



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

**Levélcím:** 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

**Ügyszám:** Vj/121/2015.

**Iktatószám:** Vj/121-143/2015.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. Á. I. jogtanácsos, a Hegymegi-Barakonyi és Társa Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda (1051 Budapest, Dorottya u. 6.) és a H. M. A. Ügyvédi Iroda által képviselt **TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt.** (2040 Budaörs, Kinizsi út 1-3.), valamint a dr. B. A. vezető jogtanácsos, a dr. E. Á. ügyvéd [Erős Ügyvédi Iroda / Squire Patton Boggs (US) LLP, 1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.], a dr. W. L. ügyvéd [W. Ügyvédi Iroda, az Erős Ügyvédi Társulás / Squire Patton Boggs (US) LLP tagja, 1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.] és a dr. H. Á. ügyvéd (KLART SZABÓ LEGAL Ügyvédi Társulás, 1011 Budapest, Corvin tér 10.) által képviselt **Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.** (1138 Budapest, Váci út 193.) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – részlegesen zárt tárgyalást követően – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – kötelezi a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt.-t és a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.-t (a továbbiakban együtt: Társaságok) az általuk tett alábbi vállalások teljesítésére.

#### **A) A kereskedelmi kommunikáció módosítása**

- I. A Társaságok a kereskedelmi kommunikáció módosítása körében vállalják, hogy
  1. a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos valamennyi kereskedelmi kommunikációs eszközön (POS anyagok, úgymint Vásárlókártya Kisokos, A5-s méretű szórólap, DM levél - hitelkártya számlakivonat insert, online hírlevél, TV spot, újsághirdetés, weboldal - landingpage) a Tesco Vásárlókártya éves díjával kapcsolatos szöveget a következőkre módosítják: *„A hitelkártya éves kártyadíja 5100 Ft vagy 0 Ft. Az éves kártyadíj 0 Ft, amennyiben a hitelkeret kihasználtsága eléri a 70%-ot a vizsgálat időpontjában. A vizsgálat időpontja az aktiválástól számított 3. teljes naptári hónap utolsó napja, illetve ezt követően minden évben ugyanezen nap. Első vásárlási tranzakciós kártya esetén, vagyis akkor, ha a kártya igénylésével együtt Részletformáló szolgáltatás keretében termék vásárlása történik: az első évben minden esetben 0 Ft az éves díj, míg azt követően csak akkor 0 Ft az éves díj, amennyiben a hitelkeret kihasználtsága eléri a 70%-ot a vizsgálat időpontjában.”;*
  2. az 1. pontban foglalt módosítást a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó előzetes tájékoztatón, hirdetőmenyen, illetve a – hitelkártya-szerződés kiküldésre szolgáló – Welcome Pack-en és mailer-en, valamint a hitelkártya aktiválására, illetve értékesítésére szolgáló telefonos forgatókönyveken (scripteken) is értelemszerűen és maradéktalanul átvezetik;
  3. a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos reklámanyagokban fő üzenetként nem emelik ki azt az esetet, amikor a Tesco Vásárlókártya éves díja nulla forint;
  4. az 1-3. pontban foglalt vállalásokat a jelen határozat közzétételétől számított 60 napon belül hajtják végre;
  5. a módosítások megvalósításának részleteire vonatkozóan – különösen a módosítások megjelenésének helyét, tartalmát, időpontját, megjelenési számát, annak költségét érintően

– a jelen határozat közlésének hónapját követő negyedik hónap végéig részletes beszámolót bocsátanak a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére.

II. A Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. vállalja, hogy a jelen határozat közlésétől számított hat hónapon belül áttekinti az egyéb hitelkártyáinak éves díjával kapcsolatos kereskedelmi kommunikációit is, és indokolt esetben, ugyanezen határidőn belül megteszi azokat az intézkedéseket, melyek a jelen kötelezettségvállalás alapjául szolgáló elvek érvényesítése érdekében szükségesek. A Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. a megvizsgált hitelkártyáiról, illetve azokról a hitelkártyákról, melyek esetében valamilyen intézkedésre került sor, az intézkedésről adott tájékoztatással együtt a Gazdasági Versenyhivatalnak beszámol, a hat hónapos határidő lejártától számított 60 napon belül.

### B) Kompenzáció

III. A Társaságok a fogyasztók alábbi kompenzálását vállalják.

1. Kompenzációra jogosultak azok a korábbi Tesco Vásárlókártya birtokosok (fogyasztók), akiktől egy ízben került 5.100 Ft éves díj levonásra, és az ezt követő egy éven belül megszüntették a Tesco Vásárlókártyájukat. Az ügyfelenkénti különböző kompenzációs összeg minimum 200 Ft és attól függ, hogy az 5.100 Ft-os levont éves díjnak mekkora része került korábban visszafizetésre az adott fogyasztó számára.
2. Az előző alpont szerint érintett fogyasztókat a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. levélben értesíti arról, hogy a Gazdasági Versenyhivatal jelen ügyben versenyfelügyeleti eljárást folytatott, mely a Társaságok kötelezettségvállalásával zárult, aminek eredményképpen a címzett további megtérítést kap a levont éves díjból a korábban már jóváírt díjrészen felül.

Az értesítésben a címzett tájékoztatást kap arról is, hogy a jelen üggyel kapcsolatos dokumentumok a Gazdasági Versenyhivatal honlapján ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) hol és milyen ügyszámon érhetőek el.

Az értesítéssel egyidejűleg

- ha a fogyasztónak van Clubcard száma, a fogyasztónak járó összeg jóváírásra kerül Tesco Clubcard pont formájában,
  - ha a fogyasztónak nincs Clubcard száma, fizetési számlán való jóváírás formájában kerül sor a kompenzációra, amennyiben a fogyasztó rendelkezik ilyen számlával a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.-nél,
  - egyéb esetekben Tesco vásárlási utalvány formájában kerül kiküldésre a megtérítendő összeg.
3. Kompenzációra jogosultak továbbá a 2017. április 30-án aktivált állapotú Tesco Vásárlókártyával rendelkező kártyabirtokosok közül azok, akiknél egy ízben került sor az 5.100 Ft éves díj levonásra a 2017. április 30-át megelőző egy évben belül, és még nem szüntették meg a kártyájukat. Részükre megtérítésre kerül a beterhelt 5.100 Ft éves díj.
  4. Az előző alpont szerint kompenzációra jogosultak továbbá azok a kártyabirtokosok is, akik az előző alpontban írt feltételeknek megfelelnek, azzal az eltéréssel, hogy esetükben 2017. április 30. helyett a jelen határozat közlésének hónapját követő naptári hónap utolsó napját kell érteni.
  5. A 3-4. alpontok alapján érintett fogyasztókat a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. a fogyasztóknak a szokásos módon és időben megküldött számlakivonattal együtt megküldött levélben értesíti arról, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a jelen ügyben versenyfelügyeleti

eljárást folytatott, mely a Társaságok kötelezettségvállalásával zárult, aminek eredményképpen a címzett részére a levont éves díj megtérítésre kerül.

Az értesítésben a címzett tájékoztatást kap arról is, hogy a jelen üggyel kapcsolatos dokumentumok a Gazdasági Versenyhivatal honlapján ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) hol és milyen ügyszámon érhetőek el. Az értesítéssel egyidejűleg az ügyfeleknek járó összeg jóváírásra kerül a Tesco Vásárlókártyán.

6. A Társaságok vállalják, hogy a kompenzációs eljárást a jelen határozat közlésétől számított hat hónapon belül lebonyolítják. A lebonyolítás teljesítéséről a Társaságok három hónapon belül – a vállalt részletesen dokumentált és hitelesen igazolt módon – beszámolnak a Gazdasági Versenyhivatalnak.

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 vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2015. november 27-én Vj/121/2015. számú végzéssel versenyfelügyeleti eljárás indított, mivel piaci jelzés alapján észlelte, hogy a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt., valamint pénzügyi közvetítője, a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. a bank által kibocsátott „Tesco Vásárlókártya” termékkel kapcsolatosan 2012. április 1-jétől valószínűsíthetően nem egyértelmű tájékoztatást adott a fogyasztók számára arról, hogy a kártya éves díja az első évben miként alakul, illetve milyen feltételek mellett, mely kártyakonstrukciók esetében 0 Ft.
2. A fenti magatartásukkal az eljárás alá vont vállalkozások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatosan közzétett kommunikációs eszközökön a vásárlókártya díját 0 Ft-ban jelölték meg, ugyanakkor a 0 Ft csak bizonyos feltételek teljesülése mellett volt biztosított, így például abban az esetben, ha a hitelkártya aktiválástól számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján a rendelkezésre álló hitelkeret kihasználtsága eléri a 70%-ot, illetve az első vásárlási tranzakciós kártya első évére vonatkozó díj esetében, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2016. november 17-én kelt Vj/121-61/2015. számú végzésével a versenyfelügyeleti eljárást kiterjesztette annak a vizsgálatára, hogy a „Tesco Vásárlókártya” termékkel kapcsolatosan 2012. április 1-jétől alkalmazott kommunikációs eszközökön valóban került-e feltüntetésre azon tájékoztatás, hogy a kártya éves díja 0 Ft, és ekként az eljárás alá vontak a vizsgált gyakorlat által megvalósították-e az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltakat.
4. A vizsgálat 2016. december 21-én terjesztette fel a vizsgálati jelentést a Versenytanács elé.
5. Az eljáró versenytanács – tekintettel a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. iratbetekintési kérelmére is – a Vj/121-104/2015. és Vj/121-106/2015. számú iratokkal megküldte az eljárás alá

vontaknak a Vj/121/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban készült vizsgálati jelentést észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján.

6. A jelen ügyben a következő iratszámú jelentés-változatok készültek, amelyekre a továbbiakban az eljáró versenytanács egységesen vizsgálati jelentésként fog hivatkozni:
  - Vj/121-95/2015. számú vizsgálati jelentés (a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt., a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. és harmadik felek üzleti titkát tartalmazza: az eljárás alá vontak számára nem betekinthető változat),
  - Vj/121-96/2015. számú vizsgálati jelentés (a Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. üzleti titkát tartalmazza),
  - Vj/121-97/2015. számú vizsgálati jelentés (a TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. üzleti titkát tartalmazza),
  - Vj/121-98/2015. számú vizsgálati jelentés (betekinthető változat).
7. Az eljárás alá vontak a vizsgálati jelentésre közösen tettek észrevételt a Vj/121-116/2015. számú iratban.
8. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontját Vj/121-129/2015. és Vj/121-130/2015. számokon (a továbbiakban: előzetes álláspont) küldte meg. Az eljárás alá vontak az előzetes álláspontra is közösen tettek észrevételt a Vj/121-136/2015. számú iratban. A versenyfelügyeleti eljárásban 2017. május 10-én került sor a tárgyalás tartására.<sup>1</sup>

## II.

### Az eljárás alá vontak

#### **Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt.**<sup>2</sup>

9. A Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. (a továbbiakban: Budapest Bank vagy bank) több mint 25 éve működik Budapest Bank néven, teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújt a lakosság és vállalkozások – főként a kis- és középvállalkozások – számára. Országos hálózata mintegy 100 bankfiókból áll.
10. Az eljárás alá vont bank magatartását a versenyhatóság már többször vizsgálta fogyasztóvédelmi jellegű ügyekben. A Vj-25/1999. és a Vj-186/2000. számú versenyfelügyeleti eljárást a Versenytanács megszüntette, a következő (a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőző öt éven túli) ügyekben pedig jogsértést állapított meg: Vj-170/1999., Vj-65/2003., Vj-62/2005., Vj-154/2005., Vj-76/2007. számú versenyfelügyeleti eljárások.

#### **TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt.**<sup>3</sup>

11. A TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt. (a továbbiakban: Tesco) 1994-ben kezdte meg működését Magyarországon. Főtevékenysége az élelmiszer jellegű kiskereskedelem, jelenleg 209 áruházat üzemeltet.
12. A Tesco a Pénzügyi Partner szolgáltatáson keresztül 2011. óta többféle hitel- és biztosítási terméket is kínál a vásárlóknak.

<sup>1</sup> VJ/121-138/2015. számú jegyzőkönyv

<sup>2</sup> VJ/121-3/2015. számú irat

<sup>3</sup> VJ/121-4/2015. számú irat

13. A Tesco magatartását is több versenyfelügyeleti eljárásban vizsgálta a Gazdasági Versenyhivatal, tucatnyi esetben állapított meg jogsértést. Öt éven belüli releváns, az esetleges szankció körében figyelembe veendő döntések a (2013. januári határozattal zárt) Vj/12/2012. számú és a (2014. májusi határozattal egybefoglalt végzéssel zárt) Vj/61/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás – utóbbiban a Tesco egyik leányvállalata (TESCO MBL Távközlési Zrt.) volt az eljárás alá vont.

### III.

#### Az érintett termék

##### A Tesco Vásárlókártya jellemzői

14. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett termék a Tesco és a Budapest Bank co-branded hitelkártyája, a Tesco Vásárlókártya.
15. A Tesco Vásárlókártyát 2011. január 5-től lehetséges igényelni a Tesco Pénzügyi Partner Pultokkal rendelkező áruházaiiban.<sup>4</sup> A Tesco Vásárlókártya egy MasterCard típusú dombornyomott hitelkártya, mely akár 45 napos kamatmentes periódussal rendelkezik és egyéb kedvezményeket is kínál a kártyabirtokosok részére, melyek alapvetően összefüggésben vannak a Tesco által üzemeltetett Clubcard hűségprogrammal.<sup>5</sup>
16. A Clubcard hűségprogrammal összefüggő kedvezmények a következők:
- amennyiben a Tesco áruházaiiban való vásárlásai alkalmával az ügyfél együtt használja Tesco Clubcardját és Tesco Vásárlókártyáját, akkor 3 Clubcard (hűségpontot) kap minden 200 Ft vásárlás után<sup>6</sup>,
  - a Tesco áruházakon kívül vásárlási tranzakció esetén az ügyfél 2 Clubcard (hűségpontot) kap minden 200 Ft vásárlás után,
  - amennyiben a Vásárlókártya kézhezvételét követően az ügyfél aktiválja és használja a Vásárlókártyáját, úgy ebben az esetben egyszeri alkalommal 5000 Clubcard pontot kap,<sup>7</sup>
  - 10% visszaterítés a Tesco áruházaiiban meghirdetett egyes akciós termékcsoporthok, illetve termékek árából. Az akció ideje alatt az összesen adható 10% kedvezmény maximális összege 4.000 Ft. A kedvezményt a Budapest Bank a hitelkártyán utólag bocsátja rendelkezésre,<sup>8</sup>
  - a Tesco Vásárlókártya használatával a kártyabirtokosok részére a Tesco áruházaiiban meghirdetett akciós termékcsoporthok árából különböző mértékű és összegű kedvezményt biztosít a Budapest Bank évente több alkalommal meghirdetett ún. használatösztönző promóciók keretében. A kedvezményt a Budapest Bank utólag bocsátja rendelkezésre.<sup>9</sup>
17. A Tesco Vásárlókártya igénylésének általános feltételei (a Hirdetmény alapján)<sup>10</sup> a 18 év feletti életkor, bejelentett magyarországi állandó lakóhely, legalább havi nettó 50 000 Ft összegű rendszeres jövedelem, saját vezetékés vagy mobil telefon, nyilvános munkahelyi vezetékés vagy mobil telefonszám, alkalmazott munkavállaló esetében legalább 6 hónapos, folyamatos munkaviszony, vállalkozó esetében legalább 12 hónapos folyamatos magyarországi tevékenység igazolása, azonos iparágon belül.

<sup>4</sup> VJ/121-3/2015. számú irat 3. pont

<sup>5</sup> VJ/121-14/2015. számú irattal átemelt B/1046-3/2015. számú irat 1. pont és VJ/121-3/2015. számú irat 3. pont

<sup>6</sup> Alapesetben minden 200 Ft értékű vásárlás után 1 pont jár.

[http://tesco.hu/art/pdf/TES\\_ClubCard\\_A5\\_prosi\\_pilot\\_HUN\\_v11.pdf](http://tesco.hu/art/pdf/TES_ClubCard_A5_prosi_pilot_HUN_v11.pdf) (letöltés: 2017. április 11.)

<sup>7</sup> VJ/121-3/2015. számú irat 3. pont is

<sup>8</sup> VJ/121-14/2015. számú irattal átemelt B/1046-3/2015. számú irat 1. pont

<sup>9</sup> VJ/121-3/2015. számú irat 3. pont

<sup>10</sup> VJ/121-3/2015. számú irat

18. Amennyiben az ügyfél a hitelkártya igénylésekor nem él az adott kártyához kapcsolódó lehetséges hitelkeret kiválasztásával, a kitöltendő Igénylőlapon az igényelt hitelkeret összege 0 Ft értékkel jelenik meg.

### A Tesco Vásárlókártya típusai

19. A Budapest Bank a következő Tesco Vásárlókártya konstrukciókat kínálja:

#### Hitelkártya nélküli első vásárlási lehetőségét biztosító, ún. „Első vásárlási tranzakció”-s hitelkártyák<sup>11</sup>

20. A bank előadása szerint ezen hitelkártya-konstrukció azon vásárlók részére került kialakításra, akik határozottan azzal a céllal érkeznek az adott áruházba, hogy nagyobb értékű műszaki terméket vásároljanak. Az első tranzakció ennél a konstrukciónál azonnal a hitelkártya terhére tud megvalósulni. A hiteligénylést 20 percen belül elbírálják.<sup>12</sup>
21. A kártyaigénylés jóváhagyásának napján és helyszínén végrehajtott „Első vásárlási tranzakció” esetén az első évben a bank nem alkalmaz vizsgálatot az éves díj terhelésére. A hitelkártya első éves kártyadíja minden esetben 0 Ft.<sup>13</sup> Második évtől azon ügyfelek esetében, akiknél a hitelkártyával végzett „Első vásárlási tranzakció” évfordulójától számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján az ügyfél rendelkezésére álló hitelkeret kihasználtsága eléri a 70%-ot, az éves díj továbbra is 0 Ft.<sup>14</sup> Abban az esetben, ha a kihasználtság nem éri el a hitelkeret 70%-át, a következő hónap végéig az előző időszakban hatályos éves díj (5.100 Ft) kerül betérhelésre. A hitelkeret-kihasználtság vizsgálata az ügyfél teljes tartozására (beterhelt kamatok, díjak és egyéb költségek) kiterjed.
22. Ezen hitelkártyán belül kétféle al-konstrukció van:<sup>15</sup>
- a 0% kamatos, 10 havi Részletformáló szolgáltatás igénybevétele esetén a fenti feltételek a relevánsak,
  - a 0% kamatos, 20 havi Részletformáló szolgáltatás esetében viszont a hitelkeret kihasználtságának a vizsgálatára csak a harmadik évben kerül sor, azzal, hogy az az ügyfél teljes tartozására (minden, a hitelszámlán lekönyvelt tranzakcióra, beterhelt kamatokra, díjakra és egyéb költségekre) kiterjed.

#### Standard – hitelkártya nélküli első vásárlás lehetőségét nem biztosító – Tesco Hitelkártyák<sup>16</sup>

23. A Budapest Bank előadta, hogy ez a hitelkártya-konstrukció azon ügyfelek részére kerül értékesítésre, akik általános vásárlási céllal érkeznek a Tesco áruházakba. Az ügyfeleket leszólítják a hitelértékesítő kollégák, és amennyiben a fogyasztót érdekli a kártya, akkor történik meg a kártyaigénylés.<sup>17</sup>
24. Azon ügyfelek esetében, akik a standard hitelkártya aktiválástól, illetve a hitelkártya aktiválásának évfordulójától számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján az ügyfél rendelkezésére álló hitelkeret kihasználtsága eléri a 70%-ot,<sup>18</sup> az éves díj 0 Ft. Ha a kihasználtság nem éri el a hitelkeret 70%-át, a következő hónap végéig a korábban hatályos éves díj (5.100 Ft) betérhelésre kerül. A hitelkeret-kihasználtság vizsgálata az ügyfél teljes tartozására (beterhelt kamatok, díjak és egyéb költségek) kiterjed.

<sup>11</sup> VJ/121-14/2015. számú irattal átemelt B/1046-3/2015. számú irat 6. pont és VJ/121-3/2015. számú irat 5. pont

<sup>12</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 1) pont

<sup>13</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 1) pont

<sup>14</sup> VJ/121-15/2015. számú irat 7. pont

<sup>15</sup> VJ/121-3/2015. számú irat 5. pont

<sup>16</sup> VJ/121-14/2015. számú irattal átemelt B/1046-3/2015. számú irat 6. pont és VJ/121-3/2015. számú irat 5. pont

<sup>17</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>18</sup> VJ/121-15/2015. számú irat 7. pont

### Instant vásárlókártya

25. A Budapest Bank előadása szerint az Instant Tesco Vásárlókártya 2015. november 2-ától érhető el a fogyasztók számára. Az Instant Tesco Vásárlókártya díjai és kamatai megegyeznek Tesco Vásárlókártyáéval. A két termék abban különbözik, hogy az Instant Vásárlókártya esetében az igénylés és a sikeres hitelkártya bírálat után az ügyintéző azonnal „megszemélyesít” (a bank nyilvántartásaiban az ügyfélhez, illetve az általa kötött szerződéshez rendel) egy – már előzetesen legyártott – Tesco Instant felirattal rendelkező pasztik kártyát szerződéses feltételek szerinti csökkentett hitelkerettel, amelyet – az ügyféllel közösen végrehajtott hitelkártya aktiválást követően – átad az ügyfélnek.
26. Normál (azaz nem Instant) Tesco Vásárlókártya esetében, a hitelkártya ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátása hosszabb időt vesz igénybe, arra a hitelkártya-szerződés létrejöttét (annak bank általi aláírását) követő 2-3 héten belül kerül sor. Ez utóbbi esetben az ügyfél postai úton kapja meg a névre szóló hitelkártyáját. A kártya aktiválása bármely PIN kód köteles tranzakcióval megtörténhet.<sup>19</sup>
27. A Budapest Bank előadta továbbá, hogy a Normál (azaz nem Instant) Tesco Vásárlókártyához képest további eltérés, hogy az Instant Tesco Vásárlókártya használata az alábbiak szerint korlátozott:
- A Bank az ügyfélnek jóváhagyott teljes hitelkeretet a végleges kártyán bocsátja rendelkezésre (annak aktiválását követő napon), az Instant kártyával csak csökkentett keretet (jóváhagyott hitelkeret 70%-a) biztosít.
  - Az Instant kártya nem alkalmas online felületen történő vásárlásra, csak POS terminálon keresztüli vásárlásra.
  - Társkártya a végleges kártya aktiválásáig nem igényelhető.
  - Az ügyfél a részére jóváhagyott Instant kártyához kapcsolódó hitelkeret vonatkozásában nem kezdeményezhet hitelkeret-növelést vagy hitelkeret-csökkentést. Az előzőekben hivatkozott módosítási igények előterjesztésére csak a végleges kártya birtokában van lehetőség.
28. A Budapest Bank és a Tesco is megadta továbbá azon Tesco áruházak listáját, amelyekben 2015. november 2-ától kezdődően folyamatosan elérhetővé vált az Instant Vásárlókártya igénylése a fogyasztók számára (összesen 98 Tesco áruház).<sup>20</sup>
29. A bank úgy nyilatkozott továbbá, hogy az ügyfél a Tesco Clubcard pontgyűjtő kártyáját megtarthatja az Instant Vásárlókártya igénylését követően, de a végleges kártya kibocsátását követően célszerű azon gyűjteni a pontokat. Előadta ezen kívül, hogy az Instant Tesco Vásárlókártya bevezetésétől függetlenül a korábbi Tesco Vásárlókártya továbbra is igényelhető.<sup>21</sup>

### Együtműködési megállapodás

30. Az eljárás alá vontak az együtműködési megállapodásukat a Vj/121-3/2015. és a Vj/121-4/2015. számú beadványaikban csatolták.<sup>22</sup> Az Együtműködési Megállapodás 2.5. pontja alapján a Tesco a Budapest Bank pénzügyi közvetítője (függő ügynöke).
31. Az Együtműködési Megállapodás részleteit az előzetes álláspont ismerteti.

### A Tesco Vásárlókártya igénylésének folyamata

<sup>19</sup>VJ/121-75/2015. számú irat 3. pont a) és b) alpont

<sup>20</sup>VJ/121-75/2015. számú irat 3. pont a) pontban, valamint a VJ/121-79/2015. 10. pontban szereplő táblázat

<sup>21</sup> VJ/121-75/2015. számú irat 3. pont d) és e) alpont

<sup>22</sup> VJ/121-3/2015. és VJ/121-4/2015. számú iratok

32. A vásárlókártyák ajánlása a Tesco áruház különböző részein történik: a műszaki osztályon az Első Vásárlási Tranzakciós kártyát ajánlják az üzletkötők, a Standard kártyát pedig az üzletsoron, a kasszasoron kívül lévő pultnál lehetséges igényelni.<sup>23</sup> A Tesco áruházakban alkalmazott kommunikációk mindkét Tesco Vásárlókártya konstrukcióra vonatkoznak.<sup>24</sup>
33. A Tesco előadása szerint a fogyasztó kérésére az igénylőlappól kell készíteni egy fénymásolatot és átadni részére (szerződés eredeti ügyfélpéldánya a bank általi aláírás után kerül kiküldésre kártyakibocsátáskor).<sup>25</sup> Ezen felül a fogyasztók részére készített Tesco Vásárlókártya Kisokos is átadásra kerül, melyet a fogyasztó aláírásával is elismer. A Vásárlókártya Kisokos a hitelkártyát általánosságban, valamint a Tesco Vásárlókártyát és annak tulajdonságait, díjait mutatja be a fogyasztók részére.<sup>26</sup>
34. A szerződéses dokumentáció hiánytalan beérkezését követően a bank az általa aláírt hitelkártya szerződést és az ún. „Welcome pack”-et megküldi a fogyasztó részére. Ezt követően néhány napon belül a fogyasztó megkapja a vásárlókártyát is, mely bankbiztonsági okok miatt inaktívan kerül kibocsátásra, így azt a használat előtt aktiválni szükséges. A bank nyilatkozata szerint az első kártya esetében erre csak telefonon van lehetősége a fogyasztónak, úgy, hogy vagy felhívja a Tesco Pénzügyi Partnert a kedvezményesen hívható 06-40-20-10-30-as telefonszámon (mely a Budapest Bank Telebankjának egy dedikált elérhetősége a Tesco vásárlók számára), vagy a bank hívja fel a fogyasztót (ez utóbbi az ún. „welcomecall”<sup>27</sup>). Ekkor az eljárás alá vontak tájékoztatása szerint a fogyasztót a beazonosítás után ismételten tájékoztatják, illetve megkérdezik, hogy az igényléskor megkapott-e minden információt a díjakkal kapcsolatban, vagy van-e további kérdése.
35. A Budapest Bank előadta továbbá, hogy egy ügyfélnek kizárólag egy Tesco Vásárlókártyája lehet. Mindkét konstrukció esetén a vásárlókártya aktiválása indítja meg az éves ciklust, amikortól a kártya éves díjterhelési módszere szerinti 70%-os kihasználtság értékét számítják. Amíg a vásárlókártya nincs aktiválva, azzal kapcsolatosan semmilyen díj nem merülhet fel.<sup>28</sup>
36. A Tesco Vj/121-20/2015. számú beadványának mellékletében benyújtotta azon Tesco áruházak listáját, amelyekben lehetséges volt Tesco Vásárlókártyát igényelni: összesen 181 áruház, amelyek közül 35 zárt be 2011. január 5. óta.<sup>29</sup> A Vj/121-40/2015. számú beadványában a Tesco nyilatkozott továbbá arról, hogy mely áruházakban lehetséges Első Vásárlási Tranzakciós, illetve Standard Vásárlókártyát igényelni:<sup>30</sup>
- az Első Vásárlási Tranzakciós Vásárlókártyát 105 Tesco áruházban,
  - a Standard Vásárlókártyát 51 Tesco áruházban,
  - mindkét kártyát 41 Tesco áruházban lehetséges igényelni.
37. A Tesco előadta, hogy a hitelkártyákat kizárólag Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) jogosultsággal rendelkező kollégák ajánlhatják az ügyfeleknek.<sup>31</sup> A Budapest Bank előadta továbbá, hogy az ügyfelek az általuk igényelt konstrukciójú kártyára vonatkozó tájékoztatást kapják meg írásban és szóban.<sup>32</sup>

<sup>23</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>24</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>25</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>26</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>27</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>28</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>29</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 18. sz. melléklet

<sup>30</sup> VJ/121-40/2015. számú irat 21. számú melléklet

<sup>31</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont

<sup>32</sup> VJ/121-29/2015. számú meghallgatási jegyzőkönyv II. 2) pont



38. A Tesco a Vásárlókártya igénylésének folyamatát, illetve folyamatábráját – melyet a Budapest Bank a Tesco Vásárlókártya tevékenységre vonatkozó utasításban szabályoz – a Vj/121-20/2015. számú irat 19. számú mellékletében csatolta.<sup>33</sup> A vállalkozás kiemelte továbbá azon lépéseket, amelyeket a fogyasztók felé minden egyes esetben meg kell tenni:<sup>34</sup>
- Az értékesítő a hitelkártya igénylésének a Kereskedő Terminálban történő rögzítést megelőzően tájékoztatja a fogyasztót a Tesco Vásárlókártya tulajdonságairól, díjairól és működéséről. A bírálatra küldés előtt a fogyasztó aláírásával elismeri, hogy megismerte a dokumentumok tartalmát és azzal egyetért.<sup>35</sup>
  - Az ügyintéző kinyomtatja és aláíratja az ügyféllel az igénylőlapot, a KHR- és Adatkezelési nyilatkozatot, a Hitelkártya Előzetes tájékoztatót, az MNB nyilatkozatot.<sup>36</sup>
  - A fogyasztó számára át kell adni a keretszerződést, mely a Hitelkártya Általános Szerződési Feltételekből, a Lakossági Általános Szerződési Feltételekből és a Bank Üzletszabályzatból<sup>37</sup> áll.
  - A Nyilatkozatokat és a túlzott eladósodottságáról szóló tájékoztatóját át kell adni egy-egy példányban a fogyasztónak, valamint át kell adni a Hitelkártya Hirdetményt is.<sup>38</sup>

### **Forgalmi adatok**

39. A vizsgált időszak forgalmi adatait (kártyák száma, kártyadíjak terhelése, kamat- és díjbevételek, jutalékok, hitelállomány, kártyákkal realizált forgalom) az előzetes álláspont III. pontja foglalja össze a Vj/121-3/2015. számú irat 8-11. pontjai és a kapcsolódó CD melléklet, a Vj/121-13/2015. számú irat 3. melléklete, a Vj/121-19/2015. számú irat 4. pontja, a Vj/121-40/2015. számú irat 1-2. pontja, a Vj/121-46/2015. számú irat 1-2. és 4-6. pontja, a Vj/121-48/2015. számú irat 8. pontja, a Vj/121-75/2015. számú irat 2. pontja, a Vj/121-124/2015. számú irat és a Vj/121-126/2015. számú irat alapján.

### **A THM kommunikációt érintő megjegyzések**

40. Tekintettel arra, hogy a Budapest Bank úgy nyilatkozott, hogy az érintett hitelkártya vonatkozásában a THM számítás módjára, a THM-hez tartozó jogi szövegek kommunikálására és marketing megjelenítésre az MNB 2013-ban és 2014-ben is indított vizsgálatot, az eljáró versenytanács megkereste<sup>39</sup> az MNB jogsegély kéréssel. Az eljáró versenytanács egyrészt kérte az eljárás alá vontak által hivatkozott H-FH-I-67/2014. számú határozatot és a V-FH-I-80/2015. számú végzést, másrészt az MNB arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy (2012. áprilistól nézve) a Tesco Vásárlókártya elnevezésű hitelkártya termék esetében a THM számítása tartalmazza-e a kártya éves (vagy bármilyen) díját, és amennyiben igen, milyen összeggel kalkulálva.
41. A jogsegély keretében beszerzett H-FH-I-67/2014. számú határozat rendelkező része értelmében az MNB felhívta a bankot – a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatási kötelezettség tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására. Az MNB a határozatban megállapította, hogy a „Bank a 2012. április 1-jétől 2013. augusztus 15-ig terjedő időszakban alkalmazott, Hitelkártya előzetes tájékoztató elnevezésű dokumentum vonatkozásában megsértette az Fnyht. 6. § (3) 12. pontjában foglalt jogszabályi rendelkezéseket, mivel nem nyújtott pontos, teljes körű, a mindenkor

<sup>33</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>34</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>35</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>36</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>37</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>38</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>39</sup> VJ/121-107/2015. számú irat a VJ/121-109/2015. számú irattal javítva

*hatályos Hirdetményben foglaltaknak megfelelő információt a főkártya éves díjának a mértékével és a díj mértékének módosítására vonatkozó feltételekkel kapcsolatban*". A határozat megállapítása szerint a többi eszköz esetében a fenti hiányosság, azaz a Hirdetménynek való nem megfelelés nem volt megállapítható, továbbá a bank a hiányosságot kijavította.

42. A V-FH-I-80/2015. számú végzéssel az MNB megszüntette a bank ellen indított témavizsgálatot, amelynek a tárgya a bank különböző hitel- és kölcsöntermékeinek THM meghatározásával kapcsolatos gyakorlatának – ágazati szabályoknak való megfelelésének – a vizsgálata volt.
43. A THM kapcsán az MNB úgy nyilatkozott, hogy a korábbi fogyasztóvédelmi eljárásban a THM számításra vonatkozóan nem történt adatszolgáltatás, a 2014. novemberi időszakot és az időszak alatt megjelent Tesco hirdetési újságot lefedő vizsgálatban feltártak alapján az egyik hirdetésben megjelenő THM érték számítása során az első és a második éves kártyadíj is 0 Ft-tal került kalkulálásra, a másik hirdetésben pedig az első évre vonatkozóan 0 Ft-tal, a második évtől kezdődően 5.440 Ft-tal kalkulált a bank.

### Az érintett piac

44. A hitelkártya egy olyan, bank által nyújtott hiteltermék, amellyel a tulajdonosa egy meghatározott hitelkeret erejéig vásárolhat vagy vehet fel készpénzt. A hitelkártya használatához nem szükséges pénzt elhelyezni, fedezetét a kibocsátó bank által nyújtott hitel jelenti, és amennyiben a hitelkártya tulajdonos az ún. fordulónapon fennálló tartozását rendezzi, úgy általában mentesül a hitelhez kapcsolódó kamatfizetési kötelezettség alól. A törlesztésen túlmenően a hitelkártyákhoz egyéb díjfizetési kötelezettség is kapcsolódhat, ilyen például a kártya éves díja, a készpénzfelvétel díja.<sup>40</sup>
45. A hitelkártya piacon többféle hitelkártya található, egyik fajtája az ún. iker-kártyás (co-branded) kártya: egy bank és egy másik profitorientált szervezet (kereskedő, szolgáltató, biztosító stb.) által közösen kibocsátott kártya, amelyhez mindkét partner további, járulékos szolgáltatásokat nyújt a programhoz csatlakozó (co-branded kártyát igénylő) ügyfelek számára, pl. a bankkártya törzsvásárlói kártya céljaira is szolgálhat (vagyis vásárlási vagy egyéb kedvezmények kapcsolódhatnak hozzá) a kibocsátásban részt vevő kereskedő üzleteiben. A termék társ-márkás kártya néven is ismert.<sup>41</sup>
46. A fogyasztók hitelkártya használati szokásai piaconként eltérőek, ezért folyamatos a fejlődés és termék innováció annak érdekében, hogy ezen termékek egyre inkább megfeleljenek a fogyasztói elvárásoknak, vagy új termékek és szolgáltatások jelenjenek meg, melyek még jobban igazodnak a fogyasztói igényekhez.<sup>42</sup>
47. A fogyasztói magatartás kapcsán szükséges azonban azt is megjegyezni, hogy az Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) 2016. évi, pénzügyi kultúrával összefüggő kompetenciákkal kapcsolatos, 30 ország – köztük Magyarország – bevonásával készült kutatásának eredményei alapján a magyar fogyasztók tudatossága az átlag alatti. Az eredményt 3 szempont: a tudás, a viselkedés és az attitűd befolyásolta, és a magyar fogyasztók viselkedés szempontjából az utolsó helyen végeztek. A tudásukat ugyan túlnyomórészt átlagosnak minősítették, de kevesebb, mint a fogyasztók 20%-a tesz lépéseket informált döntés meghozatala céljából.<sup>43</sup> Általánosságban elmondható továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltatások területén – a

<sup>40</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 1. pont

<sup>41</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 1. pont, forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/alapveto-penzugyeink/bankkartyak/bankkartya-tipusok>

<sup>42</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 1. pont.

<sup>43</sup> <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf>, VJ/121-86/2015. számú irat

fentiekre is figyelemmel – a szolgáltatók javára általában fennálló információs aszimmetriát erősíti a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje, a sokféle termék áttekintésének szükségessége (figyelemmel az új, akciós, esetleg változó konstrukciókra is), a tájékoztató anyagok és szerződések nagy terjedelme, nehéz áttekinthetősége (például az általános szerződési feltételek esetében), az ügyfélszolgálaton elhangzó szóbeli tájékoztatások rekonstruálásának problematikussága.

#### IV.

##### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

48. A versenyfelügyeleti eljárás tárgya a Tesco Vásárlókártya éves díjára vonatkozó, 2012. április 1-től közzétett kommunikáció. A vizsgált kérdés az volt, hogy a feltárt kereskedelmi gyakorlatban, az egyes eszközökön egyértelmű, megfelelő tájékoztatásokat tettek-e közzé az eljárás alá vontak a Tesco Vásárlókártya éves díjára vonatkozóan.
49. A kommunikációk teljes szövege a vizsgálati jelentés 4-10. számú mellékleteiben látható. Az előzetes álláspont melléklete a versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns tartalmakat ismertette (megjelenési jellemzőkkel együtt).
50. Általánosságban elmondható, hogy az egyes eszközökön, tájékoztató anyagokon a hitelkártya díjával, mint a hitelkártya egyik jellemzőjével kapcsolatos kezdőmondat, a főszöveg egy kategorikus állítás: „A (vagy: minden új) *hitelkártya éves kártyadíja 0 Ft.*”
51. A főmondatot, a kártyadíjjal kapcsolatos főüzenetet az a (különböző módon megjelenített) kiegészítő információ kíséri, hogy „Amennyiben a hitelkártya aktiválásától, illetve a hitelkártya aktiválás évfordulójától ... számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján a rendelkezésére álló hitelkeretének teljes kihasználtsága (tranzakciók összege, beterhelt kamatok, díjak, egyéb költségek) eléri a 70%-ot, az éves díj továbbra is 0 Ft. Ellenkező esetben [korábban] hatályos éves díj beterhelésre kerül.”

##### A Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos tájékoztató anyagok

52. A vizsgálat által feltárt kereskedelmi gyakorlat alapvetően kettős: egyrészt kifejezetten a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos anyagok, másrészt olyan egyéb promóciós termékekkel kapcsolatos reklámok érintettek, melyekben megjelenik a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos tájékoztatás.
53. Az előbbi csoportba a következő eszközök vannak:
  - Tesco Vásárlókártya előzetes tájékoztató,<sup>44</sup>
  - Tesco Vásárlókártya Kisokos,
  - Hitelkártya hirdetmény,<sup>45</sup>
  - Welcomepack,
  - telefonscriptek,
  - weboldal.<sup>46</sup>
54. A Budapest Bank előadta, hogy az ügyfelek a hitelkártya értékesítésekor kézhez kapják az előzetes tájékoztatót, a Tesco Vásárlókártya Kisokost, valamint a Hitelkártya hirdetményt.<sup>47</sup> Ezek a dokumentumok a Tesco áruházakban kerültek átadásra a fogyasztók részére.

<sup>44</sup> VJ/121-82/2015. számú irat 3. a) alpont

<sup>45</sup> VJ/121-79/2015. számú irat 8. pont

<sup>46</sup> <http://tesco.hu/markak-es-szolgalatasok/szolgalatasok/vasarlokartya>

<sup>47</sup> VJ/121-19/2015. számú irat

55. A Vásárlókártya Kisokos a hitelkártyát általánosságban, valamint a Tesco Vásárlókártyát és annak tulajdonságait, díjait mutatja be a fogyasztók részére (*Miért jó, hogy van hitelkártyája?, Miben több a Tesco Vásárlókártya, mint más hitelkártyák?, Amit jó ha tud, Ügyleti kamat, Kiegészítő szolgáltatások, Hitelkártya szolgáltatások* stb.).<sup>48</sup> A Kisokost elsősorban a Tesco Vásárlókártyát igénylők kapták meg, érdeklődő külön kérés esetén kaphatott belőle.<sup>49</sup>
56. A fogyasztó a hitelkártya igénylését követően, amennyiben a bank az igénylést pozitívan bírálja el, egy Welcomepack-ban az ügyfél rendelkezésére bocsátja a Tesco Vásárlókártyát.<sup>50</sup> A Welcomepack része egy WelcomePack tájékoztató, egy ún. mailer és egy SMS. Az SMS-ek használatosztönző kampány keretében kerültek kiküldésre, de nem tartalmazzák a Vásárlókártya díjára vonatkozó tájékoztatást.
57. A kibocsátott Vásárlókártyákat az ügyfelek – az eljárás alá vontak nyilatkozatai szerint – telefonon tudják aktiválni. Az elmaradt aktiválás esetén alkalmazott aktiváló telefonhívás során a telefonos ügyintézők a beszélgetési forgatókönyvben (aktiváló telefonos script) leírtakat alkalmazzák.
58. A független közvetítők is script (értékesítői telefonscriptek) alapján közvetítették a Standard Tesco Vásárlókártyát a fogyasztóknak.
59. A Tesco a [www.tescoszolgalatasok.hu](http://www.tescoszolgalatasok.hu) és a <http://tesco.hu/markak-esszolgalatasok/szolgalatasok/vasarlokartya> weboldallal és az azokon a vizsgált időszakban megjelenő tartalmakkal kapcsolatban úgy nyilatkozott, hogy nem rendelkezik nyilvántartással.<sup>51</sup> Azt, hogy adott esetben milyen tartalmú tájékoztatás volt elérhető az egyes időszakokban, a Tesco nyilatkozata szerint a promóciós reklámok között bemutatott weboldalak (landingpage-ek) tartalma mutatja.<sup>52</sup>
60. A Tesco által becsatolt landingpage-ek az alábbi oldalra hivatkoztak:
- [www.tescoszolgalatasok.hu/hu/vasarlokartya/aktualis-akcio](http://www.tescoszolgalatasok.hu/hu/vasarlokartya/aktualis-akcio)
  - [www.tescoszolgalatasok.hu/hu/vasarlokartya/tovabbi-akciok](http://www.tescoszolgalatasok.hu/hu/vasarlokartya/tovabbi-akciok).
61. Jelenleg a <http://szolg.tesco.hu/vasarlokartya> tartalmazza a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos adatokat.
62. A vizsgálat által a <http://archive.org/web/> weboldalon elérhető tartalmakról készített oldalmentéseket a Vj/121-78/2015. számú irat tartalmazza.
63. A promóciós reklámok a Tesco időközi akcióihoz igazodó kommunikációs eszközökön jelentek meg a Tesco áruházakban. A promóciók általában 1-2 hónapos időszakot ölelnek fel, amelyekben egy-egy termékkör Vásárlókártyával (és a pontgyűjtő Clubcard együttes használatával) történő megvásárlása esetén a fogyasztó a vételár százalékában kifejezett kedvezményre válik jogosulttá.
64. A következő kommunikációs eszközöket alkalmazták az egyes promóciókhoz kapcsolódóan: DM levél – hitelkártya számlakivonat insert, online hírlevél, POS<sup>53</sup> – wobblers, divider, kasszabanner, POS – MST<sup>54</sup>, POS – A1 kasszabanner plakát, POS – A1 plakát, POS – A0 plakát, POS – A4 szórólap, POS – A5 szórólap, TV spot, banner – online banner és online hírlevél banner, weboldal - [www.tescoszolgalatasok.hu](http://www.tescoszolgalatasok.hu), [www.tesco.hu](http://www.tesco.hu), online layer, újsághirdetés. Azon

<sup>48</sup> VJ/121-20/2015. számú irat 3. pont

<sup>49</sup> VJ/121-67/2015. számú irat 1. pont

<sup>50</sup> VJ/121-4/2015. számú irat

<sup>51</sup> VJ/121-82/2015. számú irat 13. pont

<sup>52</sup> VJ/121-82/2015. számú irat 13. pont

<sup>53</sup> Point of Sale, azaz eladáshelyi reklámanyagok

<sup>54</sup> Nagyobb méretű négyzet alakú ártábla

kommunikációs eszközök, amelyek tartalmaztak a Vásárlókártya díjára vonatkozó tájékoztatást a következők:

- eladáshelyen alkalmazott (POS) A5 méretű szórólap,
- DM levél – hitelkártya számlakivonat insert,
- online hírlevél,
- televíziós szpot,
- újsághirdetés,
- weboldal – landingpage.

65. A szórólapok kétoldalas kommunikációs eszközök, amelyek első oldalán az adott akciós termékcsoportra vonatkozó információk és e termékcsoportba tartozó áruk Tesco Vásárlókártyával történő vásárlása esetén alkalmazott kedvezmények kerülnek bemutatásra. A szórólap hátoldala kisebb betűmérettel a Tesco Vásárlókártyára – így különösen a THM-re és az éves díjra – vonatkozóan, valamint a hirdetett kedvezmények igénybevételének feltételeire vonatkozóan tartalmaz információkat.
66. A DM levél – hitelkártya számlakivonat insert elnevezésű direkt marketing levelek kétoldalas kommunikációs eszközök, amelyek első oldalán az adott akciós termékcsoportra vonatkozó információk és e termékcsoportba tartozó áruk Tesco Vásárlókártyával történő vásárlása esetén alkalmazott kedvezmények kerülnek bemutatásra. Az insert második oldala kisebb betűmérettel a Tesco Vásárlókártyára – így különösen a THM-re és az éves díjra – vonatkozóan, valamint a hirdetett kedvezmények igénybevételének feltételeire vonatkozóan tartalmaz információkat.
67. A DM levél – hitelkártya számlakivonat insert azon fogyasztók részére kerül megküldésre, akik már rendelkeznek Tesco Vásárlókártyával.
68. Az online hírlevél egy elektronikus úton automatikusan küldött értesítő levél. A levél első mondata az adott akciós termékcsoportra vonatkozó információt és e termékcsoportba tartozó áruk Tesco Vásárlókártyával történő vásárlása esetén alkalmazott kedvezményt, valamint az adott időszakban alkalmazott THM mértékét ismerteti. Azt követően kisebb betűmérettel a Tesco Vásárlókártyára – így különösen a THM-re, az éves díjra – vonatkozóan, valamint a hirdetett kedvezmény igénybevételének feltételeire vonatkozóan tartalmaz információkat.
69. A televíziós szpotokban rövid szöveg hallható az adott termékkörhöz kapcsolódó, Tesco Vásárlókártyás vásárlás esetén elérhető kedvezménnyel kapcsolatban. A spot időtartama alatt a képernyő alján a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos – a THM-re, az éves díjra, a kedvezményre vonatkozó – információk láthatóak apróbetűvel, rövid ideig.
70. Az újsághirdetések első felében az adott akciós termékcsoportokra vonatkozó információ és e termékcsoportokba tartozó áruk Tesco Vásárlókártyával történő vásárlása esetén alkalmazott kedvezmények ismertetése szerepel. Azt követően kisebb betűmérettel a Tesco Vásárlókártyára – így különösen a THM-re, az éves díjra – vonatkozóan, valamint a hirdetett kedvezmény igénybevételének feltételeire vonatkozóan tartalmaz információkat a hirdetés.
71. A landingpage első sorában az adott promóciós időszakban alkalmazott THM szerepel. Ezt követően a landingpage egybefüggő szövegének első felében az adott akciós termékcsoportra vonatkozó információ és e termékcsoportba tartozó áruk Tesco Vásárlókártyával történő vásárlása esetén alkalmazott kedvezmény ismertetése szerepel. Azt követően kisebb betűmérettel a Tesco Vásárlókártyára – így különösen a THM-re, az éves díjra – vonatkozóan, valamint a hirdetett kedvezmény igénybevételének feltételeire vonatkozóan tartalmaz információkat a hirdetés.

### **Kommunikáció kapcsán tett egyéb előadások**

72. A Budapest Bank előadta, hogy a Tesco Vásárlókártya reklámozásában (2012. április 1-től kezdően a versenyfelügyeleti eljárás indításának napjáig) egy ponton történt módosítás a kártya díja tekintetében: az éves díj leírásában megadták az éves kártyadíj pontos forintösszegét is (5.100 Ft). Ez a változtatás a marketing kommunikációs anyagokon folyamatosan került átvezetésre 2013 év végétől:<sup>55</sup>

*„A hitelkártya éves kártyadíja 0 Ft. Amennyiben a hitelkártya aktiválásától, illetve a hitelkártya aktiválás évfordulójától (Első vásárlási tranzakció”-s Vásárlókártya esetén - a második évtől kezdődően - a „Első vásárlási tranzakció” évfordulójától) számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján a rendelkezésére álló hitelkeretének teljes kihasználtsága (tranzakciók összege, beterhelt kamatok, díjak, egyéb költségek) eléri a 70%-ot, az éves díj továbbra is 0 Ft. Ellenkező esetben a 2012.03.31-ig hatályos éves díj (5100 Ft) beterhelésre kerül.”*

73. A Budapest Bank előadta, hogy a kommunikációban történt módosítás az összes marketing anyagot érintette, melyek az éves díj terhelésével kapcsolatos tájékoztatást tartalmazták. A Budapest Bank a Tesco vásárlókártyához kapcsolódó kommunikációs anyagok tartalmát 2014 januárjától módosította.<sup>56</sup>

74. A Budapest Bank előadta, hogy a Tesco Vásárlókártya Kisokos nevű kommunikációs eszköz főszövegében (3.b pont) 2015. június 18-tól kezdődően került megváltoztatásra az éves kártyadíj megjelenítése. Ezen időponttól kezdődően az ügyfelek részére átadott Tesco Vásárlókártya Kisokos már a módosított megjelenítést tartalmazta.<sup>57</sup>

### *„3. b. Költségek*

#### *I. Díjak*

- *éves kártyadíj: 0/5100 Ft*<sup>6</sup>
- *havi számlavezetési díj: 0 Ft*
- *postai csekkes befizetés: 162 Ft*
- *késedelmes fizetés díja: 3298 Ft*

*A kártyával kapcsolatos egyéb díjakat a mindenkor hatályos Tesco Vásárlókártya Hirdetmény tartalmazza.”*

75. A Tesco előadta továbbá, hogy a 2013. július 8-i, illetve a 2013. október 8-i Standard Tesco Vásárlókártyához kapcsolódó előzetes tájékoztatók esetében az éves kártyadíj terhelésének módszere helytelenül került feltüntetésre („A *Hitelkártya éves díja a hitelkártya aktiválásától függetlenül beterhelésre kerül.*”). Ezen előzetes tájékoztatók 2013. július 8. és 2013. december 31. között voltak hatályban, és a 2014. január 1-jei szövegváltozatban az éves kártyadíj terhelési módszerére vonatkozó szövegezés már javításra került. A Tesco nyilatkozata szerint az elírás ellenére a bank a mindenkor hatályos Hitelkártya hirdetménynek megfelelően járt el, azaz a Tesco Vásárlókártya aktiválásáig a fogyasztót nem terhelte éves kártyadíj fizetési kötelezettség, továbbá akkor sem, amennyiben az aktiválástól számított harmadik teljes naptári hónap végén a hitelkeretének kihasználtsága elérte a 70%-ot.<sup>58</sup>

76. A Tesco Vásárlókártya értékesítése kapcsán a Budapest Bank képzéseket szervezett. A képzések anyagát a Budapest Bank alakította ki. A Budapest Bank úgy nyilatkozott, hogy a gyakorlatban az anyagok kidolgozását a Budapest Bank végzi, majd ezeket megküldi a Tesco részére véleményezésre, azonban ezek végső jogi jóváhagyása a Budapest Banknál történik.<sup>59</sup>

<sup>55</sup> VJ/121-3/2015. számú irat

<sup>56</sup> VJ/121-15/2015. számú irat

<sup>57</sup> VJ/121-42/2015. számú irat

<sup>58</sup> VJ/121-48/2015. számú irat 9. pont.

<sup>59</sup> VJ/121-19/2015. számú irat 8. pont

77. A Budapest Bank az értékesítésében résztvevő közvetítők tájékoztatásával és oktatásával kapcsolatban a Vj/121-3/2015. számú iratban nyilatkozott. A Budapest Bank részletesen ismertette képzéseinek időpontját, fajtáját, illetve, hogy mely előadás került leadásra az adott képzésen.<sup>60</sup> A részleteket a vizsgálati jelentés 11. melléklete tartalmazza.
78. A Budapest Bank 23 darab ppt formátumú oktatási anyagot csatolt, amelyek a Vj/121-3/2015. számú beadvány CD mellékletén találhatóak meg.<sup>61</sup>
79. A Tesco adatszolgáltatása mellékleteként csatolta a Tesco Vásárlókártya értékesítésében résztvevő közvetítők tájékoztatása és oktatása során felhasznált segédanyagokat.<sup>62</sup> Az oktatási segédanyagokat mellékelten megküldte a többi közvetítő vállalkozás is.<sup>63</sup>

## V.

### Az eljárás alá vontak álláspontja

#### A Budapest Bank álláspontja, nyilatkozatai

80. A vizsgálat tárgyává tett kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás („a Tesco Vásárlókártya éves díja 0 Ft”) valóságának igazolása érdekében a Budapest Bank Vj/121-75/2015. számú beadványában csatolt egy táblázatot, amely bemutatja, hogy a bank a marketingkommunikációs anyagokon, illetve a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó hirdetményben rögzítetteknek megfelelően csak akkor számította fel a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó éves kártyadíjat, ha az ügyfél hitelkeretének kihasználtsága nem érte el a bank által rendelkezésre bocsátott teljes hitelkeret 70%-át, illetve minden olyan esetben, ahol az ügyfél hitelkeretének kihasználtsága elérte (vagy meghaladta) a Bank által rendelkezésre bocsátott teljes hitelkeret 70%-át, úgy nem terhel éves kártyadíjat (azaz az éves kártyadíj ebben az esetben 0 Ft volt).<sup>64</sup>
81. A Budapest Bank előadta továbbá, hogy a Tesco Vásárlókártya éves díja abban az esetben 0 Ft, amennyiben a hitelkártya aktiválásától, illetve a hitelkártya-aktiválás évfordulójától („Első vásárlási tranzakció”-s Vásárlókártya esetén – a második évtől kezdődően – az „Első vásárlási tranzakció” évfordulójától) számított harmadik teljes naptári hónap utolsó napján a rendelkezésre álló hitelkeretének teljes kihasználtsága (tranzakciók összege, betérhelt kamatok, díjak) eléri a 70%-ot. Ellenkező esetben a 2012. március 31-ig hatályos éves díj (5.100 Ft) betérhelésre kerül.
82. Előadta továbbá, hogy a Tesco Vásárlókártya éves díjának terhelési módszere a vonatkozó mindenkor hatályos hirdetményekben, illetve az aktuális marketing kommunikációs anyagokban is minden esetben megtalálható.
83. Az előzőeken túlmenően az éves díj terhelési módszere a Budapest Bank nyilatkozata szerint az ügyfelek részére bemutatásra / ismertetésre került még egyrészt a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fnyhtv.) előírásainak megfelelően, a hitelszerződést megelőző tájékoztatás céljára szolgáló, a hivatkozott törvény által erre a célra rendszeresített, és az ügyfelek részére kötelezően átadni rendelt előzetes tájékoztató, másrészt az ún. Tesco Vásárlókártya Kisokos elnevezésű ügyfél tájékoztató anyagban is, amely a termék igénylése során – a hivatkozott előzetes tájékoztatóhoz hasonlóan – szintén aláírásra kerül az ügyfelek által, így megerősítve és visszaigazolva azt, hogy az ügyfél a szóban forgó anyagokban

<sup>60</sup> VJ/121-42/2015. számú irat 2. pont

<sup>61</sup> VJ/121-3/2015. számú irat CD melléklet „ÁSZF, Hirdetmény, Tréning anyag” mappa, „3) Tréning anyag” almappa.

<sup>62</sup> VJ/121-4/2015. számú irat 18. pontjához kapcsolódó melléklet (a 2014/2015/BB nevű CD-n).

<sup>63</sup> VJ/121-37/2015., VJ/121-38/2015., VJ/121-39/2015. számú beadványok mellékletei.

<sup>64</sup> VJ/121-75/2015. számú irat 2. pont

rögzített tájékoztatást – így a Tesco Vásárlókártya éves díja terhelési módszerének szabályait is – megértette, tudomásul vette és elfogadta.<sup>65</sup>

84. A Budapest Bank a Vj/121-3/2015. számú beadványában előadta, hogy az ügyfelek részére átadandó dokumentumok, mint a hirdetmény, az előzetes tájékoztató, illetve a Tesco Vásárlókártya Kisokos elnevezésű tájékoztató anyagok pontosan leírták a 2012. április 1. után bevezetett éves díj terhelési szabályt és annak folyamatát.
85. Az ügyfél tehát a Tesco Vásárlókártya feltételeiről, díjairól, költségeiről és az igénybe vehető kedvezményekről a hitelkártya hirdetményből is tájékozódhat. Az igényléskor az ügyfél részére átadásra kerül – és az ügyfél az aláírásával igazolja annak átvételét – a jogszabályban előírt Hitelkártya előzetes tájékoztató, mely szintén tartalmazza az éves díj terhelésének módszerét. A bank kivonatokat idézett a Standard és az „Első Vásárlási Tranzakció”-s Tesco Vásárlókártya előzetes tájékoztatókból.
86. A bank továbbá bemutatta a Tesco üzletekben elérhető – a Tesco Vásárlókártya használatára vonatkozó – ügyfél tájékoztató anyagot, az ún. Tesco Vásárlókártya kisokost is, valamint hivatkozott arra, hogy ezeken túlmenően a Tesco Vásárlókártyát népszerűsítő marketing kommunikációs anyagokon is feltüntetésre a került az éves kártyadíj terhelési módszere, így a szóban forgó hitelkártya termék iránt érdeklődő fogyasztók, adott esetben már a hitelkártya megigénylését megelőzően tudomást szerezhetnek az éves kártyadíj terhelési módszeréről.
87. A bank a jogszabályi előírásoknak és a felügyeleti elvárásoknak megfelelően a szabályelvűség elvét belső szabályzataiban rögzítette, illetve azokban foglaltak betartását az eljáró ügyintézőktől – a velük kötött szerződésben foglaltak alapján minden esetben megköveteli. Erre figyelemmel, és a hivatkozott elvárások és arra vonatkozó kötelezettségvállalások hatékony érvényesülése érdekében a bank a pénzügyi közvetítés során eljáró ügyintézők részére, így a Tesco áruházakban dolgozó pénzügyi tanácsadóknak is rendszeresen szervez oktatásokat.<sup>66</sup>
88. Az ún. Welcomepack-ben foglalt dokumentumokból az ügyfél szintén tájékozódhat az éves kártyadíj terheléséről, illetve a Tesco Vásárlókártya kondícióiról, tulajdonságairól.<sup>67</sup> A welcome SMS szövegét is a Tesco Vásárlókártya kibocsátásától számított 14. napon kapja meg az ügyfél, amennyiben rendelkezik mobil telefonszámmal.<sup>68</sup>
89. A Budapest Bank előadta továbbá, hogy a Tesco Vásárlókártya telefonon történő aktiválása során a telefonos ügyintézők által használt beszélgetési forgatókönyvben (a telefonos script-ben) is rögzítette az éves kártyadíjra vonatkozó kiegészítő tájékoztatást, mint kötelezően alkalmazandó tájékoztatást, így az ügyintéző minden esetben elmondja az ügyfélnek a kártya éves díjterhelés tényét és ügyfélkérésre a díjakat és azok feltételeit is.
90. A Budapest Bank előadta továbbá, hogy az általa elvárt értékesítési folyamat során az értékesítő oly módon tájékoztatja az ügyfelet, hogy a kártya költségeit, az ügyfél kötelezettségeit a kedvezményektől elkülönülten mutatja be annak érdekében, hogy egyértelmű legyen a tájékoztatás. Tehát az értékesítés során az ügyintéző bemutatja a kártyával kapcsolatos díjakat, különös tekintettel az éves díjterhelési szabályra. Ezután, ettől jól elkülönülten bemutatja a vásárlókártya által nyújtott előnyöket, kedvezményeket, hogy az ügyfél milyen feltételek teljesülése esetén kap Clubcard pont kedvezményt, amit később a Tesco áruházban beváltható Tesco vásárlási utalvány formájában tud felhasználni. Fontosnak tartja a Budapest Bank azt is, hogy a tájékoztatás során az ügyintéző megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél megértette az elhangzottakat és valóban tisztában van az általa igénybe vett hitelkártya díjaival és működésével.

<sup>65</sup> VJ/121-75/2015. számú irat 2. pont

<sup>66</sup> A Budapest Bank az oktatási anyagokat a VJ/121-3/2015. számú adatszolgáltatása 22. pontjának mellékleteként csatolta

<sup>67</sup> A Budapest Bank a mailer és az insert file-t a VJ/121-3/2015. számú adatszolgáltatása mellékleteként csatolta

<sup>68</sup> A Budapest Bank a welcome SMS szövegét a VJ/121-3/2015. számú adatszolgáltatása mellékleteként csatolta



91. A szóbeli tájékoztatás mellett az előzőekben felsorolt dokumentumok írásban is átadásra kerülnek az ügyfelek részére, melyekből az ügyfél szintén tud tájékozódni az éves díj terhelés módjáról és folyamatáról. Ezen felül az ügyfelet a Vásárlókártya aktiválásakor is tájékoztatják a bemutatott telefonos script alapján.
92. A Budapest Bank ezen kívül nyilatkozott még arról, hogy a hitelkártyák vonatkozásában a THM számítás módjára, a THM-hez tartozó jogi szövegek kommunikálására és marketing megjelenítésre az MNB mint felügyeleti hatóság 2014-ben vizsgálatot indított, amely során a bekért információk és marketing anyagok vizsgálatát követően hozott határozatában nem tárt fel jogszabálysértést és a vizsgálatot megszüntette.
93. A Vj/121-75/2015. számú beadványában<sup>69</sup> a bank az eljárás kiterjesztésével összefüggésben azt az álláspontot fogalmazta meg, hogy a Tesco Vásárlókártyával illetve annak éves díjával összefüggésben folytatott kereskedelmi gyakorlata nem sérti, illetve nem sértette az Fttv. szerint tilalmi szabályokat. A bank álláspontja szerint a hivatkozott kereskedelmi gyakorlata során elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően jár és járt el, és így a szóban forgó kereskedelmi kommunikáció nem rontja és nem rontotta a fogyasztó lehetőségét arra, hogy tájékozott döntést hozzon. Az előzőek a Budapest Bank véleménye szerint a már korábban a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére bocsátott különböző marketing kommunikációs anyagokból is megállapíthatóak, mint ahogy a bank vizsgált tárgykörben folytatott egyetlen kereskedelmi kommunikációjának fő üzenetében („hívó mondatában”) sem jelenik meg a 0 Ft-os éves kártyadíj, valamint egyetlen reklámanyag sem épít a 0 Ft-os éves kártyadíjra, az éves kártyadíj elengedésére.
94. A bank előadta, hogy az érintett díjelemre soha sem tekintet úgy, mint értékesítést segítő, illetve a szolgáltatás fogyasztó általi igénybevételét ösztönző attribútumra, ennek megfelelően a vonatkozó kereskedelmi kommunikációjában ez a díjelem, mint a termék előnye egyetlen alkalommal sem jelent meg, sőt éppen ellenkezőleg, a kérdéses díjelem minden esetben olyan szöveggörnyezetben jelenik meg, amely a Tesco Vásárlókártyával kapcsolatos terhekre, járulékokra vonatkozik, amelyekre az ügyfélnek szolgáltatás igénybevételére vonatkozó döntésének meghozatala során figyelemmel kell lennie.
95. A 0 Ft-os éves kártyadíjra vonatkozó tájékoztatások az ügyfelek teljeskörű tájékoztatására irányultak, amelyek célja nem volt más, minthogy az ügyfél a Tesco Vásárlókártyáról olyan tájékoztatást kapjon, amely segíti és egyben biztosítja az ügyfél számára, hogy az adott szolgáltatás igénybevételének kérdésében tájékozott döntést tudjon hozni. A Budapest Bank álláspontja szerint az éves kártyadíj felszámítására (és így a 0 Ft-os éves díjra) vonatkozó tájékoztatás megfelelt az Fttv.-ben rögzített elvárásoknak, mert abban valós információkat tüntetett fel, minden díjszámításra vonatkozó jelentős információ szerepelt benne, és mindezt egyértelmű és világos tájékoztatás keretében adta meg a bank.
96. Ismételten hivatkozott továbbá a Budapest Bank arra, hogy a hitelkártyák vonatkozásában a THM számítás módját, a THM-hez tartozó jogi szövegek kommunikálását és marketing megjelenítést az MNB mint felügyeleti hatóság többször is vizsgálta, amelyek keretében az MNB vizsgálta – többek között – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek betartását is. A Budapest Bank e vonatkozásban az alábbiakat adta elő:
- Az MNB 2013-ban indított vizsgálat során a bekért információk és marketing anyagok vizsgálatát követően hozott határozatában nem tárt fel komolyabb – akár minimális összegű bírság kiszabását is szükségessé tevő – jogszabálysértést.

<sup>69</sup>VJ/121-75/2015. számú irat 1. pont

- Az MNB 2014-ben indított vizsgálat során a bekért információk és marketing anyagok vizsgálatát követően hozott határozatában nem tárt fel jogszabálysértést és a vizsgálatot megszüntette.

### **A Tesco álláspontja, nyilatkozatai**

97. A vizsgálat tárgyává tett kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás („a Tesco Vásárlókártya éves díja 0 Ft”) valóságának igazolása érdekében a Tesco Vj/121-79/2015. számú beadványában hangsúlyozta, hogy annak állítására önmagában, miszerint a vásárlókártya éves díja 0 Ft, egyetlen egy esetben került sor. A kártyadíj a THM kommunikáció részeként került feltüntetésre, és a kártyadíj felszámítására csak abban az esetben került sor, amennyiben a kommunikációban feltüntetettel megegyezően a fogyasztó hitelkeretének kihasználtsága nem érte le a teljes hitelkeret 70%-át, így azt, hogy a kártyadíj 0 Ft volt, azon esetek igazolják, amelyeknél nem kerül felszámításra díj.
98. A Tesco továbbá úgy nyilatkozott a Vj/121-14/2015. számú irattal átemelt B/1046-3/2015. számú beadványában, hogy alapvetően nem vesz részt a Tesco Vásárlókártya értékesítési folyamatában, azonban mind a Budapest Bank, mind pedig a közvetítő a jogszabályi elvárásokkal összhangban minden esetben mindent megtesz annak érdekében, hogy a vásárlók megfelelő tájékoztatást kapjanak a vásárlókártya használatáról, annak igénylésének feltételeiről. Álláspontja szerint az alkalmazott reklámanyagok, tájékoztatók egyértelműen és a valóságnak megfelelően informálják a vásárlókat az alkalmazott díjakról is, ezen túlmenően a vásárló részére átadott Tesco Vásárlókártya kisokos is alátámasztja a valóságnak megfelelő tájékoztatás tényét.
99. A Tesco kiemelte a Budapest Bank által elvárt értékesítési folyamat jellemzőit is, így különösen azt, hogy az értékesítő a kártya költségeit, az ügyfél kötelezettségeit a kedvezményekről elkülönülten mutatja be annak érdekében, hogy egyértelmű legyen a tájékoztatás. Fontosnak tartja a Tesco azt is, hogy a tájékoztatás során az ügyintéző megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél megértette az elhangzottakat és valóban tisztában van az általa igénybe vett hitelkártya díjaival és működésével.
100. A szóbeli tájékoztatás mellett az ügyfelek részére átadandó dokumentumok (a Hitelkártya hirdetemény, a Tesco Vásárlókártya Előzetes Tájékoztató, a Tesco Vásárlókártya Kisokos)<sup>70</sup> írásban is átadásra kerülnek az ügyfelek részére, melyekből az ügyfél szintén tud tájékozódni az éves díj-terhelés módjáról és folyamatáról. Ezen felül az ügyfelet a vásárlókártya aktiválásakor is tájékoztatják a Tesco Vásárlókártya aktiváló telefonos script<sup>71</sup> alapján.
101. Az ügyfél a vásárlókártya aktiválást követő első használat után 5.000 Clubcard pontot kap, ami az esetleges 5.100 Ft-s éves díj mértékével majdnem megegyezik.
102. A Tesco megítélése szerint a piacon jelenleg egyedülálló módon, a Tesco Vásárlókártya Kisokos útján is tájékoztatja az ügyfeleket a vásárlókártya használatáról, melyben a kamatmentes használat, a költségek és a visszafizetés szabályaira is külön kitér a fogyasztó részére teljesen érthető, köznapi nyelven. Az értékesítésben résztvevők minden esetben kötelesek teljes körű, a valóságnak megfelelő tájékoztatást adni, és a tájékoztatás megértéséről több lépcsőben is kérnek visszaigazolást az ügyféltől (pl. a Vásárlókártya kisokost aláírással veszi át az ügyfél; a welcomecall-ban külön rákérdeznek arra, hogy felmerült-e kérdés a díjakkal kapcsolatban).
103. A Tesco megítélése szerint olyan kommunikációs anyag, mely a vásárlókártya éves díja tekintetében megtévesztő, valótlan volna, nem fordulhat elő, hiszen mindenhol fel van tüntetve, hogy mely esetekben kerül terhelésre a kártya éves díja.

<sup>70</sup> VJ/121-14/2015. számú irat

<sup>71</sup> VJ/121-14/2015. számú irat

104. A kommunikáció törvényi megfelelőségét támasztja alá a Tesco álláspontja szerint azon tény is, hogy a több százezer vásárlókártya esetén a díj miatt (ami azonban nem jelenti azt, hogy a kommunikáció miatt) összesen kevesebb mint 1000 esetben érkezett panasz a Budapest Bankhoz. Ezen szám a Tesco meglátása szerint azt igazolja, hogy a kommunikáció pontos, valós, és az átlagfogyasztó részére is könnyen érthető, mindenben megfelel a vonatkozó törvényi előírásoknak, és amely alapján az átlagfogyasztó tájékozott üzleti döntés meghozatalára képes. Sajnálatosan azonban bármely jól kialakított, az átlagfogyasztó részére is könnyen érthető, mindenre kiterjedő, valós kommunikáció mellett is előfordulhatnak olyan esetek, melynek során a fogyasztó nem illeszthető be az átlagfogyasztó fogalmába, azonban ez nem teszi a kommunikációt megtévesztővé.
105. A Tesco továbbá kiemelte az egyes tájékoztató anyagok vonatkozó részeit, így többek között hivatkozta, hogy a telefonos script-ben is rögzítésre került az éves kártyadíjra vonatkozó kiegészítő tájékoztatás, mint kötelezően alkalmazandó tájékoztatás, így az ügyintéző minden esetben elmondja az ügyfélnek a kártya éves díjterhelés tényét és ügyfélkérésre a díjakat és azok feltételeit is.
106. A Tesco Vj/121-79/2015. számú beadványában<sup>72</sup> előadta, hogy álláspontja szerint a kommunikációs eszközökön feltüntetett azon állítás, miszerint a kártya éves díja 0 Ft nem sérti/sértette az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltakat. A kereskedelmi kommunikáció kialakítása a bank feladata és felelőssége, a Tesco önállóan semmiféle kommunikáció közzétételére nem jogosult, mindemellett a kártyadíjra vonatkozó állítás a THM kommunikáció részét képezte.
107. A Tesco meglátása szerint a bank a kommunikáció kialakítása során mindenben az Fttv. rendelkezéseivel összhangban járt el. A díjra vonatkozó kommunikáció valós információkat tartalmazott, a 0 Ft éves díj állítás soha nem állt önmagában, a kommunikációk minden esetben teljes körű tájékoztatást tartalmaztak arra vonatkozóan, hogy hogyan történik a díjfelszámítás, mely esetben 0 Ft a kártya díja és mely esetben kerül felszámításra éves díj.
108. A Tesco álláspontja szerint a kommunikációs anyagok – a megjelenésük körülményeire is figyelemmel, ugyanis nyomtatott kommunikációs anyagokról lévén szó, elvárható a fogyasztó részéről is az, hogy részletekben megismerje a teljes tájékoztatást – egyetlen egy esetben sem jelenítették meg a 0 Ft díjat oly módon, mely megtévesztette a fogyasztókat vagy megtévesztésre alkalmas lett volna, hiszen a 0 Ft kommunikáció önállóan, szöveggörnyezetéből kiemelve nem került megjelenítésre; épp ellenkezőleg, minden információ, melyből egyértelműen és világosan megállapítható a díjterhelés módszere, feltüntetésre került a 0 Ft kommunikációjával egyidejűleg. A Tesco szerint nem képezte ezen állítás egyetlen akciós kommunikáció részét sem, a vásárlókártya nem került ezen állítással reklámozásra. Ezen túlmenően előadta továbbá, hogy a csatolt anyagok is alátámasztják hogy minkét eljárás alá vont mindent elkövetett annak érdekében, hogy ne fordulhasson elő olyan eset, melynek során a fogyasztóban bármely okból téves képzet alakul ki a vásárlókártya igénybevételével kapcsolatban.
109. A Tesco további meglátása szerint a kommunikáció minden jelentős információt, mely az átlagos fogyasztónak szükséges volt ahhoz, hogy tájékozott döntést hozzon, teljes körűen, érthető és világos módon tartalmazott.

#### **Az eljárás alá vontak észrevételei a vizsgálati jelentésre**

110. Az eljárás alá vontak a vizsgálati jelentésre közösen tettek észrevételt a Vj/121-116/2015. számú iratban.

---

<sup>72</sup>VJ/121-79/2015. számú irat 1. pontja

111. Az eljárás alá vont a kommunikációk üzenete körében előadták, hogy álláspontjuk szerint a jelentés nem ad kellő súlyt annak a ténynek, hogy a reklámokban soha nem volt a 0 Ft a fő üzenet része, nem ez volt az a körülmény, ami a termék fő vonzerejeként kiemelésre került a reklámokban. Ezért elveszti a jelentőségét az, hogy a fogyasztó adott esetben nem ugyanazon a helyen találja meg az adott reklámhordozóban a 0 Ft feltételeit, mivel ha a főüzenet alapján nem hozza meg a tranzakciós döntését, hanem végignézi az adott reklámeszközt (pl. Kisokos), akkor nem ésszerű azt feltételezni, hogy pont a 0 Ft szónál hagyja abba az olvasást. Az átlagos fogyasztói viselkedés az, hogy vagy semmit nem olvas el, csak a reklám főüzenetére támaszkodik, vagy végigtanulmányozza a teljes reklámeszközt.
112. A feltételek megfogalmazásának bonyolultsága, a feltételek és az ígéret megfogalmazásának sorrendje kapcsán az eljárás alá vontak előadták, hogy a jelentés vitathatóan alacsony szintre teszi az átlagfogyasztótól elvárható szövegértési képességet. Ráadásul ezt a mércét olyan fogyasztókra nézve állítja fel, akik hitelszerződést kívánnak kötni, és teljes cselekvőképességgel rendelkeznek. Megjegyezték továbbá, hogy ha a szerződési szabadság jegyében kialakított szerződési feltételeiket nem pontosan, nem szó szerint tartalmazzák a reklámok, hanem leegyszerűsítve, azzal szemben a hivatal vélhetően kifogásokat emelne.
113. Az eljárás alá vontak megjegyezték, hogy a jelentésben kifogásolt kommunikációs sorrendet (0 Ft, terhelés feltételei) visszaigazolni látszanak a fogyasztói szokások: ha a kártya darabszámot és az éves díjterhelések számát összevetjük, akkor látható, hogy az utóbbi kisebbségben van, de még az aktivált kártyák számával összemérve is kétszeres a kártyaszám a díjterhelés számához képest. Tehát a valóságos gyakoriság alapján inkább a 0 Ft volt a főszabály, és nem az 5.100 Ft, ezért ésszerű lehetett azt előre tenni.
114. Az eljárás alá vontak kiemelték továbbá, hogy ugyan a jelentés azt is kifogásolja, hogy a kommunikációkban nincs megjelenítve az első tranzakciós vásárlókártya fogalma, ez a kifejezés csak a 0 Ft-os díj feltételei között szerepel, azonban a jelentésből nem tudták megállapítani, hogy ez a tény milyen módon vezethetett megtévesztéshez.
115. A konkrét díjmérték feltüntetésének hiánya kapcsán előadták, hogy ugyan a jelentés kifogásolja, hogy sokáig az 5.100 Ft-os díjmérték meg sem jelent a kommunikációkban, azonban nem világos az eljárás alá vontak számára az, hogy ez miért a tevőleges megtévesztés értékelésének körében szerepel, és nem elhallgatásos megtévesztésként, másrészt a jelentésben nem találtak magyarázatot arra sem, hogy a 0 forintra vonatkozó kommunikáció jogsértővé minősítéséből miként következhet annak a kommunikációnak a minősítése (megtévesztő jellege) is, mely nem mondja meg, hogy mennyi a díj abban az esetben, ha az nem nulla.
116. Az eljárás alá vont szerint a jelentés hiányosságának tekinthető, hogy nem értékeli a vásárlókártyához való hozzájutás folyamatának egészét a maga teljességében a tranzakciós döntések azonosítása és minősítése során. Hiányzik a folyamatszerű megközelítés, az egyes kommunikációs eszközöket elszigetelten, kapcsolatuk figyelmen kívül hagyásával vizsgálja és értékeli a jelentés. Így különösen nem szentel arányos figyelmet a következő tényeknek:
- A Kisokost a kártyát igénylők kapták meg, egyszerű érdeklődő csak külön kérés alapján juthatott hozzá. Ebből viszont az következik, hogy a Kisokos tartalmával a fogyasztó az igénylés során adott szóbeli tájékoztatások elhangzása után szembesült, így ha a szóbeli tájékoztatás megfelelő volt, akkor a Kisokosnak már nem lehetett megtévesztő hatása. Ezeknek az értékesítők által adott szóbeli tájékoztatásoknak a tartalmát a Tesco nyilatkozatában részletesen bemutatta, és ezek megfelelőségét a jelentés sem vitatta, nem állította, hogy a díj feltételeiről nem adtak volna megfelelő tájékoztatást az értékesítők. így minden olyan reklám, tájékoztatás, mellyel a fogyasztó csak ezt követően találkozhat, csak a szóbeli tájékoztatás tartalmának fényében, annak beszámításával értékelhető. Ebben a megközelítésben minden

olyan kommunikációs eszköz, mely az értékesítőkkal való személyes találkozás keretében realizálódó kártyaigénylés után jut el a fogyasztóhoz, csak az igénylés során átadott információk figyelembevételével együtt értékelhető.

- Az igénylés során szóbeli tájékoztatásra kerül sor, valamint több dokumentumot is aláír a fogyasztó, elismerve ezzel, hogy azok tartalmát ismeri. Mivel e folyamat során teljes és pontos információt kapott a díjról (ennek ellenkezőjét a jelentés sem állítja), minden ezt követő kommunikáció, pl. a Kisokos vagy a DM levél már nem torzíthatta a tranzakciós döntést.
- A kártyaaktiválás ismét fordulópontra - ekkor szintén lehetősége van a fogyasztónak a pontos díjinformációhoz való hozzájutásra, ezért minden, ami ezután történik, már nehezen tekinthető megtévesztőnek (pl. DM levél, hitelkártya számlakivonat).
- A fogyasztót az aktiválásig semmilyen költség nem terheli, tehát eddig a pontig „ki tud szállni” konkrét pénzügyi veszteség nélkül.
- A tranzakciós döntés másik fontos eleme a vásárlókártyával elérhető előnyök számbavétele. A törvény ugyanis nem tekinti önmagában a téves vagy hiányos információt jogsértőnek, ahhoz az is kell, hogy elmondhassuk, a valós és teljes információ ismeretében a fogyasztó az adott döntését nem hozta volna meg. Ha viszont a kártya előnyei számszerűen még az 5.100 forintos díj megfizetése esetén is többségben vannak, akkor az ésszerűen eljáró fogyasztó a díj ismeretében is a kártya mellett döntött volna.
- A kérdéses kereskedelmi kommunikáció főüzenete nem a Tesco Vásárlókártya éves kártyadíjának mértéke volt, hanem az ezzel a hitelkártyával megszerezhető Clubcard pontok száma, továbbá az egyéb használati kedvezmények. Ezek a főüzenetek a képi és szöveges megjelenítésben is uralkodók voltak, míg a hitelkártya éves díjával kapcsolatos információk kizárólag a részletes ismertetést tartalmazó, a feltételrendszert leíró, jogi jellegű szövegben voltak megtalálhatók. A megszerezhető Clubcard pontok értéke 10.000, illetve 5.000 Ft, melyet vásárlási utalvány formájában megkap a fogyasztó, így ez egy olyan jelentős, számszerűsíthető előny, mely a Tesco Vásárlókártya reklámozásában méltán szerepelt főüzenetként, és amely a fogyasztók tranzakciós döntését mindenképpen érdemben befolyásolhatta. A fogyasztó összességében jóval több előnyt realizált a kártyával 5.100 forintnál, így döntése a kártyadíjjal kapcsolatos információközlés más milyensége esetén sem lett volna más.

117. Ezekből a tényekből következően az írásos kereskedelmi kommunikáció a termék vonzerejeként, a fogyasztók figyelemfelhívásának eszközeként nem emelte ki a hitelkártya éves díját, hanem csak az egyéb kedvezményeket. A Clubcard rendszer a Tesco vásárlóközönsége részére ismert és sokak által ki is aknázott előnyöket kínál. Ha a fogyasztók figyelmét ezek az előnyök felkeltették, a továbbiakban a közvetítők részletes, írásbeli és szóbeli tájékoztatást adtak a hitelkártya termékről, melynek során - az ágazati szabályozás előírásaira tekintettel - a termék díjával kapcsolatos feltételek kiemelt szerepet kaptak. Így összességében a fogyasztók az ügyleti döntési folyamatában kellő időben és megfelelő módon tájékoztatást kaptak a hitelkártya éves díjáról, a nulla forintos díj feltételeiről.

118. Az eljárás alá vontak az Fttv. 7. §-a alapján történő értékelés körében előadták, hogy a vizsgálati jelentésben alkalmazott megközelítés álláspontjuk szerint vitatható, mert valójában ugyanazt a magatartást értékeli kétszeresen. Másrészt felrója a jelentés azt is, hogy a két kártyatípus megkülönböztetése sehol nem jelent meg a kommunikációban. Azonban azt nem mutatják be, hogy ez miért jogsértő, és hogyan torzította a fogyasztók tranzakciós döntését.

119. Az eljárás alá vontak kifogásolták azt is, hogy a vizsgálati jelentés nem foglalkozik annak a ténynek a jelentőségével, hogy első tranzakciós kártya esetében az első éves díj szükségképpen 0 Ft, ugyanis ebben az esetben azt kell vizsgálni, hogy a második év megkezdése előtt a fogyasztó

megkapta-e a teljes tájékoztatást a díjról, ugyanis az ő tranzakciós döntése az első év vonatkozásában nem torzulhatott (a nullás díjjal kapcsolatos várakozása teljesült), ezért az ő szempontjából a második évvel kapcsolatos, a kártya megtartására vonatkozó döntés a releváns, amelynek vonatkozásában a torzulást vizsgálni kell. Ha a második év kezdete előtt megkapta az információt, és ennek hatására költségmentesen meg tudta szüntetni a kártyát, akkor a tranzakciós döntése (a folytatásról) nem torzulhatott. E tekintetben az aktiválás során kapott/felajánlott telefonos tájékoztatás meghatározó jelentőségű. Ezt a mozzanatot az eljárás alá vontak szerint az első tranzakciós kártya esetében kellő súllyal kellene értékelni a tranzakciós döntés torzulásának vizsgálatakor.

120. Az eljárás alá vontak megjegyezték továbbá, hogy az éves díjterhelések számának bemutatásakor a jelentés nincs figyelemmel arra a körülményre, hogy az évek múltával egyre inkább tudatosan vállalja a díjat a fogyasztó, tehát pl. akinek már harmadik éve számítják fel azt, és mégsem szünteti meg a kártyát, az valószínűleg tudatosan választ, nincs megtévesztve.
121. A vállalkozások kifogásolták továbbá, hogy több eszköz esetében a jelentés nem értékeli azt a tényt, hogy azok fő funkciója nem a jogsértőnek tekintett tartalom eljuttatása a fogyasztókhöz: pl. a Kisokos alapvetően segítséget nyújt a fogyasztók számára, könnyíti a tájékozódást. Más eszközök pedig egyáltalán nem a termék reklámozását, eladásösztönzését szolgálták (pl. hirdetmény).

#### **Az eljárás alá vontak kötelezettségvállalása**

122. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták, hogy a vizsgálati jelentés sem ingatta meg azt az álláspontot, hogy nem követtek el jogsértést a Tesco Vásárlókártya kereskedelmi kommunikációja során. Mindazonáltal az ügy mielőbbi, lehető legkevesebb költséggel való lezárása érdekében kifejezték határozott készségünket arra, hogy az ügy kötelezettségvállalással gyorsan befejezhető legyen. Ennek érdekében ismertették azokat a vállalatokat, amelyek teljesítésére készek, ha az eljáró versenytanács azt elfogadja.
123. A vállalatok tervezetének kialakítása során az eljárás alá vontak figyelemmel voltak a vizsgálati jelentésben azonosított problémákra, továbbá szem előtt tartották a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 6/2014. számú közleményét a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról (a továbbiakban: Közlemény). Álláspontjuk szerint a vállalataik alkalmasak a vizsgálati jelentésben azonosított problémák kezelésére, és megfelelnek a törvény rendelkezéseinek, továbbá nyitottak bármilyen formában való további egyeztetésre, ha az eljáró versenytanács a vállalatok módosítását, pontosítását, kiegészítését tartaná indokoltnak.
124. A kötelezettségvállalás alapvetően a kereskedelmi kommunikáció módosításából, edukációs kampányból és ezek igazolásából állt.
125. Az eljárás alá vontak szerint a felajánlott kötelezettségvállalás az esetleges aggályok eloszlatására alkalmas, és a közérdeket megfelelően szolgálja. E körben kiemelték a tervezett edukáció egyedi, hiánypótló jellegét. E kampány révén érdemben enyhülhet az észlelt probléma megismétlődésének kockázata, továbbá a kampány a tartalmánál fogva túl is mutat a jelen ügyön, ami a fogyasztók számára szintén előnyös.
126. Az eljárás alá vontak kiemelték, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozatukat a versenytanácsi szakban, de még az előzetes álláspont kézhezvétele előtt nyújtották be, ezzel is elősegítve azt, hogy az ügy illetően módon való lezárása adminisztratív kapacitásokat szabadíthasson fel.
127. Az eljárás alá vontak kiemelték továbbá, hogy a jelen ügyben felvetődő kérdések speciálisak, így iránymutatást a Gazdasági Versenyhivatal korábbi gyakorlata nem nyújthatott,

kikristályosodott gyakorlat eddig nem volt. Az érintett fogyasztói kör nem sérülékeny, az Fttv. melléklete nem érintett, a magatartás jelentős hátrányt nem okozott. Az érintett kérdésben más jogszabály nem nyújtott eligazítást, illetve a pénzügyi szektorális szabályokat maradéktalanul betartották, a vizsgálati jelentésben támasztott elvárások azokon túlmutatnak.

128. Az eljárás alá vontak az eljáró versenytanács Vj/121-129/2015. és Vj/121-130/2015. számú előzetes álláspontjaira is közösen tettek észrevételt a Vj/121-136/2015. számú iratban, ahol a magatartással kapcsolatos megjegyzéseken, előadásokon túl – az eljáró versenytanács észrevételeire, felvetéseire reagálva – a kötelezettségvállalásuk tartalmát is kiegészítették.
129. A versenyfelügyeleti eljárásban 2017. május 10-én került sor a tárgyalás tartására,<sup>73</sup> ahol az eljáró versenytanács további kérdéseket, megjegyzéseket fogalmazott meg az eljárás alá vont felé a kötelezettségvállalásuk kapcsán. Az eljárás alá vontak továbbra is hangsúlyozták, hogy a jogsértés nem ismerik el, a kötelezettségvállalás célja az együttműködés.
130. Az eljárás alá vontak 2017. május 25-én kelt Vj/121-139/2015. számú közös beadványukban a jelen határozat rendelkező része szerinti tartalmú kötelezettségvállalást tették.
131. Az eljárás alá vontak a kötelezettségvállalásaik minden módozatában úgy nyilatkoztak, hogy annak elfogadása esetén a vállalásnak a hatósági döntés részévé tett szövege tekintetében az üzleti titokként való kezeléssel lemondanak, a nyilvánosságra hozatalhoz hozzájárulnak.
132. A kötelezettségvállalás egyes elemei, részletei kapcsán az eljárás alá vontak a rendelkező rész szerintieken túl a következőket vállalták, illetve nyilatkozták (a Vj/121-139/2015. számú iratban):
- A vállalás I.1. és I.2. pontjai tekintetében: a kommunikációt a Budapest Bank alakítja ki, a kommunikációt a kommunikációs felülettől függően a Budapest Bank vagy a Tesco teszi közzé, illetve a módosítások tartalmát a Budapest Bank határozza meg, míg az eladáshelyi alkalmazást a Tesco végzi.
  - A vállalás III.1. pontja szerinti kompenzációval érintett fogyasztók száma 27.182. A részükre megtérítésre kerül a levont éves díjnak azon része, mely eddig nem került visszafizetésre. Az érintett 27.182 ügyfélnek összesen 40.138.178 Ft kerül így megtérítésre.
  - A vállalás III.1. pontja szerinti kompenzációval érintett fogyasztókat a Budapest Bank a rendszereiben nyilvántartott lakcímre megküldött levélben értesíti arról, hogy a Gazdasági Versenyhivatal jelen ügyben versenyfelügyeleti eljárást folytatott, mely a Budapest Bank és a Tesco kötelezettségvállalásával zárult, melynek eredményeképpen a címzett további megtérítést kap a levont éves díjból a korábban már jóváírt díjrészen felül. Az értesítésben a címzett tájékoztatást kap arról is, hogy a jelen ügyvel kapcsolatos dokumentumok a Gazdasági Versenyhivatal honlapján hol érhetőek el, és milyen ügyszámon. Az értesítéssel egyidejűleg az ügyfeleknek járó összeg jóváírásra kerül Tesco Clubcard pont formájában, ha az ügyfélnek van Clubcard száma, ennek hiányában fizetési számlán való jóváírás formájában kerül sor a kompenzációra, ha az ügyfél rendelkezik ilyen számlával a Budapest Banknál. Egyéb esetekben az értesítéssel együtt Tesco vásárlási utalvány formájában kerül kiküldésre a megtérítendő összeg. Azokat az ügyfeleket, akiknek a lakcíme időközben megváltozott, ezért az értesítést és utalványt tartalmazó ajánlott küldemény visszaérkezik a feladóhoz, a Budapest Bank a számára elérhető telefonszámon megkísérli elérni az új cím beszerzése céljából. Az új címre ismételtelen kiküldésre kerül a fenti értesítés és utalvány. Ha az ügyfél nem érhető el, a megtérítésre akkor kerül sor, ha az ügyfél a Budapest Bankhoz e célból kérelmet nyújt be.
  - A vállalás III.3. pontja szerinti kompenzációval érintett fogyasztók száma 17.706. Részükre megtérítésre kerül a betérhelt 5.100 Ft éves díj. Az érintett 17.706 ügyfélnek összesen

<sup>73</sup> VJ/121-138/2015. számú jegyzőkönyv

90.284.841 Ft kerül így visszatérítésre. A jelenlegi ügyfeleknek visszatérítendő kompenzációs összeg a határozat időpontjától függő, a vállalás III.4. pontja szerinti kiegészítő kompenzációra figyelemmel kisebb mértékben változhat.

- Az eljárás alá vontak a kötelezettségvállalás teljesítéséről szóló beszámolóban tájékoztatást adnak az írásban, illetve telefonon értesített ügyfelek számáról és nevérol, az értesítés tartalmáról, valamint az egyes ügyfelek részére nyújtott kompenzáció formájáról és összegéről. Az eljárás alá vontak a beszámoló adatainak igazolására benyújtják a következő dokumentumokat: az értesítő levél mintája, a Tesco nyilatkozata a jóváírt Clubcard pontok összegéről és az érintett ügyfelek számáról, a Budapest Bank nyilatkozata a visszatérített éves díjak összegéről és az érintett ügyfelek számáról, igazolás az ajánlott küldemények feladásáról és darabszámáról.

133. Az eljárás alá vontak előadták továbbá, hogy a vállalás III.3. pontja szerinti kompenzáció esetében abból indultak ki, hogy vannak olyan fogyasztók, akik eddig csak egyszer fizettek éves díjat, viszont az ezt követő év még nem telt el a vonatkozásukban az első díjterhelés óta. Ezeknél a fogyasztóknál attól függetlenül megtérítik az egyszeri alkalommal levont díjat, hogy miként alakul a jövőbeni magatartásuk (lehet, hogy a következő alkalommal díjat már nem fognak fizetni, pl. ha a kártyájukat időközben megszüntetik vagy teljesítik a 0 forintos díj feltételeit). A vállalás III.4. pontja szerinti kiegészítő kompenzációs szabályra azért van szükség az eljárás alá vontak előadása szerint, mert nem ismeretes az eljáró versenytanács döntésének időpontja és ezzel a rugalmas időmeghatározással további fogyasztókat vont be a kompenzációba, viszont az érintettek számát előre nem lehet megállapítani.

#### **Az eljárás alá vontak észrevételei az előzetes álláspontra**

134. Az eljárás alá vontak a Vj/121-136/2015. számú iratban adták elő az előzetes állásponttal kapcsolatos álláspontjukat, észrevételeiket.

135. A Budapest Bank úgy nyilatkozott, hogy a THM-re vonatkozó szabályozást betartotta, de az ügynek egyébként sem tárgya ennek megítélése. Szintén nem kapcsolódnak a versenyfelügyeleti eljárás tárgyához a hitelkeret nagyságának jelentőségét, az eladósodás kockázatát taglaló eljáró versenytanácsai megjegyzések. Az ágazati szabályozás szigorú hitelezhetőségi limiteket állapít meg, melyeket maradéktalanul betartott a bank.

136. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács fő kifogása a tárgybeli kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatosan az, hogy a kategorikusnak tűnő állítást (éves kártyadíj 0 forint) a következő mondat korrigálja, feltételekhez köti. Álláspontja szerint azonban ez a kifogás nincs összhangban a Gazdasági Versenyhivatal kialakult gyakorlatával, mely a reklámok jelentését nem szó szerint, betű szerint értékeli, hanem összhatásában, leszűrve az átlagfogyasztó számára megjelenő üzenetet. Ennek a megközelítésnek nem felel meg az, ha a kommunikáció egyes mondatait egymástól elválasztva, elszigetelten értékeljük, és pusztán a központosítás technikájából, azaz egy nyelvi, stilisztikai eszközből próbáljuk meg levezetni a megtévesztődés lehetőségét. Ez a megközelítés az átlagfogyasztó magatartását sem tükrözi.

137. A Bank álláspontja szerint lehet, hogy egy olyan reklámban, ahol az első helyen, hangsúlyosan kiemelt üzenet a díjmentesség, az átlagfogyasztó az első mondatvégi pont után nem olvas tovább, de nem ésszerű azt feltételezni, hogy homogén megjelenésű, kétoldalmi szöveg elolvasása után éppen a 0 forintos mondat végére kített pontnál áll meg a fogyasztó az olvasásban.

138. Azt is lényegesnek tartja a bank, hogy az információk sorrendjét - vagyis azt, hogy a 0 forintos állítás szerepel előbb, és csak ezt követik a feltételek - visszaigazolni látszanak a fogyasztói szokások: ha a kártya darabszámot és az éves díjterhelések számát összevetjük, akkor látható, hogy az utóbbi kisebbségben van. Tehát a valóságos gyakoriság alapján inkább a 0 forint volt a



főszabály, és nem az 5.100 forint, ezért ésszerű lehetett azt előre tenni. A 0 forint főszabályként szerepeltetése továbbá azért is indokolt volt, mert teljesen ésszerű azt feltételezni, hogy az a fogyasztó, aki hitelkártyát igényel, azt használni is kívánja, vagyis a hitelt igénybe is veszi. A 0 forintos díj pedig ehhez a vélelmezett használathoz kapcsolódik. Nem életszerű olyan fogyasztót feltételezni, aki hitelkártyát igényel akkor, ha nincs szándékában a hitelt felhasználni.

139. A fogyasztó ügyleti döntése körében a Budapest Bank úgy nyilatkozott, hogy az előzetes álláspontbeli megállapításokból két fontos következtetés is adódik. Egyrészt nélkülözhetetlen a szerződéskötést megelőző, a vásárlókártya igénylése során adott szóbeli tájékoztatás figyelembe vétele a kereskedelmi gyakorlat minősítéséhez. A vásárlókártya ugyanis csak az értékesítővel történő személyes kapcsolatfelvétel útján igényelhető, így ezen a szóbeli kommunikációs fázison szükségképpen keresztül kell esnie a fogyasztónak. A kártyaigényléssel kapcsolatos ügyleti döntés torzítása nem ítélné meg e mozzanat figyelembe vétele nélkül. Az előzetes álláspont csak feltételezéseket tartalmaz erről a szóbeli kommunikációról, kijelentve, hogy valószínűleg itt is az előnyökön volt a hangsúly. Az életszerű feltételezés ezzel szemben az, hogy az átlagfogyasztó jellemzően magától is előtérbe helyezi a költségekre vonatkozó kérdést. A bank szerint teljesen életszerűtlen az, hogy ennek a kérdésnek a tisztázása elsikkadjon a szóbeli kommunikáció során. A racionális vélelmek szintjén kizárható tehát, hogy az igénylés során ne kapjon kellő hangsúlyt az éves kártyadíj kérdése. Konkrét, ezzel ellentétes bizonyítékokat pedig nem tárt fel az eljárás.
140. A kártyaigénylés elsődleges ügyleti döntéssé minősítésének másik fontos következménye az, hogy a kártyaigénylés után alkalmazott kommunikációs eszközök értelemszerűen nem torzíthaták ezt az ügyleti döntést. Az előzetes álláspont nem ad számot arról, hogy ezek a kommunikációs eszközök az ügyleti döntési folyamat melyik konkrét lépését, mozzanatát befolyásolhatták. Hasonló mondható a hirdeteményről is, melynek tranzakciós döntést kiváltó szerepe, hatása nem tisztázott.
141. Az ügyleti döntés torzításának megállapíthatósága körében a Budapest Bank azt hangsúlyozta, hogy a törvény nem tekinti önmagában a téves vagy hiányos információt jogsértőnek, a jogsértésnek az is feltétele, hogy elmondhassuk, a valós és teljes információ ismeretében a fogyasztó az adott döntését nem hozta volna meg. Ha viszont a kártya előnyei számszerűen még az 5.100 forintos díj megfizetése esetén is többségben vannak, akkor az ésszerűen eljáró fogyasztó a díj ismeretében is a kártya mellett döntött volna. A fogyasztó a kedvezmények révén olyan helyzetbe került, hogy számára az első éves díj felszámítása esetén is legalább nulla az egyenleg, így döntése a kártyadíjjal kapcsolatos információközlés más milyensége esetén sem lett volna más.
142. A Tesco a kártyadíjra vonatkozó közlés valós volta körében előadta, hogy az előzetes álláspont nem állapította meg, hogy a kártya éves díja semmilyen körülmények között nem volt 0 Ft. Az eljáró versenytanács sem vitatta, hogy a minden kommunikációs eszközön közvetlenül a 0 Ft éves kártyadíjra vonatkozó közlést követően feltüntetett feltételek fennállása esetén az éves kártyadíj valóban 0 Ft volt. Az előzetes álláspont is több helyen utalt rá, hogy az aktivált kártyák egy jelentős arányában az éves kártyadíj nem került betérítésre, azaz az éves kártyadíj 0 Ft volt. Így az sem állapítható meg, hogy a 0 Ft éves kártyadíj ne lenne a Tesco Vásárlókártya jellemző ára. Az eljáró versenytanács is elismerte, hogy a 0 Ft éves kártyadíj reálisan elérhető tétel volt a fogyasztó számára.
143. A Tesco továbbá vitatta az előzetes álláspont azon következtetését, hogy pusztán a banktechnikai kifejezések (elengedés/beterhelés) használatával a felek elismerték volna nyilatkozataikban, hogy a 0 Ft éves kártyadíj nem valós. Megjegyezte továbbá, hogy az előzetes álláspont tévesen állítja azt, hogy a kereskedelmi kommunikáció tartalma az volt, hogy nincs éves kártyadíj. A kereskedelmi kommunikáció tartalma egyértelműen az volt, hogy van kártyadíj, de annak mértéke 0 Ft bizonyos feltételek fennállása esetén. Mindezekre tekintettel álláspontja

szerint az eljáró versenytanács nem juthat arra a következtetésre, hogy a Tesco Vásárlókártya éves díjára vonatkozó közlés valótlán volt.

144. A Tesco hangsúlyozta továbbá, hogy az éves kártyadíj nem a főüzenete a kereskedelmi kommunikációnak. A Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata szerint a kereskedelmi kommunikáció ügyleti döntésre gyakorolt befolyását a kommunikáció összhatását szem előtt tartva lehet megállapítani. Az eljáró versenytanács sem vitatta, hogy a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hangsúlyos üzenete a kártya által nyújtott kedvezmények voltak és bár nem tárta fel a szóbeli tájékoztatások tartalmát, még ezek esetében is feltételezte az eljáró versenytanács, hogy a kedvezményekre fókuszált a tájékoztatás. Megjegyezte a Tesco, hogy a szóbeli tájékoztatás tartalmának feltárása nélkül a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció tartalma nem ítéhető meg helytállóan. Mindezekre tekintettel álláspontja szerint az eljáró versenytanács nem juthat arra a következtetésre, hogy a Tesco Vásárlókártyára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció főüzenete az éves kártyadíj volt.
145. A Tesco előadta továbbá, hogy az eljáró versenytanács álláspontja a 0 Ft éves kártyadíj feltételeit illetően nem következetes, nem tükrözi a tényeket és nincs összhangban a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatával. Álláspontja szerint az eljáró versenytanácsnak az információk kiegészítő jellegével kapcsolatos következtetése elfogadhatatlan, ezen értelmezés ugyanis ellehetetlenítené a vállalkozások számára a kereskedelmi kommunikációt. Egy ilyen értelmezés korlátozná a vállalkozásokat abban, hogy összetettebb feltételeket közölhessenek a fogyasztókkal, mivel ügyelniük kellene arra, hogy két egymást követő mondat jelentéstartalma jelentősen ne térjen el egymástól.
146. A Tesco szerint a kereskedelmi kommunikáció körülményei cáfolják, hogy a 0 Ft éves kártyadíj feltételeire vonatkozó kommunikáció csak kiegészítő jellegű. Az értékesítéskor használt kommunikációs eszközökön a 0 Ft kártyadíjra vonatkozó közlés és az ilyen kártyadíj feltételeire vonatkozó közlés formai szempontból nem különül el: ugyanolyan betűmérettel, ugyanolyan betűtípusban, ugyanabban a szövegegységben, egymást követő mondatokban szerepelnek. Nem tartja elfogadhatónak az eljáró versenytanács azon álláspontját sem, hogy tartalmi összetartozás nem állapítható meg a két közlés között, figyelembe véve, hogy mindkét közlés egyértelműen a kártyadíj mértékére vonatkozik.
147. A Tesco szerint a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata alapján egyértelmű mikor különböztethető meg főüzenet és kiegészítő információ. Az előzetes álláspontban is hivatkozott gyakorlat szerint akkor, ha a vállalkozás a közlések egyensúlyát megbontja észlelhetőség vagy olvashatóság szempontjából. Ez a jelen ügyben nem áll fenn, arra az előzetes álláspont sem hivatkozik. Az előzetes álláspontban hivatkozott C-611/14. sz. Canal Digital Danmark ügyben hozott ítélet is kifejezetten utal rá, hogy a megkülönböztetés akkor áll fenn, ha az egyik közlést különösen kiemelik a kereskedelmi gyakorlatban, a másikat pedig egyáltalán nem vagy csak kevésbé észrevehető módon tüntetik fel. Ez a jelen ügyben nem áll fenn, arra az előzetes álláspont sem hivatkozik. Az előzetes álláspontban nem hivatkozott gyakorlat szerint annak van jelentősége, hogy a főüzenet feltételeinek megjelenítése tükrözte-e a főüzenet és a feltételek egységét. A Tesco álláspontja szerint a Tesco Vásárlókártya éves kártyadíjára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelenítése - a fent leírtak szerint - tükrözte a főüzenet és a feltételek egységét. Mindezekre tekintettel a Tesco álláspontja szerint az eljáró versenytanács nem juthat arra a következtetésre, hogy a 0 Ft éves kártyadíj feltételeire vonatkozó kommunikáció csak kiegészítő információ volt.
148. A Tesco azt is kiemelte, hogy az eljáró versenytanács sem vitatta, hogy a fogyasztók a szerződéskötés előtt hozzájuthatnak a szükséges információkhoz. Feltéve, de nem megengedve, hogy a 0 Ft éves kártyadíj a kereskedelmi kommunikáció főüzenete és a 0 Ft éves kártyadíj feltételeire vonatkozó közlés csak kiegészítő jellegű, az eljáró versenytanács azon következtetését,

hogy a jogsértés megállapíthatóságát a kiegészítő információ nem befolyásolja, nem tartja a Tesco elfogadhatónak. Ez a következtetés nem felel meg az előzetes álláspontban hivatkozott C- 611/14. sz. Canal Digital Danmark ügyben hozott ítéletnek sem, mely kifejezetten megköveteli a kiegészítő tájékoztatás figyelembe vételét a vásárlásra felhívás értelmezése és megtévesztő jellegének értékelése során. A következtetés a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlatával sincs összhangban. E gyakorlat szerint ugyanis ha a fogyasztó a döntési folyamat azonos szakaszában valótlan információ korrigálására alkalmas további információ birtokába jut, az alkalmas a kereskedelmi kommunikáció valótlan információ közlése miatti jogsértő jellegének a megszüntetésére. Jelen esetben a fogyasztó az ügyleti döntéshozatal folyamatának minden lépésében megkapta a teljes információt a kártyadíjjal kapcsolatban (kártyadíj 0 Ft és annak feltételei). Megjegyezte továbbá, hogy a kiegészítő információ egy szövegegységben szerepelt a főüzenettel és a fogyasztónak semmilyen aktív lépésre vagy keresésre nem volt szüksége a teljes információ megismeréséhez.

149. A Tesco álláspontja szerint az eljáró versenytanácsnak vizsgálnia kellett volna, hogy a kereskedelmi kommunikáció - azon túl, hogy valótlan közlést tartalmaz – alkalmas-e olyan ügyleti döntés meghozatalára készíteni, melyet a fogyasztó egyébként nem hozott volna meg. Az előzetes álláspont nem támasztja alá, hogy a fogyasztók az 5.100 Ft éves kártyadíj miatt - a Tesco Vásárlókártya által kínált előnyök ellenére - nem igényelték volna a kártyát.
150. Álláspontja szerint továbbá az előzetes álláspont azon megállapítása, hogy a kártyadíj önmagában képes az ügyleti döntés befolyásolására, ellentétben áll az ügy összes körülményével (különösen a kereskedelmi kommunikáció valódi főüzenetével és fogyasztók motivációjával). A Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata alapján a fogyasztók orientálódása során nemcsak adott áru tényleges fogyasztói ára, hanem a számukra biztosított megtakarítás mértéke - azaz valamely árkedvezmény feltüntetése - is jelentős befolyásoló tényező lehet. Jelen esetben a Tesco Vásárlókártya kínált olyan előnyöket a fogyasztók számára, amelyek ellensúlyozták a kártyadíj mértékét és ezáltal a kártyadíjon túl befolyásolták az ügyleti döntést.
151. A Tesco kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács figyelmen kívül hagyta a vásárlókártya pénzügyi termék jellegét, melynél fogva annak díjazása összetettebb, az ilyen összetett árazás megjelenítésére azonban korlátozott lehetőségei vannak a pénzügyi intézményeknek. Különösen arra tekintettel, hogy a pénzügyi intézmény a megfogalmazás tekintetében kötve van a hirdetményéhez, ha attól eltérően (leegyszerűsítve) fogalmazna kereskedelmi kommunikációjában, akkor feltételezhetően jogszabályt sértene. Álláspontja szerint a fogyasztónak volt lehetősége áttanulmányozni az értékesítéskor használt kommunikációs eszközöket, különösen abban az esetben, ha a kártya aktiválását tekintjük az ügyleti döntés időpontjának.
152. A Tesco hangsúlyozta, hogy az előzetes álláspont a Tesco szerepét az állítólagos jogsértésben nem megfelelően értékelte. A Tesco a kereskedelmi kommunikáció tartalmi kialakításában nem vett részt, a formai kialakításába beleszólhatott, de a döntés joga a Budapest Banké volt és szerepet csak a közzétételben játszott. A Tesco a Budapest Bank függő ügynökeként járt el a Tesco Vásárlókártya tekintetében, erre tekintettel a kártyára vonatkozó kereskedelmi kommunikáció tartalmába nem volt beleszólási lehetősége. Álláspontja szerint a Tesco esetlegesen megállapítandó felelősségének (annak mértékének) ezt a körülményt tükröznie kell, különösen arra tekintettel, hogy az eljáró versenytanács nem a kereskedelmi kommunikáció formai kialakítását kifogásolja, hanem annak megfogalmazását, továbbá az eljáró versenytanácsnak arra is tekintettel kell lennie, hogy a kártyadíj tekintetében történő állítólagos megtévesztés nem állt a Tesco érdekében.

## VI.

## Jogszabályi háttér

153. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
154. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy 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.
155. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
156. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy 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 értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. Az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdése alapján a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.
157. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
158. A Tpv. 75. § (1) bekezdése értelmében a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalás teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.
159. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja értelmében a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.

## VII.

### **Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának értékelése**

#### **Az eljáró versenytanács megjegyzései a vizsgált magatartás kapcsán**

160. Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárás iratainak, és különösen a vizsgálati jelentésre tett észrevételeknek, azon belül pedig az eljárás alá vontak által benyújtott (a vizsgálati jelentésben felvázolt problémákra reflektáló, részletesebb kidolgozott és érdemi költségvetést is tartalmazó, az előzetes álláspont kiadását megelőző, majd a tárgyaláson is folytatott egyeztetéseknek megfelelően kiegészített, pontosított) kötelezettségvállalásoknak a tanulmányozását, értékelését követően arra a megállapításra jutott, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban – a vizsgált magatartás jellegére, súlyára, az ügyben felmerült enyhítő körülményekre, illetve a lehetséges korrekcióra tekintettel – elfogadható kötelezettségvállalás.
161. Az eljáró versenytanács azonban – anélkül, hogy a vizsgált magatartás jogszerűsége tekintetében állást foglalna – azt is szükségesnek tartja röviden felvázolni, hogy az eljárás alá vontak által felhozott érvek, észrevételek ellenére (vagy mellett) mégis mely körülmények tették indokolttá a magatartás versenyfelügyeleti vizsgálatát és miért nem volt megszüntethető a jelen versenyfelügyeleti eljárás vagy megállapítható a jogsértés hiánya.
162. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya csak a Tesco Vásárlókártya, azonban a bank más hitelkártya termékei<sup>74</sup> esetében is hasonló lehet a költségkonstrukció és a kereskedelmi gyakorlat, illetve a THM kommunikáció és az aktiválással kapcsolatos tájékoztatás sem került vizsgálatra.
163. Az eljáró versenytanács nem vitatta, hogy gyakoribb az az eset, amikor a kártya díjat nem terhelik az ügyfél számlájára, mint amikor arra sor kerül, ez azonban csak azt jelzi, hogy egy reálisan elérhető tételről (akár 0 Ft-os kártyadíjról) és nem egy kategorikusan, bármikor elérhető előnyről van szó.
164. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztók a hitelkártyára vonatkozó szerződéskötés előtt hozzájuthatnak a szükséges információkhoz és azt sem vitatja, hogy a termékkel kapcsolatos figyelmet az eljárás alá vontak elsősorban a Tesco Vásárlókártyához kapcsolódó hűségprogram (kedvezmény rendszer) nyújtotta előnyökkel érik el. Ezen körülmények azonban nem a jogsértés megállapíthatóságát, hanem a jogsértés súlyát befolyásolhatják. Ebben a körben szükségesnek tartja az eljáró versenytanács megjegyezni, hogy a Tesco Clubcard (hűségkártyás) rendszere hitelkártya nélkül is biztosít különböző kedvezményeket, illetve pontgyűjtést, továbbá a Tesco egyébként is rendszeresen alkalmaz különböző ár- és egyéb (promóciós) kedvezményeket (pl.: <http://tesco.hu/akciok/akcios-termekek/lancreakcio/>).
165. Szintén ebben a körben szükséges megjegyezni, hogy az a körülmény, hogy a kereskedelmi gyakorlat elsősorban a termék előnyeire, az elérhető kedvezményekre fókuszál (hiszen a fogyasztók figyelmét is feltehetően ezekkel a jellemzőkkel lehet felhívni) felveti azt az általános kérdést, hogy a kártya ellenértékéről (pl. a használat költségeiről, a kamatokról, a THM-ről) adott tájékoztatás mennyire van egyensúlyban az előnyökről adott tájékoztatással. A jelen ügyben a vizsgálat tárgya egy olyan állítás volt, amely az ellenértékek körében felmerülő egyik jellemzőről (az éves kártyadíjról), annak kedvező értékéről (0 Ft) szól.
166. Ez az állítás egyrészt kiegészítő információnak minősülhet a termékkel elérhető kedvezményekhez, előnyökhöz képest (több tájékoztatási eszközön kisebb betűmérettel, lábjegyzetben található), másrészt mivel maga is egy előnyt jelent, így hozzá is kapcsolódhatnak további üzenetelemek, kiegészítő (jellegű) információk.
167. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát csak az utóbbi viszony képezte. Tekintettel arra, hogy az érintett termék egy hiteltermék, annak is relevanciája van ugyanis, hogy a kártyának egyébként a kedvezmények ellenében milyen költségei vannak: a kamatok és a díjak kétségtelenül a

<sup>74</sup> Lásd pl.: <https://www.budapestbank.hu/szolgaltatas/lakossag/hitelkartya-go.php>

kedvezmények ellenértékét jelentik és kétségtelenül alkalmasak arra, hogy az üzleti döntésre hatással legyenek (különösen az, ha az állítás különösen kedvező 0 Ft-os díjat ígért).

168. Az eljáró versenytanács szükségesnek tartja továbbá megjegyezni, hogy míg a kedvezmények (hosszabb és röviden távon való) elérhetősége lehetőség, fogyasztói aktivitást (Tesco áruházakban való meghatározott vásárlást) is kíván, a költségek viszont mindenképpen fennállnak bizonyos körülmények esetén, azaz ha a fogyasztó nem használja ki legalább 70%-ban a hitelkeretét. Nem vitatja tehát az eljáró versenytanács, hogy a kedvezmények a díj mértékét felülmúlhatják (bár erre vonatkozóan nem áll rendelkezésre információ, illetve az eljárás alá vontak is pusztán csak valószínűsítették, hogy a kedvezmények a lehetséges díjakat rövidtávon felülmúlják, miközben általánosságban a kedvezmények egyébként sem pusztán a díjakhoz, hanem a kamatokhoz és egyéb költségekhez képest értékelendők), azonban a magatartás Fttv. rendelkezései alapján történő megítélése kapcsán a kérdés nem ez, hanem az, hogy amikor a fogyasztói figyelmet bármely tájékoztatás felkelti a termék iránt, akkor a kedvezmények ellenében költség- vagy kiadásmentességgel (figyelemmel az akár 45 napos kamatmentesség lehetőségére is) vagy költségekkel számol.
169. Az eljárásnak az volt a tárgya, hogy a döntési helyzetben, folyamatban (ideértve a figyelemfelkeltés első momentumát is) mit gondolhatott, mit tudhatott a fogyasztó a kártya költségein belül az éves kártyadíjról - annak érdekében hogy akár más hitelkártyákhoz, akár a hitel nélküli fogyasztási helyzethez képest lássa a Tesco Vásárlókártya előnyeit/hátrányait (költségeit).
170. Egyebekben pedig szintén a kedvezmények „ellenértéke” körében szükséges megemlíteni, hogy a kedvezmények ellenében a fogyasztó nem pusztán kártyadíjat és kamatot fizet(het), hanem a Tesco áruházakban fog vásárolni, illetve a Budapest Bank hiteltermékét használja – ami kétségtelenül mindkét eljárás alá vont gazdasági érdeke.
171. Ahhoz, hogy a fogyasztó megfelelően tudja a vásárlókártya jellemzőit, előnyeit értékelni, azért is látnia kell a lehetséges költségeket, ezen belül is a várható kártyadíjat, mert ezen a ponton a mérlegelés összetetté válik a következő jellemzőkre, körülményekre tekintettel:
- a hitelkeret összege körében a várható kihasználtság is megfontolandó, ugyanis ha a fogyasztó nem használja ki, akkor magasabb költséget (ekként THM-et) realizált a tényleges fogyasztói szokásai alapján,
  - a kamatmentes periódus miatt a fogyasztó is abban érdekelt, hogy csak annyira használja ki a keretét egy elszámolási egységen belül, amennyiben azt biztosan vissza is tudja fizetni.
172. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy egy állítás, egy kereskedelmi gyakorlat vagy annak egy része jogsértő voltának megítélése körében értelemszerűen többféle tény és körülményt szükséges figyelembe venni, ide értve a kiegészítő információkat is. A főüzenet, az ígéret és a kiegészítő információk tartalmi és formai viszonyának alapvető jelentősége van a magatartás megítélése kapcsán. A tartalmi viszony abban a tekintetben is releváns, hogy a vizsgált magatartás, a kiegészítő információ valamilyen módon kifogásolható megjelenítése elhallgatásnak (azon belül esetleg vásárlási felhívásnak) vagy az Fttv. 6. §-a szerinti megtévesztésnek minősülhet: utóbbi esetben ugyanis a tartalomra tekintettel a főüzenetet, az ígéretet a kiegészítő információ nem pusztán cizellálja, pontosítja vagy kiegészít, hanem jelentősen befolyásolja, korlátozza vagy éppen érdemben módosítja. Az Fttv. 6. §-a szerinti értékelés esetében továbbá az alkalmazott eszközök formai korlátainak nincs relevanciája.
173. A jelen ügyben alapvetően megállapítható volt, hogy a legtöbb eszközön formailag volt kapcsolat az ígéret és a kiegészítő információk között, azonban ha elfogadnánk azt az álláspontot, hogy a kiegészítő információ a kereskedelmi gyakorlattal, a vizsgált állítással akár ellentétes vagy attól érdemben eltérő is lehet (azaz hiányozhat a tartalmi egység), akkor a fogyasztók objektív

tájékoztatása körében gyakorlatilag bármit, bármilyen ígéretet meg lehetne fogalmazni a fogyasztók számára, majd azt korrigálni a későbbiekben, akár egy mondattal később. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ezért fogyasztói szempontból, funkcióját tekintve nem tekinthető kiegészítő jellegűnek az az információ, amely egy kategorikusnak tűnő ígéretet, állítást érdemben módosít.

174. Továbbá az ígéret, az alap-állítás és a kiegészítő jellegű információ tartalmi egysége ellen hathat, ha az utóbbi nagyon bonyolult (többszörösen összetett mondat, több termékre vonatkozó információval) az ígéret egyszerűségéhez képest. Ebben a körben azt is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a kártyadíj kapcsán megjelenített „0 Ft” (egyszerű jel) kifejezetten alkalmas, hogy ún. horgony hatással<sup>75</sup> járjon a fogyasztó számára, azaz a 0 Ft úgy rögzül a tájékoztatósi folyamatban, hogy annak értéke a fogyasztói észlelés szempontjából a későbbi esetleges kiegészítő információkra tekintettel sem változik, a fogyasztó a későbbiekben is ehhez az értékhez (azaz a kártyadíj hiányához) kötődik.

### **Hatály, hatáskör, illetékesség**

175. A vizsgált magatartás értékelésére az Fttv. rendelkezései voltak alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontak által alkalmazott tájékoztatások kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek, melyek az Fttv. 2. § a) pontja szerinti, természetes személy fogyasztóknak szólnak.

176. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

177. A jelen ügyben a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a kifogásolt marketingkommunikációval kapcsolatos anyagok az országosan elhelyezkedő Tesco áruházakban kerültek alkalmazásra, a termék országszerte igényelhető, továbbá a termék népszerűsítése során alkalmazott televíziós szpotok országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül jutottak el a fogyasztókhoz, így az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

### **Az érintett fogyasztók**

178. A vizsgált magatartással potenciálisan érintett fogyasztók mindazon 18 év feletti, munkaviszonnyal rendelkező, hitelképes természetes személyek, akik rendszeresen vásárolnak a Tesco áruházaiiban.

179. Tekintettel arra, hogy a célcsoport heterogén és olyan körülmény sem azonosítható, mely alapján az Fttv. 4. § (2) bekezdésének alkalmazása, illetve annak szükségessége felmerült volna, így az Fttv. 4. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a magatartás értékelése során az ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartását szükséges alapul venni [Fttv. 4. § (1) bekezdés] és a kötelezettségvállalás értékelésénél sem merül fel a célcsoport valamely jellemzője (sérülékenysége) a vállalás elfogadása ellen ható körülményként

### **A fogyasztó lehetséges ügyleti döntése és a torzítás lehetősége**

180. Az eljárás alá vontak ügyleti döntésekkel, illetve ezek torzíthatóságával kapcsolatos megjegyzéseire tekintettel az eljáró versenytanács lényegesnek tartotta, hogy a jelen határozatban is kiemelje azokat az általános mondásokat, amelyek az ügyleti döntés kapcsán relevánsak, irányadóak lehetnek.

<sup>75</sup><https://viviannvalery.wordpress.com/konyvajanlo/kahneman-eddigi-munkassaga/>,  
[http://gvh.hu/data/cms1027473/Dr.\\_Zavodnyik\\_Jozsef\\_Tisztességtelen\\_kereskedelmi\\_gyakorlatok.pdf](http://gvh.hu/data/cms1027473/Dr._Zavodnyik_Jozsef_Tisztességtelen_kereskedelmi_gyakorlatok.pdf)

181. 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. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára.
182. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,<sup>76</sup> melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.”
183. A fogyasztók felé irányuló reklámmal, illetve kereskedelmi gyakorlattal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről, a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.
184. A joggyakorlat értelmében nemcsak a legegyszerűbb döntési helyzetű termékek esetében valósulhat meg megtévesztés már a figyelem felkeltésekor, hanem bármely piacon, még olyan piacokon is, ahol összetett tájékoztatási folyamat előzi meg a szerződéskötést az ágazati szabályok alapján, továbbá a szerződéskötés nem azonosítható az ügyleti döntéssel.
185. Az eljáró versenytanács utal az Fttv. indoklásában azon megállapításokra, hogy az ügyleti döntés ... „fogalma is jóval tágabb e szókapcsolat köznapri értelménél, s - az irányelvi szabályozás szerint - szándékoltan eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseiként való értékelésétől. Az irányelv, s így a törvény alkalmazásában nem csupán a szerződéskötésig, arra vonatkozóan hozott fogyasztói döntés tekintendő „ügyleti döntés”-nek, hanem a fogyasztó valamennyi, az áruhoz kapcsolódó gazdasági döntése, így azok is, amelyek meghozatala jellemzően a szerződés létrejöttét követően történik (például az elállási jog gyakorlásáról, az áruval kapcsolatos igényérvényesítésről való döntés). Ennélfogva az áru használatát befolyásoló kereskedelmi gyakorlatok is a szabályozás hatálya alá tartoznak. Az „ügyleti döntés” ilyen tág értelmezése a jogalkalmazásban széleskörű mérlegelési lehetőséget biztosít, s mindenképpen eseti vizsgálatot tesz szükségessé. Valójában e tág fogalom-meghatározások biztosítják a generálklauzulák olyan rugalmasságát, amelyek a vállalkozások visszaélészerű gyakorlatával szemben feltétlen fellépési lehetőséget adnak a jövőben.”
186. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban is összetett, illetve több elemből áll a fogyasztó ügyleti döntése. Az elsődleges ügyleti döntés azonban alapvetően az, hogy a fogyasztó a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alapján vásárlókártyát igényel (annak aktiválása, illetve használata, továbbá a szerződés fenntartása vagy éppen felmondása további mozzanat abban a döntési folyamatban, amire hatással lehet a vizsgált kereskedelmi gyakorlat).
187. Az eljáró versenytanács szerint a termékek árával, ellenértékével (díjakkal), illetve azok kedvező voltával kapcsolatos tájékoztatás alkalmas az ügyleti döntés befolyásolására. Ugyan alapvetően a vásárlókártyához kapcsolódó pontgyűjtési és egyéb kedvezményekkel kapcsolatos információkra hívták fel a fogyasztók figyelmét az egyes tájékoztatások, azonban az így felkeltett érdeklődést tovább erősíthette (akár érdemben – végső soron – befolyásolhatta) a díjra vonatkozó kedvező tartalom, ami a vásárlókártya éves 0 Ft-os díját emelte ki.

<sup>76</sup> Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben



### **Az eljárás alá vontak felelősségének kérdése**

188. 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.
189. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen eljárás során vizsgált gyakorlattal kapcsolatban, ha a jogsértés megállapításra került volna
- a Tesco Vásárlókártya értékesítéséből származó díj- és kamatbevételre tekintettel megállapítható lenne a Budapest Bank felelőssége,
  - a Tesco Vásárlókártyával történő vásárlásokra, forgalomra és a Vásárlókártya értékesítéséből származó közvetítői jutalékokra tekintettel megállapítható lenne a Tesco felelőssége is.
190. A fentieken túl az is megállapítható, hogy az eljárás alá vontak – bár a Tesco az együttműködés ezen megítélését alapvetően vitatta – a kereskedelmi gyakorlat kialakításában és közzétételében együttműködtek.

### **Kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló körülmények**

191. A Közlemény iránymutatást ad az Fttv. alapján értékelt magatartásokkal kapcsolatos kötelezettségvállalások elfogadhatóságának megítélése tekintetében. Egy kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során az adott ügyben eljáró versenytanács – a Tpv. 75. §-ában foglalt azon általános kérdésen túl, hogy közérdek hatékony védelme biztosítható-e a kötelezés és a versenyfelügyeleti eljárás ekként történő lezárása révén – a Közleményben megjelenő, a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett és ellene szóló körülményeket összességében értékeli.
192. A kötelezettségvállalást elfogadó határozat funkciója az eljárás alá vont vállalkozások magatartásának a jogszabályokkal való teljes megfelelést biztosító korrekciója, azaz hogy
- a közérdek érvényesítése mellett
  - a versenytársak és más piaci szereplők magatartását is orientálja, miközben
  - a tényállás teljes, részletes tisztázásának és jogi értékelésének (esetleg újabb versenyfelügyeleti eljárások indítása, vizsgálati irányok meghatározása vagy kiterjesztések) elmaradása révén a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére álló erőforrások minél hatékonyabb kerüljenek felhasználásra és az eljárások is gyorsabban befejezhetőek legyenek.
193. Az eljáró versenytanács a vizsgált magatartás jellegére és a vállalatok tartalmára tekintettel arra a megállapításra jutott, hogy ugyan jelentősebb fogyasztói kört érintő kereskedelmi gyakorlatról van szó, de
- a benyújtott kötelezettségvállalás részletezett, illetve érdemi súlyt képviselő költségvetéssel bír,
  - a kötelezettségvállalás benyújtására a versenyfelügyeleti eljárás korai szakaszában, még az előzetes álláspont kézhezvétele előtt került sor,
  - az eljárás alá vontak együttműködési hajlandósága alapján az várható, hogy a kötelezettségvállalásnak eleget tesznek, illetve azt időben és hiteles módon, részletesen igazolják a Gazdasági Versenyhivatal felé,
  - a vizsgált magatartás értékelése annyiban részben újszerű, hogy a valótlan állításról közvetlenül (illetve azonos vagy hasonló méretben) kapcsolódik a – jogsértő jelleget nem megszüntető és értelmezési kérdéseket is felvető, de valós – kiegészítő információ,

- a vizsgált állítás nem a termékkel kapcsolatos kommunikációs főüzenet része, miközben önmagában az ellenérték, illetve a költségek, díjak főüzenettől eltérő súlyú kommunikálása is felvetheti a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kérdését,
- a kereskedelmi gyakorlat módosítása és a jelentős nagyságrendű kompenzáció iránymutató lehet más piaci szereplők számára, arra is figyelemmel, hogy a módosítás nem csak az adott termékre, hanem más hiteltermékekre is vonatkozik,
- a kártyadíjjal kapcsolatos kompenzációval és a figyelemfelkeltéssel együttesen elérhető fogyasztói előny jelentős lehet,
- a jelen ügyben vizsgált magatartás nem célzott sérülékeny fogyasztókat, illetve a felmerült lehetséges fogyasztói kárra a kompenzáció megfelelő válasznak tekinthető fogyasztóvédelmi szempontból,
- a benyújtott kötelezettségvállalás tartalma valóban a jelen ügyben előzetesen azonosított problémákra reflektál, így nem tekinthető öncélúnak vagy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyától függetlennek.

194. A Közlemény 15. pontja értelmében, ha az eljárásban érintett vállalkozások magatartása szorosan összefügg, s csak az egyikük nyújt be kötelezettségvállalást, az azt is eredményezheti, hogy a kötelezettségvállalás alkalmatlan lehet törvény szerinti céljának elérésére. A jelen ügyben viszont az egymástól független, nem versenytársi viszonyban lévő – a kereskedelmi gyakorlat kialakításában eltérő aktivitást mutató és eltérő érdekeltiséggel rendelkező – vállalkozások közösen nyújtották be a valóban összefüggő magatartásukkal kapcsolatos vállalásaikat, megkönnyítve a versenyfelügyeleti eljárás befejezését és jelezve, hogy nagyfokú együttműködésre készek a hatósággal is.

195. A Közlemény 32. pontja szerint a kötelezettségvállalás nem a fogyasztók polgári jogi sérelmeinek orvoslását szolgálja, így az érintett fogyasztók részére a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben a kötelezettségvállalási nyilatkozat benyújtását megelőzően nyújtott vagy a kötelezettségvállalási nyilatkozatban vállalt kompenzáció nem feltétlenül szükséges a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásához. A Versenytanács ugyanakkor a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként veszi figyelembe az ilyen kompenzációt, illetve annak vállalását, azzal, hogy az önmagában nem teszi szükségszerűen indokolttá a kötelezettségvállalás elfogadását. Az eljárás alá vont által vállalandó kompenzáció nem vehető figyelembe a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként, ha a fogyasztóknak felajánlandó kompenzáció ténylegesen nem alkalmas az egyéni érdeksérelmek orvoslására, illetőleg ha a felajánlandó kompenzáció a fogyasztók számára költséges és időigényes eljárások révén realizálódhat. A jelen esetben azonban megállapítható, hogy az eljárás alá vontak törekedtek a fogyasztók olyan módon történő elérésére és kompenzálására, amely nem jár a fogyasztók felé különösebb költségekkel, illetve illeszkedik a fogyasztók egyéni helyzetéhez.

196. A Versenytanács szintén az eljárás alá vont vállalkozás kötelezettségvállalási nyilatkozatának elfogadása mellett szóló körülmények között veszi figyelembe a Közlemény 34. pontja értelmében, ha a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásának eredményeként módosuló kereskedelmi gyakorlat túlmutat az adott ügyön, így különösen más, az eljárásban nem érintett termékek, szolgáltatások vonatkozásában is az eljárás alá vont vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának a fogyasztók szempontjából kedvezőnek minősülő módosulását eredményezheti. A jelen esetben további hitelkártyákat is érinthet a gyakorlat módosítása.

197. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben különösen lényegesnek találta azt a körülményt, hogy az eljárás alá vontak kompenzációs vállalása iránymutató lehet a többi piaci szereplő számára is, és nem csak a meglévő ügyfelekre vonatkozik, hanem azokra is, akik már szerződést bontottak.
198. A jelen esetben a fogyasztók – számlakivonattal, illetve levéllel történő – közvetlen megkeresése és a módosított tájékoztatás együttesen biztosítja azt, hogy a leendő és az eredeti kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók is megkapják az éves kártyadíj mértéke helyes értelmezéséhez és így az esetleges újabb fogyasztói döntéshez szükséges kiegészítő információkat.
199. A kötelezettségvállalás tartalma és a vállalás egyéb körülményei alapján a jelen ügyben tehát az alábbi körülmények szóltak a vállalás elfogadása mellett:
- az eljárás alá vontak vállalták, hogy nem emelik ki a jövőben sem főúzenetként a 0 Ft-os éves kártyadíjat (Közlemény 24. pontja),
  - az eljárás alá vontak a vállalások teljesítésének, egyes lépéseinek mechanizmusát is ismertették, így megállapítható, hogy a kötelezettségek ellenőrizhetőek lesznek (Közlemény 27. pontja),
  - jelentős mértékű kompenzáció, amely azonban nem jár nagyobb fogyasztói erőfeszítésekkel (Közlemény 32. pontja),
  - a kötelezettségvállalás nyomán valószínűsíthetően érdemben enyhül az észlelt probléma megismétlődésének kockázata (Közlemény 33. pontja),
  - a kötelezettségvállalás tartalma túlmutat az adott ügyön (Közlemény 34. pontja).
200. Az eljáró versenytanács – a jelen határozat 132. pontja szerinti részletekre is reflektálva – megjegyzi, hogy a kötelezettségvállalás teljesítésének beszámolási (igazolási) kötelezettsége körében a gyakorlat összetett és hiteles, bizonyító erejű dokumentálást, részletes igazolási mechanizmust vár el.
201. Szükséges továbbá hangsúlyozni, hogy a kötelezettségvállalás esetleges értelmezési kérdései kapcsán az eljárás alá vontak viselik a felelősséget: tehát a teljesítés részletei körében is szem előtt kell tartaniuk a kötelezettségvállalás céljait, az elfogadás elveit, indokait (ideértve a 132. pont szerinti részleteket, azok betartását is).
202. Szükséges továbbá azt is kiemelni, hogy a kötelezettségvállalás II. pontja kapcsán az eljáró versenytanács nem látta szükségesnek részletes ellenőrzési és igazolási mechanizmus rögzítését, egyrészt azért mert a vizsgált magatartáson túlmutató vállalások esetében nem feltétlenül indokolt ugyanolyan részletességű szabályozás, mint a vizsgált magatartással közvetlenül összefüggő vállalások esetében, másrészt az I. pontra történő visszautalás miatt az elvárt igazolási és egyéb elvek ezen vállalási elemek tekintetében is érvényesülhetnek.
203. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy ugyan a kompenzáció egy jelentős része az eljárás alá vontak termékeihez, forgalmához (bankszámla, Tescoban érvényesíthető kupon, Clubcard pont) kapcsolódik, így ezek az eljárás alá vontak forgalmát tovább növelhetik egyéb tekintetben is (nem csak a felhasználás révén), azaz az eljárás alá vontaknak is gazdasági érdeke a kompenzációs forma, azonban a jelen esetben az is megállapítható, hogy éppen ez a körülmény biztosítja azt, hogy a kompenzáció hatékony, a fogyasztók számára kevésbé költséges, a fogyasztói szokásokra is figyelemmel jól használható legyen és közvetlenül a felmerült esetleges kárhoz, sérelemhez kapcsolódjon.

### VIII.

#### Összegzés

204. Az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény, valamint az eljárás alá vontak kötelezettségvállalási nyilatkozata tartalmának együttes mérlegelése után az eljáró versenytanács

arra a megállapításra jutott, hogy a közérdek védelme hatékonyan biztosítható az eljárás alá vontak – kiegészített – vállalásainak elfogadásával. Az eljáró versenytanács mérlegelte azt is, hogy a jelen eljárás kooperatív jellegű lezárása és az ennek keretében megvalósuló kötelezettségvállalás (különösen a fogyasztói kompenzáció) az azonosított magatartás korrekcióját, a fogyasztói jólétet közvetlenebbül és hatékonyabban szolgálja, mintha az eljárás esetlegesen jogsértés megállapításával és bírság kiszabásával zárult volna.

205. A fentiekre való tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján határozatában az eljárás alá vont vállalkozásokat a Tpv. 75. §-a szerinti – a jelen határozat rendelkező részében ismertetett - kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezte, anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.
206. A Tpv. 48. § (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács döntéseit háromtagú vagy öttagú tanácsban hozza meg. A (2) bekezdés értelmében, ha e törvény eljáró versenytanácsot említ, azon az (1) bekezdésben meghatározott tanácsot kell érteni. Egyéb esetekben a vizsgáló vagy az eljáró versenytanács tagja egyedül is eljárhat.
207. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.
208. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
209. Az eljáró versenytanács felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy a Tpv. 75. §-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti határozatát a (3)-(7) bekezdésben meghatározott esetekben és feltételek szerint is módosítja vagy visszavonja.
210. A Tpv. 75. §-ának (5) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a bíróság által felül nem vizsgált határozatát visszavonja, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.
211. A Tpv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha vállalkozás nem teljesítette a határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának – a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő – mérlegelése alapján határozatát visszavonja vagy bírságot szab ki.

Budapest, 2017. június 6.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.  
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila s.k.  
versenytanácsstag