



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

**Ügyszám:** Vj-17/2007/15.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az MKB Bank Nyrt. (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárás során tartott tárgyaláson meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t.**

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontnak a TV-reklámokban, a honlapon és az online hirdetésekben szerepeltetett, a teljes hiteldíj mutatóval kapcsolatos tájékoztatást tartalmazó 2006. október, november és december havi reklámjai alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére.

Az eljáró versenytanács az MKB Bank Nyrt-t 10.000.000.- Ft (Tízmillió forint) bírság megfizetésére kötelezi. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételei számlájára.

Az eljárás alá vont részletfizetési kérelmét az eljáró versenytanács elutasítja.

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

### **Indokolás**

#### **I. A vizsgálat megindításának körülményei**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy az MKB Bank Nyrt. (1056 Budapest, Váci u. 38.) "MKB Lakáshitel 2 héten belül" szlogennel hirdetett akciójával kapcsolatosan adott tájékoztatásokkal valószínűsíthetően megsértette a Típusos fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására vonatkozó III. fejezetének rendelkezéseit. Mivel az akciós termékre vonatkozó információ több formában is elérhetővé vált a fogyasztók részére, a vizsgálat kiterjedt az eljárás alá vont teljes ezirányú tájékoztatási gyakorlatára.

2. A GVH elővizsgálatának eredményei szerint eljárás alá vont [www.mkb.hu](http://www.mkb.hu) címen elérhető honlapján és az akcióról készült két reklámfilmben is a "Határidő garancia: az első év kamatát elengedjük", "THM: 5,62%-tól\*" tájékoztatásokat adta az MKB Standard Svájci Frank

Lakáshitel, MKB Standard Euró Lakáshitel és MKB Standard Forint Lakáshitel termékek igénylése esetén elérhető akciós feltételekről.

A tájékoztatásokban kiemelt teljes hiteldíjmutató azonban csak azon esetre vonatkozott, amikor a bank a vállalt határidőt nem teljesítette és elengedte a kamatot, továbbá az ügyfél svájci frank alapú hitelt igényelt.

3. Tekintettel a tájékoztatásokkal elért fogyasztók számára, valamint eljárás alá vont piaci részesedésére a közérdek védelme a versenyfelügyeleti eljárás lefolytatását szükségessé tette. Fentiek alapján a GVH a Tptv. 70. § (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított.

## II. Az ügyfél

4. Az MKB Bank Nyrt. (a továbbiakban: MKB Bank, vagy eljárás alá vont) jogelődjét 1950-ben alapították Magyar Külkereskedelmi Bank néven. Létrehozásának célja a nemzetközi fizetési forgalomban való részvétel, elsősorban a külkereskedelemmel kapcsolatos bankári feladatok ellátása volt.

5. Az 1987-es bankreform során, a kétszintű bankrendszer kialakulásakor az MKB Bank teljes körű kereskedelmi banki felhatalmazást kapott.

6. 1994. július 15-én lezárultak a bank privatizációjával kapcsolatos tárgyalások. A jelenlegi tulajdonosi szerkezet 2000-ben alakult ki, a társaság részvényesei a Bayerische Landesbank Girozentrale (DE-80333, Brienner 20.), illetve a Bayerische Landesbank (DE-80333 München, Brienner 20.).

7. Az MKB Bank az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet által 1997. november 26-án kiadott 975/1997. számú tevékenységi engedély alapján működik. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) az MKB Bankot a nagybankok között tartja nyilván. Az MKB Bank 2005-ben 53 fiókkal rendelkezett, valamint elektronikus csatornáit a Net-, a Tele- és a Mobilbankár.

8. A bank stratégiai fókuszában 2000-től állnak a lakossági ügyfelek. Ezen belül is a megcélzott ügyfélkör a középosztály, az átlagnál magasabban pozícionált ügyfelek.

Az MKB Bank lakáshitelek széles választékát kínálja lakossági ügyfelei számára, így

- saját forrás forint és deviza (Euro és CHF) alapú hiteleket;
- az Allianz Biztosítóval együttműködésben az Életcél Lakáshitel Programot;
- kedvezményes (állami támogatásos) hiteleket.

9. Az MKB Bank Nyrt. vagyoni, pénzügyi, jövedelmi helyzetének főbb jellemzői a 2005. évi Éves beszámolójának<sup>1</sup> adatai alapján:

	millió Ft
Jegyzett tőke:	11.521
Befektetett eszközök:	851.088
Mérleg szerinti eredmény:	192
Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	116.124
Kapott (járó) jutalék- és díjbevételek	15.117

<sup>1</sup> Az éves beszámolót a Vj-17/2007/002. számú irat 5. számú melléklete tartalmazza.

Az MKB Bank Nyrt. 2005. évi Éves beszámolója alapján a Tptv. 24. § (3) bekezdése értelmében hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások összefonódásánál a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő tételek összege 147.597 millió Ft.

Eljárás alá vont 2006. évi nettó árbevételét a vizsgálati jelentés 2. számú nem betekinhető melléklete ismerteti.

10. Eljárás alá vonttal szemben fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásával összefüggésben Vj-189/2006. számon van folyamatban versenyfelügyeleti eljárás.

### **III. Az érintett piac**

11. A Tptv. 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.

#### **Árupiac**

##### *Lakáscélú hitelek*

12. A lakáscélú hitelkínálatban található lakóingatlan vásárlására, építésére, bővítésére, korszerűsítésére, felújítására, lakótelek vásárlására fordítható, valamint áthidaló kölcsönként nyújtott hitelek is.

13. A hitelintézetek több száz kölcsönterméket kínálnak lakáscélú felhasználásra, amelyek alapvetően a következő típusokba sorolhatóak:

- piaci kamatozású jelzálog alapú hitelek;
- kamattámogatásos lakáscélú hitelek (ezen belül kiegészítő kamattámogatásos jelzálog alapú hitel, jelzáloglevél kamattámogatásos (vagy forrásoldali támogatásos) jelzáloghitel);
- állami kezességvállalással egybekötött hitelek;
- valamint szabad felhasználású hitelek.

14. A bankok innovációs tevékenységük révén folyamatosan újabb konstrukciókat kínálnak ügyfeleik részére, valamint ezeken belül is további megkülönböztetést tesznek különböző akciókat, kedvezményeket, biztosítási termékekkel kombinált változatokat kidolgozva. A nagyszámú lehetőség áttekintése nem egyszerű, egyre több bank, illetve ügynök biztosítja ún. "hitelkalkulátor" program igénybevételét, akár weboldalán is (ld. [www.hitelkalkulator.lap.hu](http://www.hitelkalkulator.lap.hu)).

15. A jelen eljárásban érintett piacnak minősül a lakossági ügyfelek részére nyújtott piaci kamatozású jelzálog alapú lakáscélú hitelek piaca.

16. A hitelintézeti és a lakástakarékpénztári hitelezés, másrészt a különböző állami támogatású hitelek és a „sima” piaci lakáshitelek lényegesen, egyes elemeikben alapvetően különbözönek minősíthetők, helyettesítés csak részben áll fenn közöttük.

17. A kínálati helyettesíthetőség a szolgáltatásokra vonatkozó specifikus szabályozások által korlátozott.

18. Az érintett termék jellege bizalmi, tekintettel a szolgáltató javára általában fennálló, az átlagosnál nagyobb mértékű információs aszimmetriára.

19. A PSZÁF adatai szerint 2001 elejéhez képest 2004 közepére a lakáshitelek állománya több mint kilencszeresére nőtt, az állami kamattámogatási rendszer bevezetését követően, majd a támogatási rendszer szigorodásával 2003 végétől a növekedés üteme lassult. A lakáshitel-állomány változása ugyanakkor nem csak mennyiségi, hanem szerkezeti változást is magában foglalt, 2004-től csökkent a támogatott hitelek aránya, jelentős mértékben tért nyertek a deviza alapú konstrukciók<sup>2</sup>, valamint a közelmúltban megjelentek az ingatlanlízing termékek.

20. A devizaalapú hitelezés gyors térnyerését keresleti és kínálati, intézményi (lakástámogatás), valamint pénzügyi tényezők is indokolják a Magyar Nemzeti Bank (MNB) 2005. áprilisi stabilitási jelentése szerint. Egyrészt a háztartások általában alacsony kockázattudatossága, a pozitív tapasztalatok, illetve a likviditási korlát miatt a nagy összegű fogyasztási hitelek esetében a törlesztőrészletben tapasztalható különbség miatt, általában devizakonstrukciót választanak. Másrészt hitelezői oldalról a háztartási hitel-piac felértékelődése, a növekvő verseny miatt a devizakonstrukciók állománynövelési és piacszerzési szempontból egyre jelentősebbé válnak. A hitelezők nagyobb összeget tudnak devizában, mint forintban kihelyezni. A kedvező nemzetközi pénzügyi környezet alacsony kamatszintje pedig a törlesztőrészlet szempontjából régóta szignifikáns kamatkülönbséget eredményez. Az új deviza-folyósítások zöme rövid átárazódású svájci-frank-hitel.

21. A termékek kockázatossága az MNB véleménye 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. Abban az esetben, ha az adós hitelfelvételi döntését egy jelentősebb összeg igénybevétele esetén a hitel felvételekor érvényes kamat- és árfolyamszint alapján maximalizálja, a pénzügyi kondíciók kedvezőtlen irányú elmozdulása következtében megemelkedő törlesztőrészlet késedelmes teljesítéshez, fizetési képtelenséghez vezethet. Addicionális kockázatot jelent, hogy a likviditáskorlátos ügyfelek közül devizahitelezés esetén - az egységnyi hitelre jutó alacsonyabb törlesztőrészlet miatt, olyan kör is forráshoz jut, akik a forintfinanszírozásból kiszorulnának.

22. 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.

23. A kamatozás általában változó, a devizahiteleknél alkalmazott legjellemzőbb kamatperiódusok a 3 hónapos, 6 hónapos, illetve az 1 éves periódus. A devizában meghatározott és nyilvántartott hitelösszeg folyósítása és törlesztése általában forintban történik. A hitelintézetek a törlesztőrészletek számítására kétféle módszert alkalmaznak, az annuitás számítás módszerét, illetve a lineáris törlesztési módot.<sup>3</sup> A hitelszerződések

---

<sup>2</sup> 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](http://www.pszaf.hu)

<sup>3</sup> A devizaalapú hitel - jellemzően havi gyakoriságú, devizában (pl. euróban, svájci frankban) meghatározott - törlesztőrészletei, az adott kamatperióduson vagy üzleti éven belül, az annuitás számítás módszerét alkalmazva

futamideje a jelenleg kínált konstrukciók szerint 1-35 év között mozoghat. Ezen a kereten belül jellemzően hosszabb időre kötik le magukat az ügyfelek, így amennyiben néhány év elteltével rendelkezésére állna az ügyfélnek a tartozás összege vagy másik bank időközben kedvezőbb feltételeket kínálna, lényeges kérdéssé válik a bankváltás, előtörlesztés és annak költségei. 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 ügyfél, a türelmi idő leteltével pedig a mértéke megemelkedik a fennmaradó idő alatt teljesítendő tőketörlesztés összegével.

24. Eljárás alá vont versenytársaira, piaci részesedésére vonatkozó nyilatkozatát a vizsgálati jelentés 2. számú nem betekintheső melléklete ismerteti.

### *Szabályozási háttér*

25. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 522. § (1) bekezdése alapján bankhitelszerződéssel a pénzügyi intézmény arra vállal kötelezettséget, hogy jutalék ellenében meghatározott hitelkeretet tart a másik szerződő fél rendelkezésére, és a keret terhére - a szerződésben meghatározott feltételek megléte esetén - kölcsönszerződést köt, vagy egyéb hitelműveletet végez. Az 523. § (2) bekezdése szerint ha a hitelező pénzügyi intézmény, - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az adós kamat fizetésére köteles (bankkölcsön).

26. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. § (1) bekezdés b) pontja alapján hitel és pénzkölcsön nyújtása üzletszerű tevékenység keretében pénzügyi szolgáltatás, amely a (4) bekezdés értelmében kizárólag a PSZÁF e törvény alapján kiadott engedélyével végezhető, és amelyet a 4. § (2) bekezdése alapján - ha e törvény eltérően nem rendelkezik - kizárólag pénzügyi intézmény végezhet. Pénzügyi intézmény a hitelintézet (5. §), illetve a pénzügyi vállalkozás (6. §).

27. A tájékoztatási kötelezettségek tekintetében a Hpt. 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 (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint az ügyfél kívánságára azt ingyenesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani, továbbá elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni. A (6) és (7) bekezdések értelmében deviza alapú hitelek esetében kötelező kockázatfeltáró nyilatkozat készítése a bank és tudomásulvétele, aláírása az ügyfél által.

---

egyenlő összegűek, azonban eltérő devizanemben történő teljesítés esetén a teljesítéskori devizaárfolyamtól függően változhatnak. A devizában kifejezett, egyenlő nagyságú törlesztőrészletek hónapról hónapra változó összegű tőke és kamat összeget, valamint havi kezelési költséget tartalmaznak.

Lineáris törlesztési mód esetén a devizában kifejezett törlesztőrészletek (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 törlesztőrészletek.).

www.pszaf.hu

28. A vizsgált termék a Hpt. 2. sz. melléklet Értelmező rendelkezések III. Egyéb meghatározások 13. pontja szerinti lakossági kölcsön. Ezen szerződéseknek a Hpt. 212. § (1) bekezdése alapján tartalmazniuk kell a külön jogszabály alapján megállapított éves százalékban kifejezett teljes hiteldíjmutatót (a továbbiakban: THM). A THM a Hpt. 212. § értelmében az a belső kamatláb, amely mellett az ügyfél által visszafizetendő tőke és teljes hiteldíj egyenlő az ügyfél által a folyósításkor a pénzügyi intézménynek fizetett költségekkel csökkentett hitelösszeggel. A betéti kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről a 41/1997. (III. 5.) Kormányrendelet rendelkezik.

29. A Kormányrendelet 8. § (1) bekezdésének rendelkezései szerint a THM az a belső kamatláb, amely mellett az ügyfél által visszafizetendő tőke és hiteldíj egyenlő az ügyfél által a hitel folyósításáig bezárólag a kölcsönrel kapcsolatban - a (2) bekezdésben meghatározott kivételekkel - fizetett összes költséggel csökkentett hitelösszeggel. A THM számításánál az ügyfél által a pénzügyi intézménynek fizetett költségeket, valamint a harmadik személynek fizetett költségek közül az ügyfél által felajánlott fedezet értékbecslésének díját és lakásépítéseknel a helyszíni szemlék díját kell figyelembe venni.

30. A 11/A. § (2) bekezdése alapján lakáskölcsönök (természetes személy által lakás, illetőleg üdülő vagy egyéb ingatlan vásárlására, építésére, felújítására, bővítésére, korszerűsítésére és közműfejlesztésre igénybe vehető kölcsönök, valamint szabad felhasználású jelzáloghitel) esetén a 13. § (1) bekezdésében meghatározott helyeken és a hirdetésben a THM értékét az alábbi feltételekkel nyújtott, egyenletes törlesztésű hiteltermékekre kell meghatározni, amennyiben a pénzügyi intézmény kínálja az adott hiteltípust:

- a) a lakástakarékpénztár által nyújtott lakáskölcsönrel a kölcsön összege 1 millió forint, futamideje 5 év,
- b) más pénzügyi intézmény által nyújtott lakáskölcsönrel a kölcsön összege 5 millió forint, futamideje 20 év.

31. Külön rendelkezéseket tartalmaz a deviza alapú kölcsönök esetén irányadó számítási módra a 11/B. §. A 13. § (1) bekezdése alapján a pénzügyi intézmény ... nyilvános tájékoztatójának ... feltűnő módon tartalmaznia kell a THM-et azzal a kiegészítéssel, hogy

- a) a THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat,
- b) a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel árfolyamkockázatát (deviza alapú kölcsönök esetén),
- c) a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel kamatkockázatát (változó kamatozású kölcsönöknél).

A (4) bekezdés értelmében amennyiben a pénzügyi intézmény hirdetésében, illetve a pénzügyi intézmény hitelét közvetítő harmadik személy hirdetésében szerepel a hitel kamata, bármilyen költsége vagy törlesztőrésze, a THM-et is fel kell tüntetni legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben.

32. A PSZÁF fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlásának 1. pontja általános alapelvként rögzíti, hogy a fogyasztó tájékoztatása során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel arra, hogy fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztó irányában, valamint a tájékoztatás a 7. pontban foglaltak szerint 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.

33. Az Európai Bizottság 2001. március 1-jén tette közzé ajánlását – a lakáshiteleket kínáló hitelnyújtók által – a fogyasztóknak adandó szerződéskötés előtti információkról (2001/193/EK)<sup>4</sup>.

34. 2006. november 7-én tette közzé a PSZÁF 9/2006. számú ajánlását a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről, amelynek indokolásában a következőket rögzítette:

- aggályos az a piaci gyakorlat, hogy a pénzügyi intézmények egyre gyakrabban nem helyeznek kellő hangsúlyt arra, hogy megismerjék ügyfeleik teherviselő képességét, háztartásuk vagyoni és jövedelmi viszonyait, holott ezek a felelős hitelezés alapjai. Mindez nincs összhangban a prudens működés követelményével, sem az ügyfelek megfelelő tájékoztatásának igényével;

- megfigyelhető továbbá, hogy a pénzpiaci 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 hosszútávú kötelezettségeket vállalnak, melyek előnyeiket, hátrányait, lehetséges hatásait nem ismerik kellően;

- mindemellett a PSZÁF tevékenysége során számos olyan piaci gyakorlattal, eljárással találkozott, melyek ugyan nem jogszabályellenesek, de fogyasztóvédelmi szempontból, a tájékoztatás hiányossága miatt kifogásolhatók.

35. Az ajánlás felhívja a pénzügyi intézmények figyelmét többek között az alábbiakról történő tájékoztatásra<sup>5</sup>:

- a hitel felépítésének tömör, közérthető bemutatása,
- fix és változó kamatozású termékek közötti különbségek leírása,
- költségek, THM, törlesztő részletek.

Továbbá követendő elv, ha 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.

36. A pénzügyi intézmény – az ajánlásnak megfelelően - törekedjen arra, hogy hiteltermékeinek költségstruktúrája minél egyszerűbb legyen, minél kevesebb jogcímen számoljon fel díjat. Amennyiben a későbbi szerződésmódosítás az ügyfél számára jelentős hátrányt okoz, és az ügyfél él a szerződés felmondásának jogszabályban megteremtett lehetőségével, a pénzügyi intézmény tekintszen el az előtörlesztési díjtól, amennyiben pedig az ügyfél a szerződés módosítását kezdeményezi (pl.: futamidő meghosszabbítása), a pénzügyi intézmény tekintszen el a szerződésmódosítási díjtól.

---

<sup>4</sup> Az ajánlás az európai fogyasztóvédelmi szervezetek és a lakáshiteleket kínáló európai hitelintézeti szövetségek által 2001-ben kidolgozásra és aláírásra került lakáshitelekre vonatkozó szerződéskötés előtti információkról szóló önkéntes Magatartási Kódexen alapul. A megállapodás egy olyan önkéntes rendszert hozott létre, amely a szerződéskötést megelőzően szabványosított formában, általános és személyre szabott információkat bocsát a fogyasztók rendelkezésére a lakáshitelekkel kapcsolatban. Az ajánlás alkalmazását a PSZÁF is javasolta a lakáshiteleket kínáló pénzügyi szervezeteknek. A Bizottság honlapján elérhető az a regiszter, mely a kódexet alkalmazó hitelnyújtókat tartalmazza.

<sup>5</sup> Szóban vagy írásban, de 500.000 forint feletti hitelösszeg vagy 1 évet meghaladó futamidő esetén kifejezetten ajánlott írásban

## *Kommunikációs tevékenység*

37. A lakáshitel termékek értékesítésében a marketing kommunikáció a háztartások széles rétegének érintettsége, valamint a bankok közötti éles verseny következtében kiemelt szerepet kap. Az MNB által vizsgált bankok beszámolóí alapján elmondható, hogy a megfelelő intenzitású, pontosan megtervezett média-mixre alapuló hirdetési kampányok hozzájárulnak a hitelállomány bővüléséhez, ennek keretében a bankok mind ATL, mind BTL típusú kommunikációs eszközöket alkalmaznak.<sup>6</sup>

A bankok által végzett visszamérések alapján a leghatékonyabb marketing eszköznek a televíziós, valamint az írott sajtóban megjelenő hirdetések bizonyulnak. A lakáshitel termékek ismertetésére a bankok fiókhálózatukban elérhető propaganda anyagokat, internetes honlapjukat, valamint a call-centert is felhasználják. A marketing aktivitás hatékonyságának visszamérése a call-centerbe beérkező hívások számán, az internetes honlap látogatottságán, valamint az előminősítési rendszer leterheltségén mérhető le.

38. A lakáshitelek értékesítése elsősorban a bankok fiókhálózatán keresztül történik. Az egyéb értékesítési csatornák részesedése 10% alatti, melyek közül az egyes bankokkal szerződésben álló ügynökök emelhetők ki. Az ügynökök feladata döntően a termékek értékesítésére koncentrálódik, a hitelkérelem befogadásától a fiókok foglalkoznak az ügyfelekkel. A hiteltermékek ügyfelekkel való megismertetésében a fiókhálózaton és ügynökökön kívül hitelközvetítők, ingatlanforgalmazók, valamint biztosítók játszanak még szerepet. Az értékesítési csatornák kihasználtságának visszamérése a bankok többségénél átlagosan negyedéves gyakorisággal valósul meg.<sup>7</sup>

### **Az érintett földrajzi piac**

39. 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.

40. Jelen eljárásban földrajzi piacnak Magyarország egész területe tekinthető, tekintettel arra, hogy eljárás alá vont az ország egész területén rendelkezik ügyfelekkel, illetve tájékoztatása is országszerte elérhetővé vált.

## **IV. Az akció**

41. Eljárás alá vont "Lakáshitel 2 hét alatt!" szlogennel MKB Standard Svájci Frank Lakáshitel, MKB Standard Euró Lakáshitel, MKB Standard Forint Lakáshitel (utóbbi

---

<sup>6</sup> A reklámbefektetések két részből álló táblázatban történő bemutatása kapcsán honosodott meg,

- ATL (above the line felső rész (vonal feletti)): a nagy médiumokba befolyó kiadások, sajtó, televízió, plakát, rádió, mozi;

- BTL (below the line, azaz vonal alatti): direkt marketing, így promóció (eseménymarketing, kiállítások, vásárok, mecenatúra, szponzorálás), PR, nyomtatványok, a konvenciók szerint minden, ami nem reklám, a vonal alatti kategóriába sorolandó.

Brochand-Lendrevie: A reklám alapkönyve, KJK Kerszöv, Budapest 2004, 23. o.

<sup>7</sup> Szalay - Tóth: A lakásfinanszírozás gyakorlata, kapcsolódó kockázatok és azok kezelése a magyar bankrendszerben, B u d a p e s t 2003. december, Pénzügyi stabilitáshoz kapcsolódó MNB tanulmány



esetében kizárólag egyéves kamatperiódusú) termékeire hirdetett akciót.<sup>8</sup> Akciós periódusként a bank 2006. október 9-től visszavonásig, legkésőbb november 15-ig terjedő időtartamot jelölte meg. Később az akció sikerességére tekintettel a végső időpontot 2006. december 8-ra módosította.

## Részvételi Szabályzat<sup>9</sup>

42. Az akció keretében a bank vállalta, hogy a Szabályzatban részletezett feltételeknek megfelelő hitelügyletekre vonatkozóan, amennyiben a Szabályzatban foglalt feltételek figyelembe vétele mellett a Vállalási Időszakon belül nem bocsátja ki a Folyósíthatósági Igazolást, az Ügyfél számára az Akció hatálya alá tartozó hitelügylet első évében nem számítja fel a vonatkozó kondíciós listában közzétett aktuális kamatot. Ennek megfelelően egyéves kamatperiódusú hitelügyletek esetében az első, míg három hónapos kamatperiódusú ügyletek esetében az első négy kamatperiódusban nem számít fel kamatot.

43. A Vállalási Időszak az Akció feltételeinek megfelelő Hitelkérelem Bank általi befogadását követő nappal kezdődött, időtartama: 10 banki munkanapot tett ki. A bank a Vállalási Időszak<sup>10</sup> kezdetének dátumát a Hitelkérelem utolsó oldalán rögzítette és azt az Ügyfél aláírásával elfogadta.

44. A Részvételi Szabályzat alapján az akció keretén belül a fent nevezett termékek kizárólag telek-, illetve lakás/ház-vásárlási céllal voltak igényelhetők.

---

<sup>8</sup> Vj-17/2007/002. 4. számú melléklet, Vj-17/2007/7. "Lakáshitel 2 hét alatt" Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei

<sup>9</sup> Vj-17/2007/002, 007.

<sup>10</sup> A Vállalási Időszakba nem tartozik bele azon időszak, amíg az Ügyfél számára az adott hitelügylet kapcsán előírt feltételek Ügyfél általi teljesítése folyik, illetve különösen nem tartoznak a Vállalási Időszakba az alábbiak:

- amennyiben külső ingatlanszakértő igénybe vétele szükséges az ingatlan piaci/forgalmi értékének és hitelbiztosítéki értékének meghatározásához, az ingatlanszakértői vélemény (értékbecslés) megrendelése és elkészülte közötti időszak. Ugyanakkor Bank vállalja, hogy az ingatlanszakértői véleményt a Hitelkérelem befogadását követő 2 banki munkanapon belül megrendeli,

- amennyiben a Hitelkérelemben foglalt adatok, információk, illetve a Hitelkérelem mellékleteként benyújtott dokumentációk korrekciója, módosítása, esetleges hiánypótlása szükséges, a bank ilyen irányú írásos jelzésétől (levél kelte) a korrekcióig, módosításig, hiánypótlásig eltelt idő,

- amennyiben a bank a hiteldöntés meghozatalához az Ügyféltől további információ, dokumentum benyújtását kéri, a bank ilyen irányú írásos jelzésétől (levél kelte) az információ biztosításáig, dokumentum benyújtásáig eltelt idő,

- amennyiben a hiteldöntést követően az eredeti Hitelkérelem módosítása válik szükségessé (ide értve a Hitelkérelemben foglaltak módosítását, illetve az esetleges pótlólagos biztosítékokat is), a hiteldöntés és a hitel nyújtásának feltételeiről szóló banki tájékoztatás és a feltételek Ügyfél általi teljesítése között eltelt idő,

- a hiteldöntés alapján Ügyfél számára előírt Szerződéskötési feltételek teljesítésének időszaka, illetve amennyiben az Ügyfél a bank által felajánlott szerződéskötési időpontot nem fogadja el, az eredetileg felajánlott szerződéskötési időpont és a tényleges szerződéskötési időpont között eltelt időszak,

- a hitelszerződés megkötésének napjától a hitelszerződésben az Ügyfél számára előírt folyósítási feltételek teljesítésének napjáig eltelt időszak,

- a Bank jelzálogjogának földhivatali bejegyzése esetében a jelzálogjog bejegyzési kérelem térítvevényes postai küldeményként történő továbbítása (feladás dátuma) és a tényleges földhivatali (akár széljegyen történő) feltüntetése közti időszak.

A Bank nem köteles teljesíteni vállalását, amennyiben az Ügyfélnek felróható, de a fentiekben nem részletezett okból szenved késedelmet a Folyósítási Igazolást kiállítására.

- Az akció hatálya nem terjedt ki egyéb lakáscélú felhasználású (építés, felújítás, bővítés, korszerűsítés) hitelekre még az MKB Svájci Frank Lakáshitel és MKB Euró Lakáshitel és MKB Standard Forint Lakáshitel esetében sem, illetve telekhányad vásárlására.
- Ezenkívül a standard hitelbírálatnak meg nem felelő (egyedi döntéshozatalt igénylő) hitelek, illetve a banknál 50.000.000 Ft feletti hitelösszeggel rendelkező/igénylő ügyfelek sem tartoztak az akciós körbe.
- Az Akció hatálya nem terjedt ki azon (kombinált) ügyletekre, ahol a fent nevezett termékeken túl az Ügyfél egyéb Banki ingatlanfedezetű hitelterméket, illetve közvetlen állami támogatást a fenti termékekkel együtt igénybe vett, illetve az MKB-Allianz Életcél Lakás- és Magánhitel Programra és az MKB-Fundamenta Lakás- és Magánhitel Programra, valamint a Fészekrakó és értelemszerűen a Közalkalmazotti-, Köztisztviselői konstrukciókra.

45. Az Akcióban való részvételt az ügyfelek maguk kezdeményezhették. Ezt kizárólag a Bank fiókjaiban, személyesen tehették meg a Bank által befogadott Hitelkérelem aláírásával. A Hitelkérelem abban az esetben volt befogadható, ha az Ügyfél minden jelzett dokumentumot benyújtott és feltételt teljesített (utólagos benyújtás nem volt elfogadható semmilyen formában).

46. Az egyes termékekre vonatkozó THM értékek tekintetében a Részvételi Szabályzat következőket tartalmazta:

Hiteltermék	THM Értékek
<b>MKB Euró Lakáshitel</b>	
- három hónapos kamatperiódus	6,95%-7,08%
- egyéves kamatperiódus	7,04%-7,18%
Alkalmazott árfolyamok: Deviza vételi árfolyam: 276,53 HUF/EUR; Deviza eladási árfolyam: 277,87 HUF/EUR; Pénztári vételi árfolyam: 275,02 HUF/EUR	
<b>MKB Svájci Frank Lakáshitel</b>	
- három hónapos kamatperiódus	5,62%-5,73%
- egyéves kamatperiódus	5,72%-5,82%
Alkalmazott árfolyamok: Deviza vételi árfolyam: 174,94 HUF/CHF; Deviza eladási árfolyam: 175,78 HUF/CHF; Pénztári vételi árfolyam: 174,36 HUF/CHF	
<b>MKB Forint Lakáshitel</b>	
- egyéves kamatperiódus	12,92%

"A Teljes Hiteldíj Mutató (THM) érték meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát."

## Hirdetmény

47. A hitelfeltételeket tartalmazó, "XX./G Ingatlanfedezetű hitelek kondíciói" megjelölésű 2006. október 9-től érvényben levő Hirdetmény alapján az akcióval érintett hiteltermékekkel kapcsolatos költségek a következők:

<b>“LAKÁSHITEL KÉT HÉT ALATT” - Akció</b>										
<b>A megadott kondíciók és THM értékek csak abban az esetben érvényesek, ha a Bank nem teljesítené az Akcióban vállalt feltételeket *</b>										
			<b>MKB Forint Lakáshitel</b>	<b>MKB Euró Lakáshitel</b>	<b>MKB CHF Lakáshitel</b>					
<b>Kamatok</b>										
<i>3 hónapos kamatperiódus esetén</i>			<b>Akciós kamat az első évben (4 kamatperiódusra): 0,0%</b>							
						A jelenlegi feltételek alapján az első 4 kamatperiódust követően várható kamat: <b>4,30%</b>		A jelenlegi feltételek alapján az első 4 kamatperiódust követően várható kamat: <b>2,90%</b>		
<i>1 éves kamatperiódus esetén</i>			<b>Akciós kamat az első évben: 0,0%</b>							
			A jelenlegi feltételek alapján az első kamatperiódust követően várható kamat: <b>11,75%</b>		A jelenlegi feltételek alapján az első kamatperiódust követően várható kamat: <b>4,40%</b>			A jelenlegi feltételek alapján az első kamatperiódust követően várható kamat: <b>3,00%</b>		
<b>Teljes Hiteldíj Mutató (THM) értéke</b> <sup>15 (lásd 11)</sup>										
Kamatperiódus	Hitelcél	Törl. mód	THM	Fészek rakó	THM	Fészekrakó	THM	Fészekrakó		
<i>3 hónapos kamatperiódus esetén</i>	Építés	<i>annuitás</i> <sup>12</sup>			FX <sup>13</sup> : 6,98% HUF <sub>2</sub> <sup>14</sup> (lásd 14): 7,12%	FX: 6,97% HUF <sub>2</sub> : 7,11%	FX: 5,66% HUF <sub>2</sub> : 5,76%	FX: 5,65% HUF <sub>2</sub> : 5,75%		
		<i>lineáris</i> <sup>15</sup>			FX: 6,98% HUF <sub>2</sub> : 7,14%	FX: 6,96% HUF <sub>2</sub> : 7,13%	FX: 5,68% HUF <sub>2</sub> : 5,80%	FX: 5,67% HUF <sub>2</sub> : 5,79%		

<sup>11 15</sup> Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a Teljes Hiteldíj Mutató (továbbiakban: THM) meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembe vételével történt, és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat. A THM mutató értéke nem tükrözi a hitel kamatkockázatát, illetve deviza alapú kölcsönök esetén annak árfolyamkockázatát.

**Teljes hiteldíj mutató (THM) képlete: ...**

A vonatkozó kormányrendeletnek — 41/1997. (III.5.) Korm. rend. — megfelelően a THM értéke lakáscélú kölcsönök esetében öt millió forint összegű, húsz éves futamidejű kölcsönre, magánhitel esetében ötmillió forint összegű, 20 éves futamidejű kölcsönre került meghatározásra. Deviza alapú kölcsönök esetén a THM számítása a tárgynegyedévet megelőző hónap 1. munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembe vételével történt (HUF<sub>1</sub>: MKB kereskedelmi devizavételi árfolyamon történő folyósítás esetén, HUF<sub>2</sub>: MKB pénztári devizavételi árfolyamon történő folyósítás esetén).

A THM számítás során figyelembe nem vett, azonban minden esetben felmerülő egyéb költségek mértéke várhatóan az alábbiak szerint alakul (kérjük, az Ön konkrét hitelügyletéhez kapcsolódó díjak pontos mértékéről érdeklődjön a földhivatalnál, közjegyzőnél, illetve az Ön partner biztosító társaságánál): ...

<sup>12</sup> Annuitásos törlesztési mód esetén: havonta a kamatperióduson belül egyenlő részletekben; devizában, az egyenlő összegű törlesztőrészletet magában foglalja a hónapról hónapra változó összegű tőke, kamat és kezelési költség összegét is

<sup>13</sup> Forex, bankközi devizapiac rövidítése

<sup>14 2</sup> Az igényelhető hitelösszeg alsó határa 2.000.000,- Ft, azonban két hiteltermék együttes igénylése esetén vagy már meglévő hitelhez, mint kiegészítő hitel esetén az alsó határ lehet 1.000.000,- Ft is.

<sup>15</sup> Lineáris törlesztési mód esetén: havonta változó összegű - devizában kifejezve csökkenő - törlesztőrészletekben; a törlesztőrészlet magában foglalja a havi azonos összegű tőketörlesztést és a változó összegű kamatot és kezelési költséget

	vásárlás	annuitás			FX: 6,95% HUF <sub>2</sub> : 7,08%	FX: 6,93% HUF <sub>2</sub> : 7,07%	FX: 5,62% HUF <sub>2</sub> : 5,73%	FX: 5,61% HUF <sub>2</sub> : 5,71%
		lineáris			FX: 6,94% HUF <sub>2</sub> : 7,10%	FX: 6,92% HUF <sub>2</sub> : 7,08%	FX: 5,64% HUF <sub>2</sub> : 5,76%	FX: 5,63% HUF <sub>2</sub> : 5,75%
1 éves kamatperiódus esetén	Építés	annuitás	12,96%	12,95%	FX: 7,08% HUF <sub>2</sub> : 7,22%	FX: 7,06% HUF <sub>2</sub> : 7,20%	FX: 5,75% HUF <sub>2</sub> : 5,86%	FX: 5,74% HUF <sub>2</sub> : 5,84%
		lineáris			FX.: 7,07% HUF <sub>2</sub> : 7,24%	FX.: 7,06% HUF <sub>2</sub> : 7,22%	FX: 5,78% HUF <sub>2</sub> : 5,90%	FX: 5,76% HUF <sub>2</sub> : 5,88%
	vásárlás	annuitás	12,92%	12,90%	FX: 7,04% HUF <sub>2</sub> : 7,18%	FX: 7,03% HUF <sub>2</sub> : 7,17%	FX: 5,72% HUF <sub>2</sub> : 5,82%	FX: 5,70% HUF <sub>2</sub> : 5,81%
		lineáris			FX: 7,03% HUF <sub>2</sub> : 7,19%	FX: 7,01% HUF <sub>2</sub> : 7,18%	FX: 5,74% HUF <sub>2</sub> : 5,86%	FX: 5,72% HUF <sub>2</sub> : 5,84%

\* A részleteket a „Lakáshitel két hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei, valamint a Bank Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a bankfiókokban és a www.mkb.hu oldalon érhetők el. A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát.

Fenti feltételek az akció időtartama alatt nem módosultak.

48. Külön Hirdetmények vonatkoznak a bank kiemelt ügyfeleire, illetve a stratégiai partnerekre, amelyek esetében kedvezőbbek a feltételek, ugyanakkor a vizsgált kommunikáció nem ezen ügyfeleket célozta meg, így ezekre jelen határozat külön nem tér ki.

49. Az állományadatokat a jelentés nem betekinhető 2. számú melléklete tartalmazza.

50. Eljárás alá vont 2007. február 19-től újabb, 2007. április 30-ig tartó akciót indított. Az akciót ismét széleskörű kommunikációs kampánnyal népszerűsítette, azonban tájékoztatóit következő táblázattal egészítette ki - a TV-reklám esetében néhány másodpercre kimerevítve:

Hiteltermék	THM	
	THM amennyiben a Bank vállalását teljesíti	THM amennyiben a Bank vállalását nem teljesíti
<b>MKB Euró Lakáshitel</b>		
három hónapos kamatperiódus	7,64-7,69%	7,07-7,11%
egyéves kamatperiódus	7,75-7,80%	7,16-7,20%
<b>MKB Svájci Frank Lakáshitel</b>		
három hónapos kamatperiódus	5,88-5,89%	5,79%
egyéves kamatperiódus	6,24-6,29%	5,88-5,89%
<b>MKB Forint Lakáshitel</b>		
egyéves kamatperiódus	14,78%	12,92%

A Teljes Hiteldíj Mutató (THM) érték meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A részletes THM értékeket a vonatkozó hatályos kondíciós lista tartalmazza, amely elérhető a honlapon, illetve fiókjainkban. A THM forintban történő folyósítás és forintban történő törlesztés alapján került meghatározásra.

Az új akció időtartama alatt érvényben levő Hirdetmények a korábbiaktól eltérően nem tartalmazzák az építés esetében igénybe vehető hitelre vonatkozó feltételeket.

## V. Kifogásolt magatartás

51. Az akció népszerűsítése érdekében az eljárás alá vont kiterjedt kommunikációs tevékenységet folytatott, mely többnyire kiterjedt a lakáshitelek teljes hiteldíj mutatójának (THM) közlésére. (Aláhúzással kerülnek jelölésre a versenyjogi megítélés szempontjából fontos részek.)

### a) TV-reklám

52. A TV2, Viasat3, mtv1, Nap TV, Hír TV csatornák 2006. október 9. és november 27. között sugározták a bank két reklámfilmjét. A reklámfilmek a következő tartalommal összesen 520 alkalommal kerültek adásba:

1./ "Lakáshitel" reklámfilm (hossza 29 másodperc)

láthatók:	hallhatók:
<p>(bankfiókban hitelügyintéző és ügyfél két gyermekkel) (ügyfél keresi iratait) (ügyintéző beledob egy összegyűrt papírt a szemetesbe)  (ügyintéző átad egy papírból hajtogatott állatfigurát)  (ügyintéző átveszi az ügyféltől az iratokat)  (kiemelten): <b>MKB Lakáshitel 2 héten belül</b> Határidő garancia: az első év kamatát elengedjük <u>THM: 5,62%-tól*</u> Akár jövedelemigazolás nélkül is.  24 órán át hívható MKB TeleBANKár 06 40 333 666  (kis betűméretben): *A Teljes Hiteldíj Mutató (THM) érték a három hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakáshitelre vonatkozik, abban az esetben, ha a Bank nem teljesítené az Akcióban vállalt feltételeket. A részleteket - ideértve az akcióban résztvevő termékek THM értékeit - a „Lakáshitel két hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Résztvételi Feltételei, valamint a Bank vonatkozó aktuális Kondíciós listája és Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a bankfiókokban és a www.mkb.hu oldalon érhetők el. A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A hirdetés kizárólag a figyelemfelkeltést szolgálja, nem minősül nyilvános ajánlattételnek.</p>	<p>Ügyfél: Ez lenne az alaprajz, a többi meg itt lesz valahol. Ügyintéző: Figyu, ha nem találok bele elsöre, megcsinálom a leckédet. Ügyintéző: Ha fél percen belül nem kerítek egy barátot a nyuladnak, jövök neked egy óriási fagyival. Narrátor: Mi szeretjük a kihívásokat. Ügyintéző: Köszönöm. Ha két héten belül nem folyósítjuk lakáshitelét, elengedjük az első évi kamatot. Narrátor: MKB lakáshitel két héten belül. MKB Bank Személyesen – Önnek</p>

2./ "061012alaprajz\_20sec\_vege" (hossza 19 másodperc)

láthatók:	hallhatók:
<p>(bankfiókban hitelügyintéző és ügyfél két gyermekkel)                      MKB TeleBANKár 06 40 333 666                      (ügyfél keresi iratait)                      (ügyintéző beledob egy összegyűrt papírt a szemetesbe)</p> <p>(ügyintéző átveszi az ügyféltől az iratokat)</p> <p>(kiemelten):  <b>MKB Lakáshitel 2 héten belül</b>                      Határidő garancia: az első év kamatát elengedjük  <u>THM: 5,62%-tól*</u>                      Akár jövedelemigazolás nélkül is.                      24 órán át hívható                      MKB TeleBANKár 06 40 333 666                      (kis betűméretben:)                      *A Teljes Hiteldíj Mutató (THM) érték a három hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakáshitelre vonatkozik, abban az esetben, ha a Bank nem teljesítené az Akcióban vállalt feltételeket. A részleteket - ideértve az akcióban résztvevő termékek THM értékeit - a „Lakáshitel két hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei, valamint a Bank vonatkozó aktuális Kondíciós listája és Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a bankfiókokban és a <a href="http://www.mkb.hu">www.mkb.hu</a> oldalon érhetők el. A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A hirdetés kizárólag a figyelemfelkeltést szolgálja, nem minősül nyilvános ajánlattételnek.</p>	<p>Ügyfél: Ez lenne az alaprajz, a többi meg itt lesz valahol.                      Ügyintéző: Figyeljete, ha nem találok bele elsőre, megcsinálom a leckéteket.                      Narrátor: Mi szeretjük a kihívásokat.                      Ügyintéző: Ha két héten belül nem folyósítjuk lakáshitelét, elengedjük az első évi kamatot.                      Narrátor: MKB lakáshitel két héten belül.                      MKB Bank                      Személyesen - Önnek</p>

**b) Honlap (www.mkb.hu)**

53. A honlapon az akció időtartama alatt következő tájékoztatás volt olvasható:

Akár jövedelemigazolás nélkül

## 2 héten belül

Határidő garancia:  
az első év kamatát elengedjük

### Mi szeretjük a kihívásokat!

Akciónk keretében most gyorsan, egyszerűen 2 HÉT ALATT folyósítjuk lakáshitelét.

Amennyiben vállalásukat nem teljesítjük, a hitel törlesztésének első évében elengedjük a kamatot (THM: 5,62%-tól)\*.

Ráadásul „Kamatka” akciónkat is meghosszabbítottuk, így MKB Svájci Frank Lakáshitelünket továbbra is kiemelten kedvező, évi **0,77%-os** kamattal\*\* (THM: 5,70% 5,87%), illetve minden lakossági jelzálogfedezetű hitelünket **hiteligénylési díj nélkül kaphatja meg**

**2006. december 31-ig.**  
 Az akció részleteit, részvételi feltételeit a [Lakáshitel akció szabályzat](#) című letölthető dokumentum tartalmazza.

\*A részleteket - ideértve az akcióban résztvevő termékek THM értékeit - a „Lakáshitel két hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei dokumentum (röviden Lakáshitel akció szabályzat), valamint a Bank vonatkozó aktuális Kondíciós listája és Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a [bankfiókokban](#) és a honlapon érhetők el. A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A hirdetés kizárólag a figyelemfelkeltést szolgálja, nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

\*\* Érvényes a 2006. december 31-ig beadott hitelkérelmek esetében, a három hónapos kamatperiódusú svájci frank lakáshiteleink törlesztésének első évében.

### c) Online hirdetések

54. 2006. október 9. és október 29. között a következő oldalakon és az alábbi méretekben jelentek meg az akciót népszerűsítő bannerek: [www.freemail.hu](http://www.freemail.hu) (120X240 - 605X240 pixel), [www.iwiw.hu](http://www.iwiw.hu) (520X200 pixel), [www.lap.hu](http://www.lap.hu) oldalak (214X200 pixel), [www.startapro.hu](http://www.startapro.hu) (120X204 pixel), [www.e-otthon.hu](http://www.e-otthon.hu) (468X120 pixel).

A bannerek a kétféle szöveges tájékoztatásokat tartalmazták az akcióval összefüggésben: "Lakáshitel 2 héten belül!" vagy "Lakáshitel két héten belül! Határidő garancia: elengedjük az első év kamatát, ha vállalásunkat nem teljesítjük! THM: 5,62%-tól. Akár jövedelemigazolás nélkül!".

### d) ATM berendezések

55. Az ATM berendezések képernyőin az akció időtartama alatt a f) pont alatti plakáton olvashatóval azonos tartalmú tájékoztatás jelent meg.

### e) Nyomtatott sajtótermékek

56. A nyomtatott sajtóban 2006. október 9-től 37 alkalommal jelentek meg a bank hirdetései a Népszabadság-Lakáskulcs extra, Népszabadság, Metro, Expressz, Képes Ingatlan Express, Magyar Nemzet, Vasárnap reggel, Magazinok, Heti Válasz című lapokban, a f) pont alatti plakáton ismertettnek megfelelő információt adva.

### f) Beltéri kommunikációs eszköz

57. Eljárás alá vont 70X100 cm nagyságú akciós plakátokat bankfiókjaiban (esetlegesen azok kirakatában, kültéri eszközként is) helyezte el. A plakáton egy lakáskulcsot nyújtó férfi képe mellett a következő szöveg olvasható:

*"Lakáshitel 2 héten belül*

**Határidő garancia: az első év kamatát elengedjük**

**Mi szeretjük a kihívásokat!**

Vegyen fel lakáshitelt 2 hét alatt, 0,77%\*-os kamattal, hitelígenylési díj nélkül! Amennyiben vállalásunkat nem teljesítjük, az első évi kamatot elengedjük.\*\*

**Akár jövedelemigazolás nélkül**

**\*THM: 5,70-5,87%** Érvényes a 2006. december 31-ig beadott hitelkérelmek esetében, a három hónapos kamatperiódusú, svájci frank alapú lakáshitelek törlesztésének első évében.

\*\*THM 5,62%-tól. A részlet – ideértve az akcióban résztvevő termékek THM értékeit – a „Lakáshitel 2 hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei dokumentum, valamint a Bank vonatkozó aktuális Kondíciós listája és Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a bankfiókban és a [www.mkb.hu](http://www.mkb.hu) oldalon érhetők el. A THM érték a három hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakáshitelre vonatkozik, abban az esetben, ha a Bank nem teljesítené az Akcióban vállalt feltételeket.

A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A hirdetés kizárólag a figyelemfelkeltést szolgálja, nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

**SZEMÉLYESEN ÖNNEK  
MKB BANK"**

## **g) Szórólap**

58. A kétoldalas szórólap első oldalán a plakát szövegével azonos tájékoztatás olvasható, kiegészítve a második oldal szerinti alábbi információkkal:

"Válassza az MKB Lakáshitelt, és két héten belül költözhet!

Akciónk keretében most gyorsan, egyszerűen, 2 hét alatt vehet fel lakáshitelt! Amennyiben vállalásunkat nem teljesítjük, a hitel törlesztésének első évében elengedjük a kamatot."

"THM 5.62%-tól. A THM érték a három hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakáshitelre vonatkozik, abban az esetben, ha a Bank nem teljesítené az Akcióban vállalt feltételeket. A részleteket – ideértve az akcióban résztvevő termékek THM értékeit – a „Lakáshitel 2 hét alatt” Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei dokumentum, valamint a Bank vonatkozó aktuális Kondíciós listája és Üzletszabályzatai tartalmazzák, melyek a bankfiókban és a [www.mkb.hu](http://www.mkb.hu) oldalon érhetők el.

A THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve hatályos jogszabályok figyelembevételével történt. A THM mértéke nem tükrözi a hitel árfolyam- és kamatkockázatát. A hirdetés kizárólag a figyelemfelkeltést szolgálja, nem minősül nyilvános ajánlattételnek."

## **h) Ügyféltájékoztató**

59. A háromoldalas, A4 méretű, 2006. október 9-től hatályos Ügyféltájékoztató az ügyféltérben található pultokon került elhelyezésre, illetve a hitelfelvételt megelőző tárgyalás során átadott dokumentáció részét képezi. Az anyag első oldalán, kiemelten alábbi információ szerepel:

"Lakáshitel 2 hét alatt!

Amennyiben nem teljesítjük, Ön az első évben nem fizet kamatot!

A részleteket az MKB Bank Nyrt. "Lakáshitel két hét alatt" Akciós Lakáshitel Kampányának Szabályzata és Részvételi Feltételei" című dokumentum tartalmazza".

A hitelcélok között az „új lakás/ház építése” is szerepelt.

## **i) Hírlevél**

60. Eljárás alá vont rendszeresen készített hírlevele a vizsgált időszakban az alábbi tájékoztatást adta az akcióról:

" **2 hét alatt lakáshitel!**

MKB Lakáshitelt két héten belül"

"Emellett Lakáshitel Akciónk keretén belül most gyorsan, egyszerűen, 2 hét alatt vásárolhat lakást!

Amennyiben ezt nem teljesítjük, Ön első évében nem fizet kamatot."

A THM-re vonatkozóan fenti, g) pont szerinti lábjegyzetet tartalmazta a Hírlevél is.



## VI. Az eljárás alá vont álláspontja

61. Eljárás alá vont előadása szerint a 2006. október 9-től érvényben lévő Hirdetményben (47. pont) tévesen szerepelt akciós körbe tartozóként az építési célú hitelfelvétel, illetve a Fészekrakó Program. Véleménye szerint viszont építési célú hitelfelvétel esetében gyakorlati jelentőséggel nem bírt az akció, mivel a készültségi foktól függő, hosszabb folyamatról van szó. Ezen okból nem is került az akciós körbe és ilyen irányú igény sem érkezett a bankhoz. A Fészekrakó Program a különböző igazolások, bizonyítványok szükségességére tekintettel nem került az akciós körbe. A tárgyaláson ezt kiegészítették az alábbiakkal: Főleg a lakásvásárlások, illetve telekvásárlások esetén komoly javulást eredményez az alkupozícióban a gyorsan hitelhez jutó és ily módon a vételárat gyorsan kiegyenlíteni képes fogyasztó, vásárló szempontjából. A bank úgy találta, hogy az építkezéseknél, ahol folyamatosan visszatérően szükséges bizonyos építési fázisokhoz kapcsolódóan kisebb összegű hiteleket rendszeresen biztosítani, kevésbé fontos szempont, hogy az első részlethez is gyorsan hozzájusson a fogyasztó, ezért a hitelcélok szűkítése, kifejezetten a lakás-, ház-, telekvásárláshoz kapcsolása ennek a kéthetes lakáshitel akciónak erre az alapvető különbségre épült.

62. Az akcióra kezdetétől érvényes Hirdetményi feltételek 2007. április 1-től kerültek módosításra, tekintettel a 41/1997. (III.5.) Korm. rendelet előírásaira<sup>16</sup>, mely szerint előző negyedévi adat veendő figyelembe a THM számításakor.

Mivel az kezdetekor nem tudták milyen eredményeket érhetnek el, így először november közepéig hirdették meg, majd ezt meghosszabbították 2006. december 9-ig. A következő akciós periódus 2007. február 19. napjával indult.

63. A 2007. február 19.-től hirdetett akció valamennyi kommunikációs anyaga olyan táblázatos formában jelent meg, amelyből kiderült a THM értéke akkor is, ha a bank betartja, akkor is, ha túllépi a vállalt hitelbírálati határidőt.

64. A kommunikációban szereplő megtévesztő THM érték tekintetében eljárás alá vont a vizsgálati szakban nem nyilatkozott. 2007. június 7-i beadványában arra hívta fel a figyelmet, hogy az akció előnye a gyors ügyintézési határidő vállalása volt, amelynek betartásáért – a standard hitelekkel ellentétben – garanciát is vállalt a bank. Az akcióhoz nem kapcsolódott külön kondíciós kedvezmény. A THM feltüntetésére azért volt szükség, mert a hivatkozott PSZÁF ajánlás értelmében az „elengedjük az első évi kamatot” megfogalmazás is olyan, a költségeket érintő kitétel, amelynek alkalmazásakor a THM értéket fel kell tüntetni, mégpedig az alkalmazott kifejezéssel azonos méretben. Az MKB az ajánlásnak – mely nem kötelező érvényű jogszabály – tett eleget akkor, amikor a THM értéket - a határidő garanciára vonatkozó kifejezéssel azonos méretben – megjelenítette. Az akció esetében egyik reklám vagy tájékoztatási csatorna fő üzenetét sem képezte a termék ára, a THM mértéke. A tárgyaláson ismételten hangsúlyozták, hogy az összes tájékoztató anyagban a THM-mérték feltüntetése alapvetően a PSZÁF ajánlására történt. Nem a reklámüzenet lényegi

---

<sup>16</sup> 11/B. § (1) Deviza alapú kölcsönök esetén a 10. §-ban meghatározott képleteknél az ügyfél által teljesített fizetéseket forintban kell számításba venni ... b) a 13. § (1) bekezdésében meghatározott helyeken és a hirdetésben szereplő THM számításánál a pénzügyi intézménynél alkalmazott, a tárgynegyedévet megelőző hónap 1. munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembevételével.

13. § (1) A pénzügyi intézmény által az üzlethelyiségében kifüggesztett üzletszabályzatnak, nyilvános tájékoztatójának és ajánlattételének feltűnő módon tartalmaznia kell a THM-et azzal a kiegészítéssel, hogy

a) a THM meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat,

b) a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel árfolyamkockázatát,

c) a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel kamatkockázatát.

mondandójaként tartalmazta ezt a kondíciót a tájékoztatás, hanem a korábban már kifejtett módon, csak mint a lényegi üzenet, nevezetesen a gyorsaság garanciáját említették a THM-mértéket.

65. Álláspontjuk szerint a reklámnak a fogyasztók megtévesztésére való alkalmas mivoltának a megállapítása során azt kell figyelembe venni, hogy a reklámozott hitelterméknek mi volt az a sajátossága, ami a bankok közötti választás során lényeges lehetett. Ez a választási szempont az ügyintézés gyorsasága volt., amit a reklámok kiemelten közvetítettek a fogyasztók felé. A termék ára, a gyorsasági feltétel teljesülése esetén, nem különbözött a standard, illetőleg a már korábbi időponttól érvényes akciós ártól. A reklámban közzétett THM érték kizárólag arra az esetre vonatkozott, ha a bank nem teljesítette volna a vállalását. Éppen ezért a bank nem is az akciós hiteltermék árát, kondícióit helyezte az akció középpontjába. Ezt a tényt jól közvetítette az a megjelenési forma is, ami a gyorsasági kritériumot jelenítette meg a szövegben kiemelten (nagyobb betűméretben), míg a többi információ kisebb méretben jelent meg.

66. Az első észrevétel a tv-reklámok megítélésével kapcsolatos. Előfordulhat, hogy a tv-reklámokban a THM mértékének feltüntetése kapcsán nem voltak elég körültekintőek, de nyomatékosan kéri figyelembe venni azt, hogy a tv-reklám korlátozott információátadási kapacitással bír és ezt a korlátozott kapacitást az akció lényegének, a gyorsaságnak a közlésére használták fel. A THM ezzel az összefüggésben azért jelent meg, mert a gyorsasági ígéret megszegésének szankcióját jelentette az egy éves kamat elengedése és az ehhez kapcsolódó alacsonyabb THM-mérték.

67. Eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy a honlapon található reklámról egy klikkeléssel elérhető volt minden információ az akcióról és annak feltételeiről.

68. A „-tól” raggal közölt THM érték kapcsán eljárás alá vont kifejtette, hogy az ármegjelölés ilyen formája a mindennapi életben általában elfogadott, különösen akkor, ha a reklám lényege nem is az ár, hanem a szolgáltatás gyorsasága.

69. A 2006. őszi, és a 2007 tavaszi kampány alapján folyósított Ft-összegek bemutatásával arra hívta fel a figyelmet, hogy a versenytanács által sem kifogásolt tavaszi kampány alapján nagyobb volt a folyósítási összeg, mint a kifogásolt őszi kampány alapján.

70. Emlékeztetet arra, hogy a hitelkérelem benyújtását a lakáshitelek esetében komoly, komplex megbeszélések előzik meg, melynek részét képezi a részletes tájékoztatás a hitel igénybevételi feltételeiről, kondícióiról. A tárgyalási időszakban az ügyfél még semmilyen módon nem kötelezi el magát a bank felé, különösen nem anyagilag.

71. Elismerte, hogy az alacsonyabb THM alkalmazására nem került sor, de hangsúlyozta, hogy az akció teljes időtartama alatt ez a lehetőség fennállott.

72. A „Lakáshitel 2 hét alatt” akcióban sem az „áru” sem annak bármilyen tulajdonsága nem volt a bank tájékoztatásának tárgya, hanem kizárólag a bank szolgáltatása – azon belül is annak gyorsasága – volt a reklámozott „termék”, és a bank minden esetben azt nyújtotta, amit meghirdetett: „lakáshitelt 2 hét alatt”.

73. A tárgyaláson határozottan elkülönítették a kondíciókkal és a szolgáltatás minőségi jellemzőivel kapcsolatos akciókat és ezek reklámjait. A bankok között kondíciós verseny

létezik, bizonyos bankok az első díjtételekből adnak kedvezményt, engednek el bizonyos elemeket, kamatkedvezményt adnak, esetleg ezt a kétféle kedvező megoldást valamilyen kombinációban hirdetik meg új konstrukcióikban. Ilyen jellegű kondíciós ajánlata az MKB banknak is volt. A „kamatka-akciót” említhetjük meg, amely korábbi keletű, régóta létezik, kondíciós-akciós feltételeket tartalmaz, elengedik a hiteligenylés díját, kedvezményes kamatot ajánlanak a törlesztési idő kezdetén. Ez a „kamatka-akció” futott 2006. őszén is. Ehhez képest egy másféle akciót terveztek. A „lakáshitel két hét alatt” akció nem kondíciós feltételekben nyújt újat, hanem a gyors elbírálás révén. A többi banktól és ezek hitelkonstrukcióitól kívánta megkülönböztetni magát az MKB Bank. Arra a felismerésre épült, hogy a fogyasztók egy jelentős része számára igen fontos kritérium, hogy gyorsan juthasson lakáshitelhez.

74. Az árfolyam és kamatkockázatok kérdéséhez előadták, hogy az ügyféltájékoztatóban egy rövid, de jól érthető figyelmeztetés szerepel arról, hogy svájci frank, vagy más devizában felvett hitelek esetén, kamat- és árfolyamkockázatokra lehet számítani. Az, hogy háromféle konstrukció is elérhető volt a fogyasztók számára, azt is lehetővé tette, hogy az egyes fogyasztó kombinálhassa, tehát részben forintban, részben euroban, részben svájci frankban vegye fel az általa igényelt hitel egy részét, ez is ennek a kockázatismertetésnek és a kockázatismertetésen alapuló, nagyobb biztonságot nyújtó fogyasztói döntésnek az eredménye.

75. Az MKB Bank által kialakított tájékoztató rendszer több elemből áll.

- Az első egy előzetes ügyféltájékoztató.

- Ehhez szorosan kapcsolódik egy útmutató az ingatlan-hiteligenylésekről, amely valójában a hitelkérelmek kitöltéséhez adott segítséget, de ennek kapcsán, pl. a befogadható ingatlanokról is tájékoztatást adott. Az útmutató tartalmazza mindazt az információt, amit az ügyféltájékoztató is tartalmaz és további információval kiegészül.

- Az árkérdések kapcsán a bank által készített összevont kondíciós lista minden hitelkonstrukciót egy helyen, egy anyagban tartalmaz, pontosan azért, hogy a lakáshitel igényelők összehasonlíthassák a különböző futamidejű, különböző feltételű konstrukciókat. A kondíciós lista tartalmazza mind az akció hatálya alá tartozó hiteleket és az akció hatálya alá nem tartozó termékeket is és a teljesítési feltételek kapcsán megkülönbözteti azt a helyzetet, amikor a Bank teljesíti a hitel két héten belüli folyósítására tett vállalását és külön említi azt a helyzetet, amikor erre nem kerülne sor. Ezzel kapcsolatban elismeri, hogy a hitelcélok tekintetében ez a kondíciós lista a kéthetes akció kapcsán nem volt pontos.

- A következő eleme a tájékoztatási rendszernek kifejezetten a lakáshitel két hét alatt akcióhoz kapcsolódott, ez egy komplex tájékoztatás, amely tulajdonképpen a kampány szabályzataként aposztrofálható. Ez tartalmazta mindazokat a feltételeket, amelynek esetén a bank vállalta a gyors hitelfolyósítást és kitért többek között a THM-mértékre is, az akció teljes feltételrendszerét tartalmazta.

76. Ehhez az összetett tájékoztatórendszerhez az internetes reklámok a következő módon kapcsolódtak. Más honlapon megjelenő banner típusú hirdetések és az MKB Bank saját honlapjának kezdőlapján olvasható figyelemfelhívó tájékoztatás képezi a kiindulópontot. Mindkét esetben klikkeléssel az MKN honlapjának a lakáshitel oldalára lehetett eljutni, amely egy figyelemfelkeltő szlogent követően részletesen tartalmazta a hitelkérelem, a kondíciós lista, az ügyféltájékoztató és az üzletszabályzat anyagát, ezek megnyithatóak, letölthetőek és nyomtathatóak. A korábbiakban tájékoztatórendszer részeként említett útmutató és kampányszabályzat megtalálható a lakáshitel oldalon ikonként olvasható. Erre az ikonra kell rákattintani ahhoz, hogy a pontos tájékoztató szöveg elérhető legyen.

77. Felhívták a figyelmet arra is, hogy a vizsgált időszakban közzétett tájékoztatások tartalmazták azt az információ-elérési helyet, ahonnan a hitelkonstrukció iránt érdeklődő fogyasztó pontos, valós információhoz juthatott teljes körűen.

78. Sem a reklámoknak, sem az azt követő banki ügyfélmegbeszélésnek nem az volt a célja, hogy ezek nyomán az ügyfél azonnal döntést hozzon a hitelfelvétel kérdésében. A banki megbeszélés során részletes felvilágosítás után valamennyi itt említett tájékoztatót írásban átadnak az ügyfélnek, tudva azt, hogy vélhetően más bankokat is fel fog keresni. Bíznak abban, hogy a feltételek alapján az ügyfél majd az MKB Bankba jön vissza lakáshitel-szerződést kötni.

79. Két megjegyzést fűztek az előzetes álláspontban a magatartás megítélésével kapcsolatban súlyosító körülményekhez.

- Kérték, hogy a bizalmi jelleget, nevezetesen a pénzügyi szolgáltatások kapcsán a felek között meghúzódó bizalmi kapcsolatot ne vegyék jelen magatartás megítélése szempontjából súlyosító körülménynek. Ugyanis a reklámnak az volt a lényege, hogy két hét alatt nyújtanak egy bizonyos szolgáltatást. A rövid határidő, a gyors elbírálás nem szolgáltatás-specifikus. Maga a szolgáltatás, amely a létrejött szerződés alapján nyújtanak, bizalmi jellegű, de ez a reklám nem a lakáshitel sajátosságait, hanem a lakáshitel igénylés elbírálásának időtartamát volt hivatott közölni.

- A másik körülmény, amit nem gondolnak súlyosító körülménynek az, hogy a fogyasztók elkötelezettek és egy tartós, hosszú időtartamú jogviszonyra lépnek a bankkal. Akár 25 évre is elkötelezik magukat a hitelszerződés alapján. Arra hívja fel a figyelmet, hogy az akció nem azt volt hivatva befolyásolni, hogy kialakítsa azt a szándékot a fogyasztókban, hogy hosszú távú elkötelezettséget vállaljanak. A reklám azoknak szólt, akik már elhatározták, hogy hitelt fognak felvenni lakás-, telekvásárlási céllal. A reklám a kölcsönfelvétel helyét volt hivatva befolyásolni, tehát hogy ezt az MKB Bankban tegyék, ahol gyorsan bírálják el a kérelmeket.

80. Eljárás alá vont - arra a nem várt esetre, ha az eljáró versenytanács mégis jogsértést állapítana meg és bírságot szabna ki a vizsgált magatartás miatt - részletfizetés iránti kérelmet terjesztett elő, elsősorban arra az esetre, ha a bírság olyan összegű lenne, amely még egy bank számára is nehézséget okozna, ha azt egy összegben kellene záros határidőn belül kifizetni.

## **VII. Jogi háttér**

### **Jogi szabályozás**

81. A Tpvt. III. fejezetének, 8-10. §-ának célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpvt. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására.

82. A Tpvt. 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni.

83. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, 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 tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

84. A Tpvt. 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.

85. A Tpvt. 10. § alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyyszerű összehasonlítását.

### **Versenyjogi gyakorlat**

86. A Versenytanács korábban már hangsúlyozta (lásd a Vj-15/2002., Vj-131/2003., Vj-37/2004. és Vj-141/2006. számú ügyekben hozott határozatokat), hogy különösen fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása azoknál a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződéseknél, ahol a felek közötti kölcsönös bizalomnak kiemelkedő szerepe van a termék sajátosságai következtében. 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.

87. Minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna [az objektivitás szempontját más esetekben is aláhúzta a Legfelsőbb Bíróság, így pl. a Kf. II. 39.774/2000/6. (Vj-3/1998.), a Kf. II. 39.862/2000/4. (Vj-74/1999.), a Kf. II. 39.312/2001/4. (Vj-3/2000.) és Kf. II. 39.908/2001/5. számú ítéletében (Vj-168/1998.)].

88. Valamely magatartás a fogyasztók megtévesztésére való alkalmassága abban az esetben is megállapítható, ha az eljárás alá vont vállalkozás terhére valamely lényeges körülmény elhallgatása, hiányos tájékoztatás közzététele róható.

A Legfelsőbb Bíróság a Vj-125/1996. számú ügyben meghozott Kf. II. 27.254/1998/5. számú ítéletében megállapította, a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek, azaz a jogsértés hiányos tájékoztatással is megvalósítható.

89. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb, például az ügyfélszolgálat által, bankfiókban kapott tájékoztatás révén mód van a teljes körű valós információ megismerésére, a Tpvt. 8. §-ának (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására

alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik (ezt szögezte le a Fővárosi Bíróság a Vj-200/1999. számú ügyben meghozott 2.K. 33.533/2000/2. számú ítéletében).

90. A Versenytanács a Vj-170/2004. és Vj-191/2004. számú ügyben hozott határozatában rögzítette, hogy a marketingkommunikációs eszközök, illetve csatornák között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak a figyelem felkeltésére vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. A sugárzott TV-reklám esetében nem lehet szó pusztán figyelemfelhívó tartalmú tájékoztatásról, ha a vállalkozás az áru, a szolgáltatás lényeges tulajdonságait illetően részleteket közöl.

A TV-reklám ugyan jellemzően korlátozottabb mennyiségű adat átadására alkalmas a nyomtatott változatokhoz képest, ugyanakkor erre is tekintettel – mivel nem lehetséges az egyébként a nyomtatott reklámokon elhelyezett kiegészítő tájékoztatások megismerése – fontos a reklám céljára kiemelt adatok köre.

A versenyjogi gyakorlat alapján a reklám fogyasztók által fogott üzenetének megállapítása során elsősorban nem a reklámozó célját kell szem előtt tartani, illetőleg nem vehető azonos súllyal figyelembe a reklámban elhangzó, illetve olvasható valamennyi állítás. A néhány, jelen esetben 19-29 másodperces televíziós reklámfilm alkalmatlan nagy mennyiségű információ közvetítésére, különösen akkor, ha a reklám kivitelezése, egyes közlések tényleges olvashatóságot lehetővé nem tevő méretben való szerepeltetése ezt önmagában sem teszi lehetővé.

91. A Versenytanács Vj-33/2005. számú ügyben hozott döntésében állapította meg, hogy a vállalkozások különböző kiegészítéseket, magyarázatokat fűzhetnek a reklám fogyasztók által ténylegesen fogott üzenetét jelentő reklámállításokhoz. Az ilyen gyakorlat általában nem alkalmas a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre, ha a kiegészítés, magyarázat formai kivitelezésénél (betűméret, szín stb.) fogva a fogyasztókhöz ténylegesen el sem jut, annak tartalmát nem is ismerik meg.

92. Lakáshitel termékekkel kapcsolatos akcióval összefüggésben a Vj-141/2006. számú ügyben hozott határozatával a Versenytanács megállapította, hogy 2006. június 26. és július 31. között az Erste Bank Hungary Nyrt. svájci frank alapú, hathónapos kamatperiódusú piaci kamatozású lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghiteleiről tájékoztató reklámkampánya alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére és eljárás alá vonttal szemben 15.000.000 Ft bírságot szabott ki.

A határozat indokolása alapján az akciós termékekre meghirdetett reklámkampány azt a központi üzenetet hordozta, hogy 20 764 Ft havi törlesztőrészlet megfizetésével 7.000.000 Ft-os lakás- és jelzáloghitelt vehetett fel az ügyfél, csak 4,13%-os THM mellett. Az eljárás alá vont által közreadott, az akciós termékekre vonatkozó TV-reklámban szereplő csillaggal jelölt apró betűs rész, figyelemmel az adott reklámeszköz információtovábbítási képességére, a fogyasztók számára érzékelhető információt nem tartalmazott, illetve a reklám központi üzenetéből a fogyasztók nem ismerhették meg azon tény sem, hogy az akció deviza alapú hitelre vonatkozik, amelynek lényegesen magasabb a kockázata a forintalapú hitelekhez képest. A TV-reklámokból az sem derült ki a fogyasztók számára, hogy a megjelölt THM akciós időszakra vonatkozik, így nagyobb növekedés várható az első kamatperiódus elteltével, mint egyébként, másrészt a türelmi időszak első hónapjára vonatkozott.

A többi reklámhordozó az előbb ismertetett központi üzenet mellett kiegészítő tájékoztatást tartalmazott, amely az alábbi okból nem volt teljes körűnek tekinthető:

- Az akciós 20 764 Ft havi törlesztőrészlet mellett felvehető 7 millió Ft 4,13% THM mellett kizárólag a svájci frank alapú, piaci kamatozású, 20 éves futamidejű

lakáscélú hitelekre vonatkozott, a hirdetésekben szereplő egyéb, szabad felhasználású jelzáloghitelekre nagyobb, 5,14% THM és nagyobb összegű induló kamat 2,40% vonatkozik.

- A 4,13% mértékű THM a 7 millió Ft-os konstrukció helyett, 5 millió Ft-os konstrukcióra vonatkozott;
- A reklámok központi üzenetében szereplő induló THM mértéke (4,13%) sem felelt meg valóságnak, mert az akcióról kiadott Lakossági Hirdetmény 1. számú melléklete értelmében a svájci frank alapú, piaci kamatozású, lakáscélú kétféle hiteltermék (Fészekrakó, és nem Fészekrakó program keretében) induló THM értékei 4,37% illetve 4,27%-ot tettek ki. Az akciós svájci frank alapú, szabad felhasználású jelzáloghitel induló THM-e 5,14% volt.

A meghirdetett akciók fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságát és a jogsértés súlyosságát támasztotta alá a Versenytanács álláspontja szerint azon körülmény is, hogy a hitelszerződéssel jellemzően hosszú időtartamra kötik le magukat az ügyfelek, tehát a 20 éves, azaz 240 hónapos futamidőhöz képest adott esetben nem nyújtanak objektív képet az első hat hónapra minél alacsonyabb értéket biztosító feltételek mentén számított értékek. Ezen felül a futamidő első kamatperiódusára és a türelmi idő alatti akciós értékek jelentős mértékben különböznek a futamidő hátralévő idejében érvényesülő feltételektől. A futamidő hátralévő része a kamatok tekintetében 19,5 év, a türelmi idő tekintetében 15 év.

## **VIII. Az eljáró versenytanács álláspontja**

### **Tájékoztatás alkalmassága a fogyasztói döntések befolyásolására**

93. Jelen vizsgálat tárgyát az MKB Bank 2006. október 9. és december 8. közötti akcióját népszerűsítő tájékoztatások képezték. Ezen anyagok széleskörű, integrált kommunikációs kampány részét képezték, amely több hétig tartott, így tájékoztatásokkal (ezen belül is kiemelten a televízió reklámmal, az online hirdetésekkel, illetve a honlapon elhelyezett információkkal) nagyszámú fogyasztót érhetett el a bank.

94. Ezen túlmenően a kommunikáció a bank által csatolt állományadatok által alátámasztottan is alkalmas piaci hatás kiváltására, arra, hogy a fogyasztó preferenciarendszerének részévé váljanak. Az akció időtartama alatt a vizsgálati jelentés 2. számú nem betekinhető mellékletében szereplő adatok alapján az új ügyletek száma nagymértékben megemelkedett. Az, hogy ezen ügyfelek közül mennyien csatlakoztak az akcióhoz, a bank által felállított feltételrendszer függvénye is. Az akció meghosszabbítása (vö. 41. pont) is azt jelzi, hogy eljárás alá vont sikeresnek ítélte a kezdeményezést.

95. Az a körülmény, hogy a hitelszerződés megkötésével a fogyasztó több (maximálisan 25) évre leköteli magát., vállalja a díjfizetést, azt is jelenti, hogy a más bankokhoz történő fordulás lehetősége (újabb szerződés kötése) lehetősége korlátozottabbá válik, így a jogsértő magatartás piaci hatása elhúzódó.

### **A tájékoztatások megtévesztésre alkalmassága**

96. Az eljárás alá vontnak helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtania a lényeges körülményekről, mégpedig oly módon, hogy ne nehezítse meg a fogyasztó számára

sokszor bonyolult összefüggéseket tartalmazó szolgáltatásának megítélését, esetleges összevetését más szolgáltatásokkal.

97. A lakossági hiteltermékek esetében a felvett hitelösszege túl a bank által feszmított kamat, díjak, költségek, illetve devizahitelek esetén az átváltásból adódó költségek határozzák meg a fizetendő összeg mértékét. Lényegesnek az a tulajdonság tekinthető, amelynek a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során jelentősége lehet. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a bank általi elbírálás időigénye, a THM mértéke, a hitel típusa (forint, deviza alapú, deviza) feltétlenül e körben értékelendők.

98. A kampány kiemelten azt az egyértelmű üzenetet tartalmazza, hogy két héten belül lakáshitelhez juthat az ügyfél. A Szabályzat szerinti folyósítási igazolást a bank minden esetben kiállította.

### **A THM mértékével kapcsolatos megtévesztés**

99. Az eljárás alá vont a teljes hiteldíj mutatónak egy olyan kedvező mértékét szerepeltette bizonyos reklámjaiban, amely egyrészt nem minden hiteltermékére volt elérhető (lásd 100-101. pontok), másrészt a svájci frank alapú lakáshitel esetén is csak a rövidebb kamatperiódus esetén érvényesült (lásd 102. pont), harmadrészt ebben az esetben is csak akkor lehetett irányadó, ha a bank nem teljesítette a reklámokban ígért gyors hitelbírálatot (lásd 103. pont).

100. Eljárás alá vont az akció hirdetések a három érintett konstrukció (vö. 41. és 47. pont) közül csak az egyik termékre vonatkozó THM-et (5,62%) tüntette fel, azt, amely a legalacsonyabb volt. Az akciós körbe tartozó további konstrukciók esetében ilyen alacsony THM nem volt elérhető. MKB Standard Euró Lakáshitel esetében a THM legalább 6,95%-os. MKB Standard Forint Lakáshitelnél pedig, amely csak egyéves kamatperiódussal igényelhető, a THM 12,92%-ot ér el.<sup>17</sup>

101. A reklámokban "lakáshitel"-t hirdetett kiemelten - a konstrukció pontos megnevezése csak az apróbetűs részben szerepelt - így a megállapítás általános jellegűvé vált, annak ellenére, hogy a kedvező érték csak az MKB Standard Svájci Frank Lakáshitelre esetén érvényesült. Megjegyzendő, hogy a Hirdetmény ugyan feltüntet THM értéket építési célú igénybevétel és Fészekrakó Program keretében történő igénylésre, ezzel ellentétben a Szabályzat alapján az akció ezen esetekre nem terjed ki, csak lakás, ház és telekvásárlásra.

102. A tájékoztatók csak az apró betűs részben térnek ki arra, hogy a kiemelt THM svájci frank alapú hitel esetén is csak a három hónapos kamatperiódusú konstrukciók esetében érhető el. Az egyéves kamatperiódusú hitel igénybevétele esetén a THM magasabb.

103. A reklám alapján a fogyasztó nem lehetett tisztában azzal sem, hogy három hónapos kamatperiódusú, svájci frank alapú hitel esetén is csak akkor érvényesült (volna) a kedvező THM-érték, ha a bank akciós vállalását nem teljesíti. Alapesetben egy magasabb THM érték volt irányadó, hiszen bankkölcsön esetén az a jellemző, hogy a pénzhasználat ellenértékéért az adósnak kamatot kell fizetni, és a THM a kölcsön folyósításától kezdődően fizetendő kamatot is tükrözi. Eljárás alá vont a THM általános mértéke mellett reklámjaiban feltüntethette volna az alacsonyabb mértéket is, amely abban az esetben érvényesülhetett, ha a

---

17



bank két héten belül a folyósítási igazolást nem állítja ki, és ezért az első kamatperiódusra nem számít fel kamatot, amely költségként nem jelenik meg a THM értékében. Az eljáró versenytanács nem tekintette volna jogsértőnek a két THM érték egyidejű szerepeltetését, feltéve, hogy az alkalmazási kör is világosan kiderült volna a reklámból. A vizsgált hirdetésekben azonban a THM értéke nem került e két eset tekintetében bontásra, csak az alacsonyabb THM értéket tüntették fel, amely viszont az ígért gyors hitelbírálathoz nem került alkalmazásra.

104. Az eljáró versenytanács ilyen körülmények között nem tekinti a jogsértést kizáró körülménynek azt, hogy a tájékoztató nem határozott mértékként, hanem minimális értékűként adja meg a THM szintjét: "5,62 %-tól". Ugyanis egyetlen egy esetben sem folyósítottak ilyen THM mellett bankkölcsönt az akció keretében. Eljárás alá vont minden esetben teljesítette reklámígéretét és két héten belül elbírálta a hitel iránti kérelmeket. A hirdetett THM értéknél tehát mindenképp magasabb mutató mellett juthatott hitelhez az ügyfél. Mindezzel az eljáró versenytanács nem vonja kétségbe azt, hogy a „-tól” raggal közölt THM érték az ármegjelölésnek a mindennapi életben általában elfogadott formája, különösen akkor, ha a reklám fő üzenete nem is az ár, hanem a szolgáltatás gyorsasága. A fogyasztó megtévesztés ténye szempontjából azonban nem az bír jelentőséggel, hogy a reklám, ill. a tájékoztatás központi elemét képezi-e a minimum jellegűként szerepeltetett, a reklámüzenet részét képező THM érték, hanem az, hogy vajon a megjelenített mérték csak kivételes esetben, elvétve fordul-e elő a gyakorlatban. Jelen ügyben egyetlen egy esetben sem került alkalmazásra a kedvező THM mérték, így annak egyedüli szerepeltetése – még –tól ragos formában is – alkalmas a fogyasztók megtévesztésére.

105. A tájékoztatók csak az apró betűs részben térnek ki arra, hogy a kiemelt THM csak svájci frank alapú, három hónapos kamatperiódusú konstrukciók esetében elérhető. Ennek alapján viszont az ügyfél nem ismerheti fel azon tényt, hogy a megadott THM mellett egy devizahitel igényelhető, amelynek lényegesen magasabb a kockázata. A reklám észlelésének idején a fogyasztóhoz még nem jutnak el a devizahitel kockázatára vonatkozó figyelemfelhívások (vö. 74. pont).

106. Az eljáró versenytanács nem vitatja azt, hogy az akcióhoz nem kapcsolódott külön kondíciós kedvezmény. Az a fogyasztó azonban, aki a reklámot meglátja, a reklámban szereplő tájékoztatás alapján ezt nem tudhatja, csak egy kedvező THM értéket lát.

107. Az eljárás alá vont arra hivatkozott, hogy a THM feltüntetésére azért volt szükség, mert a hivatkozott PSZÁF ajánlás értelmében az „elengedjük az első évi kamatot” megfogalmazás is olyan, a költségeket érintő kitétel, amelynek alkalmazásakor a THM értéket fel kell tüntetni, mégpedig az alkalmazott kifejezéssel azonos méretben. Az MKB az ajánlásnak – mely nem kötelező érvényű jogszabály – tett eleget akkor, amikor a THM értéket - a határidő garanciára vonatkozó kifejezéssel azonos méretben – megjelenítette. Miközben az eljáró versenytanács nem vitatja ezen állítások igazságát, rámutat, hogy a versenyjogi problémát nem a kedvező THM mérték feltüntetése okozta, hanem az a körülmény, hogy miközben a reklámokban szerepelt ez a kedvező mérték, nem szerepelt a tipikus, a jellemző THM %. A PSZÁF ajánlás nem azt tartalmazza, hogy különböző szituációkban érvényesülő eltérő mértékű THM-ek közül csak a legkisebbet kell feltüntetni.

108. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy az akció fő előnye a gyors ügyintézési határidő vállalása volt, amelynek betartásáért garanciát is vállalt a bank. Az akció esetében egyik reklám vagy tájékoztatási csatorna fő üzenetét sem képezte a termék ára, a THM

mértéke. A reklámok az ügyintézés gyorsaságát kiemelten közvetítették a fogyasztók felé. A bank nem az akciós hiteltermék árát, kondícióit helyezte az akció középpontjába. Ezt a tényt jól közvetítette az a megjelenési forma is, ami a gyorsasági kritériumot jelenítette meg a szövegben kiemelten (nagyobb betűméretben), míg a többi információ kisebb méretben jelent meg. E körülményeket nem vitatva az eljáró versenytanács rámutat, hogy ezek a jogsértést nem teszik meg nem történeté. A THM mértéke is a reklámüzenet részét képezte. Nem fogadta el az eljáró versenytanács azt az érvelést, hogy a gyorsaság az egyedüli tényező volt, ami a bankok közötti választás során szerepet játszhatott. Az ellenérték mindig fontos feltétel. A THM egy speciális, kifejezetten a fogyasztók tájékoztatását szolgáló, az egyes hiteltermékek összehasonlítását megkönnyítő mutató.

109. Ellentmondásosnak találta az eljáró versenytanács az alábbi érvelést: „A »Lakáshitel 2 hét alatt« akcióban sem az »áru«, sem annak bármilyen tulajdonsága nem volt a bank tájékoztatásának tárgya, hanem kizárólag a bank szolgáltatása – azon belül is annak gyorsasága – volt a reklámozott »termék«, és a bank minden esetben azt nyújtotta, amit meghirdetett: »lakáshitelt 2 hét alatt«. Az „áru” vagy „termék” jelen esetben nem a kölcsön folyósításának gyorsasága, hanem maga a lakáskölcsön. A folyósításhoz szükséges időtartam az áru lényeges tulajdonsága, ugyanúgy, mint ahogy a fogyasztó számára fontos a kölcsönért fizetendő ellenszolgáltatás mértéke. Nem vitatja az eljáró versenytanács, hogy az akcióval azokat a potenciális ügyfeleket kívánták megcélozni, akik számára a folyósítási időtartam rövidege különösen fontos. Azt azonban nem lehet állítani, hogy az ilyen fogyasztók számára a kölcsönért fizetendő ellenérték lényegtelen lenne.

110. Nem vitatja az eljáró versenytanács azt a tényt, hogy az eljárás alá vont honlapjáról és más honlapon található reklámról (bannerről) egy klikkeléssel el lehetett jutni az eljárás alá vont honlapjának lakáshitelek oldalára, és ott elérhető volt minden információ az akcióról és annak feltételeiről. Megjegyzi azonban az eljáró versenytanács, hogy a honlap elért részén nem a reklámban megtevesztésre alkalmas tájékoztatás pontosítását olvashatta az ide látogató fogyasztó, hanem szabályzatokat, tájékoztatókat, illetőleg ezek címszavait, amelyekre klikkelve viszonylag nagy mennyiségű pótlólagos információhoz juthatott. Az információdömpingben szereplő valós információ azonban nem volt szembeűnő minden fogyasztónak. Különösen nem volt szükségszerű, hogy észlelje a reklámtájékoztatás és a honlapon elérhető teljes körű információ közötti ellentmondást. Az eljáró versenytanács rámutat arra, hogy a fogyasztó nem azért látogat el a honlap meghatározott részére, mert ellenőrizni akarja a hozzá eljutott információ valóságát, hanem azért, mert további információt keres.

111. Azok az adatok, amelyek szerint a versenytanács által sem kifogásolt tavaszi kampány alapján nagyobb volt a folyósítási összeg, mint a kifogásolt őszi kampány alapján, önmagukban nem bizonyítják azt, hogy a megtevesztésre alkalmas THM feltűntetésének egyáltalán ne lett volna szerepe a kölcsönügyletek számának és a folyósított kölcsön mértékének növekedésében. A lakáskölcsönök száma és mértéke ugyanis köztudottan számos más tényező – pl. az életszínvonal alakulása, befektetési lehetőségek változása, ingatlanpiaci infláció és ezzel kapcsolatos várakozások, stb. – függvényében alakul.

112. Nem vitatja az eljáró versenytanács, hogy a hitelkérelem benyújtását a lakáshitelek esetében komoly, komplex megbeszélések előzik meg, melynek részét képezi a részletes tájékoztatás a hitel igénybevételi feltételeiről, kondícióiról. Ez a körülmény azonban csak azt mutatja, hogy a megtevesztésre alkalmas hirdetés becsalogató hatása visszafogottabban érvényesül lakáshitelek esetén. Korántsem biztos, hogy a bankfiókot felkereső fogyasztó

másféle hitelkonstrukciót választ, miután szembesül azzal a ténnyel, hogy a fölvelt hitel alapján a reklámban közölt mértéket meghaladó terheket kell vállalnia. Az sem teljesen biztos, hogy a magasabb THM ismeretében ne kötné meg a fogyasztó a szerződést. Azt azonban megállapíthatónak látja az eljáró versenytanács, hogy a reklámban közzétett – valóságosnál kedvezőbb mértékű – THM hatékonyan közrehatott abban, hogy többen érdeklődjenek az eljárás alá vont akciós hitelkonstrukciója iránt, esetleg felkeressék a bankfiókot, ahol az MKB Bank Nyrt-nek már több lehetősége volt az ügyfelet a szerződés megkötésére rábeszélni.

113. A Vj-170/2005. sz. versenyfelügyeleti ügyben hozott határozat 54. pontja szerint: Jelen esetben azok a fogyasztók, akik eleve lízingkonstrukcióban voltak érdekeltek, az elhallgatás folytán nem kerültek hátrányos helyzetbe, az ő vásárlási döntésüket nem téríthette el a reklám fogyatékosága. A fogyasztók többsége azonban csak a kereskedőnél szembesült azzal, hogy a gépkocsi az igen kedvező akciós áron csak akkor lehet az övé, ha a lízing mellett dönt. E ponton a versenytanács szükségesnek tartja idézni a Fővárosi Bíróság a Vj-125/2005. számú versenyfelügyeleti eljárás határozatának felülvizsgálata tárgyában hozott, 3.K. 30.932/2006/5. számú ítéletét, mely szerint:

*„a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8. § (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. Önmagában az a körülmény, hogy a megtévesztő reklám hatására esetleg felkeresi az előfizető felperest további információk beszerzése végett, már kifogásolható, hiszen ennek során felperes 'meggyőzheti' az előfizetőt, 'ráveheti' a szolgáltatás igénybevételére vagy más terméket kínálhat fel neki. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Ha pedig ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy jogsértő, megtévesztő reklám, akkor egyértelmű, hogy a további informálódás (ti. a kapcsolatfelvétel valamilyen formája) nem küszöböli ki a jogsértést.”*

## **Az egyes kommunikációs eszközök tartalmának értékelése**

### *a) A tájékoztatás nem jogsértő*

114. A vizsgált ügyféltájékoztató (59. pont) a folyósítással összefüggésben fentiek alapján helytállóan tartalmazta az információt, nem tért viszont ki a THM-re, és így nem merült fel a hiteltípus kérdése sem.

115. Az ATM képernyőn megjelenő tájékoztatás (55. pont), a nyomtatott sajtóban megjelenő hirdetések (56. pont), a plakát (57. pont) és szórólap (58. pont) a helytállóan megjelölt teljesítési időponton túlmenően egyrészt eleve csak az apró betűs részben tartalmazta a THM mértékét, másrészt ugyanott a hitel típusa is ismertetésre került.

### *b) Jogsértő tartalmú tájékoztatók*

116. A televíziós reklámfilm (52. pont), a honlap (53. pont) és az online hirdetés (54. pont) esetében a THM mértéke is a reklámüzenet részét képezte. A reklám főüzenetéhez – a hitelbírálat gyorsaságához – képest kisebb betűmérettel, de a honlap kezdő oldalán vastag

betűvel írt, tehát a figyelmet vonzó módon közölve, a bannerekben pedig minden kiegészítő tájékoztatás, további információ keresésére való felhívás nélkül. THM-hez csillaggal fűzött megjegyzések a TV reklámban tarlamilag korrekt tájékoztatást adnának, de nem olvashatóak. A honlapon – ha nehezen is, de - olvasható apróbetűs rész nem közvetlenül tartalmaz a megtévesztő jelleget megszüntető ismertetést, hanem csak a bővebb információt tartalmazó szabályzatok és dokumentumok nevét és elérési helyét tartalmazza.

117. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása a Tpvt. 8. § (2) bekezdés a) pontjában részletezett tilalomba ütközik.

118. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja szerint megállapította azt, hogy eljárás alá vont a Tpvt. 8. § (2) bekezdés a) pontjába ütköző magatartást tanúsított.

119. Az eljáró versenytanács Tpvt. 78. § (1) bekezdése alapján állapította meg a bírság mértékét.

120. A bírság mértékének meghatározása során a televíziós reklámok költségéből indult ki az eljáró versenytanács, amelyet jelentős mértékben csökkentett, figyelemmel arra, hogy a reklám döntően a hitelbíráló gyorsaságáról szólt, a kifogásolt THM mérték nem képezte a reklámüzenet központi elemét (bár annak része volt).

121. A bírság kiszabása során súlyosító körülmények nem kerültek figyelembevételre. Az eljáró versenytanács figyelembe vette az eljárás alá vont tárgyaláson kifejtett – a határozat 78. pontjában rögzített – észrevételeit. Az előzetes álláspontban még súlyosítóként jelzett körülmények nem a hitelbíráló gyorsaságához, hanem a nem minden esetben irányadó kedvező THM értékhez kapcsolódtak. Figyelembe vette azonban az eljáró versenytanács, hogy a reklám fő üzenete nem a megtévesztésre alkalmas mérték volt, és a reklám egészének fényében nem látta feltétlenül szükségesnek súlyosító körülményként értékelni sem a vizsgálattal érintett termék bizalmi jellegét, sem azt, hogy a hitelszerződés megkötésével a fogyasztó több (maximálisan 25) évre leköteli magát.

122. A bírság kiszabása során az alábbi enyhítő körülmények kerültek figyelembevételre:

- eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően meghirdetett akcióját népszerűsítő kommunikációs anyagait kiegészítette,
- a megtévesztésre alkalmas reklámot észlelő fogyasztó, részben az eljárás alá vont által készített dokumentumokból (a tájékoztatási rendszer elemeit lásd a 74. pontban), részben a banki ügyintézővel folytatott beszélgetés során korrekt és teljes körű tájékoztatást kaphatott a THM mértékéről, a hitelcélokról és a devizaalapú kölcsön kockázatairól, sőt a hitelszerződés megkötését megelőzően is volt módja tájékozódni ezekről a kérdésekről. Megjegyzi azonban az eljáró versenytanács, hogy a reklámnak mindenképpen van egy imidzs-növelő szerepe: a gyors és olcsó bank képét erősíti azokban a potenciális ügyfelekben is, akik nem keresik fel a bankfiókot.

123. 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 (Ket.) 110. § (1) bekezdése a) pontja 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 GVH Versenytanácsa nem foganatosíthatja.

124. A Ket. 138. § (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot 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. § (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bíróság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

125. Az eljárás alá vont részletfizetési kérelmét az eljáró versenytanács azért utasította el, mert a bíróság egy összegben történő kiegyenlítése a FSZÁF által nagybankként nyilvántartott eljárás alá vont számára nem okozhat a működését akadályozó megterhelést.

126. A jogorvoslati jog a Tpvt. 83. §-án alapul.

Budapest, 2007. június 19.