

A GVH végzésével megszüntette az EMFESZ ellen folytatott eljárását

Megszüntette a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az EMFESZ piacnyitással, annak következményeivel és a lehetséges megtakarításokkal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatát értékelő eljárását. A GVH eljárása nem térhetett ki a gázszolgáltatás biztonságosságának, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseknek az elemzésére.

A GVH az EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. (EMFESZ), valamint ügynökségei, a Brokerpool Oktatási és Szolgáltató Kft., az ETALON-Ingatlan Ingatlanközvetítő Kft., a Gázforrás Gázügynöki és Energetikai Tanácsadó Kft., az IfDesign Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., IrodaNova Kft., a K + I Üzletviteli Tanácsadó és Szolgáltató Kft., a MOBIL-INWEST Magyarországi Fióktelepe, a Service Planet Marketing Hungary Kft., a TESCO Global Áruházak Zrt., a VÖRÖSKŐ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. és a World Business Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának valószínűsített megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárást végzésével megszüntette.

A versenyfelügyeleti eljárás indítását megalapozó panaszok alapján valószínűsíthető volt, hogy a gázpiaci liberalizációs környezetben az EMFESZ, valamint az érintett lakossági gázszolgáltatást közvetítő egyes ügynökei azt mondták/sugallták a más szolgáltatókkal már ügyféli viszonyban lévő fogyasztók felé, hogy

- a) a közüzemi szolgáltató megszűnik, ezért kell váltani az EMFESZ szolgáltatására,
- b) aki nem köt időben szerződést, lemarad az ígért kedvezményről, később nem léphet át vagy vissza, és csak a legmagasabb áron fog tudni földgázt vásárolni,
- c) akár évi 8%-os, azaz egy havi megtakarítás is elérhető a szolgáltatóváltással.

A GVH eljárása (i) a lakossági közüzemi és az egyetemes gázszolgáltatás, illetve gázszolgáltató kapcsolatáról, fogalmáról, az EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. szerepéről, (ii) a szolgáltatóváltás körülményeiről, szerződéses következményeiről, valamint (iii) a szolgáltatóváltással elérhető árkedvezmény mibenlétéről nyújtott tájékoztatásokra terjedt ki.

Vizsgálata során a versenyhatóság az EMFESZ ügynökei által adott tájékoztatások, reklámkampányok, valamint az ügynöki kapcsolatfelvétel során alkalmazott dokumentumok mellett az EMFESZ honlapján és a gas.hu oldalon intézhető online szerződéskötés során elérhető tájékoztatásokon túl az ügyfélszolgálati tájékoztatást is vizsgálta.

Az EMFESZ **telefonos ügyfélszolgálat**a egyrészt a telefonos ügyfélszolgálati kézikönyv alapján, másrészt a témakörönként csoportosított tájékoztatók alapján ad felvilágosítást a fogyasztóknak az EMFESZ szolgáltatásáról.

A vizsgált tájékoztatások tartalmáról a GVH megállapította, hogy azok sem tartalmaznak olyan megállapítást, miszerint a közüzemi szolgáltató, illetve a gyors szerződéskötés hiányában a kedvezményre jogosultság megszűnik.

A versenyhatóság által beszerzett adatok alapján az is megállapítható volt, hogy a fogyasztók egy nem elhanyagolható köre elvileg elérheti az évi 8%-os – azaz egy havi – megtakarítást.

Az **ügynökségek** által használt kommunikációs eszközöket az EMFESZ minden esetben előzetesen jóváhagyta és meghatározta a marketing üzenetek, illetve a fogyasztók felé megfogalmazott ajánlatok tartalmi és design elemeit.

Az egyéni ügynöki értékesítés során az üzletkötők személyesen keresik fel a leendő ügyfeleket, ahol szóbeli tájékoztatásuk alapját az oktatási anyagok, értékesítési segédletek, számlamagyarázatok, szórólapok, valamint a szerződéses dokumentáció, ezen belül az üzletszabályzat, az általános szerződési feltételek, továbbá az egyedi szerződések és a kapcsolódó nyilatkozatok képezik. Az EMFESZ részletesen meghatározta az egyes ügynökségek számára, hogy azok milyen mértékben és milyen tartalmú tájékoztatásokkal ösztönözhetik a potenciális fogyasztókat szerződéskötésre, ezáltal a szolgáltatóváltásra. Így, mind a szerződéskötéshez kapcsolódó segéd-, és tájékoztató anyagok, mind az általa kidolgozott oktatási anyagok részletes útmutatást adnak az ügynökségek, illetve üzletkötők számára a szerződéskötés lényeges feltételeiről, amelyet kötelesek voltak a fogyasztók felé továbbítani. A vizsgálat során beszerzett bizonyítékok szerint ezek az írásbeli tájékoztatások az ügyleti döntés szempontjából releváns, megtévesztésre alkalmas információkat nem tartalmaztak.

Bár az egyes ügynökök ügyfélszerzés során alkalmazott esetlegesen nem megfelelő magatartása egyértelműen nem volt kizárható, a GVH úgy látta, hogy ezen – a panaszokban valószínűsített – egyedi esetek önmagukban nem jelenthetnek elegendő bizonyítékot arra, hogy maga az EMFESZ szisztematikusan meg kívánta téveszteni a fogyasztókat. A jogsértés megtörténte, vagy a jogszerű magatartás kétséget kizáró bizonyításához ugyanakkor jelentős erőforrásokat felemésztő vizsgálati cselekmények lennének szükségesek, ugyanis ahhoz szükséges lenne az egyes fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatások részletes tartalmának megismerése, azok összevetése az EMFESZ által az ügynököknek nyújtott és a GVH által nem kifogásolt tájékoztatásával.

A GVH ezért az eljárást megszüntette, mivel nem bizonyított az ügynöki értékesítés törvénybe ütköző mivolta és az eljárás további folytatásától sem lenne várható olyan eredmény, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lenne a jogszabályba ütköző magatartás.

Az **online szerződéskötés** esetében az érdeklődők a szerződéskötési folyamat során meggyőződhetnek a szolgáltatás kedvező tulajdonságaira vonatkozó felhívások megalapozottságáról. A gas.hu oldalra történő regisztrációt követően az ügyfél szerződési ajánlatot kérhet az EMFESZ-től, aki azt elkészíti és megküldi a megadott e-mail címre. Ekkor az ügyfélnek lehetősége van az adatok ellenőrzésére és hiba észlelésére, amikor is az EMFESZ-től új ajánlat kérhető. Amennyiben pedig az ügyfél az ajánlatot – a hozzá tartozó üzletszabályzattal és szerződéskötési tájékoztatóval, szerződési feltételekkel – megfelelőnek tartja, annak megküldésétől számított 72 órán belül lehetősége van azt elfogadni. Ellenkező esetben az ajánlat automatikusan törlésre kerül. Ezek alapján tehát kiküszöbölődik az a

lehetőség, hogy a fogyasztók esetlegesen valótlan információk hatására kössenek szerződést. A GVH ezért ebben a tekintetben is az eljárás megszüntetése mellett döntött.

A GVH döntésével az eljárás alá vont vállalkozások olyan helyzetbe kerülnek, mintha a versenyfelügyeleti eljárás velük szemben meg sem indult volna.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-114-108/2009**.

Budapest, 2010. május 7.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

ZENISEK Andrea

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>