



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL
VERSENYTANÁCS

☒ 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

☎ 472-8864 ☎ Fax: 472-8860

Vj-144/2005/21.

Ikt.sz.: AM/0082/2006/003.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **T-Online Magyarország Rt.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor 2005. júliustól reklámjaiban arról adott tájékoztatást, hogy egyes ADSL-csomagjai „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen” szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé.

A Versenytanács a jogsértő magatartás további folytatását a határozat kézhezvételétől megtiltja.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtható keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

A Gazdasági Versenyhivatal azt követően indított versenyfelügyeleti eljárást a T-Online Magyarország Rt. ellen, hogy észlelte, az eljárás alá vont több nagy adatforgalmat bonyolító, aszimmetrikus digitális előfizetői vonal (a továbbiakban: ADSL) előfizetőjének szerződését mondta fel gazdaságossági okokra történő hivatkozással, miközben egyes ADSL-csomagjait „korlátlanként”, illetve „forgalomfüggetlenként” reklámozza.

I.

Az eljárás alá vont

1. Az eljárása alá vont részvényeinek tulajdonosa az a Magyar Távközlési Rt., amely vállalkozás és az általa közvetlenül vagy (más vállalkozásokon keresztül) közvetve irányított

vállalkozások alkotta vállalkozás-csoport révén a távközlési piac minden szegmésében jelen van. A helyi, belföldi távolsági és nemzetközi vezetékes távbeszélő szolgáltatások nyújtásán kívül a csoporthoz tartozó vállalkozásokon keresztül Magyarország piacvezető mobil távközlési szolgáltatója, illetve az internet szolgáltatási piac meghatározó szereplője. Ezen túlmenően a csoporthoz tartozó további vállalkozások béreltvonali, adatátviteli, kábeltelevíziós és vagyonszolgáltatásokat nyújtanak, valamint a csoport foglalkozik távközlési berendezések értékesítésével és bérbeadásával is.

E vállalkozáscsoport tagjaként az eljárás alá vont (1998. november 1-től Origo Kft., majd MATÁVnet Kft., ezt követően Axelero Internet Szolgáltató Rt., 2005 május 6-tól T-Online Magyarország Rt. néven) teljes körű internet szolgáltatást nyújt lakossági, vállalati és kormányzati ügyfelek számára országosan.

II.

Az ADSL alapú internet szolgáltatás

2. Az ADSL az ún. DSL technológiák közé tartozik, amelyek lehetővé teszik, hogy a jellemzően a helyi távbeszélő szolgáltató tulajdonában lévő analóg telefonvonal (részpár) alkalmassá váljon a digitális jelek átvitelére, a gyorsabb adatátvitelre, így többek között szélessávú internet-hozzáférés biztosítására. Az ADSL olyan technológia, amely a meglévő (akár hagyományos, akár ISDN) telefonvonalon keresztül a hagyományos modemmel elérhető sebességénél legalább hat-hétszer gyorsabb letöltési sebességet kínál.

3. Az ADSL alapú internet szolgáltatást Magyarországon tipikusan az internet szolgáltatók értékesítik a végfogyasztóknak úgy, hogy a távbeszélő szolgáltatótól vásárolt ADSL szolgáltatást „összecsomagolják” saját internet hozzáférési szolgáltatásukkal, s így képeznek különböző méretű szélessávú internet szolgáltatási csomagokat. Elvileg az ADSL szolgáltatás önállóan, kiskereskedelmi szolgáltatásként is elérhető a végfogyasztók számára, ekkor az internet szolgáltatást külön meg kell vásárolniuk egy internet szolgáltatótól. Az internet szolgáltatók számára az ADSL viszonteladói szerződés mellett alternatívát jelenthet a helyi hurok részleges átengedése, ám ezzel a lehetőséggel eddig még nem éltek az internet szolgáltatók.

4. Hazánkban az ADSL technológiával nyújtott szélessávú internet szolgáltatás 2000 nyarán jelent meg.

5. Az eljárás alá vont az elmúlt években több ADSL-csomagot kínált a fogyasztóknak:

Csomag megnevezése	Bevezetés időpontja	Adatforgalmi korlátozás léte vagy hiánya
ADSL Otthon	2001. február	„forgalomfüggetlen”
ADSL Hobbi	2003. március	„forgalomfüggetlen”
ADSL Play	2004. június	„forgalomfüggetlen”
ADSL Hobbi/L	2005. február	3 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL Otthon/L	2005. február	6 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL Play/L	2005. február	6 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL Start	2005. május	3 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL Biztonság	2005. május	3 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL WLAN	2005. május	„forgalomfüggetlen”
ADSL Család	2005. május	„forgalomfüggetlen”
ADSL Multimédia	2005. június	„forgalomfüggetlen”
ADSL Start	2005. augusztus	„Szereld magad” konstrukció, 3 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL Biztonság	2005. augusztus	„Szereld magad” konstrukció, 3 GB letöltési adatforgalmat tartalmaz a havidíj, túlfogyasztás: bruttó 500 Ft/GB
ADSL WLAN	2005. augusztus	„Szereld magad” konstrukció, „forgalomfüggetlen”
ADSL Család	2005. augusztus	„Szereld magad” konstrukció, „forgalomfüggetlen”
ADSL Multimédia	2005. augusztus	„Szereld magad” konstrukció, „forgalomfüggetlen”

6. 2005 februárját megelőzően az eljárás alá vont és a nagykereskedő között átalánydíjas elszámolás volt. Ennek megfelelően az eljárás alá vont nem végzett méréseket felhasználónkénti bontásban, mivel árazását, költségeit nem befolyásolta a felhasználónkénti forgalom mennyisége. 2005 februárjában döntést hozott arról, hogy nagykereskedelmi partnerével a forgalomarányos elszámolási modellre tér át. Piacra kerültek a forgalomarányos (3GB, illetve 6GB havi forgalmat magukban foglaló) csomagok, de ezek mellett elérhetők maradtak a „forgalomfüggetlen” elszámolású csomagok is. Forgalomarányos módszerrel először 2005 március hónapra vonatkozóan 2005 áprilisában történt meg az elszámolás.

III. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

7. A jelen eljárás az eljárás alá vont által 2002-től folytatott reklámtevékenységre terjed ki, amelynek keretében az eljárás alá vont számos reklámkampánnyal, széleskörűen reklámozta ADSL-csomagjait. Több reklámja arról adott tájékoztatást, hogy az eljárás alá vont ADSL szolgáltatása „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen”.

8. 2002-ben közzétett tájékoztatások

8.1. A 2002. év őszén tartott kampányban az interneten az egyik szalagreklám (banner) a következőkről adott tájékoztatást:

„Szupergyors, korlátlan internetet szeretne? Felszállás: most. Beszállás: 0 Ft belépési díjjal.”

8.2. Az „ADSL Otthon” karácsonyi kampány részeként alkalmazott egyik szalagreklám (banner) az alábbiakat tartalmazta:

„Az internet a legjobb ajándék. Start most. Az ADSL-lal gyorsabban célhoz ér. Most belépési díj nélkül!

Korlátlan, szupergyors Internet.”

8.3. Az ugyanezen reklámkampányban alkalmazott ún. landingpage-ek közül kettőben szerepelt a korlátlanságra való utalás:

(jobb-ivelt.gif): „Gyors kapcsolat. Korlátlan hozzáférés. Nincs telefonköltség. Fix havidíj. Szabad telefon- és faxvonalak. Tartalék telefonos kapcsolat.”

(landing-adsl): „Az internet a legjobb ajándék. Start most. Az ADSL-lal gyorsabban célhoz ér. Most belépési díj nélkül!

Korlátlan, szupergyors internet.”

9. 2003-ban közzétett tájékoztatások

9.1. Az általános lakossági ADSL kampány során alkalmazott két szórólap a korlátlanságot illetően az alábbiakat tartalmazta:

„Korlátlan internet!

Internet éjjel-nappal, akár 24 órán át – amikor akarja. Az Axelero DSL idő- és forgalomkorlátozás nélkül, folyamatosan otthonába hozza a világot. Akkor internetezhet, amikor Önnek a legmegfelelőbb.

Axelero DSL: Szupergyors, korlátlan otthoni internet

Az Axelero DSL ráadásul mindezt korlátlanul, fix havidíj ellenében nyújtja Önnek.”

9.2. Az általános lakossági ADSL kampány keretében közzétett plakáton a következő került elhelyezésre:

„Szupergyors, korlátlan internet – havi bruttó 9 900 Ft-tól, 0 Ft telefonköltséggel”

9.3. A 2003 áprilisában és májusában lefolytatott „ADSL Otthon” és „ADSL Hobbi” reklámkampányban az egyik online hirdetés az alábbiakat tartalmazta:

„Régóta játszik a gondolattal, hogy ideje lenne végre fix havi díjért, korlátlanul, várakozás nélkül internetezni otthon is, akár a nap 24 órájában?”

9.4. A nyári reklámkampány alkalmával a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokban az alábbi volt olvasható:

„Egész nyáron ingyen! Szupergyors, korlátlan internet – válts most!”

9.5. A 2003. évi nyári kampány A3-as méretű plakátja az alábbiakat tartalmazta:

„Egész nyáron ingyen! Szupergyors, korlátlan internet – válts most!”

9.6. A 2003. évi nyári reklámkampány óriásplakátjain az alábbi szerepelt:

„Szupergyors, korlátlan internet!”

9.7. Ugyanezen kampány részeként a siófoki Beach House-on az eljárás alá vont padokat használt kültéri reklámeszközként, a következő feliratokkal:

„Élvezd a korlátlan szabadságot!”

„Szupergyors, korlátlan internet!”

9.8. A 2003. évi nyári reklámkampány részét képező négyoldalas szórólap szerint

„Axelero DSL: Szupergyors, korlátlan otthoni internet

Az Axelero DSL ráadásul mindezt korlátlanul, fix havidíj ellenében nyújtja Önnek.

Szupergyors, korlátlan internet – válts most!

Korlátlan internet!”

9.9. Az őszi lakossági ADSL kampány keretében a nyomtatott sajtóban közzétett reklámok a következőket tartalmazták:

„Szupergyors, korlátlan internet belépésidő-kedvezményel!”

9.10. Az ugyanezen kampányban alkalmazott A3-as méretű plakáton a következő volt látható:

„Szupergyors, korlátlan internet belépésidő-kedvezményel!”

9.11. A reklámkampány részét képező szórólapok egyebek között az alábbiakat közölték:

„Szupergyors, korlátlan internet belépésidő-kedvezményel!

Korlátlan internet!”

9.12. Az őszi kampány során a „Pesti Est” című lapban megjelent reklámban a következő szerepelt:

„Szupergyors, korlátlan internet most 20 000 Ft belépésidő-kedvezményel!”

10. 2004-ban közzétett tájékoztatások

10.1. Az „ADSL Play” csomag bevezető kampány során alkalmazott négyoldalas szórólap egyebek között az alábbiakat közölte:

„Internet valódi, korlátlan multimédiás élményt nyújt”

„még nagyobb sávszélességet, határtalan lehetőségeket az internetezésben”

10.2. Az ugyanezen, illetve az ún. olimpiai reklámkampányban használt freecardok a következő felhívást tartalmazták:

„Válaszd az Axelero ADSL Play szolgáltatását, amely segítségével ezentúl az internet korlátlan multimédiás élményt nyújt Neked is”

10.3. Az egyik, az olimpiai kampányban alkalmazott plakát felhívta a fogyasztót, hogy

„Válassza már most az Axelero szélessávú, szupergyors, korlátlan internetkapcsolatát”

10.4. Az olimpiai reklámkampány másik plakátján a következő volt olvasható:

„Használd ki mielőbb a szupergyors, korlátlan, szélessávú kapcsolat előnyeit”

10.5. A 2004 októberi kampányban alkalmazott szórólapok az alábbiakat tartalmazták:

„Az Axelero több, mint egy internet-előfizetés! Hiszen nemcsak egy szupergyors, időben és adatforgalomban korlátlan internet-hozzáférést nyújtunk”

„Mit jelent az Axelero ADSL?”

Egy szélessávú internetkapcsolatot, amely korlátlan, nagy sebességű internetezési lehetőséget biztosít”

10.6. Az ún. „Fiatal felnőtt” kampány első fázisában, 2004 novemberében és decemberében a behúzás (sajtótermékek lapjai közzé tétel) és a szórólap, illetve a kampány második fázisában használt szórólap egyebek között az alábbi közölte:

„Az Axelero több, mint egy internet-előfizetés! Hiszen nemcsak egy szupergyors, időben és adatforgalomban korlátlan internet-hozzáférést nyújtunk”

10.7. Az ún. „National Geographic” promóció részét képező szórólap a következőkről adott tájékoztatást:

„Mit jelent az Axelero ADSL?”

Egy szélessávú internetkapcsolatot, amely korlátlan, nagy sebességű internetezési lehetőséget biztosít kapcsolódó telefonköltségek nélkül”

10.8. A „Fiatal felnőttek és családok” őszi kampány a „National Geographic” promóció részeként két szalagreklámot (bannert) is alkalmazott, amelyek az alábbi közölték:

„Engedje be a világot! Axelero ADSL. Ajándék National Geographic előfizetéssel. Belépési díj 0 Ft – online vásárlás esetén. Korlátlan internet telefondíj nélkül! Rendelje meg most! A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek...”

10.9. A 2004. novemberi-decemberi kampányban olyan online hirdetések jelentek meg, amelyek az alábbi tartalmazták:

„ADSL most kedvezménnyel, belépési díj nélkül! Szupergyors, időben és adatforgalomban korlátlan!”

10.10. A 2004. decemberi - 2005. januári kampány online reklámjai szintén az közölték,

„Szupergyors, időben és adatforgalomban korlátlan!”

10.11. Az ún. „Origo Play” bevezető kampány szórólapján az alábbi volt olvasható:

„Mit jelent az Axelero ADSL?”

Egy szélessávú internetkapcsolatot, amely korlátlan, nagy sebességű internetezési lehetőséget biztosít kapcsolódó telefonköltségek nélkül...

Azoknak ajánljuk, akik...

- internetről hallgatnak zenét, nagyméretű képeket töltenek le vagy fel,

- saját kanapéjuk kényelméből kívánnak mozimínőségben filmeket, videoklipeket megnézni vagy letölteni...”

11. 2005-ben közzétett tájékoztatások

11.1. A 2005 januári ADSL-kampányban alkalmazott szórólapon a következő került közlésre:
„Az Axelero ADSL több, mint egy internet-előfizetés!
Hiszen nemcsak egy szupergyors, időben és adatforgalomban korlátlan internet hozzáférést nyújtunk”

11.2. A 2005 februári kampány szórólapja az alábbiakat tartalmazta:
„Válassza ki az Ön számára legmegfelelőbb ADSL-előfizetést!
Ha használati szokásai átlagosak, akkor az új forgalomarányos csomagjaink segítségével jelentős megtakarítást is elérhet. Ha viszont gyakran, intenzíven használja a netet, rendszeresen nagy méretű fájlokat tölt le, akkor forgalomfüggetlen szolgáltatásaink jelentik a jó megoldást.”

11.3. A márciusi-áprilisi kampány szórólapjai egy díjtáblázatot tartalmaztak, amelyben a „Forgalomfüggetlen ADSL Hobbi”, a „Forgalomfüggetlen ADSL Otthon” és a „Forgalomfüggetlen ADSL Play” csomagok is ismertetésre kerültek.

A szórólapok az alábbiakat is tartalmazták:

„Válassza ki az Ön számára megfelelő ADSL előfizetést!
Ha használati szokásai átlagosak, akkor az új, forgalomarányos csomagjaink segítségével jelentős megtakarítást is elérhet. Ha viszont gyakran, intenzíven használja a netet, rendszeresen nagy méretű fájlokat tölt le, akkor forgalomfüggetlen szolgáltatásaink jelentik a jó megoldást.”

11.4. Az ún. „Lakástrend” kampányban alkalmazott szórólapok szintén tartalmaztak egy díjtáblázatot, amelyben a „Forgalomfüggetlen ADSL Hobbi”, a „Forgalomfüggetlen ADSL Otthon” és a „Forgalomfüggetlen ADSL Play” csomagok is szerepeltek.

A szórólap az alábbiakról is tájékoztatást adott:

„Válassza ki az Ön számára megfelelő ADSL-előfizetést!
Az ADSL egy szélessávú internetkapcsolat, amely nagy sebességű internetezési lehetőséget biztosít kapcsolódó telefonköltségek nélkül. Ha használati szokásai átlagosak, akkor az új forgalomarányos csomagjaink segítségével jelentős megtakarítást is elérhet. Ha viszont gyakran, intenzíven használja a netet, rendszeresen nagyméretű fájlokat tölt le, akkor forgalomfüggetlen szolgáltatásaink jelentik a jó megoldást.”

11.5. A 2005 májusi kampányban alkalmazott eladáshelyi szórólapokon a következő szerepelt:

„ADSL Család Csomag
Bemutatjuk a csomag előnyeit
forgalomfüggetlen havidíjas termék”

11.6. A 2005 májusi kampány eladáshelyi szórólapjain az alábbi volt olvasható:

„ADSL Multimédia csomag már havi bruttó 12 900 Ft-tól
2 Mbit/sec maximális letöltési sebességgel
Bemutatjuk a csomag előnyeit:
forgalomfüggetlen havidíjas termék”

11.7. Az ugyanezen kampányban alkalmazott újságbehúzás a következőket tartalmazta:

„ADSL Család Csomag 1 Mbit/sec letöltési sebességgel

Bemutatjuk a csomag előnyeit
forgalomfüggetlen havidíjas termék”

„ADSL WLAN Csomag 2 Mbit/sec letöltési sebességgel

Bemutatjuk a csomag előnyeit
forgalomfüggetlen havidíjas termék”

11.8. A T-Com csoport márkaváltását követő első online nyári kampány első és második fázisában egyaránt az online hirdetései esetében az eljárás alá vont szolgáltatásait két csoportot különböztetett meg: a forgalomfüggetlen és forgalomfüggő csomagokat. A reklámok, ideértve a szalagreklámokat is egyebek között az alábbiakat tartalmazták:

„ADSL Család – Korlátlan internet az egész családnak”

„ADSL Multimédia: Forgalomfüggetlen kapcsolat – filmmel és zenével”

„ADSL WLAN – Kötetlen internetélmény – nem csak otthon!”

Mindhárom csomag bemutatásakor szerepet kapott azok forgalomfüggetlen voltának ismertetése.

11.9. A nyári ADSL-kampány második fázisában egy multimédia szalagreklám (banner) is alkalmazásra került, az alábbi tájékoztatást adva:

„Higgy a szemednek! Hallgass a füledre! Új ADSL Multimédia. Gyors, forgalomfüggetlen internet. Zenék és filmek! Maximálisan 2Mbit/sec sávszélesség! Egész nyáron féláron 6450 Ft-tól! Rendeld meg most belépési díj nélkül.

Az akció 2005. július 31-ig érvényes. A tájékoztatás nem teljes körű, a további információért kérjük, kattints.”

11.10. A 2005 novemberében és decemberében tartott kampány kapcsán rendelkezésre álló szórólap az „ADSL Család”, az „ADSL Multimédia” és az „ADSL WLAN” csomagok esetében arról ad tájékoztatást, hogy azok forgalomfüggetlen csomagok.

12. Az eljárás alá vont internet szolgáltatásra alkalmazandó Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározták a szerződés felmondásának a szabályait. Az ÁSZF egyes felmondási okokat részletesen is szabályozott, amelyek között nem történt külön említés arról, hogy a Szolgáltató (az eljárás alá vont) felmondhatja az előfizetői szerződést gazdaságossági okból vagy ha az Előfizető által forgalmazott adatmennyiség meghalad egy meghatározott forgalmi mennyiséget.

13. Az eljárás alá vont 2005 augusztusában 48 előfizető szerződését felmondta gazdaságossági okokra hivatkozással. Erről 2005 júliusában döntött.

A felmondással érintett fogyasztók forgalomfüggetlen „ADSL Otthon”, illetve „ADSL Hobbi” csomaggal rendelkeztek, átlagos adatforgalmuk az „ADSL Otthon” csomag esetében több mint tizenhét-szer, az „ADSL Hobbi” csomag esetében mintegy harminckétszer nagyobb volt az átlagos felhasználó forgalmánál. Az eljárás alá vont a felmondással érintett előfizetői kör számára a szolgáltatást a felmondási idő (60 nap) alatt változatlan feltételekkel biztosította, a szolgáltatás megszűnésekor pedig szünetmentes ISP váltással lehetővé tette az ADSL-szolgáltatás igénybe vételét, illetve a fogyasztóknak lehetőség van arra, hogy egy évig díjmentesen átirányítsák régi T-Online-os e-mail címét egy másik, általuk megadott címre.

14. A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség a felmondásokról adatszolgáltatást kért az eljárás alá vonttól annak érdekében, hogy eldönthesse, szükséges-e a felmondások ügyében eljárást indítania. A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség az eljárás megindítását nem látta indokoltnak.

15. A Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, a Netfelhasználók Érdekvédelmi Társasága (NETÉRT), a Linux-felhasználók Magyarországi Egyesülete (LME), az Internet Fejlesztési Alapítvány és az eljárás alá vont 2005. augusztus 22-én egyeztettek a felmondásokkal kapcsolatban. A felhasználói panaszok jövőbeli elkerülése érdekében a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének kérésére az eljárás alá vont vállalta, hogy az ÁSZF módosításával egyértelművé teszi azt az eljárást, amely megelőzi az előfizetők számára hátrányos döntéseket. A fogyasztók biztonsága érdekében az eljárás tartalmazni fogja az „extrém” felhasználói szokás fogalmát, és annak esetleges következményét. Megegyezés született arról is, hogy az eljárás alá vont a havi minimum 150 Gigabyte forgalmi mennyiséget tekintve „extrém” felhasználói szokásnak (az adott időpontban hűségnyilatkozattal nem rendelkező felhasználók esetében). Ezt a forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével évente felülvizsgálja, ám a felülvizsgálat eredményeképpen megállapított érték nem lehet az előző évinél kevesebb. A jövőben azokat a hűségnyilatkozattal már nem rendelkező extrém felhasználókat, akik rendszeresen átlépi az ÁSZF-ben meghatározott extrém adatforgalom mennyiségét, az eljárás alá vont értesíti. A szolgáltató azon előfizetői számára, akik felhasználó szokásaikon ezután sem kívánnak változtatni, vagy saját más jellegű, vagy más szolgáltató más csomagját ajánlja majd fel. Az eljárás alá vont vállalta, hogy az ÁSZF-módosítást a jogszabályokban és ÁSZF-jében leírt módon minden előfizetője számára kommunikálja fogja, a módosításnál a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével egyeztetve, a fogyasztói érdekek maximális figyelembe vételével jár el.

A 2005. augusztus 22-én megtartott megbeszélés eredményeként az eljárás alá vont az alábbi, az „extrém használatra” vonatkozó szövegrészt illesztett az ÁSZF-be:

„Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előzőleg szolgáltatott 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában a 150 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban e-mail értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján (ÁSZF 11.2.1) az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de az nem lehet az előző évinél kevesebb.”

A módosítást 2005. szeptember 28. és 30. között tette közzé, az 2005. november 1-jétől hatályos. Azon előfizetők esetében, akik hatályos „hűségnyilatkozattal” rendelkeznek, az „extrém használatra” vonatkozó módosítás a hűségidő lejártát követően lép hatályba.

Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a módosított ÁSZF alapján ezidáig egyetlen értesítést sem küldött ki az előfizetők számára (az értesítő levél tervezetét a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével közösen alakította ki). Az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseit nem kívánja alkalmazni a jelen versenyfelügyeleti eljárás jogerős befejezéséig.

16. A felmondásokkal kapcsolatban a Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatósága a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének 2005. augusztus 16-

i kezdeményezésére piacfelügyeleti eljárást indított az eljárás alá vonttal szemben, majd miután a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője 2005. szeptember 9-én az eljárás megszüntetését kérte, azt megszüntette.

IV. A vizsgálati jelentés

17. A vizsgáló álláspontja szerint az ADSL-szolgáltatás legalapvetőbb tulajdonsága az ISDN-szolgáltatással szemben, hogy szélessávú internetezésre, nagy adatforgalom lebonyolítására alkalmas. A fogyasztók számára az ezen szolgáltatásra vonatkozó fogyasztói döntés pontosan azon a tényen alapulhat, hogy nagyobb adatforgalmat tudnak időbeli megkötés nélkül lebonyolítani, mint az ISDN-szolgáltatás esetén. Ennek megfelelően a szolgáltatás „méretére” vonatkozó kijelentések alapvető fontosságúak lehetnek a fogyasztói döntés meghozatala során, így alkalmassá válnak annak befolyásolására.

18. A vizsgáló szerint a „korlátlan” és a „forgalomfüggetlen” kifejezések az ADSL-csomagok tekintetében szinonimaként kezelhetők: mindkét fogalom azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevétele során a fogyasztók nem érzékelhetik a szolgáltatás akadályait. Az eljárás alá vont egyetlen kommunikációs anyaga sem tartalmazott arra nézve bármilyen utalást, hogy a „korlátlan” és „forgalomfüggetlen” hirdetett ADSL-szolgáltatás mégsem felel meg a kommunikációs anyagokban közzétetteknek, a megfelelő információkeresést végző fogyasztótól nem várható el, hogy megkérdőjelezze a fenti kifejezések valóságtartalmát.

19. A vizsgáló megállapította, nem várható el a szolgáltatótól, hogy szó szerint korlátlan rendszereket bocsásson a fogyasztók rendelkezésére, hiszen ennek kézzelfogható fizikai akadályai vannak. Az azonban elvárható a szolgáltatótól, hogy amennyiben „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen” szolgáltatást kínál, minden, az akár a korlátlanságot és a forgalomfüggetlenséget nagyobb mértékben kihasználó fogyasztó számára ennek megfelelően nyújtsa az ADSL-szolgáltatást.

20. Abból, hogy az eljárás alá vont extrém használatú előfizetőinek felmondott, az a következtetés vonható le, irányukban nem valósult meg az eljárás alá vont által több éven át, számos kommunikációs kampányban kiemelt helyen kezelt forgalomfüggetlenség és korlátlanság. A jogsértés a felmondás tényéből következik, hiszen egészen a felmondás pillanatáig minden felhasználó korlátlanul használhatta az eljárás alá vont ADSL szolgáltatását. A felmondás pillanatában viszont beállt a jogsértés, hiszen attól a pillanattól kezdve számos fogyasztó számára nem valósult meg a hirdetett „korlátlanság” és „forgalomfüggetlenség”.

21. Az a tény, hogy az érdeksérelemmel ténylegesen érintett fogyasztók köre csekély, a vizsgáló álláspontja szerint nem csökkenti a magatartás súlyát, hiszen az eljárás tárgyát képező kifejezések több éven keresztül, fogyasztók széles köre által hozzáférhetően az eljárás alá vont kampányainak központi elemét képezték. Az érdeksérelem szenvedett fogyasztók alacsony száma a bírságösszeg megállapításának körében nyerhet értékelést.

22. Jelentésében a vizsgáló jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozta.

V. Az eljárás alá vont védekezése

23. Az eljárás alá vont előadta, az ADSL csomagok meghirdetésekor objektíve nem kommunikált mást, mint amit teljesített: korlátlan elérést minden fogyasztója számára. Az ADSL szolgáltatás piacra vitelét követően egészen 2005 februárjáig tartó időszakban nem történtek ugyanis felhasználónkénti bontásban forgalmi mérések kiskereskedelmi oldalon, mivel árazását, költségeit nem befolyásolta a felhasználónkénti forgalom mennyisége. A forgalomarányos csomagok piacra lépését megelőző számítások alapján ugyanis a becsült forgalmi szokások mellett ezek – bár drágábban, mint a forgalomarányos csomagok – aggregált felhasználói tömegre továbbra is életképesek voltak. A forgalomarányos nagykereskedelmi elszámolást követően szembesült azonban az eljárás alá vont azzal, hogy az előfizetőinek kevesebb, mint 1%-a (kb. 0,25%-a) ugyanannyi adatot forgalmaz egy hónap alatt, mint előfizetőinek 75%-a. A „szuperextrém” előfizetők éves szinten igen jelentős veszteséget okozhatnak neki.

Ebben a helyzetben az eljárás alá vontnak több választási lehetősége volt, így

- átvállalja a „szuperextrém” ügyfélkör fogyasztási költségeit (ez évi minimum 100-120 millió Ft veszteséget jelent),
- a „szuperextrém” ügyfélkör fogyasztási költségeinek szétterítése (beárazása) a teljes ADSL portfólióba (ez a forgalmi díjak 9,99-10,01%-os növekedését eredményezné),
- a „szuperextrém” ügyfélkör fogyasztási költségeinek áthárítása a „szuperextrém” ügyfélkörre,
- a „szuperextrém” ügyfélkör fogyasztási költségeinek drasztikus csökkentése (a havi forgalom csökkentésével),
- az érintett előfizetők mindegyikénél a szerződésszegés bizonyítása, szerződésbontás szerződésszegő magatartás miatt.

Az eljárás alá vont úgy döntött, hogy élve az elektronikus hírközlésről 2003. évi C. törvényben és az ÁSZF-ben is adott felmondási lehetőséggel, rendes felmondással megszünteti „szuperextrém” között is kimagasló adatforgalmat bonyolító előfizetők, a „szuperextrém” felhasználók kevesebb, mint 10%-ának a jogviszonyát. Kiemelte, a „szuperextrém” felhasználói körbe tartozó, s a „forgalomfüggetlen” csomagot használó előfizetőinek igen kis részével, a „jéghegy csúcsával” (48 előfizetővel) bontott szerződést. Ezek a felhasználók a „szuperextrém” kategórián belül is a legnagyobb forgalmú ügyfelek voltak (azaz az átlagos havi forgalom minimum 25-30-szorosát forgalmazták hónapokon át), mindenkinek lejárt a hűség szerződése, valamennyi felhasználó számára nyitva áll a lehetőség, hogy (akár azonnal) „forgalomarányos” konstrukcióban vagy üzleti felhasználóként újra szerződjön az eljárás alá vonttal, s természetesen teljesen szabadon szerződhetek akár más ISP-hez is. Az érintett előfizetők a felmondási idő alatt is változatlan feltételek mellett vehették igénybe a szolgáltatást, számukra korlátlan adatforgalmazási lehetőséget biztosított.

Megjegyezte, az extrém, főleg a „szuperextrém” használati szokásokra nem kellett, hogy tekintettel legyen a szolgáltatás bevezetésekor, kommunikációjakor, mert egyrészt induló termék lévén, kezdetekben nem volt kockázatos számára a „korlátlan” forgalmazás, mivel azt nagykereskedelmi szerződése alapján átalánydíjjal fizette meg a nagykereskedelmi partner számára, másrészt később, nagykereskedelmi modell váltását követően pedig nem voltak előre láthatóak a „szuperextrémek” forgalmazási szokásai.

Hangsúlyozta, az előfizetők 99,75% százaléka soha nem forgalmazott olyan mennyiségű adatot, amely a szerződéses jogviszony megszűnését eredményezhetné az ÁSZF 2005. november 1-i kiegészítésének megfelelően.

24. Az eljárás alá vont szerint a „szuperextrém” fogyasztók nem tekinthetők lakossági fogyasztóknak. A „szuperextrém” csoportba tartozó ügyfelek forgalma minimum 25-30-szorosa az átlagos (T-Online ADSL) forgalomnak. Ekkora átlagos havi forgalom a gyakorlatban azt jelenti, hogy (minimum TV-adás minőségű, átlagosan 90 perces) filmből havi 250-320-at kell(ene) letöltenie egy átlagos „szuperextrém” ügyfélnek (azaz, ha valaki minden nap csupán 8 órát alszik, akkor az összes ébren töltött idejének 95-100%-ában filmet kell(ene) néznie, ekkora forgalom eléréséhez (a 48 ügyfélre, akikkel szerződést bontott, mindez hatványozottan igaz). A 2005 júniusában bevezetett „ADSL Multimédia” csomag felhasználói (akik valóban leginkább online filmnézésre használják az internet hozzáférésüket) ezzel szemben átlagosan maximum havi 15-25 filmnek megfelelő adatmennyiséget forgalmaznak (azaz maximális átlagos valós filmfogyasztásuk a reálisan még elképzelhető kb. napi 1 db film – szemben a teljesen irreális napi 8-10 filmmel). A két fogyasztói szegmens abszolút egyértelmű elhatárolását jelzi az a tény is, hogy a „szuperextrém” csoportban nem található egyetlen „ADSL Multimédia” csomagot használó ügyfél sem.

25. Megítélése szerint a felmondás nem a forgalmazott mennyiség korlátozását jelenti, hanem a szolgáltatás megszüntetését. A szolgáltatás jogszabályban biztosított, rendes felmondási jogon alapuló megszüntetése nem tekinthető szolgáltatás nyújtása korlátozásának. Az érintett előfizetők a felmondási idő alatt is változatlan feltételek mellett vehették igénybe a szolgáltatást, számukra korlátlan adatforgalmazási lehetőséget biztosított.

26. Kiemelte, tekintettel arra, hogy a felmondással nem érintette a hűségnyilatkozatban levő előfizetőket, illetőleg a hűségnyilatkozat tartama alatt még elméletben sem kezdeményezhetne rendes felmondást előfizetői számára, a hűségnyilatkozattal védett előfizetők nem tartoznak a „megtévesztés” kérdéskörével érintett előfizetők közé.

27. Az eljárás alá vont szerint a „korlátlan” és a „forgalomfüggetlen” kifejezések nem szinonimák.

A „korlátlan” kifejezés az alábbiakat jelenti:

- a fogyasztó az előre megegyezett havidíjat köteles megfizetni, függetlenül attól, hogy az adott hónapban bonyolított-e adatforgalmat, illetve, hogy mekkora adatforgalmat bonyolított,
- a fogyasztó a szolgáltatás igénybevétele során nem érzékelheti a szolgáltatás akadályait, a fizikai korláton kívül,
- a fogyasztó adatforgalmi mennyisége nem jelent bizonyítható szerződésszegést.

Ennek megfelelően korlátlan szolgáltatás esetén fogyasztó az előre meghatározott havidíjért bonyolíthat adatforgalmat a fizikai korláton (azaz csak a rendelkezésre álló sávszélességtől függő) belül.

A „forgalomfüggetlen” kifejezés a következőt jelenti:

- a fogyasztó az előre megegyezett havidíjat köteles megfizetni, függetlenül attól, hogy az adott hónapban bonyolított-e adatforgalmat, illetve, hogy mekkora adatforgalmat bonyolított,
- a fogyasztó a szolgáltatás igénybevétele során nem érzékelheti a szolgáltatás akadályait, a fizikai korláton kívül, amennyiben a szolgáltatóval kötött szerződés nem tartalmaz olyan

kikötést, mely szerint egy adott forgalmi mennyiség felett adatot nem lehet forgalmazni és szolgáltató a rendszereket ennek megfelelően állítja be.

„Forgalomfüggetlen” szolgáltatás esetén tehát a fogyasztó az előre meghatározott havidíjért bonyolíthat adatforgalmat a fizikai korláton (azaz csak a rendelkezésre álló sáv szélességtől függő), illetve – ha van - az előre megállapított adatforgalmi mennyiségben belül.

A két fogalom annyiban átfedésben van, hogy a havidíj független a bonyolított adatforgalomtól, azonban az átfedés ellenére a két fogalom nem kezelhető szinonimaként, ugyanis „korlátlan” szolgáltatás esetén a fogyasztó nem követ el szerződésszegést pusztán a forgalmi mennyiséggel, míg „forgalomfüggetlen” szolgáltatás esetén fogyasztó elméletileg akár szerződésszegést is elkövethet, ha az előre meghatározott adatforgalmi mennyiséget túllépi, illetve, túlfogyasztása – nem az eljárás alá vont által, hiszen ilyen rendelkezés az ÁSZF-ben nincs, hanem elméleti lehetőség - a szerződés hatálya alatt is megakadályozható (szűréssel).

28. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a mai napig a forgalomtól függetlenül bocsátja rendelkezésre „forgalomfüggetlen” csomagjait is, nem lenne megalapozott a „forgalomfüggetlen” szó használatának eltiltása. A hűség szerződéssel nem rendelkező ügyfelek esetében a rendes felmondási jog gyakorlásának előrevetítése illetve a rendes felmondás gyakorlása nem jelent változtatást a fentiekben: a szerződéses jogviszony alatt a felhasználók továbbra sem találkoznak semmilyen korlátozással.

29. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével és a Netért-tel egyeztetett egyezség értelmében a megállapított „extrém használati forgalom mennyiség” (jelenleg 150 GB) évente a két szervezet bevonásával, a tényleges forgalmazási szokások elemzését követően felülvizsgálatra kerül. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének közreműködése ezen eljárásban véleménye szerint kellő garanciát jelent arra, hogy az átlagfogyasztó, sőt az átlagos forgalmazás 1.500-2.000%-át forgalmazó fogyasztó se találkozhat a jövőben sem azzal, hogy gazdaságossági okok miatt megszüntethető legyen a szolgáltatás.

30. Álláspontja szerint megtévesztés nem történt, ugyanis a szolgáltatás minden igénybevevője a szolgáltatást korlátlanul és a forgalomtól függetlenül, egységes havi díjon veheti igénybe, és az igénybevevő a szolgáltatás igénybevétele során nem ütközött és nem ütközik akadályba. A „korlátlan” nem jelenti azonban azt, hogy köteles lenne minden előfizetője számára időbeli megkötések nélkül, örökké szolgáltatni.

Felhívta a figyelmet arra, hogy a jelen eljárás jogerős befejezéséig nem alkalmazza a 150 Gigabyte-os korlátot, továbbra is korlátlan a forgalom mindenki, így a „szuperextrém” fogyasztók számára is. Ennek eredményeként többen a 150 Gigabyte-os korlát mellőzésével végzik az adatforgalmazást. Ha jogerősen lezárul a versenyfelügyeleti eljárás, akkor az ÁSZF-ben foglaltak szerint kíván eljárni.

31. Az eljárás alá vont álláspontjának alátámasztására hivatkozott a Versenytanács korábbi határozatainak, s különösen a Vj-82/2003., a Vj-145/2003. és a Vj-191/2004. számú versenyfelügyeleti eljárásokban tett megállapításaira.

32. Álláspontja szerint nem tévesztette meg fogyasztóinak egy részét sem, így elsődlegesen az eljárás jogsértés hiányában történő megszüntetését kérte. Előadta továbbá, a „forgalomfüggetlenséget” változatlanul biztosítja minden érintett előfizetője számára, hiszen

forgalmi szokásaikat nem korlátozza, így lenne megalapozott a kifejezés használatától való eltiltás.

Az eljárás alá vont másodlagosan a bírság mellőzését kérte.

33. Az eljárás alá vont a jogsértés és a bírság körében jelezte, kész vállalni, hogy jogsértés megállapítása esetén az eljárás jogerős befejezéséig a 2005. november 7-től hatályos ÁSZF-en alapuló, „extrém felhasználói szokások” alapján kezdeményezhető, akár felmondással is végződhető eljárást nem kezdeményez fogyasztóival szemben. Annak érdekében, hogy erről fogyasztóink értesüljenek, az ÁSZF-módosítással azonos módon közzéteszi honlapján, az ÁSZF-fel azonos megközelítéssel, az „infoközpontban” folyamatosan tájékoztatást ad ügyfeleinek.

VI. Jogi háttér

34. A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tpv. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha a) az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

A Tpv. 9.§-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) és f) pontja szerint az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet. A (2) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII. A Versenytanács döntése

35. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya az eljárás alá vont által a fogyasztóknak nyújtott, a jelen határozat 8-11. pontjaiban ismertetett tájékoztatásoknak a versenyjogi értékelése volt. Ennek megfelelően a Versenytanácsnak nem volt lehetősége értékelni, hogy az eljárás alá vont 2005 augusztusában 48 előfizetőjének a szerződését jogszerűen mondta-e fel vagy sem.

36. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát.

37. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

38. A fogyasztók megtévesztése a termék lényeges tulajdonságára vonatkozó bármilyen valótlan tényállítás révén megvalósul.

A Versenytanács egyetért a vizsgálati jelentés azon megállapításával, amely szerint az ADSL-szolgáltatás esetében lényeges tulajdonságnak minősül, hogy a szolgáltatás adatforgalmi korlátok között vagy ezek nélkül vehető-e igénybe.

39. A Versenytanács megítélése szerint nem szolgálhat a vállalkozások versenyjogi mentesülésére az arra történő hivatkozás, hogy a fogyasztó kellő távolságtartással kezelje a reklámokat. Ez a szemlélet magában hordozza a tisztességes verseny egyik alapelemének, a bizalomnak, a piaci szereplők állításaiba vetett hitnek az intézményesített megkérdőjelezését.

40. A reklám fogyasztóknak szóló üzenetének megállapítása kapcsán a Tpv. 9.§-át szem előtt tartó Versenytanács álláspontja szerint egy olyan közlés, amely szerint egy adott ADSL-szolgáltatás (csomag) „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen”, a fogyasztó számára azt az üzenetet közvetíti, hogy a szolgáltatás esetén nem érvényesül semmilyen korlátozás az előfizető által forgalmazott adatmennyiség kapcsán.

Amint azt az eljárás alá vont a tárgyaláson előadta, 2002-től 2005 februárjáig irreleváns volt az adatforgalom mennyisége, s ennek megfelelően nem is figyelték a fogyasztók adatforgalmi szokásait. Ezzel összefüggésben került alkalmazásra a „korlátlan” jelző. A 2005 februárjában bekövetkezett változáshoz (a nagykereskedővel a forgalomarányos elszámolásra történt átálláshoz) kapcsolódóan a „forgalomarányos” szó ellentétét igyekeztek megtalálni, s ezt a „forgalomfüggetlen” jelzőben lelték meg, amelyben az átalánydíjas elemet próbálták megjeleníteni.

A Versenytanács egyetért az eljárás alá vont azon előadásával, hogy a „forgalomfüggetlen” jelző a „forgalomarányos” kifejezéshez viszonyítottan értelmezhető. E vonatkozásban a „forgalomfüggetlenség” azt az üzenetet közvetíti a fogyasztók számára, hogy egy meghatározott átalánydíj megfizetése ellenében az általuk igénybe vehető szolgáltatás független a forgalomtól, így a csomag „korlátlan” internetezést tesz lehetővé.

A „forgalomfüggetlen” kifejezés értelmezése során az a két jelző azonos tartalmát erősítő körülmény sem mellőzhető, az eljárás alá vont 2002-től folyamatosan arról tájékoztatta a fogyasztókat, ADSL csomagjai „korlátlanok”, s ugyanazon ADSL csomagok vonatkozásában 2005. februártól ezt a „forgalomfüggetlen” közlés váltotta fel, anélkül, hogy bármilyen, a fogyasztók által ismert változás következett volna be e csomagokban az adatforgalom korlátlansága vonatkozásában.

Kiemelendő továbbá, hogy volt olyan csomag (ADSL Család csomag), amelyre az eljárás alá vont a „korlátlan” és a „forgalomfüggetlen” jelzőt egyaránt alkalmazta (lásd a határozat 11.7. és 11.8. pontjaiban ismertetett reklámokat.).

41. Az eljárás alá vont 2002-től különböző reklámjaiban folyamatosan arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy adott ADSL-csomagjai esetében semmilyen korlátozással sem kell számolniuk a forgalmazott adatmennyiség vonatkozásában. Ennek a tájékoztatásnak ugyanakkor ellentmond az, hogy az eljárás 2005 augusztusában – a júliusban hozott döntés eredményeként - több fogyasztó előfizetői szerződését felmondta gazdaságossági okokra történő hivatkozással. Ez egyben azt is jelenti, a „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen” jellegről való tájékoztatás 2005 júliusától nem felelt meg a valóságnak, mivel az eljárás alá vont éppen az általa egyoldalúan meghatározott mértékű adatforgalom alapján egyes fogyasztók számára sem 2005 júliusában, sem azt követően nem kívánta teljesíteni, s - a felmondások révén - nem is teljesítette a „korlátlanság”, illetve a „forgalomfüggetlenség” ígéretét.

Ennek a helyzetnek az „intézményesülése” az ÁSZF módosításával megtörtént, amely egyben azt is nyilvánvaló tette, hogy az adatforgalmi korlátozás lehetőségként valamennyi fogyasztó irányában fennáll.

A Versenytanács megjegyzi, a fogyasztó 2005. november 1. előtt az ÁSZF alapos áttanulmányozása esetén sem juthatott olyan információ birtokába, amely alapján feltételezhető volna, hogy az eljárás alá vont magatartásával (adott esetben az előfizetői szerződés felmondásával) ténylegesen korlátozhatja az általa „korlátlanok”, „forgalomfüggetlennek” minősített szolgáltatását.

42. A Versenytanács nem osztotta az eljárás alá vont azon érvelését, hogy a felmondás nem a forgalmazott mennyiség korlátozását jelenti, hanem a szolgáltatás megszüntetését. A felmondás a korlátozás legszélsőségesebb, legdrasztikusabb megnyilvánulása, egyfajta „totális korlátozás”, amelynek lehetősége 2005 júliusától az ÁSZF módosulásának hatályba lépéséig (az eljárás alá vont mindenkori egyoldalú döntésétől függően) minden „forgalomfüggetlen” csomagra előfizető fogyasztó irányában fennállt.

43. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor 2005. júliustól reklámjaiban arról adott tájékoztatást, hogy egyes ADSL-csomagjai „korlátlan”, illetve „forgalomfüggetlen” szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé. Az eljárás alá vont e magatartásával megsértette a Tptv. 8.§-a (2) bekezdésének a) pontját.

44. A Versenytanács a jogsértést 2005 júliusától látta megállapíthatónak. Az ezt megelőző időszakban az eljárás alá vont nem tanúsított fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást, mivel a vizsgált reklámok által a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatásnak megfelelően korlátlan szolgáltatást nyújtott számukra. A rendelkezésre álló bizonyítékok

szerint a korlátozás bevezetéséről 2005 júliusában döntött, amikortól ismert volt előtte, hogy valamilyen formában korlátozni fogja a forgalmazható adatok mennyiségét (a korlátozás körében értékelendő az előfizetői szerződések felmondása is, amelyre a nagy adatforgalommal összefüggő gazdaságossági okokra történő hivatkozással került sor, s az érintettek köre adatforgalmi szempontok figyelembe vételével került meghatározásra), azonban ennek ellenére reklámjaiban továbbra is szerepeltette a „korlátlan” és a „forgalomfüggetlen” jelzőket.

45. A jogsértés körében a Versenytanács nem tudta figyelembe venni, hogy az eljárás alá vont állítása szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárás jogerős befejezéséig nem alkalmazza a 150 Gigabyte-os korlátot, továbbra is korlátlan a forgalom mindenki számára, nem él a módosított ÁSZF-ben rögzített jogaival.

Az eljárás alá vont a korlát alkalmazásától egyrészt csak a versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel tekint el, másrészt kiemelendő, a versenyjogi relevancia megállapításához nem kell a kedvezőtlen piaci hatásnak ténylegesen bekövetkeznie, elegendő, hogy a magatartás alkalmas legyen ilyen hatás kiváltására. Ezzel összefüggésben a Versenytanács emlékeztet arra is, a korlát megjelent az ÁSZF-ben, arról a fogyasztók tájékoztatást kaptak, s a havonta megküldött számlaértesítő 2005 augusztusa óta tartalmazza az adott fogyasztó által lebonyolított forgalmat, adatmennyiséget. Mindez önmagában is alkalmas arra, hogy a fogyasztók adatforgalmi szokásait befolyásolja.

46. A Versenytanács jelen határozata nincs ellentétben az eljárás alá vont által hivatkozott, a Vj-82/2003., a Vj-145/2003. és a Vj-191/2004. számú versenyfelügyeleti eljárásokban hozott határozatokkal. E határozatok más tényállás mellett születtek (pl. a jelen esetben az eljárás alá vont – eltérően a Vj-82/2003. számú eljárásban érintett vállalkozástól – kifejezetten az adatforgalmi korlát hiányáról adott tájékoztatást a fogyasztóknak, illetőleg 2005. november 1-jét követően az ÁSZF rendelkezéseivel ellentétes tájékoztatást adott a vizsgált reklámokban, míg a Vj-145/2003. számú eljárásban szereplő vállalkozás az ÁSZF módosítását követően azzal ellentétes tájékoztatást nem nyújtott a fogyasztók számára). A Versenytanács megjegyzi, az eljárás alá vont hiányosan, nem pontosan hivatkozott a Vj-191/2004. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban foglaltakra.

47. A Versenytanács a fogyasztók tisztességes, megtévesztésükre nem alkalmas tájékoztatása érdekében szükségesnek tartja a jogsértő magatartást további folytatásának a megtiltását, amely azt jelenti, hogy a határozat kézhezvételétől az eljárás alá vont nem adhat a fogyasztók számára olyan tájékoztatást, amely szerint adott, ténylegesen vagy a lehetőség szintjén adatforgalmi korlátot bármilyen formában tartalmazó ADSL-csomagjai „forgalomfüggetlenek”, illetve „korlátlan” szolgáltatást, internetezési lehetőséget nyújtanak.

48. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács az ügy összes körülményére tekintettel nem tartotta szükségesnek bírság kiszabását, mivel megítélése szerint a jogsértés megállapítása is elegendő ahhoz, hogy az eljárás alá vontat visszatartsa további hasonló jogsértő magatartás tanúsításától. E körben a Versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy az eljárás alá vont esetében korábban még nem született jogsértést megállapító határozat fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában, valamint tekintettel volt az eljárás alá vontnak a fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel és a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével 2005 augusztusától folytatott tárgyalások során tanúsított magatartására is.

49. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2006. január 24.