



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

VJ-30/2007/20.

Ikt. sz.: 30/2007/18.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt.** (Budapest) vállalkozással szemben fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában, nyilvános tárgyaláson, meghozta az alábbi

határozatát

A Versenytanács megállapítja, hogy az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást tett közzé a Junior Start, a Junior Plusz és a Junior Max bankkártyák esetében felszámított kártyadíjról a 2005-2007. években Internetes honlapjának "Kérdések és válaszok" oldalán, illetve az OTP Junior Start kártya éves díjáról a 2005. májusi lezárású leporellón.

A fent leírt jogsértés miatt a Versenytanács az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt.-t 5.000.000,- Ft (azaz ötmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a GVH 10032000-01037557 sz. bírságbevételei számlájára kell megfizetnie e határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül.

E határozat felülvizsgálata a Fővárosi Bírósághoz címzett keresettel kérhető, amelyet a Versenytanácsnál a kézhezvételtől számított harminc napon belül kell benyújtani vagy ajánlott levélben postára adni.

Indoklás

I.

A vizsgálat elindításának körülményei

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) – panasz alapján – észlelte, hogy az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. (a továbbiakban: OTP Bank) eljárás alá vont vállalkozás, www.otpbank.hu címen elérhető honlapján a "Junior" bankkártyacsalád termékeire vonatkozó feltételekkel, különösen annak éves díjával kapcsolatosan a vonatkozó Hirdetménytől eltérő tájékoztatást szerepeltetett, ezáltal valószínűsíthetően megsértette a Tpv. fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására vonatkozó III. fejezetének rendelkezéseit. Mivel a termékekre vonatkozó információ több formában is elérhetővé vált a fogyasztók részére, a vizsgálat kiterjedt az eljárás alá vont teljes tájékoztatási gyakorlatára..
- 2) A versenyfelügyeleti eljárás 2007. február 12-én indult.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

- 3) Az eljárás alá vont vállalkozás az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet által kiadott 983/1997/F. számú engedély alapján folytat kereskedelmi banki tevékenységet. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) az OTP Bankot a nagybankok között tartja nyilván.
- 4) A vállalkozás 2005. évi Éves beszámolója és Üzleti jelentése megállapításai szerint az OTP a magyar lakossági banki piac legnagyobb szereplője, amelyet ügyfelei Magyarország legismertebb és legbiztonságosabb bankjának tartanak.
- 5) A Bank által kibocsátott kártyák száma 2005-ben 3.820 ezer darab, 2004-ben 3.641 ezer darab volt. A folyószámla tulajdonosok számára kibocsátott klasszikus betéti kártyák száma 2.784 ezer darab.
- 6) Az OTP Bank 3.597,0 milliárd forintos mérlegfőösszege a bankrendszer összes eszközének 19,4%-a. A mérlegfőösszeg 2005. évi 552 milliárd forint volt. Az eljárás alá vont Tpv. 24. § (3) bekezdése alapján nettó árbevétel helyett figyelembe veendő bevételi tételeinek összege 137.198 millió Ft.

III.

Tényállás

- 7) A jelen eljárásban érintett piacnak minősül a lakossági ügyfelek részére kibocsátott bankkártyák, ezen belül is a 24 év alatti ügyfelek részére kibocsátott "ifjúsági" betéti kártyák piaca. Az érintett termékek jellege bizalmi, tekintettel a pénzügyi szolgáltatások területén a szolgáltatók javára általában fennálló, az átlagosnál nagyobb mértékű információs aszimmetriára is. Az érintett termék célcsoportjába gyermekek és fiatalok is tartoznak.

- 8) A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) adatai szerint 2001 és 2005 között másfélszeresére, 0,50-ről 0,73-ra emelkedett az egy főre jutó fizetési kártyák száma. 2005 végéig 22 bank és egy pénzügyi vállalkozás összesen 7.382.479 darab kártyát bocsátott ügyfelei rendelkezésére, ebből lakossági bankkártya 7.099.339 darab. A 2006. évi adatok még nem kerültek közzétételre.
- 9) 2005. évben a 2004. évi 4%-os növekedési arány 13%-ot elérve ismét kétszámjegyűvé vált, egyrészt a kibocsátás szempontjából piacvezető bankok egy része tovább erősítette pozícióját, másrészt az egy-kétszázézes darabszámmal rendelkező bankok közül többen is 40% vagy ezt meghaladó volt a növekedés üteme.
- 10) A kártyafajtákon belül az ún. betéti/debit kártyák részaránya a legmagasabb, 86%. Közülük 81% a "tisztán" betéti kártya, amely a kártyabirtokos bankszámlájához kapcsolódik és a számlaegyenleg erejéig egyaránt alkalmas lehet készpénzfelvételre és vásárlásra. A kártyák 5%-a esetében a konstrukció része egy hitelkeret is, ez esetben a kártya hitelszámlához kapcsolódik ugyan, viszont a kártya betéti kártyaként minősül, azaz nem tartozik a konstrukcióhoz kamatmentes periódus. Húsz bank bocsátja ki az első, hat a második típust, a kettő aránya együttesen 6%-al csökkent előző évhez viszonyítva. Egyrészt a korábbi kamatmentes periódus nélküli konstrukciók folyamatosan alakulnak át hitel/credit termékeké, másrészt a bankok egyre nagyobb hangsúlyt helyeznek hitelkártya üzletágukra. A debitekártya birtokosának a kibocsátó banknál folyószámlával kell rendelkeznie. A debitekártyák esetében a szolgáltatóváltás új folyószámla nyitásával is együtt jár.²
- 11) Magyarországon jelenleg négy nemzetközi kártyatársaság, a VISA, a Mastercard, az American Express és a Diners kártyái, illetve saját védjeggyel ellátott kártyák kerülnek kibocsátásra. A kártyatársaságok többféle bankkártyával rendelkeznek, így különféle kibocsátású és felhasználhatóságú kártyák vannak jelen a magyar piacon, amelyeket a különféle felhasználó helyek egymással párhuzamosan is elfogadnak. Egy-egy kártya kibocsátásával több hazai vállalkozás foglalkozik.
- 12) A bankkártya lehetőséget teremt készpénzfelvételre és a vásárlások ellenértékének a megfizetésére. A bankkártyával történő elektronikus készpénzfelvétel részben az ATM berendezések, részben a bankfiókokban és postahivatalokban működő POS berendezések biztosítják, 2005. végén 3.531 ATM és 9.988 postai és bankfióki POS működött. A kártyával történő fizetést lehetővé tevő, kereskedői pénztárakban felszerelt POS berendezések száma 4%-os növekedés révén 29.538 volt, illetve 1.109 kézi lehúzó szerkezet (imprinter) működött, bár utóbbiak száma folyamatosan csökken.
- 13) Magyar kibocsátású kártyákkal a kártyabirtokos ügyfelek 2005-ben 203 millió műveletet hajtottak végre bel- és külföldön, 5.220 milliárd forint értékben, amely adatok 11, illetve 9%-os növekedést jeleznek előző évhez képest, és 70, illetve 92%-os emelkedést öt év távlatában. Az adatok alapján mind a műveletek száma, mind az értéke egyre lassuló ütemben ugyan, de évről évre nő. A belföldön lebonyolított műveleteken belül pedig a vásárlások száma és értéke, bár szintén lassuló ütemben, de az elmúlt öt év során megháromszorozódott, és a kisebb értékű vásárlások fedezése is egyre gyakrabban készpénzkímélő módon, kártyával történik.
- 14) Az ifjúsági banki termékeket igénybe vevő gyermekek később is nagyobb valószínűséggel vehetnek majd igénybe banki szolgáltatásokat, kialakul "bankolási kultúránk", illetve gyakrabban használják az új típusú, elektronikus szolgáltatásokat is. 18 éves kor alatt a szerződés létrejöttéhez szülői hozzájárulás szükséges, és a bankszámlán elhelyezett pénzösszeg feletti rendelkezési jogosultságok köre is bővül az életkor

¹ A fizetési kártya üzletág Magyarországon (2005. év) - MNB - Pénzforgalmi emissziószabályozási és szervezési főosztály, Keszy-Harmath Zoltánné, Vj-56/2006/16.

² Vj-160/2004/18.

előrehaladtával bővül. Az OTP 7 éves kortól, a Kereskedelmi és Hitelbank, illetve a CIB Bank 6 éves kortól biztosítja szolgáltatását. A 14 év felettiek számára már több bank is kínál számlanyitási és bankkártya igénylési lehetőséget, köztük előbbieket és a Citibank, Ella Bank, Erste Bank, MKB Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank.

Az OTP Bank Junior termékei

15) A bank 1993 szeptemberében indította el Junior programját, amelynek keretében számlavezetési szolgáltatást és bankkártya igénylési lehetőséget nyújt 7-24 éves kor közötti fiatalok részére alábbi kártyák kibocsátásával:

Kártyanév	Bevezetés dátuma	Kivezetés dátuma	Logo
OTP-Junior	1993.09.01.	1996.01.02.	BankPont
VISA Electron Junior*	1996.01.02.	2004.09.30.	VISA Electron
VISA Electron Junior Start (7 és 14 év között)	2001.04.17.		BankPont
VISA Electron Junior Plusz (14 és 18 év között)	2001.04.17.		VISA Electron
VISA Electron Junior Max**	2001.04.17.		VISA Electron
OTP Bank - PTE Junior Max***	2004.09.06.		VISA Electron
OTP Bank - BKF Junior Max (18 és 24 év között)	2006.09.18.		VISA Electron
OTP Bank - KGE Junior Max (18 és 24 év között)	2006.09.18.		VISA Electron

*** VISA Electron korcsoport:**

1996.01.02 - 1998.07.14.: 14 és 26 év között, valamint 26 év felett nappali tagozatos diákigazolvánnyal

1998.07.15 - 2004.09.30.: 14 és 24 év között, valamint 24 év felett nappali tagozatos diákigazolvánnyal

****VISA Electron Junior Max korcsoport:**

2001.04.17 - 2006.01.14.: 14 és 24 év között, valamint 24 év felett nappali tagozatos diákigazolvánnyal

2006.01.15-től: kizárólag 14 és 24 év között

***** OTP Bank - PTE Junior Max korcsoport:**

2001.09.06 - 2006.01.14.: 14 és 24 év között, valamint 24 év felett nappali tagozatos diákigazolvánnyal

2006.01.15-től: kizárólag 14 és 24 év között

16) A Junior termékek állományadatait a vizsgálati jelentés nem betekinhető 2. számú melléklete tartalmazza.

Hirdetmény

17) A Bankkártya Üzletág Üzletszabályzata alapján a Kártyával összefüggő díjakat, költségeket és egyéb tételeket a Bank jogosult a Szerződő félre hárítani, és azokkal a Kártyaszámlát, illetőleg a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott egyéb számlát automatikusan megterhelni. A Kártyával összefüggő díjak, költségek és egyéb tételek mértékét a Hirdetmény tartalmazza.³

18) A Junior bankkártyákra is vonatkozó, a lakossági forint alapú kártyákról szóló Hirdetmények⁴ szerint már 2005. január 1-től Junior Start kártya esetében 150 Ft, VISA Electron Junior, VISA Electron Junior Plusz, VISA Electron Junior Max, és OTP Bank -

³ Vj-30/2007/3. számú irat, a 2002. december 1-től érvényben levő szövegváltozat szerinti 84. pont, a 2006. február 1-től érvényes változatban 77. pont

⁴ Vj-30/2007/3.

PTE Junior Max kártya esetében 450 Ft éves díjat számít fel a bank, azzal a kitételrel, hogy új kártyaszerződés esetén az első éves díjat nem számítja fel.

Kommunikációs eszközök

19) Eljárás alá vont Junior bankkártyái népszerűsítésére számos kommunikációs eszközt felhasznált, ezek egy részében az éves kártyadíjra vonatkozó tájékoztatást is megadva.⁵

20) A fentiekben említett Hirdetmény és a kommunikációs anyagok összevetése alapján alábbi esetekben szerepelt a Hirdetménytől eltérő tájékoztatás:

a) Honlap

21) A www.otpbank.hu honlapon a termék megjelenésétől kezdődően⁶ "Kérdések és válaszok" között "Díjak, költségek" cím alatt következő tájékoztatás volt olvasható:

"Junior Start kártya esetében nem számítunk fel kártyadíjat, új PLUSZ és MAX kártyánál a díj 300 Ft, de az első évben szintén nem kerül felszámításra."

22) Eljárás alá vont a GVH megkeresését követően fenti tájékoztatást módosította alábbiak szerint:

"A kártyához kapcsolódó díjakról és költségekről a "Forint alapú kártyákról" szóló Hirdetményben tájékozódhatsz."

b) Leporelló

23) A 2005. májusi lezárású leporellón, amelynek címlapján a "OTP Junior kártya" szlogen szerepel a következő tájékoztatások olvashatók:

Ø OTP Junior Start kártya leírása:

"A kártya éves díj nélkül igényelhető";

Tájékoztatások megfelelése

24) A Hirdetmény és a fentebb leírt kommunikációs eszközök (a honlap és a leporelló) tartalmának összevetése alapján alábbiakkal összefüggésben került a tájékoztatás megtévesztő/hiányos jellege mérlegelésre:

a) a www.otpbank.hu honlapon eljárás alá vont Junior Start kártya esetében tévesen szerepelt a kártyadíj felszámítására vonatkozó tájékoztatás, lévén:

- a bank a közölttel ellentétben kártyadíjat felszámít(ott);
- díjmentesség csak az első évben elérhető;

b) a Junior Plusz és Max kártyák esetében a költségvonzat feltüntetésre került, de a ténylegesen felszámítottól és a Hirdetményben feltüntetettől eltérő, alacsonyabb összeggel;

c) a 2005. májusi lezárású leporellón közzétett tájékoztatáshoz képest az igénylés időpontjában, illetve az azt követő évben éves díj nem kerül felszámításra, ugyanakkor a szerződés határozatlan időre jön létre és az első év leteltét követően éves díjat felszámít a bank.

⁵ Vj-30/2007/3,4,5,6,7.

⁶ Vj-30/2007/2,3.

IV.

Az eljárás alá vont nyilatkozatai

- 25) Eljárás alá vont előadása szerint a honlapon közzétett tájékoztatást minden olyan alkalommal módosítja, amikor a Hirdetmény módosul, vagy más ok miatt a tájékoztatás módosításra szorul. 2005-2006-ban utóbbi okból egyetlen érdemi változás volt, 2006. március 23-án, amikor az új banki site indítása miatt kellett a linkeket változtatni. Sajnálatos módon a honlap egyéb részén a díjakat és költségeket tartalmazó Hirdetmények frissítésekor az általános, reklámértékű tájékoztatás frissítésére automatikusan nem került sor, abban az eredeti kondíciók szerepeltek. Ugyanakkor a jelen eljárást megelőzően egyetlen ügyfél sem jelezte az eltérést a reklám és a hivatalos Hirdetmény tartalma között, vagy azt, hogy a kétségtelenül téves tartalmú reklám öt téves, általa nem szándékolt piaci döntés meghozatalára készítette volna. A GVH megkeresését követően haladéktalanul intézkedett a két tájékoztatás összhangjának megteremtésére, ugyanúgy természetesen, mintha bárki más jelezte volna az eltérést, így a hibát kijavítva pontos információt tud szolgáltatni a honlap olvasóinak.
- 26) Megítélése szerint az eltérés nem eredményezhette a fogyasztók megtévesztését, nem készíthette általa nem szándékolt piaci döntés meghozatalára, tekintettel arra is, hogy a honlap a következő tartalmú nyilatkozattal tájékoztatja általános jelleggel, de külön a Junior kártyára vonatkozóan is a honlap látogatóit: „Az OTP Bank Nyrt. weboldalain megjelenő információk, adatok, feltételek kizárólag tájékoztatásul szolgálnak, ezek teljességéért, pontosságáért az OTP Bank Nyrt. nem vállal felelősséget. Az aktuális feltételrendszert a bankfiókokban közzétett, mindenkor hatályos Általános és Üzletági Üzletszabályzatok és Hirdetmények tartalmazzák.”. A banki termék fogyasztójától általában elvárható gondossággal eljáró fogyasztót az idézett tájékoztatás megfelelően informálja a honlapon közzétett adatok, feltételek teljességéről és pontosságáról, megjelölve a teljes és pontos adatok hozzáférhetőségét.
- 27) Álláspontja szerint a „kártya éves díj nélkül igényelhető” szöveget a fogyasztó úgy értelmezte, hogy azt csak az igényléskor nem kell fizetni, de azt követően a díjfizetési kötelezettséget nem zárja ki.
- 28) Előadta, hogy a kifogásolt magatartással kapcsolatban hozzá fogyasztói panasz nem érkezett.
- 29) Véleménye szerint álláspontját támasztják alá a GVH által „A fogyasztói döntések szabadságára vonatkozó, a GVH által követett alapelvek” címmel közzétett vitaanyag megállapításai. Álláspontja szerint a fogyasztó – legkésőbb – a vásárlási döntésekor hozzájuthatott a helyálló információhoz. Pénzügyi termékek esetében az átlagos fogyasztótól elvárható, hogy megfelelően – a téves tájékoztatást is korrigáló módon – tájékozódjon a megvásárolni kívánt termékről.
- 30) Az eljárás alá vont jogsértés hiányában kérte az eljárás megszüntetését.

V.

A Versenytanács megállapításai

- 31) A Tptv. III. fejezetének, 8-10. §-ának célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással

összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására.

- 32) A Tpv. 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak, valamint c) pontja alapján az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
- 33) A Tpv. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
- 34) A Tpv. 10. § alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.
- 35) A banki termékek, pénzügyi szolgáltatások esetében a fennálló információk aszimmetriára is tekintettel egyrészt alapvetően szükséges a fogyasztók körütekintő tájékozódása. Másrészt, mint a Versenytanács hangsúlyozta (lásd a Vj-15/2002., Vj-131/2003., Vj-37/2004. és Vj-160/2004., Vj-111/2005., 154/2005. számú ügyekben hozott határozatokat), különösen fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása azoknál a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződéseknél, ahol a felek közötti kölcsönös bizalomnak kiemelkedő szerepe van a termék sajátosságai következtében. A fogyasztók ismereteinek a pénzügyi szolgáltatások területén meglévő hiányosságai és a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti - a tájékozottság ezen hiányosságaira visszavezethetően: kényszerű - bizalom, a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatások fogyasztói döntéseket befolyásoló képessége igen hangsúlyossá teszi az e területen megjelenő és a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét.
- 36) A fogyasztók felé irányuló minden (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a versenyjogilag releváns fogyasztói döntés meghozatala (jellemzően a szerződéskötés) előtti tájékoztatás ne legyen pontatlan. A vállalkozáshoz vagy termékhez kötődő tulajdonságnak az állítás teljes ideje alatt igaznak és pontosnak kell lennie (lásd a Legfelsőbb Bíróság Vj-55/1998. számú ügyben hozott Kf. II. 39.104/2000/3. számú ítéletét).
- 37) Amint azt a Legfelsőbb Bíróság a Vj-12/1998. számú ügyben hozott Kf. II. 39.624/2000/7. számú ítéletében megállapította, a Tpv. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontjában foglaltak helyes értelmezése szerint a fogyasztói döntések jogsértő befolyásolása megvalósul a valótlan tényállításal, valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állításával, illetőleg bármilyen megtévesztésre objektíve alkalmas tájékoztatással. Általában

minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna [az objektivitás szempontját más esetekben is aláhúzta a Legfelsőbb Bíróság, így pl. a Kf. II. 39.774/2000/6. (Vj-3/1998.), a Kf. II. 39.862/2000/4. (Vj-74/1999.), a Kf. II. 39.312/2001/4. (Vj-3/2000.) és Kf. II. 39.908/2001/5. számú ítéletében (Vj-168/1998.)]. A Tptv. 8.§-a (2) bekezdése a) pontjának megsértéséhez tehát elegendő, hogy a vállalkozás magatartása a fogyasztók megtévesztésére objektíve alkalmas volt (lásd a Legfelsőbb Bíróság Kf. II. 39.536/2000/6. számú ítéletét a Vj-18/1999. számú ügyben). Kiemelendő továbbá, hogy a jogsértés valamely lényeges körülmény elhallgatásával, hiányos tájékoztatással is megvalósítható, a Legfelsőbb Bíróság a Vj-125/1996. számú ügyben meghozott Kf. II. 27.254/1998/5. számú ítéletében megállapította, a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.

38) Ezen túlmenően a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb, például az ügyfélszolgálat által, bankfiókban kapott tájékoztatás révén mód van a teljes körű valós információ megismerésére, a Tptv. 8. §-ának (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik (ezt szögezte le a Fővárosi Bíróság a Vj-200/1999. számú ügyben meghozott 2.K. 33.533/2000/2. számú ítéletében).

39) Eljárás alá vont hivatkozott azon tényre, miszerint panasz bankjukhoz nem érkezett. Azonban a jogsértés megállapíthatósága kapcsán a fogyasztói panaszok léte vagy hiánya sem bír jelentőséggel, mivel fogyasztói panaszok hiányában is megvalósulhat a fogyasztók megtévesztése (lásd a Legfelsőbb Bíróság Vj-18/1999. számú ügyben hozott Kf.II. 39.536/2000/6. számú ítéletét). A Legfelsőbb Bíróság több ítéletében szögezte le, mivel a Gazdasági Versenyhivatal az eljárását hivatalból indítja meg, a fogyasztói panaszok számának nincs jelentősége (Kf. I. 27.931/1998. (Vj-5/1997.), Kf.IV. 27.602/1997/4. (Vj-30/1995.), Kf. I. 27.931/1998. (Vj-5/1997.)). A Fővárosi Bíróság is többször aláhúzta, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását tiltó rendelkezéseknek nem tényállási eleme sem a fogyasztóknak okozott sérelem megvalósítása, sem a fogyasztói panaszok rendelkezésre állása (2.K. 33.326/2003/2. (Vj-96/2003.)), azaz a Tptv. azon megfogalmazásából, a megtévesztésre alkalmasság is versenyjogi sérelemhez vezet, következik, hogy a jogsértő magatartás megvalósításához nincs szükség a megtévesztés bekövetkezését konstaláló konkrét fogyasztói panaszra (2.K. 30.735/1999/2. (Vj-119/1998.)).

40) A bankkártya termékek esetén a kártyához kapcsolódó éves díj, mint szükségszerűen, a használatától függetlenül felmerülő költség a szolgáltatás lényeges tulajdonsága. A fentiek alapján eljárás alá vontnak is helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtania e tényezőről, mégpedig oly módon, hogy ne nehezítse meg a fogyasztó számára sokszor bonyolult összefüggéseket tartalmazó szolgáltatásának megítélését, esetleges összevetését más szolgáltatásokkal.

41) Ugyanakkor a tényállás alapján megállapítható, hogy eljárás alá vont tájékoztatásai valótlan/hiányos információt tartalmaztak az éves kártyadíj vonatkozásában, még ha egyéb szakmai előírásoknak, ágazati jogszabályoknak megfelelő módon kerültek is közzétételre. A tájékoztatók azt az üzenetet közvetítik, hogy egyes esetekben (a hatályos Hirdetmény módosulásáig mindenképp) ingyenesen, más esetekben kedvezőbb áron juthatnak kártyához, mint a valós adat. A tényleges költségtételek az általában alkalmazott díjtételeknél ugyan alacsonyabbak, figyelembe veendő azonban, hogy az érintett korosztályok korlátozottabb anyagi lehetőségekkel rendelkeznek.

- 42) A szövegek korábbi és jelenlegi megfogalmazása alapján is a szolgáltatás célcsoportja és így a tájékoztatások közvetlen címzettjei a gyermekek, fiatalok. Ezen korosztály viszont - különösen a 7-18 éves korúak - az átlagos ügyfélnél kevesebb háttérinformációval rendelkezik és korlátozottabb mértékű információkeresésre, - mérlegelésre képes, mint az átlagos fogyasztó. A közvetett címzettek a szülők, akiknek hozzájárulása szükséges a szerződéskötéshez és döntésük meghozatala előtt szélesebb körű ismeretekkel, illetve információszerzési képességgel rendelkeznek. A gyermekekre gyakorolt hatás értékelését alátámasztja, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv⁷ preambuluma úgy fogalmaz, hogy „amennyiben egy kereskedelmi gyakorlat célzottan egy bizonyos fogyasztói csoportra - például a gyermekekre - irányul, kívánatos, hogy a csoport átlagtagja szempontjából megvizsgálják a kereskedelmi gyakorlat hatását. Ezért helyénvaló azon gyakorlatok felsorolásába, amelyek minden körülmény között tisztességtelenek, belefoglalni egy olyan rendelkezést, amely anélkül, hogy kifejezetten tiltaná a gyermekeket célzó reklámokat, védi őket a vásárlásra való közvetlen felszólítástól.” Az irányelvhez csatolt feketelista 28. pontjában valósul meg a preambulumban jelzett kívánalom. Eszerint agresszívnek minősül és mérlegelés nélkül tilalmazott minden olyan reklám, amely a gyermekeket közvetlenül arra szólítja fel, hogy vásárolják meg a reklámozott termékeket vagy pedig arra hívja fel őket, hogy szüleiket vagy más felnőtteket győzzenek meg arról, hogy számukra az adott termékeket megvásárolja. Ezen túlmenően az vizsgált tájékoztatások a korosztályi besorolás révén folyamatosan változó és újabb ügyfelekkel bővülő kört érintenek.
- 43) Az interneten közzétett tájékoztatások esetében pozitívan értékelhető, hogy rövid időn belül további, pontosított információhoz juthat a fogyasztó. A helyes információt tartalmazó Hirdetmény a honlapon szerepelt, de a téves tájékoztatást tartalmazó oldalról nem volt "egy klikkeléssel elérhető" módon elérhető. Ezen túlmenően pedig hosszú időn keresztül - a rendelkezésre álló adatok szerint 2005. január 1-től - valótlan tartalmú tájékoztatás volt a honlapon olvasható, amit az OTP az információ módosításának szükségességét elismerve megváltoztatott, lehetővé téve a Hirdetmény közvetlen megismerését is.
- 44) A Versenytanács megjegyzi, hogy a Vj-50/2007. számú, szintén az OTP-vel szemben lefolytatott ügyet lezáró határozatban az internetes tájékoztatással kapcsolatban a Versenytanács megállapította, hogy az interneten közzétett tájékoztatás esetében a fogyasztó megtévesztésére való alkalmasságot nem szünteti meg az a körülmény, hogy lehetőség van a további tájékoztatások elérésére. A jelen esetben nem egy kiegészítő, magyarázó információ szükséges a közlés helyes értelmezéséhez, hanem maga a tájékoztatás kategorikusan megfogalmazott egy olyan állítást, amely nem felelt meg a valóságnak. A fogyasztótól nem várható el, hogy az ilyen állításokat ellenőrizze, az eljárás alá vont más tájékoztatásaival összevesse. Ezt egyébként sem segíti elő, hogy a valóságnak meg nem felelő tájékoztatást adó oldaláról elérhető egyik tájékoztatás semmilyen további információt sem tartalmaz az érintett díjról, míg a másik esetben a fogyasztó olyan anyagokhoz juthat, amelyek nagy terjedelme, bonyolult volta önmagában is akadályozza annak, hogy azok a valóságnak meg nem felelő tájékoztatás megtévesztésre alkalmas voltát orvosolják, s nem volt szükségszerű, hogy a fogyasztó észlelje a honlapon elérhető információk közötti ellenmondást.
- 45) Az eljárás alá vont védekezésében megjelent az az érvelés is, miszerint az kétféle kommunikáció (a Hirdetmény, ill. a "Kérdések és válaszok") tartalma közötti eltérés nem eredményezhette a fogyasztók megtévesztését, nem készíthette általa nem szándékolt piaci döntés meghozatalára, tekintettel arra is, hogy a honlap a következő tartalmú nyilatkozattal tájékoztatja általános jelleggel, de külön a Junior kártyára vonatkozóan is a honlap látogatóit: „Az OTP Bank Nyrt. weboldalain megjelenő információk, adatok, feltételek kizárólag tájékoztatásul szolgálnak, ezek teljességéért, pontosságáért az OTP Bank Nyrt.

⁷ 2005. május 11-én elfogadott és 2007. december 12-től alkalmazandó.

nem vállal felelősséget. Az aktuális feltételrendszert a bankfiókokban közzétett, mindenkor hatályos Általános és Üzletági Üzletszabályzatok és Hirdetmények tartalmazzák.”. A banki termék fogyasztójától általában elvárható gondossággal eljáró fogyasztót az idézett tájékoztatás megfelelően informálja a honlapon közzétett adatok, feltételek teljességéről és pontosságáról, megjelölve a teljes és pontos adatok hozzáférhetőségét. A Vj-50/2007. számú ügyben ezzel kapcsolatban a határozat az alábbiakat rögzíti: Az eljárás alá vont által hivatkozott, honlapon elhelyezett, „az OTP Bank Nyrt. weboldalon megjelenő információk, adatok feltételek kizárólag tájékoztatásul szolgálnak, azok teljességéért, pontosságáért az OTP Bank Nyrt. felelősséget nem vállal. Az aktuális feltételrendszert a bankfiókokban közzétett mindenkor hatályos Általános és Üzletági Üzletszabályzatok és Hirdetmények tartalmazzák” közlés nem alkalmas a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre. Az eljárás alá vont álláspontjának elfogadása esetén a fogyasztók felé irányuló tájékoztatási tevékenység bárminemű szabályozása és ellenőrzése céltalan lenne, egyben a vállalkozások tájékoztatási, reklámozási önkénye előtt minden korlát megszűnne, önmagukat mentesítenék a tisztességtelen tájékoztatás következményei alól.

- 46) A 2005. májusi lezárású leprelló esetében megállapítható, hogy egyrészt a Hirdetmény nem képezte annak részét és beszerzése magasabb információs költséget eredményezhetett, másrészt a későbbi lezárású leprellók az éves díjra vonatkozó információt helytállóan tartalmazták. Ugyanakkor a Versenytanács nem értett egyet azzal az eljárás alá vonti állítással, hogy az "éves díj nélkül igényelhető" kifejezést a fogyasztó csak az igényléskori időszakra vonatkozóan értelmezheti. Ha egyébként ez lett volna az eljárás alá vont szándéka, akkor ezt világossá kellett volna tenni annak közlésével, hogy a díjfizetési kötelezettség mellőzése csak időleges, éppen úgy, ahogyan azt a Közlemény megfelelő pontjának módosításával tette.
- 47) A vizsgált tájékoztatások piaci hatás kiváltására, arra, hogy a fogyasztó preferenciarendszerének részévé váljanak amellet is alkalmasak lehetnek, hogy nagyobb mértékű növekedés a kibocsátott kártyák számában nem következett be. Az összeredmény csökkenése, illetve stagnálása egyéb piaci hatásokra is visszavezethető lehet. A Vj-96/2006. számú ügyben hozott határozatában a Versenytanács megjegyezte, hogy nem osztotta az eljárás alá vont azon véleményét, amely szerint az internetes honlap fogyasztói döntésekre gyakorolt hatásának elenyésző voltát bizonyítja, hogy a pénztárak taglétszámában nem volt jelentős fejlődés, piaci részesedésük nem ugrott meg. Valamely piaci magatartás hatása nemcsak a piaci részesedés növekedésében, hanem a piaci részesedés megtartásában vagy akár a piaci részesedés csökkenése mértékének mérséklésében is megmutatkozhat.
- 48) A Versenytanács az eljárás alá vontnak a GVH honlapján közzétett "Alapelvekkel" kapcsolatban megjegyzi, hogy az abban foglaltak nem minősülnek jogszabálynak, ezek a Versenytanácsot döntéshozatalában semmilyen módon nem kötik, ebből következően az azzal való nézetazonosságot vagy az attól való esetleges értelmezési/alkalmazási eltéréseket indokolni sem köteles. Érdemben a fentiekben a Versenytanács a magatartás fogyasztómegtévesztésre való alkalmasságával kapcsolatban már kifejtette álláspontját.
- 49) A tényállás alapján tett megállapítások értelmében, a jelen határozat 24) pontjában leírtak miatt – egyezően a vizsgáló indítványával – a Versenytanács a Tpv. 77. (1) bekezdése d) pontja alapján a magatartás törvénybe ütközését állapította meg a Tpv. 8. § (2) bekezdésének a) és d) pontja alapján.
- 50) A Versenytanács a bírság összegét a Tpv. 78.§ (3) foglalt szempontok alapján az alábbiakban részletezettek figyelembe vételével határozta meg:
- a) enyhítő körülmények
- a valótlan tartalmú tájékoztatás néhány száz forintos eltérést eredményezett éves viszonylatban;

- az eljárás alá vont a honlapon közzétett tájékoztatást módosította;
- a jogsértő leporelló terjesztésre már nem kerül, az új tájékoztató tartalma helytálló.

Mindezek alapján a jogsértést a Versenytanács enyhének minősítette.

b) súlyosító körülmények

- a OTP piaci részesedése viszonylag magas az érintett piacon;
- a Versenytanács korábban már több alkalommal elmarasztalta a Tpvt. III. fejezetében foglalt tilalmak megsértéséért;
- az érintett termék célcsoportja (gyermekek és fiatalok);
- a jogsértő magatartást viszonylag hosszú ideig tanúsította.

A súlyosító körülmények miatt a bírság kiszabásától nem lehetett eltekinteni, mindazonáltal a kiszabott bírság az eljárás alá vont gazdasági erejéhez képest enyhének számít.

51) A határozat elleni jogorvoslat lehetőségét a Tpvt. 83. § (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. június 5.