a Wizz Air honlapján keresztül a www.booking.com honlapon bonyolítottak szállásfoglalást, vagy ezt fontolgatták. Az érintett fogyasztók lehetnek a Wizz Air új és már meglévő ügyfelei is.

112.Az eljáró versenytanács kiemeli a Wizz Air azon nyilatkozatát, miszerint a fogyasztók (utasok) körén belül megkülönböztethető egy árérzékeny csoport.

113.Az eljáró versenytanács álláspontja szerint e nyilatkozat alapján megállapítható, hogy a Wizz Air számára is ismert tény volt a vizsgálatlal érintett időszakban és a piaci jelenlétével kapcsolatos nyilatkozatai alapján feltehetően azt megelőzően is, hogy bizonyos fogyasztók árvezérelt választás alapján döntenek.

114.Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

VII.4.2. A kommunikáció üzenete

115. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Wizz Air nyilatkozata szerinti informatikai hibával érintett touchpointokon (a Wizz Air mobil applikációban, a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló emailben, a Wizz Air sikeres fizetési oldalán és a Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalán) megjelent kommunikáció egyértelműen azt üzenete a fogyasztónak, hogy a www.booking.com honlapon bonyolított szállásfoglalások esetén a számára Wizz-kredit pontok formájában ígért visszatérítés a foglalás értékének 10%-a. Az eljáró versenytanács szerint a tájékoztatás üzenete ellentmondott a valóságnak, mert az érintett touchpointok korrigáló frissítéséig terjedő időszakban ténylegesen csupán a szállásfoglalás értéke 5%-ának megfelelő összegű Wizz-kreditet kaptak a fogyasztók.
116. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont kiküszöbölhette volna az általa informatikai hibának nevezett anomáliát, ha az e hibával érintett touchpointok mindegyikét azonos időpontban, 2019. április 11-én frissíti.

VII.4.3. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

117. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói 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. 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.¹⁰²
118. Jelen eljárásban a fogyasztó ügyleti döntése az, hogy igénybe veszi-e a 10%-os mértékű Wizz-kredit visszatérítéssel népszerűsített szállásfoglalás szolgáltatást, illetve azt mérlegeli, fontolgatja-e.
119. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint alkalmas az ügyleti döntés befolyásolására a Wizz-kredit visszatérítés, mint kedvezmény mértékére vonatkozó tájékoztatás.
120. Az ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztók – különösen a Wizz Air által is elismerten árérzékeny fogyasztók – az eljáró versenytanács álláspontja szerint tisztában vannak azzal, hogy Wizz-kreditjeiket beválthatják Wizz Air repülőjegyre, vagy a Wizz Air más szolgáltatásának vásárlásakor, ezzel csökkentve jövőbeli utazásuk pénzben kifejezett költségét. A fogyasztók tehát tisztában vannak a Wizz-kredit promóció működésével, és így azzal is, hogy számukra pénzügyi előnnyel jár, ha minél több Wizz-kredittel rendelkeznek, és ennek érdekében előnyösebb számukra, ha a Wizz Air felületein keresztül bonyolítják le a szállásfoglalást, ahelyett hogy elkülönült tranzakció keretében látogatnának el a www.booking.com oldalára a szállásfoglalás érdekében.
121. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint e fogyasztói magatartással hozható összefüggésbe az eljárás alá vont azon nyilatkozata is, miszerint a Wizz-kredit promóciót a fogyasztói hűség fokozása érdekében vezette be. Erre tekintettel az eljáró versenytanács szerint megállapítható, hogy a Wizz Air érdekében állt a fogyasztókat arra ösztönözni, hogy Wizz-krediteket gyűjtsenek, melyeket majd kizárólag – az eljárás alá vontnak további bevételt eredményező – Wizz-szolgáltatások igénybevétele során használhatnak fel.
122. Az eljáró versenytanács véleménye szerint a fentiekre tekintettel a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására alkalmas az, hogy a valódi 5%-os mérték helyett annak kétszeresét, 10% Wizz-kredit visszatérítést ígért számukra az eljárás alá vont az érintett touchpointokon.

¹⁰² A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv-vel, Grt-vel és a Tpvvt III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (a továbbiakban: Elvi jelentőségű döntések), I.2.2. pont

VII.4.4. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerinti értékelés

123. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlat tanúsítása során szükséges annak értékelése, hogy az
- valótlan információt tartalmaz-e, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít-e meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót
 - az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében,
 - és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
124. Az eljárás alá vont maga is elismerte nyilatkozataiban, hogy a 2019. április 11-étől az érintett touchpointok korrigáló frissítéséig terjedő időszakban 5%-os Wizz-kredit visszatérítés helyett 10%-os visszatérítés üzenete jelent meg a fogyasztók számára.
125. Az érintett Wizz-kredit visszatérítés az eljáró versenytanács álláspontja szerint különleges árkedvezménynek tekinthető, mivel – a fentebb kifejtettek szerint – a fogyasztók a Wizz-kreditjeiket a Wizz Air szolgáltatásának vásárlásakor beválthatják, ezzel csökkentve jövőbeli utazásuk pénzben kifejezett költségét.
126. A hivatkozott valótlan tartalmú kereskedelmi kommunikáció alkalmas a fogyasztók megtévesztésére a fent kifejtett fogyasztói érzékenységre és az abból fakadó fogyasztói magatartásra tekintettel, akik számára pénzügyi előnnyel jár, ha a Wizz Air felületein keresztül bonyolítják le a www.booking.com-os szállásfoglalást is.

VII.4.5. Az eljárás alá vont védekezésére történő reagálás

127. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a 10%-os mértékű Wizz-kredit visszatérítést ígérő kommunikáció az utólagos kompenzációtól függetlenül alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére már a figyelmük felkeltésekor. Tekintettel arra, hogy a fogyasztók a vizsgált kereskedelmi kommunikáció alapján elvárhatták azt, hogy belátható időn belül és egyszerre egy összegben (seholy nem került közlésre az, hogy a visszatérítésre két összegben kerülne sor) kerüljön sor a 10%-os jóváírásra, azonban erre csak két részletben és a második 5%-os részletet illetően csak a fogyasztói panaszok és a GVH előtti eljárás¹⁰³ megindítása után került sor. Ráadásul maga az eljárás alá vont is úgy nyilatkozott, hogy nem jelenthető ki biztosan, hogy valamennyi érintett fogyasztó az ígért 10%-os jóváírást megkapta. Vélelmezhető az is, hogy ha a fogyasztók nem jelezték volna az 5%-os jóváírási különbözetet, akkor erre nem került volna sor, mivel a hibát a Wizz Air saját magától nem észlelte.
128. Annál is inkább, mert pl. [üzleti titok]
129. Tehát kifejezetten az állapítható meg, hogy a kereskedelmi kommunikációban szereplő 10%-os jóváírás helyett 5%-ot kívánt a Wizz Air megadni a foglalások után, és csak a további panaszok¹⁰⁴ és a GVH előtti eljárás hatására került sor az 5%-os különbözet jóváírására, azonban az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Wizz Air nem tudta igazolni azt, hogy valamennyi érintett fogyasztót kompenzált volna, illetve részben maga is elismeri, hogy – a beazonosíthatóság hiányára tekintettel – a kompenzáció nem feltétlenül volt teljes körű.
130. Végezetül az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy önmagában a fogyasztók utólagos kompenzálása nem mentesíti az eljárás alá vontat az Fttv. szerinti felelősség alól, ugyanis ha bármely vállalkozás a fogyasztók utólagos kompenzálása után teljes mértékben mentesülne a felelősségre vonás alól, akkor a további jogsértések megvalósításától nem volna semmilyen visszatartó ereje a versenyjogi eljárásnak; a jogszabálysértést újra elkövethetnék mondván legfeljebb majd utólagosan kompenzáljuk a fogyasztókat.

¹⁰³ B/429/2019.

¹⁰⁴ VJ/31-21/2019.

VIII. Jogkövetkezmények

131. Az eljáró versenytanács szerint az előzőekben kifejtettekre tekintettel meg kívánja állapítani, hogy az eljárás alá vont vállalkozás megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor

- a Wizz Air mobil applikációban 2019. április 11. és 2019. május 2. között,
- a Wizz-kredit feltöltés tényéről szóló e-mailben 2019. április 11. és 2019. június 28. között,
- a Wizz Air sikeres fizetési aloldalán és Wizz Air foglalási visszaigazoló oldalán 2019. április 11. és 2019. július 10. között

a Wizz Air felületein keresztül a www.booking.com oldalon történő szállásfoglalás után a szállásfoglalás értéke 10%-ának megfelelő Wizz-kredit visszatérítést hirdetett, mivel annak mértéke a fenti időszakban valójában 5% volt. E kereskedelmi gyakorlata révén így az eljárás alá vont valótlan információkat tett közzé a Wizz-kredittel, mint elérhető kedvezménnyel kapcsolatban, és ezáltal alkalmas volt a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíteni, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

132. Az eljáró versenytanács szerint a Wizz Air a fenti kereskedelmi kommunikációs eszközökön tanúsított magatartásával megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerinti tényállást és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, így az eljáró versenytanács a Tptv. 76. § (1) bekezdésének k) pontja alapján megállapítja a Wizz Air jogsértését.

133. Az eljáró versenytanács azonban a jogsértés megállapítása mellett egyéb szankciót nem kívánt alkalmazni tekintettel arra, hogy a jogsértést egy informatikai beállítási hiba okozta, ennek tényét (és így tényállás alapját) pedig a Wizz Air elismerte és a rendelkezésre álló iratok alapján mindent megtett annak érdekében, hogy a fogyasztókat teljes körűen kompenzálja.

134. Továbbá az eljáró versenytanács azért is eltekint a bírság kiszabásától, mert a jogsértőnek talált kommunikációk által elért fogyasztók száma és a jogsértés jellegére tekintettel az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a jogsértés súlya nem indokolja bírság kiszabását.

IX. Egyéb kérdések

135. A Tptv. 80/I. § szerint a jogorvoslatra az e fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

136. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre indul jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.

137. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.

138. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.

139. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.

Budapest, 2020. július 23.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag

dr. Kőhalmi Attila s.k.
előadó versenytanács tag

Váczi Nóra s.k.
versenytanács tag