



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/03490-12/2025

Tárgy: fogyasztóvédelmi bírságot és
kötelezést alkalmazó határozat

Ügyintéző:

Ügyfél: Wizz Air Hungary Zrt.; xy
(Kérelmező)

Telefon:

E-mail:

Modulszám: xy

H A T Á R O Z A T

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Főosztály) a **Wizz Air Hungary Zrt.** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.; adószám: 26648525-2-44; cégjegyzékszám: 01-10-140174; a továbbiakban: Társaság) terhére

6.000.000,-Ft, azaz hatmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Ezen túlmenően a Társaságot

k ö t e l e z i

- arra, hogy tegyen eleget válaszadási kötelezettségének a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A § (6) bekezdése alapján, xy által 2025. március 1-jén, valamint 2025. március 10-én megküldött panaszai vonatkozásában, továbbá
- arra, hogy a jövőben, minden írásbeli panasz esetében 30 napon belül írásban, érdeemben, igazolható módon tegyen eleget válaszadási kötelezettségének az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a Fogyasztóvédelmi Főosztályt a határozat véglegessé válását követő 30 napon belül értesítse.

A bírságot az **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Magyar Államkincstárnál** vezetett **10032000-00006470-09060015** számú számlájára átutalással köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „*Főváros Budapest*” és „*Fogyasztóvédelmi bírság*” szöveget.

A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a késedelem időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék, adók módjára behajtandó köztartozás.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv az adóssal szemben eljárásí bírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárásí bírságot kiszabó végzésben megállapított határidő alatt sem teljesítette a kötelezettségét, az eljárásí bírság egy alkalommal ismételtén kiszabható. A végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt az adós költségére és veszélyére - akár hivatásos állományú tagjának intézkedésével vagy kényszerítő eszköz alkalmazásával - elvégzi, ha az adós az ismételtén kiszabott eljárásí bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárása során eljárásí költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

Jelen határozat a közléssel válik véglegessé, ellene a Fővárosi Törvényszékhez címzett közigazgatási jogvita eldöntése iránti kérelmet lehet előterjesztetni keresetlevél benyújtásával. A keresetlevelet az elsőfokú közigazgatási döntést hozó szervnél [Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.)] a felülvizsgálni kért döntés kézhezvételétől számított **30 napon belül** kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására nincs halasztó hatálya, de a felperes a halasztó hatály elrendelését azonnali jogvédelem iránti kérelemben kérheti a bíróságtól.

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: DÁP tv.) 19. §-a alapján jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet a keresetlevelet a <https://epapir.gov.hu> oldalon található e-Papír szolgáltatás igénybevételével tudja előterjesztetni.

A jogi képviselővel eljáró fél, valamint a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet köteles az elektronikus kapcsolattartásra. A Fogyasztóvédelmi Főosztály KRID száma: 659510135, hivatali kapujának elnevezése: BUKTHIR.

A jogi képviselő nélkül eljáró felperes a keresetlevelet jogszabályban meghatározott nyomtatványon is előterjesztheti (<https://birosag.hu/ugyfeleknek/nyomtatvanyok/eljarasok-nyomtatvanyai/nyomtatvanyok-jogi-kepviselo-nelkul-eljaro-szemelyek-reszere/az-eljarast-megindito-nyomtatvanyok>).

A keresetlevél tartalmi követelményeit a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 37. §-a, míg a benyújtására vonatkozó szabályokat a Kp. 39. §-a tartalmazza.

A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per és egyéb közigazgatási **bíróági eljárás illetéke 30 000 forint.** A bíróági eljárásí illetéket – a technikai feltételek megléte esetén – elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül kell megfizetni, kivéve, ha jogszabály más fizetési módot is megenged, vagy ha az illeték viseléséről a bíróság az eljárást befejező határozatában dönt.

Az illetékfeljegyzési joggal érintett, meg nem fizetett bíróági eljárásí illetéket a bíróság külön felhívására, az abban meghatározottak szerint kell megfizetni.

Nem kötelezhető illeték fizetésére az, aki a külön jogszabály szerint költségmentességet, vagy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) szerint illetékmentességet élvez. A személyes illetékmentesség a fél jogutódjára nem terjed ki.

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A felet – ideértve a beavatkozót és az érdekeltet is – illetékfeljegyzési jog illeti meg a közigazgatási bírósági eljárásban, kivéve a közszolgálati jogviszonnyal kapcsolatos pert és a szerződő fél által indított közigazgatási szerződéssel kapcsolatos pert.

INDOKOLÁS

Eljárási cselekmények

xy (továbbiakban: Kérelmező) kérelmet nyújtott be a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a Wizz Air Hungary Zrt. (a továbbiakban: Társaság) kereskedelmi tevékenységével kapcsolatban.

A Kérelmező által előadásra került, hogy repülőjegyekkel rendelkeztek a Társaság 2025. február 17-ei, Budapest – Jeddah útvonalon közlekedő járatára. Mivel többszöri próbálkozást követően sem sikerült a Kérelmezőnek elvégezni az online utasfelvételt, így a repülőtéren kellett elvégezni a műveletet, melyért a Társaság díjat számított fel. A Kérelmező szeretné, ha a Társaság visszatérítené az utólag kifizetett büntetést a részére, mert – állítása szerint – azt jogtalanul számította fel a vállalkozás.

Fentiek vonatkozásában a Kérelmező 2025. március 1-jén panaszt nyújtott be a Társasághoz, melyet az info@wizzair.com e-mail címre küldött meg a **xy címről. Miután nem kapott választ, így újabb megkereséssel élt 2025. március 10-én is a Társaság irányába.**

A Kérelmező által előadásra került, hogy 30 nap elteltével sem kapott választ a Társaságtól a panaszára.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály **2025. április 15.** napján kelt végzésével értesítette az ügyfeleket a közigazgatási hatósági eljárás kérelemre történő megindulásáról, az ügyintézési határidőről, és az ügyféli jogokról, majd a tényállás tisztázása céljából adatszolgáltatásra hívta fel a Társaságot az alábbiak szerint.

A szükséges dokumentumok bemutatása mellett 15 napon belül szolgáltatson adatot arra vonatkozóan, hogy:

Nyilatkozzon arról, hogy mikor és milyen módon tett eleget válaszádsi kötelezettségének, xy (a továbbiakban: Kérelmező) 2025. március 1-jei és március 10-ei panaszai kapcsán!

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság 2025. május 5-én megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben többek között az alábbiak kerültek előadásra:

„A Társaság előadja a tisztelt Hatóságnak, hogy az info@wizzair-com e-mail címre beérkezett panaszok manuálisan kerülnek adminisztrálásra a panaszkezelési rendszerben, mivel nem ez a Társaság elsődleges panaszkezelési felülete.

Az ezen e-maileket kezelő Osztálytól kapott információk alapján a Kérelmező által megküldött e-mailek technikai probléma miatt nem kerültek regisztrálásra a panaszkezelési rendszerben, ezért nem kerültek eddig megválaszolásra.

A megküldött panaszok 2025. május 5-én felvitelre kerültek az alábbi azonosítók (UID) alatt:

Március 1. - 6934CD1F

Március 10. - C16F0F40

Annak érdekében, hogy elkerülje a duplikációt, a Társaság Ügyintézője összevonta a két panaszt és a kérelmet a 6934CD1F UID-vel rendelkező panasz alatt kezeli.

A Társaság Ügyintézője ugyanezen a napon felvette a kapcsolatot a Kérelmezővel.”

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.huHonlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

A Társaság által becsatolásra kerültek a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumok.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a fentiek alapján az alábbi tényállást állapította meg:

A rendelkezésre bocsátott információk alapján megállapítást nyert, hogy a Társaság, a Kérelmező 2025. március 1-jei és 2025. március 10-ei panaszait nem válaszolta meg 30 napon belül. A Fogyasztóvédelmi Főosztály által megküldött eljárás megindulásáról szóló értesítést követően, a két panaszt összevonta az ügykezelő, majd 2025. május 5-én felvette a kapcsolatot a Kérelmezővel az ügy tisztázása érdekében. A panasz érdemi elbírálását és megválaszolását a határozat meghozataláig nem igazolta a Társaság.

Fenti tényállás alapján megállapítható, hogy a Társaság megsértette az Fgytv. 17/A § (6) bekezdésében foglalt kötelezettségét, mivel nem tett eleget határidőben érddemi válaszadási kötelezettségének.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a feltárt tényállás alapján megállapította, hogy a Társaság megsértette

- az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében

foglaltakat.

Záró rendelkezések:

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (4) bekezdése, valamint az Ákr. 135. § alapján határoztam meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály meghatározott cselekmény végrehajtásának elmulasztása esetén irányadó jogkövetkezményeket az Ákr. 132. §-a, valamint az adóhatóság által fogyanatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 122-125. §-ai alapján határozta meg.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban és a 4. § (2) bekezdésében biztosított hatáskörömben és illetékességem alapján eljárva hozta meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, valamint a 114. § (1) bekezdése szabályozza.

A határozat elleni bírósági jogorvoslati illeték mértékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdése, megfizetésének módjáról a 74. § (1) bekezdése, míg az illetékmentességről az Itv. 56. §(1) bekezdése, az illetékfeljegyzési jogról az Itv. 62. § (1) bekezdésének h) pontja rendelkezik.

Budapest, dátum az elektronikus aláírás szerint

dr. Sára Botond főispán megbízásából

xy
főosztályvezető

A döntésről értesül:

- 1.) Wizz Air Hungary Zrt. (cégkapun)
- 2.) yx (postai úton)
- 3.) Irattár

Végleges: 2025. május 23.

Fogyasztóvédelmi Főosztály
1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/B.– Telefon: +36 (1) 450-2598
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.huHonlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>
Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135