



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám: BP-2200/03465-11/2026 Tárgy: fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyintéző:
Telefon: Ügyfél: Wizz Air Hungary Zrt.; xy (Kérelmező)
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 a jövőben, minden írásbeli panasz esetében 30 napon belül írásban, érdemben, 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.

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 eljárási bírságot szabhat ki. Ha az adós az eljárási bírságot 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 járásbírószágon 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 **bírószági eljárás illetéke 30 000 forint.** A 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.hu Honlap: <https://kormanyhivatal.kh.gov.hu/kormanyhivatalok/budapest>

Hivatali kapu elnevezése: BUKTHIR; KRID szám: 659510135

Eljárási cselekmények

xy (WIZZ azonosító: 2128708171; 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 több szállást foglalt a Wizz Air és a Booking.com közös promóciójának keretében, melynek során jogosult lenne Wizz kreditet jóváírására az Általános Szerződési Feltételek szerint.

A Kérelmező nem kapta meg a krediteket, ezért több alkalommal is felvette a kapcsolatot a Társasággal és panaszt nyújtott be az ügy rendezése érdekében, azonban érdemi választ nem kapott, ügyét nem rendezték.

A Kérelmező álláspontja szerint a Társaság megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a promóció hirdetése és a tájékoztatás során.

A Kérelmező az alábbi időpontokban foglalt:

- 1. 2025. szeptember 8.** (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 18.; foglalási szám: 5562098596)
- 2. 2025. szeptember 8.** (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 13.; foglalási szám: 6955400161)
- 3. 2025. október 11.** (a kijelentkezés dátuma: 2025. november 22.; foglalási szám: 6521013127)

A Fogyasztóvédelmi Főosztály tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy nem rendelkezik hatáskörrel arra, hogy a Társaságot kötelezze a pontok jóváírására.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály **2026. április 14.** 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 8 napon belül szolgáltatson adatot alábbiakra vonatkozóan:

1. Nyilatkozzon arról, hogy mikor és milyen módon tett eleget válaszadási kötelezettségének, xy (WIZZ azonosító: xy; továbbiakban: Kérelmező) kreditj jóváírásokkal kapcsolatos panaszai kapcsán!

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

2. Küldje meg a 2025. szeptember 8-án, valamint a 2025. október 11-én aktuális szerződési feltételeket Wizz Air és a Booking.com közös promóciója kapcsán.

3. Nyilatkozzon arról, hogy a foglalások időpontjában, milyen határidőt vállalt annak teljesítésére vonatkozóan, hogy a krediteket jóváírja a Kérelmező által igénybevett szállások kapcsán.

4. Nyilatkozzon arról, hogy mi az oka annak, hogy a Kérelmező esetében nem kerültek jóváírásra a kreditek a 3 szállásfoglalás kapcsán!

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság határidő-hosszabításra vonatkozó kérelmet nyújtott be, majd 2026. május 12-én megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben az alábbiak kerültek előadásra:

„1. Nyilatkozzon arról, hogy mikor és milyen módon tett eleget válaszadási kötelezettségének, xy (WIZZ azonosító: xy; továbbiakban: Kérelmező) kredit jóváírásokkal kapcsolatos panaszai kapcsán!

A Társaság tájékoztatja a tisztelt Hatóságot, hogy a Társaság panaszkezelési rendszerében rendelkezésre álló információk alapján a Kérelmező kredit jóváírásokkal kapcsolatos panaszai az alábbiak:

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

- 95cfa638 számú panaszát a Kérelmező 2025. december 17. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán "Service complaints" kategóriában, amelyben előadta, hogy a 5562098596 számú booking.com foglalása kapcsán járó Wizz krediteket a Társaság még írta jóvá, majd kérte annak haladéktalan megtételét.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 18. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a Wizz kreditek nem visszatéríthetők és nem ruházhatók át másra. Ezt követően egyéb beérkező válasz hiányában az ügy 2026. január 2. napján lezárult. A levelezés másolatát az **M/1.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- 735bb00a számú panaszát a Kérelmező 2025. december 18. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán úgyszintén "Service complaints" kategóriában, amelyben előadta, hogy az előző panaszában nem kreditek átváltását/átruházását kérte, hanem a booking.com-on foglalt szállás után járó kreditpontokat, amelynek jóváírását ezúttal is kérelmezte.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt még aznap megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ügyével kapcsolatos további kommunikációt a megadott ügyszám alatt folytassa a gyorsabb és pontosabb ügyintézés érdekében, majd az ügy lezárásra került. A levelezés másolatát az **M/2.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- 0fd4739d számú panaszát a Kérelmező 2025. december 18. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán azonosan "Service complaints" kategóriában, amelyben haladéktalanul kérte a 5562098596 és 6955400161 számú booking.com foglalása kapcsán járó Wizz kreditek jóváírását.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 19. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a panaszhoz használt e-mail-cím eltér a foglalásban szereplőtől, amely miatt további adatok szükségesek a foglalások azonosításhoz és a pontos ügyintézéshez, majd a Társaság tájékoztatást adott arról, hogy a booking.com promócióhoz kapcsolódó Wizz kreditek a szállodai tartózkodás után legfeljebb 90 napon belül kerülnek jóváírásra. A levelezés másolatát az **M/3.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- 2a1209a9 számú panaszát a Kérelmező 2025. december 19. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán, amelyben ismételten kérte a booking.com foglalása kapcsán járó Wizz kreditek jóváírását.

A jelen panasz a Társaság panaszkezelési rendszerében összevonásra került az egy nappal korábban nyitott 0fd4739d számú panasszal. A levelezés másolatát az **M/4.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- 6d8c025e számú panaszát a Kérelmező 2025. december 21. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán, amelyben panaszolta, hogy a booking.com-os szállásfoglalások után ígért Wizz kreditek nem lettek részére jóváírva, ezért aggódik a promóció hitelessége miatt.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 22. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a szállásfoglalási szolgáltatásokat harmadik fél (booking.com) biztosítja, és az ezekhez kapcsolódó kreditekért és feltételekért nem a Társaság felel. Emellett jeleztük, hogy az ügyben közvetlenül a Booking.com-hoz kell fordulnia. A levelezés másolatát az **M/5.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- bb667b34 számú panaszát a Kérelmező 2025. december 23. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán, amelyben előadta, hogy a promóciós feltételek szerint a Wizz Airnek kellene jóváírnia a krediteket, ezért a Wizz Air felelősségét kéri, továbbá a jóváírás elmaradása esetén fogyasztóvédelmi eljárást helyez kilátásba.

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 Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 27. napján érdemben megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a Wizz kreditek a kijelentkezéstől számított 64 nap után kerülnek jóváírásra. Amennyiben a jóváírás ezidáig sem történt meg, a szükséges foglalási adatok megadását követően (lehetségesen a booking.com-tól érkező visszaigazolásokat csatolva), az ügy kivizsgálása érdemben megkezdődik. A kért adatok megküldését követően a Társaság tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy a jogosult Wizz kreditek jóváírási kérvényét az illetékes csapat részére továbbításra került, azok automatikusan felkerülnek a Kérelmező Wizz számlájára. A levelezés másolatát az **M/6.** számú melléklet alatt csatoljuk.

- 790f5d61 számú panaszát a Kérelmező 2026. január 22. napján nyújtotta be panaszát a Társaság weboldalán, amelyben panaszolta, hogy a booking.com-os szállásfoglalások után járó Wizz krediteket sem 64, sem 90 nap elteltével nem kapta meg. Emellett kifogásolta a promóció feltételeinek nem teljesítését, és fogyasztóvédelmi panasz benyújtását helyezte kilátásba megtévesztő reklám miatt.

A levelezés másolatát az **M/7a-c.** számú mellékletek alatt csatoljuk.

2. Küldje meg a 2025. szeptember 8-án, valamint a 2025. október 11-én aktuális szerződési feltételeket Wizz Air és a Booking.com közös promóciója kapcsán.

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot, hogy a Társaság és a booking.com közös promóciójának szerződési feltételei 2025. október 1. napjától változtak.

A 2025. október 1. előtti szerződési feltételeket az **M/8.** számú melléklet alatt csatoljuk.

A 2025. október 1-ét követően érvényben lévő booking.com-al kapcsolatos szerződési feltételek a Társaság weboldalán olvashatók.

A weboldalról készített képernyőképet az **M/9.** számú melléklet alatt csatoljuk.

3. Nyilatkozzon arról, hogy a foglalások időpontjában, milyen határidőt vállalt annak teljesítésére vonatkozóan, hogy a krediteket jóváírja a Kérelmező által igénybevett szállások kapcsán.

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot, hogy a Kérelmező jelen fogyasztóvédelmi panaszában az alábbi 3 foglalását említi:

1. Foglalás időpontja: 2025. szeptember 8. (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 18.; foglalási szám: 5562098596)
2. Foglalás időpontja: 2025. szeptember 8. (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 13.; foglalási szám: 6955400161)
3. Foglalás időpontja: 2025. október 11. (a kijelentkezés dátuma: 2025. november 22.; foglalási szám: 6521013127)

A Társaság a kreditek jóváírásának teljesítési határidejét a szállás befejezését követően 64 vagy több nap elteltével vállalta (szerződési feltételek és a booking.com-tól érkező visszaigazolásban is olvasható).

4. Nyilatkozzon arról, hogy mi az oka annak, hogy a Kérelmező esetében nem kerültek jóváírásra a kreditek a 3 szállásfoglalás kapcsán!

• **6521013127** számú foglalás:

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot, hogy a jelen fogyasztóvédelmi ügyben megvizsgáltuk a Kérelmező Wizz fiókját, amelyben azt találtuk, hogy nem rendelkezik WIZZ Discount Club Standard illetve WIZZ Discount Club Premium tagságokkal. Az érintett foglalást a Kérelmező 2025. október 11. napján végezte, amely a 2025. október 1-i szerződési feltétel módosítás után történt. Az új szerződési feltételek szerint csak a fent említett tagságok esetében tud a Társaság kreditpontokat jóváírni, Wizz Discount Club Light tagság esetén (amellyel a Kérelmező is rendelkezik) a kreditpontok nem írhatók jóvá.

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

• **5562098596 és 6955400161 számú foglalások:**

Technikai okok miatt a Társaság a Kérelmező részére járó kreditjótáirásokat eredetileg nem teljesítette határidőben, azonban az elmaradás 2026. május 5. napján pótlásra került.

*A kreditek jótáirásáról készített képernyőképet az **M/10.** számú melléklet alatt csatoljuk.*

Tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy a kreditek jótáirása során időnként technikai jellegű késedelem előfordulhat, amely jellemzően az adatfeldolgozási vagy partneri visszaigazolási folyamatokból ered. Az ilyen eseteket a Társaság minden esetben kiemelt figyelemmel kezeli, és a hibák észlelését követően haladéktalanul intézkedik a jótáirások teljesítéséről.”

A Társaság által becsatolásra kerültek a nyilatkozat alátámasztását igazoló dokumentumok.

A Kérelmező 2026. május 11-én arról értesítette a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, hogy a Társaság 2 foglalás kapcsán jótáírt a számláján 5,22 EUR, valamint 5,72 EUR kreditet. A 3. foglalás vonatkozásában a már módosított Szabályzat alapján nem jogosult a visszatérítésre. A Kérelmező a jótáírt összegek mértékével nem ért egyet, mert álláspontja szerint azok nem felelnek meg a korábbi Szabályzatban ígértekkel.

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

A Kérelmező bizonyíthatóan összesen 8 számon nyújtott be panaszt a Társasághoz. A panaszok többségében arra irányultak, hogy a Társaság még nem írta jóvá az általa igénybe vett szállás-szolgáltatások után járó krediteket, vagy a Társaság által megküldött általános válaszok tartalmát kifogásolták.

1. A **95cfa638** számú panaszt **2025. december 17.** napján nyújtotta be a Kérelmező, melyben előadta, hogy a 5562098596 számú booking.com foglalása kapcsán járó Wizz krediteket a Társaság még nem írta jóvá, majd kérte annak haladéktalan megtételét. A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 18. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a Wizz kreditek nem visszatéríthetők és nem ruházhatók át másra. Ezt követően egyéb beérkező válasz hiányában a panaszt lezárta a Társaság.

A panasz kapcsán megállapítható, hogy a Társaság nem vizsgálta meg érdemben a fogyasztó problémáját, hanem egy egész más témával kapcsolatban tájékoztatta őt általánosságban. **A Kérelmező tehát nem kapott érdemi választ a panaszára.**

2. A **735bb00a** számú panaszt **2025. december 18.** napján nyújtotta be a Kérelmező melyben előadta, hogy az előző panaszában nem kreditek átváltását/átruházását kérte, hanem a booking.com-on foglalt szállás után járó kreditpontokat, amelynek jótáírását ezúttal is kérelmezte.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt még aznap megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ügyével kapcsolatos további kommunikációt a megadott ügyszám alatt folytassa a gyorsabb és pontosabb ügyintézés érdekében, majd az ügy lezárásra került.

3. A **0fd4739d** számú panasz **2025. december 18.** napján nyújtotta be a Kérelmező, melyben haladéktalanul kérte a 5562098596 és a 6955400161 számú booking.com foglalása kapcsán járó Wizz kreditek jótáírását.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 19. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a panaszhoz használt e-mail-cím eltér a foglalásban szereplőtől, amely miatt további adatok szükségesek a foglalások azonosításhoz és a pontos ügyintézéshez. Miután a Kérelmező megadta adatait, 2026. január 5-én a Társaság arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a Szabályzata alapján a krediteket a szállodai tartózkodás követő 90 napon belül utalják át.

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 Kérelmező még aznap visszaválaszolt a levélre és kifogásolta, hogy a tájékoztatás nem megfelelő, mivel a Szabályzat nem 90, hanem 64 napot tartalmaz.

Ezt követően nem kapott érdemi választ a Kérelmező, ügye továbbra sem rendeződött.

4. A **2a1209a9** számú panaszt **2025. december 19.** napján nyújtotta be a Kérelmező melyben ismételtén kérte a booking.com foglalása kapcsán járó Wizz kreditek jóváírását.

A jelen panasz a Társaság panaszkezelési rendszerében összevonásra került az egy nappal korábban nyitott 0fd4739d számú panasszal.

5. A **6d8c025e** számú panaszt **2025. december 21.** napján nyújtotta be a Kérelmező, melyben panaszolta, hogy a booking.com-os szállásfoglalások után ígért Wizz kreditek nem lettek részére jóváírva, ezért aggódik a promóció hitelessége miatt.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 22. napján megválaszolta és tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a szállásfoglalási szolgáltatásokat harmadik fél (booking.com) biztosítja, és az ezekhez kapcsolódó kreditekért és feltételekért nem a Társaság felel. Emellett jelezte a Társaság, hogy az ügyben közvetlenül a Booking.com-hoz kell fordulnia.

A panasz kapcsán megállapítható, hogy a Társaság ezúttal sem vizsgálta meg érdemben a fogyasztó kifogását, hanem átirányította őt egy másik vállalkozáshoz. **A Kérelmező ezúttal sem kapott érdemi választ, ügye nem rendeződött.**

6. A **bb667b34** számú panaszt **2025. december 23.** napján nyújtotta be a Kérelmező melyben előadta, hogy a promóciós feltételek szerint a Wizz Airnek kellene jóváírnia a krediteket, ezért a Wizz Air felelősségét kéri, továbbá a jóváírás elmaradása esetén fogyasztóvédelmi eljárást helyez kilátásba.

A Társaság ügyfélszolgálat a panaszt 2025. december 27. napján megvizsgálta, és válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a Wizz kreditek a kijelentkezéstől számított 64 nap után kerülnek jóváírásra. Amennyiben a jóváírás ezidáig sem történt meg, a szükséges foglalási adatok megadását követően (lehetőlegesen a booking.com-tól érkező visszaigazolások csatolva), az ügy kivizsgálása érdemben megkezdődik.

A kért adatok megküldését követően a Társaság tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy a jóváírási kérvénye az illetékes csapat részére továbbításra került, azok automatikusan felkerülnek a Kérelmező Wizz számlájára.

A panasz kapcsán megállapítható, hogy a Társaság válaszában arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ügye továbbításra került, azonban **a Kérelmező számára is érezhető érdemi előrelépés nem történt az ügyben. További tájékoztatást nem kapott és a kreditek továbbra sem kerültek jóváírásra.**

7. A Kérelmező becsatolta a **072018c19** számú panasszal kapcsolatos levelezést, melyet 2026. február 4-én nyújtott be.

2026. február 4-én adategyeztetésre kérte fel a Társaság a Kérelmezőt, melynek ő eleget tett ismét. Ezt követően járattal kapcsolatos adatokat kértek be, melyre reagálva a Kérelmező előadta, hogy panasz nem járatfoglalással kapcsolatos.

2026. február 8-án a Társaság arról értesítette a Kérelmezőt, hogy a levél végleges elbírálásnak tekintendő, azonban az nem derült ki a Kérelmező számára, hogy pontosan miről döntött a Társaság.

Ezt követően többször is érdeklődött a Kérelmező, azonban a Társaság érdemben nem vizsgálta ki a panaszt és nem válaszolta azt meg.

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

8. A **790f5d61** számú panaszt 2026. január 22. napján nyújtotta be a Kérelmező, melyben panaszkolta, hogy a booking.com-os szállásfoglalások után járó Wizz krediteket sem 64, sem 90 nap elteltével nem kapta meg. Emellett kifogásolta a promóció feltételeinek nem teljesítését, és fogyasztóvédelmi panasz benyújtását helyezte kilátásba megtevesztő reklám miatt.

Ezt követően számos levélváltás zajlott le a Társaság és a Kérelmező között, míg végül **2026. május 5-én** arról kapott tájékoztatást a fogyasztó, hogy 2 foglalása esetében jóváírásra kerültek a kreditek, a 3. foglalás tekintetében pedig nem jogosult a visszatérítésre arra tekintettel, hogy 2025. október 1-től módosult a Szabályzat.

A panasz kapcsán megállapítható, hogy a Társaság 30 napon túl válaszolta meg érdemben a Kérelmező kifogását.

A rendelkezésre bocsátott információk alapján megállapítható, hogy a Kérelmező 2025. december 17-én nyújtotta be először panaszát, majd ezt követően több alkalommal újabb és újabb panaszokat nyújtott be a Társaság részére. A Társaság ugyan több levelet írt a Kérelmezőnek, azonban csupán jelen eljárás megindulását követően, több mint 4 hónap elteltével 2026. május 5-én vizsgálta ki érdemben a Kérelmező panaszát és válaszolta azt meg.

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 rendelkezésre bocsátott információk alapján az alábbi foglalásokkal rendelkezett a Kérelmező, melyek vonatkozásában élni kívánt a kredit-visszatérítési kötelezettségének.

1. Foglalás időpontja: 2025. szeptember 8. (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 18.; foglalási szám: 5562098596)
2. Foglalás időpontja: 2025. szeptember 8. (a kijelentkezés dátuma: 2025. október 13.; foglalási szám: 6955400161)
3. Foglalás időpontja: 2025. október 11. (a kijelentkezés dátuma: 2025. november 22.; foglalási szám: 6521013127)

A Társaság előadta, hogy a Kérelmező nem rendelkezik WIZZ Discount Club Standard illetve WIZZ Discount Club Premium tagságokkal.

A Kérelmező által 2026. május 11-én kifogásolásra került, hogy a Társaság 2 foglalás kapcsán jóváírt a számláján 5,22 EUR, valamint 5,72 EUR kreditet. Azt a tájékoztatás kapta, hogy a 3. foglalás vonatkozásában a már módosított Szabályzat alapján nem jogosult a visszatérítésre. A Kérelmező a tájékoztatással, valamint a jóváírt összegek mértékével nem ért egyet, mert álláspontja szerint azok nem felelnek meg a Szabályzatban ígértekkel.

A Társaság, rendelkezésre bocsátotta a szerződési feltételeket (a Wizz Air és a Booking.com promóciójának szerződési feltételei /Terms and conditions of Wizz Air and Booking.com promotion/).

A 2025. október 1-ig érvényben lévő szerződési feltételek többek között az alábbi információkat is tartalmazzák:

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

2. Promotion

If you book an accommodation on a website of the Hotel Service Provider and you enter your 10 digits WIZZ Account Number while you are making the hotel booking, Wizz Air will credit your WIZZ Account with the value of up to 10%* of the total value of your hotel booking ("Credit").

2.1. The total value of the booking is the amount of the accommodation booking made on the Hotel Service Provider's website excluding any value added taxes and city taxes.

2.2. If you enter an incorrect WIZZ Account Number, or if you miss to enter your WIZZ Account Number when you book your hotel on the Hotel Service Provider's website, you will not be entitled to the Credit.

2.3. You'll receive your Wizz Air credits 64 or more days after completing your stay.

2.4. We will use reasonable endeavours to issue the Credit within 64 days following your stay in the hotel you made your reservation in.

2.5 If you cancel your accommodation reservation, you will no longer be entitled to the Credit.

2.6 If your original reservation is cancelled by the accommodation provider due to uncompleted/late payment or any other issues that are not attributable to the accommodation provider (does not fall under the hotel provider's liability), you will not be entitled to the Credit.

2.7. The Credit can be used for 6 months, after which it will expire automatically.

2.8. The Credit is calculated and issued in Euros. If your WIZZ Account is in a different currency, we will use our internal exchange rate to convert the amount to the currency of your WIZZ Account. The currency converter tool that is used is Forex. The calculation is done at the time between your actual stay in the hotel and the time the credit appears in your WIZZ Account.

* WIZZ Discount Club Standard and Standard Plus members receive 7% Credit back, WIZZ Discount Club Premium and Premium Plus members receive 10% Credit back of the total value of hotel booking. Non-members and WIZZ Discount Club Light members receive 5% Credit back of the total value of hotel booking.

Fentiek alapján a Társaság, a szállásfoglalás teljes értékének akár 10 %-át is jóváírhatja a Wizz számlán.

A Társaság alább utal arra, hogy a WIZZ Discount Club Standard és Standard Plus tagok a szállásfoglalás teljes értékének 7%-át, a WIZZ Discount Club Premium és Premium Plus tagok pedig a 10%-át kapják meg jóváírás formájában. A Wizz Discount Club Light tagjai 5%-os jóváírásra jogosultak.

A vállalt határidő vonatkozásában arról tájékoztat a Társaság, hogy legkorábban a szállás igénybevételét követő 64 nappal kerül jóváírásra a kredit.

A 2025. október 1-től érvényben lévő szerződési feltételek többek között az alábbi információkat is tartalmazzák:

2. Promóció:

ha egy Hotelszolgáltató webhelyén szállást foglalsz, és a szállásfoglalás során megadod WIZZ Számlád 10 jegyű számát, a Wizz Air a szállásfoglalás teljes értékének akár 10%-át* jóváírja a WIZZ Számládon ("Jóváírás").

2.1. A foglalás teljes értéke a Hotelszolgáltató webhelyén végzett foglalás összege a forgalmi adók és a helyi adók nélkül.

2.2. Ha rosszul adod meg a WIZZ Számla számát, illetve ha elfelejtjed megadni, amikor szállást foglalsz a Hotelszolgáltató webhelyén, akkor nem leszel jogosult Jóváírásra.

2.3. A Wizz Air Jóváírását legkorábban a szállás igénybevételét követő 64 nappal kapod meg.

2.4. Észszerű erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy a Jóváírásra az általad lefoglalt szállás igénybevételét követő 64 napon belül sor kerüljön.

2.5 Ha lemondod a szállásfoglalást, a továbbiakban nem leszel jogosult a Jóváírásra.

2.6 Ha az eredeti foglalásodat a Hotelszolgáltató nem teljesített/késedelmes fizetés vagy más, a Hotelszolgáltató befolyásán kívüli (nem a Hotelszolgáltató felelősségi körébe tartozó) probléma miatt törli, nem leszel jogosult a Jóváírásra.

2.7. A Jóváírást 6 hónapig lehet felhasználni, ezt követően automatikusan érvénytelenné válik.

2.8. A Jóváírás kiszámítása és kiadása euróban történik. Ha a WIZZ-Számlád pénzneme ettől eltér, saját belső átváltási árfolyamunkon váltjuk át az összeget WIZZ-Számlád pénznemére. A felhasznált valutaváltási eszköz a Forex. Az összeg kiszámítására a hotelben történő tartózkodás ideje és a WIZZ-Számlán megjelenő jóváírás ideje között kerül sor.

* A WIZZ Discount Club Standard és Standard Plus tagok a szállásfoglalás teljes értékének 7%-át, a WIZZ Discount Club Premium és Premium Plus tagok pedig a 10%-át kapják meg Jóváírás formájában. A Wizz Discount Club Light tagjai nem jogosultak erre a promócióra. Hatályos: 2025. október 1-jétől.

Fentiek alapján a 2025. október 1-je utáni szerződéskötések esetén a Wizz Discount Club Light tagjai már nem jogosultak a kreditjóváírásra.

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 vállalt határidő tekintetében változás nem történt, ebben az esetben is legkorábban a szállás igénybevételét követő 64 nap elteltével vállalta a Társaság a jóváírást.

A rendelkezésre álló információk alapján megállapításra került, hogy a kreditpontokra való jogosultság tekintetében nem nyújtott megtévesztő tájékoztatást a Társaság a Kérelmező részére.

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

A döntésről értesül:

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

Végleges: 2026. június 11.