

## Kötelezettségvállalással zárult az E.ON és az AEGON ügye

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) elfogadta az E.ON Energiakereskedelmi Kft. és az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. vállalásait az *Otthonangyal Csoportos Biztosítás* kommunikációjával kapcsolatban. A GVH jogsértést nem állapított meg az ügyben, és bírságot sem szabott ki.

A GVH azt vizsgálta, hogy a vállalkozások érzékelhető (észlelhető és érthető) módon hívták-e fel a fogyasztók figyelmét a szolgáltatás kettőségére, így

1. a *vészelhárítási szolgáltatásra* (ezen szolgáltatási elem keretében a biztosítás villanyszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén nyújt segítséget – biztosítási időszakonként – legfeljebb három alkalommal, és legfeljebb 32.000 forint értékig, de csak vész helyzetben – azaz nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi a költségeket évente 32.000 forintig háromszor, hanem további, szűkítő feltételek vannak); valamint
2. a *segítségnyújtási szolgáltatásra* (a szolgáltatás e része információ-átadásra és szakiparos-ajánlásra vonatkozik).

A GVH a vállalkozások vállalásai alapján kötelezettségként írta elő, hogy a társaságok

- írásban tájékoztassák az *Otthonangyal* biztosításra – meghatározott időszakokban – szerződött ügyfeleket a biztosítás igénybevételének feltételeiről, azaz, hogy milyen esetekben lehetséges igényelni az *Otthonangyal* szolgáltatás vészelhárítási és segítségnyújtási részeit. A vállalás értelmében a vállalkozások e tájékoztatót közzéteszik a <http://www.eon.hu/otthonangyal/> és a <https://www.aegon.hu/eon-otthonangyal> oldalon is (az írásbeli tájékoztatás pontos szövegét teljes egészében a GVH döntése tartalmazza);
- tegyenek közzé honlapjukon a vészelhárítási helyzetek és azoknak nem minősülő egyéb, gyakran előforduló eseteiről egy legalább 3-3 példát tartalmazó listát.

A GVH a kötelezettségvállalási nyilatkozat tartalmának mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a közérdek védelme hatékonyan biztosítható a vállalások elfogadásával, e mellett a GVH az alábbi körülményeket értékelte:

- a vállalkozások már a kötelezettségvállalási nyilatkozat megtételét megelőzően felhagytak a vizsgált kommunikációs gyakorlattal, így

valószínűsíthetően a jövőben csökken az észlelt probléma ismétlődésének kockázata is;

- a kötelezettségvállalás túlmutat a konkrét ügyön, így útmutatásul szolgálhat a versenytársak számára is kommunikációs tevékenységük alakításakor;
- a kötelezettségek megfelelnek az ellenőrizhetőség követelményének;
- sem a GVH, sem más hatóság nem állapított meg a versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns jogsértést a két vállalkozással szemben a döntés meghozatalát megelőző öt évben.

Egy **kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálásakor a GVH elsődleges célja** a közérdek hatékony védelmének biztosítása. Kötelezettségvállalással hatékonyabban érhető el, hogy a vállalkozás összhangba hozza magatartását az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a döntés egyúttal iránymutatást ad más piaci szereplők számára. A GVH a döntés meghozatalakor értékeli a kötelezettségvállalás elfogadása mellett és ellen szóló körülményeket, figyelemmel az érintett piac sajátosságaira.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj/76/2015.**

Budapest, 2016. július 19.

Gazdasági Versenyhivatal

**Információ a sajtó részére:**

dr. Basa Andrea  
sajtószóvivő  
cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
tel.: (+36-1) 472-8902  
fax: (+36-1) 472-8898  
mobil: +3630 618-6618  
e-mail: [basa.andrea@gvh.hu](mailto:basa.andrea@gvh.hu)  
[sajto@gvh.hu](mailto:sajto@gvh.hu)  
<http://www.gvh.hu>

**További információk:**

GVH Ügyfélszolgálat  
tel: (+36-1) 472-8851  
e-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)  
<http://www.gvh.hu>