



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/036/2016.

Iktatószám: Vj/036-48/2016.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Vitári Ügyvédi Iroda és a dr. G. P. jogtanácsos által képviselt **Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon út 1.)** eljárás alá vont vállalkozással szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Telenor Magyarország Zrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

- a. a 2015. november 26. és 2016. augusztus 24. közötti időszakban SMS kommunikációjával kártyás ügyfeleit megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatta a kínált kiegészítő adatcsomag felhasználási idejéről, amely nem 1 hónap, hanem annál rövidebb lehetett, mivel az ügyfél számlázási ciklusának végéig volt felhasználható, amely magatartással megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bg) pontjában meghatározott tényállást, az áru előnyeivel kapcsolatos megtévesztésre alkalmas tájékoztatás révén, mellyel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott tilalmat;
- b. 2015. november 26. napjától kezdődően SMS kommunikációjában a lakossági számlás előfizetői elől elhallgatta a kínált kiegészítő adatcsomag felhasználási idejét, így azt, hogy az adatcsomag az ügyfél számlázási ciklusának végéig használható fel;
- c. 2015. december 21. és 2016. február 29. között SMS kommunikációjában a MyChat szolgáltatást használó kártyás ügyfelei elől elhallgatta, hogy az SMS tárgyat képező adatjegy megrendelése nem egyszeri, eseti jellegű, hanem megújuló, annak visszamondásáig szól,

amely b) és c) pontbeli magatartásokkal az Fttv. 7. § (5) bekezdése szerinti jelentős információ elhallgatásával és ezáltal a 7. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

II. Az eljáró versenytanács a fenti b) pont szerinti magatartás vonatkozásában a jogsértés megállapításán túlmenően megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és kötelezi a Telenor Magyarország Zrt.-t, hogy a jelen határozat kézhezvételét követően 30 napon belül dokumentálva igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy felhagyott a jogsértő gyakorlattal.

III. Az eljáró versenytanács a fentiekben leírt jogsértés miatt kötelezi a Telenor Magyarország Zrt.-t 15.000.000 Ft (azaz tizenötmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára. Befizetéskor a közlemény rovatban

feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság).

IV. Az eljáró versenytanács megállapítja továbbá, hogy a Telenor Magyarország Zrt. jelen eljárás tárgyát képező, az I. pontban nem érintett magatartásai - így a Felfedező Magazin, mint kommunikációs eszköz; a szolgáltatás aktiválási időpontjával, valamint a kártyás előfizetők felé 2016. augusztus 25-től küldött kiegészítő adatszolgáltatásokkal kapcsolatos SMS kommunikációk - nem voltak jogsértőek.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal panasz¹ alapján észlelte, hogy a Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor) 2015. november 26. napjától az 1000 Ft-ért 500 MB-os adatcsomagot kínáló SMS kereskedelmi kommunikációjában
 - a. a kártyás ügyfeleit megtervezte azzal, hogy az adatcsomag felhasználási ideje általánosságban nem az SMS-ben meghatározott 1 hónap, mivel rövidebb ideig, kizárólag megvásárlását követően az ügyfél havi ciklusának végéig használható fel, és ezzel az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat,
 - b. a lakossági számlás előfizetői esetében elhallgatta az adatjegy felhasználási időszakát, és
 - c. valamennyi ügyfél esetében elhallgatta, hogy a szolgáltatás igénybevételének lehetősége nem azonnali, hanem 72 órán belüli biztosítási kötelezettsége áll fenn az eljárás alá vontnak, továbbá a megrendeléssel nem egy egyszeri kiegészítő szolgáltatás kerül megrendelésre, hanem a Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására folyamatosan, annak visszamondásáig, és ezzel az Fttv. 7. §-ban foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A fenti magatartás miatt a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2016. május 2-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Telenor ellen. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító

¹ P/284/2016: A panaszos a „Hozz ki többet a telefonodból! Éld át a Hipernet szabadságát útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor” tartalmú SMS alapján megrendelte a szolgáltatást a vizsgált időszakbeli hónap 25-én, viszont 27-én az alábbi üzenetet kapta az eljárás alá vonttól: „Kedves Ügyfelünk! Adatcsomag szolgáltatásod egyenleghiány miatt felfüggesztésre került. újbóli aktiváláshoz töltsd fel az egyenleged. Üdvözlettel, Telenor” A panaszos azt kifogásolta, hogy egy havi árért 2 napig tudta használni a szolgáltatást.

végzés indokolása szerint kiterjed az eljárás alá vont 2015. november 26. napjától kínált 500 MB adatcsomag népszerűsítését szolgáló SMS kampányára. Az ügyindító végzés az alkalmazott jogszabályi rendelkezések között az Fttv. 7. § kapcsán hivatkozik az (1) bekezdés a) és b) pontjaira, valamint az (5) bekezdés a) és d) pontjaira, valamint a vásárlási felhívást definiáló 2. § g) pontra.

3. A GVH a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően észlelte, hogy az eljárás alá vont a VJ/36/2016. ügyszámon folyamatban lévő eljárásban vizsgált magatartást más adatcsomagok vonatkozásában, illetve SMS-en kívül a Felfedező Magazinban, mint kommunikációs eszközökön is megvalósította. Erre tekintettel a GVH az ügyindító végzésben meghatározott vizsgálatot 2016. július 8-án kiterjesztette²
 - a. az 500 MB adatcsomaggal kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat Felfedező Magazinban, és további egyéb eszközökön közzétett kereskedelmi kommunikációkra is,
 - b. az 1500 Ft-ért 1 GB-os adatcsomagot, továbbá az 500 Ft-ért 100 MB-os adatcsomagot kínáló SMS-ben és a Felfedező Magazinban, továbbá egyéb eszközökön közzétett kereskedelmi kommunikációjára is.
4. A megjelölt kereskedelmi gyakorlat és a megjelölt magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölttel, mivel azonos funkciót betöltő, különböző méretű kiegészítő adatcsomagok kereskedelmi kommunikációja ugyanazon kereskedelmi gyakorlat részeinek tekinthetők.

II.

Az eljárás alá vont

5. A Telenor a három magyarországi, saját hálózattal rendelkező mobilszolgáltató vállalkozás egyike.
6. A Telenor³ 1994-ben kezdte meg működését, 100%-ban a norvég Telenor tulajdona, aktív előfizetőinek száma: 3,5 millió fő (2014).
7. A társaság előző évi (2015.) nettó árbevétele: 157.833 millió Ft.⁴

III.

Az érintett termék

8. Amennyiben a fogyasztó tarifacsomagjában foglalt havi mobilinternet keretet túllépi, de szeretne továbbra is internetezni, lehetősége van SMS-ben vagy online adatjegyet, mobilinternetet rendelni.⁵
9. Az eljárás alá vont termékei közül a honlapi tájékoztatás szerint meg kell különböztetni a következőket:⁶

a. kiegészítő adatjegyek

„Eseti megoldás, ha elfogyott a mobilneted”

„kiegészítő adatjegy: Ha elfogyott a mobilneted, de szeretnéd továbbra is a megszokott sebességen folytatni a netezést, akkor az egyszeri, kiegészítő adatjegyet érdemes megrendelni. Egy ilyen adatjegy a számlázási időszakod/kártyás ciklus végéig lesz érvényes és megrendelésenként egy egyszeri díj kerül levonásra.”

² VJ/36-8/2016. számú végzés

³ <https://www.telenor.hu/telenor-magyarorszag/ceginformacio/szamokban>

⁴ VJ/36-4/2016. ügyiratszámú adatszolgáltatás 33. pontja.

⁵ VJ/36-10/2016. melléklet, <https://www.telenor.hu/mobil/adat>, 2016. július 6-ai honlapmentés.

⁶ VJ/36-10/2016. melléklet, <https://www.telenor.hu/mobil/adat>

b. havidíjas adatcsomagok

„Ha nem csak esetenként, hanem rendszeresen nagyobb mobilnet kerettel szeretnél internetezni”

„havidíjas / plusz adatcsomag: Ha nem csak esetenként, hanem rendszeresen nagyobb mobilnet kerettel szeretnél internetezni, akkor a havidíjas adatcsomagjaink közül válassz. Ezt a csomagot elég egyszer megrendelni, ezt követően minden hónapban rendelkezésedre áll majd a megnövelt adatmennyiség. A havidíjas adatcsomag ára minden hónapban megjelenik majd a számládban, ha kártyás tarifacsomagod van, akkor pedig az egyenlegedből kerül levonásra a szolgáltatás havidíja.”

10. Az adatjegy és az adatcsomag fogalmak jelen versenyfelügyeleti eljárásban szinonimaként használatosak, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont adatszolgáltatásaiban maga is akként (illetve nem következetesen) használja azokat.
11. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett termékek 100 MB / 500 MB / 1 GB kiegészítő (egyszeri) és megújuló (havidíjas) adatjegyek. A termékek bevezetésének időpontja 2015. november 26.⁷

Adatjegy/csomag neve	Adatmennyiség	Díj
100 MB csomag kiegészítő (egyszeri) adatjegy	100 MB	500 Ft
Plusz 100 MB csomag megújuló (havidíjas) adatjegy	100 MB	500 Ft havonta
500 MB csomag kiegészítő (egyszeri) adatjegy	500 MB	1000 Ft
Plusz 500 MB csomag megújuló (havidíjas) adatjegy	500 MB	1000 Ft havonta
1 GB csomag kiegészítő (egyszeri) adatjegy	1 GB	1500 Ft
Plusz 1 GB csomag megújuló (havidíjas) adatjegy	1 GB	1500 Ft havonta

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

12. Az eljáró versenytanács jelen határozatban mellőzi a teljes kereskedelmi gyakorlat bemutatását, annak kapcsán hivatkozik az eljárás alá vont által már az előzetes álláspont megküldése előtt megismert vizsgálati jelentésre.
13. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint reklámügynökséget nem vett igénybe a 2015. november 26-án megkezdett⁸ kampány elkészítéséhez tekintettel arra, hogy a kiegészítő adatcsomagok

⁷ VJ/36-6/2016. mellékleteként átemelt P/284-9/2016. 4. és 5. pontjai alapján.

⁸ VJ/36-4/2016. melléklet 4. pont.

vonatkozásában kizárólag SMS-ben és a Felfedező Magazin egyik lapszámában valósult meg kommunikáció.⁹

14. A kereskedelmi gyakorlat az alábbi elemekből tevődik össze:

- SMS kommunikáció,
- a Telenor üzleteiben díjmentesen elérhető magazin, a Felfedező Magazin 2015. decemberi számában [az 500 MB-os és 1 GB-is megújuló (havidíjas) adatjegyről] közzétett kommunikáció,
- a Telenor honlapján (<https://www.telenor.hu/mobil/adat>), ill. ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül elérhető tájékoztatások (lásd a vizsgálati jelentés 3.2.4. fejezetét).

15. A Telenor nyilatkozata szerint egyéb kommunikációs eszközöket nem alkalmazott.¹⁰ A kiterjesztés során azért került sor az egyéb kommunikációs eszközök megjelölésére, mert egyik SMS-ben Facebook kommunikációra utalás történik, azonban az eljárás alá vont nyilatkozata szerint nem valósult meg, mellyel ellentétes adat nem áll rendelkezésre.

16. A következőkben az eljáró versenytanács csak a vizsgált magatartások szempontjából releváns eszközöket, illetve jellemzőket ismertet, így először a Telenor által küldött SMS üzenetekkel, majd ezt követően a Felfedező Magazinban megvalósult kereskedelmi gyakorlatot.

IV.1. SMS kommunikáció

17. Az alábbi táblázat foglalja össze a Telenor által küldött SMS üzenetek tartalmát, és mutatja be, hogy azok mikor, mely szolgáltatás kapcsán kerültek kiküldésre. Az eljárás alá vont nem tüntette fel az általa küldött SMS-ek, mint kommunikációs eszközök költségét, így az valószínűsíthetően számára nem generált költséget.

	SMS Szöveg	Adat-mennyiség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
1.	Hozz ki többet a telefonodból és legyél online útközben is mindössze havi 500 Ft-ért! Válaszd a 100MB-os adatcsomagot és éld át a Hipernet szabadságát! Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor	100 MB	megújuló	kártyás	2016.02.01-től 2016.08.08.	Azon kártyás, hagyományos telefonnal rendelkező előfizetők, akik nem használnak internetet a telefonjukon.
2.	Tudtad, hogy chatelve több élményt oszthatsz meg barátaiddal? Fotók, matricák vicces, karakterek. Rendelj adatcsomagot, és tölts le egy chat appot. A 100 MB-os adatcsomag, csupán havi 500 Ft-ba kerül, és bármikor lemondhatod. Megrendeléshez küldj	100 MB	megújuló	kártyás	2016.05.04 – 2016.05.31.	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, akik nem használnak internetet a telefonjukon.

⁹ VJ/36-4/2016. 5. pont, VJ/36-19/2016. 2. pont

¹⁰ VJ/36-4/2016. 5. pont, VJ/36-19/2016. 2. pont

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor					
3.	Az internet elérés mindig jól jön a mobilodon, sokszor gyors problémamegoldást jelent! Próbáld ki! Most 100 MB Hipernetet adunk havi 500 Ft-ért! A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t válaszként 3 napon belül! Üdv: Telenor	100 MB	megújuló	kártyás	2016.05.17-től jelenleg is (2016.08.25.-től a módosult szöveggel)	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, akik nem használnak internetet a telefonjukon.
	2016.08.25-én korrigált szöveg: ¹¹ Az internet elérés mindig jól jön a mobilodon, sokszor gyors problémamegoldást jelent! Próbáld ki! A megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül! Szolgáltatás díja kártyás ciklusonként 465 Ft, első tört ciklusnál teljes havidíjat terhelünk. Aktiválásáról SMS-ben értesítünk. Üdvözlettel, Telenor					
4.	Kövesd bárhol a nyár sporteseményeit! Próbáld ki a MyTV-t 100 MB-os adatcsomaggal havi 500 Ft-ért. Ha a 100 MB nem elég ne aggódj, 2016.08.31-ig a tévénézéshez szükséges adatforgalom és a MyTV közszolgálati csomag belföldön ingyenes. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül	100 MB	megújuló	kártyás	2016.07. 04 – 2016.07.08.	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, akik nem használnak internetet a telefonjukon.
5.	Hozz ki többet a telefonodból! Éld át a Hipernet szabadságát útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2015.11.16. – 2016.03.31.	Azon kártyás előfizetők, akik valaha használói voltak a Klikk nevű szolgáltatásnak, de ezt visszamondták (a Klikk szolgáltatás egy már nem értékesített adatjegy, amely havi 150 MB adatkeretet biztosít belföldön, havi 1190 Ft-ért). Azok a kártyás előfizetők, akik minimálisan ugyan, de szoktak adatot használni a mobiljukon. Ezek az adathasználatok tipikusan a feltöltésekért járó ingyenes adatmennyiségek, vagy egyszeri, nem megújuló adatjegyek (a továbbiakban: „fent kifejtett kártyás előfizetői

¹¹ A kereskedelmi gyakorlatának módosításairól a Vj/36-43/2016 sz. iratban számolt be az eljárás alá vont

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
						kör”).
6.	Ingyenes havi 500 MB-os adatkereted 10 nap múlva lejár. Hozz ki továbbra is többet telefonodból és válaszd az 500 MB-os adatcsomagot havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2015.11.26. – 2016.03.11.	Azok a kártyás előfizetők, akik rendelkeztek a 6 hónapon keresztül havi ingyen 500 MB-ot biztosító szolgáltatással. Ezen előfizetők számára a 6. hónap lejártá előtt ajánlotta fel a Telenor, hogy ha eddig szerették/használták az adatszolgáltatást, akkor a szolgáltatás lejártá után csupán egy OK visszaküldésével és mindössze havi 1000 Ft-ért továbbra is lehetőségük van internetezni a mobiljukon.
7.	Itt nyár! Jöhet a szabadság! Hogy mindig megtaláld a megfelelő programot veddél Hipernetet a mobilodra. Így a nyaralás fotóit is megoszthatod! Belföldi utazásaid során használj Hipernetet. Az 500 MB-os adatjegy havi 1000 Ft. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdv, Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2016.05.31. – 2016.06.03.	Fent kifejtett kártyás előfizetői kör.
8.	Ajándék 500MB adatod lejárt. Hipernetezni továbbra is? További 500 MB adat csak havi 1000Ft, küldj OK-t a megrendeléshez 3 napon belül! Kevés az 500 MB és még többet Hipernetet szeretnél? Keresd a számodra megfelelő adatcsomagot: www.telenor.hu honlapon! Üdv, Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2016.03.27. – 2016.04.02.	Azok a kártyás előfizetők, akik rendelkeztek a 6 hónapon keresztül havi ingyen 500 MB-ot biztosító szolgáltatással. Ezen előfizetők számára a 6. hónap lejártá előtt ajánlotta fel a Telenor, hogy ha eddig szerették/használták az adatszolgáltatást, akkor a szolgáltatás lejártá után csupán egy OK visszaküldésével és mindössze havi 1000 Ft-ért továbbra is lehetőségük van internetezni a mobiljukon.
9.	Érd el a világot a zsebedből, belföldön akár útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj	500 MB	megújuló	kártyás	2016.07.13. - 2016.07.22.	Fent kifejtett kártyás előfizetői kör.

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	OK-t válaszként 3 napon belül, a válasz SMS díjmentes. Üdvözléssel: Telenor					
10.	Éld át a Hipernet szabadságát és Facebookozz belföldön akár útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül, a válasz SMS díjmentes. Üdvözléssel: Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2016.06.15. – 2016.06.30. és 2016.07.13. - 2016.07.22.	Fent kifejtett kártyás előfizetői kör, azzal a kiegészítéssel, hogy Facebook üzenetet azoknak az ügyfeleknek küldött a Telenor, akik az elmúlt 1 hónapban használták a Facebookot a telefonjukról.
11.	Hamarosan lejár korlátlan MyChat csomagod. Élvezd tovább a villámgyors Hipernet élményeit, rendeld meg 500 MB-os adatjegyünket mindössze 1000 Ft-ért! Részletek: www.telenor.hu/mobil/adat Küldj vissza egy OK-t díjmentes válaszban, ha elfogadod az ajánlat feltételeit! Üdvözléssel: Telenor	500 MB	megújuló	kártyás	2015.12.21. - 2016.02.29.	Fent kifejtett kártyás előfizetői kör, ezen belül kifejezetten a MyChat kártyás csomag előfizetői.
12.	Kedves Ügyfelünk! Szeretnéd kipróbálni a Hipernet világát? Szeretnél mindig értesülni az aktualitásokról, kapcsolatban lenni a barátaiddal? Rendeld meg havi 500 MB-os adatszolgáltatásunkat, és most az első három hónapban 70%-os kedvezményrel Hipernetezhetsz, mindössze havi 300 Ft-ért. A szolgáltatás havidíja a 3. hónap után: 1000 Ft. Megrendeléshez küldd el válasz üzenetben az OK szót 3 napon belül. Üdv: Telenor	500 MB	megújuló	számlás	2015.11.27. – 2015.12.04.	Azon lakossági számlás előfizetők, akik minimum 6 hónapja kötötték az előfizetésüket. Akár okostelefonja, akár butatelefonja (hagyományos, nyomógombos) van és minimálisan, de használ adatot (100 MB – 500 MB az elmúlt 3 hónap alapján a havi átlaga).
13.	Kedves Ügyfelünk! Szeretnéd kipróbálni a Hipernet világát? Szeretnél mindig értesülni az aktualitásokról, kapcsolatban lenni a barátaiddal? Rendeld meg	500 MB	megújuló	számlás	2015.11.27. – 2015.12.04.	Azon lakossági számlás előfizetők, akik minimum 6 hónapja kötötték az előfizetésüket. Akár okostelefonja, akár butatelefonja (hagyományos,

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	havi 500 MB-os adatszolgáltatásunkat, és most az első három hónapban fél áron Hipernetehetsz, mindössze havi 500 Ft-ért. A szolgáltatás havidíja a 3. hónap után: 1000 Ft. Megrendeléshez küldd el válasz üzenetben az OK szót 3 napon belül. Üdv: Telenor					nyomógombos) van és minimálisan, de használ adatot (100 MB – 500 MB az elmúlt 3 hónap alapján a havi átlaga).
14.	Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet nem lesz elérhető a mobilon. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözléssel: Telenor	500 MB	egyszeri	számlás (MyTari ff előfizetők)	a teljes vizsgált időszakban, jelenleg is (2016.10.06 -tól a módosult szöveggel)	A tarifacsomagba foglalt adatkeret vagy adatjegy (akár megújuló, akár egyszeri adatjegy) felhasználásának 80%-a elérésekor.
	2016.10.06-án korrigált szöveg: Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet nem lesz elérhető a mobilon. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 900 Ft. Az egyszeri adatjegy a tarifád feltételei szerint vehető igénybe a ciklus végéig. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözléssel: Telenor					
15.	Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az internet a következő számlázási időszak 2. napjától vagy adatjegy vásárlását követően lesz elérhető. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy	500 MB	egyszeri	számlás (MyTari ff előfizetők)	a teljes vizsgált időszakban, jelenleg is (2016.10.06 -tól a módosult szöveggel)	A tarifacsomagba foglalt adatkeret vagy adatjegy (akár megújuló, akár egyszeri adatjegy) felhasználásának 100%-a elérésekor.

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor					
	2016.10.06-án korrigált szöveg: Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az internet a következő számlázási időszak 2. napjától vagy adatjegy vásárlását követően lesz elérhető. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 900 Ft. Az egyszeri adatjegy a tarifád feltételei szerint vehető igénybe a ciklus végéig. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor					
16.	Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet sebessége lassításra kerül. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor	500 MB	egyszeri	számlás (kivéve MyTarif f) és kártyás	a teljes vizsgált időszakban, jelenleg is (2017. januárban az ár változott)	A tarifacsomagba foglalt adatkeret vagy adatjegy (akár megújuló, akár egyszeri adatjegy) felhasználásának 80%-a elérésekor.
17.	Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. A net lassítás a következő számlázási időszak 2. napjától vagy plusz adatjegy vásárlásával szűnik meg. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy	500 MB	egyszeri	számlás (kivéve MyTarif f) és kártyás	a teljes vizsgált időszakban, jelenleg is (2017. januárban az ár változott)	A tarifacsomagba foglalt adatkeret vagy adatjegy (akár megújuló, akár egyszeri adatjegy) felhasználásának 100%-a elérésekor.

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet keretében MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözléssel: Telenor					
18.	Hozz ki többet a telefonodból! Most 1 havidíjért 3 hónapot adunk! Mindössze 1500 Ft-ért 3 hónapig havi 1GB Hipernet! Legyél online útközben is! Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. A Klikk1GB szolgáltatás havidíja a 4. hónaptól 1500 Ft. Üdvözléssel, Telenor	1GB (Klikk)	megújuló	kártyás	2016.05.22. – 2016.05.24.	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, aki még nem interneteztek a telefonjukon, nincsen adatjegy szolgáltatásuk.
19.	Légy mindig online, érdeklődj a világot a zsebedből, akár útközben is! Most 1 havidíjért 3 hónapon át havi 1GB Hipernetet adunk mindössze 1500 Ft-ért! A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t válaszként 3 napon belül! A Klikk1GB szolgáltatás havidíja a 4. hónaptól 1500 Ft. Üdv: Telenor	1GB (Klikk)	megújuló	kártyás	2016.04.27. – 2016.08.08.	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, aki még nem interneteztek a telefonjukon, nincsen adatjegy szolgáltatásuk.
20.	Üdv a Telenorosok között! Ez jó alkalom egy jó ajánlatra: most 1 havidíjért 3 hónapot adunk! Mindössze 1500 Ft-ért 3 hónapig havi 1GB Hipernet! A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t válaszként 3 napon belül! A Klikk1GB szolgáltatás havidíja a 4. hónaptól 1500 Ft. Üdv: Telenor	1GB (Klikk)	megújuló	kártyás	2016.03.17-től 2016.09.02. (2016.08.25-től a módosult szöveggel)	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező előfizetők, aki még nem interneteztek a telefonjukon, nincsen adatjegy szolgáltatásuk.
	2016.08.25-én korrigált, 2016.09.02-ig használt szöveg: Kiemelt ajánlat: most 3 hónap Hipernetet adunk egy áráért! Havi 1GB 3 hónapig csupán 1390 Ft. A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t 3 napon belül! A szolgáltatás első majd a 4. hónaptól a havidíja 1390 Ft, tört ciklusnál teljes díjat terhelünk. Aktiválásáról SMS-ben értesítünk. Üdvözléssel, Telenor					
21.	MyTalk tarifacsomagodhoz	1GB (Klikk)	megújuló	kártyás	2016.04.22-től jelenleg	Azon kártyás, okostelefonnal rendelkező

	SMS Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküldés időpontja	Címzett ügyfélkör
	válassz Hipernetet is! Most 1 havidíjért 3 hónapot adunk! Mindössze 1500 Ft-ért 3 hónapig havi 1 GB Hipernet belföldön. A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t válaszként 3 napon belül! A Klikk1GB szolgáltatás havidíja a 4. hónaptól 1500 Ft. Üdv: Telenor				is (2016.09.02 -tól a módosult szöveggel)	előfizetők, aki még nem interneteztek a telefonjukon, nincsen adatjegy szolgáltatásuk.
	2016.09.02-án korrigált szöveg: Kiemelt ajánlat: most 3 hónap Hipernetet adunk egy áráért! Havi 1GB 3 hónapig csupán 1390 Ft. A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t 3 napon belül! A szolgáltatás első majd a 4. hónaptól a havidíja 1390 Ft, tört ciklusnál teljes díjat terhelünk. Aktiválásáról SMS-ben értesítünk. Üdvözléssel, Telenor					
22.	Hipernetből még többet! Meglévő szolgáltatásod helyett válaszd az 1GB - os adatcsomagot, havi 1500 Ft-ért. Éld át a Hipernet szabadságát. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözléssel, Telenor	1GB	megújuló	kártyás	2016.02.01- től 2016.08.08- ig	Azon kártyás előfizetők, akik rendelkeznek havidíjas adatjeggyel, de az lényegesen kevesebb adatot kínál, pl. 100-150- 500MB.
23.	150 MB nem elég? Meglévő Klikk szolgáltatásod helyett válaszd az 1GB-os adatcsomagot, havi 1500 Ft-ért. Így az extra 850 MB mindössze plusz 310 Ft. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Megrendelés után ne feledd lemondani Klikk szolgáltatásod. Üdvözléssel, Telenor	1GB	megújuló	kártyás	2015.11.16. - 2016.03.31.	Azon kártyás előfizetők, akik rendelkeznek havidíjas adatjeggyel, de az lényegesen kevesebb adatot kínál, pl. 100-150- 500MB.

IV.2. Felfedező Magazin

18. A Felfedező magazin a Telenor üzleteiben ingyenesen elérhető magazin.

19. Az 500 MB és 1 GB adatcsomag vonatkozásában közzétett kereskedelmi kommunikációt a Felfedező magazin 2015. Karácsonyi száma tartalmazta, mely 2015. november 17. és 2016. január 31. között volt elérhető. A Felfedező magazin 70 oldalból állt, melynek 27. oldalán jelent meg a kommunikáció. A Felfedező magazin [...] * példányban készült, melynek előállítási és terjesztési költsége [...] Ft, a vizsgált reklámra eső része [...] Ft.

20. A Felfedező Magazin releváns oldala, képi megjelenítése a következő volt (a szöveges tartalom a lenti táblázati formában kerül ismertetésre).

* A [...] szimbólummal jelzett részek üzleti titkot képeznek.

21. Az alábbi táblázat foglalja össze a Felfedező Magazinban közölt üzeneteket, bemutatva, hogy azok mikor, mely szolgáltatás kapcsán kerültek megfogalmazásra.

	Felfedező Magazin Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküld és időpont ja
1.	„MY MENU *111#NETEZZ TOVÁBB! A szünidő net nélkül olyan, mint a karácsony ajándék nélkül: jó, jó, de nem az igazi! Ha kártyás vagy, de nem akarsz lemaradni semmiről, és folyamatosan tartanád a kapcsolatot a többiekkel, akkor sincs baj, ha elhasználtad a havi mobilkeretedet. Választhatsz kiegészítő adatcsomagok közül és sosem maradsz magadra, ha túlságosan elhúzódnak egy ünnepi vacsora, vagy ha úgy érzed, a meglátogatandó rokonok száma évről évre nő. A csomagokat rendeld meg SMS-ben, vagy lépj be a MyTelenor applikációba, és válassz ott! HA ELFOGY A MOBILNETED? TÖLTSD FEL ADATCSOMAGGAL! Apró betűs rész: „A havidíjas kiegészítő adatcsomagok tarifacsomagban foglalt adatkereteden felül a megjelölt belföldi adatmennyiséget biztosítják. A kiegészítő csomagban foglalt adatmennyiség a megrendelési számlázási ciklus adatforgalmi keretéhez adódik hozzá és a számlázási ciklus végéig használható fel, a következő számlázási ciklusra nem vihető át. A szolgáltatás a megrendelést követő 72 órán belül kerül aktiválásra. A kiegészítő adatcsomagban foglalt adatmennyiség felhasználása után a mobilnet nem lesz elérhető (0/0 kbit/s le- és feltöltési sebesség). További információ: 1220. telenor.hu/mymenu, facebook.com/telenorhungary”	100 MB	megújuló	kártyás	
2.	PLUSZ 500 MB ADATCSOMAG 1000 Ft/hó	100 MB	megújuló	kártyás	2015. novem

	Felfedező Magazin Szöveg	Adat- mennyi- ség	Egyszeri / megújuló	Számlás / kártyás	Kiküld és időpont ja
	Küldd SMS-ben a PLUSZ500MB ¹² aktiváló kódot a 1744-re!				ber 17. - 2016. január 31.
3.	PLUSZ 1 GB ADATCSOMAG 1500 Ft/hó Küldd SMS-ben a PLUSZ1GB aktiváló kódot a 1744-re!	1 GB	megújuló	kártyás	2015. novem ber 17. - 2016. január 31.

IV.3. A szolgáltatás megrendelése és aktiválása

22. Az előfizetőnek az alábbi módokon volt lehetősége a megrendelésre:

- „OK” válasz SMS az SMS fogadását követő 3 napon belül,
- az aktiváló kód SMS-ben történő megküldése 1744-re.

23. Amennyiben az ügyfél megrendelte az adatcsomagot a Telenor az alábbiak szerint nyújtott tájékoztatást az aktiválás állapotáról, illetve annak eredményességéről: ¹³

- Az aktiválás sikeres megkezdéséről:

„Kedves Ügyfelünk! Megrendelési igényed rögzítettük. A szolgáltatás aktiválásról SMS-ben fogunk tájékoztatni. Köszönjük türelmed! Üdvözlettel: Telenor”

- Ha nincsen elegendő egyenlege az előfizetőnek (kártyás előfizető esetében), akkor az alábbi üzenetet kapja:

„Kedves Ügyfelünk! Rendelkezésre álló egyenleged sajnos nem elegendő a szolgáltatás megrendeléséhez. Kérjük, feltöltést követően próbáld újra! Telenor”

- Technikai hiba esetén az alábbi tájékoztató SMS kerül kiküldésre:

„Kedves Ügyfelünk! A szolgáltatás aktiválása technikai hiba miatt sikertelen volt. Kérjük, próbáld újra vagy segítségért hívd a + 36202000000-s számot. A kellemetlenségért elnézésedet kérjük! Üdvözlettel: Telenor”

- Ha nem lépett fel technikai hiba és az előfizető rendelkezett megfelelő egyenleggel, a megrendeléstől számítva max. 72 órán belül aktiválódik a szolgáltatás, amelyről az alábbi tájékoztató SMS kerül kiküldésre:

„Kedves Ügyfelünk! Megrendelt XX MB/GB adatjegyed aktiválásra került. Mobilnet keretted belföldön veheted igénybe. Adatforgalmadat ingyenes MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Élvezd a Hipernet élményt! Üdvözlettel: Telenor”

24. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy gyakorlatban az aktiválás az esetek 99%-ában azonnal megtörténik, a tájékoztatásban szereplő maximum 72 órás aktiválási idő kihasználására szinte soha nem kerül sor, azon aktiválás esetében, amit az ügyfél nem azonnalinak érzékel, valamilyen technikai akadály lépett fel, aminek a kezelésére kerül sor a rendelkezésre álló, maximum 72 óra alatt.

¹² VJ/36-19/2016. 8. pont, megújuló havidíjas csomagot vásárol az ügyfél.

¹³ VJ/36-10/2016., VJ/36-19/2016. 9. pont

25. A szolgáltatásról, a megrendelésről és lemondásról a Telenor az ÁSZF-ben is tájékoztatja az előfizetőket.
26. A Telenor nyilatkozata szerint¹⁴ a gyakorlatban az aktiválás az esetek 99%-ában azonnal megtörténik, azon aktiválás esetében, amit az ügyfél nem azonnalinak érzékel, valamilyen technikai akadály léphet fel, aminek a kezelésére kerül sor a rendelkezésre álló, maximum 72 óra alatt.
27. Az aktiválási időt az alábbi táblázat mutatja meg. A riport azon előfizetőket foglalta magában, aki a vizsgált időszakban adatjegyet rendeltek meg, és – ha kártyás előfizetők – az egyenlegükön elegendő összeg állt rendelkezésre a szolgáltatás díjának levonásához.

Aktiválási idő az SMS után	%
1. 0-5 perc	[...]
2. 6-30 perc	[...]
3. 31-60 perc	[...]
4. 1-3 óra	[...]
5. 3-6 óra	[...]
6. 6-12 óra	[...]
7. 12-24 óra	[...]
8. 24-48 óra	[...]
9. 48-72 óra	[...]
Összesen	100%

28. Magáról a szolgáltatásról, a megrendelésről és a lemondásról az előfizetők számára részletes információt a Telenor a honlapján nyújt, a következő linken: <https://www.telenor.hu/mobil/adat>¹⁵.
29. A megrendelés és a lemondás vonatkozásában a további információk közt az alábbiakról tájékoztatja az előfizetőket:
30. „Egy időben az adatsomagok közül csak egyet vehetsz igénybe. Ha csomagot váltasz, a meglévő csomagodat töröljük. Az adatsomagot megrendeléstől számított 72 órán belül aktiváljuk. Aktiválásról SMS-t küldünk. A szolgáltatásokat lemondani az üzleteinkben vagy a telefonos ügyfélszolgálaton tudod (1220).”
31. A szolgáltatásról, a megrendelésről és lemondásról a Telenor az ÁSZF-ben is tájékoztatja az előfizetőket. Az ÁSZF (a kártyás és a számlás előzetők esetében egyaránt) egyértelműen fogalmaz a felhasználási időszak kapcsán: „A kiegészítő adatforgalom a megrendelés kori kártyás ciklus adatforgalmi keretéhez adódik hozzá és a kártyás ciklus végéig használható fel, a következő kártyás ciklusra nem vihető át.”¹⁶
32. A Telenor nyilatkozata szerint¹⁷ amennyiben az ügyfél jelzi a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül panaszát (pl.: 1 napra levonta a Telenor a szolgáltatás teljes havi díját és másnap, a ciklus zárása miatt, megfelelő egyenleg hiányában a szolgáltatás felfüggesztésre került), a panaszt

¹⁴ VJ/36-19/2016. 9. pont

¹⁵ VJ/36-10/2016., VJ/36-19/2016. 9. pont

¹⁶ TELENOR ÁSZF 1/B. MELLÉKLET KÁRTYÁS DÍJSZABÁS ÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYOK HATÁLYBA LÉPÉS: 2016.04.30.: 83.84. oldal, TELENOR ÁSZF 1/A. MELLÉKLET SZÁMLÁS DÍJSZABÁS ÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYOK HATÁLYBA LÉPÉS: 2016.04.30.: 188-189. oldal.

¹⁷ VJ/36-19/2016. melléklete 16. pont.

a kezelő ügyintéző ún. workflow-t indít, melynek következtében az ügyfél egyenlegén a kiterhelt díjat a Telenor jóváírja.

IV.4. Megrendelési, bevételi és használatot jellemző adatok

33. Az eljárás alá vont által szolgáltatott adatok tartalma a kiküldött SMS-ek száma és az az alapján leadott megrendelések száma az alábbiak szerint alakult:¹⁸

Adatjegyek és hónapok (az adatok az említett hónap utolsó napjáig tartó időszakra vonatkoznak)	Megkapták az SMS-t	Elfogadók a kampány hatására
Számlás előfizetők		
500 MB-os adatjegy	[...]	[...]
2015.11	[...]	[...]
2015.12	[...]	[...]
Kártyás előfizetők	[...]	[...]
100 MB-os adatjegy	[...]	[...]
2015.11	[...]	[...]
2015.12	[...]	[...]
2016.01	[...]	[...]
2016.02	[...]	[...]
2016.03	[...]	[...]
2016.04	[...]	[...]
2016.05	[...]	[...]
2016.06	[...]	[...]
500 MB-os adatjegy	[...]	[...]
2015.11	[...]	[...]
2015.12	[...]	[...]
2016.01	[...]	[...]
2016.02	[...]	[...]
2016.03	[...]	[...]
2016.04	[...]	[...]
2016.05	[...]	[...]
2016.06	[...]	[...]
1 GB-os adatjegy*	[...]	[...]
2015.11	[...]	[...]
2015.12	[...]	[...]
2016.01	[...]	[...]
2016.02	[...]	[...]
2016.03	[...]	[...]
2016.04	[...]	[...]
2016.05	[...]	[...]
2016.06	[...]	[...]

*Az 1GB és Klikk 1GB adatokat együttesen tartalmazza.

¹⁸ VJ/36-4/2016. 11. pont, VJ/36-19/2016. 5 c) pont.

34. A Telenor -kérve a korábban szolgáltatott adatok figyelmen kívül hagyását - az eljárás versenytanácsi szakaszában pontosította, hogy mekkora árbevétel generáltak azok az előfizetők, akik 2015. november 26-a és 2017. január 31-e közti időszakban vettek igénybe szolgáltatásokat az érintett SMS kampányok hatására.¹⁹
35. A számlás ügyfelektől, akik 2015. november 26-a és 2017. január 31-e között a vizsgált SMS-ek hatására vették igénybe az adatszolgáltatást és annak a díját 2017. január 31-ig kifizették, [...] Ft árbevétele származott a Telenornak (egyszeri és megújuló adatjegy együttesen). Ebben az árbevétel adatban kizárólag azon ügyfelektől származó árbevétel jelenik meg, akik a vizsgált SMS-ek egyikét megkapták.
36. Ugyanezen időszakban, tehát 2015. november 26-a és 2017. január 31-e között az SMS-ek hatására a kártyás ügyfelek által igénybe vett szolgáltatásokból a Telenor-nak [...] Ft árbevétele származott. Ez az árbevételi adat valamennyi adatjegy vonatkozásában, de kizárólag azon ügyfelek által teljesített befizetéseket tartalmazza, akik valamelyik vizsgált SMS üzenetet megkapták.
37. A 2015. november 26-a és 2017. január 31-e között a kártyás és a számlás ügyfelektől (akik a vizsgált SMS-ek hatására adatszolgáltatást vettek igénybe) származó teljes, [...] Ft árbevételből [...] Ft származott a kampány SMS-ekből, a bevétel túlnyomó része, [...] Ft a Telenor adatszolgáltatásával már rendelkező előfizetőknek küldött reaktív SMS-ekkel hozható összefüggésbe.
38. A 2015. november 26-a és 2017. január 31-e között az első (nem teljes, vagy tört) hónap tekintetében a számlás előfizetőktől [...] Ft, míg a kártyás előfizetőktől [...] Ft árbevétel származott.
39. A tört havi összesített adat és a teljes árbevételi adat közt is viszonylag csekély eltérés mutatkozik ([...] Ft), amit a Telenor nyilatkozata szerint az indokol, hogy a megrendelt adatszolgáltatás túlnyomó része a reaktív SMS-ek hatása és ezek esetében nyilvánvalóan csak a tört időszakra vonatkozhat a szolgáltatás.
40. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint²⁰ az alábbi megújuló adatjegyek esetében a megrendelést követően az első időszakban az alábbi számosságban fordult elő, hogy az előfizetők 30 napig használhatták a szolgáltatást.

30 napos használat	
Számlás előfizetők (megújuló adatcsomag)	
100 MB-os adatcsomag	[...]
500 MB-os adatcsomag	[...]
1 GB-os adatcsomag	[...]
Kártyás előfizetők (megújuló adatcsomag)	[...]
100 MB-os adatcsomag	[...]
500 MB-os adatcsomag	[...]
1 GB-os adatcsomag*	[...]

Megjegyzés:

* Klikk 1GB és 1GB adatjegyeket együttesen tartalmazza.

41. Az 500 MB kiegészítő adatjegyre vonatkozó adat az alábbi:²¹

Igénybevétel	Esetek száma
--------------	--------------

¹⁹ VJ/36-45/2016.

²⁰ VJ/36-19/2016. 7. pont

²¹ VJ/36-19/2016. 5. pont

ideje			
	Kártyás	Számlás	Összesen
30 nap	[...]	[...]	[...]
31 nap	[...]	[...]	[...]

42. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint²² az összes megrendelés átlagában, az előző pontban megadott adatokat figyelembe véve egy előfizető az első megrendelést követően átlagosan [...] napig tudták használni a megújuló adatjegy szolgáltatást.

Átlagos felhasználás (nap)	
Számlás előfizetők (megújuló adatcsomag)	
100 MB-os adatcsomag	[...]
500 MB-os adatcsomag	[...]
1 GB-os adatcsomag	[...]
Kártyás előfizetők (megújuló adatcsomag)	[...]
100 MB-os adatcsomag	[...]
500 MB-os adatcsomag	[...]
1 GB-os adatcsomag	[...]

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

V.1. Az eljárás vizsgálati szakaszában kifejtett álláspont

V.1.1. A kampány célja

43. A Telenor előadta,²³ hogy a kampány célja, hogy felhívja az előfizetői figyelmét arra, hogy a mobiltelefonon való internetezés mindenki számára elérhető, könnyen megrendelhető, különböző adatcsomagok különböző árponton vásárolhatók.

44. A Telenor az előfizetői számára egyértelművé szeretne volna tenni, hogy meghatározott havi (fix) összegért problémamentesen internetezhetnek a mobiltelefonjukon.

V.1.2. A kampány célcsoportja

45. A Telenor meggyőződése²⁴ szerint a célcsoport tagjai tudatos, átlagos, vagy átlagon felüli tájékozottsági szinttel rendelkeznek az adathasználat, az adatcsomagok ismerve, részvételi feltételei,

²² VJ/36-19/2016. 7. pont

²³ VJ/36-4/2016. 6. pont

²⁴ VJ/36-4/2016. 10. pont

illetve a további tájékozódás részletei tekintetében, hivatkozva arra is, hogy a célcsoport tagjai már rendszeresen használták a Telenor által biztosított mobilinternetet.

46. Ennek megfelelően - a Telenor álláspontja szerint - a címzett előfizetői kör a gyakorlatban megtapasztalhatta, hogy a szolgáltatások igénybevétele az előfizető számlázási ciklusához kapcsolódik, a szolgáltatás első igénybevétele alkalmával pedig az első (tört) ciklus felhasználási szabályai miként befolyásolják az adat felhasználhatóságát (tört időszakra is teljes adat, teljes havidíj).
47. Ezen felül a Telenor hivatkozik arra is, hogy az 500 MB csomag megrendelése kifejezett tudatosságot feltételez az előfizetők részéről, miként saját felhasználási szokásait felméri, és a havi 500 MB-os keretet erre tekintettel elegendőnek tartja.
48. A Telenor álláspontja szerint a fogyasztói tudatosság fenntartása és növelése érdekében minden szükséges információt az előfizetők számára elérhetővé tesz, biztosítva ezzel az edukációt, tájékozási lehetőséget az alábbi elérhetőségeken: a <https://www.telenor.hu> weboldalon, a telefonos ügyfélszolgálaton, a Telenor üzletekben. A Telenor az adatcsomagok ismérvei, részvételi feltételei tekintetében az előfizetők a fentiekén túl az Általános Szerződési Feltételeiben is részletesen, világosan és közérthetően informálja.
49. A Telenor országszerte 30 üzletben dedikált üzletkötőket alkalmaz, akik a mobilon történő internetezést az alapoktól kezdődően elmagyarázzák az előfizetőknek, ugyanakkor véleménye szerint valamennyi értékesítő munkatárs rendelkezik megfelelő szintű információkkal e vonatkozásban, így az előfizetők mind az üzletekben, mind az ügyfélszolgálaton tájékoztatni tudják.
50. Mindezek mellett a Telenor működtet egy ún. Hipernet Guru blogot is, amellyel szintén az a célja, hogy az előfizetőit segítse, edukálja. A Hipernet Guru blog a <https://www.telenor.hu/hipernet-guru/bloe> interneten érhető el.
51. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint²⁵ az előfizetői számára az általuk az SMS kiküldését megelőző időszakban felhasznált adatmennyiséghez legközelebb álló adatcsomagot ajánlották akként, hogy nem kívántak extra, felesleges méretű szolgáltatást kínálni, melyet az ügyfelek esetlegesen nem tudnának kihasználni, mert akkor olyan negatív élmény érhetné a fogyasztókat, hogy feleslegesen fizettek érte.

V.1.3. A vizsgált magatartással kapcsolatos álláspont

52. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint²⁶ proaktív SMS kampányra az **egyszeri adatjegy** népszerűsítése céljából nem került sor.
53. Az egyszeri adatjegyeket a Telenor az előfizető meglévő adatcsomagjában foglalt adatmennyiség 80%-a és 100%-a elérése után küldött SMS értesítésben ajánlotta fel (reaktív üzenet). A Telenor nyilatkozata²⁷ szerint az adatmennyiség elhasználása után a szolgáltatást korlátozza (a sebesség lassítás, illetve a szolgáltatás elérhetetlenné válása korlátozásnak minősül az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény szerint, a továbbiakban Eht.):

Eht. 137. § (7) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul az Elnök rendeletében meghatározott formában és módon az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

Eht. 137. § (8) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybeviteléhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

²⁵ VJ/36-4/2016. 19. pont

²⁶ VJ/36-19/2016. 2. pont, VJ/36-19/2016. 1. pont

²⁷ VJ/36-19/2016. 11. pont

54. A hivatkozott korlátozás szabályai szerint, a csomagban foglalt adatmennyiség 80%-a és 100%-a elérése esetén a Telenor köteles értesítést küldeni előfizetőjének.
55. Minden esetben 500 MB adat kiejánlására került sor, függetlenül attól, hogy a 80%-ig és 100%-ig felhasznált adatmennyiség mekkora volt.
56. A Telenor álláspontja szerint²⁸ nem valósított meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot az adatcsomagok értékesítése, népszerűsítése során, az ÁSZF-ben szereplő leírás tartalmazza ugyanis az alábbiakat:
- a kiegészítő adatforgalom a megrendelés kori kártyás ciklus adatforgalmi keretéhez adódik hozzá és a kártyás ciklus végéig használható fel, a következő kártyás ciklusra nem vihető át;
 - a havidíjban foglalt forgalmi keret fel nem használt része nem vihető át a következő kártyás ciklusra;
 - a szolgáltatások esetében mindig teljes havidíj kerül kiterhelésre, és a szolgáltatás által biztosított teljes kedvezmény vehető igénybe;
 - amennyiben az előfizető másképp nem rendelkezik, a Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására és a vonatkozó havidíj automatikus levonására az előfizető egyenlegéből;
 - amennyiben a kártyás ciklus első napján egyenlegén nem áll rendelkezésére az ezen szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges havi előfizetési díj összege, úgy a szolgáltatás felfüggesztett állapotba kerül.
57. A Telenor előadta továbbá, hogy hasonlóképpen tájékoztatja az előfizetőket a honlapján is (<https://www.telenor.hu/mobil/adat>), a következők szerint:
- „Adatjegyek és adatcsomagok érvényessége:
- számlás előfizetők esetén: mindig az adott számlázási időszak vége. A számlázási időszakodat a számlán találod, de ellenőrizheted a MyTelenoron vagy a MyTelenor appon, telefonon a 1220-on, vagy az üzletekben is megtudhatod.
 - kártyás előfizetők esetén: Mindig az adott kártyás ciklus vége. A kártyás ciklusoddal kapcsolatban a 1220-on vagy az üzletekben tájékozódhatsz.”
58. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá arra, hogy az 500 MB-os adatcsomag kommunikációjára (a Felfedező Magazin kivételével) kizárólag SMS útján került sor, mégpedig olyan címzett kör részére, akik már használták a Telenor által szolgáltatott mobil internetet, így a szolgáltatások jellemzőiről volt ismeretük, ebben a vonatkozásban is tudatos fogyasztónak minősülnek.
59. Az 500 MB-os adatcsomag kommunikációjának a célcsoportját, azon túl, hogy a célcsoport tagjai már internet használó előfizetői a Telenornak, jellemzi az is, hogy a felhasználói szokásoknak megfelelően alappal feltételezhető, hogy számukra az ajánlott 500 MB-os adatcsomag nem jelent eltúlzott mértéket, ellenkezőleg, az adatcsomag a felhasználói élményt növeli anélkül, hogy az előfizető a költségeit ne tudná jól kontrollálni.
60. A Telenor hivatkozott arra is, hogy éppen azért alakította ki a megújuló és egyszeri adatjegyekre vonatkozó kínálatát, hogy az előfizetők a lehető legnagyobb mértékben az igényeikhez tudják szabni azt az adatmennyiséget, amit az adott időszakban fel kívánnak használni, így lehetőségük van a különböző mértékű megújuló adatjegyek megrendelésére, ezen adatjegyek között számlázási időszakonként, vagy kártyás ciklusonként válhatnak, de amennyiben a havi adatkeret nem bizonyult elegendőnek, egy vagy több egyszeri, kiegészítő adatkeretet is megrendelhetnek, vagy ha már nem

²⁸ VJ/36- 8/2016. melléklet 17. pont és VJ/36-4/2016. 32. pont.

szükséges a számukra az adathasználat, miután a megrendelés nem jár hűségvállalási kötelezettséggel, bármikor lemondhatják a szolgáltatást az aktuális számlázási időszak, vagy kártyás ciklus végére.

61. Éppen a fent leírt rugalmasság biztosítása végett történt az 500 MB-os adatcsomag kommunikációja a bemutatott célcsoportok felé célzott SMS üzenetek formájában, annak érdekében, hogy az előfizetők az adatcsomagot egyszerűen, egy OK válaszüzenet küldésével megrendelhessék. De természetesen az adatjegyek megrendelése a küldött SMS üzenettől függetlenül is történhetett.
62. A Telenor álláspontja szerint a megküldött SMS-ek elegendő információt tartalmaztak a vonatkozásban, hogy az előfizető eldönthesse, a szolgáltatást igénybe veszi-e vagy sem, de megjegyze, hogy 3 nap áll a rendelkezésre a válaszüzenet megküldésére, így nem időnyomás alatt, ha szükségesnek tartja az előfizető, a Telenor által biztosított egyéb csatornákon is információkat szerezhet.
63. A Telenor elismerte, hogy előfordulhattak olyan esetek, amikor az előfizető a rendelkezésére álló adatkeretet azért nem tudta felhasználni, mert a szolgáltatást a számlázási időszak vagy kártyás ciklus olyan részében rendelte meg, amikor már nem állt elegendő idő a rendelkezésére (annak ellenére, hogy az adatkeret felhasználása nem időarányos, azaz akár egy napon belül is felhasználható), de ezeket az eseteket a Telenor méltányosan kezeli, az erre irányuló panaszokat, amennyiben azzal az előfizető a Telenor ügyfélszolgálatát felkeresi, az adatkeret díjának a jóváírásával kompenzálja, amit az előfizető újabb megújuló, vagy egyszeri adatcsomag díjára, de választása szerint bármely más szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésére felhasználhat.
64. Az eljárás alá vont előadta²⁹, hogy az a körülmény, hogy az ellenérték havidíjként került meghatározásra, jelzi azt, hogy egy havidíjas, azaz megújuló szolgáltatás megrendelésére kerül sor az OK válasz elküldésével, így a szolgáltatást nem kell minden hónapban megrendelni.
65. Az eljárás alá vont hivatkozik arra is, hogy a kártyás előfizetők hasonló szolgáltatásai az adott kártyás ciklus végéig használhatóak fel, így az előfizető számára ez sem minősült ismeretlen feltételnek, továbbá, hogy a Telenor a honlapján az adatcsomagokról, ideértve a megrendelésre és a lemondásra vonatkozó információkat is, az előfizetők számára részletes információ nyújt, a következő linken: <https://www.telenor.hu/mobil/adat>.
66. Az eljárás alá vont akként nyilatkozott, hogy amennyiben az előfizető másképp nem rendelkezik, a Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására és a vonatkozó havidíj automatikus levonására az előfizető egyenlegéből.
67. Az az állítás, miszerint ha az előfizető másképp nem rendelkezik, a Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására és az előfizető egyenlegéből a vonatkozó havidíj automatikus levonására azonban csak a megújuló adatjegyekre érvényes, az egyszeri kiegészítő adatjegyekre nem, ugyanis kiegészítő adatjegyek csak az adott számlázási időszak, vagy kártyás ciklus végéig használhatóak fel és nem kerül a szolgáltatás megújításra.
68. Valamennyi kiegészítő adatjegy³⁰ esetében a megrendelés egyszeri szolgáltatást eredményez, azaz nincsen automatikus meghosszabbítás, egy alkalommal terheli az ügyfelet anyagi kötelezettség, egyszer kapja ezért a szolgáltatást. Automatikus megújulás nem történik, mindaddig, amíg az előfizető újra meg nem rendeli a szolgáltatást, az nem áll a rendelkezésére és nem is indukál számára fizetési kötelezettséget.
69. Ezzel ellentétben a havidíjas megújuló szolgáltatásokat egyszer szükséges megrendelni, s a lemondásig a megrendeléstől számítva minden hónapban/számlaciklusban újra indul a szolgáltatás, az előfizetőnek teendője nincsen azon túl, hogy kártyás előfizetőként biztosítsa azt, hogy az egyenlegén elegendő összeg álljon rendelkezésre. Amennyiben az előfizetőnek nincs

²⁹ VJ/36-4/2016. 20. pont, VJ/36-19/2016. 10. pont.

³⁰ VJ/36-4/2016. 23. pont

elegendő egyenlege a kártyás ciklus végén, a szolgáltatás felfüggesztett státuszba kerül, azt az előfizető nem tudja használni. Ha 3 egymást követő cikluszárás alkalmával sem sikeres a levonás, a szolgáltatás törlésre kerül, azt az előfizető csak újbóli megrendelés után tudja igénybe venni.

70. A megrendelt kiegészítő adatmennyiség a számlázási időszak vagy kártyás ciklus végéig használható fel, a következő díjazási időszakra nem vihető át.
71. A kiegészítő adatjegy igénybevételére vonatkozó SMS-t azoknak az előfizetőknek küldi ki a Telenor, akik havidíjas adatcsomaggal rendelkeznek, azonban a havidíj ellenében rendelkezésükre bocsátott adatkeret a számlázási időszak vagy számlázási ciklus vége előtt felhasználásra került.
72. A kiegészítő adatjegy a havonta megújuló adatjegyet egészíti ki, így, épp a kiegészítő jellegénél fogva az előfizetők számára nyilvánvaló, hogy kiegészítő adatmennyiség a számlázási időszak vagy kártyás ciklus végéig használható fel, a következő díjazási időszakra nem vihető át.
73. Az adatforgalmát az előfizető a MyTelenor alkalmazásban is ellenőrizheti, erre a Telenor mind abban az SMS-ben felhívja a figyelmét, amely a megrendelésre hívja fel a figyelmet, mind pedig az aktiváló üzenetben.
74. A Telenor a honlapján (<https://www.telenor.hu/mobil/adat>) is tájékoztatást nyújt az előfizetőknek arról, hogy a kiegészítő adatcsomag csak a számlázási időszak vagy kártyás ciklus végéig használható fel, a következő díjazási időszakra nem vihető át.
75. Ugyanitt található a kiegészítő adatjegyre vonatkozó definíció is, amely egyértelművé teszi, hogy az csak a számlázási időszak vagy kártyás ciklus végéig használható fel.

V.2. Az eljárás versenytanácsi szakaszában kifejtett álláspont

Az eljáró versenytanács 2016. augusztus 31-én megküldte az eljárás alá vont részére a vizsgálati jelentést³¹ észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján. Az eljárás alá vont 2016. szeptember 2-án vette át a felhívást (és az annak mellékletét képező vizsgálati jelentést), de arra nem tett észrevételeket, azonban az előzetes álláspontra³² írásban nyilatkozott³³, majd az általa kért tárgyaláson³⁴ szóban is kifejtette álláspontját, amit az ezt követően a versenytanács által elrendelt adatkérésre adott válaszában³⁵ is kiegészített.

V.2.1. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára benyújtott nyilatkozat

76. Az előzetes álláspontban rögzített tényállást, a Versenytanács által megállapított tényeket a Telenor nem vitatta, azonban a nem vitatott tényekből levont következtetésekkel nem értett egyet, a lentebb, tényállásonként részletesen ismertetettek szerint.

V.2.1.1. Megtévesztő magatartás a kártyás ügyfelek vonatkozásában – adatjegy felhasználási idejével kapcsolatos tájékoztatás

77. Az előzetes álláspont 101. pontjában a Versenytanács azt rögzíti, hogy a Telenor a kártyás ügyfeleknek címzett SMS kommunikációjában 1 hónapot rögzített felhasználási időként a megújuló adatjegyekre, míg az ügyfelek a szolgáltatást a vásárlást követően nem egy hónapig, hanem csak a számlázási ciklus végéig tudták használni. A 103. bekezdésben pedig az került rögzítésre, hogy annak ellenére, hogy az SMS-ben a szolgáltató meghatározott „havi” összegért kínálja a szolgáltatást, az üzenet nem utal arra, hogy az ügyfelek a havi számlázási ciklusukig tudják a szolgáltatást használni.

³¹ VJ/36-30/2016. számú irat

³² VJ/36-35/2016. számú irat

³³ VJ/36-39/2016. számú irat

³⁴ VJ/36-40/2016. számú irat

³⁵ VJ/36-43/2016. számú, VJ/36-45/2016. számú iratok

78. Az érdeksérelem e körben az előzetes álláspont 106. bekezdésben írtak szerint a megrendeléssel érintett első (tehát a megrendelés idején folyamatban lévő) számlázási ciklus vonatkozásában merül fel, ugyanis a Telenor a szolgáltatás teljes díját (havidíját) érvényesítette a ciklusból hátralévő időszakra (a teljes kedvezmény, így adatmennyiség aktiválása mellett), ami adott esetben 30 napnál rövidebb (a megrendelés napja szerint változik).
79. A Telenor nem értett egyet a Versenytanács azon megállapításával, hogy a „havi” szó használata miatt a fogyasztóban az a reális várakozás alakulhatott ki, hogy a szolgáltatást (a megrendeléstől) egy hónapon keresztül használhatja.
80. A Versenytanács előzetes álláspontja szerint nem szükségszerű, hogy az érintett fogyasztók rendelkezzenek azzal az információval, hogy a megrendelt adattöbbség a számlázási ciklus (vagy kártyás ciklus) végéig használható fel, a 105. bekezdésben írtak szerint elsősorban azért, mert olyan előfizetőknek is kiküldésre került az SMS, aki nem használt internetet, így nem ismerte az internethasználat szabályait.
81. A Telenor álláspontja szerint azonban valamennyi fogyasztó rendelkezett azokkal az ismeretekkel, miszerint létezik számlás, ill. kártyás ciklus (előfizetéstől függően), mert ezek a ciklusok nem az internet használathoz kapcsolódtak, nem speciálisan az internetes adatfelhasználásnál lehetett találkozni a ciklusokkal. A Telenor számlás előfizetőit a szerződéskötéskor ciklusokba sorolja, és ennek megfelelően állítja ki a számlát a részükre. A havidíj és más szolgáltatási díjak úgy kerülnek kiszámlázásra, hogy azok egy ciklust ölelnek fel, egy ciklusra vonatkoznak. Hasonlóan a számlás előfizetőkhez, a kártyás előfizetőknek is van kártyás ciklusa, amely nem speciálisan az internet felhasználáshoz kötődik, hanem valamennyi szolgáltatás esetén irányadó, ide értve a rendszeresen nyújtott kedvezményeket (pl. havi felhasználható percek) is, ami úgyszintén számlázási ciklushoz igazodóan használható fel.
82. A Telenor a honlapján a következők szerint tájékoztatja az előfizetőket (<https://www.telenor.hu/ugyfelszolgalat/feltoltokartya/szolgaltatasok>):
- Minden SIM kártyának van egy díjazási ciklusa, amit kártyás vagy számlás ciklusnak hívunk. A havidíjas szolgáltatások díjának levonása, illetőleg kiszámlázása a ciklus első napján történik meg. Ha pl. a cikluszárásod minden hónap 17-e, akkor a havidíjakat minden hónap 18-án vonjuk le kártyás egyenlegről. Elsején induló ciklus esetén a levonás még aznap megtörténik. Amennyiben havidíjas szolgáltatást rendelsz meg, szolgáltatástól függően, de a ciklusodtól függetlenül teljes havidíjat számlázunk, és a kedvezmény is teljes egészében felhasználható.*
83. A fentiek szerint nem helytálló az az érvelés, miszerint aki nem rendelkezett internet szolgáltatással, az nincs tisztában a kártyás ciklus léteivel és mibenléteivel. A számlázási ciklusok alkalmazására az előbb írtak szerint a teljes előfizetői életciklus alatt, több vonatkozásban is sor kerül (számlázás időszaka, havidíjas szolgáltatások érvényességi ideje, kedvezmények felhasználási ideje), így arról az előfizető megfelelő tapasztalattal rendelkezik. Ebből adódóan, álláspontja szerint a Telenor a 1-5., 7-10. 22-23. sorszámú üzeneteinek kiküldésével nem tanúsított olyan kereskedelmi gyakorlatot, amely az áru előnyeivel kapcsolatos megtévesztésre alkalmas tájékoztatás révén megsértette volna az Fttv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott tilalmat.
- V.2.1.2. Az adatkeret felhasználási idejével kapcsolatos tájékoztatás a számlás előfizetők vonatkozásában*
84. Az előzetes álláspont 122. bekezdésben megjelölt SMS-ek vonatkozásában az előzetes álláspont megállapítja, hogy az nem utalnak a kiegészítő szolgáltatás felhasználási időszakára. Az érintett előfizetői kör az előzetes álláspont szerint a számlás előfizetőket foglalja magában, akik már rendelkeztek adatcsomaggal.
85. A Telenor nem vitatja azt a megállapítást, mely szerint az a körülmény, hogy a meghatározott adatmennyiség felhasználására a fogyasztónak mennyi ideje van, jelentős információnak minősül.

Nem ért egyet azonban azzal, hogy a 14., 15., 16. és 17. sorszámú SMS-ek vonatkozásában a Telenor elhallgatta volna ezt az információt.

86. Az érintett SMS-ek úgynevezett reaktív SMS-ek (ahogy azt az előzetes álláspont 48. pontja is rögzíti), amely SMS-ek kiküldésére az Eht. 137. § (7)-(8) bekezdése szerint, jogszabályi kötelezettség alapján kerül sor, abból a célból, hogy a szolgáltató tájékoztassa az előfizetőt arról, hogy az előfizető által igénybe vett adatcsomag adatmennyisége (adatkerete) 80%-át, vagy 100 %-át elérte. Az Eht. 137. § (8) bekezdése szerint a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt a teljes körű szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges teendőkről.
87. Ahogy azt az előzetes álláspont 50. bekezdése is rögzíti, a reaktív SMS-ek vonatkozásában minden esetben 500 MB mennyiségű adat „kijárlására” került sor. Álláspontja szerint a 14., 15., 16. és 17. sorszámú SMS-ek megfelelően tájékoztatják a fogyasztót, ugyanis az SMS-ek szövege utal arra, hogy a fogyasztó adatkerete 80 %-ban felhasználásra került, vagy elfogyott. Ez az adatkeretet a fogyasztó egy, a vizsgálat tárgyát képező felhívást megelőzően vásárolta, és nyilvánvalóan tudatában van, hogy az adatkeretének mi a felhasználási időszaka (ti. a számlázási ciklus).
88. Az adatkeret 80%-ának felhasználását követően a következő üzenetet küldte a szolgáltató:
- Kedves Ügyfelünk! A **havi mobilnet keretből** kevesebb, mint 20% maradt. A **keret teljes felhasználását követően a mobilnet nem lesz elérhető a mobilon. Megemelnéd mobilnet kereted?** Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor*
89. A Telenor álláspontja szerint az SMS egyértelműen azt az üzenetet közvetíti, hogy a fogyasztó meglévő adatkerete (amely a fogyasztó által ismert feltételek szerint a számlázási ciklus végéig felhasználható) 80 %-a elfogyott, valamint utal arra, hogy az adatkeret elfogyását követően a fogyasztó a mobil internetet nem tudja használni (a fogyasztó által ismert feltételek szerint a számlázási ciklus végéig), erre tekintettel ajánlja fel a szolgáltató az adatkeret megemelését. Ennek az eszköze az egyszeri, 500 MB adatjegy, de az nem kétséges, hogy az adatkeret megemelésével (x MB 500 MB mennyiséggel) az adatkeret eredeti feltételei nem változnak, azaz a lejárat ideje is változatlan marad (a fogyasztó által ismert feltételek szerint a számlázási ciklus vége).
90. A kártyás előfizetők vonatkozásában kifejtett számlázási ciklus működési mechanizmus a számlás előfizetők esetében azzal is kiegészítendő, hogy a számlázási ciklus zárását követően kapják kézhez a rendszeresen kiállított számlát, így kialakul esetükben az a rutin, hogy a számlázási időszak nem naptári hónapra vonatkozik. Ráadásul, valamennyi számlás tarifacsomag tartalmaz benne foglalt kedvezményeket (leforgalmazható havidíj, felhasználható percek vagy adatmennyiség), ami a számlázási ciklushoz igazodik. A havidíjban foglalt mobil internet esetében ráadásul adatkeret emelés hiányában a számlázási ciklus végéig a sebesség lassításra kerül vagy egyáltalán nem elérhető a szolgáltatás. Ez az intézkedés pedig a számlázást követő nappal kerül feloldásra (más típusú kedvezményeknél a kedvezmény „feltöltése” történik ezen a napon), amit az előfizető a teljes számlázási ciklus alatt folyamatosan tapasztal, így a számlázási ciklus működése – a számla fizikai megküldése mellett – más vonatkozásban is rutinszerűen történik.
91. A fentieknek megfelelően a Telenor álláspontja szerint a fogyasztónak nem kell ellenőrizni a kereskedelmi kommunikációban szereplő információ helytállóságát, és nem is kell kételkednie a szolgáltató tájékoztatásában: a tájékoztatás egyértelműen az, hogy az adatkeret kerül megemelésre az adott adatmennyiséggel, annak érdekében, hogy az adatkeretet a fogyasztó az adatkeret felhasználhatósága végéig (számlázási ciklus vége) használhassa.
92. Az adatkeret 100%-ának felhasználását követően a következő üzenetet küldte a szolgáltató:

Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az internet a következő számlázási időszak 2. napjától vagy adatjegy vásárlását követően lesz elérhető. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor

93. Ebben az üzenetben is egyértelmű, hogy a meglévő adatkeret kerülhet felemelésre az 500 MB üzenet elküldését követően 500 MB adatmennyiséggel.
94. A fentiek alapján a Telenor nem értett egyet az előzetes álláspont 124. bekezdésében foglaltakkal, meggyőződése, hogy a Telenor a fogyasztót megfelelően tájékoztatta a reaktív SMS-ek kapcsán, és nem volt, nem lehetett kétséges, hogy a kínált egyszeri 500 MB adatjegy felhasználási időszaka megegyezik a számlás fogyasztó által igénybe vett adatcsomag felhasználási időszakával.
95. A Telenor nem tartotta relevánsnak az előzetes álláspont azon megállapítását sem, mely szerint, ha a szolgáltató megfelelően tájékoztatta volna a fogyasztót a felhasználhatóság időtartamáról, akkor a fogyasztó alacsonyabb díjcsomagot vásárolhatott volna, vagy elhalaszthatta volna a vásárlást. Az üzenet ugyanis nem egy adatcsomag vásárlására buzdította a fogyasztót, hanem a meglévő adatkerete felemelésére.

V.2.1.3. A megrendelt szolgáltatás 72 órán belüli biztosítási kötelezettsége

96. A Telenor nem osztotta a Versenytanács álláspontját miszerint a fogyasztó számára lényeges információ az, hogy a szolgáltató az adott szolgáltatást nem az SMS kiküldése után azonnal, hanem csak 72 órán belül érheti el (72 órás aktiválási kötelezettség). A Telenor álláspontja szerint ez az információ lényeges lehet akkor, ha az aktiválásra valóban 72 órán belül kerülne sor. Ezzel szemben tény, hogy az esetek több, mint 99 %-ában az aktiválásra 1 órán belül sor került (98.83 %-ára pedig gyakorlatilag azonnal).
97. Miután a gyakorlatilag azonnali aktiválástól eltérő, hosszabb idejű aktiválásra jellemzően csak technikai hiba folytán került sor, álláspontja szerint nem releváns információ a 72 órás (elméleti) aktiválási kötelezettség. Éppen ellenkezőleg, ennek közlése inkább hátrányos a fogyasztóra, mert ha pl. 2-3 napja van hátra a számlázási ciklus végéig, és azt gondolja, hogy az 500 MB adatjegy aktiválási ideje reálisan 72 óra közelében lehet, akkor nem veszi igénybe az ajánlatot, nem emeli meg az adatkeretét, és nem jut hozzá a számára lényeges szolgáltatáshoz (holott, ha tudná, hogy a 72 óra a gyakorlatban csak az esetek elenyésző hányadában érvényesül, akkor ésszerű döntést hozhatna az adatkeret megemeléséről).
98. Az, hogy az esetek 1%-ban – jellemzően technikai hiba miatt – nem történt, illetve történik meg azonnal a szolgáltatás-aktiválás, álláspontja szerint akkor sem tenné megtevéstetővé a Telenor tájékoztatását, ha egyébként az SMS üzenetben azonnali aktiválással kapcsolatos üzenetet fogalmazott volna meg. Az informatikai rendszerek működéséből adódóan ugyanis 100%-os rendelkezésre állást nem életszerű elvárni, az 1%-os, elhanyagolható hibahatárt pedig nem csak ebben, bármilyen más esetben sem lehetséges kizárni. Mivel pedig az előzetes álláspont szerint a fogyasztó várakozása az azonnali aktiválás volt, az aktiválási idővel kapcsolatos tájékoztatás elmaradása, összevetve az aktiválások időpontjával, nem volt képes befolyásolni a fogyasztó üzleti döntését.

V.2.1.4. Következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítás

99. Az előzetes álláspont 137. bekezdése rögzíti, hogy kártyás előfizetők tekintetében az SMS kommunikáció a 7. és 11. sorszámú üzenetben nem utalt arra, hogy a megrendelés nem egy adott időszakra szól (tehát nem egyszeri), hanem az előfizető visszavonásig tartó, havonta ismétlődő szolgáltatást rendel meg.
100. A 7. sorszámú üzenet szövege:

Itt nyár! Jöhet a szabadság! Hogy mindig megtaláld a megfelelő programot veddél Hipernetet a mobilodra. Így a nyaralás fotóit is megoszthatod! Belföldi utazásaid során használd Hipernetet. Az 500 MB-os adatjegy havi 1000 Ft. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdv, Telenor

101. A „havi” jelző alkalmazása az előzetes álláspont 132. bekezdése szerint utal arra, hogy nem egyszeri szolgáltatásról van szó, hanem rendszeres szolgáltatásról, hiszen rendszeres, „havi” díja van. Ennek ellenére rögzíti a Versenytanács az előzetes álláspont 137. pontjában, hogy a Telenor a 7. sorszámú SMS esetében elhallgatta, hogy a megrendelt szolgáltatás nem egyszeri, hanem havonta ismétlődő (és erre tekintettel jogsértés állapítható meg). Miután azonban a 7. sorszámú SMS esetében a Telenor valójában nem hallgatta el, hogy a megrendelt szolgáltatás nem egyszeri, hanem havonta ismétlődő szolgáltatás, ill. nem alátámasztott az a vélemény, hogy az ajánlat a szezonálisából fakadóan egyszeri ajánlatként értendő, jogsértés sem valósulhatott meg álláspontja szerint (hasonlóan az 1., 2., 3., 4., 5., 6., 8., 9. és 10. sorszámú SMS üzenetekhez).

102. Álláspontja szerint a 11. sorszámú SMS sem valósít meg jogsértést. Ez az SMS ugyan nem tartalmazza a „havi” jelzőt az ár mellett, de a MyChat szolgáltatás jellemzői alapján a fogyasztó alappal kell, hogy következtessen arra, hogy a szolgáltatás rendszeres szolgáltatás. A 11. sorszámú SMS üzenet szövege:

Hamarosan lejár korlátlan MyChat csomagod. Élvezd tovább a villámgyors Hipernet élményeit, rendeld meg 500 MB-os adatjegyünket mindössze 1000 Ft-ért! Részletek: www.telenor.hu/mobil/adat Küldj vissza egy OK-t díjmentes válaszban, ha elfogadod az ajánlat feltételeit! Üdvözlettel: Telenor

103. A MyChat csomag a kártyás MyStart előfizetés mellett igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás, mely csomag havidíj megfizetéséhez kötött. A havidíjat (1.990 Ft a vizsgált időszakban) a szolgáltató minden ciklus kezdőnapján megkísérli levonni. Amennyiben nem áll az előfizető rendelkezésre elegendő összeg a kártyás egyenlegen, akkor az előfizető kedvezmény (díjesökkenítő szolgáltatás) nélkül veheti igénybe a MyStart tarifacsomagot, és a csomagban foglalt kedvezményes adatmennyiség sem kerül beállításra az egyenlegén.

104. A 11. sorszámú SMS arra hívja fel az előfizető figyelmét, hogy ha úgy dönt, hogy nem biztosítja a MyChat kiegészítő szolgáltatás havidíját (1.990 Ft), akkor 500 MB adatjegy megvásárlása ellenében igénybe veheti a Telenor adatszolgáltatását. A Telenor álláspontja szerint így az átlagosan tájékozott fogyasztó nem juthatott olyan következtetésre, hogy a 11. sorszámú SMS-sel kívánt adatjegy egyszeri és nem megújuló adatjegy.

V.2.1.5. Összegzés és jogkövetkezmények

105. A Telenor fentebb részletezett álláspontja szerint az előzetes álláspont szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat nem valósította meg.

106. A Telenor utalt arra is, hogy az adatszolgáltatásra történő felhívást követően észlelte azt, hogy a vizsgáló álláspontja eltér a vizsgálat tárgyává tett magatartásokkal kapcsolatban és ezt követően az SMS-eket módosította akként, hogy azok részévé tette, hogy a megrendelt adat csak az adott kártyás vagy számlázási ciklus végéig használható fel, ill. tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy a szolgáltatás aktiválási ideje legfeljebb 72 óra.

107. A Telenor az előzetes álláspont 148. bekezdésére hivatkozva kérte továbbá, hogy a korrekciós tényezők körében a Versenytanács ne vegye figyelembe a Telenor többszörösen visszaeső voltát, sőt, értékelje enyhítő körülményként, hogy a három mobilpiaci szereplő közül a Telenor törekvései és magatartása a jogkövetésre irányul, amit mutat az, hogy 2008. óta a Telenorral szemben 3 ügyben összesen 30 millió Ft összegű bírság kiszabására került sor, míg a másik két szolgáltatót a Versenytanács ugyanezen időszak alatt 22 ügyben 2.42 milliárd forint bírsággal sújtotta.

V.2.2. Tárgyaláson előadott észrevételek

108. A tárgyaláson az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett azon nyilatkozatával kapcsolatban, amely szerint valamennyi fogyasztó tudatában van a számlázási ciklus létezésével és annak szolgáltatások felhasználhatóságára vonatkozó következményeivel, az eljáró versenytanács tájékoztatta az eljárás alá vontat, hogy tudomása szerint a számlázási ciklus és hogy a szolgáltatások felhasználási ideje csak ezekhez igazodhat nem jogszabályon alapul és nem is egységes az iparági gyakorlat (ld. pl. a Magyar Telekom gyakorlatát, amely az eseti adatopció szolgáltatásáról a honlapján azt írja: „*amit a vásárlástól számított 30 napig felhasználhatsz*”³⁶). Az eljáró versenytanács ezért kérdésként vetette fel, hogy a Telenor rendelkezik-e olyan fogyasztói kutatási dokumentummal, vagy egyéb dokumentummal, amely alátámasztja ezen álláspontját. Az eljárás alá vont erre úgy nyilatkozott, hogy ilyen dokumentummal nem rendelkezik, ettől függetlenül tényyszerűnek tekintik ezt a kijelentést, amely azon alapul, hogy a Telenor rendszere így működik, és nem csak az internet és az adatjegy, hanem valamennyi szolgáltatáselem vonatkozásában, azaz ez egy általános jellemzője a Telenor működésének, ebből következtek arra, hogy a legtöbb előfizető, illetve a majdnem teljes előfizetői kör tisztában kell legyen ezzel más szolgáltatások kapcsán is. Számlás előfizetők esetében ez teljesen egyértelmű, hiszen a számlán feltüntetésre kerül, hogy milyen ciklusra vonatkozik és ez alatt milyen szolgáltatásokat vett igénybe.
109. A Telenor kifejtette, hogy nagy hangsúlyt fektet a jogszabályoknak, hatósági elvárásoknak való megfelelésre, így azt követően, hogy jelen eljárás keretében észlelte, hogy egyes kommunikációkat a hatóság kifogásolhat (a hatóság adatkéréséhez képest következő kampányában) módosította azok szövegét (így pl. a módosított SMS-ek utalnak a ciklus jelentőségére és a tört ciklus esetén felszámításra kerülő díjra). Azaz proaktívan korrigálta magatartását, bár fenntartotta azon álláspontját, hogy magatartása egyébként eredeti formájában sem volt jogsértő.
110. A 72 órán belüli aktiválás kérdése kapcsán előadta, hogy ha a Telenor a kommunikációjában arra hívta volna fel a figyelmet, hogy az aktiválás nem azonnali, hanem 72 órán belüli is lehet, akkor egyes fogyasztók erre tekintettel úgy is dönthettek volna, hogy nem rendelik meg a szolgáltatást, holott ha megrendelik, nagyon nagy (99%-os) arányban rövid időn belül használhatták volna. Emellett a Telenor álláspontja szerint a nagyon magas arányú azonnali tényleges aktiválások miatt még abban az esetben is megfelelő lett volna a Telenor kommunikációja, ha azonnali aktiválást ígér.
111. A reaktív, adatkeretre utaló SMS-ek kapcsán előadta, hogy azok adott keret megemelésének lehetőségéről szólnak, anélkül, hogy utalnának arra, hogy a keret egyéb feltételeiben (mint a felhasználási idő) változás állna be, így a fogyasztók nem feltételezhették, hogy a megemelt keret felhasználási időszaka változik, hosszabb lesz.
112. Az előzetes álláspontra tett nyilatkozatában bemutatta, hogy a Telenor a másik két szolgáltatóhoz képest csak 3 eljárásban volt érintett az elmúlt időszakban és jóval kisebb bírságot kapott, ami álláspontja szerint nem lehet véletlen, ez a Telenor tudatos megfelelési, megelőzési stratégiájának következménye. Amennyiben a jogszabályok és hatósági döntések ismeretében a belső ellenőrzési mechanizmusaik kockázatokat azonosítanak, akkor az üzleti területek által javasolt lépéseket abban az esetben sem engedik, ha az adott magatartáshoz hasonlót más piaci szereplő már tanúsít.
113. A reaktív SMS-ek kiküldése marketing céllal történt, azonban a kiküldés időpontjának kiválasztását az SMS küldő rendszer kapacitása is befolyásolta, illetve az előfizetői csoportok kiválasztásakor nem tudták azt figyelembe venni, hogy a számlázási ciklusból adott előfizetőknek mennyi van még hátra.
114. Emellett a Telenor hangsúlyozta, hogy azon fogyasztók esetében, akik panasszal éltek, az egyéni érdeksérelmeket orvosolták.

³⁶ Ld. <http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/mobilinternet/mobilinternet-csomagok/eseti-limit-bovites>

V.2.3. Versenytanács adatkérése kapcsán kifejtett, egyéb észrevételek

115. A Telenor vizsgált kereskedelmi gyakorlatának jelen eljárás alatti pontos változását az eljáró versenytanács erre vonatkozó adatkérésére írásban mutatta be, amely változásokat a határozat tényállási része (17. pontot követő táblázat) tartalmazza. A Telenor álláspontja szerint a bemutatott változtatások alátámasztják, hogy a kereskedelmi gyakorlatát önként és megfelelően módosította akkor, amikor az érintett SMS-eket megváltoztatta akként, hogy azok részévé tette: a megrendelt adat csak az adott kártyás vagy számlázási ciklus végéig használható fel, ill. tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy a szolgáltatás aktiválási ideje legfeljebb 72 óra.
116. A Telenor álláspontja szerint mind a kártyás, mind a számlás előfizetőkre igaz, hogy egyik esetben sem lehet egyértelműen elmondani, hogy az érintettek az SMS hatására vásároltak adatszolgáltatást, miután az SMS üzenet mellett más forrásból is tájékozódhattak a megrendelés előtt, illetve az is megtörténhetett, hogy egyáltalán nem is az SMS keltette fel érdeklődésüket az adatjegyek iránt.
117. Az árbevételre vonatkozó adatok kapcsán a Telenor hangsúlyozta, hogy abban azon adatjegyek értékesítéséből származó árbevétel jelenik, amit olyan előfizető vett igénybe, aki (i) megkapta a vizsgált SMS-ek legalább egyikét, és (ii) a vizsgált időszakban bármilyen érintett adatjeggyel rendelkezett.
118. A Telenor álláspontja szerint a közölt adatok nem veszik figyelembe azt, hogy az előzetes álláspont szerint megtévesztő jellegűnek azonosított kereskedelmi gyakorlat milyen addicionális árbevételt jelentett a Telenornak ahhoz képest, mintha a feltételek teljes egészükben megjelennek az SMS üzenetben, miután a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat a Telenor álláspontja szerint kizárólag az első hónapot érinti abban az esetben, amikor havidíjas szolgáltatásról beszélünk.
119. A Telenor álláspontja szerint a kifogásolt, első ciklus kapcsán releváns tájékoztatásnak az első ciklus után következő ciklusokban már nem volt hatása, ennek következtében a Versenytanácsnak a vizsgált kereskedelmi gyakorlat szempontjából releváns árbevétel körében akkor, amikor havidíjas, megújuló adatjegyről van szó, kizárólag az első (nem teljes, tört) hónap árbevételét szükséges figyelembe venni.

VI.

A jogszabályi háttér

120. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
121. Az Fttv. 2. §-ának g) pontja szerint vásárlásra felhívás kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.
122. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
123. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat,

amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

124. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: [...] b) az áru lényeges jellemzői, így különösen bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei.
125. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (megtévesztő mulasztás).
126. Az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése alapján, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
127. Az Fttv. 7. §-ának (5) bekezdése alapján vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:
- a) az áru lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
 - d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől.
128. Az Fttv. 7. §-ának (6) bekezdése szerint az (5) bekezdés szerinti esetben nem megtévesztő mulasztás, ha az információ egyébként a körülményekből közvetlenül kitűnik.
129. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
130. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
131. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában e) megállapíthatja a jogsértés tényét; g) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, j) megállapíthatja, hogy a magatartás nem jogsértő, k) bírságot szabhat ki.
132. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.

133. A Tpvt. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.
134. A Tpvt. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
135. A Tpvt. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpvt. eltérő rendelkezése hiányában – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel.
136. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpvt. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

VII.

Jogi értékelés

VII.1. Tárgyi hatály és hatáskör

137. A jelen ügyben feltárt magatartás értékelésére az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások gazdasági reklámnak minősülnek, mely kizárólag önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy fogyasztóknak szólnak.
138. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
139. Jelen eljárásban az Fttv. 11. §-a alapján fennáll a gazdasági verseny érdemi érintettsége, mivel a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat országos kiterjedtséggel valósul meg és a jogsértésért felelős vállalkozás mérete (a nettó árbevétel nagysága alapján) is jelentős.
140. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpvt. 46. §-a állapítja meg.

VII.2. Az eljárás alá vont felelőssége

141. A Telenor valósította meg a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot, amely magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, tekintettel az általa realizált bevételekre is, így a felelőssége megállapítható az Fttv. 9. §-a (1) bekezdése alapján.

VII.3. Az érintett fogyasztói kör

142. A Telenor előadása szerint³⁷ az előfizetői célcsoport széleskörű. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat elsősorban azon fogyasztókra irányul, akik mobilkészülékükön internetes szolgáltatást kívántak igénybe venni akár eseti, akár rendszeres jelleggel.
143. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az eljáró versenytanács az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerinti olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Ezzel kapcsolatban kiemeli az eljáró versenytanács, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínáljanak,
 - az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztatói folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

VII.4. Az üzleti döntés

144. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a megtévesztésre a fogyasztók figyelmének felkeltésekor, a kiküldött SMS üzenet, illetve a további kereskedelmi kommunikációk megismerésekor került sor, tekintettel arra, hogy a fogyasztók a reklámüzenet (különös tekintettel az SMS) révén arról kapnak tájékoztatást, hogy a Telenor a meghatározott méretű és díjú adatjegyet/adatcsomagot kínál előfizetőinek, illetve a szolgáltatás igénybevételének milyen feltételei vannak.
145. Az eljáró versenytanács az üzleti döntés kapcsán megjegyzi, hogy a vizsgálat tárgyát képező SMS kommunikációt az Fttv. 2. §-ának g) pontja szerinti vásárlási felhívásnak tekinti, ahogy az a határozat VII.6.4. fejezetében a későbbiekben kifejtésre kerül.
146. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Általában jogsértést eredményez, ha a vállalkozás és a fogyasztó közötti kapcsolat alapja, elindítója egy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.
147. Jelen ügyben a fogyasztó releváns üzleti döntése az, hogy
- válaszol-e a vásárlási felhívásra és igénybe veszi-e a Telenor által kínált adatjegyet/adatcsomagot,
 - megrendeli-e annak ismeretében is, hogy azt lehetséges, hogy nem azonnal, hanem csak 72 órán belül tudja igénybe venni, továbbá
 - él a lemondási jogával, tekintettel arra, hogy rendelkezik-e megfelelő információval arról, hogy az adott adatkeret megrendelése egyszeri, vagy visszavonásig havonta ismétlődő.

³⁷ VJ/36-4/2016. 9. pont.

VII.5. Megtévesztő magatartás a kártyás ügyfelek vonatkozásában [Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpont]

148. Az ügyindító végzésben foglaltak szerint a GVH valószínűsítette, hogy a Telenor kártyás ügyfelei részére kiküldött SMS-eiben, és a Felfedező Magazinban megvalósított kereskedelmi kommunikációjában meghatározott 1 hónappal (havi használattal) szemben kizárólag a vásárlást követően az ügyfelek havi számlázási ciklusuk végéig tudták használni a megvásárolt adatmennyiséget.
149. A határozat IV.1. pontjában található táblázat mutatja be SMS üzenetek tartalmát, küldésének körülményeit, amelyek közül jelen tényálláshoz az eljáró versenytanács az 1., 2., 3., 4., 5., 7., 8., 9., 10., 22. és 23. sorszámú SMS üzeneteket tekinti relevánsnak.
150. Ezek az SMS-ek szövege adott „havi” összegért (500, 1000, vagy 1500 Ft-ért ajánlanak) meghatározott adatmennyiséget (100, 500 MB, 1 GB), azonban a „havi” szó használata ellenére nem utalnak arra, hogy a megrendelést követően az ügyfelek a havi számlázási ciklusuk végéig tudják felhasználni a megvásárolt adatmennyiséget:
- *(1) Hozz ki többet a telefonodból és legyél online útközben is mindössze havi 500 Ft-ért! Válaszd a 100MB-os adatcsomagot és éld át a Hipernet szabadságát!*
Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor
 - *(2) Tudtad, hogy chatelve több élményt oszthatsz meg barátaiddal? Fotók, matricák vicces, karakterek. Rendelj adatcsomagot, és tölts le egy chat appot. A 100 MB-os adatcsomag, csupán havi 500 Ft-ba kerül, és bármikor lemondhatod. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor*
 - *(3) Az internet elérés mindig jól jön a mobilodon, sokszor gyors problémamegoldást jelent! Próbáld ki! Most 100 MB Hipernetet adunk havi 500 Ft-ért! A megrendeléshez tölts fel és küldj OK-t válaszként 3 napon belül! Üdv: Telenor, amely SMS 2016.08.25-én korrigált szövege: Az internet elérés mindig jól jön a mobilodon, sokszor gyors problémamegoldást jelent! Próbáld ki! A megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül! Szolgáltatás díja kártyás ciklusonként 465 Ft, első tört ciklusnál teljes havidíjat terhelünk. Aktiválásáról SMS-ben értesítünk. Üdvözlettel, Telenor, azaz abban megjelent, hogy a szolgáltatás díja kártyás ciklusra vonatkozik és az első tört ciklusnál is teljes havidíj fizetendő, valamint utal arra, hogy az aktiválásról SMS-t küld a szolgáltató.*
 - *(4) Kövesd bárhol a nyár sporteseményeit! Próbáld ki a MyTV-t 100 MB-os adatcsomaggal havi 500 Ft-ért. Ha a 100 MB nem elég ne aggódj, 2016.08.31-ig a tévészéshez szükséges adatforgalom és a MyTV közszolgálati csomag belföldön ingyenes. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül*
 - *(5) Hozz ki többet a telefonodból! Éld át a Hipernet szabadságát útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért.*
Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor
 - *(7) Itt nyár! Jöhet a szabadság! Hogy mindig megtaláld a megfelelő programot vegyél Hipernetet a mobilodra. Így a nyaralás fotóit is megoszthatod! Belföldi utazásaid során használd Hipernetet. Az 500 MB-os adatjegy havi 1000 Ft. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdv, Telenor*
 - *(8) Ajándék 500MB adatod lejárt. Hiperneteznél továbbra is? További 500 MB adat csak havi 1000Ft, küldj OK-t a megrendeléshez 3 napon belül! Kevés az 500 MB és még többet Hipernetet szeretnél? Keresd a számodra megfelelő adatcsomagot: www.telenor.hu honlapon! Üdv, Telenor*

- (9) *Érd el a világot a zsebedből, belföldön akár útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül, a válasz SMS díjmentes. Üdvözlettel: Telenor*
- (10) *Éld át a Hipernet szabadságát és Facebookozz belföldön akár útközben is! Válaszd az 500 MB-os adatcsomagot és legyél mindig online, havi 1000 Ft-ért. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül, a válasz SMS díjmentes. Üdvözlettel: Telenor*
- (22) *Hipernetből még többet! Meglévő szolgáltatásod helyett válaszd az 1GB -os adatcsomagot, havi 1500 Ft-ért. Éld át a Hipernet szabadságát.*
Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Üdvözlettel, Telenor
- (23) *150 MB nem elég? Meglévő Klikk szolgáltatásod helyett válaszd az 1GB-os adatcsomagot, havi 1500 Ft-ért. Így az extra 850 MB mindössze plusz 310 Ft. Megrendeléshez küldj OK-t válaszként 3 napon belül. Megrendelés után ne feledd lemondani Klikk szolgáltatásod.*
Üdvözlettel, Telenor

151. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a felhasználás időtartamára vonatkozó tájékoztatás értelemszerűen lényeges a fogyasztók számára, és befolyásolja döntésüket, mivel ennek függvénye az is, hogy érdemes-e az adott áron, adott időpontban még valamely adatmennyiséget megrendelniük. A „havi” szó használata miatt az SMS-ek alapján a reális fogyasztói várakozás lehet a felhasználás időtartamára nézve is az egy hónapos időtartam, ami a megrendelést követő első időszakban valótlannak (illetve csak abban a különleges esetben lehet valós, ha éppen egybeesik a számlázási ciklus kezdetével a megrendelés), így megtévesztő. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem szükségszerű, hogy az érintett fogyasztók rendelkezzenek azzal az információval, hogy számlázási ciklus végéig használható majd fel az adatmennyiség-többség. A Telenor e körben saját rendszerének működésére és a számlázási ciklus általános alkalmazására – és a fogyasztók ebből fakadó ismereteire – hivatkozott, de a fogyasztók számlázási ciklussal kapcsolatos tudatosságát fogyasztói kutatással, vagy egyéb dokumentummal nem tudta igazolni. E tekintetben eljáró versenytanács szerint lényeges körülmény, hogy a számlázási ciklus, valamint az hogy a szolgáltatások felhasználási ideje ezekhez igazodik nem jogszabályon alapul és nem is egységes az iparági gyakorlat (van olyan szolgáltató, amelynél a kiegészítő adatmennyiség a vásárlástól számított 30 napig használható fel), emellett a kártyás előfizetők esetében – szemben a számlás előfizetőkkel – a havi számla sem erősítheti a számlázási ciklussal kapcsolatos tudatosságot. Emiatt a régebb óta a Telenor szolgáltatásait használó kártyás ügyfelek esetében sem nyilvánvaló a számlázási ciklus és következményeinek ismerete, azon ügyfelek esetében pedig akik rövidebb ideje Telenor ügyfelek és más szolgáltatótól váltottak Telenorra még kevésbé.
152. A fentiekben túl az is megállapítható, hogy az SMS-ek megfogalmazása azt a képzetet kelti, hogy egyszerű döntésről van szó, amely kapcsán a döntéshez szükséges információ rendelkezésre áll, ezáltal azonnali válaszadásra is ösztönöznek. Másrészt amennyiben a fogyasztó nem méri konkrétan az adott havi, felhasznált mennyiséget, nem is észleli, mikortól használja már nem a többletet, hanem a következő havi mennyiséget. Ezen az utólagos tájékoztatás sem módosít, és ügyintézői tájékoztatásban sem részesül okvetlen a fogyasztó.
153. A hivatkozott üzenetek egy részét a Telenor azon ügyfelei részére küldte ki, akik nem használnak telefonjukon internetet³⁸. Ezen előfizetők esetében az üzenet kiküldése proaktív jellegű volt. Amennyiben az adott ügyfél nem használt internetet, nem ismerhette az internethasználat szabályait, miszerint az adott havi megrendelés nem egy hónapos időtartamra, hanem tárgyhavi ciklus hosszára szól, a tájékoztatás a megoldást rögtön fel is kínálta (az SMS küldése révén).

³⁸ VJ/36-25/2016. melléklet

154. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása is megerősíti, hogy az első megrendelést követően átlagosan [...] nap állt rendelkezésre az adatkeret felhasználására, azaz az átlagos felhasználás érdemben alacsonyabb volt, mint az egy hónap.³⁹ Azaz a havi azaz kb. 30 napos felhasználási időtartamra vonatkozó tájékoztatás a tényleges jellemző használathoz képest is megtévesztésre alkalmas volt.
155. A Felfedező Magazinban közzétett kereskedelmi kommunikáció vonatkozásában az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem állapítható meg az Fttv. 6. § (1) bg) alpontjában foglalt tilalom megsértése, mivel a valós helyzetet leírva, azaz nem megtévesztő módon tájékoztat a felhasználási időszakról: „*A kiegészítő csomagban foglalt adatmennyiség a megrendelés kori számlázási ciklus adatforgalmi keretéhez adódik hozzá és a számlázási ciklus végéig használható fel, a következő számlázási ciklusra nem vihető át.*” Ezen információ Felfedező Magazinban való megjelentetése azt is jelzi, hogy ezt az eljárás alá vont is olyannak tekintette, amely közlésre érdemes, azaz lényeges és közlés hiányában (a fogyasztók szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatai, vagy az ÁSZF alapján) a fogyasztók számára nem feltétlenül ismert és nyilvánvaló.
156. A 3. számú SMS módosított (2016. augusztus 25-től alkalmazott) szövege szintén nem kifogásolható, mivel abban megjelent, hogy a szolgáltatás díja kártyás ciklusra vonatkozik és az első tört ciklusnál is teljes havidíj fizetendő. Ez a módosítás egyúttal igazolja, hogy az SMS kommunikáció adta keretek nem korlátozták a Telenort abban, hogy a szolgáltatás felhasználási idejével kapcsolatosan a lényeges jellemzőket megjelenítse.
157. Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a IV.1. pontban található táblázatban bemutatott (az ott rögzített időszakokban alkalmazott) SMS üzenetek közül a Telenor az 1., 2., 3., 4., 5., 7., 8., 9., 10., 22. és 23. sorszámú SMS üzenetei kiküldésével, mint kereskedelmi gyakorlat tanúsításával, a 2015. november 26. és 2016. augusztus 24. közötti időszakban, megvalósította az Fttv. 6. § (1) bg) pontjában meghatározott tényállást, az áru előnyeivel kapcsolatos megtévesztésre alkalmas tájékoztatás révén, mellyel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott tilalmat.

VII.6. Megtévesztő mulasztás (Fttv. 7. §)

158. Az ügyindító végzésben foglaltak szerint az eljárás alá vont
- a lakossági számlás előfizetői esetében elhallgatta az adatjegy felhasználási időszakát, és
 - valamennyi ügyfél esetében elhallgatta, hogy a szolgáltatás igénybevételének lehetősége nem azonnali, hanem 72 órán belüli biztosítási kötelezettsége áll fenn az eljárás alá vontnak,
 - továbbá a megrendeléssel nem egy egyszeri kiegészítő szolgáltatás kerül megrendelésre, hanem Telenor jogosult a szolgáltatás következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítására folyamatosan, annak visszamondásáig.
159. Az ügyindító végzés keretei között a megtévesztő mulasztás a 7. § (1) bekezdés a) és b) pontjai, valamint az (5) bekezdés a) és d) pontjai alapján értékelendő.

VII.6.1. Az adatkeret felhasználási ideje

160. Az adatkeret felhasználási ideje vonatkozásában a valószínűsített elhallgatás a lakossági számlás előfizetői kör esetében vizsgálandó.

³⁹ VJ/36-19/2016. 7. pont

161. A határozat IV.1. pontjában található táblázat mutatja be SMS üzenetek tartalmát, küldésének körülményeit, amelyek közül jelen tényálláshoz az eljáró versenytanács a 14., 15., 16., 17. sorszámú SMS üzeneteket tekinti relevánsnak:

- (14) Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet nem lesz elérhető a mobilon. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor. Az SMS 2016.10.06-án korrigált szövege: Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet nem lesz elérhető a mobilon. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 900 Ft. Az egyszeri adatjegy a tarifád feltételei szerint vehető igénybe a ciklus végéig. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor, azaz a módosított szöveg már utal arra, hogy az adatjegy a ciklus végéig vehető igénybe

- (15) Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az internet a következő számlázási időszak 2. napjától vagy adatjegy vásárlását követően lesz elérhető. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft.

Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted.

Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor

Az SMS 2016.10.06-án korrigált szövege: Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az internet a következő számlázási időszak 2. napjától vagy adatjegy vásárlását követően lesz elérhető. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 900 Ft. Az egyszeri adatjegy a tarifád feltételei szerint vehető igénybe a ciklus végéig. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor, azaz a módosított szöveg már utal arra, hogy az adatjegy a ciklus végéig vehető igénybe.

- (16) Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keretből kevesebb, mint 20% maradt. A keret teljes felhasználását követően a mobilnet sebessége lassításra kerül. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft.

Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted.

Más méretű adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel: Telenor

- (17) Kedves Ügyfelünk! A havi mobilnet keret elfogyott. Az net lassítás a következő számlázási időszak 2. napjától vagy plusz adatjegy vásárlásával szűnik meg. Megemelnéd mobilnet kereted? Egyszeri 500 MB adatjegy vásárlásához küldd el válasz SMS-ben: 500MB. Az adatjegy egyszeri díja 1000 Ft. Az egyszeri adatjegy belföldön vehető igénybe. Mobilnet kereted MyTelenor alkalmazásunkkal is nyomon követheted. Más méretű

*adatjegyre lenne szükséged? További információ: app.telenor.hu/pluszadat Üdvözlettel:
Telenor*

162. Az eljáró versenytanács szerint a vizsgált SMS-ek (a módosított 14-15. számú SMS-ek kivételével) nem utalnak a kiegészítő szolgáltatás felhasználási időszakára (az áránál nem szerepel a „havi” vagy más értelmező szöveg sem). Az, hogy a meghatározott adatmennyiség felhasználására a fogyasztónak mennyi ideje van, egyértelműen jelentős információnak minősül az alábbiak szerint. Amennyiben egy fogyasztó meghatározott adatmennyiségek megvásárlása között választhat, lényeges számára információval rendelkeznie arról, hogy a 100 MB, 500 MB vagy 1 GB adatmennyiség felhasználási lehetőségét milyen időtartamra vásárolja meg. Feltételezhető, hogy amennyiben a fogyasztó tudja, hogy az adatmennyiség felhasználása 1 hónapon belül biztosított számára vagy kizárólag a számlázási ciklusa végéig, ami valószínűsíthetően rövidebb, mint 1 hónap, nem biztos, hogy azonos méretű adat felhasználási lehetőséget fog vásárolni (hiszen az alap adatmennyiségét az adott hónapban már felhasználta, azért szükséges számára kiegészítő csomag vétele). Lehetséges, hogy ezen információ birtokában jóval alacsonyabb díjcsomagot vásárol, sőt lehet, hogy ennek tudatában - ha a ciklusából csak rövidebb idő van hátra - úgy dönt, hogy nem is vásárol további adatkeretet, vagy ezen vásárlását elhalasztja.
163. A Telenor e körben saját rendszerének működésére és a számlázási ciklus általános alkalmazására – és a fogyasztók ebből fakadó ismereteire – hivatkozott, valamint arra, hogy számlás ügyfelek esetében még erősebb a számlázási ciklus ismerete, mivel a számlán feltüntetésre kerül, hogy milyen ciklusra vonatkozik és ez alatt az előfizető milyen szolgáltatásokat vett igénybe. Az eljáró versenytanács szerint számlás előfizetői kör vonatkozásában is lényeges körülmény, hogy a számlázási ciklus, valamint az hogy a szolgáltatások felhasználási ideje ezekhez igazodik nem jogszabályon alapul és nem is egységes az iparági gyakorlat (van olyan szolgáltató, amelynél a kiegészítő adatmennyiség a vásárlástól számított 30 napig használható fel). Elfogadja azonban az eljáró versenytanács, hogy számlás előfizetők esetében a havi számla erősítheti a számlázási ciklussal (annak létezésével és következményeivel) kapcsolatos tudatosságot, amely tényező hatása a hosszabb ideje a Telenor szolgáltatásait használó ügyfelek esetében erősebb, azon ügyfelek esetében pedig akik rövidebb ideje Telenor ügyfelek és más szolgáltatótól váltottak Telenorra viszont gyengébb lehet. Ugyanakkor a reaktív, figyelmeztető jellegű SMS-eket az adatkeret nagy részének felhasználásakor küldi a szolgáltató (a vonatkozó ágazati szabályozás szerint), amely időpontja az esetek jelentős részében a számlázási ciklus végéhez közelebbi. Márpedig ha a számlázási ciklusból csak néhány nap, illetve az alapesetben érvényes 30 napos felhasználási időszaknál érdemben rövidebb időszak van hátra akkor (megfelelő figyelmeztetés, tájékoztatás nélkül) önmagában emiatt jogos lehet az a fogyasztói elvárás, hogy a felajánlott szolgáltatás nem erre a rövid időszakra érvényes, illetve a számlázási ciklus jelentőségét esetlegesen ismerő előfizetők éppen a számlázási ciklusból hátralévő idő rövidsége miatt gondolhatták, hogy az felülírja a főszabályként érvényesülő számlázási ciklushoz kötött felhasználhatóságot. Különösen igaz ez, ha mindez egy olyan kommunikáció keretében valósul meg, amely – mint jelen esetben az SMS-ek – a teljeskörűség látszatát kelti, azt sugallva, hogy a közölt információk alapján a fogyasztó azonnal döntést hozhat és megrendelheti a szolgáltatást.
164. A 14. és 15. sorszámú SMS módosított (2016. október 6-tól alkalmazott) szövegei nem kifogásolhatóak, mivel már utalnak arra, hogy az adatjegy a ciklus végéig vehető igénybe. Ez a módosítás egyúttal igazolja, hogy az SMS kommunikáció adta keretek nem korlátozták a Telenort abban, hogy a szolgáltatás felhasználási idejével kapcsolatosan a lényeges jellemzőket megjelenítse. A Telenor azonban a 16. és 17. sorszámú, teljes vizsgált időszakban, illetve jelenleg is alkalmazott SMS-eiben ugyanezt a módosítást nem hajtotta végre.
165. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Telenor a fenti 14., 15., 16., 17. sorszámú SMS-eiben 2015. november 26. napjától kezdődően (a 14. és 15. sorszámú SMS-kel 2016. október 5-ig, a 16. és 17. sorszámú SMS-kel ezt követően is) elhallgatta a szolgáltatás felhasználási

időszakát azzal, hogy nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a válasz SMS elküldésével kizárólag a számlázási ciklusa hátralévő részében áll módjukban felhasználni a megvásárolt adatkeretet.

166. Az eljáró versenytanács a 12., 13. sorszámú SMS-ek értékelését mellőzte, mivel azokra nem terjed ki jelen versenyfelügyeleti eljárás (az ügyindító végzés nem foglalja magában azon SMS-ekben foglalt ajánlatokat).
167. A Felfedező Magazin esetében az apró betűs, ám a fogyasztó számára olvasható tájékoztatásban szerepel, hogy a szolgáltatás megrendelés kori számlázási ciklus adatkeretéhez igazodik és a következő számlázási ciklusra nem vihető át, így az eljáró versenytanács álláspontja szerint ezen kommunikációs eszköz esetében jogsértés nem állapítható meg. Ezen információ Felfedező Magazinban való megjelentetése azt is jelzi, hogy ezt az eljárás alá vont is olyannak tekintette, amely közlésre érdemes, azaz lényeges és közlés hiányában (a fogyasztók szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatai, vagy az ÁSZF alapján) a fogyasztók számára nem feltétlenül ismert és nyilvánvaló.

VII.6.2. A megrendelt szolgáltatás 72 órán belüli biztosítási kötelezettsége

168. A Felfedező Magazinban apró betűs, ám a fogyasztó számára olvasható tájékoztatásban szerepel, hogy a szolgáltatás megrendelését követően 72 órán belül kerül aktiválásra, ugyanakkor az SMS üzenetek nem tartalmazták, hogy a Telenor az adott szolgáltatásra nem az SMS-re kiküldött választ követően azonnali, hanem kizárólag 72 órán belüli aktiválási kötelezettsége áll fenn.
169. Ez eljárás alá vont nyilatkozata szerint az aktiválás az esetek nagyon magas százalékában ténylegesen azonnal, pár percen belül megtörténik, azonban fennáll annak a lehetősége is, hogy a szolgáltató él a 72 órán belüli aktiválás lehetőségével, és az ÁSZF szerint is erre vállal kötelezettséget.
170. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az aktiválás időpontja alapesetben lényeges jellemző, azonban jelen kereskedelmi gyakorlat kontextusában nem tekinthető jogsértőnek, hogy a Telenor SMS kommunikációjában nem utalt a 72 órán belüli aktiválási kötelezettségre, illetve arra a lehetőségre, hogy az aktiválás nem feltétlenül azonnali, gyors, mivel a nem azonnali aktiválások rendkívül alacsony (1%-nál kisebb) aránya és egyedi technikai okai miatt ez ebben az összefüggésben nem tekinthető lényeges körülménynek, illetve ezzel összefüggésben csak akkor lehetett volna tisztességtelen a Telenor kereskedelmi gyakorlata, ha mindenképpen (azaz 100%-ban teljesülő) azonnali aktiválást ígért volna. A Telenor SMS-ei azáltal, hogy nem utaltak az aktiválás időpontjára, valóban azt sugallták, hogy arra a megrendelést követően azonnal/rövid időn belül sor került, ez azonban az eljáró versenytanács szerint éppen azért nem tekinthető jogsértőnek, mert a rövid időn belüli aktiválás ténylegesen nagyon magas arányban meg is valósult (az aktiválás csak egyedi megítélésű műszaki, technológiai probléma esetén húzódhat el, így erről a körülményről tájékoztatás éppen az elenyésző előfordulás miatt csak a nagyobb információ áteresztő képességű kommunikációs eszközökön várható el).
171. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés j) pontja alapján - a Telenor SMS kommunikációja és a Felfedező Magazin kapcsán egyaránt - megállapította, hogy a Telenor magatartása az aktiválás ideje tekintetében nem volt jogsértő.

VII.6.3. Következő kártyás ciklusra történő automatikus meghosszabbítás

172. Ezen körben kizárólag a megújuló díjcsomagok vizsgálandóak. A Telenor által kiküldött SMS-ek nem tartalmazzak arra utaló explicit információt, hogy a megrendelés nem egy adott időszakra szól, hanem megújuló megrendelést ad le a fogyasztó, annak visszamondásáig havonta ismétlődő szolgáltatást rendel meg:

- ugyanakkor az 1., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10. sorszámú SMS-ek esetében az ár mellett megjelenő „havi” jelző, az eljáró versenytanács szerint utal arra, hogy nem egyszeri szolgáltatásról van szó, aminek rendszeres, havi díja van.
 - 11. sorszámú SMS-ben nincs „havi” jelző, és az az „adatjegy”-ről szól, ami kifejezetten egyszeri és nem rendszeres megrendelés képzetét erősíti.
173. A 11. sorszámú SMS kapcsán az eljáró versenytanács nem tudta elfogadni a Telenor által előadottakat, miszerint a MyChat szolgáltatási feltételeinek kontextusában a szolgáltatás rendszeres jellege nyilvánvaló kellett, hogy legyen. A Telenor szerint a 11. sorszámú SMS arra hívja fel az előfizető figyelmét, hogy ha úgy dönt, hogy nem biztosítja a MyChat kiegészítő szolgáltatás havidíját (1.990 Ft), akkor 500 MB adatjegy megvásárlása ellenében igénybe veheti a Telenor adatszolgáltatását. Az eljáró versenytanács szerint a Telenor által jelzett üzenet egyértelműen nem olvasható ki az SMS-ből, és a rendszeres jellegre való bármilyen utalás hiányában az adatjegy az SMS szerint inkább egy egyszeri kiegészítésnek értelmezhető.
174. Az alábbi SMS-ek tartalmazznak arra utaló információt, hogy a megrendelés nem egy adott időszakra szól, hanem megújuló megrendelést ad le a fogyasztó, annak visszamondásáig havonta ismétlődő szolgáltatást rendel meg
- 2. sorszámú SMS: „bármikor lemondhatod”,
 - 22., 23. sorszámú SMS: „meglévő szolgáltatásod helyett”.
175. A Felfedező Magazinban megvalósult kereskedelmi gyakorlat a „Ft/hó” ármegjelöléssel utal arra, hogy a megrendelt szolgáltatás nem egyetlen adatjegyre vonatkozik, hanem ismétlődő jellegű, annak lemondásáig érvényes.
176. Az eljáró versenytanács szerint a fogyasztó számára lényeges, nem nélkülözhető szerződési feltétel, hogy a megrendelés adott hónapra szól, vagy folyamatos. Lényeges az is, hogy az adatjegy havonkénti megrendelése nem drágább a megújuló adatjegy igénybevételénél, azaz nem jár kedvezmény a havidíjas (megújuló) adatjegy megrendelésének esetén. Amennyiben a fogyasztó nem biztos benne, hogy az adatkeret többletet minden egyes hónapban ki fogja meríteni, akkor nem indokolt számára annak megújuló szolgáltatáskénti megrendelése.
177. A szolgáltatónak – ahogy arra maga is hivatkozik – jogszabályi kötelezettsége az ügyfeleket az adatkeret lejártáról értesíteni és az értesítést követően az ügyfeltől egyetlen SMS küldésének költsége terheli, mely egyes esetekben ingyenes (9., 10., 11. sorszámú SMS), tehát az ügyfelek mindenképpen időben kerülnek annak az információnak a birtokába az eljárás alá vont jogszabályi kötelezettsége értelmében, hogy adatkeretüket lassan kimerítik, nem kell tartaniuk attól, hogy esetlegesen azonnal lefogy az adatkeretük.
178. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Telenor a 11. sorszámú SMS-ben 2015. december 21. és 2016. február 29. között elhallgatta, hogy a megrendelésre ajánlott szolgáltatás nem egyszeri, hanem annak visszamondásáig havonta ismétlődő, ugyanakkor a többi SMS és a Felfedező Magazin esetében jogsértés nem állapítható meg ebben a tekintetben.

VII.6.4. Vásárlásra felhívás

179. Az Fttv. 2. §-ának g) pontja értelmében vásárlásra felhívásnak minősül a kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.
180. Az Európai Közösségek Bíróságának C-122/10. számú Wing Sverige ügyben 2011. május 12-én kelt ítélete szerint „[...] *A belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott*

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11 i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv („irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) 2. cikkének i) pontjában szereplő „ezáltal lehetővé teszi a fogyasztó számára a vásárlást” fordulatot úgy kell értelmezni, hogy a vásárlásra való felhívás már azzal megvalósul, ha a reklámozott termékre és annak árára vonatkozó információ elegendő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen üzleti döntést hozni, és nem szükséges, hogy a kereskedelmi kommunikáció magában foglalja a termék megvásárlásának konkrét lehetőségét, vagy az ilyen lehetőség közelében vagy alkalmával jelenjen meg.” A belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11 i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv („irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) 2. cikkének i) pontjában szereplő „ezáltal lehetővé teszi a fogyasztó számára a vásárlást” fordulatot úgy kell értelmezni, hogy a vásárlásra való felhívás már azzal megvalósul, ha a reklámozott termékre és annak árára vonatkozó információ elegendő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen üzleti döntést hozni, és nem szükséges, hogy a kereskedelmi kommunikáció magában foglalja a termék megvásárlásának konkrét lehetőségét, vagy az ilyen lehetőség közelében vagy alkalmával jelenjen meg.”

181. A Versenytanács gyakorlata szerint a „vásárlásra felhívás vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények alól nem eredményezhet felmentést valamely lényeges jellemző feltüntetésének hiányára való hivatkozás; egy ilyen gyakorlat ugyanis a jogalkotó nyilvánvaló szándékával ellentétes módon kiüresítené a vásárlásra felhívás fogalmát, megkerülhetővé tenné az erre vonatkozóan előírt többletkövetelmények teljesítését egyes jelentős információk vállalkozások általi szándékos elhallgatása révén. Ezt az értelmezést támasztja alá a(z Európai) Bíróság eljárás alá vont által is hivatkozott Ving-ügyben hozott ítéletének 29. pontja, rögzítve, a vásárlásra való felhívás fogalmának kizárólag a nem megszorító (azaz az árusított termék megvásárlása konkrét lehetőségének fennállását meg nem követelő) értelmezése van összhangban a UCP irányelv egyik céljával, a magas szintű fogyasztóvédelem biztosításával.”⁴⁰
182. Az eljáró versenytanács relevánsnak tekinti még jelen ügyben az Európai Bíróság 2016. október 26-án a C-611/14. számú Canal Digital Danmark A/S ügyben hozott ítéletét, amely 72. pontja szerint „A 2005/29 irányelv 7. cikkének (4) bekezdése úgy értelmezendő, hogy az a vásárlásra való felhívásban feltüntetendő lényeges információk kimerítő felsorolását tartalmazza. A nemzeti bíróság feladata annak megvizsgálása, hogy a szóban forgó kereskedő eleget tett-e a tájékoztatási kötelezettségének, figyelembe véve a termék jellegét és tulajdonságait, valamint a vásárlásra való felhíváskor alkalmazott kommunikációs eszközt, továbbá az említett kereskedő által esetlegesen nyújtott kiegészítő tájékoztatást. Az, hogy a kereskedő a vásárlásra való felhívásban az ezen irányelv 7. cikkének (4) bekezdésében felsorolt valamennyi információt szerepelteti, nem zárja ki, hogy ez a felhívás az említett irányelv 6. cikkének (1) bekezdése vagy 7. cikkének (2) bekezdése értelmében vett megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak legyen minősíthető.”
183. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vásárlásra való felhívás tehát megvalósul, ha a reklámozott termékre és annak árára vonatkozó információ elegendő ahhoz, hogy a fogyasztó képes legyen üzleti döntést hozni, és nem szükséges, hogy a kereskedelmi kommunikáció magában foglalja a termék megvásárlásának konkrét lehetőségét, vagy az ilyen lehetőség közelében vagy alkalmával jelenjen meg.

⁴⁰ Ld. A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv-vel, Grt-vel és a Tpvtt III. fejezetével, a Gyftv-vel és az Éltv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2015), I.7.16. pontját.

184. A jelen esetben a vizsgálattal érintett kommunikációs eszközök révén (a vizsgált SMS-ekkel és a Felderítő Magazinban foglalt üzenetekkel) eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont vásárlásra felhívást tett közzé, mely
- a. a szolgáltató és szolgáltatás megnevezését;
 - b. a szolgáltatás jellemzőit és
 - c. annak árát tartalmazta,
 - d. ráadásul felkínálta az SMS útján történő megvásárlását is,
- így lehetővé tette az áru fogyasztó általi megvásárlására vonatkozó döntés meghozatalát, úgy, hogy ehhez a fogyasztó számára nem volt szükséges további információk rendelkezésre állása.
185. Ennek kapcsán az eljáró versenytanács a következőket jegyzi meg:
186. Azon szolgáltatási feltételek, jellemzők amelyek kapcsán a versenytanács az SMS-ek útján megvalósuló kereskedelmi gyakorlatot fenti értékelésében hiányosnak találta (a felhasználási időszakegyszeri vagy rendszeres jelleg), olyanok, amelyek
- a. az áru lényeges jellemzőjének tekinthetők az Fttv. 7. § (5) bekezdés a) pontja alapján is,
 - b. így ezek nyilvánvalóan az Fttv. 7. § (1) bekezdés a) pontja alapján is az ügyleti döntéshez szükséges, jelentős információk.
187. Az eljáró versenytanács szerint ezek a lényeges információk a körülményekből közvetlenül nem tűnnek ki (azaz az Fttv. 7. § (6) bekezdése szerinti kivétel nem érvényes). Így az eljáró versenytanács szerint a vizsgált feltételek egyike sem olyan, amely a mobilszolgáltatások felhasználóinak szóló, megfelelő tartalmú külön tájékoztatás nélkül nyilvánvaló lenne. Az SMS teljeskörűséget sugalló tájékoztatása mellett egyes esetekben nem kerül feltüntetésre egyéb információk beszerzésének lehetősége, forrása sem (1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 9., 10., 22., 23. sorszámú SMS); más esetekben megjelöl az SMS egy honlap elérhetőséget (8. sorszámú SMS „Keressd a számodra megfelelő adatsomagot: www.telenor.hu honlapon!” (10. sorszámú SMS) „Részletek: www.telenor.hu/mobil/adat”, (14., 15., 16., 17. sorszámú SMS, „további információ: app.telenor.hu/pluszadat”), azonban a vizsgált kereskedelmi gyakorlat ezekben az esetekben sem utalt egyértelműen a vizsgált feltételek kapcsán a további tájékozódás szükségességére, ellenkezőleg, az SMS-ek alapján az a képzet lehetett a fogyasztóknak, hogy a közölt információk alapján a szolgáltatás megrendeléséről dönteni lehet.
188. Az eljáró versenytanács szerint a jelen eljárásban vizsgált kommunikációs eszközök – érdemi korlátok hiányában - lehetővé tették volna, hogy a vizsgált szolgáltatási feltételek kapcsán az elhallgatott információkat közölje az eljárás alá vont: a Felderítő Magazinnak nyilvánvalóan nincs olyan terjedelmi korlátja, amely akadályozta volna a teljes körű és tisztességes kommunikációt. Az eljárás alá vont által küldött SMS-ek hossza változatos, egyes üzenetek kifejezetten részletesek és hosszúak (az eljárás alá vont számára többletköltséget nem jelent, ha egy vagy több SMS által továbbítható karakterszámot tartalmaz az üzenete). Az elmaradt információkat néhány szóval, az eljárás alá vont által alkalmazott SMS-ek terjedelmi keretei között is közölhette volna (ahogyan a módosított SMS üzeneteiben meg is tette), illetve nem igazolható, hogy az SMS eszköz terjedelmi korlátai miatt kellett azokat és éppen azokat az információkat mellőzni.

VII.7. Összegzés és jogkövetkezmény

189. Az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés e) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor
- a 2015. november 26. és 2016. augusztus 24. közötti időszakban SMS kommunikációjával kártyás ügyfeleit megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatta a kínált adatsomag felhasználási idejéről, amely nem 1 hónap, hanem annál rövidebb lehetett, mivel az ügyfél számlázási ciklusának végéig volt felhasználható, amely magatartással megvalósította az Fttv. 6. § (1) bg) pontjában meghatározott tényállást, az áru előnyeivel kapcsolatos megtévesztésre alkalmas tájékoztatás révén, mellyel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott tilalmat;
 2015. november 26. napjától kezdődően SMS kommunikációjában a lakossági számlás előfizetői elől elhallgatta a kínált adatsomag felhasználási idejét, így azt, hogy az adatsomag az ügyfél számlázási ciklusának végéig használható fel;
 2015. december 21. és 2016. február 29. között SMS kommunikációjában a MyChat szolgáltatást használó kártyás ügyfelei elől elhallgatta, hogy az az SMS tárgyat képező adatjegy megrendelése nem egyszeri, eseti jellegű, hanem megújuló, annak visszamondásáig szól,
- amely b) és c) pontbeli magatartásokkal az Fttv. 7. § (5) bekezdése szerinti jelentős információ elhallgatásával és ezáltal a 7. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
190. Az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés g) pontja alapján a fenti b) pont szerinti magatartás vonatkozásában a jogsértés megállapításán túlmenően, megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.
191. Az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés j) pontja alapján megállapította, hogy a Telenor a magatartása nem volt jogsértő az alábbi kereskedelmi gyakorlatok tekintetében:
- a Felfedező Magazin, mint kommunikációs eszköz vonatkozásában;
 - a szolgáltatás aktiválási időpontjával kapcsolatos tényállás vonatkozásában;
 - a kártyás előfizetők felé 2016. augusztus 25-től küldött kiegészítő adatszolgáltatásokkal kapcsolatos SMS kommunikáció.
192. Tekintettel a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán és a magatartástól való eltiltáson túlmenően a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását látta indokoltnak az eljárás alá vont vállalkozással szemben.
193. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően határozta meg.
194. A kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően négy, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét. Ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, végül figyelemmel van a bírság maximális összegére mint korlátra.
195. Az eljáró versenytanács - tekintettel arra, hogy a szolgáltató által küldött saját SMS-eknek nem voltak költségei, illetve ebben az esetben a megfelelő viszonyítási alapot az árbevétel jelenti - a bírság kiinduló összegének megállapításakor a releváns árbevételnek a jogsértő kereskedelmi eszközökkel elért az első (tört) havi bevételét tekintette alapul, mégpedig 2015. november 26-tól a

Telenor által elvégzett módosításokig (kártyás előfizetők esetében 2016. augusztus 24-ig, számlás előfizetők esetében 2016. október 5-ig, ezáltal a számlás előfizetői kör esetében is figyelembe véve azt, hogy az adott időpontban részben módosult a gyakorlat) tartó időszakra arányosított bevételeknek az 5%-át, az így kalkulált kiinduló összeg [...] Ft volt.

196. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy

- a kereskedelmi gyakorlat hosszabb ideig tartott, továbbá az jelentős számú fogyasztót ért el (közepes mértékű súlyosító körülmény),
- az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, a tényleges használati adatok és egyedi előfizetői jelzések alapján az eljárás alá vont tisztában lehetett azzal, hogy a felhasználási időre vonatkozó kommunikáció megtevesztő (kisebb mértékű súlyosító körülmény);

197. Az eljáró versenytanács

- kis súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont azon előfizetők kapcsán, akik a rövid felhasználási időszak miatt problémát jeleztek felé az adott havi adatjegy díjának jóváírása érdekében egyedileg intézkedett (azonban általános jelleggel, valamennyi esetben, amikor a felhasználási időszak 30 napnál rövidebb volt nem orvosolta az előfizetői hátrányt);
- közepes súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont az eljárás időtartama alatt módosított egyes kifogásolt SMS kommunikációin.

198. Az eljáró versenytanács nem vette enyhítő körülményként figyelembe, hogy a fogyasztók az eljárás alá vont által biztosított más forrásokból – így az adott szolgáltatásokkal foglalkozó honlaprészek vagy az ÁSZF – megfelelő tájékoztatáshoz juthattak, mivel ehhez a Közlemény szerint (60. pont) az is szükséges lenne, hogy a helytálló információt tartalmazó forrásból való tájékozódás *szükségszerűen és életszerűen* – még a szerződéskötést megelőzően, ekként a döntésre vonatkozó korrekciós lehetőséget hagyva – megtörténhessen, ami jelen esetben azért nem volt megállapítható, mert az SMS kommunikációk a teljeskörűség látszatát keltették, azt sugallva, hogy a közölt információk alapján a fogyasztó azonnal döntést hozhat, illetve azok vásárlási felhívásnak voltak tekinthetők.

199. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált alapösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy a speciális és generális prevenció elveit figyelembe véve az –az ügy összes körülményeire alapján – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e, valamint, hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot.

200. A korrekciós tényezők körében az eljáró versenytanács a Közlemény V. fejezete alapján figyelemmel volt az eljárás alá vont visszaeső voltára. E körben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem vitatja a Telenor jogszabályoknak való megfelelésre és megelőzésre vonatkozó elköteleződését, és a kereskedelmi gyakorlatának eljárás során tanúsított módosításait - a fentebb kifejtetteknek megfelelően - figyelembe is vette enyhítő körülményként. A Telenor által e körbe előadottak (miszerint a másik két mobilszolgáltatóhoz képest a Telenor összességében kevesebb eljárásban volt érintett és alacsonyabb bírságösszeg fizetésére lett kötelezve) figyelembe vételére – és így ezen korrekciós tényező mellőzésére - az eljáró versenytanács nem látott lehetőséget, mivel a Telenor ellen is folyt az elmúlt 5 évben több Fttv.-be ütköző jogsértés megállapításával (illetve két esetben bírság kiszabásával) zárult eljárás (Vj/93/2011; Vj/36/2012, Vj/73/2013).

201. Az eljáró versenytanács a fentiek alapján, valamennyi releváns szempontot mérlegelve a bírság összegét 15.000.000 Ft (azaz tizenötmillió forint) összegben állapította meg, amely összeg jelentősen alacsonyabb a törvényi maximumnál (15.783.300.000 Ft).

VIII. Egyéb kérdések

202. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2a) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosítja.
203. Az eljárás alá vont részletfizetési kérelmet nem terjesztett elő. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a részletfizetési kedvezményről nem rendelkezett.
204. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-000000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
 - versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
205. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
206. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
207. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tptv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
208. A Tptv. 89. §-ának (2) bekezdése alapján az eljáró versenytanács hivatalból haladéktalanul, külön végzéssel megindítja a versenyfelügyeleti eljárás során hozott döntésének végrehajtását, ha a rendelkezésére álló adatok alapján megállapítja, hogy a végrehajtható döntésben elrendelt kötelezettség teljesítése határidőre nem vagy csak részben, vagy nem az előírtaknak megfelelően történt. A Tptv. 90. §-ának (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség végrehajtásának megindításával egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki. A végrehajtási bírság napi összege ötvenezer forintig terjedhet.
209. A Tptv. 90/A. § (1) bekezdés alapján a teljesítési határidőben meg nem fizetett eljárási költség és bírság, az esedékessé váló eljárási vagy végrehajtási bírságot is ideértve, valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék behajtása iránt a GVH a végrehajtási eljárás megindítását követően haladéktalanul megkeresi az adóhatóságot. A (2) bekezdés szerint a meghatározott cselekmény végrehajtását a GVH foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.
210. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 82. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2017. február 27.

Dudra Attila s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.
versenytanácsstag