



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-129/2007/14.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Raiffeisen Bank Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t

A Versenytanács megállapítja, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, amikor a Rugalmas Lakáshitel konstrukcióhoz kapcsolódó egyes tájékoztatásaiban a 2007. április 27-től június 10-ig tartó kampányidőszaka alatt

- a fogyasztókat nem, illetve nem teljes körűen tájékoztatta arról, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. által hirdetett Rugalmas Lakáshitel konstrukció esetében a törlesztőrészlet fogyasztók általi meghatározására csak

- a bank által meghatározott minimum és maximum összeg közötti mértékben,
- az első két évben,
- deviza alapú hitel választása esetén van lehetőség,

- azt emelte ki a termékhez kapcsolódó tájékoztatásaiban, hogy a THM legalacsonyabb értéke 6,17%, mely a hirdetettől eltérően a kampányidőszak egyetlen időpontjában sem volt ténylegesen elérhető.

A Versenytanács kötelezi eljárás alá vontat 80.000.000 Ft (azaz Nyolcvanmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01017557 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható keresettel lehet élni.

I.

Tényállás

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Raiffeisen Bank Zrt. (a továbbiakban: Raiffeisen) "Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet" szlogennel hirdetett akciója során adott tájékoztatásaival kapcsolatosan kérdésessé vált, hogy a Raiffeisen megfelelő tájékoztatást adott-e arról, hogy a hirdetett törlesztőrészlet meghatározási lehetőséggel a fogyasztó csak meghatározott keretek

között és csak az első két évre vonatkozóan élhet. Mivel az akcióra vonatkozó információ több formában is elérhetővé vált a fogyasztók számára, a vizsgálat kiterjedt a Raiffeisen, az akció kezdetétől folytatott, teljes tájékoztatási gyakorlatára.

Fentiek figyelembevételével 2007. augusztus 6-án a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 70. § (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított.

Az eljárás alá vont vállalkozás

2. A Raiffeisen a magyar bankpiac meghatározó szereplője, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) a nagybankok között tartja nyilván. A Raiffeisen a 22/1992. számú felügyeleti engedély alapján teljes körű kereskedelmi banki tevékenységet végez.¹

3. A Raiffeisen 2006. évi Éves Beszámolója² alapján vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzete az alábbiakkal jellemezhető:

	(adatok millió Ft-ban)
Jegyzett tőke:	29.769
Befektetett eszközök:	796.590
Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	140.805
Kapott (járó) jutalék- és díjbevételek	31.259
Szokásos (üzleti) tevékenység eredménye:	26.460
ebből: - pénzügyi és befektetési szolgáltatás eredménye	26.020
- nem pénzügyi és befektetési szolgáltatás eredménye	440
Mérleg szerinti eredmény:	12.190

A Tptv. 24.§-ának (3) bekezdése alapján a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő bevételi tételeinek összege 199.635.000.000 Ft.

A Raiffeisen 2006. évi Éves beszámolója alapján lakossági ügyfélköre a 2006-os év folyamán 102.000 fővel gyarapodott, így meghaladja a 400.000 főt. 2006-ban lakossági hitelállománya dinamikusan bővült, míg a Raiffeisen piaci részesedése a lakáshitel termékek piacán 2005-ben 3,08%-ot, addig 2006-ban már 4,40%-ot ért el.

2006. év végén a Raiffeisen 122 bankfiókkal rendelkezett országszerte és a 2007. év során további 17 megnyitását tervezte. A fiókok mellett az alternatív értékesítési csatornák is bővültek (ideértve az ügynökhálózatot és a direkt értékesítési hálózatot), továbbá elektronikus csatornákon is elérhető a Raiffeisen a DirektNet, az InternetBanking, valamint a MobilBanking szolgáltatásai révén.

4. A GVH az elmúlt években több alkalommal (Vj-149/2000, Vj-34/2000) folytatott versenyfelügyeleti eljárást a Raiffeisennel szemben, több alkalommal megállapítva, hogy a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított.

A Versenytanács a Vj-78/2007. számú ügyben hozott határozatában megállapította, hogy a Raiffeisen a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról s ezért 9.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte.

¹ Vj-129/2007/002., Éves beszámoló

² Vj-129/2007/002.

Az érintett termékpiac jellemzői

5. A Tpv. 14. §-a értelmében az érintett piacot a vizsgált termék vagy szolgáltatás (áru) és a földrajzi terület figyelembevételével, ezek kombinációjaként kell meghatározni. Az eljárással közvetlenül érintett árun túlmenően a piac-meghatározás szempontjából figyelembe kell venni az azt – a felhasználási célra, az árra, a minőségre és a teljesítés feltételeire tekintettel – ésszerűen helyettesíteni képes árukat (keresleti helyettesíthetőség), valamint a kínálati helyettesítés szempontjait. A Tpv. 14. § (3) bekezdése alapján az érintett földrajzi piac az a terület, amelyen kívül a fogyasztó nem, vagy csak számottevően kedvezőtlenebb feltételek mellett tudja az árut beszerezni, vagy az áru értékesítője nem, vagy csak számottevően kedvezőtlenebb feltételek mellett tudja az árut értékesíteni.

A fentieknek megfelelően érintett piacnak minősül a lakossági ügyfelek részére nyújtott lakáshitelek piaca, ezen belül a piaci kamatozású jelzálog alapú lakáscélú hitelek piaca. Földrajzi piacnak Magyarország egész területe tekinthető, tekintettel arra, hogy a Raiffeisen országos ügynök- és fiókhálózattal rendelkezik, illetve tájékoztatása is országshatáron elérhetővé vált.

6. A PSZÁF adatai szerint 2004-től jelentős mértékben tért nyertek a deviza alapú konstrukciók³. A devizaalapú hitelezés gyors térnyerését keresleti, kínálati, és intézményi (állami lakástámogatási rendszer változásai), valamint pénzügyi tényezők egyaránt indokolják⁴. A hitelintézetek maguk - az igénylés és felhasználhatóság szempontjából - a devizaalapú hitel előnyeként említik, hogy az állami kamattámogatású forint hitelekhez képest kedvezőbb kamatozású, feltételrendszere, bonyolítása egyszerűbb, az igénylők szélesebb köre által elérhető, felhasználható az államilag támogatott kölcsön kiegészítésére is. A bankok ezért, innovációs tevékenységük révén, folyamatosan újabb konstrukciókat kínálnak ügyfelek részére, valamint ezeken belül is további megkülönböztetést tesznek különböző akciókat, kedvezményeket, biztosítási termékekkel kombinált változatokat kidolgozva. A folyamat eredményeként a hitelintézetek jelenleg több száz kölcsönterméket kínálnak lakáscélú felhasználásra.

7. A devizahitelek általában változó kamatozásúak, az alkalmazott legjellemzőbb kamatperiódus a 3 hónapos, a 6 hónapos, illetve az 1 éves. A devizában meghatározott és nyilvántartott hitelösszeg folyósítása és törlesztése általában forintban történik. A hitelintézetek a törlesztőrészek számítására kétféle módszert alkalmaznak, az annuitás számítás módszerét, illetve a lineáris törlesztési módot.⁵ A hitelszerződések futamideje a jelenleg kínált konstrukciók szerint 1-35 év között mozoghat. Továbbá lehetőséget biztosítanak a bankok általában 1-5 éves türelmi idő igénybevételére is. A türelmi idő alatt a törlesztőrészlet mértéke alacsonyabb, mivel csak a kamatot, költségeket, díjakat törleszti az

³ Megkülönböztetendő a devizahitel és a deviza alapú hitel. Devizahitelnél a folyósítás és a törlesztés is ténylegesen devizában történik. Deviza alapú hitelnél a folyósítás és a törlesztés forintban történik, de devizában van meghatározva a hitelösszeg és a törlesztőrészlet. www.pszaf.hu

⁴ Magyar Nemzeti Bank (MNB) 2005 áprilisában megjelent Jelentés a pénzügyi stabilitásról c. kiadványa, www.mnb.hu

⁵ A devizaalapú hitel - jellemzően havi gyakoriságú, devizában (pl. euróban, svájci frankban) meghatározott - törlesztőrészei, az adott kamatperióduson vagy üzleti éven belül, az annuitás számítás módszerét alkalmazva egyenlő összegűek, azonban eltérő devizanemben történő teljesítés esetén a teljesítéskori devizaárfolyamtól függően változhatnak. A devizában kifejezett, egyenlő nagyságú törlesztőrészek hónapról hónapra változó összegű tőke és kamat összeget, valamint havi kezelési költséget tartalmaznak.

Lineáris törlesztési mód esetén a devizában kifejezett törlesztőrészek (az azonos összegű tőketörlesztés és változó összegű kamat) a futamidő előrehaladtával jellemzően csökkennek. (Azonban nagyobb mértékű kamatemelkedés esetén, főleg a futamidő elején - a kamatteher növekedése miatt - akár nőhetnek is a törlesztőrészek.) www.pszaf.hu

ügyfél, a türelmi idő leteltével pedig a mértéke megemelkedik a fennmaradó idő alatt teljesítendő tőketörlesztés összegével.

8. A hitelintézetek a lakossági üzletágban jelentős összegeket fordítanak az értékesítés ösztönzésére. A lakáshitel termékek értékesítésében a marketing kommunikáció a háztartások széles rétegének érintettsége, valamint a bankok közötti verseny következtében kiemelt szerepet kap.⁶ A PSZÁF 2006. évi jelentése szerint a marketingköltségekre vonatkozó 2003-2006 közötti adatok alapján megállapítható, hogy az első félévben jellemzően visszaesik a költség, a második félévben az előző év azonos időszaka szerintit meghaladó mértékben emelkedik, és így - a mérlegfőösszeg alakulásával összhangban - folyamatában növekedő tendenciát mutat. A bankszektorban 2006 I. félévében kb. 11 milliárd, míg a II. félévben több mint 16 milliárd Ft-ot fordítottak marketingcélokra.

Az érintett fogyasztói kör jellemzői

9. A PSZÁF szerint a bankszektor szereplői felismerték⁷, hogy a lakosság ismeretei nem tartanak lépést a pénzügyi rendszer fejlődésével, finanszírozási döntéseiket az aktuális feltételek melletti törlesztőrészlet alapján hozzák meg, befektetési termékek esetén figyelmen kívül hagyják a hozam-kockázat összefüggéseket, tartózkodnak az elektronikus csatornák használatától, a kártyás fizetéstől, illetve termékek közötti választás esetén a múltbeli teljesítmény alapján döntenek. Az ezekből adódó kockázatokat a bankok újabb termékek, konstrukciók kifejlesztésével próbálják kivédeni, amelyek a bankok olyan kockázatait fedezik, amelyet a lakossági ügyfelek egyedileg nem hajlandóak vagy nem képesek megtenni. Ugyanakkor az ügyfeleknek ezzel együtt újabb költségeket kell vállalniuk.

10. A háztartások az elmúlt évek tapasztalatai alapján a havi törlesztőrészletben tapasztalható különbség miatt általában deviza alapú hitelkonstrukciót választanak. A deviza alapú hiteltermékek kockázatosága az MNB Stabilitási jelentése szerint elsődlegesen abban rejlik, hogy a bankok és pénzügyi vállalkozások a kamat-, illetve árfolyamváltozásból eredő kockázatokat továbbhárítják az ügyfélre, viszont a háztartások nem rendelkeznek természetes fedezettel a felvállalt árfolyam- és kamatkockázattal szemben.

11. A pénzügyi termékekkel kapcsolatos fogyasztói magatartást alapvetően befolyásolja e termékek bizalmi jellege. E jellemző ugyanis eleve hordozza annak a lehetőségét, hogy a termék egyes tulajdonságai rejtve maradnak a fogyasztó előtt. A pénzügyi szolgáltatások területén a szolgáltatók javára általában fennálló információs aszimmetriát erősíti:

- a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje,
- a nagyszámú termék áttekintésének szükségessége (figyelemmel az új, akciós, esetleg változó konstrukciókra is),
- a tájékoztató anyagok és szerződések nagy terjedelme/nehéz áttekinthetősége (például az Általános Szerződési Feltételek esetében),
- az ügyfélszolgálaton elhangzó szóbeli tájékoztatások rekonstruálásának problematikussága.

12. Az MNB célirányos kutatást végzett 2006 augusztusában a lakosság pénzügyi ismereteinek felmérése céljából.⁸ A kutatás eredménye szerint a megkérdezettek többsége a televízió, az újságok és a magazinok ismertetőiből szerzi pénzügyi ismereteit és információit. A 14-17 évesek 56%-a, a 18-30 évesek 67%-a említette ezt a forrást. A második és harmadik

⁶ Czinege-Dávid-Szalay: A fogyasztási hitelezés tendenciái, kapcsolódó kockázatok és azok kezelése a magyarországi hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások gyakorlatában, MNB kiadványok, 2004.

⁷ Tájékoztató a felügyelt szektorok 2006. évi fejlődéséről – Eredmények és kockázatok PSZÁF Közgazdasági Főosztály, Budapest, 2007. április, Vj-129/2007/006.

⁸ http://www.mnb.hu/engine.aspx?page=mnbh_ujpenzugyi_kultura

leggyakoribb forrás a televízió, újságok és magazinok reklámjai, illetve a családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetésekből kinyert információk. Az idősebb korosztály körében többen említették a reklámokat (53%), mint a családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetéseket.

13. Az MNB kutatása alapján a vizsgált csoportokban a hitelekkel kapcsolatos első három legismertebb fogalom a törlesztőrészlet, a jelzálog és a futamidő volt. A teljes hiteldíj mutatót (a továbbiakban: THM) a megkérdezettek 77 százaléka említette. A devizahittel rendelkezők közül legtöbben – minden harmadik - az alacsony THM miatt döntöttek ezen típusú hitel mellett (39%), valamint azért, mert a bank kedvezményt nyújtott ilyen hitelek választása esetén (31%). Egy negyedük döntött a devizahitel mellett, mert családja, barátja ezt tanácsolta, vagy azért mert gyorsabb ügyintézészt tapasztaltak/gondoltak. A válaszadók ötöde jelezte, hogy a döntését az befolyásolta, hogy a bankok csak a deviza alapú konstrukciók választására buzdítottak, valamint hogy a bankfiókban az ügyintéző beszélt rá erre a választásra. Legkevesebben választották a devizahitelt azért, mert ezekről állt rendelkezésre a legtöbb információ.

Az érintett termékpiac szabályozása

14. A lakáshitel termékek értékesítésére vonatkozóan számos jogszabály tartalmaz rendelkezéseket, így különösen

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény,
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, amely törvény 203. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény egyértelműen és közérthetően köteles ügyfeleit, illetve jövőbeni ügyfeleit a pénzügyi intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról tájékoztatni,
- a betéti kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről szóló 41/1997. (III. 5.) Kormányrendelet, amely rögzíti a THM számítási módját és annak alkalmazását a pénzügyi intézmények nyilvánosságnak szóló tájékoztatásaiban.

15. A PSZÁF a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlása általános alapelvként rögzíti, a fogyasztó tájékoztatása során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel arra, hogy fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztó irányában, valamint a tájékoztatás legyen pontos, egyértelmű, közérthető. Az ajánlás külön foglalkozik a termékek iránti érdeklődés kiváltását célzó, különleges jelentőséggel bíró reklámokkal és az elektronikus kereskedelem keretében történő tájékoztatás egyes kérdéseivel is.

A PSZÁF 9/2006. számú a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről szóló ajánlása indokolásában – többek között - rögzítette, hogy a pénzügyi szektor gyors fejlődése, a folyamatos termékinnováció révén összetettebb, az ügyfelek számára egyre nehezebben érthető termékek jelennek meg a piacon és e folyamattal a fogyasztók általános pénzügyi kultúrájának szintje, pénzügyi tudása nehezen tart lépést. Következésképpen egyre inkább fennáll a veszélye annak, hogy a pénzügyi intézmények ügyfelei – a megfelelő tájékoztatás hiányában – olyan hosszú távú kötelezettségeket vállalnak, melyek előnyeiket, hátrányait, lehetséges hatásait nem ismerik kellően.

Az ajánlás továbbá követendő elvként javasolja, hogy amennyiben a pénzügyi intézmény akciós feltételű hitelt hirdet meg, egyértelműen mutassa be az akció előnyeiket a standard, nem akciós hitelekkel szemben és pontosan jelölje meg, hogy ez az előny milyen időtávra szól, valamint azt, hogy – amennyiben számszerűsíthető - mekkora megtakarítást jelent az ügyfélnek.

II. A kifogásolt magatartás

16. A hirdetett termék a „Raiffeisen Lakáshitel rugalmas törlesztőrészlettel” volt. A kampány üzenete szerint „Az ügyfél kitalálja a törlesztőrészletet és mi rábólintunk!”. A kampányidőszak 2007. április 21-től június 10-ig tartott. A tájékoztatást a Raiffeisen időközben egy konkrét törlesztőrészlet kommunikációjával egészítette ki (5 millió Ft akár havi 25.230 Ft-ért THM: 6,17%-tól), mellyel a televíziós csatornákon 2007. május 18-tól, a sajtóban május 8-tól jelentek meg.

17. A Rugalmas Lakáshitel konstrukció esetében az ügyfél 1.000.000-30.000.000 Ft közötti hitelt vehetett fel 15-35 évre, a hitel devizaneme svájci frank, a folyósítás, törlesztés forintban vagy svájci frankban történhet. Az első kamatperiódus kétéves, az ezt követő kamatperiódusok hossza egy év. A hirdetett rugalmasság a törlesztőrészlet összegének ügyfél általi meghatározhatóságára vonatkozik. A Raiffeisen széleskörű kommunikációs kampányt folytatott e terméke népszerűsítésére, melynek során az alábbiakban részletezett eszközöket használta, illetve tájékoztatást biztosította.

17.1 Honlap

A Raiffeisen a www.raiffeisen.hu címen elérhető honlapján a következő tájékoztatásokat tette közzé:⁹

1.	<p><i>Eljárás alá vont által csatolt példány alapján, 2007. július 27-i állapot:</i></p> <p>Főoldal Magánszemélyeknek Lakáshitelek</p> <p>Lakáshitelek Ön kitalálja, mi rábólintunk! Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet és mi rugalmasan igazodunk az Ön igényeihez! Miért érdemes a Rugalmas Lakáshitelt választania?</p> <ul style="list-style-type: none">• Kiszámítható és tervezhető a havi kiadás, hiszen a futamidő első két évben a fizetendő törlesztőrészlet állandó,• Rugalmas törlesztőrészlet választása esetén elég pénze marad lakása berendezésére is• Ön szabadon megválaszthatja, hogy a minimum és maximum összeg között mekkora havi törlesztőrészletet szeretne fizetni a hitel futamidejének első két évében.• A hitel törlesztőrészlete csak a harmadik évtől változik, attól függően, hogyan alakul a forint/svájci frank árfolyam és az első két év lejártá után megállapított kondíció, illetve attól is függ, hogy Ön az első két évben élt-e a hitel előtörlesztésének lehetőségével• Kedvező feltételekkel, akár kétszer és költségmentesen előtörleszthet (összesen a folyósított hitelösszeg 30%-áig)• ÖnerőMinimum szolgáltatásunk választása esetén akár 10% Önerővel juthat lakáshoz. <p>(...)</p> <p>Lakáshitel Lakáscélú hitel; összege 1 - 30 millió Ft; futamideje 2-35 év; jelzálog fedezete mellett. THM: 6,39%-tól Lakáshiteleink forint és deviza alapon is igényelhetők. Euró vagy svájci frank alapú hiteleinket akár jövedelemigazolás nélkül is igényelheti. Sőt svájci frank alapon Rugalmas Lakáshitelünket is választhatja.</p> <p>(...)</p>
2	<p><i>Az előbbi oldalon feltüntetett "Rugalmas Lakáshitelünket" linken elérhető tájékoztató - 2007. július 19-én, illetve július 27-én:</i></p>

⁹ Vj-129/2007/004. és 005.

Raiffeisen Lakáshitel

(...)

Raiffeisen Lakáshiteleinket rugalmas és egyenletes törlesztőrészlettel is választhatja.

Rugalmas Lakáshitelek

Ön kitalálja, mi rábólintunk!

Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet és mi rugalmasan igazodunk az Ön igényeihez!
Miért érdemes a Rugalmas Lakáshitelt választania?

- Kiszámítható és tervezhető a havi kiadás, hiszen a futamidő első két évben a fizetendő törlesztőrészlet állandó,
- Rugalmas törlesztőrészlet választása esetén elég pénze marad lakása berendezésére is
- Ön szabadon megválaszthatja, hogy a minimum és maximum összeg között mekkora havi törlesztőrészletet szeretne fizetni a hitel futamidejének első két évében.
- A hitel törlesztőrészlete csak a harmadik évtől változik, attól függően, hogyan alakul a forint/svájci frank árfolyam és az első két év lejárta után megállapított kondíció, illetve attól is függ, hogy Ön az első két évben élt-e a hitel előtörlesztésének lehetőségével
- Kedvező feltételekkel, akár kétszer és költségmentesen előtörleszthet (összesen a folyósított hitelösszeg 30%-áig)
- ÖnerőMinimum szolgáltatásunk választása esetén akár 10% Önerővel juthat lakáshoz.

Svájci frank alapú, forintban folyósított lakáshitelre, 20 éves futamidő esetén	Törlesztőrészlet rugalmas lakáshitel esetén		
	az első két évben a minimum és maximum összeg között választhatja meg a törlesztő-részletét		Két év után várható törlesztőrészlet*, ha a minimum összeg kerül választásra
	Minimum	Maximum	
1 000 000 Ft	5 025 Ft	7 496 Ft	8 461 Ft
5 000 000 Ft	25 124 Ft	37 481 Ft	42 307 Ft
7 000 000 Ft	35 174 Ft	52 474 Ft	59 228 Ft
10 000 000 Ft	50 249 Ft	74 963 Ft	84 612 Ft
15 000 000 Ft	75 373 Ft	112 444 Ft	126 920 Ft
20 000 000 Ft	100 497 Ft	149 925 Ft	169 227 Ft
30 000 000 Ft	150 746 Ft	224 888 Ft	253 838 Ft
*2007.09.15-én érvényes kondíciókkal kalkulálva			
THM svájci frankban törlesztve ¹	6,56%-6,73%		
THM forintban törlesztve ¹	6,89%-7,09%		

¹A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén mértéke módosulhat. A THM mutató értéke nem tükrözi a hitelek kamatkockázatát, valamint devizahitelek esetén a hitel árfolyamkockázatát. A mutató meghatározása valamennyi lakáshitel esetén 5 millió forintos hitelösszeggel, 20 éves futamidővel és egyenletes törlesztéssel számolva történt. A THM meghatározására a forintban teljesített fizetések alapján került sor a banknál alkalmazott, a tárgynegyedévet megelőző hónap első banki munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembevételével.

A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a Bank Kondíciós Listája és az egyedi hitelszerződés tartalmazza.

Rugalmas Lakáshitel jellemzői	
Hitel összege	1.000.000 Ft - 30.000.000 Ft
Futamidő	15 - 35 év
Devizanem	svájci frank
Folyósítás, törlesztés	forintban vagy svájci frankban
Első kamatperiódus	2 év
Az első két évet követően a kamatperiódus	1 év
Jövedelemigazolás szükséges-e?	igen

	Igényelhető-e ÖnerőMinimummal?	igen
3	<p><i>A főoldali, 1. szám alatti tájékoztatás 2007. októberében a következőket tartalmazta:</i> http://www.raiffeisen.hu/rai/raiportal/ep/channelView.do?channelId=-1073753633&channelPage=%2Fep%2Fchannel%2Fdefault.jsp&BV_SessionID=@@@@0899552074.1193656720@@@@&BV_EngineID=cccgaadmgiuglecefecghkdghkdfi.0</p>	
	<p>Főoldal Magánszemélyeknek Lakáshitelek (...) Lakáshitel Lakáscélú hitel; összege 1 - 30 millió Ft; futamideje 2-35 év; jelzálog fedezete mellett. THM: 6,39%-tól Lakáshiteleink forint és deviza alapon is igényelhetők. Euró vagy svájci frank alapú hiteleinket akár jövedelemigazolás nélkül is igényelheti. Sőt svájci frank alapon Rugalmas Lakáshitelünket is választhatja. (...)</p>	
4	<p><i>Az előbbi linkről elérhető információ a 2. szám alattihoz képest kiegészült a THM-re vonatkozó, táblázat alatti lábjegyzetnél a következőkkel:</i> http://www.raiffeisen.hu/rai/raiportal/ep/programView.do?pageTypeId=8322&programPage=%2Fep%2Fprogram%2Fproduct.jsp&programId=1073756511&channelId=-1073753633</p>	
	<p>(...) Jelen táblázatokban meghatározott THM érték az ügyfelek tájékoztatását célozza. Az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza a szerződéskötés napján érvényes devizaárfolyam alapján számított THM-et, mely eltérhet a jelen táblázatokban meghatározott értéktől. (...)</p>	

A fenti oldalakon további információ szerezhető be a Kondíciók, Hitelek kondíciói, Lakáshitel tájékoztató, Devizahitel kalkulátor linkeket választva.

17.2 A további online hirdetések a következőkről informáltak a látogatókat:¹⁰

saját portál banner1 (beadvány szerinti megjelölés)

Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!

Raiffeisen
Rugalmas Lakáshitel

ÚJDONSÁG

Részletekért kattintson a hirdetésre!

saját portál banner2

Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!

Raiffeisen
Rugalmas Lakáshitel

ÚJDONSÁG

Részletekért kattintson a hirdetésre!

packshot 070416 02

¹⁰ Vj-129/2007/004.

**Ön kitalálja,
mi rábólintunk!***

ÚJDONSÁG

**Raiffeisen
Rugalmas Lakáshitel**

VELÜNK KÖNNYEBB



**Raiffeisen
BANK**

06-40-48-48-48

* A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

pekksat

5 millió Ft
akár havi 25 230 forintért
THM: 6,17%-tól

VELÜNK KÖNNYEBB



**Raiffeisen
BANK**

06-40-48-48-48

* A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A példában szereplő törlesztőrészlet a futamidő első két évére érvényes, a minimum összeg választása esetén. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

17.3 A Rugalmas Lakáshitel konstrukciót hirdető reklámfilm a RTL Klub, MTV, NGC, Discovery, Spectrum, Sport 1, Sport 2, Sportklub, ATV, Hallmark, Viasat3 csatornákon került 2007. április 16. és június 10. között sugárzásra.

Az egyes reklámfilmek a következő tájékoztatást adták:

1/ LH rugalmas TV spot 2007 (24 másodperc)

hallható:	látható/olvasható:
<i>(tanár)</i> Nálunk az ügyfél mondja meg, mekkora legyen a törlesztőrészlet.	<i>(osztályterem, tanár felnőtt tanulókkal)</i> <i>(tanár megböki egy bólogatós játékkutya fejét, kutya bólogat - tanulók bólogatnak)</i>
Ő diktálja a feltételeket.	<i>(ismét fenti jelenet)</i>
<i>(apa)</i> És a törlesztőrészlet legyen...	<i>(bankfiók, szülők gyerekekkel)</i> <i>(banki ügyintéző bólogat)</i>
<i>(narrátor)</i> Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas Lakáshitelnél Ön szabja meg, mekkora legyen a törlesztőrészlet. 06 40 48 48 48 Raiffeisen Bank – velünk könnyebb.	<i>(1.kép:)</i> Ön kitalálja, mi rábólintunk.* ÚJDONSÁG Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel VELÜNK KÖNNYEBB - Raiffeisen BANK 06 40 48 48 48

	<p>* A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.</p> <p><i>(bólogató játékkutya)</i> (2. kép) Raiffeisen Bank - Velünk könnyebb</p>
<i>2/ storyboard rugalmas LH (30 másodperc)</i>	
hallható:	látható:
<p><i>(tanár)</i> Nálunk az ügyfél mondja meg, mekkora legyen a törlesztőrészlet. Ő diktálja a feltételeket.</p> <p><i>(apa)</i> És a törlesztőrészlet legyen...</p> <p><i>(narrátor)</i> Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas Lakáshitelnél Ön szabja meg, mekkora legyen a törlesztőrészlet. Így 5 millió forint lakáshitelhez már akár havi 25.230 forintért hozzájuthat. 06 40 48 48 48 Raiffeisen Bank – velünk könnyebb.</p>	<p><i>(osztályterem, tanár felnőtt tanulókkal)</i></p> <p><i>(bankfiók, szülők gyerekekkel)</i></p> <p>5 millió Ft akár havi 25.230 forintért* THM: 6,17%-tól VELÜNK KÖNNYEBB - Raiffeisen BANK 06 40 48 48 48 * A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.</p>

17.4 Vásárláshelyi anyagok

A bankfiókok részére a kampány támogatására szórólap, A/3-as plakát és fiók portáldekoráció készült. A lakáshiteket értékesítő asztalokra bólogató kutyák kerültek.

<i>LH A3 fiokplakát</i>
<p>Ön kitalálja, mi rábólintunk! ÚJDONSÁG Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel Tetszés szerinti törlesztőrészletekkel*</p> <p>Igen, jól olvasta! Olyan törlesztőrészletet választhat hitelfelvételkor, amilyen leginkább megfelel elképzeléseinek. Mert mi rugalmasan alkalmazkodunk az Ön igényeihez!*</p> <p>*A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.</p> <p>20 éves a Raiffeisen Bank 06-40-48-48-48 www.raiffeisen.hu</p>
<i>LH A3 MB plakát (mobilbankári)</i>
<p>Ön kitalálja, mi rábólintunk! ÚJDONSÁG Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel Tetszés szerinti törlesztőrészletekkel*</p>

Igen, jól olvasta! Olyan törlesztőrészletet választhat hitelfelvételkor, amilyen leginkább megfelel elképzeléseinek. Mert mi rugalmasan alkalmazkodunk az Ön igényeihez!*

További felvilágosítás: *(rubrika elérhetőségek megadására)*
Teljes körű ügyintézés, közvetítói díj nélkül!

A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

20 éves a Raiffeisen Bank

06-40-48-48-48 www.raiffeisen.hu

LH Portáldekoráció

mi rábólintunk!

Új Rugalmas Lakáshitel

A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

LH Rugalmas szorolap fiok

(1. oldal)

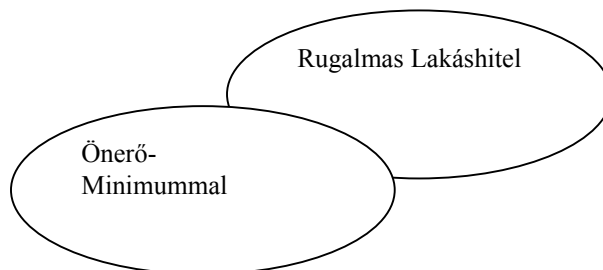
Raiffeisen BANK RUGALMAS LAKÁSHITEL

Deviza alapú Raiffeisen Lakáshitelek

Jövedelemigazolással

Jövedelemigazolás nélkül

CHF alapú



EURO alapú

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy deviza alapú kölcsön esetén az Ön Bankkal szembeni forintra átszámított tartozása a forint/deviza átváltási árfolyam változása miatt módosulhat. Amennyiben a törlesztéskor egy devizaegységért több forintot kell fizetni, mint a folyósítás időpontjában, akkor az árfolyamkülönbség következtében a forintban kifejezett tartozás az adott hónapban növekszik. Abban az esetben viszont, ha az esedékességkor egy devizaegységért kevesebb forintot kell adni, mint a folyósításkor, a tartozás forintra számított összege az árfolyamkülönbség miatt csökken. Az árfolyam változásából eredő fenti kockázatot Ön viseli.

A törlesztőrészlet táblázatok a kezelési költséget, deviza alapú hitel esetén a konverziós díjat is tartalmazzák! A táblázatokban szereplő adatok tájékoztató jellegűek, a törlesztőrészlet pontos összegét a folyósítás napján állapítjuk meg. A hitel futamideje alatt a kölcsön hiteldíja (kamat, kezelési költség, deviza alapú hitel esetén a konverziós díj) a szerződésben meghatározott esetekben és módon változhat. A hiteldíj, illetve a devizaárfolyam módosításával a táblázatokban feltüntetett törlesztőrészletek nagysága is változik.

Bankunk szolgáltatásai könnyedén elérhetőek:

•
Bárhonnan, bármikor is kívánja bankügyeit intézni,
hívja 24 órás telefonos ügyfélszolgálatunkat,

a Raiffeisen Direktet, a 06-40-448-448-448-as
helyi tarifájú kék számon, vagy

•
vegye igénybe Raiffeisen DirektNet internetes banki
szolgáltatásunkat
a www.raiffeisen.hu címen.

•
Éjjel-nappal intézheti számlaügyeit a fiókjainkban elhelyezett
önkiszolgáló Raiffeisen terminálok segítségével.

•
Széles körű szolgáltatásainkkal
országos fiókhálózatunk áll rendelkezésére.

(2. oldal)

Raiffeisen BANK Rugalmas Lakáshitel

Ön kitalálja, mi rábólintunk

ÚJDONSÁG

*Tetszés szerinti törlesztő-részletekkel**

Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet, és mi rugalmasan igazodunk az Ön igényeihez!

* A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

20 éves a Raiffeisen BANK
www.raiffeisen.hu

(3. oldal)

Raiffeisen BANK Rugalmas Lakáshitel

*A Raiffeisen Lakáshitelt már rugalmas
törlesztéssel is igényelheti!*

Miért érdemes a Rugalmas Lakáshitelt választania?

- Ön szabadon megválaszthatja, hogy bizonyos feltételek mellett mekkora havi törlesztőrészletet szeretne fizetni a hitel első két évében.
- Kiszámítható és tervezhető a havi kiadás, hiszen az első két évben a fizetendő törlesztőrészlet állandó.
- Rugalmas törlesztőrészlet választása esetén elég pénze marad lakása berendezésére is.
- A hitel törlesztőrészlete csak a harmadik évtől változik, attól függően, hogyan alakul a forint/svájci frank árfolyam és az első kétéves kamatperiódus lejártá után megállapított kondíció, illetve, hogy Ön az első két évben élt-e a hitel kedvezményes előtörlesztésének lehetőségével.
- A futamidő alatt kétszer költségmentesen előtörleszthet (összesen a folyósított hitelösszeg 30%-áig).
- Önerő-Minimum szolgáltatásunk választása esetén akár 10% önerővel juthat lakáshoz.

	Rugalmas Lakáshitel jellemzői
Kölcsönösszeg	1 000 000 Ft - 30 000 000 Ft
Futamidő	15-35 év

Futamidő	15-35 év
Devizanem	svájci frank
Folyósítás, törlesztés	forintban vagy svájci frankban
Első kamatperiódus	2 év
Kamatperiódus (első két évet követően)	1 év
Jövedelemigazolás szükséges-e?	igen
Igényelhető-e Önerő-Minimummal?	igen

(4. oldal)

*Példák az egyhavi törlesztőrészekre
Rugalmas Lakáshitel választása esetén*

Svájci frank alapú, forintban folyósított lakáshitelre, 20 éves futamidő esetén	Törlesztőrészlet Rugalmas Lakáshitel esetén		
	Az első két évben minimum és maximum összeg között választhatja meg a törlesztőrészletét		A két év lejártá után várható törlesztőrészlet*, a a minimum összeg kerül választásra
	Minimum	Maximum	
1 000 000 Ft	5 046 Ft	7 630 Ft	8 076 Ft
5 000 000 Ft	25 230 Ft	38 151 Ft	40 382 Ft
7 000 000 Ft	35 321 Ft	53 412 Ft	56 533 Ft
10 000 000 Ft	50 458 Ft	76 302 Ft	80 760 Ft
15 000 000 Ft	75 687 Ft	114 454 Ft	121 141 Ft
20 000 000 Ft	100 916 Ft	152 605 Ft	161 522 Ft
30 000 000 Ft	151 374 Ft	228 907 Ft	242 282 Ft

* 2007.04.21-én érvényes kondíciókkal kalkulálva

THM svájci frankban törlesztve*	6,27%-6,46%
THM forintban törlesztve*	6,6%-6,82%

A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi hitelszerződés tartalmazza.

A rugalmas törlesztés lehetőségét a Személyi Kölcsön Ingatlanfedezettel termékeinkre is kiterjesztettük. A Személyi Kölcsön Ingatlanfedezettel termék igénylési feltételeiről érdeklődjön munkatársunknál.

*A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt, és a feltételek változása esetén mértéke módosulhat. A THM mutató értéke nem tükrözi a hitelek kamatkockázatát, valamint devizahitelek esetén a hitel árfolyamkockázatát. A mutató meghatározása valamennyi lakáshitel esetén 5 millió forintos hitelösszeggel, 20 éves futamidővel és egyenletes törlesztéssel számolva történt.

A THM meghatározására a forintban teljesített fizetések alapján került sor a banknál alkalmazott, a tárgynegyedévet megelőző hónap első banki munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembevételével.

Az "LH Rugalmas szorolap mb" változat fentiektől annyiban tér el, hogy az 1. oldalon a "Bankunk szolgáltatásai könnyedén elérhetőek (...)" rész helyett a "Hívja az Ön mobilbankárát, aki tájékoztatást ad a további lépésekről" felhívás, és alatta az elérhetőségek feltüntetésére szolgáló rubrika szerepel.

A Raiffeisen által készített vásárláshelyi anyagok példányszámai a következők: 254 darab plakát fiókoknak, 735 darab ügynöki plakát, mobilbankári plakát 650 darab, szórólap fiókoknak 50.720 darab.

17.5 Nyomtatott sajtó

Az alábbi sajtóreklám jelent meg az akciós időszak alatt:¹¹

sajtó grafika 070507

Ön kitalálja, mi rábólintunk!
ÚJDONSÁG
Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel
Tetszés szerinti törlesztő-részletekkel
5 millió Ft akár havi 25 230 Ft-ért*

Igen, jól olvasta! Olyan törlesztőrészletet választ hitelfelvételkor, amilyen leginkább megfelel elképzeléseinek. Mert mi rugalmasan alkalmazkodunk az Ön igényeihez!

THM: 6,17%-tól

*A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A példában szereplő törlesztőrészlet a futamidő első két évére érvényes, a minimum összeg választása esetén. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

06-40-48-48-48
www.raiffeisen.hu
20 éves a Raiffeisen BANK

A Rugalmas Lakáshitelre vonatkozó sajtóreklám a következő lapokban jelent meg 1-1 alkalommal/gyakorisággal/méretben:¹²

Lapok	Méret	Időpont
Napilapok		
Blikk	137*150 mm sziget 4 C	2007. április 25, május 10, 24.
Színes Bulvár Lap	158*158 mm sziget 4 C	2007. április 27, május 8, 25.
Metro	158*158 mm sziget 4 C	2007. április 25, május 7, 21.
Nemzeti Sport	max. 168*240 mm sziget 4 C	2007. április 25, május 7, 21.
Népszabadság	185*156 mm sziget 4 C	2007. április 26, május 8, 22.
Magyar Nemzet	137*203 mm sziget 4 C	2007. április 26, május 8, 22.
Regionális lapok Dunaújvárosi Hírlap, Fejér Megyei Hírlap, Napló, Vas Népe, Zalai Hírlap, Észak-Magyarország, Hajdú-Bihari Napló, Kelet-Magyarország, Új Dunántúli Napló, Heves Megyei Hírlap, Új Néplap, 24 óra, Somogyi Hírlap, Tolnai Népújság, Petőfi Népe, Békés Megyei Hírlap, Nógrád Megyei Hírlap, Kisalföld, Délmagyarország, Komárom-Esztergom Megyei Hírlap	1/8 fekvő edit 1+1 C	2007. április 26, május 10, 24.
Hetilapok		
HVG	1/3 fekvő edit 4 C	2007. április 30, május 14.
Heti Válasz	1/3 fekvő edit 4 C kilógó kutyafejjel	2007. április 30, május 14.
Színes RTV	1/3 fekvő edit 4 C	2007. április 30, május 14.
TVR-hét	1/3 fekvő edit 4 C kilógó kutyafejjel	2007. május 7, 27.
Story	1/3 fekvő edit 4 C	2007. május 7, 27.
Nők Lapja	1/3 fekvő edit 4 C	2007. május 7, 27.
Kiskegyed	1/3 fekvő edit 4 C kilógó kutyafejjel	2007. május 7, 27.
Vasárnapi Blikk	1/4 edit 4 C	2007. április 30, május 14.
Vasárnap Reggel	1/8 edit 4 C	2007. április 30, május 14.
Best	n.a.	n.a.
Meglepetés	n.a.	n.a.
Exit	n.a.	n.a.

¹¹ Vj-129/2007/006.

¹² Vj-129/2007/006.

Képes Sport	n.a.	n.a.
Havilapok		
Lakáskultúra	bólogató kutya beragasztás	2007. május 21.
Lakáskultúra	1/2 fekvő edit 4 C	2007. május 21.
Otthon	bólogató kutya beragasztás	2007. május 21.
Otthon	1/2 fekvő edit 4 C	2007. május 21.

17.6 Direkt marketing eszközök

Lakossági Hírlevél 2007. május, A4 méretű, 2 oldalas

ÚJ RUGALMAS JELZÁLOGHITELEK ÚJDONSÁG

Idén tavasszal egy igazi piaci újdonsággal kedveskedünk ügyfeleinknek!

A RUGALMAS LAKÁSHITELÜNK ÉS AZ INGATLANFEDEZETTEL NYÚJTOTT SZEMÉLYI KÖLCSÖNÜNK ESETÉBEN MOST ÖN HATÁROZHATJA MEG A TÖRLESZTŐRÉSZLETET ÉS MI RUGALMASAN IGAZODUNK AZ ÖN IGÉNYEIHEZ!

Mostantól nálunk Ön szabja a feltételeket!

Miért érdemes a Rugalmas Jelzáloghitelt választania?

- Ön szabadon megválaszthatja, hogy bizonyos feltételek mellett mekkora havi törlesztőrészletet szeretne fizetni a hitel első két évében.
- A havi kiadása kiszámítható és tervezhető lesz, hiszen az első két évben a kamat, kezelési költség és a fizetendő törlesztőrészlet állandó.
- A hitel törlesztőrészlete csak a harmadik évtől változik.
A változás mértéke függ:
 - a forint/svájci frank árfolyam alakulásától,
 - az első két éves kamatperiódus lejártá után érvényes kondíciótól, illetve,
 - hogy Ön az első két évben élt-e a hitel előtörlesztésének lehetőségével.
- A hitel futamideje alatt Ön két alkalommal költségmentesen előtörleszthet (összesen a folyósított hitelösszeg 30%-áig).
- A Rugalmas Lakáshitel termékünk esetében Ön választhatja ÖnerőMinimum szolgáltatásunkat is, így akár 10% önerővel lakáshoz juthat.

RUGALMAS JELZÁLOGHITELEK JELLEMZŐI	
Rugalmas Lakáshitel	
Kölcsönösszeg	1.000.000 Ft-30.000.000 Ft
Futamidő	15-35 év
Rugalmas Személyi Kölcsön Ingatlanfedezettel	
Kölcsönösszeg	500.000 Ft-30.000.000 Ft
Futamidő	15-20 év
További jellemzők	
Devizanem	svájci frank
Folyósítás, törlesztés	forintban vagy svájci frankban
Első kamatperiódus	2 év
Kamatperiódus (első két évet követően)	1 év
Jövedelemigazolás szükséges-e?	igen

A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel és Rugalmas Személyi Kölcsön Ingatlanfedezettel termék kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi hitelszerződés tartalmazza.

Bővebb információért kérjük, látogasson el bármelyik bankfiókunkba, vagy internetes oldalunkra (www.raiffeisen.hu), illetve hívja bankunk 24 órás telefonos ügyfélszolgálatát, a Raiffeisen Direktet a 06-40-48-48-48-as telefonszámon!

Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!
20 éves a Raiffeisen BANK

Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!

ÚJDONSÁG

Új Rugalmas Lakáshitel

A törlesztőrészlet összege a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül szabadon választható. A Raiffeisen Rugalmas Lakáshitel kondícióit és a rugalmas törlesztésre vonatkozó feltételeket a bank Kondíciós Listája és az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza.

17.7 Lényeges tulajdonság megjelenése a tájékoztatásokban

	Csatorna/eszköz	Állítás
17.1	Elektronikus/honlap	„Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk! Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet és mi rugalmasan igazodunk az Ön igényeihez!” A honlap az állítás helyes értelmezéséhez szükséges lényeges feltételeket tartalmazza.
17.2	Elektronikus/saját portál banner 1	„Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!” A részletek a hirdetésre kattintva érhetőek el. A kattintással a részletes terméktájékoztató érhető el, amelyen szerepel, hogy a törlesztőrészlet rugalmasan választható a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatár között, az első két évben, svájci frank alapon.
	Elektronikus/saját portál banner 2	„Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!” A részletek a hirdetésre kattintva érhetőek el. A kattintással a részletes terméktájékoztató érhető el, amelyen szerepel, hogy a törlesztőrészlet rugalmasan választható a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatár között, az első két évben, svájci frank alapon.
	Elektronikus/packshot_070416_02	„Ön kitalálja a törlesztőrészletet, mi rábólintunk!” Csillaggal megjelölt részben olvasható, hogy a törlesztőrészlet a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül választható, a két éves időkorlát valamint a devizanem tekintetében hiányos.
	Elektronikus/pekksat	Hangsúlyos üzenet az „5 millió Ft, akár havi 25.230 forintért, THM: 6,17%-tól. Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A példában szereplő törlesztőrészlet kapcsán szerepel, hogy az a futamidő első két évére érvényes, a minimum összeg választása esetén, devizanem tekintetében hiányos.
17.3	TV/LH rugalmas TV spot 2007	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas lakáshitelnél Ön szabja meg mekkora legyen a törlesztőrészlet!”. Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A tájékoztatás nem szerepelteti a rugalmasság további feltételeit, továbbá nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.

	TV/storyboard_rugalmas_LH	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas lakáshitelnél Ön szabja meg mekkora legyen a törlesztőrészlet. Így 5 millió forint lakáshitelhez már akár havi 25.230 forintért hozzájuthat. THM:6,17%-tól.” Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A példában szereplő törlesztőrészlet kapcsán nem szerepel, hogy az a futamidő első két évére érvényes, a minimum összeg választása esetén, továbbá a tájékoztatás nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
17.4	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_fiókplakát	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Tetszés szerinti törlesztőrészletekkel”. Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A tájékoztatás nem szerepelteti a rugalmasság további feltételeit, továbbá nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_MB plakát	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Tetszés szerinti törlesztőrészletekkel”. Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A tájékoztatás nem szerepelteti a rugalmasság további feltételeit, továbbá nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
	Vásárláshelyi anyagok/LH Portáldekoráció	Hangsúlyos üzenet „Új Rugalmas Lakáshitel”. Az üzenet további eleme, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A tájékoztatás nem szerepelteti a rugalmasság további feltételeit, továbbá nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
	Vásárláshelyi anyagok/LH_Rugalmas_szorolap_fiok	A szórólap tartalmazza a rugalmas törlesztőrészlet választáshoz kapcsolódó feltételeket és azt, hogy ez devizahitel esetén érvényes. A példák alapján a két évet követő törlesztőrészlet változásra is utal a bank.
	Vásárláshelyi anyagok/LH_Rugalmas_szorolap_mb	A szórólap tartalmazza a rugalmas törlesztőrészlet választáshoz kapcsolódó feltételeket és azt, hogy ez devizahitel esetén érvényes. A példák alapján a két évet követő törlesztőrészlet változásra is utal a bank.
17.5	Sajtó grafika	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas lakáshitelnél Ön szabja meg mekkora legyen a törlesztőrészlet. Így 5 millió forint lakáshitelhez már akár havi 25.230 forintért hozzájuthat. THM:6,17%-tól.” Csillaggal megjelölve szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A példában szereplő törlesztőrészlet kapcsán szerepel, hogy az a futamidő első két évére érvényes, a minimum összeg választása esetén, devizanem tekintetében hiányos..
17.6	Direkt marketing eszközök/lakossági hírlevél	A tájékoztatás nem tér ki arra, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható, csupán azt jelzi, hogy bizonyos feltételek mellett tud a fogyasztó szabadon törlesztőrészletet választani.

Direkt marketing eszközök/számalkivonat kiküldésekor használt boríték	Hangsúlyos üzenet az „Ön kitalálja, mi rábólintunk!” A tájékoztatás jelzi, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható, azonban nem tér ki a rugalmasság további feltételeire és arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
---	---

17.8 A THM megjelenése a tájékoztatásokban

	Csatorna/eszköz	THM
17.1	Elektronikus/honlap	svájci frankban törlesztve 6,56%-6,73% forintban törlesztve 6,89%-7,09%
17.2	Elektronikus/saját portál banner 1	svájci frankban törlesztve 6,56%-6,73% forintban törlesztve 6,89%-7,09%
	Elektronikus/saját portál banner 2	svájci frankban törlesztve 6,56%-6,73% forintban törlesztve 6,89%-7,09%
	Elektronikus/packshot_070416_02	---
	Elektronikus/pekksat	6,17%-tól
17.3	TV/LH rugalmas TV spot 2007	---
	TV/storyboard_rugalmas_LH	6,17%-tól
17.4	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_fiókplakát	---
	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_MB plakát	---
	Vásárláshelyi anyagok/LH Portáldekoráció	---
	Vásárláshelyi anyagok/LH Rugalmas_szorolap_fiok	svájci frankban törlesztve 6,27%-6,46% forintban törlesztve 6,6%-6,82%
	Vásárláshelyi anyagok/LH Rugalmas_szorolap_mb	svájci frankban törlesztve 6,27%-6,46% forintban törlesztve 6,6%-6,82%
17.5	Sajtó grafika	6,17%-tól
17.6	Direkt marketing eszközök/lakossági hírlevél	---
	Direkt marketing eszközök/számalkivonat kiküldésekor használt boríték	---

A kampányidőszak alatt érvényes Kondíciós lista (részletesebben lásd. 19. pont) alapján az alábbi THM-ek voltak érvényben:

Időpont	THM
2007. április 6-tól	-forintban történő folyósítás esetén Önerő Minimummal 6,68%, nélküle 6,54% -devizában történő folyósítás esetén 6,33%, illetve 6,19%
2007. április 21-től	-forintban történő folyósítás esetén Önerő Minimummal 6,74%, nélküle 6,56%
2007. május 10-től	-forintban történő folyósítás esetén Önerő Minimummal 6,68%, nélküle 6,54% -devizában történő folyósítás esetén 6,33%, illetve 6,19%

2007. július 16-tól	-forintban történő folyósítás esetén Önerő Minimummal 7,29%, nélküle 7,08% -devizában történő folyósítás esetén 6,92%, illetve 6,71%
---------------------	---

18. Általános Üzleti Feltételek

A 2007. május 18-tól hatályos Általános Üzleti Feltételek költségekre és azok módosítására vonatkozó rendelkezései szerint:

- a II. Kondíciós lista 2.1. pontja szerint a Bank által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásokért felszámított díjak, jutalékok, költségek és késedelmi jellegű kamatok felszámításának jogcímét és mértékét, a Banknál elhelyezett pénzeszközök után Bank által fizetendő kamat mértékét, valamint a szolgáltatások nyújtásának egyéb specifikus feltételeit a mindenkor Kondíciós Lista tartalmazza. A mindenkor Kondíciós Lista az Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét és 1. számú mellékletét képezi. Bank a Kondíciós Listát - amely nyilvános és bárki számára megismerhető - az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, illetve kérésre, az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.
A Bank jogosult ügyfél-típusonként, illetve üzletáganként eltérő kondíciókat alkalmazni, és eltérő szolgáltatásokat nyújtani, továbbá jogosult az Ügyfél számára a Kondíciós Listában foglaltaktól eltérő, egyedi kondíciókat megállapítani.
- A 2.2. pont alapján a Bank a Kondíciós Listát jogosult egyoldalúan megváltoztatni. Amennyiben a Kondíciós Lista módosítása az Ügyfelet hátrányosan érinti, úgy a módosított Kondíciós Lista hatálybalépését 15 nappal megelőzően Bank a módosításról az ügyféltérben hirdetményt tesz közzé és a módosított Kondíciós Listát elhelyezi az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben. Jelen pont rendelkezései a Bank által kibocsátott elektronikus fizetési eszközök (pl. bankkártya) esetében a jelen Általános Üzleti Feltételek ezen eszközökre vonatkozó rendelkezései szerinti eltérésekkel irányadók.
Amennyiben az Ügyfél a módosítást magára nézve nem fogadja el, úgy jogosult a módosítással érintett szerződéseit a módosított Kondíciós Lista hatálybalépésének napjára írásban felmondani. Amennyiben az Ügyfél a határidőn belül felmondási jogával nem él, úgy a módosítást az Ügyfél részéről elfogadottnak kell tekinteni.
- A 2.3. pont értelmében amennyiben bármely jogszabály vagy jegybanki rendelkezés megváltozása, bevezetése, ezek értelmezésében vagy alkalmazásában bekövetkezett változás, illetve más tőke megfelelési vagy tartalékolási előírásnak való megfelelés miatt a Banknál addicionális költségek merülnek fel, vagy a Banknak a Bank és Ügyfél között létrejövő szerződés megkötésével, illetve a szerződésből eredő kötelezettségek vállalásával, fenntartásával vagy teljesítésével összefüggésben, vagy a szerződés szerinti szolgáltatás nyújtásával és/vagy fenntartásával kapcsolatos költségei megnövekednek, abban az esetben a Bank a költségnövekedés összegét időről időre felszámíthatja Ügyfél terhére.

19. Kondíciós Lista

A Lakossági kondíciós lista, VI. Lakáshitel és Személyi Kölcsön Ingatlanfedezettel, Hitelek I. Kondíciós Lista, Raiffeisen Lakáshitel konstrukció esetében a következők a feltételek:

- 2007. április 6-tól

Termékek	Éves kamatláb forint alapon	Éves kamatláb euró alapon	Éves kamatláb svájci frank alapon	Havi Kezelési költség ¹	Hitelbírálati díj	Hitelbírálati díj önerő minimummal	Konverziós jutalék ² havi esedékességkor	Raiffeisen Hitelfedezeti Védelem ³
Jövedelemigazolással, rugalmas törlesztéssel	-	-	4,7%	0,1%	0%	1% Min.35.000 Ft Max.150.000 Ft	A havi törlesztőrészlet és kezelési költség 1%-a	Havonta a forintban folyósított kölcsönösszeg 0,05%-a

A THM

- forintban történő folyósítás esetén (7) Önerő Minimummal 6,68%, nélküle 6,54%,
- devizában történő folyósítás esetén (8) 6,33, illetve 6,19%.

- 2007. április 21-től

Termékek	Éves kamatláb forint alapon	Éves kamatláb euró alapon	Éves kamatláb svájci frank alapon	Havi Kezelési költség ¹	Hitelbírálati díj	Hitelbírálati díj önerő minimummal	Konverziós jutalék ² havi esedékességkor	Raiffeisen Hitelfedezeti Védelem ³
Jövedelemigazolással, rugalmas törlesztéssel a 2007. április 21-től beadott igénylésekre az első két évre	-	-	4,7%	0,1%	0%	1% Min.35.000 Ft Max.150.000 Ft	A havi törlesztőrészlet és kezelési költség 1%-a	Havonta a forintban folyósított kölcsönösszeg 0,05%-a

A THM

- forintban történő folyósítás esetén (7) Önerő Minimummal 6,74%, nélküle 6,56%,
- devizában történő folyósítás nem szerepel a Kondíciós Listában.

- 2007. május 10-től:

Termékek	Éves kamatláb forint alapon	Éves kamatláb euró alapon	Éves kamatláb svájci frank alapon	Havi Kezelési költség ¹	Hitelbírálati díj	Hitelbírálati díj önerő minimummal	Konverziós jutalék ² havi esedékességkor	Raiffeisen Hitelfedezeti Védelem ³
Jövedelemigazolással, rugalmas törlesztéssel 2007. május 10-től beadott igénylésekre az első két évre és azt követően	-	-	4,7%	0,1%	0%	1% Min.35.000 Ft Max.150.000 Ft	A havi törlesztőrészlet és kezelési költség 1%-a	Havonta a forintban folyósított kölcsönösszeg 0,04%-a Alap csomag, míg 0,05%-a Emelt csomag választása esetén.

A THM

- forintban történő folyósítás esetén (7) Önerő Minimummal 6,68%, nélküle 6,54%,
- devizában történő folyósítás esetén (8) 6,32, illetve 6,19%.

- 2007. július 16-tól:

Termékek	Éves kamatláb forint alapon	Éves kamatláb euró alapon	Éves kamatláb svájci frank alapon	Havi Kezelési költség ¹	Hitelbírálati díj	Hitelbírálati díj önerő minimummal	Konverziós jutalék ² havi esedékességkor	Raiffeisen Hitelfedezeti Védelem ³
Jövedelemigazolással, rugalmas törlesztéssel 2007. július 16-tól beadott igénylésekre az első két évre és azt követően	-	-	5,2%	0,1%	0%	1% Min.35.000 Ft Max.250.000 Ft	A havi törlesztőrészlet és kezelési költség 1%-a	Havonta a forintban folyósított kölcsönösszeg 0,04%-a Alap csomag, míg 0,05%-a

									a Emelt csomag választása esetén.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

A THM

- forintban történő folyósítás esetén (7) Önerő Minimummal 7,29%, nélküle 7,08%,
- devizában történő folyósítás esetén (8) 6,92, illetve 6,71%.

- 2007. október 1-jétől

Termékek		Éves kamatláb forint alapon	Éves kamatláb euró alapon	Éves kamatláb svájci frank alapon	Havi Kezelési költség ¹	Hitelbírálati díj	Hitelbírálati díj önerő minimummal	Konverziós jutalék ² havi esedékességkor	Raiffeisen Hitelfedezeti Védelem ³
Jövedelem igazolással ⁵ Rugalmas törlesztéssel	2007. szeptember 15. és november 30. között beadott és 2008. január 15-ig folyósított igénylésekre, az első két évre	-	-	5,2%	CHF alapon: 0,05% EUR alapon: 0,1%	0%	1,25% Min.35.000 Ft Max.120.000 Ft	A havi törlesztőrészlet és kezelési költség 1%-a	Havonta a forintban folyósított kölcsönösszeg 0,04%-a Alap csomag, míg 0,05%-a Emelt csomag választása esetén
	2007. augusztus 15. és szeptember 14. között beadott és 2008. január 15-ig folyósított igénylésekre, az első két évre és azt követően	-	-	5,2%	0,1%	0%			1,25% Min. 35.000 Ft Max. 120.000 Ft

A THM 2007. szeptember 15. és november 30. között beadott és 2008. január 15-ig folyósított igénylésekre

- forintban történő folyósítás esetén (7) Önerő Minimummal 7,09%, nélküle 6,92%,
- devizában történő folyósítás esetén (8) 6,73, illetve 6,54%.

A fent hivatkozott lábjegyzetek szerint:

¹ Lakáshitelek jelzálog fedezete mellett esetén alapja az ügyleti év elején fennálló tőketartozás (kivéve rugalmas törlesztés esetén, ahol az első két évben a folyósított kölcsönösszeg), a Szabad-felhasználású hitelek jelzálog fedezete mellett pedig a folyósított kölcsönösszeg.

⁵ Svájci frank és euró alapú hitelek esetén a kamatperiódus 6 hónap. Rugalmas törlesztés esetén az első kamatperiódus két év, azt követően pedig 1 év.

⁷ 5 millió forintos hitelösszeg és 20 éves futamidő esetén. A THM meghatározására a forintban teljesített fizetések alapján került sor a banknál alkalmazott, a tárgynegyedévet megelőző hónap első banki munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembevételével. Az érvényes árfolyamok: euró esetén 253.36 HUF/EUR deviza vételi, illetve 257.44 HUF/EUR deviza eladási árfolyam, svájci frank esetén 154.65 HUF/CHF deviza vételi, illetve 157.15 HUF/CHF deviza eladási árfolyam. A THM mutató értéke nem tükrözi a hitel árfolyamkockázatát.

III.

Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja

20. A Raiffeisen előadása szerint a termék lényege a szabad törlesztőrészlet választás lehetőségében áll, ezért kiemelten ügyeltek arra, hogy valamennyi hirdetésben felhívják a figyelmet arra, hogy az ügyfelek csak a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül élhetnek a rugalmas törlesztőrészlet választás lehetőségével. Kommunikációjukban - a reklámhordozó jellegéből adódó terjedelmi korlátokra tekintettel - részletesen tájékoztatták ügyfeleiket az érintett banki termékről. Álláspontjuk szerint, figyelemmel a teljes banki kommunikációra, a fogyasztó nem következtethet arra, hogy a szabad törlesztőrészlet választás lehetősége korlát és feltétel nélkül választható. Megítélésük szerint a tájékoztatásokból nem következhet egy alacsony pénzügyi képzettséggel rendelkező fogyasztó számára sem az a tétel, hogy korlátok nélkül a teljes futamidőre szabadon választható a törlesztő részlet mértéke. Valamennyi kommunikációs csatornán, amely terjedelménél fogva alkalmas a részletesebb kifejtésre, feltüntették nemcsak az említett kétéves szabályt, hanem valamennyi egyéb körülményt, példákkal segítve a fogyasztót az eligazodásban. Ilyen egyéb feltétel például, hogy az ügyfél ezen termék választása esetén a futamidő alatt két alkalommal költségek nélkül, összesen a folyósított hitelösszeg 30%-áig előtörleszthet. Ezzel a példával érzékeltetni kívánták, hogy bizonyos kommunikációs felület alkalmatlan a teljeskörű (akár az ügyfél számára korlátot jelentő, akár kedvezményt jelentő) feltételrendszer közlésére. A Raiffeisen pl. szórólapjain vagy honlapján részletes, táblázatban összefoglalt tájékoztatást adott a termékről, külön figyelmeztetve az ügyfeleket az árfolyamkockázatra, illetve arra a körülményre, hogy a türelmi időszak lejártával változik a törlesztő részlet az aktuális kondíciók, az aktuális árfolyam és az esetleges előtörlesztés függvényében.

21. A Raiffeisen elismerte, a televíziós reklám valóban nem tartalmazta azt a korlátot, hogy az első két év után változhat első alkalommal a választott törlesztő részlet nagysága. Ezen feltételnek a hiánya álláspontjuk szerint nem teszi jogsértővé a kommunikációjukat. A Raiffeisen véleménye szerint a vizsgált termék esetében a két éves kezdő időtartam tulajdonképpen a kamatperiódus időtartamát jelenti azzal, hogy ezen időszakra van lehetősége az ügyfélnek a törlesztőrészlet bizonyos határok közötti megválasztására. Ezen időtartam alatt az induló kamatkondíciók nem változnak. A kamatperiódus időtartama, az induló kondíciók megváltoztatásának szabályai tipikusan olyan feltételek, amelyek nem lehetnek lényeges elemei típustól függetlenül minden kommunikációs eszköznek. A Raiffeisen szerint ezen kommunikáció hiánya jogsértő voltának megállapítása azt jelentené, hogy valamennyi hitelintézeti reklám, amely felhívja egy hiteltermékre az ügyfelek figyelmét, jogsértő lenne akkor, ha nem hívná fel az ügyfelek figyelmét a kamatperiódusra, tehát azon időszakra, melynek fordulónapján a bank jogosult az ügylet kamatot és ezen keresztül a törlesztő részletet megváltoztatni. Ezen periódus feltüntetését jogszabály a hitelintézetek számára nem írja elő.

22. A Raiffeisen megítélése szerint nem indokolható, hogy miért csak a felsorolt három feltételről való tájékoztatás alapján kapnak reális képet a fogyasztók a vizsgálat tárgyává tett hitelkonstrukciókról. A Raiffeisen szerint számos olyan, az információs aszimmetriából következő feltétel közlése lehet szükséges a teljes körű fogyasztói tájékoztatáshoz, mint a minimum és maximum összegek, a türelmi időszak időtartam alatt alkalmazott kamatszámítás különbsége, a türelmi időszak alatt a tőketörlesztés kizárásának lehetősége, a konstrukcióban elérhető devizanemek meghatározása, vagy az alkalmazott devizaárfolyam mértéke. A fogyasztó általános pénzügyi ismereteinek hiányából eredően szinte korlátok nélkül lehetséges valamely termékhez kapcsolódó feltételt, illetve annak hiányát lényegesnek tekinteni. Álláspontjuk szerint a vizsgálat tárgyává tett rugalmas hitelek hirdetésénél az ún. legszűkebb információátbocsátó képességgel rendelkező eszközök esetében kettő lényeges

feltétel szükséges a fogyasztó tisztességes tájékoztatásához. Egyrésztől annak kommunikációja, hogy az ügyfél a törlesztő részlet meghatározása korlátozott, feltételekhez kötött, másrésztől azon források pontos megjelölése, ahol az ügyfél további tájékoztatást kaphat. A Raiffeisen álláspontja szerint a hivatkozott tájékoztatások vonatkozásában így fel sem merülhet a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszer alkalmazása. Megjegyezte továbbá, hogy a fogyasztóknak korlátlan lehetősége van a szerződéskötést megelőzően más hiteltermék releváns tulajdonságaival összehasonlítani az adott hitelterméket.

23. A Raiffeisen előadta, hogy a THM közzétételének és magyarázatának szabályait a 41/1997. Korm. rendelet tartalmazza. Ezen rendelet 11/A. § (2) bekezdés b) pontja alapján minden kommunikációban megjelenített THM 5 millió forintos hitelösszegre, 20 éves futamidővel és egyenletes törlesztéssel számolva került közlésre. Ennek megfelelően a THM közzététele megfelel a hivatkozott jogszabály előírásainak mind a sajtó, mind a TV reklámok vonatkozásában. A Raiffeisen egyéb kommunikációs eszközökön az ügyfél szélesebb körű – a fenti jogszabályban kötelezően elő nem írt – tájékoztatása miatt alkalmazott THM magyarázatot és egyéb figyelemfelhívást, összehasonlító táblázatokat. Így nyilvánvalóan téves az a megállapítás, amely szerint a Bank a nem megfelelő THM közzététellel tisztességtelen módon befolyásolta volna a fogyasztói döntéseket.

24. A Raiffeisen álláspontja szerint egy adott termék kommunikációját a fogyasztók szempontjából kizárólag a teljes kommunikációs és szerződéssel összefüggő tájékoztatás alapján lehet megítélni, különösen amennyiben a GVH által valószínűsített jogsértés feltételezhetően valamely feltétel feltüntetésének hiányaként fogalmazható meg. Összességében a rugalmas termékre vonatkozó kommunikációjuk korrektnek tekinthető, elegendő információt tartalmazott egy megalapozott fogyasztó döntés meghozatalához. Álláspontjuk szerint a vizsgált tájékoztatások a valóságnak megfelelnek, tárgyilagosak, szubjektív vagy egyéb olyan elemet, amely jelentősen megnehezítette volna az adott termék megismerhetőségét, nem tartalmaznak.

IV.

A vizsgálók indítványa

25. A vizsgálók jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozták azon vizsgált magatartások tekintetében, ahol a Raiffeisen nem, vagy a fogyasztó számára nem érzékelhető módon közölte a rugalmasság korlátait.

V.

A Versenytanács döntése

Jogi háttér

26. A Tptv. 1.§-ának (1) bekezdése értelmében a törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is a VI. fejezetben szabályozott magatartások kivételével - (a továbbiakban az előzőek együtt: vállalkozás) a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartására, kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik. A Tptv. hatálya alá tartozik továbbá - a II-III. fejezetekben szabályozott magatartások kivételével - a vállalkozás külföldön tanúsított piaci magatartása is, ha annak hatása a Magyar Köztársaság területén érvényesülhet.

A Tpv. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha 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 árujelzővel 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 értelmében 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, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy 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.

Az alkalmazott általános értékelési elvek

27. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A fogyasztói döntés szabadsága hozzájárul a verseny hatásosságához. A fogyasztói döntés nem szabad, ha az információkeresési folyamatot egy vállalkozás tisztességtelenül befolyásolja. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására. Általában jogellenes minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna, elegendő, ha a magatartás alkalmas ilyen hatás kiváltására.

A Tpv. III. fejezete a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról beszél. E megközelítési mód értelmében a fogyasztói döntés egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a Tpv. a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének a felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztók megtévesztésének tilalmának így ebben a szakaszban is érvényesülnie kell, azaz ez sem történhet tisztességtelen módon. Ez tükröződik a Legfelsőbb Bíróság Kf. II.39.104/2000/3. sz. ítéletében is, amely szerint a Tpv. III. fejezetébe nemcsak az a reklámtevékenység ütközik, amelyik a fogyasztói döntés szabadságát megszünteti, hanem az is, amely azt csökkenti.

A Tpv. nemcsak a valótlan, hanem a hiányos tartalmú tájékoztatást is tilalmazza. A Legfelsőbb Bíróság Kf. II.39.908/2001/5. sz. ítélete alapján a jogsértés nemcsak aktív

tényállítással, hanem a termék egyes tulajdonságainak elhallgatásával is megvalósulhat. Azaz a jogsértés azzal is megvalósulhat, ha az árut/szolgáltatást forgalomba hozó vállalkozás az áru lényeges tulajdonságát elhallgatva hiányos tájékoztatást ad.

A reklám, természetéből adódóan, igyekszik a termék előnyös tulajdonságait kiemelni. A Legfelsőbb Bíróság Kf.II.27.254/1998/5. sz. ítéletében megállapította, hogy a valós adatokat tartalmazó és a termék előnyös tulajdonságát kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt reklámok értelmezéséhez feltétlenül szükségesek.

A Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.121/2007/8. sz. ítéletében kimondta, hogy töretlen a bírói gyakorlat abban a tekintetben, hogy a pénzügyi szolgáltatások esetében kiemelkedően fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása. Annál is inkább, mert - éppen a termék sajátosságai következtében - az értékesítési folyamatban a felek közötti bizalomnak jelentősége van. A fogyasztók ismereteinek a pénzügyi szolgáltatások területén meglévő hiányosságai és a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti - a tájékozottság ezen hiányosságaira visszavezethetően: kényszerű - bizalom, a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatások fogyasztói döntéseket befolyásoló képessége igen hangsúlyossá teszi az e területen megjelenő és a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét.

A tájékoztatás alkalmassága fogyasztói döntések befolyásolására

28. Jelen eljárás tárgyát a Raiffeisen „Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet” szlogennel hirdetett akciójával kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata képezte. Ezen tájékoztatások széleskörű, integrált kommunikációs kampányok részei voltak, a tájékoztatásokkal nagyszámú fogyasztót érhetett el a Raiffeisen, így az akcióhoz kapcsolódó tájékoztatás alkalmas piaci hatás kiváltására. A törlesztőrészlet ügyfél általi meghatározásának lehetősége a versenytársak vagy versenyző termékek közötti választás során kiemelt jelentőséggel bír, ezért a termék lényeges tulajdonságának minősül.

A reklám célja egyértelműen a fogyasztásra ösztönzés, a fogyasztók befolyásolása egy adott termék, szolgáltatás kiválasztására. A reklám különösen fontos figyelmet kap a versenyjogi szabályozásban, mert hatását a legszélesebb értelemben vett nyilvánosság körében fejtheti ki, a fogyasztók legtágabb köréhez, és közvetlenül juthat el. A reklám céljának elérésére, a vásárlási szándék, a fogyasztói döntés befolyásolására különösen alkalmas, ha az áru kelendőségének fokozására kampányt indít a vállalkozás. Jelen eljárásban vizsgált kampány a „legújabb lakáshiteleinknél” és „most” kitételekkel az ajánlat akciós, kivételes jellegére utal, ezáltal a fogyasztó érdeklődésének felkeltésére, a vásárlás ösztönzésére fokozottan alkalmas.

A vizsgált tájékoztatások esetében az „Ön határozza meg a törlesztőrészletet”, az „Ön dönt és mi alkalmazkodunk”, a hirdetések középponti elemeként azonosított üzenetek azt közvetítik az átlagfogyasztó felé, az élethelyzetéhez igazodóan választhat törlesztőrészletet, melyhez a bank alkalmazkodik. Az állítás értelmezéséhez a 30. pontban ismertetett minimálisan szükséges feltételek hiánya esetében a Raiffeisen Rugalmas lakáshitele azt sugallta továbbá, hogy a Raiffeisen egy új, még nem létező termékkel jelent meg a piacon. Így a reklámkampány által sugallt rugalmasság nem csupán az adott termék kiválasztására ösztönözhetett, hanem a további értékesítésekre, a bank ismertségére, közmegítelésére is számottevő hatást gyakorolhatott.

A törlesztőrészlet ügyfél általi megválasztásáról szóló tájékoztatás értékelése

29. A Versenytanács – a Raiffeisen által sem vitatott - álláspontja szerint a termékhez kapcsolódó tájékoztatások fő üzenete a törlesztőrészlet ügyfél általi meghatározása volt. A

hitel törlesztőrészletét az átlagfogyasztó a hitel „áraként” azonosítja. A törlesztőrészlet ügyfél általi megválasztása így feltétlenül a termék lényeges (mert a fogyasztói döntés potenciális befolyásolására alkalmas) tulajdonságai körében értékelendő. A Versenytanács következetesen alkalmazott gyakorlata alapján a lényeges tulajdonságra vonatkozó ígéretet hordozó tájékoztatás versenyjogi értelemben nem minősülhet figyelemfelhívónak. A versenyjogi értékelés további eleme az, hogy amennyiben a reklámozó úgy dönt, hogy a termék, szolgáltatás lényeges tulajdonságának közlésébe bocsátkozik, akkor ezt úgy kell tennie, hogy a fogyasztók az egymással összefüggő, elválaszthatatlan feltételeket egyidejűleg a tájékoztatásokból megismerjék.

A Raiffeisen véleménye szerint nem indokolható, hogy miért a Versenytanács által az előzetes álláspontban részletezett feltételek kerültek kiemelésre. Véleményük szerint számos, az információs aszimmetriából következő lényegesnek minősíthető feltétel megállapítására sor kerülhet. A fogyasztó általános pénzügyi ismereteinek a hiányából eredően szinte korlátok nélkül lehetséges valamely termékhez kapcsolódó feltételt, illetve annak hiányát lényegesnek tekinteni.

A Versenytanács nem fogadja el a Raiffeisen ezen védekezését, hiszen a Versenytanács nem vár el teljes körű termékleírást az egyes kommunikációs eszközöktől. Ugyanakkor fontosnak tartja, ha a tájékoztatás, reklám már megjelenít egy lényeges körülményt, akkor azt pontosan tegye. Az objektív tájékoztatás igénye tehát nem a tájékoztatással érintett termék minden lényeges elemére, hanem a reklám által kiemelt tulajdonsághoz kapcsolódó, a közlés helyes értelmezéséhez elengedhetetlenül szükséges tulajdonságok/tények megjelenítésére vonatkozik. Jelen eljárásban vizsgált termékhez kapcsolódó kommunikációban a törlesztőrészlet ügyfél általi meghatározása minősül lényeges tulajdonságnak.

A „Legújabb lakáshiteleinknél most Ön határozza meg a törlesztőrészletet” valamint „Ön kitalálja, mi rábólintunk. Az új Raiffeisen Rugalmas lakáshitelnél Ön szabja meg mekkora legyen a törlesztőrészlet” szlogen az értelmezéshez szükséges feltételek feltüntetése nélkül az átlagos fogyasztóban azt - az utólag tévesnek bizonyuló - képzetet kelthetik, hogy a törlesztőrészletet a teljes futamidőre maga választhatja meg.

30. A vizsgált tájékoztatások tekintetében tehát a fogyasztók csak akkor kapnak reális képet a termékről, ha a tájékoztatás egyértelműen, pontosan tartalmazza, hogy a Rugalmas Lakáshitel konstrukció esetében a törlesztőrészlet ügyfél általi meghatározása korlátozott, arra csak

- a bank által meghatározott minimum és maximum összeg közötti mértékben,
- az első két évre vonatkozóan,
- deviza alapú hitel választása esetén van lehetőség.

A Raiffeisen előadása szerint kiemelten ügyeltek arra, hogy valamennyi hirdetésben felhívják a figyelmet arra, hogy az ügyfelek csak a bank által meghatározott minimum és maximum összeghatáron belül élhetnek a rugalmas törlesztőrészlet választás lehetőségével. Ezen állításával a Raiffeisen elismeri az első feltétel ismertetésének szükségességét, bár egyes tájékoztatásaiban, ezt az általa is lényegesnek tartott feltételt, a fogyasztó számára nem érzékelhető módon közölte.

A Raiffeisen fontosnak tartotta álláspontjában azt is rögzíteni, azzal, hogy az első két éves időszakban korlátok között szabadon választhatóvá teszi a törlesztő részlet összegét, csak egy iparági sztenderdhez, nevezetesen a türelmi idővel kiegyensúlyozott kölcsönökhöz igazodik, amelyek kifejezetten elterjedtek a piacon. Azaz a vizsgált terméknél az a specifikált lehetőség, hogy ügyfél a türelmi idő alatt is törleszthet bizonyos összegű tőkét. Jelen esetben tehát nem

speciális akciós időszakról van szó (az ügylet kondíciói nem akciósak), hanem speciális türelmi időről.

Ebből ugyanakkor a Versenytanács számára az is következik, nem vitatható az sem, hogy a termék lényeges tulajdonságához, a törlesztőrészlet szabad megválasztásához kapcsolódó feltétel az időkorlát is. A fogyasztói döntés szempontjából különös jelentőséggel bír továbbá az időkorlát abban a tekintetben is, hogy a türelmi időszak lejártával változik a törlesztőrészlet.

A két, fentebb jelzett feltétel elhallgatásával azonban a termék azon tulajdonsága is rejtve maradt a fogyasztó előtt, hogy a termék jelen esetben egy iparági sztenderd szerint kialakított, nevezetesen a türelmi idővel kiegészített kölcsönökhöz igazodik. Ezáltal a Raiffeisen olyan körülményeket teremtett, amivel korlátozta a termék más ajánlással történő összehasonlításának lehetőségét.

A Versenytanács által lényegesnek minősített harmadik feltétel a kölcsön devizaneme. A Raiffeisen álláspontja szerint ezen feltétel nem tekinthető lényegesnek, hiszen a piacon egyáltalán nem jellemző a forint alapú – államilag nem támogatott (piaci) – lakásvásárlási hitel. A Versenytanács a Raiffeisen védekezését nem fogadta el, tekintettel arra, hogy jelen ügyben a célközönség nagy része nem szakember, így nem ismerhetik a bankpiaci folyamatokat, illetve a Raiffeisen üzletpolitikáját sem. Ebből következően jelzés nélkül számukra nem lehet egyértelmű annak felismerése, hogy a Raiffeisen jelen termékét csak deviza alapon nyújtja. E tény elhallgatása egyrészt azt a téves látszatot keltheti, hogy a forint alapú konstrukciókra is kiterjed a rugalmasság lehetősége, másrészt elfedi azt, hogy ebben az esetben a meghirdetett kedvező törlesztőrészlethez a devizahitelekre jellemző kockázatok kapcsolódnak.

31. A Raiffeisen álláspontja szerint a marketingkommunikációs eszközök, illetve csatornák között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak a figyelem felkeltésére vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e, ezért egy adott termék kommunikációját a fogyasztók szempontjából kizárólag a teljes kommunikációs és szerződéssel összefüggő tájékoztatás alapján lehet megítélni. Álláspontja szerint a vizsgálat tárgyává tett hitelek hirdetésénél az ún. legszűkebb információátbocsátó képességgel rendelkező eszközök esetében kettő lényeges feltétel szükséges a fogyasztó tisztességes tájékoztatásához. Egyrésztől annak kommunikációja, hogy az ügyfél a törlesztő részlet meghatározása korlátozott, feltételekhez kötött, másrésztől azon források pontos megjelölése, ahol az ügyfél további tájékoztatást kaphat.

A Raiffeisen érvelése nem helytálló, hiszen tájékoztatásaiban nem a törlesztőrészlet ügyfél általi megválaszthatóságának korlátozott voltára hívta fel a figyelmet, hanem épp az ellenkezőjére. A Versenytanács fel kívánja a figyelmet hívni arra a körülményre is, hogy a szabad törlesztőrészlet választáshoz, mint lényeges tulajdonság értelmezéséhez elengedhetetlenül kapcsolódó feltételeket - azaz a korlátokat - a Raiffeisen maga állította fel. Azon tájékoztatásaiban, ahol a Raiffeisen a maga által felállított feltételek egyikét ismertette csupán, azt a látszatot keltette a fogyasztóban, hogy a rugalmasságnak nincsenek további korlátozó feltételei.

A Versenytanács álláspontja szerint - az előző pontokban kifejtettek szerint - a vállalkozásnak kell elől járnia a fogyasztók pontos, valóságnak megfelelő, tisztességes tájékoztatásában. A fogyasztótól elvárható, hogy ésszerű mértékű információkeresést folytasson, ugyanakkor ez nem jelentheti a tájékozódás parttalan áthárítását –az adott döntési folyamatban hangzatos szlogenek által tisztességtelenül befolyásolt- fogyasztóra. Versenyjogilag nem várható el, hogy a fogyasztó figyelmeztetésre vagy anélkül, a piaci közlés versenyjogszerűtlenségét maga

küszöbölje ki további piaci információ felkutatásával. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel. Ha pedig ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy jogsértő, megtévesztő tájékoztatás, akkor egyértelmű, hogy a további informálódás (ti. a kapcsolatfelvétel valamilyen formája) nem küszöböli ki a jogsértést. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére (akár a bankfiókban, akár más módon), figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. A reklámoknak tehát önmagukban (minden további információ megismerése nélkül) kell hitelesnek, igaznak és pontosnak lenniük.

Az ún. integrált marketingkampányok, bár kommunikációs szempontból akár egymásra épülő elemeket is tartalmazhatnak, a Fővárosi Ítéltábla Vj-111/2005. sz. ügyben hozott 2. Kf. 27121/2007/8. sz. ítélete alapján versenyjogi szempontból nem kezelhetők egységes egészek. Az integrált reklámkampány elsődleges célja a cég által uralható kommunikációs szegmensek összehangolása, ami a reklámcélokhoz leginkább megfelelő médiaszerkezet összeállítását jelenti. A folyamat összehangolása azért fontos, hogy a vevőt azonos vagy legalábbis hasonló benyomás érje a különböző eszközök révén. Az integrált marketingkampány sem szól másról, mint egy TV-reklám, legyen annyira érdekes, hogy megvegyék miatta az árut. Ennek következtében az egyes kommunikációs eszközöket önmagában vizsgálta meg a Versenytanács.

A marketingkommunikációs eszközök, illetve csatornák között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. Az egyes eszközök kapcsán a Versenytanács megjegyzi,

- a nyomtatásban megjelent reklámok esetén jelentőséggel bír az abban foglalt egyes információk elhelyezése, egyes képek, információk kiemelése, illetve „elrejtése”, az alkalmazott betűnagyság, s minden más olyan reklámmegoldás, amely kihatással van a reklámban közvetített információk összehatására. A nyomtatott sajtóban megjelent reklámok és a szórólap által a fogyasztóknak közvetített üzenet kapcsán a címsoroknak, kiemeléseknek sokkal nagyobb a szerepük, mint az apró betűs közléseknek. A címsorokkal, kiemelt szövegrészekkel találkozó fogyasztó esetében nem szükségszerű, hogy a reklám más (adott esetben jóval kisebb betűvel szereplő) közléseit is megismerje,
- a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokkal azonos szempontok érvényesülnek a szórólapok, dm levelek, számlakivonat, beltéri plakátok esetében is. Különösen a hosszabb terjedelmű, több oldalas szórólapok esetén tekintetbe veendő, hogy a fogyasztó az azokban szereplő információk közül is elsősorban a figyelem felhívására alkalmas módon, címsorban, kiemelten szerepeltetett közléseket észleli, a bújtatottan, kis betűmérettel, a fogyasztó által észlelt közlésekhez tartalmilag kapcsolódó, de attól elhelyezését tekintve elszakítottan szereplő apró betűs rész nem szükségszerűen jut el ténylegesen a fogyasztókhoz,
- a televíziós reklámban az időkorlátok miatt a sajtóhirdetésnél jóval kevesebb információ fér el. A televíziós reklám esetén a vetítés rövid időtartama, illetve a gyorsan pergő képek miatt a reklám üzenete nem azonosítható a reklám forgatókönyvében egymás után megfogalmazott állítások összességével, s külön kiemelendő, hogy a reklámban nem hangsúlyosan megjelenő, kis betűmérettel elhelyezett írásbeli információ ténylegesen nem nyújt tájékoztatást a fogyasztók számára,
- az óriásplakát befogadására egy autós számára maximum 1 másodperce, egy nem siető járókelőnek maximum 2-3 másodperce van. Ebből következően az óriásplakát maximum 3 motívummal dolgozhat, amennyiben hatásos kíván maradni (főszó, kép és embléma). A kiemelkedően hatásos óriásposztterek két (kép, embléma) vagy csak egy

motívummal működnek. A reklám főüzenetének tehát kiemelkedő szerepe van, s az apró betűs információk tájékoztatásban betöltött szerepe gyakorlatilag elhanyagolható. Hasonló megállapítások tehetők a többi kültéri plakáttal kapcsolatban, amelyek esetében a főüzenet mellett elhelyezett közlések nem szükségszerűen válnak a fogyasztó által ténylegesen észlelt üzenet részévé.

32. A Versenytanács megállapította, egyes tájékoztatások eleget tettek a jelen határozat 30. pontjában ismertetett követelményeknek. A Raiffeisen a honlapján megjelenő tájékoztatásaiban (17.1 pont), egyes elektronikusan elérhető hirdetéseiben (lásd 17.2 pont alatti Elektronikus/saját portál banner 1 és Elektronikus/saját portál banner 2), valamint a termékről szóló szórólapokon (lásd 17.4 pont alatti „LH-rugalmas-szórólap_fiók”, valamint „LH-rugalmas-szórólap_mb”) megfelelően ismertette azt, hogy bizonyos összeghatáron belül választható meg csak szabadon a törlesztőrészlet, csak az első két évre vonatkozóan, devizahitelek esetében.

33. Előbbiekkal ellentétben az alábbi tájékoztatások hiányosak a termék Raiffeisen által választott és kommunikálni kívánt lényeges tulajdonságaira vonatkozó állításokhoz kapcsolódó, a 30. pontban ismertetett feltételek tekintetében.

	Csatorna/eszköz	A tájékoztatás hiányossága
17.2	Elektronikus/packshot 070416_02	A két éves időkorlát valamint a devizanem tekintetében hiányos.
	Elektronikus/pekksajt	Devizanem tekintetében hiányos.
17.3	TV/LH rugalmas TV spot 2007	Csillaggal megjelölve, a fogyasztó számára nem érzékelhető módon szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A reklám nem ismerteti a rugalmasság további feltételeit, és nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
	TV/storyboard_rugalmas_LH	Csillaggal megjelölve, a fogyasztó számára nem érzékelhető módon szerepel, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható. A példában szereplő törlesztőrészlet kapcsán nem szerepel, hogy az a futamidő első két évre érvényes, a minimum összeg választása esetén, továbbá a tájékoztatás nem tér ki arra, hogy ez csak devizahitel választása esetén lehetséges.
17.4	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_fiókplakát	A két éves időkorlát és devizanem tekintetében hiányos.
	Vásárláshelyi anyagok/LH A3_MB plakát	A két éves időkorlát és devizanem tekintetében hiányos.
	Vásárláshelyi anyagok/LH Portáldekoráció	A két éves időkorlát és devizanem tekintetében hiányos.
17.5	Sajtó grafika	A devizanem tekintetében hiányos.
17.6	Direkt marketing eszközök/lakossági hírlevél	A tájékoztatás nem tér ki arra, hogy a törlesztőrészlet összege a bank által megválasztott minimum és maximum összeghatáron belül választható, csupán azt jelzi, hogy bizonyos feltételek mellett tud a fogyasztó szabadon törlesztőrészletet választani.

Direkt marketing eszközök/számalkivonat kiküldésekor használt boríték	A két éves időkorlát és devizanem tekintetében hiányos.
---	---

A Versenytanács megítélése szerint a televíziós reklámban a formai kivitelezés sajátosságai következtében nem válhatott a fogyasztók által ténylegesen észlelhető üzenet részévé, hogy a tájékoztatás fő üzeneteként hangsúlyozott rugalmassághoz egyáltalán feltételek kapcsolódnak. Ebben az esetben a fő üzenettől elszakítva, a csillaggal megjelölt lábjegyzetben jelenik meg a rugalmas törlesztőrészlet választáshoz kapcsolódó feltételek egyike. Miután ezen kommunikációs eszközzel a fogyasztók jellemzően rövid ideig, átmenetileg érintkeznek, így a fogyasztók ezekből a tájékoztatásokból nem ismerhették meg azokat a lényeges feltételeket, amelyek megalapozott döntésük kialakításában szerepet játszhattak volna. A fogyasztó által érzékelhető csillag megjelölés pedig az alapvető információk hiányát nem kompenzálja (lásd Fővárosi Bíróság Vj-48/2006. sz. ügyben hozott 2K. 35138/2006/14. sz. ítéletét).

A Versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy az elektronikus tájékoztatók, sajtóban megjelent hirdetések, fiókplakátok, portáldekoráció, a Hírlevél, a fogyasztók részére közvetlenül megküldött számlakivonat vonatkozásában pedig nyilvánvalóan nem volt annak terjedelmi korlátja, hogy a fogyasztóknak szóló tájékoztatás (a formai kivitelezés, szerkesztési megoldások révén sem akadályozottan) részévé váljanak a szükséges, 30. pontban jelzett információk.

A fentiek alapján, ezen tájékoztatásokat a Tpv. 8. § (2) bekezdés a) pontjába ütközőnek minősítette a Versenytanács.

A tájékoztatásokban megjelenő THM értékelése

34. Egyes tájékoztatások kitértek az 5 M Ft nagyságú hitel esetében az elérhető legkisebb törlesztőrészlet nagyságára és a kapcsolódó THM mértékére. Hiteltermékek esetében a törlesztőrészlet nagysága, a THM mértéke feltétlenül a termék lényeges tulajdonságának körében értékelendő. Ez utóbbi kiemelt jelentőségét mutatja, hogy a PSZÁF honlapján¹³ megjelentek szerint ez a mutató a reklámok megtévesztő hatását ellensúlyozhatja, a fogyasztói tájékozódást elősegítheti.

A Versenytanács kiemelten foglalkozott a tájékoztatásokban megjelentetett THM kapcsán jelentkező versenyjogi aggályokkal:

- a hirdetésekben a THM értéke „6,17%-tól” formában jelent meg, ami a bank által csatolt Kondíciós listák alapján a reklámkampány ideje alatt egyetlen időpontban sem volt elérhető. A Kondíciós listák szerint a vizsgált időszakban a THM legalacsonyabb értéke 6,19% lehetett, és a kondícióváltozások miatt az egyes periódusokban az elérhető legalacsonyabb THM ennél lényegesen magasabb volt (lásd 17.8 pont), melyről a reklámkampány során a Raiffeisen nem adott valós tájékoztatást,
- a Raiffeisen egyes tájékoztatásaiban nem közölte a legalacsonyabb THM eléréséhez szükséges további két feltételt, azaz, hogy
 - a hitelt ún. Önerő Minimummal kell az ügyfélnek felvennie és
 - devizában szükséges kérnie a folyósítást.

A Versenytanács aggályosnak találja azoknak a manipulatív üzleti gyakorlatoknak az elterjedését és általánossá válását, amelyek esetében a pénzügyi termékek bizalmi jellege, a

¹³ www.pszaf.hu/engine.aspx?page=search

lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje és a banki ügyfél-tájékoztatás jelenlegi gyakorlata miatt jelentősen megnőhet a megtévesztett fogyasztók száma. Ezekre a kereskedelmi gyakorlatokra jellemző, hogy miközben a vállalkozás az érintett fogyasztói kör számára a termék „áraként” megjelenő, kedvező értéket kommunikál kampánya fő üzeneteként, addig azzal egyidejűleg, a kedvező árhoz kapcsolódó különös feltételeket a fogyasztó számára nem vagy csak korlátozottan teszi megismerhetővé. A vállalkozások racionális magatartását feltételezve, a lényeges feltétel értelmezéséhez szükséges feltételek elhallgatásával érhető el az a fogyasztói kör is, amelyikkel szemben érvényesülhet leginkább a reklámok „becsalogató” és a jövőbeli eladásokat befolyásoló image-növelő hatása.

A vizsgált tájékoztatások fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására való alkalmasságához jelen esetben hozzájárul az a körülmény is, hogy a hitelszerződésekkel jellemzően hosszú időtartamra kötik le magukat az ügyfelek. A jelen esetben a 35 éves, azaz 420 hónapos futamidőhöz képest nem nyújtanak objektív képet az első 2 év figyelembe vételével, a legalacsonyabb értéket biztosító feltételek mentén számított THM-ek.

Nem vitatja a Versenytanács, hogy a hitelkérelem benyújtását és jóváhagyását komplex beszélgetések előzhetik meg, melynek részét képezi a részletes tájékoztatás a hitel igénybevételétől, feltételeiről, kondícióiról. Azt azonban megállapíthatónak látja, hogy a televíziós reklámban, valamint a sajtóreklámban megjelent, kedvező mértékű THM - a hozzá kapcsolódó információk feltüntetése nélkül - hatékonyan közrehatott abban, hogy többen érdeklődjenek a hitelkonstrukció iránt, és esetleg felkeressék a bankfiókot, ahol a Raiffeisen ügyintézőjének már több lehetősége nyílik az ügyfelet a szerződés megkötésére rábeszélni.

35. A THM-mel adott tájékoztatásokkal kapcsolatban tehát egyaránt kifogásként merül fel valótlan tény állítása és a termék lényeges tulajdonságához kapcsolódó feltétel elhallgatása.

A honlap, a termékről szóló szórólapok (lásd 17.4 pont alatti „LH-rugalmas-szórólap_fiók”, valamint „LH-rugalmas-szórólap_mb”) a kedvező mértékű THM-hez kapcsolódó feltételeket, a más termékkel való összehasonlítást elősegítő információkat részletesen tartalmazták.

Valótlan tény állítása minden, a 6,17%-os THM értéket tartalmazó tájékoztatás esetében megvalósult.

Az 17.2 Elektronikus/pekksat, 17.3 TV/storyboard_rugalmas_LH, 17.5 Sajtó grafika névvel szereplő tájékoztatások a kedvező mértékű THM-hez kapcsolódó feltételeket, a más termékkel való összehasonlítást elősegítő információkat nem tartalmazták.

A fentiek alapján, ezen tájékoztatásokat a Tpv. 8. § (2) bekezdés a) pontjába ütközőnek minősítette a Versenytanács.

VII. A Versenytanács döntése

36..A fentiek alapján a Versenytanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

37. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki a Raiffeisennel szemben a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegének meghatározása során a Versenytanács a Tpv. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával járt el. A kiszabandó bírságnak egyrészt arányosnak kell lennie az elkövetett jogsértéssel, másrészt elrettentő erőt is kell hordoznia. A bírság összege nem lehet több a vállalkozás előző évben elért nettó árbevételének 10%-ánál.

A Versenytanács a bírság összegének megállapítása során, a jogsértéssel érintett tájékoztatások közzétételének költségéből indult ki. A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács figyelemmel volt

- arra a körülményre, hogy a tájékoztatások nem kizárólag jogsértőnek minősülő közléseket tartalmaztak,
- a Raiffeisen piaci helyzetére, ismertségére, piaci részesedés növekedésének mértékére,
- a tájékoztatásokkal elért fogyasztói kör nagyságára,
- a fogyasztóknak kínált termék bizalmi jellegére,
- a jogsértéssel érintett időszak hosszára,
- a reklámoknak a Raiffeisen közmegítélésének számára kedvező módon történő befolyásolására való alkalmasságára, amely nemcsak rövid távon jelentkezik.

A Versenytanács súlyosbító körülményként vette figyelembe, hogy az elmúlt években a Raiffeisen nem első alkalommal (Vj-78/2007) tanúsított a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást.

A Versenytanács a bírság összegét csökkentő körülményként tekintettel volt arra, hogy a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhat a törlesztőrészlet ügyfél általi megválaszthatóságának feltételrendszere.

A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács arra is tekintettel volt, ez az összeg alkalmas lehet arra, hogy a Raiffeisent visszatartsa hasonló jogsértések elkövetésétől.

38. A Versenytanácsnak nem állt rendelkezésére egyértelmű adat arra nézve, hogy a Raiffeisen jelenleg is folytatja-e a jogsértő magatartást, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adva a fogyasztóknak, így a Versenytanács a jogsértés Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett nem tartotta indokoltnak a jogsértő magatartás további folytatásának ugyanezen bekezdés f) pontja szerinti megtiltását. Jelzi ugyanakkor a Raiffeisen számára, hogy újabb versenyfelügyeleti eljárásra adhat alapot, ha ismételten tanúsítja a jogsértő magatartást.

VIII. Eljárási kérdések

39. 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.

40. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-ának (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

41. A Ket. 138.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83.§-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a

visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

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

Budapest, 2008. január 4.