



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL
VERSENYTANÁCS

1245 Budapest, Pf. 1036.

Telefon: 472-8864 Fax: 472-8860

VJ-80/2004/57.

Nyilvános változat

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Vodafone Magyarország Rt.** (Budapest) eljárás alá vonttal szemben gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban, nyilvános tárgyaláson kihirdette az alábbi

határozatát

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont azáltal, hogy a hangposta hívó fél általi igénybevételenek díjfizetési kötelezettségét a hangposta automata bejelentkezésével egyidőben indítja, gazdasági erőfölénnyel való visszaélést követett el.

A Versenytanács a jogsértő magatartás folytatását a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napot követően megtiltja.

Jelen határozat felülvizsgálatát az ügyfél a kézhezvételtől számított harminc napon belül a Versenytanácshoz benyújtott, de a Fővárosi Bíróságnak címzett keresettel kérheti.

Indokolás

I.

Az eljárás indítása

1. Az eljárás megindítása előtt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) tudomására jutott, hogy a Vodafone Magyarország Rt. (a továbbiakban: Vodafone) olyan módon alakította ki hangposta szolgáltatását, hogy annak aktiválódása, egyúttal a díjfizetési kötelezettség keletkezése a hívó fél számára nem kontrollálható módon történik. Ha a hívó fél üzenetet nem kíván hagyni, és az automata bejelentkezésének kezdetén ezert rögtön bontja is a hívást, díjfizetési kötelezettsége akkor is fennáll, így a hangposta ilyen módú beállítása akkor is bevételt biztosít elsődlegesen a hívás végződtetésére egyedül képes szolgáltató, másodlagosan a hívást indító vagy tranzitáló szolgáltatók számára, ha a hívott fél készüléke ki van kapcsolva, vagy nem felel a hívásra.
2. A GVH szerint valószínűsíthető volt, hogy a magatartás sértheti a Tpv. 21. §-ának, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés tilalmát előíró rendelkezéseit. Ezért a GVH a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (Tpv.) 67. § (1) bekezdése, illetve 70. §-a alapján 2004. május 18-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Vodafone Rt. ellen.
3. A vizsgált magatartás a Közösség bármely tagállamának területéről indított hívó felet hátrányosan érintheti. Ennek ellenére az eljárás a Tpv. és nem a közösségi jog alapján indult, mert az EK Bizottságának *a tagállamok közötti kereskedelemre gyakorolt hatás* Római Szerződés 81. és 82. cikke szerinti fogalmáról kiadott (2004/C 101/07) sz. Közleményének 2.4. pontjára tekintettel a magyarországi Vodafone-előfizetők felé irányuló hívások nem gyakorolhatnak érzékelhető hatást a roaming-hívások közösségi piacára.

II.

A tényállás

4. Az eljárás alá vont koncessziós szerződés alapján végzett főtevékenysége a mobil rádiótelefon szolgáltatás, amelyet GSM 900 és DCS 1800 digitális technológiával nyújt. Emellett Internet hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is nyújt, továbbá jelen van a mobiltelefonok és tartozékok értékesítésének piacán.
5. A Vodafone Rt. a *hangposta szolgáltatását* minden előfizetéshez automatikusan és díjmentesen nyújtja. A szolgáltatás alapbeállításában hangpostára irányítódnak a hívások, ha az ügyfél a) mással beszél (foglalt), b) ha nem elérhető (térerő hiánya), c) ha a telefonját kikapcsolta, illetve d) ha nem válaszol 25 másodpercig. Az átirányítást az ügyfél az ügyfélszolgálaton keresztül lemondhatja, illetve az utólag fizető ügyfelek intézkedhetnek az átirányítás módjáról.

6. Ha a Vodafone előfizetőjeként a hívott fél külföldön – roaming szolgáltatás keretében – használja a készülékét, akkor csak kikapcsolt állapotban fut hangpostára a hívás. Bekapcsolt készülék esetén a hívó ingyenes bemondást kap arról, hogy a hívott külföldön tartózkodik, és lehetősége van részére a hangpostájában üzenetet hagyni.
7. A Vodafone a hangpostára irányított hívásokat felépült hívásokként kezeli, a felépült hívások után számláz. A Vodafone rendszere a hangposta bejelentkezése előtt semmilyen formában (így a csengetés megváltoztatásával vagy sípszóval) nem jelzi a hangpostára irányítást, és a hívó fél díjfizetési kötelezettsége a hangposta automata bejelentkező szövegével egy időben megkezdődik.
8. A Vodafone előfizetőinek [...] ¹%-a rendelkezik aktivált hangposta fiókkal, a Vodafone hangpostára irányított hívások átlagos hossza 6,3 másodperc, a hangpostára irányított hívások mintegy [...] %-a 4 másodpercnél rövidebb idő alatt, tehát még az üzenet rögzítésének lehetőségét jelző sípszó előtt, üzenet hagyása nélkül megszakításra kerül.
9. A Vodafone 2003 és 2004 májusa között [...] millió forint bevételre tett szert a más hálózatokból érkező és hangpostában végződött hívások végződési díjából. A saját előfizetőitől a hangpostájuk használatáért 2002-2004 években [...],[...] és [...] millió forint bevételhez jutott².

Más szolgáltatók gyakorlata

10. A T-Mobile (illetve korábban Westel) Rt-nél a hangposta szolgáltatás minden előre és utólag fizető előfizetéshez aktiválódik. Az ügyfeleknek lehetősége van a hangposta átirányítások törlésére és ezáltal a hangposta inaktívvá tételére. A T-Mobile a 100 napig nem használt hangpostákat deaktiválja. A szolgáltatás alapbeállítása szerint hangpostára irányítódnak a hívások, ha az ügyfél hívószáma nem elérhető (térerő hiánya, telefonját kikapcsolta), vagy bejövő hívásaira 30 másodpercig nem válaszol. Az ügyfelek a fentiekben túl beállíthatják foglaltság esetére is az átirányítást, illetve 5-30 másodperc között tetszőlegesen változtathatják, hogy a rendszer mikor irányítsa nem válaszolás esetén a hívást hangpostára.
11. A T-Mobile – a Vodafone-hoz – hasonlóan a hangposta automata bejelentkezése előtt vagy indulásakor semmilyen formában (így a csengetés megváltoztatásával vagy sípszóval) nem jelzi a hangpostára irányítást, ezt csak a csengetés abbamaradása és a hangposta üdvözlőszöveg elindulása jelzi. A hívó fél díjfizetési kötelezettsége az automata bejelentkezésével egy időben beáll.
12. A T-Mobile a saját előfizetői számára a megkezdett hívások első három másodperce az előrefizető ügyfelek esetében 2001 szeptemberéig, az utólag fizető ügyfelek esetében 2004 májusig ingyenes volt. Az előrefizető ügyfeleknek 2001 szeptember és 2003 május között 1 Ft-ba került a hívások első 3 másodperce, majd

¹ A zárójelben lévő adatok az eljárás alá vont üzleti titkai, a határozat nyilvános változatából törlésre kerültek.

² Ezek a bevételek csak a saját előfizetőktől a hangposta üzeneteik meghallgatásáért kapott forgalmi díjakat tartalmazzák.

2003 májustól ez a kedvezmény is megszűnt. A T-Mobile nyilatkozata szerint a három másodperces kedvezmény célja az volt, hogy az ügyfelek ne fizessenek abban az esetben, ha a hívás hangpostára fut, és nem kívánnak üzenetet hagyni. Azért kellett megszüntetnie, mert az előfizetői oly módon éltek vissza ezzel a lehetőséggel, hogy 3 mp-es beszélgetések formájában, lényegében ingyenesen kommunikáltak egymással.

13. A Pannon GSM hangpostafiók szolgáltatása esetében, ha a telefon foglalt, nem válaszol vagy nem elérhető (és a hangposta szolgáltatás aktív), akkor a rendszer a hívást átirányítja a hangpostára. A hangpostára való átirányítást a hívó fél számára egy sípszó jelzi, majd ezt követi egy, az előfizető által rögzített üdvözlő üzenet (ill. ennek hiányában a telefonszámot ismertető automata üzenet). A hívó fél számára azonban – az üdvözlő szöveg lejátszásának kezdetétől függetlenül – a sípszót követően 2 másodperc ideje van eldönteni, hogy üzenetet hagy, vagy bontja a vonalat. Ha ezen időkorlátot túllépi, akkor a megindul a számlázás. A sípszón kívül más figyelmeztető jelzés vagy szöveg nem hangzik el.

14. A vezetékes szolgáltatók központi hangpostaszolgáltatásai közül a Hungarotel gyakorlatában a hangpostára irányítás "foglaltság" esetén azonnal, "nem válaszol" esetben 30 másodperc (kb. 8 csengetés) után történik meg. A hangpostára érkező hívások esetében a hívó fél a szokásostól eltérő tónusú csengetési visszhangot hall, és az eltérő tónusú visszhang után jelentkezik be a hangposta, és tájékoztatja a hívót "A hívott szám nem felel" illetve "A hívott szám foglalt" mondatokkal és csak a tájékoztatás után indul meg a számlázás, a türelmi idő - az átirányítás időpontjától számítva - 3 másodperc.

15. Az Invitel szolgáltatásának késleltetési ideje "nem felel" esetben 25 másodperc, a hangposta bejelentkezése előtt a normál csengetési visszhang üteme megváltozik (1 másodperc), majd újabb 1 mp-ig nem számlázza a rendszer a hangpostára irányított hívást, vagyis összesen 2 másodperc áll az előfizető rendelkezésére, hogy letegye a telefont.

16. A Monor Telefon Rt. gyakorlatában "nem felel" esetén a beállított csengetési idő 30 másodperc (a megrendelő saját igényei szerint változtathatja az időtartamot 5-60 másodperc között). Amennyiben a hívott előfizető a beállított csengetési idő alatt nem veszi fel a kézibeszélőt, a központ átkapcsol a hangposta rendszerre. A hangpostára kapcsoláskor a hívó a következő bemondást hallja: "Üdvözlöm, a xxxxxx szám jelenleg nem elérhető. A sípszó elhangzása után hagyja meg üzenetét, majd nyomja meg a csillag gombot, vagy tegye le a kézibeszélőt". Ezután a hívónak lehetősége van a sípszó elhangzása után üzenetet hagyni. A hívó fél díjfizetési kötelezettsége a hívott fél által beállított csengetési idő letelte után, külön hangjelzés nélkül, a központ által a hangposta rendszerre történő átkapcsolás pillanatában keletkezik.

17. A Matáv esetében a hívások "nem felel" és foglaltság esetén kerülnek átirányításra, az előbbi esetben a központi beállítás 17 vagy 25 másodperc, de ezt az előfizető is megváltoztathatja, foglaltság esetén pedig az előfizető szabályozhatja az átirányítást. A Matáv előfizetőt hívó fél a hívásának a hívott fél hangpostájára történő átirányításáról csak a hangposta automata bejelentkezésével értesül, és egyben ez az időpont a díjfizetési kötelezettség kezdete is.

III.

A vizsgálók megállapításai

18. Jelen eljárásban a mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz kiegészítő szolgáltatásként nyújtott hangpostaszolgáltatással kapcsolatosan merült fel a jogsértés gyanúja. A kiskereskedelmi mobil szolgáltatási piac jelenleg háromszereplős. A Vodafone 1999-től, a PGSM és a T-Mobile (Westel) 1994-től van jelen a piacon. A mobilszolgáltatások kiskereskedelmi piacán az egyes szolgáltatók szolgáltatás csomagjai között intenzív verseny van, amelyet rendkívül aktív marketing tevékenység jellemez.

19. A távközlési szolgáltató által nyújtott *központi hangpostaszolgáltatás* elvileg kiváltható *egyedi üzenetrögzítő berendezéssel*, ilyen típusú készülék, illetve e funkció ellátására képes telefonkészülék azonban csak a vezetékes telefóniában létezik és használatos. A vezetékes vonalhoz kapcsolt egyedi üzenetrögzítő esetében a hívó fél díjfizetési kötelezettsége az üzenetrögzítő automata bejelentkezésével egyidejűleg beáll, és ez előtt az időpont előtt nem értesül arról, hogy hívása üzenetrögzítőre fog "átirányítódni". A központi hangposta esetén *hívásátirányítás* történik, míg az egyedi üzenetrögzítő esetében a hívás közvetlenül a rögzítőbe jut, külön átirányítás nélkül.

20. A mobiltelefonokhoz egyedi rögzítő készülék nem használható. Elviekben lehetséges, hogy az előfizető igényei szerint foglaltság vagy nem elérhető állapot esetében hívásait egy másik szolgáltató által üzemeltett hangpostára irányítsa át³. Tekintve azonban a mobil szolgáltatásokhoz járó hangpostaszolgáltatások alacsony díjait (gyakorlatilag csak az üzenet lehallgatásáért kell fizetni, vagy ezért sem, havi díj pedig a hangpostaszolgáltatások esetén egyik szolgáltatónál sincs⁴), a hangposta tulajdonosok szempontjából ez nem racionális lehetőség, bár van a piacon ilyen jellegű ajánlat⁵. *Hangpostaszolgáltatás iránt így külön kereslet létezése nem valószínűsíthető, hiszen az a szolgáltatás csomag részének tekinthető.*

21. A hangpostában végződött hívás és a hívott felet ténylegesen elérő hívás tartalma különböző. Míg az előbbi csak egyoldalú, nem valósidejű kommunikáció lehetőségét biztosítja, addig az utóbbi kétoldalú, azonnali közléseket tesz lehetővé.

22. A visszaélés lehetőségét felvető magatartás az adott mobilszolgáltató hálózatába érkező hangpostára irányított hívások tekintetében merült fel. Ez a szolgáltatás a mobilszolgáltató által saját és más – mobil vagy vezetékes szolgáltatók – előfizetői részére nyújtott szolgáltatás: a saját előfizetőinek nem elérhetősége esetén

³ Az adott előfizetői számon történő végződtetést és az előfizető által beállított hívás átirányítást ekkor is a mobilszolgáltató végezné el, ezt követően pedig a hangposta fiókbeli végződtetést végezné egy másik szolgáltató.

⁴ A mobil szolgáltatók mindegyike forgalmaz ún. emelt díjas hangposta szolgáltatást is, amelynek van havidíja, de lényegesen több funkció beállítását teszi lehetővé. A jelen eljárásban hangpostán kizárólag az "egyszerű", havidíjmentes alapszolgáltatást értjük hangposta szolgáltatáson.

⁵ A Hungarotel előfizetéssel nem rendelkező ügyfeleknek kínál ún. virtuális hangposta szolgáltatást, ára fél évre bruttó 2 000 Ft, egy évre 2 925 Ft. (forrás: <http://www.htcc.hu/content053.php#dij>)

üzenethagyás lehetőségének nyújtása a beérkező hívásainak végződtetésével egyidejűleg.

23. Az egyes mobilszolgáltatók hívásvégződtetésének nincs helyettesítő szolgáltatása⁶. A hangpostára végződtetéssel kapcsolatban pedig leszögezhető, hogy az előfizetőknek, amíg a szolgáltatók ilyen feltételekkel nyújtják a hangpostaszolgáltatást, nem ésszerű a bejövő hívásaikat – foglaltság, ill. nem elérhető állapot esetében – más szolgáltató által működtetett önálló hangpostára átirányítani, ezért a beérkező hívásaikat a hangpostában is minden esetben saját szolgáltatójuk fogja végződtetni.

24. A fentiekre tekintettel a vizsgálók álláspontja szerint a jelen eljárásban *érintett termékpiac a Vodafone hálózatában történő hívásvégződtetés* piaca. A vizsgált magatartás ugyan a világ bármely pontjáról hívást kezdeményezőkkel szemben kizsákmányoló lehet, ugyanakkor a Bizottság Telia/Sonera (COMP/M.2803) ügyben hozott döntésére is tekintettel *a releváns földrajzi piac nemzetinek tekinthető*, mert a koncessziós szerződések eltérő feltételei, illetve azok hatálya, a frekvenciák szűkössége, a magas roaming díjak mind technikailag, mind pedig gazdaságilag jelentősen megnehezítik, hogy a hazai mobil piac szereplői más országban nyújtsanak szolgáltatásokat.

25. A mobilszolgáltatók a hálózatukba érkező hívások végződtetésének piacain a társszolgáltatókkal vannak közvetlenül kapcsolatban, a végződtetési szolgáltatást a szolgáltatók egymásnak nyújtják. Egy adott előfizető egy másik hálózathoz/szolgáltatóhoz tartozó előfizető elérését - a másik előfizető számán végződő hívásvégződtetést - saját szolgáltatójától veszi igénybe, akinek ezért meghatározott hívásdíjat fizet. A mobilszolgáltatók végződtetési piaci erőfölényes helyzete így elsősorban a társszolgáltatókkal szemben értelmezhető, de – a vizsgálók szerint – nyilvánvaló, hogy *a mobilszolgáltatók végződtetéssel kapcsolatos magatartása hatással lehet a társszolgáltatók előfizetőire is*.

26. A kifogásolt magatartás a társszolgáltatók érdekeit nem sérti, sőt: a társszolgáltatóknak a saját előfizetőik több hívásdíjat fizetnek a kifogásolt magatartás eredményeképpen, amely jelentősen meghaladja a társszolgáltatók által a Vodafone-nak a hangpostában végződtetett hívásokért fizetett végződtetési díjak nagyságát.

27. A kiskereskedelmi piaci verseny nem befolyásolja számottevően a szolgáltatók saját végződtetési piacán kifejtett magatartását, leginkább a "hívó fél fizet" elv miatt. A vizsgálók hivatkoznak egy Tárki kutatásra, miszerint a mobil szolgáltató/díjcsomag kiválasztásakor az előfizetők leginkább saját költségeiket (elsősorban a hálózaton belüli hívásdíjakat) veszik figyelembe, és csak kevesen gondolnak arra, hogy őket mennyiért lehet hívni. A megkérdezett mobil előfizetők közül alapvetően fontosnak nevezte a hálózaton belüli díjakat 77%, a hálózaton kívüli mobil hívások árát pedig 67%, vezetékes irányú hívás árát 61%. Az előfizetők 22%-a tartja alapvetően fontosnak,

⁶ A Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján 2004 nyarán elvégezte a nagykereskedelmi hívásvégződtetés mobil rádiótelefon hálózatban elnevezésű piac elemzését, és ugyancsak arra a következtetésre jutott, hogy a végződtetési szolgáltatásnak nincs helyettesítője, és ezért mindhárom mobilszolgáltatót jelentős piaci erejű szolgáltatónak jelölte ki. (www.nhh.hu)

hogy saját hangposta fiókját mennyiért tudja lehallgatni. Ezzel szemben csak az előfizetők 15-17%-a szerint alapvetően fontos, hogy az őket hívó felek mennyit fizetnek a hívásukért.

28. A hívó fizet elv miatt nem foglalkoznak azzal az előfizetők, hogy az őket hívókat milyen hívásdíjak terhelik, és ebből következik, hogy feltehetően nem a hívó felek által érzékelt feltételek és díjak miatt döntenek az adott szolgáltató/szolgáltatás, így a hangpostaszolgáltatás igénybevételéről.

29. Ugyanígy nem e tényezők miatt döntenének más hangpostaszolgáltató mellett (a jelenlegi piaci árak, feltételek mellett az alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatótól eltérő hangpostaszolgáltató választása nem valószínű), hanem azért, mert saját szolgáltatójuk hangpostaszolgáltatásának feléjük érvényesített díjait sokallnák, vagy a szolgáltatás általuk érzékelt feltételeit nem találnák megfelelőnek.

30. *A Vodafone* tehát a társszolgáltatóktól, a hívó felektől, a saját előfizetőitől függetlenül tudta és tudja a saját hálózatában hangpostában végződött hívások jelen eljárásban kifogásolt - hívó felek által tapasztalt - feltételeit alakítani, ezért *erőfölényes helyzete a Tpvt. 22. §-a alapján megállapítható.*

31. A vizsgálók álláspontja szerint az eljárás alá vont által, üzletpolitikai megfontolásból választott és alkalmazott megoldása a Tpvt. rendelkezéseibe ütközik. Az eljárás alá vont felismerve, hogy a kiskereskedelmi versenypozícióját nem befolyásolja negatívan, ha a hangpostaszolgáltatását az eljárás indítására okot adó módon működteti, olyan *bevételeire tesz szert indokolatlanul*, amivel a kiskereskedelmi piaci versenynyomás következtében elszenvedett profitsökkenést részben ellensúlyozhatja, vagy konkrétan a hangposta rendszer fenntartását keresztfinanszírozhatja, lehetővé téve a kiskereskedelmi versenyben megjelenő hangposta-díjainak kedvezményességét vagy ingyenességét.

32. A vizsgálók szerint az eljárás alá vont azzal, hogy a hívott fél elérhetetlensége esetén döntési helyzetet keletkeztető értesítés *nélkül* irányítja a hívást hangpostára az *üzenetet hagyni nem kívánó hívó feleket*, a Tpvt. 21. § a) pontjába ütköző módon hátrányos feltétel elfogadására kényszeríti. A rendelkezésre álló adatok mutatják, hogy a hangpostára irányított hívások nagy része üzenet hagyása nélkül szakad meg, így a díjfizetési kötelezettség egy olyan szolgáltatás igénybevétele után áll be, melyről a hívott felek nem csak, hogy nem tudnak dönteni, de amellyel nagy számban nem is kívánnak élni.

33. Az eljárás alá vont azzal, hogy a hangpostára irányított hívások után (saját előfizető által) fizetendő hívásdíjak mértékét a kommunikációs tartalmában értékeesebb, illetve a műszaki elem tartalmában is több ténylegesen felépült és kétoldalú kommunikációt eredményező, rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő hívások díjaihoz igazította, a Tpvt. 21. § a) pontjába ütköző módon kizsákmányolja a hívó feleket, különösen érte ezen a saját előfizetőit. Egyfelől ugyanis a hangpostára irányított hívások a szolgáltató központjában maradnak, azok irányításához nincs szükség a költséges beruházással kiépített és fenntartott rádió távközlő hálózatra, másfelől pedig kommunikáció tartalmában a hangpostára irányított hívás csökkentett értékű szolgáltatás a valós idejű kétoldalú kommunikációt eredményező beszédhívásokhoz képest.

34. A vizsgálók álláspontja szerint a vizsgált magatartás a Tpv. 21. § f) pontjába is ütközik. Az eljárás alá vont jogellenes módon összekapcsolja az üzenethagyást az hívott fél elérhetőségére vonatkozó információ szolgáltatásával. Minthogy a hívott fél elérhetetlenségéről szóló információ megszerzése, vagyis az automata bejelentkezése, mindenféle előzetes jelzés nélkül történik, nemcsak az üzenetet hagyni is kívánó hívó felek lesznek kizsákmányolva (azáltal, hogy nem az üzenethagyáshoz kapcsolódik a díjfizetés), hanem azok is, akik csak valós idejű kommunikációt eredményező beszédhívást szeretnének folytatni. Minden hívó fél azonban a hívott elérhetetlenségéről szóló, az átirányítás tényéből fakadó⁷ információhoz az árukapcsolás folytán nem ingyenesen, hanem díjfizetés ellenében jut. Ha szolgáltatásnak tekintjük a rendszer használatát, mert abból az az információ nyerhető ki, hogy a hívott fél nem elérhető, akkor ennek az árukapcsolásnak a következményei aszerint ragadhatók meg, hogy a hívó fél kíván-e üzenetet hagyni, vagy sem. Amennyiben igen, akkor *ebben az esetben* a Tpv. 21. § f) pontja szerinti árukapcsolás kézenfekvő, hiszen a hangrögzítés mellett kötelezően igénybe kell, hogy vegye az – egyébként teljesen triviális – információs szolgáltatást, ráadásul *azon az áron*, amelyet saját díjcsomagja szerint a rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő és kétoldalúként felépült tényleges beszédkommunikációra alakított ki a hozzáférést biztosító szolgáltató. Vagyis az árukapcsolás nem a piaci verseny szerkezetére gyakorol káros hatást, hanem a fogyasztói többlet elvonására irányul. Azok esetében viszont, akik *nem kívánnak üzenetet hagyni*, az árukapcsolás már nem valósul meg abban az értelemben, hogy egyszerre két szolgáltatást nem vesznek igénybe, mert ők még a rögzítő bekapcsolása (sípszó elhangzása) előtt megszakítják a hívást. Az ilyen hívókkal szemben a magatartás a Tpv. 21. § a) pontjába ütköző módon fentiekén túl még azért is kizsákmányoló lesz, mert egy egyébként ingyenesen is elérhető információért (a hívott fél elérhetetlenségéről) a sokkal értékesebb, ténylegesen felépült kétoldalú kommunikációt eredményező és rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő beszédhívásokra kialakított saját díjcsomagjuk szerinti díjat kell, hogy megfizessék.

35. A vizsgálók indítványozták, hogy a Versenytanács a Tpv. 77. § e) és f) pontja alapján rendelje el a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, és tiltsa meg annak további folytatását, oly módon, hogy a Tpv. 77. (1) bekezdés g) pontja alapján kötelezze eljárás alá vont vállalkozást, hogy az érdemi határozat meghozatalától számított 90 napon belül biztosítsa, hogy a hangpostára irányított hívások után a díjfizetés a szolgáltatás tényleges igénybevételéhez kapcsolódjék. Vizsgálók indítványozták továbbá, hogy a Versenytanács a Tpv. 78. § (1) alapján szabjon ki bírságot az eljárás alá vont vállalkozásra.

⁷ Ha a telefon kicsöng, akkor is használja a hívó a hívott fél elérési szolgáltatójának rendszerét és információt is nyer abból, mégsem keletkezik díjfizetési kötelezettsége.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja

36. A Vodafone nyilatkozata szerint teljes szolgáltatását (így hangpostaszolgáltatását is) minden vonatkozó, a koncessziós szerződése szerint alkalmazandó szabványnak, illetve a nemzetközi GSM irányelveknek megfelelően nyújtja. Jelenleg nincs olyan konkrét iparági szabvány-rendelkezés, amely a hangpostaszolgáltatás részletfeltételeit - így a hangpostára irányítás hívó fél részére történő jelzésének szükségességét, annak módjait, illetve a hívó fél díjfizetési kötelezettségének kezdeti időpontját - pontosan meghatározná.

37. Álláspontja szerint a vezetékes telefonokon működtetett hangpostaszolgáltatások is hasonlóan működnek. A hangpostára irányított hívások díjfizetési kötelezettségével kapcsolatosan külön tájékoztatást azért nem nyújt, mert a hangposta hívások e tekintetben nem térnek el az egyéb hívásokkal kapcsolatos fizetési, díjazási szabályoktól. A Vodafone-nak csak saját előfizetői felé kell tájékoztatást nyújtania.

38. A Vodafone álláspontja szerint kérdéses, hogy a Pannon GSM által alkalmazott jelzés megfelelő-e, hiszen nem egyértelmű, hogy a sípszó a hangpostára irányítást jelzi, talán nagyobb eséllyel megszakítják ugyan a hívást, de teljesen egyértelmű jelzés - ami alapján az üzenetet hagyni nem kívánók biztosan megszakíthatnák a hívást - csak egy szöveges bemondás lenne.

39. A Vodafone Rt. rendszere jelenlegi beállításai mellett [...].

40. A Vodafone álláspontja szerint magatartása nem valósítja meg sem a Tpv. 21. §. a) pontjában meghatározott, sem más versenyjogilag szankcionálható tényállást. A hangpostaszolgáltatás jelen eljárásban kifogásolt működtetése nem áll ellentétben semmilyen egyéb jogszabályi előírással, iparági szabvánnyal, a Vodafone koncessziós szerződésében leírt követelményekkel sem. Sem bírság, sem egyéb szankció kiszabását nem tartja indokoltnak.

41. A Vodafone vitatta az érintett piac Versenytanács általi meghatározásának módját és ennek alapján azt, hogy a Vodafone gazdasági erőfölénye megállapítható lenne.

42. Álláspontja szerint nincs szükségszerű, versenyjogi szempontból releváns összefüggés van a hívásvégződtetési szolgáltatás és a hangposta díjának számlázása között. Nyilvánvaló, hogy a hívásvégződtetési szolgáltatás, illetve a hangposta díja csak a Vodafone hálózaton kívüli hívást kezdeményező ügyfél esetében van egymással - "érintőleges" - kapcsolatban. Ez az összefüggés abban áll, hogy több szolgáltató által elkülönülten üzemeltetett rádiótelefon hálózat esetén a végződtetés szolgáltatás biztosítja azok együttműködését.

43. Nem ért egyet azzal a megállapítással sem, hogy a hangpostaszolgáltatás számlázásánál alkalmazott gyakorlata indokolatlan előnyszerzést (hátrányokozást) valósít meg. A gyakorlatban számos eset adódhat, amikor a hívó fél "nem éri el" a hívottat és számára üzenetet sem tud (vagy nem kíván) hagyni, mégis megvalósulnak kell tekinteni a rádiótelefon szolgáltatást, s a szolgáltató jogosulttá válik a számlázásra. Ilyen eset pl. a) amikor a hívott fél üzenetrögzítője nem tud üzenetet fogadni, mert

megtelt a szalag vagy a rendelkezésre álló memória, de a hívást a készülék "megválaszolja"; b) a hívott előfizető akár tévedésből, akár szándékosan valamely más hálózati végpontra irányítja hívásait, ami lehet akár a pontos idő, egy másik szolgáltató hangpostája, vagy akár egy másik előfizető, akivel a hívó fél nem kíván kommunikálni; c) a hívott fél az adott számon faxkészüléket (is) üzemeltet, amely néhány csengetés után akkor is "felveszi" a telefont, ha a hívó nem kíván faxot küldeni; d) vállalkozások esetén nem ritka, hogy munkaidő után a hívó fél csak egy automata választ hall arra vonatkozóan, hogy munkaidőben mikor lehet a szóban forgó vállalkozást elérni, de üzenethagyásra nincs mód.

44. A fenti esetek mindegyikében - és a Versenytanács által vizsgált hangposta hívásokban is - közös, hogy a hívás (kommunikáció) létrejön, a hívásirányításról vagy az előfizető oldalán használt berendezésről (üzenetrögzítő, fax, automatikus szöveges válaszadó rendszer) a hívott előfizető önmaga döntött, és ennek a döntésnek a hívó félre vonatkozó esetleges következményei a szolgáltató érdek- és befolyásolási körén kívül esnek. A jogsértés tehát nem állapítható meg, mivel a Vodafone nem kötelezhető arra, hogy az előfizetőnek a Vodafone által nem befolyásolható döntése - hangposta-szolgáltatás igénybevétele és az arra történő átirányítás - esetén a ténylegesen nyújtott szolgáltatás ellenértékének díját akár csak részben is mellőzze.

45. Hangsúlyozza, hogy az előfizető a hangpostaszolgáltatást bármikor lemondhatja, illetőleg maga a szolgáltató törli a hangpostát, az Általános Szerződési Feltételeiben írtak szerint, amennyiben az előfizető meghatározott ideig nem használja azt.

46. Felhívja a figyelmet továbbá arra, hogy a hangpostaszolgáltatás igénybevétele nélkül milyen egyéb lehetőségei vannak a hívó előfizetőnek arra vonatkozó információt adni, hogy a hívott felet kereste, illetőleg a hívott előfizetőnek milyen lehetősége van, nem fogadott hívásairól értesülnie. Az előbbieket annak alátámasztása érdekében kívánta előadni, hogy bemutassa, miszerint nem egyedül a hangposta a kizárólagos módja annak, hogy a hívott elérhetőségéről a hívó fél tudomást szerezzen.

47. A Vodafone álláspontja szerint a Versenytanács előzetes álláspontjában meghatározott szankciók alkalmatlanok a kitűzött cél elérésére. A Versenytanács állásfoglalásából következő megoldás feltehetően az lenne, ha a hívó fél a hangposta jelentkezése előtt tájékoztatást kapna egyrészt arról, hogy a hívott fél "nem válaszol", másrészt a hangposta választás (üzenetrögzítés) lehetőségéről. Ez azonban önmagában egy újabb kiegészítő szolgáltatás lenne, amely beruházást, fejlesztési és fenntartási költségeket igényelne. Sem gazdasági, sem versenyjogi szempontból nem várható el a hálózat üzemeltetőjétől, hogy a kérdéses szolgáltatást ingyenesen nyújtsa. Egy ilyen követelmény messze túllép a piacvédelmi jogalkalmazás keretein, s - jogszabályi alap nélküli - árhatósági beavatkozásnak minősülne.

48. A Versenytanácsnak, figyelemmel a mobil rádiótelefon-szolgáltatók között, a Versenytanács által is elismert éles versenyhelyzetére, tartózkodnia kell, minden olyan kötelezettség kirovásától, amely nincs összhangban versenysemlegesség követelményével. Nem ért egyet azzal, hogy a Versenytanács rövid határidővel, iparági egyeztetés nélkül, a költségek és a hangposta rendszer módosításához szükséges technikai fejlesztések figyelmen kívül hagyásával, a szolgáltatók utólagos "aktív közreműködésére" igényt tartva ró kötelezettséget a szolgáltatóra.

V.

A Versenytanács döntése

Az érintett piac és a gazdasági erőfölény

49. Az eljárás alá vont kifogásolt magatartása az ún. hangpostaszolgáltatás kapcsolatos. A hangposta a mobil és a vezetékes telefonszolgáltató vállalkozások központi (központ által nyújtott) azon szolgáltatása, amely lehetővé teszi a hívó fél számára, hogy ha a hívott fél valamely okból nem elérhető, akkor hangüzenetet hagyhasson számára. A hangposta a telefonhívás, illetve -fogadás kapcsolódó szolgáltatása, a telefonszolgáltatástól függetlenül nincs iránta kereslet.

50. A telefonszolgáltatás gyűjtőfogalom, amelybe az alapszolgáltatásnak tekinthető telefonhívás, illetve -fogadás lehetőségén túl, számos egyéb szolgáltatás is kapcsolódhat (hívásátirányítás, konferencia-beszélgetés, roaming, stb.). Ezek közé tartozik a hangposta is. A Vodafone által nyújtott hangpostaszolgáltatást az általa nyújtott telefonszolgáltatással összefüggésben kell versenyjogilag értékelni. Tekintetbe kell venni azt is, hogy a telefonszolgáltatást nyújtó vállalkozások nemcsak a saját előfizetőik, hanem másik telefonszolgáltató vállalkozás előfizetőivel is – *közvetve* – kapcsolatba kerülnek. Egy telefonszolgáltató vállalkozás saját előfizetői számára biztosítja más telefonszolgáltató előfizetőinek elérhetőségét, illetve azt, hogy saját előfizetőit más szolgáltatók előfizetői is elérhessék. Ennek érdekében a telefonszolgáltató *közvetlenül* csak a másik telefonszolgáltatóval kerül üzleti kapcsolatba, az összekapcsolás formájában.

51. A Vodafone kifogásolt magatartása nemcsak a hangpostaszolgáltatást, hanem a hívott fél elérhetőségét közlő információszolgáltatását is magában foglalja. Ez a magatartás jelenleg ugyan nem ölti önálló szolgáltatás formáját, csak az alapszolgáltatás (hívásfogadás) részeként értelmezhető, de – amint azt az eljárás alá vont észrevételéből is kitűnik, önálló szolgáltatásként is megvalósítható. Ugyanakkor az eljárás alá vont kifogásolt magatartása miatt díjfizetés kapcsolódik annak hiányához azáltal, hogy a hívó fél csak a hangposta bejelentkezésekor értesül arról, hogy a hívott fél nem elérhető.

52. A hangpostaszolgáltatást mind a hívó, mind pedig a hívott fél igénybe veszi, mindkét minőségében díjfizetési kötelezettség kapcsolódik hozzá és két különböző fogyasztói kört érint. A *hangposta üzenet hagyása* a hívó felet terheli, és a hívó fél van (lehetne) abban a helyzetben, hogy döntsön arról, hogy ezzel a szolgáltatással élni kíván-e vagy sem. A *hangposta üzenet visszahallgatása* viszont a hívott felet terheli, de ugyancsak ő az, aki a szolgáltatás igénybevételéről dönt az azzal járó díjfizetési kötelezettség tudatában.

53. A hangposta üzenet visszahallgatója kizárólag azon hálózat előfizetője lehet csak, amely a szolgáltatás elérhetőségét, az alap- és más szolgáltatásokkal együtt is nyújtja, vagyis jelen esetben a Vodafone előfizetője. A hangposta üzenet hagyója azonban lehet saját (tehát Vodafone), de lehet más telefonszolgáltatók előfizetője is. A hangposta

üzenetet hagyó előfizető a saját szolgáltatója által megszabott feltételek mellett veheti igénybe ezt a szolgáltatást. Míg tehát a hangposta üzenet visszahallgatását csak egy hálózat előfizetői fogyaszthatják, a hangposta üzenet hagyása szolgáltatását valamely adott telefonszolgáltatójának előfizetője felé elvileg valamennyi telefonhálózat előfizetője fogyaszthatja.

54. A díjfizetés szempontjából a hangposta üzenet hagyása a megvalósult (felépült) hívások díjának felel meg, az üzenetet hagyó előfizető, a hívás indítását (tranzitálását) végző szolgáltatója által nyújtott díjsomagnak megfelelően. A hangposta üzenetek visszahallgatásának díjai rendszerint eltérnek a ténylegesen felépült hívások díjaitól, de megint csak a visszahallgató fogyasztó által ismert (megismerhető) feltételek mellett.

55. A hangpostaszolgáltatás mindkét "rész"-szolgáltatása az előfizető és az ő szolgáltatója közötti üzleti viszonyban történik. Ennek feltételeit (díjait) a telefonszolgáltatók kiskereskedelmi díjsomagjai rögzítik, beleértve más hálózatok előfizetőinek hívását. A hangüzenet hagyásának feltételeit a hívó (és díjfizető) előfizető nem tudja megváltoztatni, ezért ez nem képezi önálló fogyasztói mérlegelés tárgyát. A hangüzenet visszahallgatása (illetve maga a szolgáltatás igénybevételének lehetősége) lehet fogyasztói mérlegelés tárgya, de csak egy-egy díjsomag részeként.

56. Az előfizető elérhetőségével kapcsolatos információ a Vodafone esetében összekapcsolódik a hangpostával, pedig funkcióját tekintve különbözik attól. A hangposta üzenet hagyásakor szükségszerűen hívásvégződtetés is történik, a hívott fél elérhetőségével kapcsolatos információra az előfizetőnek éppen azért lehet szüksége, mert el szeretné kerülni, hogy a hívása (hangüzenet hagyása formájában) végződtetésre kerüljön. A kifogásolt magatartás azt eredményezi, hogy a telefonszolgáltató (nem csak a saját) fogyasztóit a (saját maga által nyújtott) hangposta szolgáltatás megvásárlására kényszeríti, mivel más módon a fogyasztó nem szerezhethet tudomást az általa hívott Vodafone-előfizető elérhetetlenségéről.

57. A kifogásolt magatartás nemcsak a Vodafone (hívó pozícióban lévő) előfizetőit érinti hátrányosan, mivel a más hálózatok felől érkező hívások is hasonló következménnyel járnak. A Vodafone a hangposta bejelentkezésének pillanatától kezdődően *végződtetett hívásként kezeli* a más hálózat felől érkező hívásokat is. Ebből eredően *az érintett szolgáltatás (termékpiac) részben a Vodafone hálózatában történő hívásvégződtetés, amely tekintetében a gazdasági erőfölénye kétség kívül megállapítható.*

58. A hívásvégződtetés nagykereskedelmi szolgáltatás, amelyet a Vodafone nyújt a vele összekapcsolódott többi telefonszolgáltató számára, a díjfizetés is a két szolgáltató között történik: a Vodafone előfizetőjét hívó előfizető szolgáltatója fizet a Vodafone-nak (egyébként másodperc alapú) összekapcsolási díjat azért, hogy a Vodafone lehetővé tette, hogy a hívó fél kapcsolatba léphetett a hívott fél hangpostájával. Ebből következően a Vodafone kifogásolt magatartása érintette a hívásindítás szolgáltatását is, amelyet a hívott fél szolgáltatója tesz lehetővé a saját előfizetői számára. A hívásindítással összefüggésben kerül a hívó előfizető abba a helyzetbe, hogy dönthessen: a hívott fél el nem érhetősége esetén óhajt-e hangpostán üzenetet hagyni vagy ezzel a szolgáltatással nem kíván élni. A hívásindítás ugyancsak nagykereskedelmi szolgáltatás, de ezt a nagykereskedelmi szolgáltatást is a fogyasztó

indítja el azáltal, hogy a készülékén tárcsáz egy számot. Ezt a lehetőségét a fogyasztó azáltal vásárolja meg, hogy valamely telefonszolgáltató társaságnál előfizet, amely előfizetés rendszerint szolgáltatáscsomagot (díjcsomagot) takar.

59. A Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont azon védekezését, hogy a hívásvégződtetés olyan szolgáltatás, amelyet csak a hálózatán kívülről érkezett hívásokkal összefüggésben lehet értelmezni. A kifogásolt magatartás szempontjából ugyanis lényeges, hogy a Vodafone a saját hálózatából indított és azt el nem hagyó hívásokat is "végződteti" abban az értelemben, hogy a hívó és a hívott előfizetői között telefonkapcsolatot tesz lehetővé. Az jelen ügy szempontjából nem fontos, hogy a hálózatok összekapcsolódását szabályozó jogszabályok a hívásvégződtetéssel csak két szolgáltató közötti viszonyban foglalkoznak, és nem térnek ki arra a triviális esetre, amikor egy szolgáltató "végződteti" a saját hívásait. Ezzel kapcsolatban szabályozást igénylő díjfizetés nem keletkezik, hiszen miért is kellene egy szolgáltatónak egy saját maga által saját maga számára elvégzett tevékenységéért fizetni. Ettől még a tevékenység fizikai tartalmát tekintve végbemegy, a Vodafone előfizető hív Vodafone előfizetőt, és a Vodafone a hívó felet – fizikai eredményét (tartalmát) tekintve a kívülről érkező hívásokhoz hasonlóan – összekapcsolja a hívott fél készülékével.

60. Ezáltal a Versenytanács a Tptv. 14. §-a szerinti törvényi kötelezettségének eleget téve azonosította a kifogásolt magatartás által érintett kis- és nagykereskedelmi szolgáltatások piacát. A hívásindítással összefüggő kiskereskedelmi szolgáltatások piacán a Vodafone kétségkívül versenyhelyzetben van. A fentiek alapján megállapítható, hogy kifogásolt magatartás két, egymáshoz vertikálisan kapcsolódó termékpiacot érint: a Vodafone hívásvégződtetési piacon kifejtett tevékenysége (amelybe bele kell érteni a saját hálózatán belüli hívások végződtetését is) érinti a hozzá vertikálisan – a hívásindítással összefüggően – kapcsolódó telefonhívások kiskereskedelmi piacát.

Visszaélés a gazdasági erőfölénnyel

61. A Tptv. 21. § a) pontja szerint tilos a gazdasági erőfölénnyel visszaélni az üzleti kapcsolatokban tisztességtelenül vételi vagy eladási árakat megállapítani, vagy más módon indokolatlan előnyt kikötni vagy hátrányos feltételek elfogadását kikényszeríteni. E törvényi megfogalmazás szerinti jogsértés megállapításához az alábbi tényállási elemek megléte szükséges:

- a. a vizsgált magatartás hátrányos következményekkel jár az üzleti partnereknek és előnyt jelent az azt alkalmazó vállalkozásnak;
- b. a magatartás szerinti feltétel elfogadása az üzleti partner számára "kikényszerített";
- c. a magatartás versenyjogi szempontból indokolatlan.

62. A kifogásolt magatartás kétségkívül hátrányt okoz a Vodafone előfizetőjét hívó azon fogyasztóknak, akik a hívott fél elnemérhetősége esetén nem óhajtának hangposta üzenetet hagyni. Az előfizetőket érő anyagi hátrány attól függően kisebb vagy nagyobb, hogy a hívást indító előfizető szolgáltatójánál milyen díjcsomagra fizetett elő. Az első

fizetési egység időtartama több perc is lehet, amelyet a fogyasztónak akkor is ki kell fizetnie, ha a hívott fél hangposta bejelentkezésétől számított néhány másodpercen belül megszakítja a hívást.

63. A Vodafone a saját hálózatából indított hívások esetében a díjcsomagtól függő hívásdíjat számlázza ki a saját előfizetőjének, a más hálózatából indított hívások esetében pedig az összekapcsolási szerződésben meghatározott, másodperc alapú összekapcsolási díjat számlázza ki a társszolgáltatónak. A hangposta nem kívánt használatát megszakító előfizetők esetében a társszolgáltatónak csak néhány másodpercet tud kiszámlázni, szemben a saját előfizetőivel, akiknek a díjcsomagtól függően több percet is felszámíthat a nem kívánt hangpostaszolgáltatás igénybevételéért. A kifogásolt magatartás következtében nemcsak a Vodafone jut többletbevételhez, hanem mindazok a telefonszolgáltatók, amelyeknek az előfizetői a Vodafone valamely aktív, nem emeldíjas hangposta szolgáltatással rendelkező előfizetőjét hívják és a hívott előfizető éppen elérhetetlen.

64. A fentiek alapján megállapítható, hogy a Vodafone kifogásolt magatartása hátrányt okoz a Vodafone előfizetőt hívó fogyasztóknak és ennek megfelelően többletbevételhez juttatja valamennyi telefonszolgáltatót – beleértve magát a Vodafone-t is.

65. A "kikényszerítettség" tényállásával összefüggésben azt kell mérlegelni, hogy a kifogásolt magatartás által hátrányosan érintett fogyasztói körnek volt-e gazdaságilag ésszerű lehetősége az adott magatartás, illetve következményei (a nem kívánt szolgáltatás utáni díjfizetés) elhárítására, elkerülésére.

66. A Vodafone kifogásolt magatartása az alapszolgáltatáshoz (telefonhívás) kapcsolódó két "rész"-szolgáltatás összekapcsolását valósítja meg: a hangpostáét és a hívott fél elnemérhetőségéről informáló szolgáltatást. Az utóbbi szolgáltatás nem rendelhető meg, a Vodafone jelenleg nem is nyújtja, a hangpostaszolgáltatásnak pedig nincs olyan beállítási lehetősége, amely alkalmas a nem kívánt hívásvégződtetés megakadályozására. A hangposta ezt a szerepet csak akkor tudja betölteni, ha a Vodafone előfizető lemondja a hangposta szolgáltatást. Ha viszont nem mondja le a hangpostát, akkor ezáltal – akarva, akaratlanul – az őt hívó feleket hozza olyan átaluk nem kívánt helyzetbe, amelyben fizetniük kell a hangposta bejelentkezéséért, lényegét tekintve azért az információért, hogy a hívott fél nem elérhető.

67. A kifogásolt magatartás által érintett egyik fogyasztói kör azon nem Vodafone előfizetők, akik Vodafone előfizetőket szeretnének elérni. Ezen fogyasztókat a kifogásolt magatartás úgy érinti, hogy ha a hívott fél nem elérhető és az nem mondta le a hangposta szolgáltatását, akkor a hangposta szolgáltatás előzetes figyelmeztetés nélkül elindul és a hívó (nem Vodafone előfizető) fogyasztónak díjfizetési kötelezettsége keletkezik. A díjfizetési kötelezettség mértékét ugyan nem a Vodafone, hanem a hívó fél által nyújtott díjcsomag határozza meg, de maga a *díjfizetési kötelezettség a Vodafone magatartásának köszönhetően keletkezik.*

68. A *nem Vodafone-előfizető hívó fél* szolgáltatójának nincs befolyása arra, hogy egy másik hálózatban végződő hívással összefüggésben az előfizető díjfizetési kötelezettsége milyen időpontban indul. A hívó fél szolgáltatója nem tudja megkülönböztetni a másik szolgáltató hálózata felé irányuló hívásokat aszerint, hogy azok hangpostát vagy egyidejű kommunikációt fognak megvalósítani, ezért a díjfizetési

kötelezettség tekintetében sem tud különbséget tenni. A fogyasztók a kifogásolt magatartást elsősorban úgy tudják elkerülni, hogy ha nem hívnak Vodafone előfizetőt csak abban az esetben, ha előzetesen feltételezhetik, hogy a hívott fél lemondta hangposta szolgáltatását vagy a hívás időpontjában elérhetők.

69. Elvileg a fogyasztó – amennyiben a Vodafone kifogásolt magatartása a tudomására jut – megtehetné azt, hogy változtat a díjcsomagján és/vagy a szolgáltatóján oly módon, hogy csökkenjen a hívás felépülésének kezdő néhány másodpercére jutó díjfizetési kötelezettség, ami lehetővé tenné számára, hogy a nem kívánt hangposta szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget csökkentse. Ennek azonban nyilván az lenne a következménye, hogy a telefonszolgáltatási csomag egy másik elemének díja megemelkedik, és/vagy igénybevételi feltételei a fogyasztó számára kedvezőtlenebbé válnának. A díjcsomag és/vagy a szolgáltató változtatása a fogyasztó saját preferenciáin alapul, és az kevésbé valószínű, hogy a nem Vodafone előfizetők számára a Vodafone előfizetők hangposta szolgáltatása elkerülésének költségei annyira felértékelődnének, hogy emiatt más előnyökről hajlandók lennének lemondani. Nem valószínű, hogy lenne olyan fogyasztó, aki emiatt díjcsomagot vagy szolgáltatót váltana. Ennek alapján megállapítható, hogy a nem Vodafone előfizetőket érintő hátrányos következményeket a fogyasztók nem tudják ésszerűen elkerülni.

70. A kifogásolt magatartást a Vodafone előfizetőt hívó Vodafone előfizetők sem tudják elkerülni. A nem kívánt hangposta szolgáltatás igénybevételéből eredő hátrány enyhítésére és/vagy elkerülésére – a fentebb elemzett okokból – az sem reális alternatíva a Vodafone előfizetők számára, hogy szolgáltatót váltsanak. Ezáltal ugyanis önmagában nem oldódna meg a Vodafone előfizetők felé indított hívások hangpostában való nem kívánt végződéséből eredő probléma.

71. Mindezek alapján megállapítható, hogy bár a telefonhívások kiskereskedelmi piacán a Vodafone nincs gazdasági erőfölényben, a kifogásolt magatartása által érintett fogyasztói körnek nincs reális lehetősége arra, hogy azt, illetve annak következményeit elkerülje. Más szavakkal megállapítható, hogy a Vodafone az ő előfizetőit hívó fogyasztókat (melyek egy része más szolgáltató előfizetője) olyan feltétel (szolgáltatás) vállalására kényszeríti, amelyet azok nem vagy nem feltétlenül kívántak igénybe venni. Ezáltal az erőfölénnyel való visszaélés "kikényszerítési" tényállási eleme is fennáll.

72. Az indokoltsággal összefüggésben azt kell mérlegelni, hogy a kifogásolt magatartás egyrészt a szokásos üzleti gyakorlatból szükségszerűen következik-e, másrészt hogy annak elkerülése gazdaságilag ésszerűtlen többletterhet okozna-e az eljárás alá vontnak.

73. A Vodafone-éhoz hasonló magatartást folytató T-Mobile is korábban olyan magatartást folytatott, amely – egyebek mellett – tekintettel volt a hangüzenetet hagyni nem kívánó saját ügyfelei érdekeire. A Pannon GSM által követett gyakorlat ugyan nem nyújt száz százalékos biztonságot a nem kívánt hangposta elkerülésére, de legalább a lehetőségét biztosítja a fogyasztók számára. A vezetékes szolgáltatók közül a Hungarotel és a Monortel hangbemondással figyelmezteti a hívót a hívott fél nem elérhetőségére, és csak ezt követően indul a díjfizetés, az Invitel csengetési hangváltozással figyelmeztet. A Matáv gyakorlata hasonló a Vodafone-éhoz.

74. A hangpostavégződtetéssel kapcsolatos szolgáltatói magatartások ismeretében megállapítható, hogy a szolgáltatók többsége valamilyen módon figyelmezteti/tájékoztatja a hívót arra, hogy a hívott fél nem elérhető, de a figyelmeztetés/tájékoztatás konkrét módjára vonatkozóan nincs egységesen követett gyakorlat. Ennek alapján bizonyosra vehető, hogy a Vodafone által követett gyakorlat nem mondható szokásosnak a hazai telefonszolgáltatók körében, hiszen van rá több példa is, hogy a hangposta indítását megelőző figyelmeztetés és vagy tájékoztatás, illetve a díjfizetési kötelezettség késleltetett megindítása műszakilag megoldható.

75. A kifogásolt szolgáltatás elkerülésének gazdasági terheivel kapcsolatban megállapítható, hogy az sem technikailag, sem pedig gazdaságilag nem jelenthet olyan többletterhet, amely az azt megvalósító vállalkozásnak jelentős hátrányt okozna a gazdasági versenyben. A mobil szolgáltatók esetében ezt bizonyítja az a tény, hogy a Pannon GSM mind a mai napig alkalmazza a nem kívánt hangposta igénybevételének elkerülését lehetővé tevő megoldást. A vezetékes szolgáltatók esetében a versenyt csak a szolgáltató-váltás lehetősége teremti meg, amely nem mindegyik fent említett szolgáltató vonatkozásában áll fenn. Mindazonáltal megállapítható, hogy többnyire éppen azok a szolgáltatók biztosítják a nem kívánt hangposta elkerülésének lehetőségét, amelyek – elsősorban a Matávval versenyezve – próbálják piaci helyzetüket erősíteni.

76. A Vodafone ezzel kapcsolatos észrevételére a Versenytanács megjegyzi, hogy mivel nem körvonalazódott olyan konkrét megoldás, amely megnyugtatóan megoldaná a problémát, ennek esetleges költségigényeiről sem állnak rendelkezésre információk. A Versenytanács jogsértést megtiltó döntését nem kell úgy értelmezni, hogy abból ilyen vagy olyan konkrét megoldás kötelező bevezetése következne. A Versenytanács az eljárás alá vontra bízta, hogy a hangposta nem kívánt igénybevétele elkerülésének lehetőségét az eljárás alá vont miképpen fogja megvalósítani. Nyilván ennek vannak egyszerűbb (olcsóbb) és bonyolultabb (drágább) változatai, amelyek közül az eljárás alá vont kiválasztja a saját üzletpolitikai és egyéb céljainak leginkább megfelelőt. A Vodafone szolgáltatásának megkezdésétől kezdve alkalmazhatott volna valamilyen figyelmeztető jelzést, illetve ezzel járó díjkésleltetést. Ennek megvalósítása nem járhatott volna indokolatlanul nagy többletköltséggel, hiszen ekkor mindkét másik mobil szolgáltató alkalmazott bizonyos késleltetést, illetve hangjelzést, ami lehetőséget adott a nem kívánt hangposta elkerülésére. A Vodafone – nyilván elsősorban üzletpolitikai célokból – ezt nem tartotta szükségesnek, holott tisztában kellett lennie azzal, hogy ez milyen többletfizetési díjterhet ró a fogyasztókra. A Vodafone-nak a kifogásolt magatartásból jelentős többletbevétele képződött, amelyhez a fentiek miatt indokolatlanul jutott.

77. Mindezek alapján megállapítható, hogy a Vodafone versenyjogi szempontból indokolatlanul mellőzte a hangpostaszolgáltatás megindulását megelőző bármilyen figyelmeztetést. Erre a körülményre tekintettel állapította meg a Versenytanács azt, hogy a hangposta hívó fél általi igénybevételéhez kapcsolódó díjfizetési kötelezettségének a hangposta automata bejelentkezésének megkezdésével egyidőben történő elindítása a Tpv. 21. § a) pontjába ütközően jogsértő.

78. Az eljárás alá vont kifogásolt számlázási gyakorlata a fentiek szerint indokolatlan előnyszerzésre alkalmas volt, ezen nem változtat az az eljárás alá vont által felhozott és

a Versenytanács által sem kétségbevonat tény sem, hogy számos más olyan eset is előállhat, amikor a hívó fél nem éri el a hívottat, mégis megvalósultnak kell tekinteni a hívást, ami által a szolgáltató jogosult a számlázásra. Például, a hívott előfizető téves végpontra irányítja át a hívását és ez a végpont mondjuk a pontos idő, vagy a hívott fél üzenetrögzítője megtelt, vagy faxkészüléket (is) üzemeltet, vagy egy vállalkozás munkaidőn túli hívások fogadásakor hangüzenetben közöl valamit a hívó féllel, vagyis "megválaszolja" a hívást. Ezekben az esetekben az a közös, hogy a végződött szolgáltatónak semmilyen lehetősége nincs a "közbeavatkozásra", hiszen nincs módja arra, hogy az ilyen jellegű hívásokat megkülönböztesse a többitől. Ezekben az esetekben vagy nem történik átirányítás (faxkészülék, vállalkozás hangüzenete, stb.) vagy pedig nem a központi hangpostára történt az átirányítás. A központi hangpostára történő átirányítás esetén azonban nem ez a helyzet, hiszen ez az átirányítás a szolgáltató központ által ellenőrizhető. A szolgáltató módja van arra, hogy az átirányított híváshoz kapcsolódóan figyelmeztető hangjelzést küldjön vagy késleltesse a díjfizetés indulását.

79. Nem helytálló az eljárás alá vont azon védekezése sem, miszerint számos más módja is van annak, ha a hívó fél a hívást megelőzően meg akar győződni a hívott fél elérhetőségéről (pl. SMS-küldése vagy a Hívásértesítő szolgáltatás). Ezzel kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, hogy nem ésszerű elvárás a hívó féltől az, hogy a hívása előtt SMS-ben, vagy (ha tudja, hogy a hívott fél megrendelte a Hívásértesítő szolgáltatás) két-három rövid csengetés utáni készülékletéssel "felmérje", hogy az, akit hívni szándékozik, éppen elérhet-e vagy sem. Ez jelentősen lassítaná a kapcsolatfelvételt, és – pl. az SMS – nem is feltétlenül olcsóbb.

A jogsértő állapot megszüntetése

80. A jogsértő állapot többféle módon megszüntethető. Jogi szempontból két lehetősége van az eljárás alá vontnak: a) a hívó felet megkülönböztető hangjelzéssel, szövegbemondással, stb. a hangposta bejelentkezése előtt figyelmezteti a hívott fél el nem érhetőségére; vagy b) a díjfizetési kötelezettséget a hangposta szöveg elindulásához képest késleltetve indítja el. Az a) megoldás esetében nincs szükség a b)-re, és viszont.

81. A figyelmeztetéssel kapcsolatos technikai megoldások, illetve a figyelmeztetés vagy a késleltetés szükséges időtartama olyan kérdések, amelyek felvethetik egy, a mobil és a vezeték nélküli szektorban egyaránt egységes szolgáltatói gyakorlat kialakításának szükségességét. Ennek elősegítése érdekében a GVH vizsgálói a jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény 44. §-a alapján jogszabály alkotás szükségességének jelzésével élnek az Informatikai és Hírközlési Minisztérium felé.

82. A Versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont azon észrevételére, hogy a mobil rádió-telefon piacon éles versenyhelyzet van, miközben több tekintetben szabályozott iparágnak számít. Ezért tartózkodnia kell minden olyan beavatkozástól, amely ellentmondana a versenysemlegesség elvének, lehetetlenné tenné a szükséges iparági egyeztetést. E jogos szempont jelenik meg abban, hogy a jogsértő állapot megszüntetésével összefüggő, részben az eljárás alá vont vállalkozás hatókörén kívül

eső problémák miatt tartotta a Versenytanács a határozat végrehajtására 90 napos határidőt biztosított, valamint eltekintett bírság kiszabásától.

83. A határozat elleni jogorvoslat lehetősége a Tpv. 83. § (1) bekezdésén alapul.

Budapest, 2005. május 12.