BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Ügyiratszám:	BP-2200/04953-18/2026	Tárgy:	fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazó határozat
Ügyintéző:			
		Ügyfél:	Wizz Air Hungary Zrt.; xy (Kérelmezők)
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 a jövőben járattörlés esetén minden esetben ajánljon fel összehasonlítható szállítási feltételekkel átfoglalást az utasoknak (akár más légitársaság járatára), a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 8. cikk (1) bekezdése b) pontja 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 a **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 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.**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.

I N D O K O L Á S

Eljárási cselekmények

xy kérelmet nyújtott be saját-, valamint utastársa: **xy** (foglalási szám: **xy**; a továbbiakban: Kérelmezők) nevében a Fogyasztóvédelmi Főosztályra, a **Wizz Air Hungary Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) által üzemeltetett **2026. március 1-jei Abu Dhabi (AUH) – Budapest (BUD)** útvonalon közlekedő, **W62358** számú- (a továbbiakban: **Járat 1.**), valamint a **2026. március 8-ai Dubai (DXB) – Budapest (BUD)** útvonalon közlekedő, **W62498** számú (a továbbiakban: **Járat 2.**) járatok törlésével kapcsolatban.

A beadványban előadásra került, hogy a **Járat 1**.-et törölte a Társaság, majd átfoglalást ajánlott fel a **Járat 2**.-re. Ezt követően azonban a Járat 2. is törlésre került.

Előadásra került, hogy a Társaság sem a törléskor, sem azt követően nem biztosított megfelelő átfoglalást, ellátást, valamint segítségnyújtást a Kérelmezők számára.

Ennek következtében a Kérelmezők 2026. március 12-ig az Egyesült Arab Emírségekben rekedtek, s a Budapestre történő hazatérésük kizárólag a Magyarország Abu-Dzabi Nagykövetsége által, a Külgazdasági és Külügyminisztérium koordinálásával szervezett rendkívüli repatriációs járattal valósult meg.

Mivel a Társaság magukra hagyta a Kérelmezőket így a várakozás ideje alatt maguk gondoskodtak a szállásról, az ellátásról, valamint a transzferről.

Az utazást követően a Kérelmezők benyújtották kártalanítási igényüket, valamint igényüket az utazás során felmerült költségek megtérítése kapcsán, azonban a Társaság nem térítette meg a költségeket, továbbá nem térítette vissza az eredeti repülőjegyek teljes vételi árát sem.

A Kérelmezők kifogásolják, hogy a Társaság nem gondoskodott az átfoglalásukról, valamint a várakozási idő alatti ellátásukról, szállásukról és a transzferről. Szeretnék, ha a törlésből adódóan keletkezett költségeket teljes mértékben megfizetné a Társaság.

A Kérelmezők a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 8. és 9. cikkében foglalt segítségnyújtási kötelezettség kivizsgálásával kapcsolatban keresték meg a Fogyasztóvédelmi Főosztályt, valamint a 7. cikkben foglalt kártalanításra is igényt tartanak.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP/2200/04953-5/2026 számú végzésével visszautasította a kérelmet az utazás során felmerült egyéb költségek (ellátás, szállás, transzfer) megtérítésére vonatkozó kötelezés tekintetében.

A kérelemben foglaltak alapján a Fogyasztóvédelmi Főosztály **2026. április 30**. 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 szolgáltasson adatot az általa üzemeltetett, 2026. március 1-jei Abu Dhabi (AUH) – Budapest (BUD) útvonalon közlekedő, W62358 számú- (a továbbiakban: Járat 1.), valamint a 2026. március 8-ai Dubai (DXB) – Budapest (BUD) útvonalon közlekedő, W62498 számú (a továbbiakban: Járat 2.) járatok törlésével kapcsán az alábbiakra vonatkozóan:

1. **Mik a járatok adatai:** Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva)?

2. **Mikor törölték a járatokat és erről mikor és milyen módon kerültek az utasok tájékoztatásra?**

3. **A tárgyi törlés milyen okból következett be?**
A törlést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?
Kérem, hogy az érintett járat törlésének okát az alábbi dokumentumokkal igazolja:

Műszaki jellegű meghibásodás esetén:

- az adott eseményhez/járathoz kapcsolódó AircraftFlight Log oldal(ak)→ **AircraftFlight Log/Workorderdocument**
- az adott eseményhez/járathoz kapcsolódó AircraftTechnical Log oldal(ak) →**AircraftTechnical Log**
- az adott eseményben érintett légijármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**
- az adott esemény kezelésére tett intézkedéseket igazoló, a járatteljesítésre/rotációra vonatkozó légijármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

Meteorológiai jellegű körülményekre visszavezethető esetesetén:

- a repülőtér megnevezése, ahol a kedvezőtlen meteorológiai körülmények felmerültek, és azok fennálltának pontos időpontja
- az adott napra vonatkozó összes METAR távirat→ **METAR Display**
- az adott eseményben érintett légijármű tervezett napi járat programozását igazoló dokumentum(ok) → **Daily MovementSheet/ActualFlightInfo**
- az adott esemény kezelésére tett intézkedéseket igazoló, a járatteljesítésre/rotációra vonatkozó légijármű programozási adatokat igazoló dokumentum(ok) →**History of ChangesforFlight**.

4. **Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatokra?**

5. **Hány utas nyújtott be a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanításra vonatkozó igényt a Társasághoz a nevezett járatok kapcsán?**

6. **A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást a Kérelmező utasoknak (foglalási szám: xy)?**
Kártalanítás megfizetése esetén kérem, küldje el a Fogyasztóvédelmi Főosztálynak az átutalást igazoló bizonylat másolati példányát.

7. **A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást az érintett járatok valamely utasának?**

Amennyiben fizetett kártalanítást kérem, küldje el a Fogyasztóvédelmi Főosztálynak az átutalást igazoló bizonylat másolatát.

8. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontjában foglalt átfoglalási kötelezettségének, valamint a 8. cikk (1) a) pontja szerint visszatérítési kötelezettségének a Kérelmezők esetében?

9. Mi volt az oka annak, hogy a Kérelmezőknek a Járat 2. törlése után nem biztosított átfoglalást?

10. Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmezők pontosan mikor jelezték a repülőjegy vételi árára vonatkozó visszatérítési igényüket?

11. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében foglalt ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők, szállás, transzfer) a Kérelmezők esetében?

A fentiekkel kapcsolatos nyilatkozatát, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja!

A Társaság határidő-hosszabbítási kérelmet nyújtott be az adatszolgáltatás teljesítése érdekében, majd 2026. június 10-én megküldte az ügyre vonatkozó nyilatkozatát, melyben az alábbiak kerültek előadásra:

1. Mik a járat adatai? Járatszám (ICAO és IATA szerint is megadva):

Járat 1.: A járatszám IATA konvenció szerinti azonosítója W6 2358, ICAO konvenció szerinti azonosítója WZZ 2358.

Járat 2.: A járatszám IATA konvenció szerinti azonosítója W6 2498, ICAO konvenció szerinti azonosítója WZZ 2498.

2. Mikor törölték a járatokat és erről mikor és milyen módon kerültek az utasok tájékoztatásra?

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot, hogy a 2026. március 1. napján üzemeltetni tervezett W6 2358 számú Abu Dhabi (AUH) és Budapest (BUD) (Járat 1) között közlekedő járatot a Társaság 2026. február 28. napján 10 óra 47 perckor (UTC) törölte. Az érintett utasokat a Társaság 2026. február 28-án 13 óra 57 perckor (UTC) értesítette e-mail és SMS formájában.

Az e-mail értesítés tartalmazta a járattörlés következtében biztosított lehetőségeket, így különösen a repülőjegy árának visszatérítésére vonatkozó opciókat (bankkártyára vagy Wizz kredit formájában történő visszatérítés), valamint az ingyenes átfoglalás lehetőségét a Társaság által üzemeltetett alternatív járatokra.

*A Kérelmező részére küldött értesítések másolatát az **M/1a. és M/1b.** számú mellékletek alatt csatoljuk.*

Ezt követően 15 óra 11 perckor a Kérelmező átfoglalta repülőjegyüket a Társaság 2026. március 8. napján üzemelni tervezett W6 2498 számú Dubai (DXB) és Budapest (BUD) (Járat 2) között közlekedő járatára. Ezt a járatot a Társaság 2026. március 4. napján törölte, amelyről a Kérelmezőt e-mail értesítés formájában értesítette 17 óra 47 perckor (UTC).

*A Kérelmező részére küldött értesítés másolatát az **M/1c.** számú melléklet alatt csatoljuk.*

3. A tárgyi törlés milyen okból következett be?

A törlést előidéző körülményekről mikor szerzett tudomást ill. milyen intézkedéseket tett annak érdekében, hogy elkerülje azokat?

Az első vizsgált járat a W6 2358 számú, Abu Dhabi (AUH) és Budapest (BUD) között közlekedő járat menetrend szerinti indulási ideje 2026. március 1. 18:30 UTC, menetrend szerinti érkezési ideje 0:35 UTC volt. A járatot a Társaság 2026. február 28. napján törölte.

Az érintett időszakban kiadott légiforgalmi értesítések (NOTAM-ok), valamint a rendelkezésre álló biztonsági információk a Közel-Keleten fennálló légiközlekedési biztonsági kockázatok jelentős növekedésére hívták fel a figyelmet. 2026. február 28. napján a térségben a biztonsági helyzet eszkalálódott, amely a polgári légiközlekedés, köztük a Társaság számára is fokozott kockázatot eredményezett.

A kialakult helyzetre tekintettel a Társaság 2026. február 28. napján előzetesen 2026. március 7. napjáig felfüggesztette a térségbe közlekedő járatait.

A második vizsgált W6 2498 számú, Dubai (DXB) és Budapest (BUD) között közlekedő járat menetrend szerinti indulási ideje 15:40 UTC, menetrend szerinti érkezési ideje 21:35 UTC volt.

A biztonsági kockázatok további fennállása és értékelése alapján a Társaság 2026. március 4-5. napján további járatok felfüggesztéséről döntött, amelynek keretében a jelen járat is törlésre került.

A járat törlésének közvetlen oka a Közel-Keleten fennálló, a polgári légiközlekedést érintő biztonsági kockázat volt. A térségben fennálló katonai feszültség és az ebből eredő kockázatok miatt a Társaság operációs és biztonsági szervezeti egységei a helyzetet folyamatosan nyomon követték, és a légitársasági védelmi program alapján kockázatelemzést végeztek. A Társaság a repülésbiztonságot elsődleges prioritásként kezelve – a rendelkezésre álló információk és hatósági ajánlások figyelembevételével – a járatok felfüggesztése mellett döntött.

A kockázat fennállását az European Union Aviation Safety Agency (EASA) is megerősítette, amely 2026. február 28-án kiadott Conflict Zone Information Bulletin (CZIB) nevű közleményében a fokozott katonai aktivitásból eredő veszélyekre hívta fel a figyelmet, és alternatív útvonalak alkalmazását, az érintett légterek elkerülését és folyamatos kockázatértékelést javasolt.

*Az EASA által kiadott közleményt az **M/2.** számú melléklet alatt csatoljuk.*

*Az érintett, Közel-Keleten fennálló konfliktussal kapcsolatban megjelent cikkeket az **M/3a., M/3b.** és **M/2c**. számú mellékletek alatt csatoljuk.*

A Társaság kiemeli, hogy a járat törlése megelőző, biztonsági intézkedés volt, amelynek célja az utasok és a személyzet biztonságának garantálása volt.

A Társaság minden ésszerű intézkedést megtett annak érdekében, hogy az utasok számára a lehető legmegfelelőbb megoldást biztosítsa:

● az utasok a törlésről a Társaság döntését követően közvetlenül értesítést kaptak;

● a Társaság felajánlotta az átfoglalás, illetve a jegyár-visszatérítés lehetőségét;

● a döntést a rendelkezésre álló biztonsági információk folyamatos értékelése alapján, előzetesen hozta meg.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a járat törlése olyan, a Társaság hatókörén kívül eső, rendkívüli körülmények következménye volt, mint a politikai instabilitásból fakadó biztonsági kockázat és a térségben fennálló katonai aktivitás. A 261/2004/EK rendelet (14) preambulumbekezdése kifejezetten rendkívüli körülményként nevesíti többek között a politikai instabilitást és a biztonsági kockázatokat. A Társaság álláspontja szerint a Közel-Keleten fennálló katonai feszültség, a légvédelmi rendszerek fokozott készültsége, valamint az érintett légtérhez kapcsolódó hatósági figyelmeztetések egyértelműen ilyen jellegű körülménynek minősülnek.

4. Hány utas rendelkezett foglalással az érintett járatokra?

Járat 1.: Az érintett járatra xy utas rendelkezett foglalással.

Járat 2.: Az érintett járatra xy utas rendelkezett foglalással.

5. Hány utas nyújtott be a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanításra vonatkozó igényt a Társasághoz a nevezett járatok kapcsán?

Járat 1.: A vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanításra vonatkozó igényt a Társasághoz yx foglalási számról nyújtottak be.

Járat 2.: A vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanításra vonatkozó igényt a Társasághoz xy foglalási számról nyújtottak be.

6. A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást a Kérelmező utasoknak (foglalási szám: RSEQ2E)?

A Társaság a nevezett járatok esetén a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást a Kérelmező utasoknak nem fizetett.

7. A Társaság fizetett-e a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást az érintett járatok valamely utasának?

A Társaság a nevezett járatok esetén a vonatkozó Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítást egy utasnak sem fizetett.

8. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontjában foglalt átfoglalási kötelezettségének, valamint a 8. cikk (1) a) pontja szerint visszatérítési kötelezettségének a Kérelmezők esetében?

Tájékoztatjuk a Tisztelt Hatóságot, hogy a fentiekben említettek szerint az első, W6 2358 számú járat törlésének következtében a Társaság által a törlésről küldött e-mail értesítés tartalmazta a járattörlés következtében biztosított lehetőségeket, így különösen a repülőjegy árának visszatérítésére vonatkozó opciókat (bankkártyára vagy Wizz kredit formájában történő visszatérítés), valamint az ingyenes átfoglalás lehetőségét a Társaság által üzemeltetett alternatív járatokra.

A Kérelmező repülőjegyét átfoglalta a Társaság 2026. március 8. napján üzemelni tervezett W6 2498 számú járatára, amelyet a Társaság 2026. március 4. napján törölt.

*A repülőjegyek árát a Társaság a foglaláskor használt bankkártyára 2026. március 13. napján visszatérítette (108.500 HUF összeg). A visszatérítést igazoló képernyőképet az **M/4.** számú melléklet alatt csatoljuk.*

9. Mi volt az oka annak, hogy a Kérelmezőknek a Járat 2. törlése után nem biztosított átfoglalást?

A Társaság a W6 2498 számú járat törléséről e-mailes értesítés útján tájékoztatta az érintett utasokat. Az értesítés részletes tájékoztatást nyújtott a járattörlés következtében az utasokat megillető lehetőségekről, így különösen a repülőjegy árának visszatérítésére vonatkozó opciókról (bankkártyára történő visszatérítés vagy Wizz kredit formájában történő jóváírás), valamint a Társaság által üzemeltetett alternatív járatokra történő díjmentes átfoglalás lehetőségéről.

A Társaság 2026. február 28. napját követően a térséget érintő biztonsági kockázatok folyamatos értékelése alapján 2026. március 4–5. napján további járatok felfüggesztéséről döntött. Ennek következtében előfordulhatott, hogy az önálló átfoglalási folyamat során az utasok számára nem jelent meg elérhető alternatív járat, tekintettel arra, hogy a biztonsági kockázatok miatt a Társaság az érintett térségbe közlekedő járatait ideiglenesen felfüggesztette.

Fontos továbbá kiemelni, hogy a Társaság valamennyi járattörlésről szóló értesítésében elhelyezi a járatkésésre, járattörlésre és visszatérítésre vonatkozó tájékoztató oldalának elérhetőségét, amely részletes információt nyújt az utasok számára rendelkezésre álló lehetőségekről, ideértve azokat az eseteket is, amikor a Társaság nem tud alternatív járatot biztosítani az érintett utas részére.

10. Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmezők pontosan mikor jelezték a repülőjegy vételi árára vonatkozó visszatérítési igényüket?

A járattörlésről szóló értesítésben (2026. március 4.) a Társaság tájékoztatta a Kérelmezőt a rendelkezésre álló három választható lehetőségről, továbbá arról is, hogy amennyiben az érintett utas a járat menetrend szerinti indulását megelőző 3 óráig egyik opcióval sem él, úgy a Társaság technikai okokból automatikusan Wizz kredit formájában írja jóvá a törölt repülőjegy árát.

*A Társaság a krediteket 2026. március 8. napján írta jóvá, amelyről a Kérelmezőt külön elektronikus értesítés útján tájékoztatta 2026. március 8. napján 17 óra 56 perckor (UTC). Az értesítésben tájékoztatást nyújtott arról is, hogy amennyiben az utas nem kíván élni a Wizz kredit formájában történő jóváírással, jogosult kérni annak pénzbeli visszatérítését az eredeti fizetési mód szerinti bankkártyára. Az értesítés másolatát a Társaság **M/5.** számú mellékletként csatolja.*

Rendszerünk szerint a Kérelmező 2026. március 8. napján 20 óra 40 perckor (UTC) kérelmezte a kreditek pénzbeli visszatérítését, amely kiutalást a Társaság automatizált folyamata 2026. március 13. napján hajtott végre.

11. Hogyan tett eleget a vonatkozó Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében foglalt ellátási kötelezettségének (étkezés, frissítők, szállás, transzfer) a Kérelmezők esetében?

***Járat 1:** Az érintett járat menetrend szerinti indulási dátuma 2026. március 1. volt. A Társaság a járatot 2026. február 28. napján törölte, amely során a Kérelmezőnek küldött értesítésben elhelyezte a járatkésésre, járattörlésre és visszatérítésre vonatkozó tájékoztató oldalának elérhetőségét, amely részletes információt nyújt az utasok számára rendelkezésre álló lehetőségekről, ideértve azokat az eseteket is, amikor a Társaság nem tud alternatív járatot biztosítani az érintett utas részére.*

A Társaság rendszeradatai szerint megkezdte az érintett utasok részére történő szállás biztosításának megszervezését, azonban a szállásfoglalások lebonyolításában közreműködő partnerétől azt a tájékoztatást kapta, hogy mind Abu Dhabiban, mind Jeddah-ban a rendelkezésre álló szálláskapacitások telítettek voltak. Erre tekintettel a Társaságnak nem állt módjában az érintett utasok részére tömeges szállásfoglalást végrehajtani.

***Járat 2.:** A Járat 1 vonatkozásában előadottakkal egyezően a Társaságnak a jelen esetben sem állt módjában tömeges szállásfoglalást biztosítani az érintett utasok részére, tekintettel arra, hogy a fennálló konfliktus következtében a térségben jelentős számú utas rekedt, amely a rendelkezésre álló szálláskapacitások kimerüléséhez vezetett.*

A Társaság továbbá tájékoztatja a Tisztelt Hatóságot, hogy a vonatkozó Rendelet 9. cikkében foglalt gondoskodási kötelezettségre tekintettel, és figyelemmel arra, hogy az abban meghatározott szolgáltatásokat az adott körülmények között nem tudta biztosítani, a Kérelmező részéről igazoltan felmerült és indokolt költségeket utólagosan megtéríti az alábbiak szerint:

- *szállásköltségek az igénybe vett időtartamra vetítve: 2905,35 AED + 25,961 OMR (247,95 AED)*
- *étkezési költség: 1231,75 AED + 4,11 OMR (39,25 AED)*
- *egyéb költség: 292 AED (mosás)*

*A fentiek alapján a Kérelmező részére elismerhető és indokolt költségek teljes összege **4716,3 AED**, amely összegnek a kiutalását a Társaság a mai napon kezdeményezi átutalásra a Kérelmező részére.*

Tájékoztatjuk a tisztelt Hatóságot, hogy az alábbi költségeket a Társaság nem tudja visszatéríteni:

- 45.055 HUF összegű telefonszámla (a vonatkozó Rendelet 9. cikk (2) bekezdésében foglaltak szerint a Társaságnak a Kérelmező részére díjmentesen két telefonhívást kell biztosítani. A Kérelmező nem csatolta tételesen a híváslistát, így nem tudjuk megtéríteni az összeget.

- 49,9 AED közlekedési költség - a banki kivonat nem bizonyítja, hogy az utas honnan hová, azaz a szállás és a repülőtér között közlekedett-e

- 292 AED mosási költség - mint ahogy a Társaság az utasoknak való kommunikációban is említi, a felmerült költségeket ésszerű arányban tudjuk megtéríteni. Az utas a beküldött számlák alapján 3 alkalommal vett igénybe mosási szolgáltatás összesen 584 AED értékben, amelynek a felét tudja a Társaság átvállalni."

A Társaság által becsatolásra kerültek a nyilatkozat mellékletét képező dokumentumok.

Fogyasztóvédelmi Főosztályunk 2026. június 16-án megkereséssel élt az Építési és Közlekedési Minisztérium Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály (a későbbiekben: Közlekedési és Beruházási Minisztérium; a továbbiakban: Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály) felé és tájékoztatást kért arra vonatkozóan, hogy az érintett járatok törlését kiváltó ok értékelhető-e olyan rendkívüli körülményként, melyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. (Levelünkhöz mellékeltük a Társaság 2026. június 10-én megküldött nyilatkozatát és annak mellékleteit.)

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a 2026. augusztus 3-án kelt tájékoztatásában kifejtette szakmai álláspontját a nevezett járatokkal kapcsolatban.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály tájékoztatta a jelen eljárásban érintett Ügyfeleket a bizonyítási eljárás lefolytatásáról, valamint megküldte részükre a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai véleményét.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály az eset konklúziójaként rögzítette, hogy az üzemeltető légi fuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján a Hatóság az érintett járatok törlésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.

Ezt követően a Kérelmező előadta, hogy a szakértői véleményt megismerte, s az abban foglaltakat tudomásul veszi. Ugyanakkor kéri, hogy az eljárás során külön vizsgálja meg a Hatóság a Wizz Air Hungary Zrt. **ellátási kötelezettségének teljesítését**, tekintettel arra, hogy a rendkívüli körülmény fennállása önmagában nem szünteti meg a légifuvarozó utasokkal szembeni ellátási kötelezettségeit a 261/2004/EK rendelet alapján. A járattörlések következtében Dubajban rekedt, és a várakozási idő alatt saját költségén kellett gondoskodnia többek között a szállásról, étkezésről és az ezekhez kapcsolódó szükséges kiadásokról.

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

I. A Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítás vonatkozásában:

A Fogyasztóvédelmi Főosztály az eljárása során fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést nem állapított meg a kártalanítás megfizetésének vonatkozásában, figyelemmel a Rendeletben foglaltakra, valamint az ügyfelek által az eljárás során tett nyilatkozatra és a megküldött dokumentumokra.

A Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály a KÖFÁT/34665-3/2026/LKH iktatószámú tájékoztatásában részletesen kifejtette szakmai álláspontját a nevezett járatok törlésével kapcsolatban az alábbiak szerint:

„A Megkeresés és annak mellékletei szerint a légi fuvarozó, a Wizz Air Hungary Zrt. a 2026. március 1-i Abu Dhabi - Budapest (W6 2358) és a 2026. március 8-i Dubai – Budapest (W6 2498) járatainak törlésének okát rendkívüli körülményre hivatkozva támasztotta alá, amely körülményt a közel-keleti térségben fennálló és fokozódó politikai és katonai instabilitás okozott.

A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban az estben mentesül az üzemeltető légi fuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését vagy késését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légi fuvarozó tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. A Rendelet Preambulumának (14) bekezdésében foglaltak alapján ilyen rendkívüli körülménynek számít a politikai instabilitás és a biztonsági kockázat.

Az Európai Unió Repülésbiztonsági Ügynöksége (EASA) 2026-03-R14 számú konfliktuszónára vonatkozó tájékoztató közleményében arra hívta fel a figyelmet, hogy a térségben eszkalálódó konfliktus hatására a környező államok légterében történő repülés magas fokú biztonsági kockázatot jelent és egyben ajánlást tett a légi fuvarozóknak, miszerint tilos minden magasságon repülni Bahrein, Irán, Irak, Izrael, Jordánia, Kuvait, Libanon, Omán, Katar, Egyesült Arab Emírségek és Szaúd-Arábia légterében, valamint folyamatosan figyelemmel kell kísérniük a térség légterének fejleményeit, és követniük kell a nemzeti, nemzetközi, valamint a konfliktuszónákról szóló tájékoztatási platformokon megosztott iránymutatásokat.

A légiközlekedés iparában minden fél számára elsődleges szempont a repülésbiztonság garantálása és biztosítása, így természetesen a légi fuvarozó tevékenysége során erre figyelemmel szervezi üzemelését. Az EASA hivatalos kiadványában megfogalmazott ajánlás is bizonyítja, hogy a világon kialakuló fegyveres konfliktusok olyan előre nem látható körülmények, amelyek kívül esnek a légi fuvarozó befolyásán, azonban a repülésbiztonságot súlyosan veszélyeztetik.

A fentiekre való tekintettel, és az üzemeltető légi fuvarozó által bemutatott bizonyítékok alapján ***a Hatóság az érintett járatok törlésének okaként rendkívüli körülményt állapít meg.”***

A Rendelet szerint kártalanítás kifizetése alól abban esetben mentesül az üzemeltető légifuvarozó, ha bizonyítani tudja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyek kívül esnek a légi fuvarozó tényleges befolyásán, és amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.

Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légijárat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légifuvarozó működését befolyásolják.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály egyetért és elfogadja a Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály szakmai álláspontját a nevezett járatok kapcsán, ezzel egyidejűleg tudomásul veszi a Társaság járattörlésre való indokának rendkívüliségét.

A Bíróság a 261/2004/EK rendelet 5. cikkének (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmények fogalmával kapcsolatos ítélkezési gyakorlatában következetesen úgy ítélte meg, hogy meg kell különböztetni a „belső” eredetű eseményeket azoktól, amelyek az üzemeltető légi fuvarozó szempontjából „külső” eredetűek.

A „külső” események olyan külső körülményekből erednek, amelyek a gyakorlatban többé-kevésbé gyakoriak, de amelyeket a légi fuvarozó nem tud befolyásolni, mivel azok természeti eseményből vagy harmadik személy – például egy másik légi fuvarozó vagy a repülési vagy repülőtéri tevékenységbe beavatkozó állami vagy magánfél – cselekményéből erednek. A „külső” események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

A Bíróság számos esetben értékelte a természeti eseményekből vagy harmadik személyek cselekményeiből eredő helyzeteket. Ezek az események általában rendkívüli körülményeknek minősülnek.

A Rendelet Preambulumának (14) bekezdése szerint a Montreali Egyezménynek megfelelően az üzemeltető légifuvarozókra háruló kötelezettségeket korlátozni kellene, vagy ki kellene zárni azokban az esetekben, amikor egy eseményt olyan rendkívüli körülmények okoztak, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni. Ilyen körülmények különösen politikai instabilitás, az érintett légijárat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és olyan sztrájkok esetén fordulhatnak elő, amelyek egy üzemeltető légifuvarozó működését befolyásolják.

A feltárt tényállás alapján a Társaság vizsgált gyakorlata kapcsán megállapítást nyert, hogy a Társaság nem követett el fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést jelen ügy kapcsán a kártalanítás megfizetése vonatkozásában.

Az eljárás során a rendelkezésre álló dokumentumok alapján bizonyításra került, hogy a nevezett járatok törlését olyan rendkívüli körülmény okozta, amelyet minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni, így az utasokat nem illeti meg a Rendelet 7. cikkében előírt kártalanítás.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ugyanakkor hangsúlyozza, hogy a Rendelet 5. cikk (3) bekezdése szerinti rendkívüli körülmény fennállása kizárólag a Rendelet 7. cikke szerinti kártalanítás megfizetése alóli mentesülés szempontjából bír jelentőséggel. A rendkívüli körülmény fennállása önmagában nem mentesíti az üzemeltető légifuvarozót a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés *a)* és *b)* pontja alapján fennálló, a 8. és 9. cikk szerinti segítségnyújtási kötelezettségek teljesítése alól. Ennek megfelelően a Fogyasztóvédelmi Főosztály a továbbiakban önállóan vizsgálta, hogy a Társaság a járattörlésekhez kapcsolódóan eleget tett-e a visszatérítésre, átfoglalásra és ellátásra vonatkozó kötelezettségeinek.

II. A Rendelet 9. cikke szerinti ellátáshoz való jog vonatkozásában:

A Társaság által megküldött nyilatkozatban előadásra került, hogy megkezdte az érintett utasok részére történő szállás biztosításának megszervezését, azonban a szállásfoglalások lebonyolításában közreműködő partnerétől azt a tájékoztatást kapta, hogy a rendelkezésre álló szálláskapacitások telítettek voltak. Erre tekintettel a Társaságnak nem állt módjában az érintett utasok részére tömeges szállásfoglalást végrehajtani az érintett járatok törlése kapcsán.

A Társaság a járatok törlésekor e-mail útján tájékoztatta a Kérelmezőket a Rendeletben foglalt jogaikról.

Az értesítésben külön feltüntetésre került, hogy *„In accordance with Regulation (EC) No 261/2004, you are entitled to receive meals and refreshments, hotel accommodation, transportation between the airport and your accommodation and transportation to or from an alternative airport, if applicable. For your rights as an air passenger, please visit our Delay, Cancellation and Refund page. If you have any complaints related to the implementation of your rights, you may contact the National Enforcement Body of your place of departure.*”, miszerint a 261/2004/EK rendelet értelmében az utas jogosult étkezésre és frissítőkre, szállodai elhelyezésre, a repülőtér és a szálláshely közötti szállításra, valamint adott esetben egy alternatív repülőtérre vagy onnan történő szállításra. A légi utasként megillető jogokról további információt a **Késés, járattörlés és visszatérítés** (hivatkozási link) oldalon talál. Amennyiben panasszal kíván élni az utasjogok érvényesítésével kapcsolatban, felveheti a kapcsolatot az indulási hely szerinti **nemzeti végrehajtó szervvel**.

A hivatkozott linken a Társaság részletes tájékoztatást nyújtott az érintett utasok részére a járatkésés, járattörlés esetén biztosított díjmentes segítségnyújtási lehetőségekről, így különösen a várakozási idővel arányos étkezésre és frissítőkre, továbbá szükség esetén szállodai elhelyezésre és transzferszolgáltatásra való jogosultságról.

A hivatkozási helyen megtalálható – többek között – a következő tájékoztatás is:

- *„Ha töröljük járatodat, jogosult vagy két ingyenes telefonhívásra, telexüzenetre, faxüzenetre vagy e-mailre, illetve ezek költségeinek észszerű mértékű megtérítésére.”*

- *„Ha az új, átfoglalt járat indulása nem az eredeti járat indulási napjára esik, a Wizz Air kiegészítő szolgáltatásként gondoskodik szállodai elhelyezésedről, valamint a szálloda és a repülőtér közötti földi közlekedésről, vagy észszerű összegen belül megtéríti ezeket a költségeket.*
- *A szállás, a szálloda és a repülőtér közötti transzfer és az étkezés költségeinek visszatérítéséhez kérjük, őrizd meg az áfás számlákat,* ***mert csak azokkal tudod*** *később visszaigényelni a költségeidet.*
- *Kérjük, keresd meg földi kiszolgáló személyzetünket a repülőtéren, akik további tájékoztatást és segítséget biztosítanak számodra.*

A Társaság adatszolgáltatásában rögzítette, hogy a vonatkozó Rendelet 9. cikkében foglalt gondoskodási kötelezettségre tekintettel, és figyelemmel arra, hogy az abban meghatározott szolgáltatásokat az adott körülmények között nem tudta biztosítani, a Kérelmező részéről igazoltan felmerült és indokolt költségeket utólagosan megtéríti. A nyilatkozatban kitért arra is, hogy mely költség megtérítését nem tartja megalapozottnak, ésszerűnek.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály a Rendelet 9. cikke szerinti ellátáshoz való jog körében értékelte, hogy a Társaság a járattörlésről szóló elektronikus értesítéseiben tájékoztatást adott az utasokat megillető jogokról, továbbá a hivatkozott tájékoztatási felületeken szerepelt az étkezésre, frissítőkre, szükség esetén szállodai elhelyezésre és transzferszolgáltatásra vonatkozó jogosultság. A Társaság az eljárás során azt is előadta, hogy a Kérelmezők által igazolt, ésszerű és indokolt mértékben felmerült ellátási költségek megtérítését vállalja.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály ugyanakkor rögzíti, hogy a Rendelet 9. cikke szerinti ellátási kötelezettség elsődlegesen díjmentes, tényleges és aktív segítségnyújtási kötelezettséget jelent, nem pusztán utólagos költség-visszatérítési lehetőséget. A jelen eljárásban rendelkezésre álló adatok alapján azonban — figyelemmel arra, hogy a Társaság az ellátási jogosultságokról tájékoztatást adott, továbbá az igazolt és ésszerű ellátási költségek megtérítését vállalta — a Fogyasztóvédelmi Főosztály a Rendelet 9. cikke vonatkozásában fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést nem állapított meg.

III. A Rendelet 8. cikke szerinti átfoglaláshoz való jog vonatkozásában:

A Rendelet alapján a légifuvarozónak kötelessége felajánlani járattörlés esetén az átfoglalást összehasonlítható szállítási feltételek mellett a végső célállomásra a legkorábbi alkalommal, vagy egy későbbi időpontban, amikor az utasnak megfelel, az ülőhelyek rendelkezésre állásától függően.

A Kérelmezők az első járat törlését követően sikeresen átfoglaltak a Társaság 7 nappal később közlekedő járatára. Ezt követően azonban a Társaság nem nyújtott igazolható módon olyan segítséget, hogy a Kérelmezők elérhessék a végső célállomásukat.

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy *a W6 2498 számú járat törléséről e-mailes értesítés útján tájékoztatta az érintett utasokat. Az értesítés részletes tájékoztatást nyújtott a járattörlés következtében az utasokat megillető lehetőségekről, így különösen a repülőjegy árának visszatérítésére vonatkozó opciókról (bankkártyára történő visszatérítés vagy Wizz kredit formájában történő jóváírás), valamint a Társaság által üzemeltetett alternatív járatokra történő díjmentes átfoglalás lehetőségéről. Fontos továbbá kiemelni, hogy a Társaság valamennyi járattörlésről szóló értesítésében elhelyezi a járatkésésre, járattörlésre és visszatérítésre vonatkozó tájékoztató oldalának elérhetőségét, amely részletes információt nyújt az utasok számára rendelkezésre álló lehetőségekről, ideértve azokat az eseteket is, amikor a Társaság nem tud alternatív járatot biztosítani az érintett utas részére. A Társaság 2026. február 28. napját követően a térséget érintő biztonsági kockázatok folyamatos értékelése alapján 2026. március 4–5. napján további járatok felfüggesztéséről döntött.* ***Ennek következtében előfordulhatott, hogy az önálló átfoglalási folyamat során az utasok számára nem jelent meg elérhető alternatív járat, tekintettel arra, hogy a biztonsági kockázatok miatt a Társaság az érintett térségbe közlekedő járatait ideiglenesen felfüggesztette.***

A Társaság által hivatkozott helyen az alábbi információk találhatók az átfoglalás kapcsán:

- *Ha nem tudjuk még aznapra vagy másnapra átfoglalni jegyedet egy másik WIZZ-járatra (és a későbbi szabad időpontok nem megfelelőek a számodra), szervezhetsz magadnak alternatív közlekedési módot. Utazhatsz például vonattal, busszal, repülővel, vagy bérelhetsz autót.*
- *Kérjük, mielőtt megszerveznéd, hogy eljuss a célállomásodra, először fordulj földi kiszolgáló személyzetünkhöz a repülőtéren.*
- *Az alternatív közlekedési módnak ugyanis hasonló utazási feltételekkel kell biztosítania a célállomás elérését. Ha az általad választott közlekedési mód ára nem tekinthető észszerűnek más alternatívákhoz képest, akkor nem térítjük vissza a költségeidet.*
- *A közlekedési költségek visszatérítéséhez kérjük, őrizd meg a számlákat és a menetjegyeket, mert csak azokkal tudod később visszaigényelni a költségeidet.*

A Rendelet 8. cikke alapján járattörlés esetén az utasnak nem pusztán a légitársaság saját járataira kell átfoglalási lehetőséget kapnia. A törlés esetén az utas választhat többek között:

- a végső célállomásra történő eljuttatást a lehető legkorábbi időpontban, összehasonlítható szállítási feltételek mellett; vagy
- későbbi időpontban történő átfoglalást az utas számára megfelelő időpontban (a rendelkezések keretei között).

Járattörlés esetén a légifuvarozó kötelessége, hogy átfoglalást keressen és ajánljon fel az utas számára. Amennyiben saját üzemeltetésében nem rendelkezik átfoglalható lehetőséggel, úgy akár másik légifuvarozónál is sort keríthet az átfoglalásra díjmentesen. Tekintettel arra, hogy jelen esetben a Kérelmezők nem tartózkodtak kint a repülőtéren a járattörlés napján, így nem várható el tőlük az, hogy csak azért kiutazzanak, hogy segítséget kérjenek.

Ahogy az a 2024. szeptember 25-én közzétett C/2024/5687 számú Bizottsági Közlemény (értelmező iránymutatás) 4.2 b) pontjában is szerepel, „*az átfoglalást az utasra rótt további költségek nélkül kell felajánlani, még akkor is, ha az utasok átfoglalására másik légi fuvarozónál kerül sor, vagy más közlekedési eszközre, vagy magasabb osztályra, vagy magasabb viteldíjért, mint amit az eredeti szolgáltatásért fizetett;*”.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály álláspontja szerint egy légitársaságnak minden ésszerű intézkedést meg kell tennie annak érdekében, hogy az utas mielőbb elérje célállomását, és nem hagyhatja az utast abban a kiszolgáltatott helyzetben, hogy egyáltalán talál-e átfoglalható járatot magának.

Az ügy kivizsgálása során megállapítható, hogy a Társaság, a második járat törlését követően egyáltalán nem ajánlott fel olyan átfoglalást a Kérelmezők számára, amely összehasonlítható szállítási feltételekkel rendelkezett volna az eredeti utazási tervvel.

A Fogyasztóvédelmi Főosztály nem fogadja el a Társaság azon hivatkozását, hogy az utast tájékoztatta arról, hogy milyen lehetőségekkel élhet akkor, amikor a Társaság nem tud biztosítani átfoglalást a saját járataira. A Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b)* pontja nem a légifuvarozó saját hálózatára, hanem az utas végső célállomására és az összehasonlítható szállítási feltételek mellett, legkorábbi alkalommal történő eljutásra helyezi a hangsúlyt.

A rendelkezésre álló adatok alapján ezért megállapítást nyert, hogy a Társaság megsértette a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés *a)* pontjában, valamint a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *b)* pontjában foglalt kötelezettségét, mivel a második járat törlését követően nem ajánlott fel a Kérelmezők részére összehasonlítható szállítási feltételek mellett, a végső célállomásukhoz a legkorábbi alkalommal történő átfoglalást.

IV. A Rendelet 8. cikke szerinti visszatérítéshez fűződő jog vonatkozásában:

A Társaság, a járattörléskor megküldött tájékoztatásában a következő lehetőségeket ajánljotta fel az utasoknak:

- átfoglalás /rebook your fliht(s)/
- visszatérítés Wizz kreditben /receive Wizz credit/
- visszatérítés pénzben /receive refund/

A tájékoztatásban felhívta továbbá a Társaság a Kérelmezők figyelmét arra, hogy a fenti lehetőségek egyikét legkésőbb az eredeti járata menetrend szerinti indulási ideje előtt 3 órával kell kiválasztaniuk. Amennyiben nem választanak egyik lehetőség közül sem, a WIZZ-jóváírás automatikusan jóváírásra kerül a WIZZ-fiókjukban**.**

A pénz-visszatérítéssel kapcsolatban arról tájékoztatta a Társaság a Kérelmezőket, hogy A WIZZ-jóváírás feltöltése után lehetőségük van a visszatérítés összegét 100%-ban pénzre váltani, akár banki átutalással, akár arra a bankkártyára/egyéb eredeti fizetési módra, amellyel a foglalást kifizették, a WIZZ-jóváírás helyett.

A Társaság nyilatkozatában előadta, hogy a krediteket 2026. március 8. napján írta jóvá, amelyről a Kérelmezőt külön elektronikus értesítés útján tájékoztatta 2026. március 8. napján 17 óra 56 perckor (UTC). Az értesítésben tájékoztatást nyújtott arról is, hogy amennyiben az utas nem kíván élni a Wizz kredit formájában történő jóváírással, jogosult kérni annak pénzbeli visszatérítését az eredeti fizetési mód szerinti bankkártyára. A Kérelmező 2026. március 8. napján 20 óra 40 perckor (UTC) kérelmezte a kreditek pénzbeli visszatérítését, amely kiutalást a Társaság automatizált folyamata 2026. március 13. napján hajtott végre. A repülőjegyek árát a Társaság a foglaláskor használt bankkártyára 2026. március 13. napján visszatérítette (108.500 HUF összeg).

A visszatérítéshez fűződő jog tekintetében a 2024. szeptember 25-én közzétett, C/2024/5687 számú Bizottsági Közlemény (értelmező iránymutatás) 4.2 pontja az alábbiakat is tartalmazza.

„Ami a visszatérítés formáját illeti, a 7. cikk (3) bekezdésének szerkezetéből kitűnik, hogy a jegy árának visszatérítése elsősorban pénzösszeg formájában történik. Ezzel szemben az utazási utalványokban és/vagy egyéb szolgáltatásokban történő visszatérítés a visszatérítés másodlagos módjaként jelenik meg, mivel az „utas aláírt beleegyezésének” kiegészítő feltételéhez kötött.

Ebben az összefüggésben a Bíróság tisztázta, hogy a „beleegyezés” fogalmát annak szokásos jelentése szerint szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezésként kell értelmezni. Ezért a 7. cikk (3) bekezdésével összefüggésben ez a fogalom megköveteli az utasok szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezését a jegyük árának utazási utalvány formájában történő visszatérítéséhez.

Az „aláírt beleegyezés” kifejezéssel kapcsolatban a Bíróság azt is tisztázta, hogy nem feltétlenül szükséges az utas kézzel írott vagy digitális aláírása, ha az érintett utasok egyértelmű és teljes körű tájékoztatást kaptak, amely lehetővé teszi számukra, hogy tényleges és tájékoztatáson alapuló döntést hozzanak, és hogy szabad és tájékoztatáson alapuló beleegyezésüket adják ahhoz, hogy a jegyük költségét nem pénzösszeg, hanem utazási utalvány formájában térítsék meg. Ha ezek a feltételek teljesülnek, az „aláírt beleegyezés” akkor tekinthető megadottnak, ha az utas kitöltötte a légi fuvarozó honlapján található online űrlap megfelelő részét.”

Fentiek alapján tehát a Társaságnak az eredetileg foglalt repülőjegyek vételi árát 7 napon belül pénzben kell visszatérítenie és nem Wizz-kreditekben. Hiszen az utasok erre nem adtak kifejezett beleegyezést. Mivel azonban a Kérelmező jelezte a visszatérítésre vonatkozó szándékát, a Társaság 2026. március 13-án (5 napon belül) visszautalta a törölt járatra vonatozóan a repülőjegyek vételi árát, valamint az egyéb adminisztrációs/egyéb díjakat.

A rendelkezésre álló információk alapján ezért megállapítást nyert, hogy a Társaság jelen ügy kapcsán nem sértette meg a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés *a)* pontjában foglalt kötelezettségét, mivel hét napon belül visszatérítette a repülőjegyek vételi árát a Rendelet 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon.

A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

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

- a Rendelet 5. cikk (1) bekezdés a) pontjában,
- a Rendelet 8. cikk (1) bekezdés b) pontjában

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 biztosított hatáskörben és a Statútum R. 3. § (11) bekezdése szerinti illetékességi ok 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 (ügyfélkapun)
3.) Irattár

Végleges: 2026.10.06.

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