



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj- 12/2006/62

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt.** (Budapest) ellen gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt, hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

végzést.

A Versenytanács az eljárást megszünteti, egyben kötelezi az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt.-t az alábbi vállalásainak teljesítésére:

1. A szerződési feltételek ügyfelek számára hátrányos módosítására irányadó jelenlegi 15 napos hirdetményi határidőt 2007. szeptember 1-jétől 30 napra emeli minden szerződési feltétel módosításakor, kivéve az árfolyam és kamatváltozás esetét.
2. 2008. január 1-től a szerződési feltételek változása esetére az e-mail címmel rendelkező ügyfelei részére e-mailben, többi ügyfelének levélben díjmentesen tájékoztatást küld.
3. A 2005. július 31. előtt személyi kölcsön szerződést kötött ügyfelek közül azoknak, akik
 - a) 35.000 Ft előtörlesztési díj megfizetése mellett éltek az előtörlesztés lehetőségével, visszatérít 15.000 Ft-ot,
 - b) eddig nem teljesítettek előtörlesztést, felajánlja, hogy 30 napon belül 20.000 Ft összegű díj megfizetése mellett teljesíthetnek előtörlesztést.
4. 60 napon belül az érintett személyi körbe tartozó azon ügyfeleket, akik a 35.000.-Ft-os díj megfizetése mellett teljesítettek előtörlesztést, levélben megkeresi és nyilatkoztatja, hogy 15.000.-Ft visszatérítést milyen bankszámlára kéri, illetve készpénzes kifizetésre tart-e igényt. Az átutalást, illetve a készpénzes kifizetést az ügyfél válaszána visszaérkezését követően késedelem nélkül teljesíti. Az „érintett személyi kör”-nek minősülnek azok az ügyfelek, akik 2004. május 3. és 2005. július 31. között kötöttek akár forint, akár deviza alapú személyi kölcsön szerződést.
5. 60 napon belül az érintett személyi körbe tartozó azon ügyfeleket, akik nem teljesítettek előtörlesztést, levélben megkeresi és tájékoztatja arról, hogy 30 napon belül, 20.000.-Ft-os díjtétel megfizetése mellett teljesíthetnek előtörlesztést.

6. A 4. és 5. pontokban hivatkozott, az érintett személyi körnek küldendő levélben tájékoztatja az ügyfeleket a Versenytanács Tpvt. 75. § (1) bekezdés szerinti végzésének rendelkező részéről.
7. A 3. pont alatti kötelezettségek teljesítéséről a 4. és 5. pontok alatti levelek kiküldése után, majd később a GVH eseti felhívására beszámol a GVH-nak.

A végzéssel szemben annak közlésétől számított nyolc napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtandó jogorvoslati kérelem terjeszthető elő.

Indokolás

I. Tényállás

A feltételezett jogsértés és a versenyfelügyeleti eljárás indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) észlelte, hogy az eljárás alá vont a személyi kölcsönök végtörlesztési díját 2005. augusztusában a szerződéses futamidő során egyoldalúan, a szerződéskötéskor rögzített 5.000 forintról 35.000 forintra emelte, amely gazdasági erőfölényes helyzet esetén felveti a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpvt.) gazdasági erőfölénnyel való visszaélést tiltó 21. §-nak sérelmét.

Az eljárás alá vont vállalkozás

2. Az eljárás alá vont Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. (a továbbiakban: OTP) klasszikus univerzális bank, a befektetési és pénzforgalmi szolgáltatások szinte valamennyi fajtáját kínálja lakossági és vállalati ügyfelei számára. Mérlegfőösszegét tekintve a legnagyobb hazai bank, 2005. december 31-én az OTP eszközállománya 3.597,0 milliárd forint volt, amely a hitelintézeti rendszer teljes eszközállományának 18,2%-át tette ki. 2005-ben az OTP adózás utáni eredménye 138,3 milliárd forint volt. Az OTP a forintban denominált háztartási betétek területén 32,3%-os, míg a devizában denominált háztartási betéteknél 36%-os részesedéssel bírt. Ezen időpontban a háztartási hiteleket érintően 12,7%-os piaci részesedést ért el, míg lakáshitelek terén bankcsoporti szinten részesedése 46,4% volt.

Az eljárással érintett árukör

3. A „Személyi kölcsön” terméket az OTP 2004. május 3-án vezette be a piacra, amely gyorsan meghatározó termék lett a személyi hitelek területén, az összes fogyasztási hitel 40,1%-ával.¹ Az OTP Személyi kölcsön az adott konstrukció és a hitelbírálat

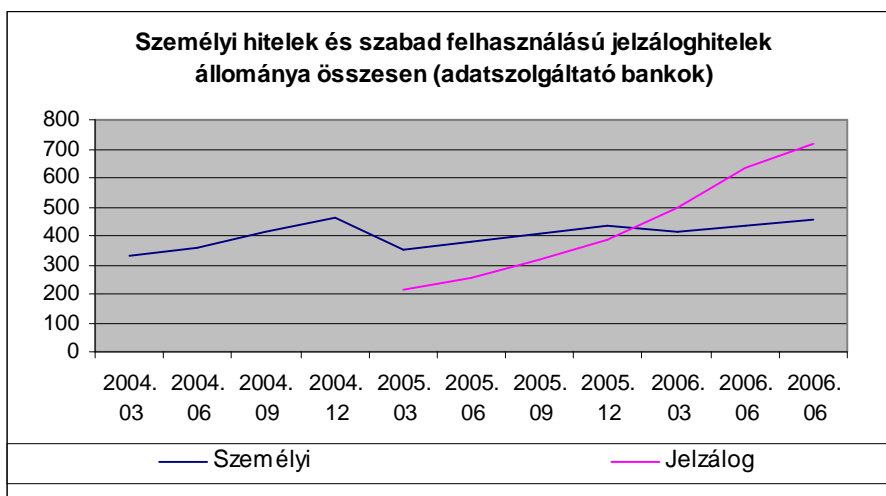
¹ Forrás Vj-12/2006/028

függvényében 6-72 hónap közötti futamidővel igényelhető, a hitel összege 100.000 Ft és 5.000.000 Ft között mozoghat.²

4. 2005. augusztusában az OTP [200-300 ezer]³ személyi kölcsön szerződéssel rendelkezett.
5. A személyi kölcsönhöz, mint a vizsgált magatartás által érintett áruhoz funkciójában több hasonló áru is létezett, létezik a piacon. A hitelezésen belül az egyes hitelek tulajdonságainak megfelelően több nagyobb termékcsoporthoz különíthető el. A bankok hitelezési tevékenységében alapvetően a célcsoport, illetve a potenciális igénybevevők alapján két elkülönülő tevékenységi területet különböztethetünk meg, a lakossági és a vállalati hitelezést.
6. A *lakossági hitelfajták* legfontosabb fajtái a lakáscélú, illetve a fogyasztási és egyéb hitelek. Ez a két csoport erőteljesen elkülönül egymástól, mivel a lakáshitelek esetében kötött a hitel felhasználása, és a hitel felhasználásának tárgya jellemzően a hitel fedezetéül is szolgál, ami a hitel kockázatát jelentősen csökkenti, ezért jellemzően alacsonyabb kockázati felárat tesz lehetővé, illetve indokoltá. A lakáshitelek emellett általában a hitelcélnek megfelelően magasabb értékre, és hosszabb futamidőre szólnak.
7. A *fogyasztási és egyéb hitelek* egy része szintén célhoz kötött: a gépjárműhitelek és az áruhitelek esetében adott, hogy milyen célra történik a hitel igénybevétele, és ezek az árucikkek aztán általában a hitel fedezetéül is szolgálnak. A többi hiteltípus esetében (személyi hitel, szabad felhasználású jelzáloghitel, folyószámlahitel, illetve hitelkártyához kapcsolódó valamint egyéb hitelek) a felhasználási cél általában egyáltalán nem kötött.
8. A szabad felhasználású hitelek 2004 elején a fogyasztási hitelek mintegy kétharmadát (68%) tették ki, ez az arány 2006 végére 80%-ra módosult. Bár a kötött felhasználású hiteltermékek állománya is jelentősen növekedett (+88%), a szabad felhasználásúak esetén a növekedés háromszor akkora (+256%).
9. A megjelenésük óta eltelt két év alatt a szabad felhasználású jelzáloghitelek állománya mintegy másfélszerese lett a személyi hitelek állományának, részesedésük a szabad felhasználású hitelek összességéből 60 százalékra nőtt.

² Forrás: OTP honlap, https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/online/BH01010401050000.jsp, valamint az OTP hirdetményei.

³ A pontos szám üzleti titok, a végzés további részeiben is szereplő szögletes zárójel egy tól-ig számmal érzékeltetik az érték nagyságrendjét.

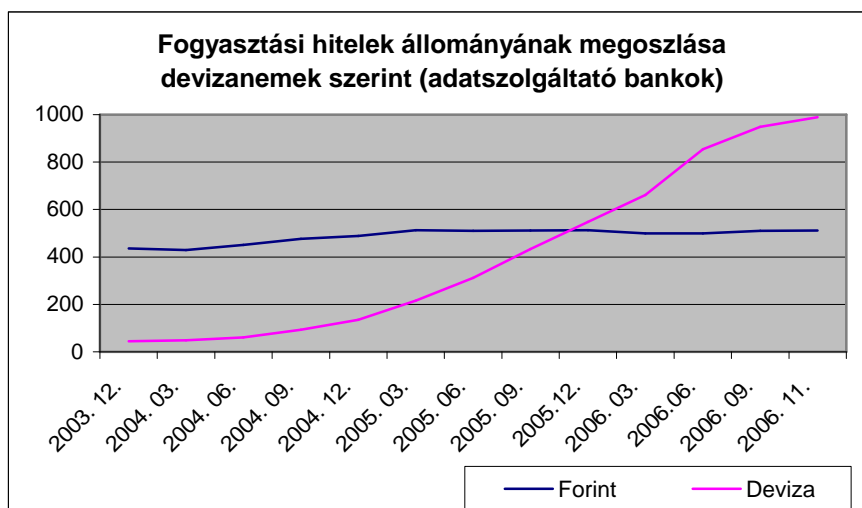


10. Bizonyos célra elképzelhető, hogy a fogyasztó a hitelkártyájához kapcsolódó hitelt, személyi hitelt, áruhitelt vagy folyószámlahitelt vesz igénybe. Az egyes fogyasztási hitelek futamideje és költsége (díja) azonban rendkívül eltérő lehet; néhány hónaptól kezdve a személyi hitelek esetében akár 6-8 év is lehet, sőt, szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében akár a 20 évet is elérheti. Az egyes banki hiteltermékek díjai közti eltérést pedig számos tényező, döntően a fedezet, a devizanem és a futamidő befolyásolja. Az alábbi táblázat és ábra az egyes hitelfajták arányainak változását mutatják a fogyasztási hitelezésen belül 2004. márciusa és 2006. júniusa között.⁴

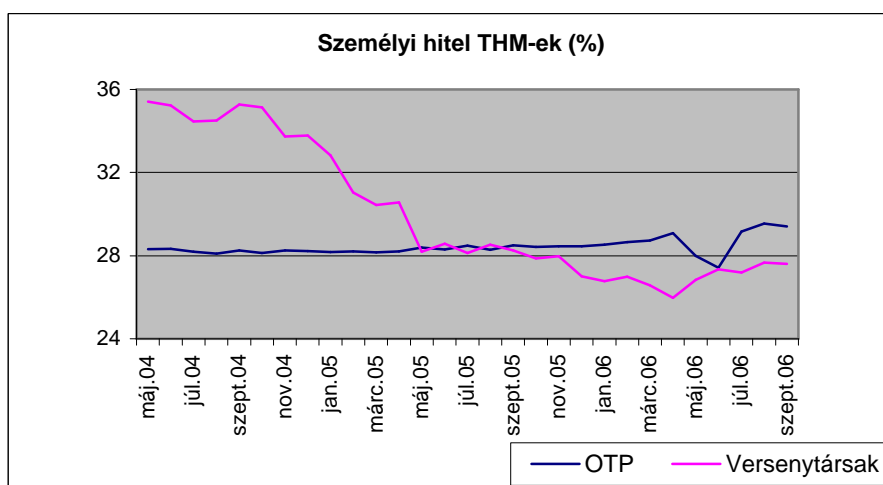
Mrd Ft	2004. márc.	2006. jún.	Változás
Fogyasztási és egyéb hitelek	797,4	1 799,5	+125,7%
Szabad felhasználású jelzáloghitelek	123,1	628,6	+410,5%
Személyi hitelek	328,1	413,9	+26,1%
Gépjármű hitelek	84,3	181,5	+115,4%
Áruhitel	72,9	89,9	+23,4%
Folyószámla hitelek	83,5	173,7	+108,1%
Egyéb hitelek	105,5	311,9	+195,7%

11. A szabad felhasználású jelzáloghitelek előretörése mellett a fogyasztási hitelek piacán a másik nagyon fontos, ezzel összefüggő tényező a hitelek *devizásodása*. Míg 2004. márciusában mindössze a fogyasztási hitelek 11,6%-át tették ki a devizahitelek, 2006. júniusára ezek már a hitelek több mint felét, 53,6%-ot tették ki. A szabad felhasználású jelzáloghitelek 92,5%-a került devizában denominálásra, és a személyi hitelek 24,4%-át is devizahitelek tették ki. A fogyasztási hitelek állománya a vizsgált időszakban több mint háromszorosára nőtt (+212%). A növekedés ugyanakkor meglehetősen egyenlőtlenül oszlott meg a forint és a devizaalapú hitelek között, ezt szemlélteti a következő ábra (értékek milliárd forintban).

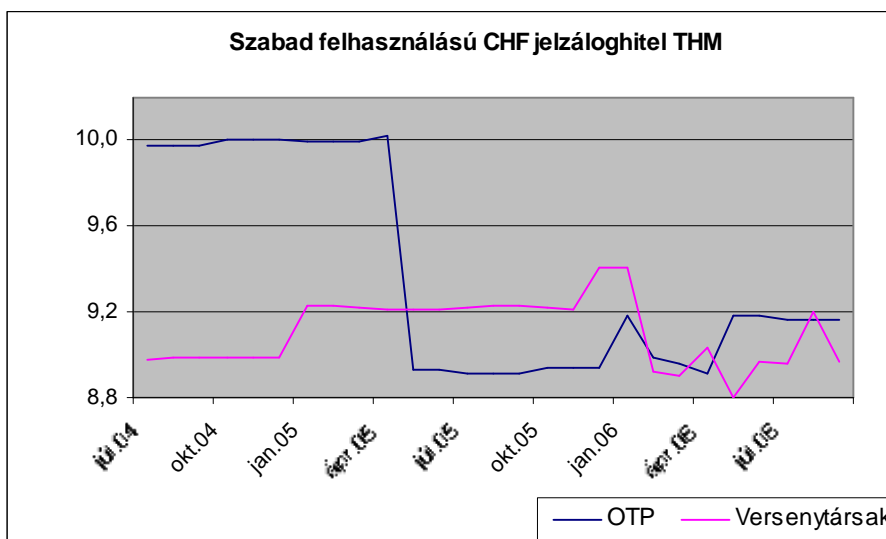
⁴ Forrás: MNB adatszolgáltatás Vj-012/2006/005. és Vj-012/2006/39



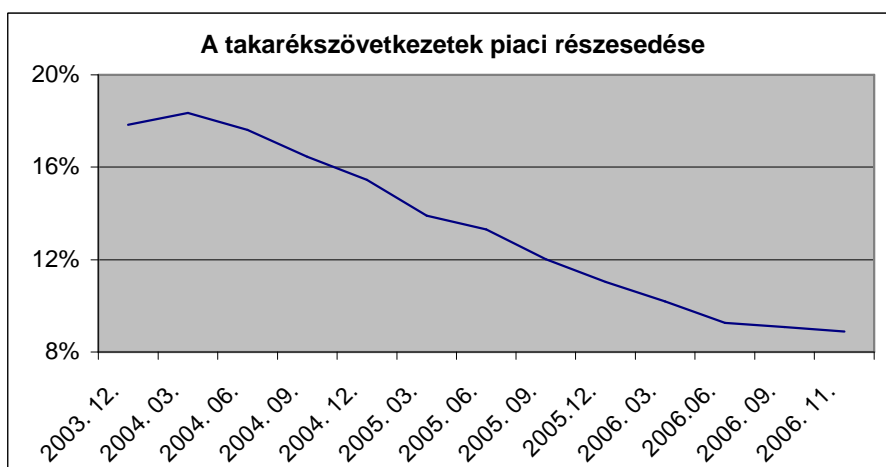
12. Az egyes termékek árait a Teljes Hiteldíj Mutatóval (THM) reprezentálva a következő megállapításokat tehetjük. A forint alapú ingatlan fedezet nélküli személyi hiteleket elemezve azt látjuk, hogy majdnem minden bank THM-je csökkent a megfigyelt időszak alatt, az OTP esetében azonban 1 százalékpontos növekedést láthatunk.



13. A szabad felhasználású jelzáloghitelek piacán a 2006. végén megfigyelhető 98%-os részesedésük miatt a svájci frank alapú jelzáloghitelekkel reprezentáljuk. Az alábbi ábra az OTP, illetve három legjelentősebb versenytársa átlagos THM-jének alakulását mutatja.



14. A vizsgált időszak elején a takarékszövetkezetek hitelállományra vetített részesedése 18 százalék, ez folyamatosan csökkent, és a végére megfelelővé. A bankok hitelállományában beálló hatalmas növekedés (+245%) annak is tulajdonítható, hogy szinte kizárólag (99%) ők szolgáltatnak devizahiteleket.



A végtörlesztés

15. A hitel határidő előtt történő teljes visszafizetését végtörlesztésnek nevezzük. E mögött állhat egy kedvezőbb hitelkonstrukció is – ezt hívjuk hitelkiváltásnak. Személyi kölcsön esetén a végtörlesztési hajlandóságot erősen befolyásolja a viszonylag jelentős THM érték, így a hitelt felvevők jelentős része, mielőtt anyagi helyzete, vagy egy másik, kedvezőbb konstrukció lehetővé teszi, igyekszik idő előtt visszafizetni tartozását. A végtörlesztés fontosságát mutatja, hogy a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 214. §-a értelmében fogyasztási kölcsön esetében a végtörlesztés lehetőségét érvényesen kizárni nem lehet.

16. A *hitelnyújtó* szempontjából a végtörlesztés költségeket indukál, amelyek egyrészt a határidő előtti visszafizetés feldolgozásával, másrészt a hitelnyújtó által kihelyezett források újrabefektetési igényével kapcsolatosak. Ennek megfelelően a piaci viszonyok és a felmerült költségek indokolhatják, hogy a hitelnyújtó e szolgáltatásért külön díjat számítson fel. A hitelnyújtó döntése arról, hogy mekkora a végtörlesztési díj mértéke, üzletpolitikai jellegű döntésnek tekinthető. Elképzelhető, hogy a hitelnyújtó magas végtörlesztési díjat kér, de kedvezőbb kamatokat kínál, azzal a céllal, hogy hosszú távra helyezze ki a pénzét, de az is reális üzleti megoldás, hogy alacsony végtörlesztési díjakkal csábítja a fogyasztókat, bízva abban, hogy versenyképes terméke miatt a hitel igénybevevői nem fognak élni a végtörlesztés lehetőségével.
17. A körültekintően eljáró *fogyasztó* a hitel felvétele előtt annak összes tényleges és potenciálisan szóba jöhető (például a végtörlesztési díj) költségeit mérlegre teszi.
18. A *verseny társak* szempontjából a termékeik iránti kereslet is két csoportra bontható: az olyan fogyasztók, akik új hitelt akarnak felvenni, illetve az olyan, például OTP-s ügyfelek, akik hitelkiváltásra akarják felhasználni ezt a terméket. A végtörlesztés díjának megemlése kapcsán a személyi hitelek piacán megnövekedett kilépési költségek a hitelkiváltási piacon többletköltséggént jelentkeznek.
19. Az OTP Személyi Kölcsön termék feltételeiről szóló Hirdetménye a végtörlesztéssel kapcsolatban 2005. július 31-ig 5.000 Ft/22 EUR/35 CHF ügyintézési díjat számolt fel, amit egyebek között a lejárat előtti végtörlesztés esetében is fizetni kellett. A 2005. augusztus 1-jén közzétett, augusztus 15-től hatályos Hirdetmény változatlanul meghagyva a korábbi ügyintézési díjtételt, új díjként vezette be a szerződésmódosítási díjat (35.000 Ft, 140 EUR, 210 CHF), amelyet a kölcsön lejárat előtti teljes visszafizetése esetén kell fizetni.
20. Az OTP ügyfelei a díjemelést követően lényegesen kisebb arányban végtörlesztik személyi kölcsönüket. A végtörlesztési hajlandóság időben növekvő trendet követ, és a feltételezett visszaélés időpontjában megfigyelhető ennek megtörése. A rezsinváltás utáni hónapban több száz fős azonnali csökkenés figyelhető meg, a továbbiakban a végtörlesztési hajlandóság növekedése pedig átlagosan havonta [200-300] fővel kisebb annál, mint ami a díjemelést követően lett volna. A GVH számításai szerint az eredetileg végtörleszteni kívánó ügyfelek körülbelül 42%-a letett a végtörlesztési szándékáról, és a végtörlesztést csak a maradék 58% választotta a megemelt tarifa mellett.

Az irányadó szabályozás

21. A Hpt. 210. § (3) bekezdése értelmében a szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha szerződés ezt – külön pontban – a pénzügyi intézmény számára meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszi.

„210. § ... (2) A pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződésben egyértelműen meg kell határozni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit és a szerződést biztosító mellékkötelezettségek érvényesítésének módját, következményeit is.

(3) A kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha szerződés ezt - külön pontban - a pénzügyi intézmény számára meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszi.

(4) Az üzletszabályzat kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé kell tenni.”

22. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 209. § (1) bekezdése szerint tisztességtelen az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződésben egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltétel, ha a feleknek a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel támasztójával szerződést kötő fél hátrányára állapítja meg. A (3) bekezdés utal arra, hogy külön jogszabály meghatározhatja azokat a feltételeket, amelyek a fogyasztói szerződésben tisztességtelennek minősülnek.

23. Az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségéről fogyasztói szerződések esetén a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a következőképpen rendelkezik.

„2. § A fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti szerződésben az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni különösen azt a szerződési feltételt, amely ...

d) lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos ok nélkül módosítsa, különösen, hogy a szerződésben megállapított pénzbeli ellenszolgáltatás mértékét megemelje, vagy lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos okkal módosítsa, ha ilyen esetben a fogyasztó nem jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni, vagy azt felmondani;”

A szerződésmódosításra vonatkozó OTP szerződéses rendelkezések

24. Az OTP személyi kölcsön szerződése több részből tevődnek össze: a személyi kölcsönszerződés

- egyedi része tartalmazza, hogy a személyi kölcsönszerződés
- az OTP mindenkor hatályos Általános Üzletszabályzatával,

- a Személyi kölcsön Üzletszabályzatával, valamint
 - ennek elválaszthatatlan részét képező, a Személyi kölcsön Hirdetményével együtt érvényes.
25. A szerződés ún. *egyedi része* tartalmazza a szerződés fontosabb változó adatait, a felek személyét, a kölcsön összegét, futamidejét stb. Az egyedi rész nem tartalmaz a végtörlesztésre vonatkozó rendelkezést. A végtörlesztés díját a *Személyi kölcsön Hirdetmény* tartalmazza, a végtörlesztési díj módosíthatóságára pedig a szerződés módosítására vonatkozó szabályok irányadók, amelyek a *Személyi kölcsön Üzletszabályzatban* találhatóak.
26. Az OTP személyi kölcsönszerződéseinek egyes rendelkezéseinek módosítása tekintetében a Személyi kölcsön Üzletszabályzat irányadó, amely erre nézve a következő rendelkezéseket tartalmazza:

„4. A szerződés módosítása (...)

4.3 Az OTP Bank Rt. jogosult a hiteldíjat és egyéb szerződési feltételeket egyoldalúan, a bankközi hitelkamatok, a fogyasztói árindex, a jegybanki alapkamat, az állampapírok hozama, a lakossági hitelek kockázati tényezőinek alakulása és az OTP Bank Rt. forrás-, valamint hitelszámla-vezetési költsége változásától függően módosítani. Az OTP Bank Rt. az Adósok számára kedvezőtlen változtatást annak hatályossá válását megelőző legalább 15 nappal - az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, a Hirdetményben teszi közzé. A Bank, írásban is tájékoztatja az Adós(oka)t a hiteldíjváltozás mértékéről, valamint az új törlesztő részlet összegéről és annak első esedékességi időpontjáról.”

27. Az Üzletszabályzat záró rendelkezései a következőt tartalmazzák:

„3. Ha az Adós az értesítés kifüggesztésétől számított 15 napon belül észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni.

4. Ha az Adós az Üzletszabályzat megváltozása következtében nem kívánja az OTP Bank Rt. szolgáltatásait igénybe venni - a szerződés vagy jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - jogosult a szerződést 30 napos határidővel felmondani. Jelen Üzletszabályzat hatálybalépését követően, az Üzletszabályzat rendelkezéseit érintő, a hitelintézetek által kötelezően alkalmazandó jogszabályváltozás esetén, az új illetve a módosító jogszabályi rendelkezés automatikusan az Üzletszabályzat részévé válik.”

A többi szolgáltató gyakorlata

28. A versenyfelügyeleti eljárásban megkeresett, a személyi hitel piacon legjelentősebb tíz bank válaszaiból kiderül, hogy a bankok lényegében mindegyike felszámít végtörlesztési díjat. Ennek mértéke változó és eltér aszerint is, hogy egy összegben, vagy a hitel összegéhez viszonyított százalékos mértékben határozza meg az adott bank. A válaszadó bankok által személyi hitelek esetén alkalmazott végtörlesztési díjakról ad áttekintést az alábbi táblázat.

A bank neve	Alkalmaz-e végtörlesztési díjat?	A végtörlesztési díj mértéke	Megjegyzés
Budapest Bank	igen	35.000 Ft	
Cetelem	igen	3%	
CIB	igen	20.000 Ft	
Citibank	igen	35.000 Ft	
Erste	igen	15.000 Ft	
HVB	igen	15.000 Ft	
Kereskedelmi és Hitelbank	részben	18.000 Ft	csak jövedelem fedezet mellett nyújtott személyi kölcsönök esetén
MKB	igen	0,75%, min 50.000 forint	
Raiffeisen	igen	35.000	ingatlan fedezettel felvett forint hitel esetén
		60.000 Ft	
Volksbank	igen	2%	(vetítési alap: a módosítással érintett kölcsönösszeg)

II. A vizsgálati jelentés

29. A GVH vizsgálói a szélesebb értelemben vett releváns termékpiacot a forint- és devizaalapú szabad felhasználású személyi és jelzáloghitelek körére határozták meg. A deviza- és forinthitelek közti helyettesítés mellett szólnak azok a piaci tények, hogy az OTP a végtörlesztési díj megemelésékor egységesen kezelte ezt a két hitelt, illetve léteznek olyan bankok a piacon, akik jelentős piaci pozícióra tettek szert devizahitel kínálása nélkül – amennyiben utóbbiak külön piacot alkotnának, akkor valószínűleg nem engedhetnék meg maguknak, hogy ne elégték ki ezt a piaci igényt.
30. A jelzáloghitelek attól a ponttól, hogy a legtöbb bank kínálja őket, érvelésük szerint 2004. január – 2006. szeptember között vizsgált időszakban észszerű helyettesítőjének tekinthetők a személyi hiteleknek. A helyettesítést mutatja, hogy a jelzáloghitelek lényegesen kedvezőbb kondícióit kihasználva 2004. második féléve során a jelzáloghitelek értékesítése 300 százalékkal nő, és megközelíti a személyi hitelek értékesítését, amely csak 66 százalékos növekedést mutat fel. Másfél év elteltével a jelzáloghitelek féléves értékesítése újra megduplázódik, míg a személyi hitelek féléves értékesítése a korábbi szinten marad. A személyi hitelek és jelzáloghitelek között ugyanakkor csak részleges helyettesítés áll fent, erre utal az átlagos hitelfelvételi összeg jelentősen eltérő nagysága is.
31. Országos földrajzi piacot határoztak meg, az OTP nagyobb fiókhálózatából származó regionális előnyöket a dominancia kérdésénél vizsgálták, és azt találták, hogy ezek piaci erőt növelő hatása fokozatosan gyengül. A vizsgálok a takarékszövetkezeteket nem tekintették érdemi versenynyomást gyakorló tényezőnek.
32. Az OTP a releváns piacon (különösen annak személyi hitel szegmensében) 2005 nyarára jelentős piaci szereplővé vált: az állományban lévő hitelszerződések értéke

alapján számított részesedése 30-40 százalék közötti⁵ (személyi hitel terén ezt is jelentősen meghaladó százalék), a hitelszerződések száma szerint 40-60 százalék (személyi hitel terén valamivel nagyobb százalék); ezek a részesedések az elkövetkezendő egy évben a magasabb árak ellenére is csak pár százalékponttal csökkentek.

33. Tovább erősítheti az OTP piaci helyzetét reputációs előnye és kiterjedt országos hálózata.
34. A végtörlesztési díj megemelésének azon hatása egyértelműen kimutatható, hogy az OTP ügyfelei a díjemelés után lényegesen kisebb arányban végtörlesztik személyi hitelüket: az ökonometriai számítások szerint a végtörlesztési hajlandóság emelkedő trendje éppen 2005 augusztusában-szeptemberében tört meg és vált kis mértékben csökkenővé.
35. Becsléseik rámutattak arra is, hogy a díjemelés után több mint (20-30) ezer fogyasztó állt el a végtörlesztéstől, bár az eredeti díj mellett végtörlesztettek volna - a megemelt díj mellett 30-40 ezer fő végtörlesztett. Ez mutatja a magatartás kizsákmányoló hatását és az ügyfelek fogvatartását. Becsléseik során ugyanakkor nem találtak szignifikáns hatást a versenytársaknál felvett hitelek értékére, számára, illetve a fogyasztók hitelfelvételi hajlandóságára sem.
36. A vizsgálók jogsértés megállapítását, bírság kiszabását és kötelezettségek előírását indítványozták.

II. A Versenytanács előzetes álláspontja

37. A Versenytanács, lényegében egyetértve a vizsgálói indítvánnyal, előzetes álláspontjában megállapíthatónak tartotta a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést.
38. Felidézte a Tpv. 21. §-t, mely szerint tilos a gazdasági erőfölénnyel visszaélni, így különösen annak a) pontja szerint az üzleti kapcsolatokban – ideértve az általános szerződési feltételek alkalmazásának esetét is – tisztességtelenül vételi vagy eladási árakat megállapítani, vagy más módon indokolatlan előnyt kikötni, vagy hátrányos feltételek elfogadását kikényszeríteni.
39. Az OTP meglévő ügyfeleinek várható reakcióitól teljesen függetlenül cselekedhetett a végtörlesztési díj megemelésékor. Az összes, a későbbiek során beazonosított hiteltermékre keresletet támasztó fogyasztóhoz képest létezik egy szűkebb, jól beazonosítható, jelentős, sajátos jellemzőkkel rendelkező fogyasztói kör, akik helyettesítésről szóló döntése a le nem szerződött ügyfelektől eltérő keretek között zajlik. Az ehhez hasonló, ügyfélkör-specifikus piacmeghatározás következetesnek

⁵ Itt és a következőkben a pontos számok üzleti titkot képeznek.

mondható a GVH Versenytanácsának gyakorlatában (lásd például a Vj-15/1997. számú, szintén az OTP-vel szemben lefolytatott ügyet).

40. Az előzetes álláspont leszögezte, hogy a régi kondíciókkal leszerződött fogyasztók ezreinek nem volt reális lehetősége megismerni az őket potenciálisan érintő díjtételváltozást. Az OTP által hivatkozott 15+30 nap személyi hitel esetén ugyan elegendőnek tűnik egy váltáshoz, de a probléma lényege abban áll, hogy ezen időszak nem az ügyfél személyes tudomásszerzésétől kezdődik, hanem a hirdetmény kifüggesztésétől. Nem reális azt feltételezni a fogyasztókról, hogy rendszeresen nézik az OTP honlap vonatkozó részét, illetve az OTP fiókban a hirdetményeket tanulmányozzák. Az előzetes álláspont szerint az OTP meglevő ügyfelei vonatkozásában, az egyoldalú díjmelés időpontjában függetlenül viselkedhetett, azaz versenyjogi értelemben megállapíthatónak tűnik erőfölényes helyzetete.
41. Ami a díjmelést követően megszerzendő ügyfeleket illeti, elvesztésük veszélye azért nem korlátozhatta a meglevő ügyfeleket hátrányosan érintő lépést, mert a személyi kölcsön iránti kereslet visszaesőben volt (a múltbeli állomány súlya jóval nagyobb, mint a várható jövőbeli állomány), a díj csak potenciálisan érintette az ügyfeleket, a szélesebb személyi hitel piacon az OTP kiemelkedő szereplő, illetve a díj számszerű mértéke ekkor nem volt kiugróan magasnak mondható.
42. Az előzetes álláspont szerint a fogyasztók kizsákmányolásának minősülhet, ha kellő időt nem adva az egyoldalú felmondásra, az erőfölényes helyzetben levő vállalkozás egyoldalúan, jelentősen megemeli a szolgáltatás egyik díjelemét, ezzel a meglevő ügyfelekre nézve hátrányos feltételeket kényszerítve ki.
43. A díjmelésnek további, versenyszempontból káros hatása az volt, hogy ezzel a meglevő ügyfelek egy részét eltántorította a szerződésből való kilépés terén. E lépésével, még ha nem is jelentős mértékben, de elvont egy potenciális ügyfélkört a személyi hitelezési piacon jelen levő, relatíve egyre erősödő versenytársak elől, korlátozva ezzel a piaci versenyt.

III. Az eljárás alá vont álláspontja

44. Az OTP nyilatkozataiban kifejtette, hogy a személyi kölcsön az egy összegben folyósított, szabad felhasználású hitelek közé tartozik. Ugyanígy az ún. szabad felhasználású jelzáloghitelek (szokásos elnevezése még: személyi kölcsön jelzálog fedezettel) is. A személyi kölcsön piaca idővel a szabad felhasználású jelzáloghitelek irányába toldott el, ami mutatja a két termék helyettesíthetőségét.
45. Egyetértett azzal a megállapításával, hogy az egyoldalú szerződés-módosítás lehetősége jelentős piaci hatalmat biztosíthat az ezzel a joggal rendelkező félnek. E hatalomnak azonban korlátját képezte a személyi hitel piacon folyó élénk verseny. Továbbá, önmagában az, ha a személyi hitelek piacán erős verseny van, még nem jelenti azt, hogy ez feltétlenül védelmet biztosít a már létező szerződéssel rendelkező ügyfelek számára (a végtörlesztési piac). Mindazonáltal elismerte, hogy a jogi

szabályozás miatt gazdasági erőfölényben van, ugyanakkor tagadta, hogy visszaélt volna helyzetével.

46. Hangsúlyozta, hogy a változás közzétételét követően 15 nap áll az ügyfelek rendelkezésére a változtatást nem elfogadni, majd további 30 nap áll rendelkezésükre a szerződést felmondani, és a fennálló teljes tartozást visszafizetni, kiegyenlíteni. Ezen időtartam elengedő arra, hogy kiváltó konstrukciót válasszanak. Az ügyfelek rendelkezésére álló 15 nap valóban elég szoros határidő, de az megfelel a törvényi szabályozásnak.
47. Az ügyfelek a szerződés megkötésekor tudták és önként vállalták, hogy lehetséges a díjak egyoldalú emelése, és ilyenkor 15 + 30 nap áll a rendelkezésükre, ha adott esetben indokoltnak látják a végtörlesztést. Így bizonyos szintű tájékozódás elvárható az ügyfelektől, ami a Bank honlapja, és a Magyarországon páratlan fiókhálózatának köszönhetően nem is jelent túl nagy költséget.
48. Az OTP nyilatkozatában elismerte, hogy a megnövekedett végtörlesztések egyik oka éppen az adósságrendező hitelek megjelenése volt. Az OTP adatszolgáltatásban a következő tájékoztatást adta.

„2004-ben a Bank várakozásainak megfelelően alakult a lejárat előtti visszafizetések száma, azonban 2005. márciusától ez jelentős emelkedésnek indult. Ezt véleményünk szerint az ún. adósságrendező kölcsönök piaci megjelenése idézte elő, hiszen több banknál meglévő kölcsöneik visszafizetésére, illetve egyetlen kölcsönné alakítására bízatták a versenytársak a lakosságot. Jelentősen megnőtt azoknak a fióki igazolásoknak a száma, amelyeket az ügyfelek versenytársaink igénye szerint kértek az OTP Banktól annak bizonyítására, hogy a kapott hitelből a végtörlesztés valóban megtörtént (az OTP Bank számlazárásról szóló egyenlegértesítőjét csak utólag tudta volna bemutatni az ügyfél). Ez a központosított számlakezelés miatt mind a fiókhálózatban, mind pedig a számlakezelést végző központi osztálynál (KBO) mind több ügyintézőt kötött le, s kezdett jelentős munkatorlódást okozni az egyéb teendők vonatkozásában. Mivel az igények egyre növekedtek, létszám-átcsoportosítást kellett végrehajtani, illetve biztosítani kellett a megfelelő létszámot.

Ebben a helyzetben a Banknak a termékjövödelmezőség megtartása érdekében meg kellett vizsgálnia a felmerült költségeket és ennek alapján nem volt más választása, mint a többletköltségek ügyfelekre történő áthárítása.”⁶

49. Az OTP 2005. augusztus 15-ét megelőzően egy egységes, 5 ezer forintos ügyintézési díjat alkalmazott mindenféle szerződésmódosításra, amely egyfajta *átalánydíjként* értelmezhető. Kis tranzakciószám esetén a szolgáltatók egyfajta egységdíjat állapítanak meg sokszor – és ez az ügyfeleknek is kedvezőbb, mint számos, átláthatatlanságot eredményező díjtáblázat halmaz. A végtörlesztések számának megugrásával az átalánydíj mögötti ügyek összetétele jelentősen eltolódott a jóval költségesebb végtörlesztések irányába. A tényleges átlagos fajlagos költségek

⁶ Vj-012/2006/002

emelkedéséről volt szó, nem pedig a belső költség elszámolási módszer megváltoztatásáról. Egy végtörlesztés korábban is körülbelül ennyibe került, csak nem volt belőle túl sok, így az átlagköltség alacsony maradhatott. Nem a költségek eredetileg helytelen felméréséről van szó, hanem egy átalánydíj módszerű díjmeghatározásról.

50. Azt, hogy az új díj mértéke indokolt, a saját költségszámításakon kívül az is alátámasztja, hogy versenytársaik is hasonló díjakat alkalmaznak.
51. Nem róható fel a banknak, hogy az olyan hitelkiváltás esetében, ahol a személyi kölcsön kiváltása OTP devizahitellel történik, nem számítja fel a végtörlesztési díjat. A saját devizahiteleikre adott kedvezmény úgy tekintendő, hogy a végtörlesztés tényleges költségeinek áthárítása helyett a Bank felajánlott egy másik terméket az ügyfeleknek.
52. Hangsúlyozta azt is, hogy magatartása megfelelt az ágazati szabályozás szintén fogyasztói érdekeket védő különös előírásainak.

IV. A vállalás és annak értékelése

53. A Tptv. 75. § (1) bekezdése szerint, „Ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza e törvény, illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalás teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvényt sértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná.”
54. Az OTP az első tárgyalás során, tekintettel a GVH Versenytanácsának előzetes álláspontjára, fenntartva korábbi beadványaiban előadottakat, kötelezettségvállalást terjesztett elő. Az eljárásban tartott második tárgyalási napon a vállalások pontosításra kerültek, a rendelkező részben található tartalommal.
55. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény, körülmény mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a versenyhez fűződő közérdek leghatásosabban a vállalások elfogadásával biztosítható.
56. A versenytanácsi előzetes álláspont alapvetően két versenyjogilag értékelhető hatást tárt fel: a meglevő fogyasztókat hátrányosan érintő, jelentősen magasabb összegű díjat, másrészt ugyanezen magatartás versenytársakat érintő piaclezáró hatását, potenciálját.
57. A vállalások révén a már megtörtént események jelentős részben utólagosan, a fogyasztók és részben a versenytársak számára kedvezően korrigálásra kerülnek, illetve a jövőre nézve nagy valószínűséggel kiküszöbölik a hasonló problémákat. A vállalások elfogadásánál fontos szempont volt, hogy jelentős számú ügyfélkör részesül

egyszerű eljárással, gyorsan olyan anyagi kárpótlásban, amelyhez egyébként csak több éves bíróság előtti, jelentős költségekkel járó jogvitát követően juthatott volna hozzá az ezzel járó terheket vállaló néhány ügyfél.

58. Fontosnak tartja megjegyezni a Versenytanács, hogy az ágazati szabályozást követő gyakorlat kapcsán nem volt egyértelmű, hogy a versenyjogi jogsértés megállapítása esetén az milyen mértékben róható fel a banknak. Ebben a sajátos helyzetben nem kellett tehát attól tartani, hogy a GVH által kifogásolt díjemelések nem teljes különbözetének visszafizetése révén a vállalkozás tudatos jogsértő magatartása vált volna „kifizetődővé”. Ettől függetlenül is, a Versenytanács nemcsak az egyes vállalatokat külön-külön, hanem azokat együttesen is értékelte (lásd az 1. és 2. vállalat).
59. A visszatérítéssel érintett személyi körnek azok az ügyfelek minősülnek, akik 2004. május 3. és 2005. július 31. között kötöttek személyi kölcsön szerződést. Nem terjedt ki sem az eljárás, sem a vállalatok hatósugara e tekintetben azon ügyfelekre, akik már a magasabb végtörlesztési díj ismeretében írták alá a szerződést.
60. A visszatérítés mind a forint, mind a deviza alapú ügyfelekre kiterjed, utóbbiakra attól függetlenül, hogy ők nem forintban, hanem más valutában fizették meg a végtörlesztés díját. A 3. vállalat b) pontja szerinti kedvezményes végtörlesztési lehetőség az érintett ügyfélkör azon részére is kiterjed, akik végtörlesztés helyett a bank forint alapú kölcsönéről deviza alapú konstrukciójára tértek át.
61. A vállalat 4. és 5. pontjaiban szereplő „60 napon belül” kitétel úgy értelmezendő, hogy annak kezdő napja a végzés kihirdetését követő első nap. A vállalat szövegében ez a „kötelezettségvállalás Versenytanács általi jóváhagyását követő 60 napon belül” megfogalmazással szerepelt, amely „jóváhagyás” a kötelezettségeket felsoroló megszüntető végzés kihirdetésével nyilvánvalóan megtörtént a 2007. július 12-i nyilvános tárgyaláson.
62. A konkrétan „forintosítható” vállalatok mellett különösen nagy jelentőségűnek tartja a Versenytanács az 1. és 2. pontokban megfogalmazott vállalatokat, melyek akár a többi piaci szereplőt orientáló hatással is bírhatnak. Így a jövőben az ágazati jogszabály által jelenleg megengedett, az ügyfelekre nézve hátrányos módosításról az érintettek kellő időben személyre szóló értesítést kapnak, nem nekik kell a bankfiókban vagy Interneten állandó jelleggel figyelni a híreket.

V. Egyéb kérdések

63. A Tptv. 76. § (1) bekezdése alapján a GVH vizsgálója kötelezettségvállalás teljesülésének ellenőrzése érdekében utóvizsgálatot indít. Ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, a Versenytanács végzéssel érdemi bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt. Ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.

64. A GVH hatásköre a Tpvt. 45. §-án, illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

65. A jogorvoslati jogot a Tpvt. 82.-a § biztosítja, tekintettel a 75. § (1) bekezdésére.

Budapest, 2007. július 12.