



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.  
Telefon: (06-1) 472-8865  
Ügyszám: **VJ/68/2016.**  
Iktatószám: VJ/68-408/2016.

## BETEKINTHETŐ VÁLTOZAT

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi utca 12.), valamint a helyettesítésre önállóan jogosult Szendrő Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. Sz. Sz.), Tercsák Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. T. T.) és dr. Kutai Gábor ügyvéd által képviselt **4Life Direct Kft.** (1138 Budapest, Madarász V. utca 47-49.; korábbi székhelye: 1094 Budapest, Tűzoltó utca 57.), az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda, valamint a helyettesítésre önállóan jogosult Szendrő Ügyvédi Iroda és a Tercsák Ügyvédi Iroda által képviselt **Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited** (Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltar), és az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda, valamint a helyettesítésre önállóan jogosult Szendrő Ügyvédi Iroda és a Tercsák Ügyvédi Iroda által képviselt **Red Sands Insurance Company (Europe) Limited** (Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltar) eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

I. Az eljáró versenytanács – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – a 4Life Direct Kft.-t, a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited-et és a Red Sands Insurance Company (Europe) Limited-et (a továbbiakban: eljárás alá vontak) az általuk tett, jelen határozat mellékletét képező kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.

II. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited az Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termék népszerűsítése során az indexálással összefüggő információk megjelenítése vonatkozásában adott, a jelen határozat Indokolás részének XI.6. pontja szerinti tájékoztatás révén nem valósítottak meg a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

# INDOKOLÁS

## I.

### A versenyfelügyeleti eljárás indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2016. augusztus 5-én a VJ/68/2016. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited ellen. A végzés indokolása szerint a GVH észlelte, hogy a 4Life Direct Kft. eljárás alá vont 2012 decemberétől 2016 februárjáig televízióreklámjaiban, nyomtatott sajtóhirdetésében, valamint bannereken és a [www.4lifedirect.hu](http://www.4lifedirect.hu) weboldalon azt a tájékoztatást adta a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited által nyújtott, a 4Life Direct Kft. által közvetített Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termékről, hogy az életbiztosítás előzetes orvosi vizsgálat, illetve egészségi állapotra vonatkozó kérdések megválaszolása nélkül, fizikai fájdalmak, egészségügyi panaszok fennállása esetén is igénybe vehető. Ugyanakkor a 4Life Direct Kft. nem tájékoztatta arról a fogyasztókat, hogy a biztosítási szerződés megkötésétől számított 7. hónap 1. napja és a 24. hónap utolsó napja között, amennyiben a halál természetes úton következik be (tehát nem baleseti halál), akkor vizsgálja, hogy a halál oka a szerződéskötést megelőzően fennálló állapotra vezethető-e vissza. Amennyiben igen, úgy a biztosítási összeget nem, csak az addig befizetett biztosítási díjakat fizeti meg a fogyasztónak.
2. A 4Life Direct Kft. e fenti magatartásával az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A GVH észlelte továbbá, hogy a 4Life Direct Kft. a 2012 decemberétől 2016 februárjáig, a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited által nyújtott, a 4Life Direct Kft. által közvetített Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás terméket népszerűsítő televízióreklámjaiban a biztosítási szerződés előnyei között tünteti fel azt, hogy a biztosítási szerződés fennállása alatt a biztosítási díj nem fog emelkedni és a biztosítási összeg változatlan marad (tehát nem kerül sor indexálásra). Így a 4Life Direct Kft. a biztosítás ezen tulajdonságát pozitívumként tünteti fel a kereskedelmi kommunikációban azzal, hogy az indexálásnak az egyik elemét (a biztosítási díj változása) kifejezetten hangsúlyozza, míg a másik elemét (a biztosítási összeg értékállóságát) bár szintén feltünteti, de arról nem ad kellő mértékű tájékoztatást, ezáltal valószínűsíthetően rontja a fogyasztók azon lehetőségét, hogy a termék valamennyi tulajdonságának ismeretében megalapozott döntést hozhassanak. Így az indexálással összefüggő információkat oly módon jeleníti meg, hogy a fogyasztókban valószínűsíthetően téves benyomás alakul ki az indexálás elmaradásának hatásai kapcsán.
4. A 4Life Direct Kft. e fenti magatartásával az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. Az ügyindító végzés szerint a versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vontak által 2012 decemberétől 2016. februárjáig, a fenti 1-3. pontokban ismertetett gyakorlat megvalósítása során alkalmazott, valamint az ott kifogásoltakkal egyező tartalmú valamennyi kereskedelmi gyakorlatra.
6. A vizsgálatot további magatartásra kiterjesztő 2017. április 10-én kelt VJ/68-29/2016. számú végzés szerint a GVH észlelte, hogy a 4Life Direct Kft. eljárás alá vont 2012 decemberétől 2016 februárjáig televízióreklámjaiban, nyomtatott sajtóhirdetésében, valamint bannereken és a [www.4lifedirect.hu](http://www.4lifedirect.hu) weboldalon a Red Sands Life Company (Europe) Limited<sup>1</sup> által nyújtott,

<sup>1</sup> A VJ/68-29/2016. számú kiterjesztő végzés szerinti névhasználat.

a 4Life Direct Kft. által közvetített Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termékkel kapcsolatban valószínűsíthetően elhallgatta, hogy a biztosítási szerződés megkötését követő több hónapos időtartam alatt a biztosítási összeg kifizetése meghatározott lényeges feltételekhez kötött.

7. A fenti magatartással a 4Life Direct Kft. az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
8. A fenti végzés szerint a GVH észlelte továbbá, hogy a 4Life Direct Kft. televízió reklámjaiban, online bannereken, a www.4lifedirect.hu weboldalon és egyéb kommunikációs eszközökön 2013 novemberétől kezdődően az általa közvetített és Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited<sup>2</sup> által nyújtott Kórházi Biztonság biztosítási termékkel kapcsolatban többek között az alábbi állítások jelentek meg:
  - „Nincs orvosi vizsgálat, sem egészségügyi kérdések”,
  - „Egészségi állapotára vonatkozó kérdések és orvosi vizsgálat nélkül köthet biztosítást”
  - „Mert minden kórházban töltött nap után készpénzt folyósítunk Önnek!”,
  - „akár 30.000 Ft naponta”,
  - „ez akár 900.000 Ft havonta”,
  - „Akár napi 30.000 Ft kórházi tartózkodás esetén”,
  - „Akár havi 900.000 Ft a kórházban tartózkodás első napjától”.
9. A vizsgált kommunikációs eszközökön a 4Life Direct Kft.
  - a „Nincs orvosi vizsgálat!”, „Nincs orvosi vizsgálat, sem egészségügyi kérdések”, illetve ezzel azonos üzenetű tájékoztatásokkal valószínűsíthetően elhallgatott lényeges információkat a biztosítási összeg kifizetésével kapcsolatosan, így például, hogy a biztosító kifizetési kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosított előzetesen fennálló betegsége miatt szorul kórházi ápolásra, mely magatartással valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglaltakat;
  - valószínűsíthetően azt a látszatot keltette, hogy minden kórházban töltött nap után kifizetésben részesül a fogyasztó, miközben a kifizetés bizonyos feltételek teljesítése esetén valósult meg, így például, ha a biztosított személy legalább 3 egymást követő éjszakát kórházban töltött, nem rehabilitációs osztályon, mely magatartásával valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat;
  - a kifizetésre kerülő összegek megjelölése során - így például: „akár 30.000 Ft naponta”, „ez akár 900.000 Ft havonta” állításokkal – valószínűsíthetően olyan összeget jelölt meg, melynek a kifizetése csak egy szűkebb, atipikus fogyasztói kört érinthet, mely magatartásával valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltakat,

megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

10. Előbbiekre tekintettel a VJ/68-29/2016. számú kiterjesztő végzés rendelkező részében kiterjesztette a vizsgálatot a fentiek szerinti magatartások vizsgálatára is.
11. A VJ/68-29/2016. számú kiterjesztő végzés indokolása továbbá rögzítette a következőket. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az Időskori Biztonság elnevezésű kockázati életbiztosítási termék esetében a 2012 decembere és 2016. február 8. napja közötti időszak során, a fenti 6-9. pontokban ismertetett, a jelen végzés szerinti kiterjesztéssel érintett magatartás vonatkozásában az eljárás alá vontak által kifejtett teljes kereskedelmi gyakorlatra. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed továbbá a Kórházi Biztonság elnevezésű biztosítási termék 2013 novemberében történt bevezetésétől kezdődően a fenti 6-9. pontokban ismertetett, a

<sup>2</sup> A VJ/68-29/2016. számú kiterjesztő végzés szerinti névhasználat.

jelen végzés szerinti kiterjesztéssel érintett magatartás vonatkozásában az eljárás alá vontak által kifejtett teljes kereskedelmi gyakorlatra. Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont a vizsgálni tervezett magatartást a vizsgált termékek bevezetése óta tanúsítja különböző kommunikációs eszközökön, a vizsgálat kiterjesztésének nincs akadálya az Fttv. 13. §-ában foglaltak tekintetében.

12. Az ügyindító és a VJ/68-29/2016. számú, vizsgálatot kiterjesztő végzés szerint a 4Life Direct Kft., mint a vizsgálatot érintett biztosítás közvetítője és a Red Sands Life Company (Europe) Limited<sup>3</sup>, mint a vizsgálatot érintett biztosítás nyújtója is részesül az Időskori Biztonság és a Kórházi Biztonság kockázati életbiztosítás értékesítése utáni bevételből.
13. A GVH 2017. június 12-én a VJ/68-42/2016. számú végzésével a Red Sands Insurance Company (Europe) Limited vállalkozást a versenyfelügyeleti eljárásba ügyfélként bevonta. E végzés indokolása szerint a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata alapján a GVH észlelte, hogy a Kórházi Biztonság elnevezésű biztosítási terméket a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited eljárás alá vont vállalkozással egy vállalkozáscsoportba tartozó Red Sands Insurance Company (Europe) Limited (Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltar) vállalkozás nyújtja. Ennél fogva az eljárásban - a Kórházi Biztonság elnevezésű biztosítási termék vonatkozásában - vizsgált magatartásnak a Red Sands Insurance Company (Europe) Limited is részese volt, mivel részesül a biztosítási termék értékesítéséből származó árbevételből, így közvetlen érdekeltsége a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítésének, eladásának ösztönzése kapcsán fennáll. Az előbbiekre tekintettel a vállalkozás felelőssége az Fttv. 9. § (1) bekezdésében foglaltak alapján fennáll.
14. A vizsgáló a vizsgálati jelentést 2017. július 14-én terjesztette a Versenytanács elé, ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 47. §-ának (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.
15. Az ügyindítás előzményeül több piaci jelzés szolgált (P/87/2016., P/90/2016., P/105/2016., P/137/2016., P/460/2016., P/771/2016.). Ezen kívül is több panasz érkezett a 4Life Direct Kft.-vel kapcsolatban (P/191/2017., P/192/2017., P/215/2017., P/251/2016., P/437/2017., P/787/2016., P/899/2017.).<sup>4</sup> A vizsgált magatartásokat sérelmező panaszok közül a jelen döntés szempontjából releváns panasz tartalmát az eljáró versenytanács a határozat VI. pontjában ismerteti.
16. Az eljáró versenytanács a határozat további részei kapcsán utal arra, hogy a jelen döntés jellegére tekintettel a tényállás ismertetése és a vizsgált magatartás értékelése is a kötelezettségvállalás elfogadása, illetve jogsértés hiánya megállapítása szempontjából releváns adatokra, információkra, értékelési elemekre terjed ki.

## II.

### Az eljárás alá vontak

#### II.1. 4Life Direct Kft.

17. A 4Life Direct Kft.-t 2012. június 27-én alapították, és 2012 decemberében kezdte meg tevékenységét Magyarországon a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited és a Red Sands Insurance Company (Europe) Limited (együttesen: Red Sands csoport) függő

<sup>3</sup> A VJ/68/2016. számú ügyindító és a VJ/68-29/2016. számú kiterjesztő végzés szerinti névhasználat.

<sup>4</sup> A panaszok anonimizált változatát a VJ/68-134/2016., illetve a VJ/68-166/2016. számú feljegyzések tartalmazzák.

ügynökeként. Alapítói több mint 25 éve aktívak a biztosítási piacokon különböző termékekkel (több mint 5 millió értékesített biztosítással) az Amerikai Egyesült Államoktól kezdve Ausztrálián, Dél-Afrikán át egészen Európáig. Egyedüli tulajdonosa a máltai székhelyű 4Life International Limited. Az anyavállalat kizárólagos tulajdonában állnak az alábbi leányvállalatok:

- 4Life Direct International Management Service Limited (Egyesült Királyság),
- 4Life Direct Sp. z.o.o. (Lengyelország),
- 4Life Direct Insurance Services s.r.o. (Csehország),
- 4Life Direct Insurance Services s.r.o. (Szlovákia).<sup>5</sup>

18. A 4Life Direct Kft. a tevékenységét kizárólag a Red Sands Csoport függő ügynökeként végzi, miután egyedül a Red Sands Csoporttal áll szerződéses kapcsolatban, így a Red Sands Csoportot alkotó két biztosítótársaság termékeit ajánlja fel az ügyfeleknek Magyarországon.<sup>6</sup>

## **II.2. Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited**

19. A Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited (a továbbiakban: Red Sands Assurance) nyilatkozata szerint egy gibraltári székhelyű, 2003-ban alapított európai biztosítási csoport tagja, amely csoport az élet- és nem életbiztosítási termékek és szolgáltatások széles választékát kínálja az Európai Unió piacán, minden biztosítási ágazatban.<sup>7</sup>
20. A Red Sands Assurance 2008-ban Gibraltáron került bejegyzésre, és az 1987. évi, biztosító társaságokról szóló, a „Gibraltar Financial Services Commission” által hozott törvénynek megfelelően engedélye biztosítói tevékenység végzésére terjed ki, és az Európai Gazdasági Térség területén közvetlenül jogosult biztosítási tevékenységet nyújtani. Jelenleg biztosítási termékeit Európa-szerte, elsősorban Lengyelországban, a Cseh Köztársaságban, Szlovákiában nyújtja.<sup>8</sup>
21. A Red Sands Assurance a Red Sands Group Holdings Limited kizárólagos tulajdonában áll, mely egy, a Manzillo Holding Limited kizárólagos tulajdonát képező, a brit Virgin-szigeteken bejegyzett cég. A Jaap t’Hooft Trust a legfőbb ellenőrző szerve.<sup>9</sup>

## **II.3. Red Sands Insurance Company (Europe) Limited**

22. A Red Sands Insurance Company (Europe) Limited (a továbbiakban: Red Sands Insurance) társaságot nyilatkozata szerint 2003-ban alapították Gibraltáron. A Red Sands Insurance egy független európai biztosítási társaság, amely a piac számtalan különböző szektorában tevékenykedik és széles választékban kínál biztosítási termékeket és szolgáltatásokat az Egyesült Királyságban és Európa szerte.<sup>10</sup>
23. A tulajdonosi szerkezetet illetően a Red Sands Insurance egy vállalkozáscsoportba tartozik a Red Sands Assurance eljárás alá vonttal, a Red Sands Group Holdings Limited kizárólagos tulajdonában áll, melynek pedig a Manzillo Holding Limited a kizárólagos tulajdonosa, melynek irányítója a Jaap t’Hooft Trust.<sup>11</sup>

---

<sup>5</sup> VJ/117-76/2014. számú nyilvános határozat.

<sup>6</sup> VJ/68-6/2016.

<sup>7</sup> VJ/68-13/2016.

<sup>8</sup> VJ/68-13/2016.

<sup>9</sup> VJ/68-13/2016.

<sup>10</sup> VJ/68-50/2016.

<sup>11</sup> VJ/68-50/2016.

24. A Red Sands Insurance gazdasági tevékenységet Magyarországon kizárólag az ügynökén, a 4Life Direct Kft. eljárás alá vont vállalkozáson keresztül végez.<sup>12</sup>

#### **II.4. Az eljárás alá vontak kapcsolata**

A 4Life Direct Kft. és a Red Sands Assurance, illetve a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Insurance szolgáltatási szerződés keretében működik együtt.<sup>13</sup> A Red Sands Assurance-szel kötött szerződés az Időskori Biztonság, a Red Sands Insurance Biztosítóval kötött szerződés a Kórházi Biztonság termék közvetítésére vonatkozik.

#### **II.5. Az eljárás alá vontak elleni korábbi versenyfelügyeleti eljárás**

25. A GVH a 2015. december 21-én kelt, VJ/117-75/2014. számú határozatban megállapította, hogy 2012 decembere és 2015. május 31. közötti időszakban közzétett, a 4Life Direct Kft. által közvetített és a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited által nyújtott Időskori Biztonság életbiztosítási termékre vonatkozó kereskedelmi gyakorlat megtevesztette a fogyasztókat, amikor egyes kommunikációs eszközök azt sugallták, hogy
- a biztosítás minden konstrukcióban érdemi segítséget jelent a temetési és egyéb költségekben,
  - a biztosítást az ügynök nyújtja.
26. A GVH kötelezte továbbá a 4Life Direct Kft.-t 63.000.000 Ft, a Red Sands Life Assurance-t 36.000.000 Ft versenyfelügyeleti bírság megfizetésére.
27. Az eljárás alá vont vállalkozások keresetet nyújtottak be a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz, melyben kérték a GVH VJ/117-75/2014. számú határozatának felülvizsgálatát. A határozat bírósági felülvizsgálata során a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság az eljárás alá vont vállalkozások keresetét a 2.K.30.911/2016/9. számú ítéletével elutasította, amellyel szemben az eljárás alá vont vállalkozások fellebbezést terjesztettek elő a Fővárosi Törvényszéknél. A Fővárosi Törvényszék a 2.Kf.650.139/2016/7. számú ítéletében az elsőfokú ítéletet részben megváltoztatta, a VJ/117-75/2014. számú határozatot részben, a „biztosítás minden konstrukcióban érdemi segítséget jelent a temetési és egyéb költségekben” részében megváltoztatta, ennek a jogsértésnek a megállapítását mellőzte, ezért a 4Life Direct Kft.-vel szemben kiszabott bírságot 21.000.000 Ft-ra, a Red Sands Life Assurance vállalkozással szemben kiszabott bírságot 12.000.000 Ft-ra mérsékelte, egyebekben az elsőfokú ítéletet helybenhagyta. A GVH felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Kúriához, amelyben kérte a másodfokú ítélet hatályon kívül helyezését és elsődlegesen az elsőfokú ítélet helybenhagyását, másodlagosan a másodfokú bíróság új eljárásra és új határozat hozatalára történő utasítását. Az eljárás alá vont vállalkozások a felülvizsgálati ellenkérelmükben a jogerős ítélet hatályban tartását kérték. A Kúria a Kfv.II.37.887/2017/10. számú ítéletében kimondta, hogy a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.139/2016/7. számú ítéletének felülvizsgálati kérelemmel nem támadott rendelkezését nem érinti, annak a felülvizsgálati kérelemmel támadott rendelkezéseit, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.30.911/2016/9. számú ítéletét és a GVH VJ/117-75/2014. számú határozatát hatályon kívül helyezte és a GVH-t ebben a körben új eljárásra kötelezte. Az új eljárás VJ/1/2019. számon folyamatban van.

<sup>12</sup> VJ/68-50/2016.

<sup>13</sup> Megtalálhatók a VJ/68-24/2016. sz. irat 1. számú mellékletében (angol nyelvű), valamint magyar nyelvű kivonatuk a VJ/68-81/2016. számú iraton. A „Biztosítón” a Red Sands Assurance és a Red Sands Insurance, „ügynökön” a 4Life Direct Kft. értendő.

### III.

#### Az érintett piac

28. A jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett termékek az Időskori Biztonság elnevezésű kockázati életbiztosítás és a Kórházi Biztonság elnevezésű biztosítási termék. Mindkét termék biztosítás, de azon belül eltérő jellegű, és így különböző piacok is érintettek.
29. Az Időskori Biztonság biztosítás egy kockázati életbiztosítás, ezért a jelen versenyfelügyeleti eljárásban az egyik releváns piacként minősül a kockázati életbiztosítások piaca.
30. A Magyar Biztosítók Szövetsége (a továbbiakban: MABISZ) vizsgálói megkeresésre többek között az alábbi tájékoztatásokat nyújtotta.<sup>14</sup>
31. A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétett, 2017. szeptember 15-én elérhető adatok alapján a kockázati életbiztosítások száma növekvő tendenciáját mutat, és már meghaladja a 600.000 darabot. A termékcsoporthoz képest a biztosítók díjbevétele a piac egészét tekintve negyedévente kb. 10.000-12.000 milliárd Ft összeget tesz ki. A díjbevétel döntően rendszeres díjfizetésből fakad, az egyszeri díjak aránya a piac egészét illetően 1 százalékos mértéket jelent. A termékcsoporthoz képest a kárráfordítások mértéke éves szinten (a 2016-os adatokat alapul véve) kb. 28 milliárd Ft volt.
32. A kockázati életbiztosítás alapvető jellemzője, hogy a szerződő-biztosított fő kötelezettsége a díj megfizetése, a biztosító fő kötelezettsége pedig a biztosított tartam alatti halála esetén a szerződésben meghatározott összeg megfizetése a szerződésben megjelölt kedvezményezett számára, ennek hiányában a biztosított örököse számára.
33. A biztosító a kockázati életbiztosítás alapján a biztosítottnak a kockázatviselés tartama alatti halála esetén teljesít szolgáltatást. Létezik olyan szerződés is, ahol a biztosító valamikorra arányú díjvisszatérítést fizet a szerződő számára, amennyiben a kockázatviselési tartam alatt nem következik be káresemény, azaz a biztosított a tartam végén is életben van.
34. Mivel a Kórházi Biztonság egy betegség-, balesetbiztosítási termék, ezért a jelen versenyfelügyeleti eljárásban a másik releváns piac tekinthető a betegség- és balesetbiztosítások/egészségbiztosítások piaca is.
35. A MABISZ álláspontja szerint<sup>15</sup> annyiban tekinthetők ezek a biztosítási termékek különlegesnek, hogy a társadalombiztosítás révén elérhető egészségügyi ellátásokat részben kiegészítik, részben helyettesítik. Mivel a társadalombiztosítási járulék megfizetése ellenében elérhető egészségügyi ellátás ma Magyarországon általános, és további fizetési kötelezettséghez nem kötött, a betegség/egészségbiztosítások megkötése csekélyebb mértékű, inkább ritkának mondható.
36. A biztosítási termékek különbözőek lehetnek a díj nagyságában, a napi térítési összegek nagyságában, abban, hogy mekkora önrészt tartalmaznak (a betegség, kórházi ellátás első néhány napjára szolgáltatnak-e vagy sem), mekkora limittel jönnek létre (mekkora a szolgáltatásra jogosító kórházi ellátási napok felső korlátja), egy éven belül szolgáltat-e a biztosító az ismételt kórházi ellátás(ok)ra vagy sem, az alkalmazott kizárások, mentesülési esetek tartalmában, stb.
37. A kórházi napi térítésre szóló biztosításokat a rendelkezésre álló információk szerint általában életbiztosítási, vagy kifejezetten baleset-, és betegség/egészségbiztosítási szerződések részeként kötik meg. Továbbá a kórházi napi térítés biztosítás, mint összegbiztosítás nem a

<sup>14</sup> VJ/68-62/2016.

<sup>15</sup> VJ/68-62/2016.

tényleges egészségügyi ellátás költségének a célirányos megtérítésére vonatkozó szolgáltatás-finanszírozó biztosítás, hanem a fentiek szerint igazolt kórházi ellátás alapján fizetett összegbiztosítási szolgáltatás, amely a kedvezményezett-biztosított által szabadon felhasználható.

38. Biztosítási termékek esetében az indexálás, más néven érték követési módszer alapján a biztosítási díj vagy a biztosítási összeg meghatározott mértékkel automatikusan, a szerződés egyéb feltételeinek módosítása nélkül változik. Mértéke általában az inflációtól és a hivatalos mutatóktól (például Központi Statisztikai Hivatal) függ.<sup>16</sup>
39. Egy életbiztosítási szerződés gyakran hosszútávon és folyamatosan érvényes, mely időtartam alatt a forint romolhat, az árak emelkednek, ezért pár év alatt a szerződésben levő biztosítási összegek veszíthetnek értékükből. A biztosítók ennek megoldására használják az indexálás intézményét. Ennek az a lényege, hogy évente egyszer, jellemzően a biztosítási évfordulókor a biztosítási összegeket megemelik, így azok időállóbbak lesznek. A biztosítási összegek emelkedésével arányosan a biztosítás díja is emelkedik.<sup>17</sup>
40. A 4Life Direct Kft. szerint több versenytárs biztosító is fix havi biztosítási díjat kér a fogyasztóktól, és ezekben a versenytársi kommunikációkban is elsődlegesen a biztosítási díj összegére hívják fel a fogyasztók figyelmét és nem adnak további tájékoztatást a majdani kifizetési összeg értékállósága tekintetében.<sup>18</sup>
41. Mindkét vizsgált biztosítási termék esetében elmondható, hogy a pénzügyi termékekkel kapcsolatos fogyasztói magatartást alapvetően befolyásolja e termékek bizalmi jellege, mivel fennáll annak a lehetősége, hogy a termék egyes tulajdonságai rejtve maradnak a fogyasztó előtt. A pénzügyi szolgáltatások területén a szolgáltatók javára általában fennálló információs aszimmetriát erősíti:
  - a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje,
  - a nagyszámú termék áttekintésének szükségessége (figyelemmel az új, akciós, esetleg változó konstrukciókra is);
  - a tájékoztató anyagok és szerződések nagy terjedelme/nehéz áttekinthetősége;
  - az ügyfélszolgálaton elhangzó szóbeli tájékoztatások rekonstruálásának problematikussága.
42. Az Időskori Biztonságot az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) szerint 18-85 életév közötti személyek köthetik meg.
43. A Kórházi Biztonságot a 2013. november-2014. július 25. közötti ÁSZF szerint 18-tól a 86. életévig, majd ezt követően a 76. életévig lehet megkötni.

## IV.

### A vizsgált termékek bemutatása

#### IV.1. Az Időskori Biztonság

44. Az Időskori Biztonság egy tisztán kockázati, 2010. október 10-től kínált életbiztosítás, mely nem tartalmaz más életbiztosítási elemet.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Forrás: <https://www.aegon.hu/biztositasi-szotar/i.html> (letöltés ideje: 2018. június 25.), VJ/68-207/2016. számú feljegyzés.

<sup>17</sup> Forrás: <https://www.biztositas.hu/Hirek-Informaciok/Biztositas-hirek/Hirarchivum/az-indexalas.html> (letöltés ideje: 2018. június 25.), VJ/68-207/2016. számú feljegyzés.

<sup>18</sup> VJ/68-6/2016.

<sup>19</sup> VJ/68-66/2016.



45. Az Időskori Biztonság termék a jelen vizsgálattal érintett feltételekkel már nem elérhető, helyette egy némiképp módosult változatát vezette be a Red Sands Assurance 2016. február 8-tól. A megújult termék főbb változásai közé tartozik, hogy a 6 hónapos várakozási időn túlmenően a 7. és 24. hónap közötti időszakra vonatkozóan már nincsenek külön rendelkezések, és így nem bírnak relevanciával a 7. hónap első napja és a 24. hónap utolsó napja között bekövetkező halál körülményei (ld. pl. a szerződés megkötését megelőző egészségügyi állapot) a kifizetés összegének megállapításakor sem. Emiatt a fogyasztóknak valamivel magasabb biztosítási díjat kell fizetniük. Itt sincsenek egészségügyi kérdések és a biztosítottak nem kell nyilatkozatot tennie az egészségügyi állapotáról sem a szerződés megkötése előtt, sem a szerződéskötési folyamat során a társaság felé.<sup>20</sup>
46. A vizsgált időszakban az Időskori Biztonság elnevezésű kockázati életbiztosítás általános szerződési feltételei többször változtak, így ezen időszakra vonatkozóan hétféle verzió volt érvényben.<sup>21</sup>
47. Az ÁSZF alkalmazója a Red Sands Assurance.
48. A kifizetést a Red Sands Assurance bizonyos feltételekhez köti, és vannak olyan esetek, amikor a biztosító csak a befizetett díjnak megfelelő összeget fizeti ki, tehát nem a kötvény szerinti biztosítási összeget. Ezen esetek közül az előzetesen fennálló egészségi állapottal kapcsolatos kizárásoknak van jelen versenyfelügyeleti eljárásban relevanciájuk.
49. Az ÁSZF 2010. október 10-től 2014. február 24-ig érvényes változata úgy rendelkezett (12. §-ában, majd 11. §-ában), hogy az első 24 hónapban a biztosítási összeg kifizetése kizárólag a biztosított fél baleset miatt bekövetkezett halála esetén lehetséges. Minden egyéb esetben a fizetendő biztosítási összeg kizárólag a biztosítási összeg visszatérítésére korlátozódik.<sup>22</sup>
50. 2014. február 25-étől 2016. február 8-ig az ÁSZF releváns részei annyiban megváltoztak, hogy külön paragrafusba került a biztosító kockázatviselésének kizárására vonatkozó rendelkezés (a 12. § c), majd d) pontjába). Az egyik paragrafus szólt a 6 hónapos várakozási időről, amely alatt csak a baleset miatt bekövetkezett halál esetén jár a kötvényben meghatározott biztosítási összeg, egyéb halál esetén a kifizetendő biztosítási összeg a biztosítási díjak visszafizetésére korlátozódik. A másik - a biztosító kockázatviselését kizáró eseteket felsoroló - paragrafus egyik alpontjaként rögzítette, hogy ha az első 24 hónapban a halált előzetesen fennálló állapot okozza vagy abban közrehat, a biztosító kockázatviselése kizárt. Az előzetesen fennálló állapot definíciója pedig az ÁSZF elején található: „a biztosított által a szerződés megkötését megelőző 5 évben elszenvedett, kórházi ápolást, orvosi szaktanácsot, kezelést vagy orvosi ellátást igénylő betegség, betegségek, baleset vagy testi sérülés”.
51. 2016. február 8-ától az ÁSZF-ből kikerült a 24 hónapos időkorlát, csak a 6 hónapos várakozási idő maradt benne, ami alatt a biztosító csak a baleset miatt bekövetkezett halál esetén fizeti ki a biztosítási kötvényben meghatározott biztosítási összeget.
52. A termékre vonatkozó ÁSZF nem tartalmaz az indexálásra vonatkozó rendelkezéseket, arra ugyanis nem kerül sor az Időskori Biztonság termék esetében, annak jellemzője ugyanis az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint a kiszámíthatóság az ügyfelek felé.<sup>23</sup> Az ÁSZF-ek tartalmazzák a biztosítási díj módosításának lehetőségére vonatkozó

<sup>20</sup> VJ/68-95/2016. számú feljegyzés, P/87-18/2016.

<sup>21</sup> VJ/68-203/2016. számú feljegyzés tartalmazza a kinyomtatott ÁSZF-ek szövegét, melyek a 4Life Direct Kft. honlapján az archívumok között is fellelhetők.

<sup>22</sup> ÁSZF-ek 11./12. §-a.

<sup>23</sup> VJ/68-6/2016. (8. oldal).

rendelkezéseket (az ÁSZF „A biztosítási összeg módosítása” című paragrafusában), ezt a biztosított kezdeményezheti. Az ÁSZF 5. § 2. pontja első szövegváltozata szerint „A szerződő fél a szerződéstől jogosult a biztosítónak a szerződés megkötésére vonatkozó értesítése kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül elállni. A biztosított fél általi elállás esetén a biztosító köteles a szerződő fél részére minden biztosítási díjat visszafizetni, feltéve, hogy az elállást írásban közölte”. A szöveg későbbi változata akként módosult, hogy elállás helyett a az azonnali hatályú felmondás, illetve felmondás fordulatot használta, és a biztosított helyett a szerződő felet nevesítette. Továbbá az 5. § 3. pontja első szövegváltozata szerint „A szerződő fél jogosult a szerződést bármikor, 30 napos felmondási idővel, azon időszak végére felmondani, amelyre vonatkozóan az utolsó biztosítási díj megfizetésre került”. Ezen pont a későbbiekben azon mondattal egészült ki, hogy „Felmondás (kivéve az 5. § 2. pont szerinti felmondás esetét) esetében a biztosító nem téríti vissza a biztosítási díjat”.

## IV.2. Kórházi Biztonság

53. A Kórházi Biztonság termék 2013. november 25-én került bevezetésre Magyarországon, és népszerűsítését is ekkortól kezdte meg a 4Life Direct Kft. A termék értékesítése 2013. december 17-én kezdődött meg. A biztosítást a 4Life Direct Kft. eljárás alá vont közvetette, és a Red Sands Insurance nyújtotta.<sup>24</sup> 2019. július 26-án a Kórházi Biztonság termékre vonatkozó szerződési feltételekkel, kifizetéssel kapcsolatos dokumentumok elérhetőek voltak a weboldalon, azonban ezen biztosítás már nem volt látható az értékesített nem életbiztosítási termékek felsorolásában.<sup>25</sup>
54. A Kórházi Biztonság termék célja, hogy anyagi támogatást nyújtson a biztosított félnek a kórházi ápolása esetére. A biztosítás a biztosított félnek a szerződés időtartama alatt baleset vagy betegség eredményeként bekövetkezett kórházi ápolására terjed ki.
55. A Kiegészítő Dupla Baleseti Biztosítás az elnevezésével megegyezően egy olyan, az alapszolgáltatást kiegészítő, plusz megrendelendő szolgáltatás, amely pár száz forint pluszfizetés mellett a baleset miatti kórházi tartózkodás esetére dupla napi biztosítási összeget eredményez. 2015. november 25-étől kezdve az ÁSZF úgy rendelkezett, hogy maximum 14 napi kórházi tartózkodásra vonatkozhat a kifizetés.
56. A Kórházi Biztonságra vonatkozó ÁSZF 2013. november 25-től kezdve többször változott, így ezen időszakban hétféle verzió volt érvényben (az utolsó verzió 2016. november 25-től 2018. május 24-ig volt hatályos).<sup>26</sup>
57. Az ÁSZF alkalmazója a Red Sands Insurance.
58. Az ÁSZF első rendelkezései (2. §) a főbb fogalmakat tartalmazzák. A fogalmak a 2016. november 25-től hatályos ÁSZF-ből kerülnek bemutatásra (kiemelések az eljáró versenytanácstól).

„**Kórház:** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § ga) pontjában meghatározott fekvőbeteg-szakellátást nyújtó egészségügyi intézmény, amely jó állapotban van, teljes munkaidőben szakképzett egészségügyi dolgozókból álló személyzetet alkalmaz, és Magyarország területén található. A kórház fogalmába a szociális gondozási célú létesítmények, az ápolási létesítmények, a gyógyfürdők, a TBC elkülönítők, a hospice ellátást nyújtó létesítmények, gyógyüdülők, a fürdők, a hidroterápia-szolgáltatók, a kábítószer-élvezőket kezelő központok, a szanatóriumok és idősek ápolási otthonai és az elmebetegségek kezelési központjai még akkor sem tartoznak bele, ha azok a magyar törvények értelmében fekvőbeteg-szakellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatóknak minősülnek.”

<sup>24</sup> VJ/68-94/2016. számú feljegyzés, P/771-11/2016.

<sup>25</sup> VJ/68-405/2016.

<sup>26</sup> Lásd a [www.4lifedirect.hu](https://www.4lifedirect.hu) honlapján az archívumok között ([https://www.4lifedirect.hu/HU/tabs/letoltheto\\_dokumentumok/archivum](https://www.4lifedirect.hu/HU/tabs/letoltheto_dokumentumok/archivum)). Az ÁSZF nyomtatott változatait lásd a VJ/68-94/2016. számú iratban.

„**Kórházi ápolás:** orvosi rendeletre bekövetkező kórházi tartózkodás a beteg egészsége megőrzésének, helyreállításának vagy javításának elősegítése céljából, mely a felvétel napját is magában foglalja. Az ÁSZF értelmezésében a kórházi ápolás az elbocsátás napját nem foglalja magában.”

„**Előzetesen fennálló állapot:** a biztosított fél által a szerződés kockázatviselésének kezdőnapja előtt elszenvedett, kórházi ápolást, orvosi szaktanácsot, kezelést vagy orvosi ellátást igénylő betegség, betegségek, baleset, vagy testi sérülés.”

„**Betegség:** a szervezetnek a kórokozókra való, működési zavarokhoz, a szervezetben a szövetek, szervek, illetve rendszerek elváltozásához vezető, az orvosi diagnózis alapját képező reagálása, amely a szerződés tartama alatt alakul ki és kezdődik.”

„**Baleset:** az egészségi állapoton kívül eső és a biztosított fél által nem befolyásolható olyan erőszakos és hirtelen, a szerződés kockázatviselésének kezdőnapját követően bekövetkező esemény, mely külső és független ok eredménye, és a biztosított fél testi sérüléséhez és kórházi ápolásához vezet.”

„**Dupla Baleseti Fedezet:** a napi biztosítási összeget megduplázó kiegészítő biztosítási szolgáltatás, mely abban az esetben kerül kifizetésre, ha a kórházi ápolás baleset eredménye, balesetenként maximum 14 napra.”

„**Napi biztosítási összeg:** a hatályban levő biztosítási kötvényben meghatározott, biztosított félnek a kórházi ápolás minden egyes napjára járó összeg, melyet a szerződés feltételei szerint kell megfizetni.”

59. Az ÁSZF mindegyik változatában<sup>27</sup> a biztosító felelősségének kizárása körében szerepelt (a 11. § 1. j), majd k) pontban), hogy a biztosítási összeg kifizetésére vonatkozó kötelezettség nem áll be, ha az igény közvetlen vagy közvetett módon előzetesen fennálló állapot (2. § 3. pont) miatt merül fel.
60. A biztosítási összeg kifizetésére vonatkozó feltételek között a 2013. novembertől hatályos ÁSZF változatban az szerepel egyebek között (9. § 1. pont), hogy 2 napot meghaladó kórházi ápolás esetén jár a biztosítási összeg kifizetése.<sup>28</sup> A kórházi ápolás definícióját<sup>29</sup> az ÁSZF elején (2. § 5. pont) olvashatta a fogyasztó, mely szerint a felvétel napja beleszámít, de az elbocsátás napja nem számít bele a kórházban eltöltött napok számába, csak úgy, mint a rehabilitációs célú kórházi tartózkodás sem.
61. 2015. szeptember 25-étől az ÁSZF ide vonatkozó részei tartalmában nem, de szerkezetében megváltoztak, és egy helyen - biztosítási összeg kifizetésére vonatkozó feltételek között (9. § 1. pont) - vált megismerhetővé, hogy 2 napot meghaladó kórházi ápolás esetén fizet a biztosító, és az elbocsátás napja nem számít bele a napokba, csak úgy, mint a rehabilitációs célú kórházi tartózkodás sem. A kórházi ápolás definíciójánál (2. § 6. pont) pedig újra szerepelt, hogy kórházi ápolás napjaiba a felvétel napja beleszámít, de az elbocsátás napja nem.
62. A 2016. április 25-étől 2018. május 24-ig hatályos ÁSZF szerint<sup>30</sup> (9. § 1. pont) a biztosítási összeg kifizetésének (egyik) feltétele, ha a biztosított legalább 3 egymást követő éjszakán át kórházi ápolásra szorul, melybe az elbocsátás napja nem számít bele.
63. Előbbiekén túlmenően az ÁSZF 5. § 2. pontja első szövegváltozata szerint „A szerződő fél a szerződéstől jogosult a biztosítónak a szerződés megkötésére vonatkozó értesítése kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül elállni. Szerződő fél általi elállás esetén a biztosító köteles a szerződő fél részére minden biztosítási díjat visszafizetni, feltéve, hogy az elállást írásban közölték.” A szöveg későbbi változata akként módosult, hogy elállás helyett az azonnali hatályú felmondás, illetve felmondás fordulatot használta. Ezen túlmenően az ÁSZF 5. § 5. pontja szerint „Szerződő fél jogosult a szerződést 30 napos felmondási idővel

<sup>27</sup> Az ÁSZF változatok 11. §-ában.

<sup>28</sup> Az ÁSZF változatok 9. §-a.

<sup>29</sup> Az ÁSZF változatok 2. §-a.

<sup>30</sup> Az ÁSZF a későbbiekben is módosult, de mivel a módosítások a jelen eljárás szempontjából nem relevánsak, ezért azokat az eljáró versenytanács nem ismerteti.

bármikor, azon időszak végével felmondani, amelyre vonatkozóan az utolsó biztosítási díj megfizetésre került.” Ezen pont a későbbiekben azon mondattal egészült ki, hogy „Felmondás (kivéve az 5. § 2. pont szerinti felmondás esetét) esetében a biztosító nem téríti vissza a biztosítási díjat.”.

## V.

### A vizsgált kereskedelmi kommunikáció

#### V.1. Időskori Biztonság

64. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban azok a kereskedelmi kommunikációk kerülnek vizsgálatra az Időskori Biztonság termék kapcsán, amelyek 2012 decembere és 2016. február 7. között
- azt tartalmazták, hogy az életbiztosítás előzetes orvosi vizsgálat, illetve egészségi állapotra vonatkozó kérdések megválaszolása nélkül, fizikai fájdalmak, egészségügyi panaszok fennállása esetén is igénybe vehető, így például azt tartalmazták, hogy „nincs szükség orvosi vizsgálatokra”, „nincsenek egészségügyi kérdések”, de elhallgathatták, hogy a biztosítási szerződés megkötésétől számított 7. hónap 1. napja és a 24. hónap utolsó napja között, amennyiben a halál természetes úton következik be (tehát nem baleseti halál), akkor vizsgálja, hogy a halál oka a szerződéskötést megelőzően fennálló állapotra vezethető-e vissza, illetve
  - a terméket népszerűsítették, de elhallgathatták, hogy a biztosítási szerződés megkötését követő több hónapos időtartam alatt a biztosítási összeg kifizetése meghatározott lényeges feltételekhez kötött, továbbá
  - a biztosítási szerződés előnyei között tüntették fel azt, hogy a biztosítási szerződés fennállása alatt a biztosítási díj nem fog emelkedni és a biztosítási összeg változatlan marad (tehát nem kerül sor indexálásra), például hogy „a biztosítási díj nem csökken és a biztosítási összeg nem emelkedik” az évek során.
65. A kommunikációs eszközök túlnyomó részben tartalmazták, hogy orvosi vizsgálat, illetve egészségi állapotra vonatkozó kérdések megválaszolása nélkül, fizikai fájdalmak, egészségügyi panaszok fennállása esetén is igénybe vehető a biztosítás, jellemzően nem utaltak ugyanakkor arra, hogy az előzetes egészségi állapotnak szerepe van a kifizetésekben, illetve hogy meghatározott időszakon belül csak baleseti halál esetén fizetik ki a biztosítási összeget. Továbbá számos reklámban megjelenik, hogy a biztosítási szerződés fennállása alatt a biztosítási díj nem fog emelkedni, illetve hogy a biztosítási összeg változatlan, de a két szövegrész nem mindig együtt látható.

#### V.2. Kórházi Biztonság

66. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban azok a kereskedelmi kommunikációk kerülnek vizsgálatra, melyek 2013 novemberétől
- „Nincs orvosi vizsgálat, sem egészségügyi kérdések”, „Egészségi állapotára vonatkozó kérdések és orvosi vizsgálat nélkül köthet biztosítást”, illetve ezekkel azonos üzenetű tájékoztatásokat tartalmaztak, de elhallgathattak lényeges feltételeket a biztosítási összeg kifizetésével kapcsolatosan, így például azt, hogy a biztosító kifizetési kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosított előzetesen fennálló betegsége miatt szorul kórházi ápolásra,
  - azt a látszatot kelthette, hogy minden kórházban töltött nap utáni kifizetésben részesül a fogyasztó, miközben a kifizetés bizonyos feltételek teljesülése esetén valósult meg, így például, ha a biztosított személy 3 egymást követő éjszakát kórházban töltött, nem rehabilitációs osztályon,

- kifizetésre kerülő összegek megjelölése során például „akár 30.000 Ft naponta”, „ez akár 900.000 Ft havonta” állításokkal olyan összeget jelölhettek meg, melynek kifizetése csak egy szűkebb, atipikus fogyasztói kört érinthet.

67. A kommunikációs eszközök túlnyomórészt tartalmaztak a fentiek szerinti, orvosi vizsgálat szükségtelenségével kapcsolatos tájékoztatásokat, ugyanakkor jellemzően nem ismertették a feltételeket. Továbbá a minden nap utáni kifizetések és azok összege kapcsán szintén túlnyomórészt általános jelleggel, minden nap utáni kifizetést, és a fent ismertetett összegek kifizetését ígérték.

## VI.

### Panaszok, egyéb eljárások

68. Az eljáró versenytanács a panaszokkal, egyéb eljárásokkal kapcsolatos információk közül a döntés jellegére tekintettel az indexálásra vonatkozóakat ismerteti.
69. A P/460/2016. szám alatti panaszt az MNB nyújtotta be. A panasz szerint a 4Life Direct Kft. függő ügynök által terjesztett Időskori Biztonság életbiztosítási termék eladásának ösztönzése érdekében 2016. januárban több olyan televíziós reklám került közzétételre, amelyek tartalma alapján az MNB álláspontja szerint valószínűsíthető a fogyasztók részére megtévesztő tájékoztatás nyújtása.
70. A kifogásolt reklámokban a függő közvetítő a biztosítási szerződés előnyei között tünteti fel többek között azt, hogy a biztosítási szerződés fennállása alatt a biztosítási díj nem fog emelkedni, a biztosítási összeg nem fog csökkenni (vagyis nem kerül sor indexálásra).

## VII.

### Az eljárás alá vontak álláspontja

71. Az eljárás alá vontak álláspontja alapvetően egybehangzó, az észrevételeik a következő pontokban összegezhetők:<sup>31</sup>
- a) a GVH súlyos eljárásjogi hibát követett el, mert az Időskori Biztonság reklámjait már vizsgálta és értékelte a VJ/117/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásban,
  - b) a GVH súlyos eljárásjogi hibát követett el az eljárás kiterjesztésével, mert az Időskori Biztonság és a Kórházi Biztonság termékek között nincs összefüggés,
  - c) az Időskori Biztonság reklámjai nem jogsértőek,
  - d) Kórházi Biztonság reklámjai nem jogsértőek.
72. A későbbiekben az eljárás alá vontak VJ/68-301/2016. szám alatti adatszolgáltatásukban fel kívánták arra hívni a figyelmet, hogy a Versenytanács VJ/177-74/2014. számon iktatott határozatával (alábbiakban: „GVH Határozat”) szembeni bírósági felülvizsgálat iránt indított eljárásban, a Kúria által KfV.II.37.887/2017/10. számon meghozott ítélet (alábbiakban: „Kúria ítélete”) új helyzetet teremtett. A Kúria ítélete ugyanis még egyértelműbben felszínre hozta a jelen eljárás jogsértő jellegét, amely közvetlen hatással van a hivatkozott beadványra is.
73. Ahogy arra már korábban, több alkalommal is hivatkoztak a beadványaikban<sup>32</sup>, a jelen eljárásban, valamint a VJ/117/2014. szám alatt lefolytatott eljárásban (alábbiakban:

<sup>31</sup> VJ/68-6/2016., VJ/68-27/2016., VJ/68-36/2016., VJ/68-40/2016., VJ/68-50/2016., VJ/68-51/2016., VJ/68-237/2016.,

„Megelőző Eljárás”) a vizsgálat tárgya, vagyis a vizsgált kereskedelmi kommunikációk, valamint a vizsgált időtartam is megegyezik. Mindezen érvek már részletesen kifejtésre kerültek - többek között – az eljárás alá vontak által előterjesztett vizsgálati kifogásban. A Kúria ítéletét megelőzően a GVH részéről esetleg érvként merülhetett volna fel, hogy a két átfedő eljárás (vagyis a jelen eljárás, valamint a Megelőző Eljárás) más stádiumban voltak, pontosabban az egyik a magyar bíróságok előtt zajlott, míg a másik még a GVH vizsgálati szakaszában tartott. A Kúria ítélete azonban megváltoztatta ezt a felállást, mivel arra kötelezte a GVH-t, hogy új eljárást (alábbiakban: „Új Eljárás”) kezdeményezzen. Az Új Eljárás 2019. január 23-án került megindításra VJ/1/2019. alatti számon, amely során a GVH-nak a kereskedelmi kommunikációkat a Kúria iránymutatásának megfelelően kell újra értékelnie. Mindeközben azonos tárgyban, a jelen eljárás is még mindig a GVH előtt van.

74. A fentiek alapján összességében tehát az látszik, hogy 2019-ben - a Kúria ítéletével összhangban - két, a GVH előtt zajló eljárás (ti. a jelen eljárás és az Új Eljárás) van folyamatban egyszerre:
- ugyanazon társaságokkal szemben,
  - ugyanazon kereskedelmi kommunikációk vizsgálatára,
  - ugyanazon reklámköltség figyelembe vételével,
  - szinte teljesen átfedő időszakok vonatkozásában,
  - ugyanazon jogszabályhely feltételezett megsértését vizsgálva.
75. A fentiekre való tekintettel az eljárás alá vontak úgy látják, hogy a két eljárás csak együtt vizsgálható különösen az átfedő tárgyak, valamint az átfedő vizsgált időszak miatt. Erre tekintettel az eljárás alá vontak kérték a GVH-t, hogy egyesítse a két eljárást, ezáltal pedig tegye lehetővé az eljárás alá vontak számára, hogy a [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vontak megjegyezték, hogy a két eljárás egyesítése volna összhangban a GVH korábban alkalmazott gyakorlatával az eljárás alá vontak esetében.
76. Ettől függetlenül figyelemmel arra, hogy az adatkérő végzés kötelező erejű a GVH fenti kérelemre adott esetleges válaszától függetlenül, [ÜZLETI TITOK]. Ezen túlmenően, tekintettel arra tényre, hogy a két eljárásban ugyanazok a számok veendő figyelembe az esetlegesen kiszabható bírói kalkuláció során (tehát a reklámköltségek és az előző év árbevételének 10%-os törvényi maximuma mindkét esetben megegyezik), az eljárás alá vontak meggyőződése szerint az eljárások [ÜZLETI TITOK] kizárólag együtt lehetséges értékelni és tárgyalni.
77. Ezt követően az eljárás alá vontak a számukra megküldött előzetes álláspontra<sup>33</sup> és a 2019. május 22-i versenytanácsi tárgyaláson<sup>34</sup> is fenntartották a korábbi előadásaikat, és észrevételeikben kérték az előzetes álláspont visszavonását, illetve az előadó versenytanács tag kizárását<sup>35</sup>.
78. Az eljárás alá vontak 2019. június 19-i meghallgatásukon<sup>36</sup> jelezték [ÜZLETI TITOK]. 2016. július 16-i meghallgatásukon<sup>37</sup> [ÜZLETI TITOK].

---

<sup>32</sup> Lásd különösen a 2018. augusztus 24-én kelt vizsgálati jelentésre adott választ vagy a 2017. július 24-én kelt vizsgálati kifogást.

<sup>33</sup> VJ/68-341/2016., VJ/68-342/2016., VJ/68-343/2016.

<sup>34</sup> VJ/68-360/2016.

<sup>35</sup> A kizárásra irányuló indítványt a Versenytanács elnöke VJ/68-376/2016. számú végzésével elutasította.

<sup>36</sup> VJ/68-382/2016.

<sup>37</sup> VJ/68-398/2016.

## IX.

### Az eljárás alá vontak kötelezettségvállalása

79. Az eljárás alá vontak kötelezettségvállalási nyilatkozatot nyújtottak be, melyet több alkalommal kiegészítettek, és ennek során, mint arra végleges beadványukban utaltak, [ÜZLETI TITOK].
80. Az eljárás alá vontak vállalásaik végleges, jelen határozat rendelkező része szerinti változatát 2019. július 29-én nyújtották be<sup>38</sup>. A vállalások indokolása, illetve részletesebb ismertetése keretében az eljárás alá vontak a következőket adták elő.
81. - 101. [ÜZLETI TITOK]

## X.

### A jogszabályi háttér

102. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
103. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől
- h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
104. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a

---

<sup>38</sup> VJ/68-403/2016.

kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

105. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
106. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a törvényben felsorolt egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
107. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényezők az áru lényeges jellemzői.
108. Az Fttv. 7. §-a (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
  - a) - figyelembe véve valamennyi térszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
  - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
109. Az Fttv. 7. § (2) bekezdés szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
110. Az Fttv. - a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező - 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
111. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
112. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.



113. A Tpvt. 75. § (1) bekezdése szerint, ha 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 vállalat 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.
114. A Tpvt. 75. § (3) bekezdése szerint az eljáró versenytanács a határozatot módosítja a) a kötelezett vállalkozás kérelmére, ha a kötelezett a határozatban előírt valamely kötelezettséget rajta kívül álló elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, vagy b) a kötelezett vállalkozás kérelmére vagy hivatalból, ha a határozatban előírt valamely kötelezettség teljesítése a körülmények változása, így különösen a piaci viszonyok, a verseny feltételeinek módosulása folytán a továbbiakban nem indokolt, és a kötelezettségvállalással elérni kívánt eredmény más módon is elérhető.
115. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában c) a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi, j) megállapíthatja, hogy a magatartás nem jogsértő.
116. A Tpvt. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra - a Tpvt. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpvt. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

## **XI.**

### **Jogi értékelés**

117. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékokat a Ket. 50. §-ának (6) bekezdése alapján egyenként és összességükben értékelte, mely értékelés során az alábbi körülményekre volt figyelemmel.

#### **XI.1. Az Fttv. hatálya**

118. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az Fttv. 2. § d) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatként minősülnek az Időskori Biztonság és Kórházi Biztonság termékekhez kapcsolódó (Fttv. 2. § e) pontja szerinti) kereskedelmi kommunikációk, amelyek az áru értékesítésével, szolgáltatásával, eladásösztönzésével, és így a vállalkozások gazdasági tevékenységével is közvetlen kapcsolatban, összefüggésben állnak. Az eljáró versenytanács a 2. § e) pontja esetében szükséges, a vállalkozás gazdasági tevékenységével fennálló kapcsolatot is megállapíthatónak tartja, illetve a 2. § d) pontja esetében releváns azon körülményt is, hogy a gyakorlat a vállalkozás érdekében, az áru értékesítésével, eladásösztönzésével összefüggésben valósult meg. Ezen túlmenően az érintett kereskedelmi kommunikációk az Fttv. 2. § f) pontja szerinti reklámként minősülnek, mivel a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 3. § d) pontja szerinti reklám fogalomnak is megfeleltethetőek, olyan tájékoztatások, amelyek az áru értékesítésének vagy más módon való igénybevételének előmozdítására, az áru ismertségének növelésére irányultak.

119. Továbbá az eljáró versenytanács megállapítása szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztóval szemben valósultak meg, tekintettel arra, hogy az érintett kereskedelmi gyakorlatok önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyeket érintenek, ezért a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 1. § (2) bekezdésére figyelemmel az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
120. Előbbiekén túlmenően az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok az Fttv. 13. § szerinti elévülési időn, 3 éves időtartamon belül valósultak meg, vagy a megvalósításuk folyamatosnak tekinthető, tekintettel a kereskedelmi gyakorlatok folyamatos megjelenésére.

### **XI.2. Hatáskör, illetékesség**

121. A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésén alapul. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
122. 2012-től az Időskori Biztonság, 2013 végétől a Kórházi Biztonság termékeket népszerűsítő reklámok - többek között - számos televíziós csatornán (köztük több országos csatornán) jelentek meg, valamint rádióreklámokként voltak hallhatók országos rádióadón, így megállapítható a GVH hatásköre az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja alapján. E rendelkezés ugyanis kimondja, hogy a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg.
123. A GVH országos illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

### **XI.3. Eljárás alá vontaknak az eljárás indításával, illetve annak lefolytatásával és tárgyával kapcsolatos észrevételei**

124. Az eljárás alá vontak azt kifogásolták, hogy a jelen eljárás megindítására nem kerülhetett volna sor, arra való tekintettel, hogy a VJ/117/2014. számú eljárásban a Versenytanács már vizsgálta a jelen eljárásban érintett, 2012. december és 2015. május 31. közötti kereskedelmi kommunikációt, illetve annak jelen ügyben vizsgált részeit. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a VJ/117/2014. számú eljárás ügyindító végzése azt rögzíti, hogy a vizsgálat arra terjed ki, hogy az Időskori Biztonság terméket népszerűsítő egyes kereskedelmi kommunikációiban megtévesztésre alkalmas módon tüntette-e fel a termék egyes lényeges feltételeit a 4Life Direct Kft., amely alapján azt a látszatot kelti, hogy a biztosítás érdemi, teljes körű lefedettséget jelent a temetési kiadásokra és más, előre nem látható kiadásokra. A hivatkozott eljárásban továbbá azt vizsgálták, hogy megfelelően tájékoztatta-e a fogyasztókat az eljárás alá vont azzal kapcsolatban, hogy a biztosítást ki nyújtja.
125. Jelen eljárásban ettől eltérően az kerül vizsgálatra az ügyindító végzés szerint, hogy az eljárás alá vontak az Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termékkel kapcsolatban kommunikációikban elhallgatták-e, hogy a biztosítási szerződés megkötését követő több hónapos időtartam alatt a biztosítási összeg kifizetése meghatározott lényeges feltételekhez kötött, illetve hogy oly módon jelenik meg az indexálással összefüggő információ, hogy a fogyasztókban valószínűsíthetően téves benyomás alakul ki az indexálás elmaradásának hatásai kapcsán.
126. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács álláspontja szerint megállapítható, hogy a két versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatok részben ugyanazon, az Időskori Biztonság terméket népszerűsítő kommunikációs eszközök révén valósultak meg, de

az egyes ügyekben vizsgált kereskedelmi gyakorlatok (azaz, hogy miben állt a megtévesztés) eltérőek, megkülönböztethetők, figyelemmel az alábbiakra.

127. Még ha a GVH az egyes kommunikációs eszközök esetében felmerülő kereskedelmi gyakorlatokat jellemzően egyazon versenyfelügyeleti eljárás alatt vizsgálja is, figyelemmel arra is, hogy ez így célszerűnek tekinthető, ez nem zárja ki azt, hogy amennyiben az eszközökön szereplő további elemek, azzal kapcsolatosan megvalósuló további magatartás kapcsán egyéb kereskedelmi gyakorlat vizsgálatának szükségessége merül fel, annak elvégzése ne lenne lehetséges. Az ugyanazon kereskedelmi kommunikációkkal kapcsolatos, ismételt adatkérés sem jelenti, hogy a VJ/117/2014. számú ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat lenne újra vizsgált jelen ügyben.
128. A GVH vizsgálatai során nem értékeli az eljárás alá vontak kommunikációs eszközeinek tartalmát általános jelleggel, valamennyi körülményre kiterjedően, és döntései sem utalnak erre, így a VJ/117/2014. számú ügyben hozott határozat sem. Továbbá a VJ/117/2014. számú ügyben a vizsgáltakon felüli, nem vizsgált tájékoztatások fennmaradására utal azon határozati szövegrész (273. pont, kiemelés az eljáró versenytanácstól) is, melynek szövege szerint: „az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során a jelen esetben a jogsértő reklámeszközök ismert költségeiből indult ki. A teljes feltárt reklámköltség a jelen ügyben [...] Ft, azonban az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat (amely a költségét tekintve döntően hosszabb televízió reklámokból állt) nem elhanyagolható mértékben tartalmaz a konstrukcióval kapcsolatban nem jogsértő, illetve nem vizsgált állításokat, információkat, továbbá - a jogsértés jellege miatt - csak kisebb mértékben (mintegy [...] -ban) vette figyelembe azon eszközök költségeit, amelyek „csak” a biztosító társaság személye tekintetében valósítottak meg megtévesztést, ekként a bírság kiinduló összegét [...] Ft-ban határozta meg.”
129. Előbbiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárás nem már ítélt dolog, elbírált magatartás, értékelt kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára indult.
130. Továbbá a jelen versenyfelügyeleti eljárás előzményét képező panaszos ügy lezárásának a Ket. 30. § e) pontja<sup>39</sup> alapján nem lehetett volna helye, tekintettel arra, hogy ezen szakasz panaszos eljárásban a Tpv. 43/G. és 43/I. §-aiban foglaltakra figyelemmel nem alkalmazandó.
131. Előbbieken túlmenően a versenyfelügyeleti eljárásnak a Kórházi Biztonság termékkel kapcsolatos kiterjesztésével kapcsolatos eljárás alá vonti észrevételek tekintetében az eljáró versenytanács álláspontja az alábbi. Az eljárás alá vontak álláspontjával ellentétben nem követ el a GVH eljárásjogi szabálysértést, ha a két biztosítási terméket egy eljárásban vizsgálja. Az eljárást kiterjesztő végzésben is megjelölésre került, hogy miért függ össze a két termék kapcsán vizsgált kereskedelmi gyakorlat.
132. Tekintettel arra, hogy az előzetes álláspontban jelzettektől részben – az ügyfelek javára - eltérő jellegű döntést bocsátott ki az eljáró versenytanács, az előzetes álláspontnak az eljárás alá vontak kérelme szerinti visszavonásáról külön nem rendelkezik.

---

<sup>39</sup> Az érintett rendelkezés szerint a hatóság a kérelmet érdemi vizsgálat nélkül, nyolc napon belül elutasítja, ha a hatóság a kérelmet érdemben már elbírált, és változatlan tényállás és jogi szabályozás mellett ugyanazon jog érvényesítésére irányuló újabb kérelmet nyújtottak be, és újrafelvételnek nincs helye, feltéve, hogy a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasítását jogszabály nem zárja ki.

#### **XI.4. A VJ/1/2019. számú ügy és a jelen eljárás egyesítése, illetve lezárásuk**

133. Az eljárás alá vontak kérték a jelen eljárás és a VJ/1/2019. számú eljárás egyesítését. Az eljáró versenytanács ezzel kapcsolatos megállapításai az alábbiak.
134. A Ket. 33/B. § (1) bekezdése szerint, mely a Tpvt. 44. § (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárások során is alkalmazandó, a hatóság együttes eldöntés céljából elrendelheti az előtte folyamatban lévő olyan eljárások egyesítését, amelyek tárgya egymással összefügg.
135. Jelen esetben az eljáró versenytanács álláspontja szerint lényeges, hogy egyrészt két külön, eltérő tárgyú eljárásról van szó, másrészt mint az előzetes álláspont 471. pontjában is az eljáró versenytanács jelezte, a Kúriai ítélet 42. bekezdés alapján a VJ/1/2019. számú eljárásban kifejezetten két jogsértés után kell bírságot kiszabnia a GVH-nak (az értékelést a Kúria elvégezte), a kötelezettségvállalással történő ügyzárás keretében pedig nem kerül jogsértés megállapításra. Ezáltal eltérő jellegű értékelés szükséges a kötelezettségvállalás elfogadhatósága kapcsán és a két ügynek a külön történő lezárása tisztázottabb helyzetet is eredményez.
136. Előbbiekre tekintettel az eljárások egyesítése nem indokolt és a Kúriai ítélet 42. pontjára is tekintettel nem lehetséges az eljáró versenytanács álláspontja szerint.
137. Ezen túlmenően az, hogy a VJ/1/2019. számú eljárás, [ÜZLETI TITOK]<sup>40</sup>, folyamatban van, az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem akadályozza jelen eljárás lezárásának, a másik eljárásnak a jelen ügybeni előzetes álláspont kiadása óta megvalósult előrehaladásától függetlenül sem, figyelemmel arra is, hogy külön eljárások érintettek, a fent jelzett eltérések azonosíthatóak, a jelen ügybeni magatartások értékelésére a másik eljárás lezárása önmagában nem hat ki. Ugyanígy a VJ/1/2019. számú ügygel kapcsolatos kérdésekre, eljárás alá vonti nyilatkozatokra sem állt módjában az eljáró versenytanácsnak jelen ügyben reagálnia, ezért az eljárás alá vontak felé jelezte, hogy ezeknek az előadására a másik ügy keretében van módja.

#### **XI.5. Az eljárás alá vontak felelőssége**

138. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
139. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.
140. Figyelembe véve az Fttv. 9. §-a (1) és (2) bekezdéseinek rendelkezéseit és azon tényeket, hogy
  - az Időskori Biztonság terméket természetes személy fogyasztók számára a Red Sands Assurance nyújtja határon átnyúló szolgáltatás keretében, a 4Life Direct Kft. függő közvetítő szolgáltatásainak igénybe vétele révén, és a Red Sands Assurance-nak az értékesítésből bevétele származott, így a termék népszerűsítésére szolgáló kereskedelmi kommunikáció közzététele közvetlenül érdekében állt,
  - a Kórházi Biztonság elnevezésű terméket természetes személy fogyasztók számára a Red Sands Insurance nyújtja határon átnyúló szolgáltatás keretében, a 4Life Direct Kft. függő

---

<sup>40</sup> VJ/68-403/2016.

közvetítő szolgáltatásainak igénybe vétele révén, és a Red Sands Insurance-nak az értékesítésből bevétele származott, így a termék népszerűsítésére szolgáló kereskedelmi kommunikáció közzététele közvetlenül érdekében állt,

- a vizsgálattal érintett Időskori Biztonság és a Kórházi Biztonság termék közvetítéséből a 4Life Direct Kft.-nek szintén bevétele származott, így a termék népszerűsítésére szolgáló kereskedelmi kommunikáció közzététele szintén közvetlenül érdekében állt,

így egyértelműen rögzíthető, hogy valamennyi eljárás alá vontnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelőségük az Fttv. keretei között megállapítható, azzal, hogy az Időskori Biztonság tekintetében kizárólag a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Assurance, míg a Kórházi Biztonság tekintetében kizárólag a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Insurance tartozik felelőséggel.

141. Az eljáró versenytanács ebben a körben hivatkozik továbbá a VJ/102/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat 138. pontjában foglaltakra, mely szerint a Versenytanács „irányadónak tekinti a PSZÁF FK–II–50031/2011. számú jogerős határozatát, amelyben megállapítást nyert, hogy egy biztosító az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdésére tekintettel az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése szerinti felelőséggel tartozik függő biztosításközvetítőéért.”, azaz a fenti biztosítók felelősége attól függetlenül fennáll, hogy nem ők maguk valósították meg a vizsgált magatartást.

#### **XI.6. Időskori Biztonság – biztosítási díj és összeg változatlanságával kapcsolatos, indexálással összefüggő reklámüzenetek**

142. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács csak a biztosítási díj és összeg változatlanságával kapcsolatos reklámüzenetek tekintetében hoz a jogsértés vagy annak hiánya megállapítására vonatkozó döntést, alábbiakban csak ezen kereskedelmi gyakorlat értékelését, az ehhez szükséges tényállási elemekkel összefüggő álláspontját részletezi.

##### **XI.6.1. Az érintett fogyasztói kör**

143. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztó mindazon természetes személy, aki az Időskori Biztonság termék kapcsán (halál esetére szóló) kockázati életbiztosítást, míg a Kórházi Biztonság termék kapcsán betegség-, balesetbiztosítást kíván kötni. Az eljáró versenytanács megállapításai alábbiak a jelen eljárásban érintett célcsoport tekintetében az alábbiak. Figyelemmel arra is, hogy az Időskori Biztonság esetében korábban már tett megállapításokat a Versenytanács, illetve bíróság is, illetve a termékek célcsoportjai körében eltérések vannak, az eljáró versenytanács a célcsoportot termékenkénti bontásban határozza meg.
144. Az Időskori Biztonság termék kapcsán a VJ/117/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásban az eljáró versenytanács megállapította, hogy az érintett fogyasztói kör az Fttv. 4. § (2) bekezdése körében értékelendő, mely megközelítés tekintetében a Kúria a felülvizsgálati eljárásában a Kfv.II.37.887/2017/10. számú ítéletében (a továbbiakban: Kúria ítélete) is utalt arra, hogy „a másodfokú bíróság nem vitatta, hogy a reklámok címzettjei elsősorban az idősebb korosztályba tartozó személyek voltak, akik esetében az Fttv. 4. § (2) bekezdése alapján az erre mint érintett célcsoport tagjaira általában jellemző magatartás szempontjából kell értékelni a reklámok üzenetét. Ez a korosztály az időskori biztonságról szóló kommunikáció tekintetében életkoránál fogva érzékenyebb, sérülékenyebb fogyasztói csoport, akikben a gondoskodó szándék erősebb és a reklám ezt a gondoskodó szándékukat erősíti azzal, hogy azt állítja a biztosítás közreműködést, segítséget jelent a tényleges és jelentős költségekhez. Nem hagyható figyelmen kívül, hogy az idősebb korosztály számára fontos a családtagjaikról való gondoskodás, hogy ne jelentsenek anyagi terhet halálukkal a hozzátartozóik számára, mindemellett ennek a korosztálynak az anyagi lehetőségei is

korlátozottabbak. (...) A reklámok bevezető szövege is az idősebb korosztályt szólította meg, hangsúlyozva, hogy jelentkezést garantáltan elfogadják és nincsenek orvosi vizsgálatok, egészségügyi kérdések.”. A rendelkezésre álló adatok alapján a szerződők jelentős aránya is 50, 60, illetve 65 év feletti.

145. Az eljáró versenytanács a fentiekkel összhangban megállapítja, hogy habár az Időskori Biztonság 18 és 85 év között vehető igénybe, ennek ellenére a kereskedelmi gyakorlat konkrét célcsoportja jóval szűkebb kört fed le, különös figyelemmel a kereskedelmi kommunikációk tartalmára is.
146. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az érintett fogyasztók a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok tekintetében

- időskorú fogyasztóknak, továbbá
- a korlátozottabb lehetőségeikre, élethelyzetükre tekintettel hiszékenyeknek

és előbbiekre figyelemmel sérülékeny, az Fttv. 4. § (2) bekezdése szerinti fogyasztóknak tekinthetők.

147. Az eljárás alá vontak ezen körülményt, illetve azt, hogy a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlatok miként hathatnak a fogyasztói célcsoportra az eljáró versenytanács szerint ésszerűen előre láthatóan, figyelemmel az értékesítési tapasztalataikra, a reklámok tartalmára és az előadásaikban (például a fogyasztók korlátozottabb lehetőségeivel kapcsolatosan) foglaltakra is.
148. A fentiek alapján a határozatban a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokat a fentiek szerinti fogyasztói csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából értékeli az eljáró versenytanács.

#### **XI.6.2. Az ügyleti döntés**

149. Az ügyleti döntés kapcsán az eljáró versenytanács hivatkozik a Kúriai ítélet (32)-(33) bekezdéseiben rögzítettekre, ahol az Időskori Biztonság termékről a Kúria kimondta, hogy ügyleti döntésnek minősül a szerződéskötést megelőző tájékoztatáson alapuló döntés is. Eszerint 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.
150. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.
151. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,<sup>41</sup> melynek megállapítása szerint

<sup>41</sup> Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

az üzleti 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.” Az eljárás alá vontak ellenérvei miatt az eljáró versenytanács utal arra, hogy az Európai Bíróság előzetes döntéshozatali eljárásban hozott ítélete nem kötelező érvényű, de irányadó és megfelel a joggyakorlatnak.

152. A fogyasztók felé irányuló reklámmal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.
153. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban üzleti döntésnek tekintendő a fogyasztó azon döntése, hogy
- a közzétett kereskedelmi kommunikáció hatására felhívja-e a 4Life Direct Kft. ügyfélszolgálatát, elérhetőségét,
  - kössön-e - a 4Life Direct Kft. által közvetített - élet-, betegség-, balesetbiztosítási szerződést,
  - a 4Life Direct Kft. által közvetített élet-, betegség-, balesetbiztosítási, szerződésre vagy a) egyéb biztosító hasonló termékére szerződjön, b) más, céljának megfelelő megtakarítási, előtakarékossági terméket vegyen igénybe.
154. A 4Life Direct Kft. maga is előadta nyilatkozatában, hogy az értékesítési folyamatuk eltér a piacon megszokottól, azaz a közzétett kereskedelmi kommunikációval céljuk a figyelemfelkeltés, melynek hatására a fogyasztó felveszi a biztosítóval a kapcsolatot.
155. Az eljárás alá vontak észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a joggyakorlat értelmében nemcsak a legegyszerűbb döntési helyzetű termékek esetében valósulhat meg a megtévesztés már a figyelem felkeltésekor, hanem bármely piacon, még olyan piacokon is, ahol többkörös tájékoztatás előzi meg a szerződéskötést az ágazati szabályok alapján, továbbá a szerződéskötés nem azonosítható az üzleti döntéssel.
156. A jelen esetben a reklámok hatására a célzott fogyasztók felhívták a 4Life Direct Kft.-t, amely döntést követően a függő ügynök munkatársai már olyan értékesítési, tájékoztatási pozícióba kerültek (életkorral, keresleti jellemzőkkel, igényekkel kapcsolatban), ami révén befolyással lehettek a döntési folyamat további fázisaira, végső soron a szerződéskötésre.

### **XI.6.3. Az értékelés keretei és az értékelés az Fttv. 7. § alapján**

157. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
  - ha a kereskedelmi gyakorlat (aktív módon vagy mulasztás révén) megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
  - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételek.
158. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfélemlíthető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.
159. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács csak a biztosítási díj és összeg változatlanásával kapcsolatos reklámüzenetek tekintetében hoz a jogsértés vagy annak hiánya megállapítására vonatkozó döntést, alábbiakban is csak ezen kereskedelmi gyakorlat értékelését részletezi.

160. Az azzal kapcsolatos tájékoztatások, hogy a biztosítási szerződés fennállása alatt a biztosítási díj nem fog emelkedni és a biztosítási összeg változatlan marad, változó szövegösszetételekben jelentek meg külön-külön vagy együttesen. A vizsgált magatartás szempontjából azon reklámok relevánsak, amelyekben a biztosítási díjra és összegre vonatkozó tájékoztatás is egy szövegrészen belül, összekapcsoltan megjelenik.
161. Az eljáró versenytanács szerint a fogyasztók tisztában lehetnek azzal, hogy a szerződéskötéskori összeget várhatják, a reklámok maguknak a biztosítási összegeknek a változatlanságát ígérnek csupán az érintett fordulatban, és a biztosítási összeg – amennyiben kifizetik - ténylegesen változatlan marad, erre további körülmény nincs kihatással. Erre tekintettel a fogyasztók valószínűsíthetően nem várják reálérték megfizetését sem, és a fogyasztókban nem alakul ki téves benyomás az indexálás elmaradásának hatásai kapcsán.
162. Mivel az eljáró versenytanács szerint nem merül fel jelentős információ elhallgatása, így az érintett reklámok esetében az Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termék népszerűsítése során az indexálással összefüggő információk megjelenítése vonatkozásában nem valósult meg az Fttv. 7. § szerinti tényállás, és így az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tilalom megsértése.

### **XI.7. A kötelezettségvállalás értékelése**

163. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak végleges kötelezettségvállalásának a 2019. július 29-én benyújtott dokumentum (VJ/68-403/2016 számú irat) II. pontjában részletezett kötelezettségvállalásokat tekintette, amelyek összefoglalását tartalmazza a dokumentum melléklete: ezen vállalásokat együttesen tartalmazza jelen határozat melléklete, amely az összefoglalás egyes pontjaihoz lábjegyzetben hivatkozik az eljárás alá vontak részletes kötelezettségvállalásának megfelelő pontjaira. Az eljáró versenytanács – az eljárás alá vontak kötelezettségvállalási nyilatkozatára tekintettel - a kötelezettségvállalás alkalmazásának a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti feltételeit vizsgálta a Tpv. 75. §-a alapján, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 6/2014. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról közleményében (a továbbiakban: Közlemény) foglaltak figyelembe vételével.
164. Egy kötelezettségvállalás értékelése körében az eljáró versenytanácsnak egyrészt arról kell döntenie, hogy az adott ügyben egyáltalán elfogadható-e kötelezettségvállalás, másrészt arról, hogy az eljárás alá vont vállalása alkalmas-e arra, hogy azt határozatában – jogsértés vagy hiánya kimondása nélkül – az eljáró versenytanács kötelezettségként előírja.
165. A Versenytanács gyakorlata<sup>42</sup> szerint ugyanis: *„a magatartás érdemi értékelésének (jogsértés megállapíthatóságát vizsgáló) tesztje nem lehet azonos a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszttel. Sőt, az eljáró versenytanács a Tpv. 75. § szerinti vállalás teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő („anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná”), így a kötelezettségvállalás elfogadásával záruló ügyekben nincs is lehetőség a jogsértés érdemi tesztjének elvégzésére. A jogsértés vagy annak hiányának megállapítása a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos mérlegelését, értékelését igényelné. Ezzel szemben a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszt keretében azt kell bemutatni, hogy az eljárás alá vont vállalása mellett a magatartás már összhangba kerül-e az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, mégpedig a közérdek hatékony védelmét biztosító módon. Ugyanakkor az eljáró*

<sup>42</sup> A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a Tpv-tel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2017) 75.3. pont.



*versenytanács szerint a kötelezettségvállalás mérlegeléskor rendelkezésre álló adatok alapján nyilvánvalóan nem jogsértő esetekben a kötelezettségvállalás alkalmazása nem lehet igazolható (szükséges és arányos) beavatkozás, vagyis a kötelezettségvállalás mérlegelésének időpontjában is még – a vállalás nélküli helyzetet feltételezve – valószínűsíthető kell legyen az eljárás indítására okot adó jogsértés (másképpen fogalmazva: a jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok rendelkezésre állása esetén nincs helye a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás elfogadásának, mert nem értelmezhető olyan állapot, amelyet összhangba kellene hozni az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek védelme sem indokolhat beavatkozást).*

*Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtése legalább azt kell jelentse, hogy a vizsgálat indítására okot adó és a vizsgálat során feltárt bizonyítékok alapján egyértelműen továbbra sem kizárhatóan jogsértést valószínűsítő helyzethez képest a vállalás azt eredményezze, hogy annak teljesítésekor, előre tekintő jelleggel már ne lehessen jogsértést valószínűsíteni (vagy a jogsértés megvalósításának valószínűsége érdemben csökkenjen). Az esetlegesen jogsértő helyzet okozta fogyasztói kár, illetve versenyhátrány visszamenőleges kompenzálása azonban nem feltétlenül kell, hogy a vállalási csomag részét képezze, bár a vállalások elfogadása melletti érdemi érv lehet, ha azok erre is kiterjednek.*

*A közérdek hatékony védelmének követelménye pedig az eljáró versenytanács álláspontja szerint két oldalról vizsgálható. Egyrészt a vállalás révén előálló magatartás a piac, illetve a fogyasztók számára általuk érzékelhető előnyt kell, hogy biztosítson. Emellett figyelembe vehető az is, ha az eljárás kötelezettségvállalással való lezárása a tényállás teljes feltárásához és értékeléséhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést (mint az eljárás költség- és időigényének csökkentése, illetve a bizonyítási nehézségekből adódó bizonytalanság elkerülése, figyelembe véve a Ket. 7. §-ában foglalt elveket is) eredményez.*

166. A jelen eljárásban az Időskori Biztonság termék esetében fizetendő biztosítási díj és összeg változatlanásával kapcsolatos reklámüzenetek körén túlmenően vizsgálandó kérdések körét az ügyindító és kiterjesztő végzések jelölték ki, így vizsgálandó volt, hogy a fogyasztók megfelelő tájékoztatást kaptak-e
- az Időskori Biztonság és a Kórházi Biztonság termék esetében arról, hogy az egészségi állapotnak mi a jelentősége, mely feltételek teljesítése esetén fizetik ki a fogyasztónak a teljes biztosítási összeget;
  - a Kórházi Biztonság termék esetében arról, hogy hány nap után, milyen jellegű kórházi tartózkodás esetében, és mely összeg erejéig várható kifizetés.
167. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontak vállalásának elfogadása mellett az alábbi érvek szólnak.
168. Az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben vizsgált magatartás kapcsán felmerült esetleges sérelem hatékonyan kezelhető a közérdek védelmében (lásd Közlemény 9. pont) egyrészt figyelemmel a jövőbeni magatartás esetében a megfelelési program megvalósítása vállalására, illetve a múltbeli magatartás tekintetében a fogyasztók felé történő kompenzációra, és a kompenzáció esetében elért fogyasztói körre figyelemmel az eljáró versenytanács az előzetes álláspontban jelzettektől eltérően lezárhatónak látta az ügyet kötelezettségvállalással.
169. Ezzel összefüggésben az eljáró versenytanács utal arra is, hogy bár az eljárás későbbi szakaszában került benyújtásra átfogó, a fentiek szerinti elemeket tartalmazó kötelezettségvállalás, az eljáró versenytanács álláspontja szerint jelen esetben lényeges

körülmény, hogy a vállalás által elérhető eredmény meghaladja azt, ami egy eltiltással lehetne elérhető, és közvetlenül segíti a fogyasztók költségeinek megtérülését.

170. Lényeges továbbá, hogy a kötelezettségvállalás az eljárás indítására okot adó teljes kérdéskörrel foglalkozik, részben a kompenzáció vállalása, részben a megfelelési program megvalósításának vállalása révén – amely megosztás az érintett magatartások jellegével is összhangban áll.
171. Az eljáró versenytanács utal arra, hogy a GVH a VJ/117/2014. számú eljárásban jogsértés tanúsítását állapította meg az Időskori Biztonság termék kapcsán két eljárás alá vont esetében, ugyanakkor a Közlemény 12. pontja alapján ez nem kizáró körülmény (még ha nem is vehető figyelembe a Közlemény 30. pontja szerinti, elfogadás melletti körülményként a megállapítás hiánya). Azon tekintetben, hogy a VJ/117/2014. számú ügyben a Versenytanács nem látott kötelezettségvállalást elfogadhatónak, a jelen ügyben eljáró versenytanács utal arra, hogy eltérő jellegű magatartások érintettek a két eljárásban (még ha részben ugyanazon kommunikációs eszközök alkalmazásával valósultak is meg), és ez eltérő eredményekhez vezethet a magatartásnak a jogszabályi rendelkezésekkel történő összhangba hozatala, az eljárás lezárása tekintetében is.
172. A Közlemény 14. pontja szerint ha egy eljárásban több elkülönült, egymással szorosan össze nem függő magatartás kerül vizsgálatra, a kötelezettségvállalásnak nem szükséges kiterjednie minden vizsgált magatartásra. Erre tekintettel sem tartja az eljáró versenytanács az elfogadhatóság akadályának, hogy a vállalás a biztosítási díj és összeg változatlanásával kapcsolatosan vizsgált magatartással kapcsolatos elemeket a vállalás nem tartalmaz kifejezetten. Mindemellett a magatartás nem jogsértő jellegére tekintettel értelem szerűen nem szükséges annak a jogszabályi rendelkezésekkel történő összhangba hozatala sem, és a megfelelési program a későbbiekben ilyen jellegű üzenetek kapcsán felmerülő esetleges problémákat is várhatóan kezelni fogja.
173. Ezen túlmenően a Közlemény 16. pontja szerint több eljárás alá vont vállalkozás esetén a kötelezettségvállalás elfogadásához elegendő lehet, ha csak az egyik eljárás alá vont vállalkozás nyújt be kötelezettségvállalást, amennyiben az adott probléma megoldása elsősorban az e vállalkozással szembeni fellépés, illetve az ő vállalása teljesülésének eredményeként érhető el. Jelen ügyben nem valamennyi vállalás érinti mindhárom eljárás alá vontat, de előbbiekkal összhangban ezt nem tartja a vállalás elfogadhatósága akadályának az eljáró versenytanács, egyrészt mivel a vállalást ez eljárás alá vontak közösen nyújtották be, másrészt az egyes termékek esetében érintett magatartások kapcsán a vállalások külön-külön elfogadhatóak.
174. Az eljáró versenytanács figyelemmel a Közlemény 26. pontjára arra is tekintettel volt, hogy mindamellett, hogy az eljárás alá vont kötelezettségvállalása részletezett, és egyértelműen összefügg a vizsgált magatartással, öncélúnak nem tekinthető.
175. A fentiek alapján az eljáró versenytanács szerint összességében - a vizsgált magatartás jellegét is figyelembe véve - megállapítható, hogy vállalások révén megvalósuló tájékoztatás az eljárás indítására okot adó körülményekhez képest a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esélyének megfelelő csökkentését biztosítja. Emellett közvetlen fogyasztói előnyökkel jár az azonnali, egyéni kompenzáció révén a vállalás, ami a Közlemény 32. pontja alapján a vállalás elfogadása mellett szóló körülmény. A vállalkozások a kompenzációval közvetlenül érintettek körét megfelelő módon azonosították, és mértékét ésszerű módon állapították meg, jelentős mértékű további kifizetést teljesítve [ÜZLETI TITOK], összesen több száz fogyasztó számára 70-110 millió forint közötti értékben. Figyelemmel a vállalások jellegére, bár sérülékenyebb fogyasztói kör irányában megvalósuló kereskedelmi gyakorlat esetében a GVH csak kivételesen indokolt esetben fogadja el a kötelezettségvállalási nyilatkozatot a Közlemény 36.

pontja alapján, jelen ügyben az eljáró versenytanács ezen indokltságot a vállalat végleges változata esetében megállapíthatónak látta.

176. Az Fttv. szerinti tényállások teljes körű feltárásához és értékeléséhez képest – mind az eljárás alá vont, mind a GVH számára – gyorsabb és valószínűsíthetően alacsonyabb költségű megoldást jelent az eljárásnak a Tptv. 75. §-a szerinti vállalat alapuló lezárása. Ha az eljáró versenytanács az eljárás Tptv. 75. §-a szerinti vállalat alapuló lezárása helyett a magatartást tovább vizsgálná, illetve elvégezné annak érdemi értékelését, akkor annak nem csak a hatóság oldalán, hanem az eljárás alá vont oldalán is további érdemi idő- (és valószínűsíthetően költség) igénye lenne (az érdemi értékeléssel kapcsolatos védekezéshez kapcsolódóan).
177. Ezzel összefüggésben az eljáró versenytanács utal arra a Versenytanács által más ügyben<sup>43</sup> is megfogalmazott konzisztencia elvárásra, amely szerint az irányelvi szinten harmonizált európai fogyasztóvédelmi szabályozásra és a szolgáltató Európát lefedő (sőt globális) jelenlétére tekintettel a kereskedelmi gyakorlat egyik tagállambeli korrekciója hatással lehet a vállalat általános – európai (vagy akár globális) szinten tanúsított – gyakorlatára is, sőt, az ilyen jellegű konzisztenciára törekvés és önkéntes megfelelés – az egyes országokbeli speciális körülményekkel esetlegesen indokolható eltérésekkel – el is várható álláspontja szerint a tisztességes piaci magatartás iránt elkötelezett piaci szereplőktől.
178. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kötelezettségvállalás a fentebb kifejtetteknek megfelelően teljesíti a Tptv. 75. § (1) bekezdése szerinti követelményeket, ugyanakkor – figyelemmel a Tptv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja szerinti utóvizsgálatra is – szükséges annak értékelése is, hogy a vállalatok végrehajthatók és ellenőrizhetőek-e.
179. Az eljáró versenytanács nem azonosított olyan körülményt, amely a vállalatok végrehajthatóságát megkérdőjelezné, figyelembe véve a vállalt lépések tartalmát, kidolgozottságát és ütemezését. Mindazonáltal az eljáró versenytanács utal arra, hogy a költségek megközelítőlegesen, érzékelhetően kerekített összeggel történő megadása esetében a vállalat szerinti összeg ugyan felfele növelhető, de lefele csupán kisebb mértékű, kerekítésre figyelemmel történő eltéréssel számol, azt tartja elfogadhatónak. Továbbá az igazolás tekintetében az eljárás alá vont megadott lépéseket, dokumentumokat, amelyeket elvégez, illetve benyújt, azonban a GVH felkérésére lényeges, hogy az eljárás alá vont rendelkezzen majd a kifizetések, tájékoztatás, illetve megfelelési lépések megvalósításának igazolására is. A kifizetések tekintetében az eljáró versenytanács rendelkezésére álló információk alapján nem várható fennmaradó összeg, így ennek felhasználásával kapcsolatos további lépések sem merülnek fel várhatóan a rendelkezésre álló információk alapján, az érintettek vonatkozóan konkrét információk állnak rendelkezésre, így erre külön nem tér ki az eljáró versenytanács.
180. Az eljárás alá vontak vállalatának tartalma az azokhoz rendelt határidők és a jelen határozat rendelkező része szerinti tájékoztatási és igazolási vállalatok az eljáró versenytanács álláspontja szerint lehetővé teszik majd a vállalatok teljesítésének megfelelő ellenőrzését.

### XIII.

#### Összegzés

181. Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a fentebb kifejtettek alapján az eljáró versenytanács
- a. egyrészt a Tptv. 76. § (1) bekezdésének c) pontja szerinti jelen határozat rendelkező részében foglaltak szerint kötelezte az eljárás alá vontakat az általuk

---

<sup>43</sup> Lásd VJ/89-90/2016.

tett kötelezettségvállalás teljesítésére, anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapította volna,

- b. másrészt megállapított, hogy a 4Life Direct Kft. és a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited az Időskori Biztonság kockázati életbiztosítás termék népszerűsítése során az indexálással összefüggő információk megjelenítése vonatkozásában adott, a jelen határozat Indokolás részének XI.6. pontja szerinti tájékoztatás révén nem valósítottak meg a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

#### **XIV.**

#### **Egyebek**

182. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
183. 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.
184. 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 tények a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.
185. A Tpv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha a 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. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
186. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
187. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
188. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
189. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot

adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Budapest, 2019. július 31.

dr. Grimm Krisztina s.k.  
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.  
versenytanácsstag

dr. Kuritár Dávid s.k.  
versenytanácsstag

## **Melléklet – az eljárás alá vontak kötelezettségvállalása**

1. Az esetlegesen megtévesztett fogyasztóknak történő kifizetésekre vonatkozó vállalások

1.1 Kifizetés az Időskori Biztonság termék releváns kedvezményezettjei részére

Az eljárás alá vontak<sup>44</sup> vállalják, hogy az azonosított kedvezményezettek<sup>45</sup> számára a már megfizetett biztosítási díj összegének további 150%-át fizetik ki, amely így azt jelenti, hogy a szóban forgó kedvezményezettek összesen a szerződő fél által megfizetett biztosítási díj összegének 250%-át kapják meg.<sup>46</sup>

1.2 Kifizetés a Kórházi Biztonság termék releváns kedvezményezettjei részére

A Társaságok vállalják, hogy az azonosított kedvezményezettek<sup>47</sup> számára a teljes biztosítási összeget megfizetik.<sup>48</sup>

2. A jövőbeli kereskedelmi kommunikációk kapcsán belső megfelelési program bevezetésére vonatkozó vállalás

2.1 Képzés szervezése egyes munkavállalók részére

A versenyjogi és fogyasztóvédelmi megfelelés érdekében az eljárás alá vontak vállalják, hogy évente egyszer tréninget szerveznek azon munkavállalóik részére, akik érintettek a kereskedelmi kommunikáció és marketing-tevékenység kialakításában. A tréning egy öt órás webinár vagy e-learning keretében valósulna meg és kötelező lenne a részvétel. A részvételt a dolgozók aláírásukkal igazolnák, amely ellenőrizhető lenne a GVH részéről.

2.2 „Gyakorlati tudnivalók” dokumentum elkészítése

Az eljárás alá vontak vállalják, hogy kiegészítik a belső használatra készített „Gyakorlati tudnivalók” dokumentumot versenyjogi és fogyasztóvédelmi jogi útmutatásokkal. Ezáltal a munkavállalók minden esetben hozzájutnának egy olyan anyaghoz, amelyet első lépésként bármilyen kétség felmerülése esetén azonnal használhatnak.

2.3 A kötelezettségvállalások megvalósítása és a megvalósítás igazolása a GVH felé

Az eljárás alá vontak vállalják, hogy a GVH Tptv. 75. § (1) bekezdése szerinti, a kötelezettségvállalás elfogadásáról szóló határozatának kézhezvételét követő

- 180 napon belül megvalósítják a fenti 1.1 és 1.2 pontokban foglalt kifizetéseket, valamint kiküldik a kifizetéssel érintett fogyasztóknak az arról szóló tájékoztató levelet;

- 1 éven belül az eljárás alá vontak vállalják, hogy megvalósítják a fenti 2.1 és 2.2 pontokban foglalt vállalásokat és az 1 éves határidő lejártát követő 30 napon belül megküldik a GVH részére a tréning anyagokat, valamint a “Gyakorlati tudnivalók” dokumentumot.

---

<sup>44</sup> A határozat szövegének egységessége érdekében az eljáró versenytanács a mellékletben sem az eljárás alá vontak által maguk megnevezésére használt „Társaságok” fordulatot használja.

<sup>45</sup> Az „azonosított kedvezményezettek” alatt az eljárás alá vontak VJ/68-403/2016. számú beadványa vonatkozó pontja, illetve a jelen határozat 88. pontja szerinti fogyasztók.

<sup>46</sup> Az eljárás alá vontak a VJ/68-403/2016. számú beadványa vonatkozó pontja, illetve a jelen határozat 91. pontja szerinti összeg kifizetését vállalták.

<sup>47</sup> Az „azonosított kedvezményezettek” alatt az eljárás alá vontak VJ/68-403/2016. számú beadványa vonatkozó pontja, illetve a jelen határozat 92. pontja szerinti fogyasztók.

<sup>48</sup> Az eljárás alá vontak a VJ/68-403/2016. számú beadványa vonatkozó pontja, illetve a jelen határozat 95. pontja szerinti összeg kifizetését vállalták.