



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/16/2008/146.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Kajtár Takács Hegymegi-Barakonyi Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda által képviselt **K&H Bank Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése tárgyában folytatott utóvizsgálati eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti.

A végzés ellen jogorvoslatnak helye nincs.

I n d o k o l á s

I.

Előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2008. január 22-én indított versenyfelügyeleti eljárást a K&H Bank Zrt. (a továbbiakban: K&H vagy eljárás alá vont) ellen a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 21. §-ában foglaltak feltételezett megsértése miatt, miután észlelte, hogy a K&H egyoldalú szerződésmódosítással az üzleti feltételű lakáshitel termékeire új díjelenként végtörlesztési díjat vezetett be 2007. február 26-tól. Az eljárás alá vont ezen magatartása a fogyasztókkal való üzleti kapcsolatokban indokolatlan előnyök biztosítását valószínűsítette a K&H javára, melynek következtében egyben jelentősen nőnek a K&H-val szerződött fogyasztók terhei. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH tudomására jutott továbbá, hogy az eljárás alá vont a megkötött lakáshitel szerződésekre vonatkozó kezelési költségeket jelentősen megemelte, mellyel valószínűsíthetően megsértette a Tpv. 21. §-át. Erre tekintettel 2008. március 21-én a GVH a vizsgálatot kiterjesztette a megkötött lakáshitel szerződésekre felszámított kezelési költség megemelésével kapcsolatos banki magatartásra is. A vizsgálat a 2003 és 2008 közötti időszakra terjedt ki.
2. Az eljáró versenytanács 2010. június 10-én kelt, Vj-16/2008/111. sz. végzésében az eljárást megszüntette, egyben kötelezte a K&H-t az alábbi vállalásai teljesítésére:

I. A végtörlesztési díj részleges megtérítése és a díj mértékének tartós csökkentése

I.1. Az üzleti feltételű, deviza-alapú lakáshiteleknél a végtörlesztési díj 2007. február 26-i bevezetése előtti dátummal megkötött szerződések esetében a beszedett végtörlesztési díjából a K&H visszatéríti az érintett ügyfeleknek az 50.000 Ft-ot meghaladó összeget.

a. Azon érintett ügyfelek esetében, akik lakossági bankszámlát vezetnek a K&H-nál, a visszatérítés automatikusan, az ügyfél K&H-nál vezetett lakossági bankszámláján történik a kötelezettségvállalást kötelezővé tevő végzés (a továbbiakban: végzés) jogerőre emelkedését követő 90 napon belül.

b. Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek nincs lakossági bankszámlájuk a K&H-nál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket a III. pontban megjelölt tájékoztatási eszközökben megjelölt helyen és formában és adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltétől számított 30 napon belül utalja el a K&H az ügyfél által megadott bankszámlára.

I.2. A K&H vállalja, hogy az I.1. pontban meghatározott portfólióra 50.000 Ft fix összeget alkalmaz végtörlesztési díjként a végzés jogerőre emelkedését követő naptól 2011. december 1-ig.

II. A kezelési költség többlet megtérítése

A K&H visszatéríti a 2003. június 16. előtt befogadott hitelkérelmek alapján megkötött 1 éves kamatperiódusú jelzáloglevél kamattámogatásos lakáshitelek kezelési költségének a 2007. március 15-i emelése előtt érvényes 2,1%, legfeljebb évi 120.000 Ft és a 2007. március 15-től bevezetett 2,5%, legfeljebb évi 120.000 Ft között az ügyfél által megfizetett különbségét.

a. Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek még nem szűnt meg a hitelszerződésük vagy lakossági bankszámlát vezetnek a K&H-nál, a visszatérítés a lakossági bankszámlán jóváírással történik a végzés jogerőre emelkedését követő 90. napig. A K&H az adott egyéni szerződésben rögzített ügyfélévfordulókor visszaállítja a fenti emelést megelőző kezelési költség-szintet, az ügyfélévfordulóig pedig havonta téríti vissza a havi különbözet összegét az ügyfelek részére.

b. Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek időközben megszűnt a hitelszerződése és nincs lakossági bankszámlájuk a K&H-nál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket és adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltét követő 30 napon belül utalja el a K&H.

III. Tájékoztatási kötelezettségek

III.1. A K&H a kötelezettségvállalás szövegét egy országos napilapban megjelenteti, és a végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig folyamatosan a bankfiókjaiban hirdetményként kifüggeszti, valamint az internetes honlapjának nyitóoldalán hivatkozásként közzéteszi.

III.2. A K&H a K&H-nál hitelszerződéssel rendelkező vagy lakossági bankszámlát vezető ügyfeleit egyénileg és közvetlenül ajánlott levélben értesíti a kötelezettségvállalás feltételeiről, az egyéb érintett volt ügyfeleknek pedig a K&H-nak bejelentett utolsó értesítési címére küld értesítést, a végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül.

III.3. A K&H az ügyfelek értesítésének megtörténtéről az ajánlott levelek feladói jegyzékének átadásával, valamint az újsághirdetés másolatának, az internetes oldal archivált változatának valamint a bankfióki hirdetmény másolatának becsatolásával külön tájékoztatja a GVH-t a végzés jogerőre emelkedését követő 120. napig.

III.4. A K&H az egyéb kötelezettségei teljesítéséről 2011. december 15-ig tájékoztatja a GVH-t.

3. Az eljárás alá vont számára előírt, a fenti 2. pontban ismertetett kötelezettségek teljesítésének ellenőrzésére a GVH 2012. január 20-án kelt, Vj-16/2008/118. sz. végzésével utóvizsgálatot indított.

II.

Az utóvizsgálat során feltárt tényállás

4. Eljárás alá vont jogi képviselője 2010. június 21-én vette át az eljáró versenytanács 2010. június 10-én kelt, Vj-16/2008/111. sz., kötelezettségeket előíró végzését, mely 2010. június 29-én emelkedett jogerőre.

A végtörlesztési díj részleges megtérítése és a díj mértékének tartós csökkentése

5. A K&H a Vj-16/2008/124. sz. iratban szolgáltatott adatot a végtörlesztési díj visszafizetésével kapcsolatban az érintett ügyfelek, illetve a kötelezettségvállalás teljesítésekor elért ügyfelek számáról és a visszautalt díjak összegéről. A benyújtott adatok alapján megállapítható, hogy a K&H-nál bankszámlával rendelkező ügyfelek esetében a végtörlesztési díjat illetően a kötelezettségvállalással elért ügyfelek száma az érintett ügyfelek számának 100%-a, a K&H-nál bankszámlával nem rendelkező ügyfelek esetében ez az arány kevéssel 75% feletti (a közben K&H-nál számlát nyitó ügyfelek számával korrigálva). Az összes érintett ügyfél számára vonatkoztatva a teljesítési arány 87% feletti, az összegre vetített teljesítési arány pedig 89% feletti.
6. Az ügyfelek által megfizetett végtörlesztési díj és a kezelési költség többletek visszatérítését a K&H egyidejűleg teljesítette azon ügyfelek esetében, akik rendelkeztek K&H bankszámlával, 2010. szeptember 22-én megtörtént jóváírással¹ (a jóváírásokat tanúsító listát a K&H a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 5. sz. mellékleteként csatolta). A vizsgáló szűrőpróbaszerűen kiválasztott ügyfelek esetében a jóváírásokról szóló igazolások bemutatására kötelezte a K&H-t, amely azokat a Vj-16/2008/123. sz. irat 1. sz. mellékletében megküldte. Ezek alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 5. sz. mellékletében megadott adatokkal egyeznek, a K&H a jóváírásokat teljesítette. Az eljáró versenytanács Vj-16/2008/131. számon további adatszolgáltatásra szólította fel az eljárás alá vontat, amelyben kérte ugyanezen ügyfelekre vonatkozóan az ügyfelek által fizetett végtörlesztési díjról szóló banki bizonylatot. Az eljárás alá vont Vj-16/2008/135. sz. adatszolgáltatásának 3. sz. mellékletében szolgáltatott adatok alapján megállapítható ezen ügyfelekre, hogy a K&H összességében a korábban levont végtörlesztési díj 50.000 Ft-ot meghaladó részét térítette vissza számukra.
7. A lakossági bankszámlával nem rendelkező ügyfeleknek, akik 2010. december 27-ig megjelölték a bankszámlaszámukat, a K&H 2011. január 26-án teljesítette a vállalt fizetési kötelezettségét (a jóváírásokat tanúsító listát a K&H a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 8. sz. mellékleteként csatolta). A vizsgáló szűrőpróbaszerűen kiválasztott ügyfelek esetében a jóváírásokról szóló igazolások bemutatására kötelezte a K&H-t, amely azokat a Vj-16/2008/123. sz. 2. sz. mellékletében megküldte. Ezek alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások Vj-16/2008/116. sz. beadvány 8. sz. mellékletében megadott adatokkal egyeznek, a K&H a jóváírásokat teljesítette.

¹ Az eljárás alá vont tájékoztatása alapján néhány ügyfél esetében a tranzakció adminisztratív okokból csak 2010. szeptember 24-én teljesült.

8. Az eljárás alá vont nyilatkozata (Vj-16/2008/116.) szerint egy, a K&H által elvégzett belső vizsgálat megállapította, hogy a jogosultnak tekinthető ügyfelek egy része – azok, akik tehermentesítő hitelt² vettek igénybe – kimaradt az értesítettek köréből. Bár a K&H álláspontja szerint a tehermentesítő hitel a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 2. sz. melléklete III. fejezetének 5.1. pontja értelmében nem minősül lakáscélú hitelnek,³ a K&H meghirdetett kondíciói közül a lakáscélú hitelek kondíciói vonatkoztak ezen ügyletekre is. Ezt mérlegelve a K&H úgy döntött, hogy a kötelezettségvállalásnak megfelelően ezen ügyletek esetében is visszatéríti a beszedett végtörlesztési díjakból az 50.000 Ft-ot meghaladó összeget. A K&H ennek megfelelően 2010. október 28-án levélben értesítette ezen érintett ügyfeleit, és a meglévő ügyfelek számára a jóváírást 2010. október 28-án, 2010. szeptember 22-i értéknappal teljesítette (Vj-16/2008/116. sz. irat 6. sz. melléklet), a már nem K&H ügyfelek számára pedig a jelentkezési határidőt 2011. február 28-ra módosította. Azon ügyfelek esetében, akik az eredeti határidőben jelezték igényüket, a jóváírásra az előző pontban megjelölt ügyfelekkel együtt került sor, míg azoknak, akik 2010. december 27. és a meghosszabbított határidő között jelezték igényüket, 2011. március 7-én teljesítette a bank a visszatérítéseket (Vj-16/2008/116. sz. irat 9. sz. melléklet). A vizsgáló szúrópróbaszerűen ebből a körből is kiválasztott néhány ügyfelet, akik esetében a jóváírásokról szóló igazolások bemutatására kötelezte a K&H-t, amely azokat a Vj-16/2008/123. sz. irat 1. és 3. sz. mellékletében megküldte. Ezek alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 6. és 9. sz. mellékleteiben megadott adatokkal egyeznek, a K&H a jóváírásokat teljesítette.
9. Azokban az esetekben, ahol a K&H 2011. január 26-án lejárt követelést tartott nyilván az ügyfelekkel szemben, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 296. §-a szerinti beszámítási joga alapján az általa visszatérítendő összegbe beszámította az ügyféllel szemben fennálló lejárt követelését. Néhány ügyfél esetében a visszatérítendő összeg kisebb volt az ügyfél lejárt tartozásánál, így a K&H a követelés összegét csökkentette. Azokban az esetekben, ahol a beszámítással megszűnt a lejárt követelés, a fennmaradó összeg átutalásra került az ügyfél által megjelölt bankszámlára. A beszámításról küldött értesítő levelet a K&H a Vj-16/2008/116. sz. irat 7. sz. mellékleteként csatolta.
10. Vj-16/2008/116. sz. beadványában a K&H arról tájékoztatta továbbá a GVH-t, hogy külön reklamációs és méltányossági eljárások eredményeként is történtek visszafizetések. Előadása szerint a visszatérítéssel kapcsolatos feladatok nem rutinszerűek, így adminisztrációs hibák előfordultak. A K&H emellett a jelentkezési határidőt elmulasztó ügyfelek esetében is teljesítette a visszatérítéseket, amennyiben az ügyfél méltányolható okból késlekedett az igénybejelentéssel. Az összes tranzakcióra vetítve, azoknak mintegy 1%-át tette ki az ezen eljárások során teljesített visszatérítések száma. A Vj-16/2008/116. sz. adatszolgáltatás 10. sz. mellékletében megadott ezen esetek által érintett ügyféllistából a vizsgáló véletlenszerűen választott ki néhányat, és az utalásokról szóló igazolások bemutatására szólította fel az eljárás alá vontat. A K&H a Vj-16/2008/123. sz. beadvány 4. sz. mellékleteként csatolta ezen tranzakciók bizonylatait. Az igazolások alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 10. sz. mellékletében megadott adatokkal egyeznek, a K&H az utalásokat teljesítette.

² Tehermentesítő hitel: Az ingatlant terhelő, bármely pénzintézetnél felvett korábbi, kedvezőtlenebb kondíciójú – lakáscélú vagy nem lakáscélú, azaz ingatlan fedezete mellett nyújtott szabadfelhasználású – hitelek kiváltására nyújtható. (Vj-16/2008/124.)

³ Lakáscélú hitel- vagy kölcsönszerződés: ingatlanra alapított jelzálogjog – ideértve az önálló zálogjogként alapított jelzálogjogot is – fedezete mellett megkötött olyan hitel-, illetőleg kölcsönszerződés, amelyben a felek által okiratban rögzített hitelcél lakóingatlan vásárlása, építése, bővítése, korszerűsítése vagy felújítása. (Vj-16/2008/124.)

11. A K&H a Vj-16/2008/123. sz. adatszolgáltatása 5. sz. mellékleteként csatolta a 2010.06.10. – 2011.12.01. közötti időszakban megjelent (módosított), az üzleti feltételű, deviza alapú lakáshitelek végtörlesztési díját tartalmazó kondíciós listák (hirdetmények) másolatait.
- A 2010. június 25., 2010. július 1. és 2010. november 27. napjától hatályos hirdetmények szerint a 2007. február 26. előtt megkötött valamennyi üzleti feltételű lakáshitel szerződés esetén a végtörlesztési díj 50.000 Ft (amely azonban nem került felszámításra, amennyiben korábbi K&H-s hitelét az adós újabb K&H-s hitellel váltotta ki).
 - A 2010. december 11. és 2011. január 1. napjától hatályos hirdetmények értelmében a végtörlesztési díj alapvetően 1%, a 2007. február 26. előtt megkötött valamennyi üzleti feltételű lakáshitel szerződés esetén azonban 50.000 Ft, amennyiben a végtörlesztés más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből történik. (Továbbra is érvényesült, hogy a végtörlesztési díj nem kerül felszámításra, amennyiben korábbi K&H-s hitelét az adós újabb K&H-s hitellel váltja ki.)
 - A 2011. március 4., 2011. július 1., 2011. szeptember 29. és 2011. október 24. napjától hatályos hirdetmények a végtörlesztési díj vonatkozásában a következők szerint rendelkeztek. „Amennyiben a végtörlesztés részben sem más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből történik, akkor 1%. Ha az ily módon meghatározott végtörlesztési díj összege magasabb, mint a más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből történő végtörlesztésnél alkalmazandó végtörlesztési díj összege lenne (...), akkor az utóbbi az irányadó.” A 2007. február 26. előtt megkötött valamennyi üzleti feltételű lakáshitel szerződés esetén a végtörlesztési díj 50.000 Ft, amennyiben a végtörlesztés más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből történik. (Emellett továbbra is érvényesült, hogy a végtörlesztési díj nem kerül felszámításra, amennyiben korábbi K&H-s hitelét az adós újabb K&H-s hitellel váltja ki.)
12. A fentiek alapján megállapítható, hogy a 2007. február 26. előtt megkötött valamennyi üzleti feltételű lakáshitel szerződés esetén a végtörlesztési díj 2010. június 25. és 2010. december 10. között 50.000 Ft volt, vagy elengedésre került, 2011. március 4. és 2011. december 1. között pedig a végtörlesztés forrásától függően 50.000 Ft-ban, illetve 1%, legfeljebb 50.000 Ft-ban került megállapításra, vagy elengedésre került. 2010. december 11. és 2011. március 3. között azonban a hirdetmények alapján az 50.000 Ft-os végtörlesztési díj csak a más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből történő végtörlesztés esetén érvényesült, míg K&H-s hitelből történő végtörlesztéskor elengedésre került, egyéb esetekben pedig 1% került felszámításra (ami akár több, akár kevesebb is lehetett, mint 50.000 Ft).
13. Az eljáró versenytanács felhívására (Vj-16/2008/126., illetve Vj-16/2008/131.) az eljárás alá vont Vj-16/2008/130. és Vj-16/2008/135. sz. adatszolgáltatásaiban tájékoztatta az eljáró versenytanácsot a 2010. június 30. és 2011. december 1. közötti időszakban történt végtörlesztések vagy ügyletzárások számáról a 2007. február 26. előtt megkötött deviza alapú lakáshitelek esetében. Ezeknek kevesebb mint 1%-ában bankfióki hibából 50.000 Ft-ot meghaladó végtörlesztési díj került alkalmazásra. A K&H arról is tájékoztatta ugyanakkor az eljáró versenytanácsot, hogy ezen ügyfeleknek a díjkülönbözetet és annak késedelmi kamatát visszatérítette.⁴ Hangsúlyozta emellett, hogy a visszatérítés nem megfelelő teljesítése és a hirdetmények között nincs ok-okozati összefüggés, a hibás összegű visszatérítések egyedi ügyintézői hibára vezethetők vissza, amit az is igazol, hogy ezek egy része nem a 2010. december 11. és 2011. január 1. napjától hatályos hirdetmények időszakára esett (ld. Vj-16/2008/144.).

⁴ Egy ügyfél kivételével, akinek külföldi tartózkodására tekintettel erre a tárgyalás időpontjáig nem kerülhetett sor.

A kezelési költség többlet megtérítése

14. A K&H a Vj-16/2008/124. sz. iratban szolgáltatott adatot a kezelési költség többlet visszafizetésével kapcsolatban az érintett ügyfelek, illetve a kötelezettségvállalás teljesítésekor elért ügyfelek számáról és a visszautalt díjak összegéről. A benyújtott adatok alapján megállapítható, hogy a K&H-nál bankszámlával rendelkező ügyfelek esetében a kezelési költséget illetően az elért ügyfelek száma a kötelezettségvállalással érintett ügyfelek számának 100%-a, a K&H-nál bankszámlával nem rendelkező ügyfelek esetében ez az arány kevéssel 50% alatti. Az összes érintett ügyfél számára vonatkoztatva a teljesítési arány 88% feletti, az összegre vetített teljesítési arány pedig 97% feletti.
15. Az ügyfelek által megfizetett kezelési költség többletek visszatérítését az eljárás alá vont azon ügyfelek esetében, akik rendelkeztek K&H bankszámlával, 2010. szeptember 22-én megtörtént jóváírással teljesítette⁵ (Vj-16/2008/116. sz. beadvány 5. sz. melléklet). A vizsgáló szűrőpróbaszerűen kiválasztott ügyfelek esetében a jóváírásokról szóló igazolások bemutatására kötelezte a K&H-t, amely azokat a Vj-16/2008/123. sz. irat 1. sz. mellékletében megküldte. Ezek alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 5. sz. mellékletében megadott adatokkal egyeznek, a K&H a jóváírásokat teljesítette.
16. Azon lakossági bankszámlával nem rendelkező ügyfeleknek, akik 2010. december 27-ig megjelölték a bankszámlaszámukat, a K&H 2011. január 26-án teljesítette a vállalt fizetési kötelezettségét (a jóváírásokat tanúsító listát a K&H a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 8. sz. mellékleteként csatolta). A vizsgáló szűrőpróbaszerűen kiválasztott ügyfelek esetében a jóváírásokról szóló igazolások bemutatására kötelezte a K&H-t, amely azokat a Vj-16/2008/123. sz. irat 2. sz. mellékletében megküldte. Ezek alapján a vizsgáló megállapította, hogy az utalások a Vj-16/2008/116. sz. beadvány 8. sz. mellékletében megadott adatokkal egyeznek, a K&H a jóváírásokat teljesítette.
17. Az eljáró versenytanács arra is felhívta az eljárás alá vontat (Vj-16/2008/126.), hogy igazolja a kezelési költség különbözetének visszatérítésére vonatkozó, a kötelezettségvállalás II.a. pont második mondatában foglalt kötelezettség teljesítését, amely szerint a K&H az adott egyéni szerződésben rögzített ügyfélévfordulókor visszaállítja a kezelési költség 2007. március 15-i emelését megelőző kezelési költség-szintet, az ügyfélévfordulóig pedig havonta téríti vissza a havi különbözet összegét az ügyfelek részére. Eljárás alá vont a Vj-16/2008/130. sz. adatszolgáltatásában arról tájékoztatta az eljáró versenytanácsot, hogy a kötelezettségvállalásnak ezt a részét az eredeti vállalástól eltérően, oly módon teljesítette, hogy nem várta meg a szerződések évfordulóját a kezelési költségek módosításával, hanem az érintett szerződéseknel egységesen, 2010. augusztus 23-án módosította a kezelési költség mértékét, így havi kezelési költség különbözet nem keletkezett, ezért annak visszatérítésére sem kellett sort keríteni.
18. Az eljáró versenytanács további adatszolgáltatásra szólította fel eljárás alá vontat (Vj-16/2008/131.), előírva a korábban a vizsgáló által véletlenszerűen kiválasztott ügyfelek esetében a kötelezettségvállalás alapján történt kezelési költség többlet megtérítés összegére vonatkozó számítás ismertetését. Az eljárás alá vont által a Vj-16/2008/135. sz. adatszolgáltatás 4. sz. mellékletében szolgáltatott adatok alapján megállapítható ezen ügyfelekre, hogy a K&H a 2010. augusztus 23-át követő első hónapban csökkentett mértékű, évi 2,1%-nak megfelelő, 10.000 Ft-ot nem meghaladó kezelési költség összeget vont le. A K&H ismertette ugyanakkor, hogy néhány esetben feltárt hibát, amelyeknél nem került sor a kezelési költség módosítására. Ezen ügyfelek esetében a különbözetet és annak késedelmi kamatát 2012. július 10-én jóváírta (Vj-16/2008/130.).

⁵ Az eljárás alá vont tájékoztatása alapján néhány ügyfél esetében a tranzakció adminisztratív okokból csak 2010. szeptember 24-én teljesült.

Tájékoztatási kötelezettség

19. Eljárás alá vont 2010. június 24-i e-mailjében (Vj-16/2008/113.) és ugyanezen napon kelt, Vj-16/2008/117. sz. iktatott tájékoztatásának 1. sz. mellékletként csatolta a kötelezettségvállalás III.1. pontjában előírt tájékoztatás teljesítésének igazolására a bank honlapja nyitóoldalának képi másolatát, rajta a tájékoztatók menü 2. pontjában a „K&H kötelezettségvállalása (pdf – 124 KB)” linkkel. A másolaton 2010. június 24-i dátum szerepel. Eljárás alá vont 2. sz. mellékletként csatolta a fenti linkről elérhető hirdetmény szövegét, amely a kötelezettségvállalás szövegét tartalmazta a következő bevezetővel: „A K&H Bank Zrt. kötelezettséget vállalt a Gazdasági Versenyhivatal felé a Vj-16/2008 nyilvántartási számon indult vizsgálata során. A GVH a K&H Bank Zrt. kötelezettségvállalását elfogadta és az eljárást megszüntette, a K&H Bank Zrt. jogsértésének megállapítása nélkül. A GVH a K&H Bank Zrt. vállalásainak elfogadásával biztosíthatónak látta a versenyhez fűződő közérdek védelmét és a megtörtént események fogyasztók számára történő kedvező korrigálását. A kötelezettségvállalás a K&H számos volt és jelenlegi ügyfelét érinti az alábbiak szerint.” A kötelezettségvállalás szövegét követően az alábbi tájékoztatás olvasható: „A fenti kötelezettségvállalást tartalmazó Gazdasági Versenyhivatali végzés 2010. június 24-én vált jogerőssé. A fenti kötelezettségvállalás értelmében azon visszatérítésre jogosult ügyfelek, akik bankszámlát vezetnek a K&H Banknál, automatikusan fogják megkapni a visszatérítést 2010. szeptember 22-ig, így ezzel kapcsolatban nincs semmiféle teendőjük. Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek nincs lakossági bankszámlájuk a K&H Banknál, a visszatérítés egyedi kérésre történik. Az ügyfelek 2010. december 21-ig erre vonatkozó igényüket a K&H Bank bármelyik bankfiókjában írásban jelezhetik a Bank formanyomtatványán, megadva annak a bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltét követő 30 napon belül utalja el a Bank.”
20. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2010. június 23-án memorandumot (Vj-16/2008/117. sz. irat 3. sz. melléklete) küldött a K&H fiókhálózatába, melynek alapján a fiókok a fenti 19. pontban ismertetett tartalmú hirdetményt 2010. június 24-től kötelesek voltak közzétenni a bankfiókokban. A memorandum tartalmazta emellett a kötelezettségvállalás teljesítésével kapcsolatos egyéb fióki feladatokat (így különösen ügyféltájékoztatás, igények gyűjtése stb.).
21. Miután a K&H a GVH tájékoztatásából értesült arról, hogy a Vj-16/2008/111. sz. végzés nem 2010. június 24-én, hanem 2010. június 29-én emelkedett jogerőre, az eljárás alá vont módosította a hirdetményben közzétett határidőket, és a bankfiókokat 2010. július 14-én felhívta a hirdetmények lecserélésére. Az ügyfelek érdekében a K&H a módosított hirdetményben a bankszámlával rendelkező ügyfelekre megállapított 2010. szeptember 22-i határidőt nem, csak a számlával nem rendelkezők igénybejelentési határidejét módosította, 2010. december 27-re. Nyilatkozott továbbá, hogy a bankfiókokban és internetes honlapján a módosított hirdetményt 2010. december 27-ig folyamatosan elérhetővé teszi. A 2010. július 22-én kelt, Vj-16/2008/114. sz. irat 4. sz. mellékleteként a K&H csatolta a Népszava 2010. július 19-i számát, melynek 9. oldalán megtalálható a hirdetmény módosított szövege.
22. Eljárás alá vont a 2010. szeptember 8-án kelt, Vj-16/2008/115. sz. tájékoztatásával eljuttatta a GVH-nak a kötelezettségvállalás III.2. pontjában előírt, az ügyfeleknek 2010. augusztus 27-i feladási dátummal küldött ajánlott levelek feladói jegyzékét. A K&H négy különböző típusú levelet küldött ki az ügyfeleknek, aszerint, hogy a végtörlesztési díj vagy a kezelési költség megemelése miatt jár nekik a visszatérítés, illetve van-e K&H-s bankszámlájuk.
23. A pénzügyi teljesítések alakulásáról – egyebek mellett – a K&H a 2011. december 14-én kelt, Vj-16/2008/116. sz. beadványában számolt be.

III.

Jogi háttér

24. A Tpvt. jelen eljárásban alkalmazandó 75. §-ának (1) bekezdése szerint ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpvt., illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §). A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
25. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A (3) bekezdés értelmében az utóvizsgálatra a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni. A (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja

26. A végtörlesztési díjak kapcsán feltárt problémákkal kapcsolatban eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint a bank jóhiszeműségét számos körülmény támasztja alá. Egyrészt a hirdetés konkrét kárt az ügyfeleknek nem okozott, a fogyasztókat hátrányosan nem érintette, hiszen az egyes ügyfelek esetében a végtörlesztési díj kiszámítására egyedi ügyintézés útján, manuálisan került sor, a számos, végtörlesztési díjra vonatkozó szabály (belső és/vagy külső, jogszabályi előírás) figyelembevételével. Éppen ezért a végtörlesztési díj kiszámítása nagyon bonyolult feladat volt, amit ugyan a bank belső szabályzatokkal próbált az ügyintézők számára egyértelművé és kezelhetővé tenni, de az emberi hiba ilyen bonyolult rendszerek esetén nem zárható ki. Hangsúlyozta továbbá, hogy az ilyen hibákból eredő, ügyfeleket ért hátrányokat utóbb minden esetben kompenzálta. Kiemelte, hogy az eljáró versenytanács adatszolgáltatási felhívása nyomán tapasztalt problémákra tekintettel szándékában állt a teljes ügyfélkörre vonatkozó ellenőrzés elvégzése, azonban az eljáró versenytanács következő időszakra vonatkozó adatkérésének megérkezéséig rendelkezésre álló szűkös időkeret erre nem volt elegendő. Az amúgy is rövid időszak ugyanis épp a nyári szabadságolások idejére esett, ami az egyéb, ekkor esedékes feladatokkal (pl. napon belüli átutalás bevezetése, devizahitelek végtörlesztése, állami kamattámogatású lakáshitel konstrukció elindítása) együtt nem biztosított lehetőséget a teljes körű ellenőrzés lefolytatására. Hozzátette, hogy az időközben végrehajtott visszatérítések is a bank jóhiszeműségét, illetve ügyfél-központú hozzáállását mutatják, hiszen ezeknek az ügyfeleknek a felkutatása, értesítése rendkívüli erőfeszítéseket követelt.

27. A kezelési költség módosítását illetően az eljárás alá vont képviselője előadta, hogy az szintén manuálisan történt meg. A feltárt csekély számú hibás esetben a probléma forrása épp e manualitás volt, hangsúlyozta ugyanakkor, hogy ezen ügyfelek is utóbb teljes mértékben kárpótlásra kerültek.
28. Az utóvizsgálat kapcsán eljárás alá vont összességében – a korábbi esetjog figyelembevételével – szándékosságának, felróhatóságának hiányát látja megállapíthatónak, minden bizonyíték a bank jóhiszeműségét támasztja alá. Ilyen körülmények között álláspontja szerint rossz precedenst teremtene, rossz üzenetet közvetítene, ha a hibáját önként beismerő eljárás alá vontat az eljáró versenytanács bírsággal sújtaná. A K&H szerint a kötelezettségvállalás célját inkább az támogatná, illetve ennek a jogintézménynek a céljával inkább az lenne összhangban, ha az eljáró versenytanács az objektív eredményt venné figyelembe, azt tudniillik, hogy az utóvizsgálat folyamán végül is minden ügyfél olyan helyzetbe került, amilyen helyzetbe a kötelezettségvállalás alapján kerülnie kellett (volna). Egy ilyen nagy szervezetnél, ilyen bonyolult rendszerben álláspontja szerint nem lehet 0%-os hibaarányt elvárni.
29. Az előzőekben kifejtettek értelmében sem jogpolitikai, sem versenypolitikai indok nem szól a szankció kiszabása mellett, a kötelezettségvállalás kikényszerítése álláspontja szerint a fentiekre (időközbeni önkéntes teljesítésre) tekintettel nem indokolt. Mindezek alapján kérte az utóvizsgálat megszüntetését a versenytörvény azon fordulatára figyelemmel, hogy a kötelezettségvállalás teljesítésének kikényszerítése nem indokolt. Másodlagos kérelmében az eljárás alá vont kérte a bírság kiszabásának mellőzését.

V.

Jogi értékelés

A végtörlesztési díj részleges megtérítése és tartós csökkentése

30. A kötelezettségvállalás I. pontjának teljesítése akkor állapítható meg, ha az eljárás alá vont a 2007. február 26. előtt kötött üzleti feltételű, deviza-alapú lakáshitel szerződések esetén
- a K&H-nál lakossági folyószámlával rendelkező ügyfeleknek 2010. szeptember 27-ig visszatérítette az általuk megfizetett végtörlesztési díjak 50.000 Ft-ot meghaladó részét (I.1.a.);
 - 2011. január 26-ig visszatérítette az ügyfelek által megfizetett végtörlesztési díjak 50.000 Ft-ot meghaladó részét azon ügyfeleknek, akiknek nincs lakossági bankszámlájuk a K&H-nál, és az erre vonatkozó igényüket 2010. december 27-ig jelezték (I.1.b.);
 - 2010. június 30. és 2011. december 1. között végtörlesztési díjként fix 50.000 Ft-os díjtételt alkalmazott (I.2.).
31. A K&H-ügyfeleknek történő visszatérítési kötelezettség teljesítését az 5. és 6. pontban foglaltak alapján alapvetően teljesítettnek tekinti az eljáró versenytanács. Tekintettel arra, hogy a tehermentesítő hitelek esetében ugyan csak 2010. október 26-án írta jóvá a visszatérítéseket a K&H, de visszamenőlegesen, 2010. szeptember 22-i értéknappal, így az ügyfelek számára hátránnyal ez nem járt, a teljesítési arány 100%-os volt. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az I.1.a. sz. kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt.
32. A K&H-nál számlával már nem rendelkező ügyfeleket érintő visszatérítési kötelezettség teljesítésével kapcsolatban megállapítható, hogy a visszatérítés aránya kevéssel 75% feletti volt, azonban ez a rendelkezésre álló információk szerint a K&H-nak nem róható fel. Az alábbi 38-39. pontokban foglaltak szerint ugyanis a vonatkozó tájékoztatási

kötelezettségének az eljárás alá vont eleget tett; a teljesítési arányt a visszatérítésre igényt tartó ügyfelek jelentkezésének alakulása befolyásolta. Figyelembe vette ezen kívül az eljáró versenytanács azt is, hogy a K&H – nyilatkozata szerint – méltányolható ok esetén a visszatérítésre vonatkozó elkésett kérelmeket is befogadta. A tehermentesítő hitelek esetében az eljárás alá vont a tájékoztatással kapcsolatos késedelmét azzal korrigálta, hogy ezen ügyfelek tekintetében a jelentkezési határidőt meghosszabbította. Ennek megfelelően a visszatérítésre értelem szerűen később került sor abban az esetben, ha az eredeti és a meghosszabbított határidő között jelezte az ügyfél a visszatérítési igényét, ez azonban csak az ügyfelek egy csekély részét érintette. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az I.1.b. sz. kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt.

33. A végtörlesztési díj tartós csökkentése kapcsán az utóvizsgálati eljárás során feltárássra került, hogy 2010. december 11. és 2011. március 3. között a K&H vonatkozó hirdetményei alapján a nem más pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből, illetve nem újabb K&H-s hitelből történő végtörlesztés esetén nem feltétlenül volt biztosított a vállalt fix 50.000 Ft-os végtörlesztési díjat meg nem haladó összegű díjtétel felszámítása (ld. 11-12. pont). Megállapítható volt továbbá, hogy az összes érintett ügyfél kevesebb mint 1%-át kitevő esetben – az eljárás alá vont által is elismerten – a kötelezettségvállalásban foglaltaknál magasabb végtörlesztési díj alkalmazására került sor, ugyanakkor ez nem állt közvetlen összefüggésben a hirdetmények említett hiányosságával, sokkal inkább egyedi ügyintézői hibára volt visszavezethető, s a felszámított magasabb díj és az 50.000 Ft közötti különbség ezen ügyfelek részére az utóvizsgálati eljárás folyamán visszafizetésre került (ld. 13. pont). Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács szerint bár az I.2. sz. kötelezettséget az eljárás alá vont nem teljesítette maradéktalanul, az időközbeni önkéntes teljesítésre tekintettel végrehajtásának kikényszerítése nem indokolt.

A kezelési költség többlet megtérítése

34. A kötelezettségvállalás II. pontjának teljesítése akkor állapítható meg, ha az eljárás alá vont a 2003. június 16. előtt befogadott, 1 éves kamatperiódusú, jelzáloglevél kamattámogatásos hitelek esetén
- 2010. szeptember 27-ig visszatérítette a kezelési költség 2007. március 15-i emelése előtt érvényes 2,1%, legfeljebb évi 120.000 Ft és a 2007. március 15-től bevezetett 2,5%, legfeljebb évi 120.000 Ft közötti, az ügyfél által megfizetett különbséget azon ügyfeleknek, akiknek még nem szűnt meg időközben a hitelszerződésük, illetve lakossági bankszámlát vezetnek a K&H-nál (II.a.);
 - ezen ügyfeleknek az ügyfélévfordulókor a kezelési költség mértékét visszaállította a 2,1%, legfeljebb évi 120.000 Ft-os szintre, és 2010. június 30-tól kezdődően a visszaállítási havonta visszatérítette a havi kezelési költség különbözetet (II.a.);
 - 2011. január 26-ig visszatérítette a kezelési költség 2007. március 15-i emelése előtt érvényes 2,1%, legfeljebb évi 120.000 Ft és a 2007. március 15-től bevezetett 2,5%, legfeljebb évi 120.000 Ft közötti, az ügyfél által megfizetett különbséget azon ügyfeleknek, akiknek időközben megszűnt a hitelszerződése és nincs lakossági bankszámlájuk a K&H-nál, és az erre vonatkozó igényüket 2010. december 27-ig jelezték (II.b.).
35. A kezelési költség többlet visszatérítési kötelezettség teljesítését a 14-16. pontokban foglaltak alapján teljesítettnek tekinti az eljáró versenytanács. A K&H-ügyfelek esetében a teljesítési arány 100%-os volt, s bár a nem K&H-ügyfelek esetén tényleges kifizetésben csupán az érintettek kb. 50%-a részesült, a visszatérítendő összegre vetített teljesítési arány esetükben is 60% feletti, s ez a rendelkezésre álló információk szerint a K&H-nak

nem róható fel. Az alábbi 38-39. pontokban foglaltak szerint ugyanis a vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének az eljárás alá vont eleget tett; a teljesítési arányt a visszatérítésre igényt tartó ügyfelek jelentkezésének alakulása befolyásolta. Megjegyzendő továbbá, hogy a teljes ügyfélkört tekintve a kezelési költség többlet visszatérítésre vonatkozó teljesítési arány az összeget illetően 97%-os volt, ami azt jelenti, hogy az igényüket nem jelző ügyfeleknek járó összeg viszonylag alacsony volt, ami magyarázhatja az alacsony visszajelzési arányt.

36. A kezelési költség szintjének visszaállítására vonatkozó kötelezettség teljesítését ugyanakkor az eredeti vállalástól eltérően valósította meg az eljárás alá vont. Az eljáró versenytanács megítélése szerint azonban ez az ügyfelek számára is kedvezően, időben előrehozott módon valósult meg, tehát a kötelezettségvállalás teljesítése ebből a szempontból elfogadható. Ugyanakkor a 18. pontban részletezettek szerint néhány ügyfél esetében – az eljárás alá vont által is elismerten – a kezelési költség mértékének átállítása nem valósult meg, amire csak az utóvizsgálati eljárás során, a GVH felhívására derült fény, így a II.a. pontban foglalt kötelezettség teljesítése nem történt meg maradéktalanul. Mivel azonban a K&H időközben a különbözetet és annak késedelmi kamatát ezen ügyfelek részére is visszatérítette, az eljáró versenytanács úgy értékelte, hogy a kötelezettségvállalás teljesítésének kikényszerítése e körben sem indokolt.

Tájékoztatási kötelezettség

37. A kötelezettségvállalás III. pontjának teljesítése akkor állapítható meg, ha az eljárás alá vont
- a kötelezettségvállalás szövegét egy országos napilapban megjelentette és internetes oldalán, valamint a bankfiókokban 2010. június 30. és 2010. december 27. között folyamatosan elérhetővé tette, illetve kifüggesztette (III.1.);
 - 2010. augusztus 28-ig a K&H-nál hitelszerződéssel rendelkező vagy lakossági bankszámlát vezető ügyfeleit egyénileg és közvetlenül ajánlott levélben értesítette a kötelezettségvállalásban foglalt visszatérítés feltételeiről, az egyéb érintett volt ügyfeleknek pedig a K&H-nak bejelentett utolsó értesítési címére értesítést küldött (III.2.);
 - 2010. október 27-ig beszámolt a GVH-nak a fenti tájékoztatási kötelezettségek teljesítéséről az ajánlott levelek feladói jegyzékének, az újsághirdetés másolatának, az internetes oldal archivált változatának és a bankfióki hirdetemény másolatának megküldésével (III.3.);
 - egyéb kötelezettségeinek teljesítéséről 2011. december 15-ig tájékoztatta a GVH-t (III.4.).
38. A kötelezettségvállalás szövegének közzététele tekintetében az eljáró versenytanács szerint a vállalás a 19-21. pontokban kifejtettek értelmében megfelelően teljesült. Bár a jelentkezési határidőt illetően kezdetben – a végzés jogerőre emelkedésének időpontja körüli bizonytalanság okán – 5 nappal korábbi dátum szerepelt, ezt az eljárás alá vont a 21. pontban foglaltak szerint a későbbiekben módosította.
39. Az ügyfelek közvetlen értesítésével kapcsolatban megállapítható, hogy az eljárás alá vont a tehermentesítő hitelt végtörlesztettek kivételével az értesítést határidőben, megfelelő tartalommal megküldte (ld. 22. pont). A tehermentesítő hitelt végtörlesztettek esetén a K&H ugyan nem küldte ki a vállalt határidőben az ügyfelek részére az értesítő levelet, de ennek tényét önellenőrzés során feltárta, az érintett ügyfeleket utóbb értesítette, a kötelezettségvállalásban foglalt jelentkezési határidőt a már nem banki ügyfelek esetében megfelelően kitolta (ld. 8. pont). A K&H továbbá a jelentkezési határidőt méltányolható okból lekéselt ügyfelek esetében is teljesítette a visszatérítéseket. Mindezekre tekintettel

az eljáró versenytanács szerint a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése e körben nem indokolt.

40. A 19-23. pontban írtak alapján megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont a GVH felé fennálló értesítési kötelezettségének eleget tett, így a III.3. és III.4. sz. vállalások megfelelően teljesültek.

Összegzés

41. Figyelemmel a fentiekre az eljáró versenytanács előzetes álláspontja szerint a K&H a Vj-16/2008/111. számú végzésben előírt kötelezettségek közül
- a II.b., valamint a III.1., III.3. és III.4. sz. vállalásait teljesítette;
 - az I.1., I.2., II.a. és III.2. sz. vállalásait az előírt határidőben nem teljesítette maradéktalanul, azonban e kötelezettségek tekintetében – az időközbeni önkéntes teljesítésre és annak módjára tekintettel – a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt.
42. Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti.

VI.

Eljárási kérdések

43. Az utóvizsgálati eljárás ügyintézési határideje 2013. május 24., figyelemmel a Tpv. 76. §-ának (3) bekezdése alapján alkalmazandó 63. §-a (2) bekezdésének b) pontjára és (6) bekezdésére, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 33. §-a (3) bekezdésének c) pontjára, melynek értelmében a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (jelen utóvizsgálati eljárásban összességében 128 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be.
44. A GVH hatásköre a Tpv. 45. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH jár el minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik a bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed. Az utóvizsgálat tekintetében a GVH hatáskörét a Tpv. 76. §-a alapozza meg.
45. A végzéssel szembeni jogorvoslat lehetőségét a Tpv. jelen eljárásban alkalmazandó 82. §-ának (1) bekezdése zárja ki.

Budapest, 2012. november 29.

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag

dr. Miks Anna s.k.
versenytanács tag