



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/03412-9/2026
Tárgy: fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyintéző:
Ügyfél: Wizz Air Hungary Zrt.; xy
(Kérelmező)
Telefon:
Modulszám: xy
E-mail:

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 a jövőben, minden írásbeli panasz esetében 30 napon belül írásban, érdemben, igazolható módon tegyen eleget válaszási 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.

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 eljárásbírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárásbírságot kiszabó végzésben megállapított

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

határidő alatt sem teljesítette a kötelezettségét, az eljárási bírság egy alkalommal ismételten 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 ismételten kiszabott eljárási bírság ellenére sem teljesítette a meghatározott cselekményt, vagy a meghatározott cselekmény végrehajtása nem tűr halasztást.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály eljárása során eljárási 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 előterjeszteni 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 előterjeszteni.

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 természetes személy a keresetlevelet járási (fővárosi kerületi) hivatal vagy kormányhivatal eljárásában hozott közigazgatási cselekmény esetén kormányablaknál is benyújthatja, vagy a lakóhelye, munkahelye szerinti járásbíróságon a bíróság elnöke által jogszabályban foglaltak szerint erre a célra meghatározott ügyfélfogadási időben szóban előadhatja, amelyet a bíróság jegyzőkönyvben vagy az erre rendszeresített nyomtatványon rögzít.

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 **bírósági eljárás illetéke 30 000 forint.** SA bírósági eljárási 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 bírósági eljárási 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.

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

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

Eljárási cselekmények

xy (foglalási szám: 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 által üzemeltetett 2026. január 20-ai, Marrakes – Budapest útvonalon közlekedő járatra, melyhez automatikus utas-felvételt is vásároltak.

A szolgáltatás megvásárlásakor azt a tájékoztatást kapták az utasok, hogy mivel automatikus utas-felvételt vásároltak, így nem kell elvégezniük az internetes utas-felvételt. A beszállókártyát 50 órával az utazást megelőzően kapják meg.

Tekintettel arra, hogy az utazás előtt megígért időben nem kaptak tájékoztatást az utas-felvételről, így a 24 órás chat szolgáltatás segítségével szeretnék volna tisztázni a helyzetet az utasok. Mivel azonban a chat szolgáltatás sem működött, így 2026. január 18-án panaszt nyújtott be a Kérelmező (reklamáció száma: 24d31376) a fentiekkel kapcsolatban.

Tekintettel azonban arra, hogy nem történt érdemi előrelépés az ügyben és választ sem kapott a Kérelmező, így elvégezte manuálisan az utas-felvételt, melyért külön fizetnie kellett.

Fentiek vonatkozásában több alkalommal is panaszt nyújtott be a Kérelmező a Társasághoz, azonban érdemi választ egyetlen alkalommal sem kapott jelen kérelme benyújtásáig.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály **2026. március 17.** 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 alábbiakra vonatkozóan:

Nyilatkozzon arról, hogy mikor és milyen módon tett eleget válaszádsi kötelezettségének, xy (foglalási szám: xy; továbbiakban: Kérelmező) automatikus utas-felvétellel és chat szolgáltatással kapcsolatos panaszai kapcsán!

Küldje meg a Kérelmező által megküldött összes panaszlevelet, valamint az arra megküldött válaszokat.

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság határidő-hosszabításra vonatkozó kérelmet nyújtott be, majd 2026. április 22-én megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben többek között az alábbiak kerültek előadásra:

„A Társaság tájékoztatja a tisztelt Hatóságot, hogy a Társaság panaszkezelési rendszerében rendelkezésre álló információk alapján a Kérelmező automatikus utasfelvétellel és chat szolgáltatással kapcsolatos panaszai az alábbiak:

- 24d31376 számú, 2026. január 18. napján beérkezett panasz, melyben a Kérelmező előadja, hogy az általa előre megvásárolt automatikus utasfelvétel szolgáltatás nem működött.

- f3299182 számú, 2026. január 22. napján beérkezett panasz, amelyben a Kérelmező az előző panaszában foglaltakat ismételtelen előadja.

A fent nevezett panaszok a Társaság panaszkezelési rendszerében összevonásra kerültek.

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 fenti panaszok a Társaság panaszkezelési rendszerében összevonásra kerültek. Az ezen panaszokkal összefüggésben a Társaság ügyintézője által küldött válaszokat az **M/1.** számú melléklet tartalmazza.

- 153d6856 számú, 2026. február 12. napján beérkezett panasz. Ezen panasz teljes körű megválaszolása érdekében a Társaság ügykezelő munkatársai az informatikai csapat bevonásával jártak el. Az informatikai szakemberek a foglalási rendszerek megvizsgálása után megállapították, hogy az online utasfelvétel sikeresen megtörtént. A Kérelmező részére kiállított beszállókártya ideiglenes jellegű volt, tekintettel arra, hogy a RAK–BUD útvonalon az utasfelvétel során vízumellenőrzés szükséges. Amennyiben az utas nem rendelkezik érvényes vízummal, köteles a repülőtéri utasfelvételi pultnál jelentkezni. Az ideiglenes beszállókártya igazolja az online utasfelvétel sikeres megtörténtét, ugyanakkor a beszállókártya véglegesítéséhez – a szükséges dokumentumok ellenőrzése érdekében – személyes megjelenés szükséges.”

A Társaság által becsatolásra kerültek a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumok.

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

A Kérelmező a **24d31376** számú, **2026. január 18-ai** panaszában kifogásolta, hogy automatikus check-in szolgáltatást vásárolt, azonban a 2 nappal később induló járata kapcsán, még nem kapott beszállókártyát. A chat szolgáltatás nem üzemel. A kifizetett szolgáltatás nem működik, így magyarázatot, valamint pénzvisszatérítést kér.

Mivel a Kérelmező nem kapott választ problémájára, így az utazást követően **2026. január 22-én** az **f3299182** számon ismét panaszt nyújtott be, amely még részletesebben tartalmazta a felmerült kifogást.

A Társaság **2026. január 25-én** csupán annak kapcsán írt a Kérelmezőnek, hogy bekérje tőle a foglalási számát, melyre még aznap válaszolt a fogyasztó.

2026. január 27-én (tehát napokkal az utazást követően) a Társaság elnézést kért az automatikus utasfelvétellel kapcsolatos kellemetlenségért, majd javasolta, hogy amennyiben problémát tapasztal a Kérelmező, úgy éljen a reptéri utasfelvétel lehetőségével.

2026. február 7-én a Társaság arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy panaszai összevonásra kerültek és azokat együtt fogják vizsgálni.

2026. február 13-án a Kérelmező újabb panaszt nyújtott be a Társasághoz. Kifogásolta, hogy korábbi panaszaira nem kapott érdemi választ, azonban a rendszer lezártnak kezeli az ügyeket. Továbbra is kéri az ügy érdemi kivizsgálását.

A Társaság továbbra sem adott érdemi választ a Kérelmező eredeti panaszára. **2026. február 17-én** arról tájékoztatták a Kérelmezőt, hogy 2026. február 7-én már megválaszolták a levelét. A Kérelmező még aznap visszaválaszolt és tájékoztatta a Társaságot arról, hogy nem kapta meg az említett levelet és kéri annak megküldését a Társaságtól.

Ezt követően a Társaság **2026. április 15-én** küldte meg levelét a Kérelmezőnek, melyben a kivizsgálás eredményéről értesítették a fogyasztót.

A Kérelmező még aznap visszaválaszolt a Társaság levelére, melyben – többek között – arról nyújtott tájékoztatást, hogy a válaszban foglaltak nem helytállóak.

A rendelkezésre bocsátott információk alapján megállapítható, hogy a Társaság ugyan több levelet írt a Kérelmezőnek, azonban csupán jelen eljárás megindulását követően, csaknem 3 hónap elteltével 2026. április 15-én vizsgálta ki érdemben a Kérelmező panaszát és válaszolta azt meg. A Kérelmező ezen levél tartalmával sem ért egyet, az abban foglaltak – állítása szerint – nem helytállóak.

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

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

A főispán helyett eljáró dr. Mészár Erika főigazgató nevében és megbízásából:

xy
főosztályvezető
helyett

A döntésről értesül:

- 1.) Wizz Air Hungary Zrt. (cégkapun)
- 2.) xy (ügyfélkapun)
- 3.) Irattár

Végleges: 2026. május 19.