



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-53/2007/21.

Ikt.sz.: Vj-0053/2007/020.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Erste Bank Hungary Nyrt.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az eljárás alá vontnak a lakáshitelek és szabadfelhasználású jelzáloghitelek kapcsán fizetendő folyósítási jutalék teljes egészben történő elengedésében álló akcióiról egyes 2006. évben adott tájékoztatásai alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére.

A Versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 4.000.000 Ft (négymillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételei számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást, hogy az Erste Bank Hungary Nyrt. megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit a lakáskölcsön termékeihez kapcsolódó folyósítási jutalék mértékével kapcsolatban a 2006. év második félévétől adott tájékoztatásaival.

I.

Az eljárás alá vont, az érintett termékpiac

2. A magyar piacon 1997 óta jelenlevő eljárás alá vont az Erste Bankcsoport tagja. Irányítója az osztrák Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG.

3. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) az eljárás alá vontat a nagybankok között tartja nyilván.

Az eljárás alá vont 2006-ban megerősítette pozícióját a nagybankok sorában, dinamikusan fejlesztette értékesítési hálózatát, az év során több mint 20 új fiókot nyitott országszerte, fiókjainak száma 182 volt az év végén. A fiókhálózat mellett lakossági hitelközvetítőket is igénybe vett. Piaci részesedése a hitelezési (és azon belül különösen a lakáshitelezés) terén a piaci átlagot meghaladó mértékben növekedett.

4. Az elmúlt években a Versenytanács három jogerős határozatában állapította meg, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított:

- a Vj-37/2004. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatában a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor 2004. január 5. és január 15. között a valóságnak meg nem felelő információkat közölt internetes honlapján az „Erste Elektronikus Számlacsomag” elnevezésű termékével kapcsolatban,
- a Vj-160/2004. számú ügyben megállapítást nyert, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor az internetes honlapján elhelyezett tájékoztató anyagban 2004. augusztus 9. és szeptember 15. között a valóságnak meg nem felelő információkat közölt a bankjegykiadó automatákból történő készpénzfelvétel után fizetendő díj mértékéről. A Versenytanács a jogsértés megállapítása mellett 1 millió forint bírság megfizetésére kötelezte az eljárás alá vontat,
- a Vj-141/2006. számú eljárásban a Versenytanács megállapította, 2006. június 26. és július 31. között az eljárás alá vont svájci frank alapú, hathónapos kamatperiódusú piaci kamatozású lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghiteleiről tájékoztató reklámkampánya alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére, s 15 millió forint bírságot szabott ki.

A jelen eljárásban elsődlegesen érintett termékpiac a lakossági ügyfelek részére nyújtott lakáshitelek piaca. Érintett földrajzi piacnak Magyarország területe minősül.

5. A lakással kapcsolatos hitelek terén a hitelintézetek részéről megmutatkozó kínálat széleskörű termékskálát takar:

- lakóingatlan vásárlására, építésére, bővítésére, korszerűsítésére, felújítására,
- lakótelek vásárlására fordítható,
- áthidaló kölcsönként nyújtott stb.

hitelek.

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

- piaci kamatozású jelzálog alapú hitelek forintban és devizában,
- kamattámogatásos [kiegészítő kamattámogatásos jelzálog alapú hitel, jelzáloglevél kamattámogatásos (vagy forrásoldali támogatásos) jelzáloghitel] lakáscélú hitelek,

- állami kezességvállalással egybekötött hitelek,
- nem kifejezetten lakáscélú, szabad felhasználású hitelek.

A bankok folyamatosan újabb és újabb konstrukciókat kínálnak ügyfeleik részére, biztosítási, illetve lakástakarékpénztári termékekkel kombinált változatokat dolgoznak ki (így pl. az eljárás alá vont a magyar piacon újdonságnak számító, akár önerő és kiegészítő ingatlanfedezet nélkül is igényelhető lakás- és jelzáloghitelt vezetett be 2006 elején). Emellett különböző akciókat, kedvezményeket kínálva próbálnak új ügyfeleket szerezni.

A lakáshitelek értékesítése elsősorban a bankok fiókhálózatán keresztül történik. Az egyéb értékesítési csatornák részesedése 10% alatti (pl. az egyes bankokkal szerződésben álló ügynökök, hitelközvetítők, ingatlanforgalmazók, biztosítók).

A csökkenő építkezések és (valószínűsíthetően) lakásvásárlások következtében 2006-ban a lakáshitelezés - melynek harmada szintén devizában denominált hitelt takar - dinamikája lelassult (2005-ben 20,5%, 2006-ban 19% volt). Ennek következtében pedig életbe lépett a helyettesítési hatás: a forint hitelezés a fogyasztási hiteleknél az év végén a korábbi tendenciákkal szemben enyhe növekedést mutatott. Ezt a folyamatot elősegítette az a tény is, hogy a fokozódó verseny hatására a bankok mérsékeltek a forinthiteleknél felszámított költségeket.

6. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3.§-a (1) bekezdésének b) pontja alapján a 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 a Hpt. eltérően nem rendelkezik- kizárólag pénzügyi intézmény végezhet. Pénzügyi intézmény a hitelintézet (5.§), illetve a pénzügyi vállalkozás (6.§).

A tájékoztatási kötelezettségek tekintetében a Hpt. 203.§-ának (1) bekezdése előírja, hogy 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) bekezdésekben foglaltak szerint a pénzügyi intézménynek olyan lakossági ügyféllel kötött szerződés esetén, amely devizahitel nyújtására irányul, illetőleg ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmaz, fel kell tárnia a szerződéses ügyletben az ügyfelet érintő kockázatot (a jogszabály meghatározza a kockázatteltáró nyilatkozat tartalmát), amelynek tudomásulvételét az ügyfél aláírásával igazolja.

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

A PSZÁF 9/2006. szám alatt külön ajánlást fogalmazott meg a lakossági hitelezés előzetes ügyféltájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről.

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

7. A lakáshitel termékek értékesítésében a marketing kommunikáció a háztartások széles rétegének érintettsége, valamint a bankok közötti éles verseny következtében kiemelt szerepet kap.

A bankok által végzett ún. „visszamérések” szerint a leghatékonyabb marketingeszköznek a televíziós, valamint az írott sajtóban megjelenő hirdetések bizonyulnak.

II.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

8. A lakossági hitelek esetén alkalmazott kondíciókra, díjakra, jutalékokra és ezek teljesítési rendjére vonatkozó szabályokat az eljárás alá vont hivatalos tájékoztatójának minősülő ún. Hirdetmény tartalmazza, amely magában foglalja a hirdetményi törzsanyagot és annak mellékleteit. Külön mellékletben jelenik meg az adott terméktípus kondíciója, valamint az összes akciót egy önálló melléklet tartalmazza.

9. A lakáshitelekhez jellemzően kapcsolódó folyósítási jutalék a hitel felvételekor jelentős (a folyósított összeg 1-2%-át kitevő) kiadást jelent a fogyasztók számára [akit emellett egyéb kiadások is terhelnek (értékbecslés, közjegyző, hitelbírálat stb. költsége)], így annak megtakarítási lehetősége befolyást gyakorolhat a fogyasztói döntésekre.

10. A vizsgálattal érintett időszakban, azaz a 2006. év II. félévében az eljárás alá vont több akciója érintette a fogyasztó által fizetendő folyósítási jutalék mértékét (Vj-53/2007/4. és 9.):

- 2006. január 2-től: lakáshitelek és szabad felhasználású jelzáloghitelek 50%-os folyósítási jutalék kedvezménye, maximum 50.000 Ft erejéig (feltétel: munkabér utalása és legalább 2 darab csoportos beszédési megbízás megadása).

A vonatkozó hirdetmények a folyósítási jutalékból adott kedvezmény mint akció kapcsán egyebek között rögzítette, hogy

- az akcióban mely termékek vesznek részt:

- HUF, EUR, CHF alapú személyi kölcsön,
- HUF, EUR, CHF alapú piaci kamatozású lakáshitel,
- HUF, EUR, CHF alapú szabad felhasználású jelzáloghitel (jelzálog alapú személyi kölcsön),
- kiegészítő kamattámogatott lakáscélú hitel,
- jelzáloglevél kamattámogatott lakáscélú hitel,
- LTP termék kombinációval nyújtott hitelügyletek,
- állami kezességvállalással érintett hitelügyletek (Fészekrakó, közalkalmazotti, köztisztviselői),

- jelzálogalapú hitelek esetében miben áll az akció keretében nyújtott kedvezmény:
 - HUF hitelek esetén: a hirdetmény szerinti folyósítási jutalék 50%-a, max. 50.000 Ft,
 - EUR hitelek esetén: a hirdetmény szerinti folyósítási jutalék 50%-a, max. 200 EUR,
 - CHF hitelek esetén: a hirdetmény szerinti folyósítási jutalék 50%-a, max. 300 CHF,
- melyek a kedvezmény igénybevételének feltételei:
 - visszaigazolt „Felhatalmazás munkabér Erste Bank bankszámlára való átutalásra” nyomtatvány bankfiókban történő leadása és 2 darab, élőcsoportos beszédési megbízás megadása, vagy
 - munkabér átutalással már rendelkező számlákon 2 darab, élőcsoportos beszédési megbízás megadása,
- 2006. június 26-tól a 6 hónapos kamatperiódusú CHF szabad felhasználású jelzáloghitel és lakáscélú hitel esetén a folyósítási jutalékból 50%+50% kedvezmény:
 - feltétel nélkül 50% kedvezmény, illetve
 - a 2006. június 26-tól érvényes Hirdetmény szerint 100%-os folyósítási jutalék díjkedvezmény, amennyiben az ügyfél vállalja, hogy a jövőben az eljárás alá vonthoz utaltatja a munkabérét és 2 db élő csoportos beszédési megbízást ad,
- 2006. augusztus 21-től a devizaalapú (CHF, EUR) hitelkérelmek esetén a folyósítási jutalékból 50%+50% kedvezmény:
 - feltétel nélkül 50% kedvezmény, illetve
 - a 2006. augusztus 21-től érvényes Hirdetmény szerint 100%-os folyósítási jutalék díjkedvezmény, amennyiben az ügyfél vállalja, hogy a jövőben az eljárás alá vonthoz utaltatja a munkabérét és 2 db élő csoportos beszédési megbízást ad.

Az eljárás alá vont a folyósítási jutalék kedvezményt a hitelkérelem befogadási időpontjához kapcsolta, így azok az ügyfelek, akik az adott időszakban nyújtották be hitelkérelmüket, részt vettek a folyósítási jutalék akcióban. A folyósítási jutalék érvényesítése akként történt, hogy a folyósítás időpontjában lakáshitel esetén az eljárás alá vont az ügyfél számlájára csak a kedvezménnyel csökkentett összeget fizette meg, szabad felhasználású jelzáloghitel esetén pedig a folyósított hitelösszegeből vonta le a kedvezménnyel csökkentett jutalék összegét.

11. Az eljárás alá vont a 2006. év második felében két olyan reklámkampányt bonyolított le, amelyekben megjelent a folyósítási jutalék esetében kínált kedvezmény ígérete. A két reklámkampányban az eljárás alá vont többféle reklámeszközt vett igénybe, azzal, hogy egyes, az adott reklámkampányban alkalmazott reklámeszközök nem tartalmaztak információt a folyósítási jutalék elengedésének lehetőségéről:

2006. június 26. és július 30. közötti időszak

- televíziós reklámok: 2006. június 26. – július 30.
- BTL [below the line, azaz ún. vonal alatti direkt marketing, így promóció (eseménymarketing, kiállítások, vásárok, mecenatúra, szponzorálás), PR nyomtatványok, minden, ami nem reklám] (fióki anyagok): 2006. június 26. – július 30.
- számlakivonat boríték: 2006. július
- nyomtatott sajtó: Dunaújvárosi Magazin 2006. július 28-i Otthonunk melléklete
- bankfióki plakát: 2006. június 26. – július 30.

- bankfióki szórólapok: 2006. június 26. – július 30.

2006. augusztus 21. és október 15. közötti időszak

- televíziós reklámok: 2006. augusztus 21. – október 15.
- BTL (fióki anyagok): 2006. augusztus 21. – október 15.
- SMS küldés: 2006. szeptember 18. – szeptember 26.
- számlakivonat boríték: 2006. október
- nyomtatott sajtó: Népszabadság 2006. szeptember 23-i melléklete, Lakás.hu 2006. szeptemberi száma, Ezeremester Magazin 2006. októberi száma, PénzügyEst Magazin 2006. októberi száma, Lakásfinanszírozási Körkép 2006. októberi száma
- a „Budapesti Lakásvásár” rendezvényen alkalmazott plakát (Vj-53/2007/20.): 2006. szeptember 22. – szeptember 24.

A reklámkampányokban alkalmazott fenti eszközökön kívül az eljárás alá vont saját internetes honlapja is tájékoztatást adott a folyósítási jutalékot érintő kedvezményről.

12. Az egyes, a Versenytanács előtt ismert tájékoztatások a folyósítási jutalékot illetően az alábbiakat tartalmazták:

12.1. 2006. június 26. és július 30. közötti időszak

- televíziós reklámok: 2006. június 26. – július 30.

Erste lakáshitel 15. mpg

Hallható:

Fogadjunk, hogy lakáshitel-ajánlatunknak sem tud majd ellenállni! 7 millió forint már 20.764 Ft-ért. Sőt, most akár a folyósítási jutalékot is elengedjük! THM 4,13%

Olvasható:

Lakás- és jelzáloghitelek az Erste Banktól.
7 millió Ft most havi 20 764 Ft törlesztőrészlettel.
THM: 4,13%
Most akár folyósítási jutalék nélkül!
Részletekért hívja az Erste vonalat: ...

- számlakivonat boríték: 2006. július

Most akár folyósítási jutalék nélkül! *
7 millió Ft most havi 20 764 Ft törlesztőrészlettel.*
THM: 4,13% **

Ez alatt jóval kisebb betűmérettel egyebek között az alábbi szerepelt:

* Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott 6 hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

...

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- nyomtatott sajtó: Dunaújvárosi Magazin 2006. július 28-i Otthonunk melléklete

Most akár folyósítási jutalék nélkül! *
Lakás- és jelzáloghitelek az Erste Banktól.

7 millió Ft most havi 20 764 Ft-ért. *
THM: 4,13% **

Ez alatt jóval kisebb betűmérettel egyebek között az alábbi szerepelt:

* Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott 6 hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

...

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- bankfióki plakát: 2006. június 26. – július 30.

Most akár folyósítási jutalék nélkül! *
Lakás- és jelzáloghitelek az Erste Banktól.
7 millió Ft most havi 20 764 Ft-ért. *
THM: 4,13% **

Ez alatt jóval kisebb betűmérettel egyebek között az alábbi szerepelt:

* Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott 6 hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

...

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- bankfióki szórólapok: 2006. június 26. – július 30.

Most akár folyósítási jutalék nélkül! *
Lakás- és jelzáloghitelek az Erste Banktól.
7 millió Ft most havi 20 764 Ft-ért. *
THM: 4,13% *
* Részletek a hátoldalon.

A szórólap hátoldala egyebek között az alábbiakat tartalmazta:

Most 7 millió Ft lakáshitelhez juthat már havi 20 764 Ft-ért!

THM: 4,31%¹ Sőt, akár a folyósítási jutalékot is elengedjük. Ráadásul most lakáshitele mellé egy legalább 200 000 Ft összegű hitelkerettel rendelkező hitelkártyát is adunk!²

...

² Pozitív elbírálás alá eső lakáshitelkérelmek esetén.

...

Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott svájci frank alapú, 6 hónapos kamatperiódusú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

Az A2/D2 méretű bankfióki anyag az alábbiakról adott tájékoztatás:

Most akár folyósítási jutalék nélkül! *
Lakás- és jelzáloghitelek az Erste Banktól.
7 millió Ft most havi 20 764 Ft-ért. *
THM: 4,13% **

Ez alatt jóval kisebb betűmérettel egyebek között az alábbi szerepelt:

* Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott 6 hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

...

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

12.2. 2006. augusztus 21. és október 15. közötti időszak

- televíziós reklámok: 2006. augusztus 21. – október 15.

Erste-Lhite.OSZ 0001 small.mpg

Egyebek között az alábbiak hallhatók és olvashatók:

Lakáshitelek az Erste Banktól, akár önerő és folyósítási jutalék nélkül!

THM 6,72%.

Most ajándék hitelkártyával!

Részletekért hívja az Erste vonalat!

Ezen szöveg alatt a tényleges olvashatóságot lehetővé nem tevő kivitelezésben egyebek között az szerepelt, hogy

Az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- BTL (fióki anyagok): 2006. augusztus 21. – október 15.

Lakáshitelek akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül

THM: 6,72%*

Nyerje meg a 10 db 300 000 Ft-os lakberendezési utalvány egyikét!**

- számlakivonat boríték: 2006. október

Lakáshitelek akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül

THM: 6,72%*

Sőt, most hitelkártyát is adunk ajándékba, első éves kártyadíj nélkül.**

A fentieknél kisebb betűmérettel szerepelt a csillaggal jelölt szövegrészek magyarázata, illetve az alábbi:

Az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- Lakás.hu 2006. szeptemberi száma, Népszabadság 2006. szeptember 23-i melléklete, Ezeremester Magazin 2006. októberi száma, PénzügyEst Magazin 2006. októberi száma:

Lakáshitelek akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül

THM: 6,72%*

Nyerje meg a 10 db 300 000 Ft-os lakberendezési utalvány egyikét!**

Most ajándék hitelkártyával!***

A fentieknél kisebb betűmérettel szerepelt a csillaggal jelölt szövegrészek magyarázata, illetve az alábbi:

Az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- a „Budapesti Lakásvásár” rendezvényen alkalmazott plakát (Vj-53/2007/20.): 2006. szeptember 22. – szeptember 24.

Lakáshitelek akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül

THM: 6,72%*

Nyerje meg a 10 db 300 000 Ft-os lakberendezési utalvány egyikét! **

Most ajándék hitelkártyával! ***

A fentieknél kisebb betűmérettel szerepelt a csillaggal jelölt szövegrészek magyarázata, illetve az alábbi:

Az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

12.3. Saját internetes honlap

Az eljárás alá vont saját internetes honlapja az alábbi tájékoztatásokat tartalmazta folyósítási jutalékot érintő kedvezményrel kapcsolatban (Vj-53/2007/2., Vj-53/2007/9/3/1.):

- 2006. június 26-tól július 31-ig:

Lakás- és jelzáloghitel akció

Fogadjunk, hogy lakáshitel ajánlatunknak sem tud majd ellenállni

Most 7 millió Ft lakáshitelhez juthat már havi 20 764 Ft-ért!

THM: 4,13%!¹

Sőt, akár a folyósítási jutalékot is elengedjük!

Ráadásul most lakáshitele mellé egy legalább 200 00 Ft összegű hitelkerettel rendelkező hitelkártyát is adunk!²

...

² Pozitív elbírálás alá eső lakáshitelkérelmek esetén.

Az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott svájci frank alapú, 6 hónapos kamatperiódusú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.

Jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek.

- 2006. július 1. és július 10. között:

Lakáshitelek akár 0% önerővel, plusz ingatlanfedezet nélkül!

Igényeljen most lakáshitelt az Erste banktól, és akár a lakás teljes vételárát megfinanszírozzuk Önnek!

Ráadásul most akár a folyósítási jutalékot is elengedjük!*

...

A finanszírozás bármely piaci kamatozású vagy kiegészítő kamattámogatású lakáshitel mellé igénybe vehető.

...

* Az akció a 2006. április 30-ig befogadott hitelekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

- 2006. július 10. és december 19. között:

Lakáshitelek akár 0% önerővel, plusz ingatlanfedezet nélkül!

Igényeljen most lakáshitelt az Erste banktól, és akár a lakás teljes vételárát megfinanszírozzuk Önnek!

Ráadásul most akár a folyósítási jutalékot is elengedjük!*

...

A finanszírozás bármely piaci kamatozású vagy kiegészítő kamattámogatású lakáshitel mellé igénybe vehető.

...

* Az akció a 2006. június 26. és 2006. július 31. között befogadott hitelekre érvényes, részletek a Hirdetményben.

III.

Az eljárás alá vont előadása

13. Az eljárás alá vont előadta, a Vj-141/2006. számú ügy tárgyát - a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyával azonos módon - a 2006. június 26. és július 31. közötti időszak 6 hónapos kamatperiódusú, piaci kamatozású, lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghitelekéről tájékoztató reklámkampány képezte. Abban az eljárásban a Versenytanács a reklám tartalmát, szövegét és a fogyasztói döntésre gyakorolt hatását már teljeskörűen felülvizsgálta és értékelte. Mivel a Versenytanács ugyanazon reklámot vizsgálja a jelen ügyben, mint a Vj-141/2006/19. számú határozatban, kétszeres elbírálásban részesíti ugyanazt a magatartást. A korábbi eljárás során a teljes reklámszöveg értékelésekor csupán a kamat és THM közlés vonatkozásában állapított meg a Versenytanács jogsértést, a folyósítási jutalékkedvezmény vonatkozásában nem, s nem tekintette jogi szempontból tisztességtelennek a folyósítási jutalékkedvezményre vonatkozó tájékoztatást, csupán a kamat és THM részében minősítette jogsértőnek az eljárás alá vont magatartását.

14. Felhívta a figyelmet arra, hogy az internetes honlapján adott tájékoztatás vonatkozásában a Versenytanács nem határozta meg pontosan az érintett időszakokat.

15. Előadta, a Versenytanács által „hiányként” feltüntetett tájékoztatást a hirdetmények útján a fogyasztó teljes körűen megkapta.

16. A 2006. június 26-tól kezdődően megtartott akció keretében alkalmazott számlakivonat boríték, a nyomtatott sajtóban megjelent reklám, a bankfióki plakát és a bankfióki szórólapok vonatkozásában hangsúlyozta, azok arra hívták fel a figyelmet, hogy a fogyasztó „akár” folyósítási jutalék nélkül is megkaphatja a terméket. A Vj-141/2006/19. számú határozatban megjelölt reklámanyagokban is szerepelt az „akár” megjelölés és ott egyértelműen megállapítást nyert, hogy az „akár” szó használatával jogsértést nem követett el. Abban az eljárásban nem állapította meg a Versenytanács, hogy az „akár folyósítási jutalék nélkül” megfogalmazás jogsértő lenne, holott a hivatkozott kifejezés az eljárásban is kérdés volt.

Kiemelte, a teljes üzenet - „most akár folyósítási jutalék nélkül” - általános értelme szerint nem tett kötelező érvényű ígéretet arra, hogy a fogyasztó minden esetben megkapja a kedvezményt. A kifejezésben az „akár” jelzés értékű az ügyfelek számára, azt jelzi, hogy feltételek mellett lehet jogosult a kedvezményre. A reklám kifejezetten felhívja a fogyasztó figyelmét, hogy ez egy feltételhez kötött kedvezmény, amire az „akár” szó nyelvi értelméből

lehet következtetni. Az „akár” szó utalt arra is, hogy további jogosultsági feltételek kellenek, amelyekről további információk beszerzésével tájékozódhat az ügyfél.

17. Az „akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül” szöveggel kapcsolatban előadta továbbá, a „0% önerővel” és a „folyósítási jutalék nélkül” azonos szerepű mondatrészként értendők (mindkettő eszközhatározó). Az „akár” szó módhatározó/állapothatározó szerepű, amelynek van két eszközhatározója. Az „akár” szó mind az önerőre, mind a folyósítási jutalékra vonatkozott. Az ügyfelek nem kifogásolták ezt a tájékoztatást, egyetlen ügyfél sem gondolta, hogy a reklám alapján automatikusan járt volna a folyósítási jutalék kedvezmény minden feltétel nélkül.

18. Hivatkozva a Versenytanácsa korábbi (és különösen a Vj-170/2004., Vj-111/2005. és Vj-48/2006. számú ügyekben hozott) döntéseire előadta,

- konkrét reklámjaiban a főüzenet a hitel típusára (lakás és szabad felhasználású hitel), a hitel devizanemére, a teljes hiteldíjmutató mértékére, illetve a törlesztő részletek nagyságára történő felhívás volt, a folyósítási jutalék kedvezmény csupán további jellemzőként jelent meg, melléküzenetként. A reklámokban a lényeges tulajdonság a főüzenetben megfogalmazott elemek voltak, a folyósítási jutalékkedvezmény csak másodlagos, nem lényeges tulajdonságnak minősül. Ez alapján valamennyi reklámban a folyósítási jutalékkedvezmény figyelemfelkeltésnek minősül és nem általános tájékoztatásnak,
- a folyósítási jutalékkedvezmény kapcsán nem teljes tájékoztatást adott, csupán a figyelemfelhívó üzenetként a kedvezmény lehetőségére utalt. Ezen ok miatt a kedvezmény igénybevételehez szükséges valamennyi jogosultsági feltétel közlésének hiányát nem tartja jogsértőnek,
- nem elvárható egyik kommunikációs eszköz esetében sem a teljes körű termékleírás, hiszen az elhelyezhető üzenet mennyisége korlátozott több szempontból is,
- egyes kommunikációs eszközök kapcsán ismertette,
 - a fióki poszter célja az, hogy megerősítse azt az üzenetet, amellyel a fogyasztó már találkozhatott más marketing kommunikációs eszköz útján, pl. a televízióban, s használata alapvetően a figyelem felkeltését célozza,
 - a fióki brosúra a poszterhez hasonlóan a figyelemfelkeltését szolgálja, használatával azonban valamivel több lehetőség nyílik a termék jobb bemutatására. Eladáshelyi kommunikáció során azt szeretné elérni velük, hogy mikor az ügyfél a bankfiókban tartózkodik, felidézze magában a máshol már látott üzenetet, s érdeklődővé váljon azon a helyen, ahol a tanácsadók az összes kérdésre tudják a választ,
 - a számlakivonat boríték a saját ügyfeleinek küldött havi értesítő borítékja, melynek segítségével a már jelenlegi ügyfelei figyelmét szeretné felhívni az adott ajánlatra,
 - a nyomtatott sajtóban megjelent hirdetések használatával szemben támasztott alaki követelmény az ún. key visual használata és a kampány üzenetének hierarchiájához való alkalmazkodás. A sajtóhirdetések fő célja szintén a figyelemfelkeltés, az ajánlat mellett azonban a sajtóhirdetések esetében nagyon fontos a hirdetés márkázottsága is (branding), ugyanis az ajánlat, ha felkelti az olvasó figyelmét „csak úgy ér valamit”, ha az ügyfél emlékszik arra, hogy ki is az, aki az ajánlatot tette, azaz az ajánlat figyelemfelkeltő mivolta mellett a másik nagyon fontos alapkövetelmény az azonosíthatóság is. Ez a kommunikációs eszköz e két területre koncentrálnak,
- az érintett kommunikációs eszközök egyikétől sem elvárható, hogy a kampányban résztvevő termékről teljes körű, a termék minden jellemzőjére kiterjedő információt adjon, hiszen ezen reklámeszközök célja épp a figyelemfelhívás, illetve az általános

tájékoztatás, nem pedig termékbemutató. Egy pénzügyi szolgáltatás kapcsán olyan sok feltétel van, amelynek teljes körű közlése kivitelezhetetlen a marketing kommunikációs anyagok korlátozott terjedelme és formája miatt. Az ügyfelek sem vélelmezik, hogy egy reklámból a termékre vonatkozó minden információ rendelkezésükre áll,

- ha a Versenytanács a televízióban megjelenő reklámot jogszerűnek ítéli, úgy minden további kommunikációs eszköz és csatorna esetében ezt az elvet kell alkalmazni. A televízió kivül a többi kommunikációs eszköz sem tartalmazta a kedvezmény jogosultsági feltételeit, s az nem volt jogsértő és fogyasztó megtévesztésére alkalmas.

19. Emlékeztet arra is, elenyésző számú panasz volt az akciókkal összefüggésben, azokat orvosolták, illetőleg azok tárgya nem a reklámok megtévesztő jellege volt. Ismert előtte, hogy a panaszok léte vagy nem léte nem releváns a versenytörvénybe ütköző magatartás megítélésékor, ugyanakkor ez a körülmény mégsem mellőzhető.

20. Emlékeztetett rá, hogy a Vj-37/2004. és a Vj-160/2004. számú ügyek versenyjogi szempontból csekély jelentőségűek voltak, háttérükben adminisztrációs hiba állt, azokat súlyosító körülményként nem indokolt figyelembe venni. Az ügyfelek tájékoztatása során egyértelműen és következetesen a reklámokban, marketing anyagokban, valamint a Hirdetményben foglaltak szerint járt el, minden jogosult részére megadta a kedvezményt. Nem volt szándéka a fogyasztók megtévesztése.

21. Az eljárás alá vont elsődlegesen a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését, másodlagosan a bírság kiszabásának mellőzését kérte.

IV.

A vizsgálók indítványa

22. A vizsgálati jelentés szerint az eljárás alá vont egyes vizsgált reklámjai elhallgatták, hogy a folyósítási jutalék elengedésének feltétele van, illetve magukat a feltételeket. Ezzel az eljárás alá vont a termék lényeges tulajdonságát hallgatta el.

A vizsgálók a jogsértés megállapítása mellett bírság kiszabását indítványozták az eljárás alá vonttal szemben.

V.

Jogi háttér

23. A Tpv. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének c) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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

A Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI.

A Versenytanács döntése

24. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására, ezen keresztül pedig a versenytársakra.

25. Az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott, Vj-141/2006. számú ügyben hozott határozatban a Versenytanács egyebek között megállapította,

- a fogyasztók felé irányuló minden (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a versenyjogilag releváns fogyasztói döntés meghozatala (jellemzően a szerződéskötés) előtti tájékoztatás ne legyen pontatlan. A versenyjogi gyakorlat értelmében a vállalkozáshoz vagy a termékhez kötődő tulajdonságnak az állítás teljes ideje alatt igaznak és pontosnak kell lennie,
- 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,
- általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására, jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna,
- 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 valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek,

- 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 fogyasztókhoz ténylegesen el sem jut, annak tartalmát nem is ismerik meg,
- 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 fentieket a Versenytanács a jelen eljárásban is irányadónak tekinti.

26. A fogyasztó választási szabadságát korlátozó, nem teljes körűen pontos, csak részben igaz és a valós körülményekről csak részben való tájékoztatás jogellenes. Az áru lényeges tulajdonságáról való hiányos tájékoztatás nem jogszerű, mint ahogy az sem, ha a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlen adatok a tájékoztatásból kimaradnak.

A Versenytanács nem vitatja, nem várható el egyik kommunikációs eszköztől sem a teljes körű termékleírás (18. pont), ugyanakkor ha egy reklám már megjelenít valamely lényeges körülményt, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva egyes, a közlés helyes értelmezéséhez szükséges tényeket.

27. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.

Önmagában az a körülmény, hogy a megtévesztő reklám hatására esetleg felkeresi a fogyasztó az eljárás alá vontat további információk beszerzése végett, már kifogásolható, hiszen ennek során az eljárás alá vont „meggyőzheti” a fogyasztót, „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.

Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont azon védekezését, amely szerint a fogyasztó a hirdetések útján teljes körű tájékoztatást kapott (15. és 18. pontok).

Megjegyzi a Versenytanács, nem helytálló az eljárás alá vontnak az az előadása, hogy egy pénzügyi szolgáltatás kapcsán olyan sok feltétel van, amelynek teljes körű közlése kivitelezhetetlen a marketing kommunikációs anyagok korlátozott terjedelme és formája miatt, s az ügyfelek sem vélelmezik, hogy egy reklámból a termékre vonatkozó minden információ rendelkezésükre áll. A jelen esetben egyébként sem egy pénzügyi termék, szolgáltatás vonatkozásában valósult meg a jogsértés, hanem egy akcióval kapcsolatban, azzal, hogy az akcióról, az akcióban való részvételtől kapott a fogyasztó egy látszólag teljes körű, ténylegesen azonban egy hiányos, s ezáltal a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást – miközben az adott kommunikációs eszközök gond nélkül lehetővé tették volna a pontos tájékoztatást.

28. Annak megítélésénél, hogy a tájékoztatás (reklám) állítása, illetve tartalma megtévesztésre alkalmas-e, figyelemmel kell lenni az adott tájékoztatás (reklám) tartalmán túl annak szövegbeli és képi megjelenítésére is, vagyis a reklám fogyasztókra gyakorolt összehatására.

A marketingkommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban a tekintetben, hogy azok milyen típusú és terjedelmű információk közlésére alkalmasak. Az egyes reklámhordozók által közvetített üzenet megtévesztésre alkalmassága megítélésénél figyelemmel kell lenni az adott reklámhordozóra is, mivel az adott reklám az ott megjelenített formában fejt ki hatását az egyes fogyasztókra. Így például a televíziós reklámokban, az óriásplakátokon, a citylight-on a fogyasztókhoz eljutó fő üzenethez képest arányában kisebb betűvel szereplő, a figyelem felhívására nem alkalmas módon elhelyezett közlések általában nem válnak a tájékoztatást részévé, azt a fogyasztók nem szükségszerűen észlelik. A nyomtatott sajtóban megjelent reklámok, illetőleg a szórólapok esetében ezzel szemben nem mellőzhető körülmény, hogy az azokkal eltérő módon találkozik a fogyasztó, mint a televíziós reklámokkal, óriásplakátokkal. Ugyancsak figyelembe veendő, hogy egyes plakátokkal jellemzően nem a közterületeken, hanem az adott üzleten (bankfiókon) belül találkozik a fogyasztó, amely pl. közterületen észlelt citylight-tól eltérő módon közvetíti üzeneteit.

Az interneten közzétett tájékoztatások kapcsán figyelembe veendő, hogy ebben az esetben éppen a fogyasztó által elérhető információmennyiség nagysága jelenthet gondot, így különösen az, ha a valamely közlés helyes értelmezéséhez szükséges információ megismerése további keresést (további klikkeléseket) igényel a fogyasztótól, miközben ez az információ a közléshez kapcsolatosan is gond nélkül elhelyezhető lett volna a honlapon. A fogyasztótól nem várható el, hogy a vállalkozás egyik oldalán közzétett tájékoztatását a honlap többi oldalán elhelyezett tájékoztatásokkal összevesse, s ezáltal ő ellenőrizze a tájékoztatás valóságtartalmát.

A jelen esetben alkalmazásra került számlakivonat boríték, nyomtatott sajtóban megjelent reklám, bankfióki plakát és szórólapok, illetve a „Budapesti Lakásvásár” rendezvényen alkalmazott plakát olyan kommunikációs eszközök, amelyek kivitelezésüknél, illetőleg a fogyasztók általi észlelés körülményei révén – eltérően például a televíziós reklámoktól – alkalmasak arra, hogy a kisebb betűméretben elhelyezett közléseket is eljuttassák a fogyasztókhoz.

29. A 2006. június 26-tól kezdődően megtartott akció keretében a fogyasztónak akkor nem kellett megfizetni a folyósítási jutalékot, ha

- 6 hónapos kamatperiódusú CHF szabad felhasználású jelzáloghitel és lakáscélú hitel iránti kérelmet nyújtott be,
- a kérelmet az eljárás alá vont 2006. június 26. és július 31. között fogadta be,
- a munkabér utalása az eljárás alá vonthoz történt,
- legalább 2 darab csoportos beszédési megbízást adott a fogyasztó.

Az eljárás alá vont nyújtott tájékoztatások versenyjogi értékelése során a fentieket szem előtt tartó Versenytanács az alábbiakat állapította meg:

- televíziós reklám

A televíziós reklámfilm arról tájékoztatta a fogyasztót, az akció keretében lehetőség nyílik arra, hogy elengedésre kerüljön a folyósítási jutalék. A reklámfilm alapján a fogyasztó számára ismert volt, hogy ez nem minden esetben teljesül, ehhez bizonyos, általa tudottan nem ismert feltételeknek teljesülniük kell, így a tájékoztatás nem volt alkalmas a megtévesztésre.

- számlakivonat boríték
nyomtatott sajtó: Dunaújvárosi Magazin 2006. július 28-i Otthonunk melléklete
bankfióki plakát
bankfióki szórólapok

Ezek a kommunikációs eszközök arról tájékoztatták a fogyasztót, az akció keretében lehetőség nyílik a folyósítási jutalék elengedésére. Ehhez a televíziós reklámfilmről eltérően, a fogyasztó számára ténylegesen észlelhető formában kiegészítő információ is társult a * jelölés révén: „az akció a 2006. június 26. és július 31. között befogadott 6 hónapos kamatperiódusú svájci frank alapú lakás- és szabad felhasználású jelzáloghitel kérelmekre érvényes.” Ezáltal a fogyasztó azonban nem kapott pontos tájékoztatást, hiszen a folyósítási jutalék elengedésének ez csak az egyik, de nem az egyetlen feltétele volt. Az eljárás alá vont azt a látszatot keltette, mintha a kedvezményben való részesedés feltételeiről teljes körű tájékoztatást adott volna a fogyasztó számára, miközben ez nem felelt meg a valóságnak, a tájékoztatásnak nem voltak részei az egyéb korlátozó feltételek így a tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. Kiemeli a Versenytanács, a fogyasztókhoz ténylegesen eljutó üzenet vonatkozásában lényeges eltérés volt a televíziós reklámok és a többi tájékoztatás között. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont ezzel kapcsolatos előadását (16. és 18. pont).

Az eljárás alá vont előadására (lásd a határozat 13. és 14. pontjait) figyelemmel a Versenytanács szükségesnek tartja rögzíteni, hogy Vj-141/2006. számú ügy és a jelen ügy tárgya nem volt azonos. A Vj-141/2006. számú versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács a 2006. június 26-tól kezdődő akció reklámjai kapcsán azt vizsgálta, megsértette-e az eljárás alá vont a Tpv. rendelkezéseit a következő módon hirdetett akciót svájci frank alapú, hathónapos kamatperiódusú, ötéves türelmi idővel igényelhető lakás- és jelzáloghitel termékeire: „7 millió forint már havi 20.764 forintos törlesztőrészlettel! THM: 4,13 %”. A vizsgálat célja az ezen feltételek más lakáshitel konstrukciókkal történő összehasonlítási lehetőségeket nagymértékben szűkítő közlése képezte, figyelemmel arra, hogy türelmi idő esetén lényegesen alacsonyabb a kezdeti törlesztőrészlet és a teljes hiteldíj mutató, mint azt követően (az érintett konstrukció esetén mintegy háromszorosára nő). A folyósítási jutalékot érintő akcióra vonatkozó tájékoztatás nem képezte a korábbi eljárás tárgyát, azt a Versenytanács nem értékelte. Az előzőekből megállapíthatóan nem helytálló az eljárás alá vontnak az a védekezése, hogy a reklámokat a Versenytanács a korábbi eljárásban már teljes körűen felülvizsgálta és értékelte, s így kétszeres értékelés történne.

30. A 2006. augusztus 21-től kezdődően megtartott akció keretében a fogyasztónak akkor nem kellett megfizetnie a folyósítási jutalékot, ha

- a hitel devizaalapú (CHF, EUR) volt,
- a hitelkérelmet az eljárás alá vont 2006. augusztus 21. és október 31. között fogadta be,
- a munkabér utalása az eljárás alá vonthoz történt,
- legalább 2 darab csoportos beszédési megbízást adott a fogyasztó.

A vizsgált tájékoztatások a „lakáshitelek akár 0% önerővel és folyósítási jutalék nélkül” közlést tartalmazták, illetve a televíziós reklámfilm az „akár önerő és folyósítási jutalék nélkül” közlést.

Az eljárás alá vont nyújtott tájékoztatások versenyjogi értékelése kapcsán Versenytanács az alábbiakat állapította meg:

- televíziós reklám

A reklámfilm esetben nem vált a tájékoztatás részévé az a közlés, amely szerint „az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes,” illetve e körben a Versenytanács elfogadta az eljárás alá vont előadását (17. pont), s megállapította, a televíziós reklámfilmben közöltek révén a fogyasztó előtt ismert volt, hogy a folyósítási jutalék elengedésére nem minden esetben kerül sor, ehhez bizonyos, a tájékoztatásban nem szereplő feltételeknek teljesülniük kell, így a tájékoztatás nem volt alkalmas a megtévesztésre.

- a számlakivonat boríték
a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok
a „Budapesti Lakásvásár” rendezvényen alkalmazott plakát

Ezen kommunikációs eszközök esetében az eljárás alá vont arról is tájékoztatást adott, hogy az akció a 2006. augusztus 21. és október 31. között befogadott devizaalapú lakáshitelkérelmekre érvényes, azt a látszatot keltve, mintha ez lenne az akcióban való részvétel feltétele, amely nem felelt meg a valóságnak. Ezzel összefüggésben a Versenytanács visszautal a 29. pontban kifejtettekre.

31. Az eljárás alá vont saját internetes honlapján is népszerűsítette azon akcióit, amelynek keretében a fogyasztó mentesülhetett a folyósítási jutalék megfizetésének kötelezettsége alól.

A Versenytanács a rendelkezésére álló, a fogyasztók által

- a 2006. június 26. és július 31.,
- a 2006. július 1. és július 10. és
- a 2006. július 10. és december 19.

közötti időszakban elérhető tájékoztatások kapcsán megállapította, az eljárás alá vont azokkal is a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, mivel általuk azt a látszatot keltette, hogy a kedvezményben részesülhetnek mindazon fogyasztók, akik a tájékoztatásban jelzett feltételeknek megfelelnek, nem téve említést a további feltételekről.

A Versenytanács észlelte, hogy

- a 2006. július 1. és július 10. közötti időszakban elérhető tájékoztatás az arra történő utalást tartalmazta, hogy az akció a 2006. április 30-ig befogadott hitelekre érvényes,
- a honlap még 2006. július 31. után, egészen 2006. december 19-ig közölte, hogy az akció 2006. június 26. és július 31. között befogadott hitelekre érvényes,

mindazonáltal a tájékoztatás egésze a tájékoztatási bizonytalanság ellenére is nyilvánvalóan alkalmas volt a fogyasztói figyelem felkeltésére, illetőleg közreható az eljárás alá vont kedvező közmegítélésének (image-ának) a kialakításában, illetve fenntartásában.

Figyelemmel az eljárás alá vont észrevételére (14. pont), a Versenytanács rögzíti, hogy az internetes tájékoztatások alkalmazásának időpontja az eljárás alá vont 2007. május 10-i keltezésű beadványából ismert (Vj-53/2007/9.).

32. A Versenytanács megállapította, a „jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek” és más hasonló közlések nem alkalmasak a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre. Elfogadásuk esetén a fogyasztók felé irányuló reklámozási tevékenység bármilyen szabályozása és ellenőrzése céltalan lenne, egyben a vállalkozások reklámozási önkénye előtt

minden korlát megszűnne, a fogyasztók tájékoztatásának eme fontos csatornáját a tisztességtelen befolyásolás lehetőségének területévé téve.

Ugyanezen okból nem eredményezi a versenyjogi felelősség alóli mentesülést az arra történő utalás, hogy a részletek a Hirdetményben találhatóak.

33. A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását tiltó rendelkezéseknek nem tényállási eleme a fogyasztóknak okozott sérelem megvalósítása. A fogyasztói panaszok léte vagy hiánya a jogsértés megállapíthatósága kapcsán nem bír jelentőséggel, mivel ismert fogyasztói panaszok hiányában is tanúsítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás.

Ennek megfelelően a Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont ezzel összefüggő védekezését (19. pont).

34. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vontnak a lakáshitelek és szabadfelhasználású jelzáloghitelek kapcsán fizetendő folyósítási jutalék teljes egészben történő elengedésében álló akcióról a 2006. évben adott egyes tájékoztatásai – az előzőekben kifejtettek szerint, a Tpv. 8.§-a (2) bekezdésének c) pontjába ütközően – alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére. A jogsértés a következő tájékoztatások esetében valósult meg:

- 2006. június 26-án kezdődött akció esetében: számlakivonat boríték, nyomtatott sajtóban megjelent reklámok, bankfióki plakát, bankfióki szórólapok,
- 2006. augusztus 21-én kezdődött akció esetében: számlakivonat boríték, nyomtatott sajtóban megjelent reklámok, a „Budapesti Lakásvásár” rendezvényen alkalmazott plakát,
- a saját internetes honlapon 2006. június 26. és július 31., 2006. július 1. és július 10., illetve 2006. július 10. és december 19. között elhelyezett tájékoztatások.

35. A Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegét a Versenytanács a Tpv. 78.§-ának (3) bekezdésében meghatározott szempontok szerint határozta meg.

A Versenytanács a bírság összegének megállapításakor a jogsértőnek minősülő tájékoztatások megjelentetése kapcsán felmerült (üzleti titoknak minősülő) költségeket (Vj-53/2007/13. 3. számú melléklet) tartotta szem előtt, figyelemmel arra, hogy

- a saját internetes honlapon közzétett tájékoztatásokkal összefüggésben ilyen közvetlen költség nem merült fel, amely körülmény növelte a bírság alapösszegét,
- a tájékoztatások nemcsak jogsértő elemet tartalmaztak, így nem a teljes összeg volt figyelembe vehető, amely csökkentette a bírság alapösszegét.

A Versenytanács ezt követően figyelembe vette

- a jogsértéssel érintett, több hónapot felölelő időtartamot,
- a jogsértő tájékoztatást megvalósító kommunikációs eszközök ismert példányszámát (Vj-53/2007/13. 3. számú melléklet),
- az elért fogyasztói kör nagyságát,
- az eljárás alá vont piaci helyzetét, piaci részesedését (Vj-53/2007/2.),
- azt a körülményt, hogy a jelen esetben nem egy rövid távú kapcsolatot eredményezhet a fogyasztó és az eljárás alá vont közötti szerződés kötés.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, nem először kerül megállapításra, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, ugyanakkor nem mellőzte értékelni azt a tény sem, hogy a Vj-141/2006. számú

ügyben a határozat meghozatalára a jelen eljárásban vizsgált magatartások tanúsítását követő időpontban került sor.

36. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-a (1) bekezdésének 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 Versenytanács nem foganatosíthatja.

A Ket. 138.§-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83.§-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bíróság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

VII. Jogorvoslat

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

Budapest, 2007. június 19.