



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/074-028/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Szecskay Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. V. J.) által képviselt **CIB Bank Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása, valamint fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indult eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Versenytanács megállapítja, hogy a CIB Bank Zrt. a "CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel" terméket népszerűsítő 2008 tavaszi reklámkampányában alkalmazott televíziós reklámmal és portálmaticával a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást, illetve 2008 őszi reklámkampányában alkalmazott televíziós reklámmal és portálmaticával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Versenytanács kötelezi a CIB Bank Zrt.-t 5.000.000,- Ft (ötmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számla javára köteles megfizetni.

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

I n d o k o l á s

I.

Eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2009. május 28-án a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 67.§ (1) bekezdése, illetve 70.§ (1) bekezdése alapján a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmának feltételezett megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást indított a CIB Bank Zrt. (a továbbiakban: CIB Bank, Bank vagy eljárás alá vont) ellen a „CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel” elnevezésű terméket népszerűsítő kommunikációs eszközök vizsgálatára.¹
2. A CIB Bank 8 munkanap alatti hitelhez jutás lehetőségével népszerűsítette a „CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel” elnevezésű, jövedelemigazolás nélkül igényelhető termékét. A vizsgálat arra irányult, hogy a „CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel” termék esetében:
 - a tájékoztatásnak megfelelően 8 munkanapon belül ténylegesen folyósításra került-e az ügyfelek részére az igényelt hitelösszeg (szerződéskötés esetén),
 - a jövedelemigazolás nélküli hitelhez jutás lehetősége az ügyfelek milyen köre részére volt elérhető és a vonatkozó feltételeket a Bank ismertette-e, valamint
 - az 5.000.000 Ft alatti hitelösszeg igényléséhez kapcsolódó lehetőségeket a Bank megfelelően ismertette-e.
3. A GVH a Tpv. 70.§-ának (4) bekezdése és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26.§-ának (1) bekezdése alapján kiterjesztette az eljárást a CIB Bank 2008. szeptember 1-jével kezdődően tanúsított magatartására is, annak vizsgálata érdekében, hogy a Bank az Fttv. 6. és 7.§-aiban foglalt tényállásokon keresztül az Fttv. 3.§-ának (1) bekezdését megsértette-e.²
4. A vizsgálat kiterjedt a CIB Bank fenti termékre vonatkozó, 2007 augusztusától kezdődően alkalmazott teljes tájékoztatási gyakorlatára.

¹ Vj-074/2009., Vj-074-008/2009.

² Vj-074-009/2009.

II.

Eljárás alá vont vállalkozás

5. A CIB Bank forint- és devizaműveletek végzésére teljes körű felhatalmazással bíró kereskedelmi bank. A társaság többségi tulajdonosa az Intesa Holding International S.A. (LU-1724 Luxembourg, Boulevard du Prince Henri 19-21.), ezen keresztül pedig a Intesa Sanpaolo S.p.A. A Tpv. 24.§ (3) bekezdése alapján figyelembe veendő bevételi tételeinek összege 246.960 millió Ft volt 2008. évben.³
6. Az elmúlt években a Versenytanács két alkalommal állapította meg, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított (Vj-190/2006., Vj-121/2007.).

III.

Eljárás alá vont vizsgált magatartása

7. Jelen vizsgálat tárgyát a CIB Bank Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel termékével kapcsolatos kommunikáció képezte.
8. A CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel megnevezésű termék a piaci kamatozású ingatlanfedezetes hitelek körébe tartozik, jellemzői a következők:⁴
 - szabad felhasználású
 - 500.000-10.000.000 forint közötti hitelösszeg
 - maximálisan 25 év futamidő
 - 2008. október 29-ig svájci frank alapon, ezt követően euró és forint alapon (volt) igényelhető
 - jövedelemigazolás nélkül (volt) igényelhető (2009. április végéig)
 - 5.000.000 Ft alatti hitelösszegnél:
 - amennyiben a hitelbírálathoz szükséges dokumentáció hiánytalanul rendelkezésre áll az ingatlan értékbecslésétől számított 8. munkanapra blokkolt folyósítás,
 - közjegyzői okirat nem szükséges.
 - a terméket az igényelheti, aki
 - állandó magyarországi lakcímmel rendelkező devizabelföldi, cselekvőképes magánszemély,
 - betöltötte 18. életévét, a hitel lejáratkor pedig legfeljebb 70 éves,
 - nem szerepel a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR, korábban BAR).

³ Vj-074-002/2009., 6. sz. melléklet

⁴ Vj-074-002/2009. és Vj-074-004/2009.

- hitelhez jutáshoz szükséges
 - megfelelő ingatlanfedezet,
 - a fedezetként bevont ingatlanra kötött vagyonbiztosításnak a CIB Bankra történő engedélyezése.
- 8 munkanap alatti folyósítás feltételei:
 - a Bank vállalja, hogy a ténylegesen jóváhagyott 5.000.000 Ft alatti hitelösszeg esetén a banki hiteligenylést követően az értékbecslés helyszíni eljárásának napjától számított 8. munkanapon az ügyfél bankszámlájára blokkolva folyósítja a hitelt
 - a blokkolás feloldásának feltétele a fedezetként bevont ingatlanra kötött vagyonbiztosítás CIB Bankra történő engedélyezésének bemutatása a bankfiókban
 - az ügyfél vállalja, hogy az értékbecsléshez szükséges dokumentumokat az értékbecslés helyszínén az értékbecslő részére hiánytalanul átadja. Amennyiben az értékbecslő megítélése szerint a dokumentumok hiánypótlása szükséges, akkor a hiánypótlás időtartama nem tartozik bele a 8 munkanapos határidőbe
 - a 8 munkanapos határidőbe a banki kölcsön- és jelzálogszerződés előre egyeztetett időpontja és a tényleges szerződéskötés között eltelt időszak sem számít bele, függetlenül attól, hogy a szerződéskötés időpontja milyen indokból került halasztásra
 - amennyiben a fenti feltételeken túl a Bank nem teljesíti a 8 munkanap alatti blokkolt folyósításra vállalt ígéretét, akkor az Üzletfél a mindenkor hatályos CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezetes Hitel kondíciós listájában meghatározott „Folyósítási díj, amennyiben a bank nem teljesíti a vállalt határidőt” megnevezésű kedvezményes kondícióra jogosult
 - a folyósításra vonatkozó határidő kiszámítása a Bank nyilvántartásának adatai szerint történik
- „Blokkolás”:
 - az ún. „blokkolás” azonnal beállításra, majd feloldásra kerül - a folyósítást követően, illetve az érvényes, a Bankra engedélyezett ingatlanbiztosítás Bank felé történő igazolását követően
 - a „blokkolás” időtartama attól függ, hogy az ügyfél mikor teljesíti a blokkolás feloldásához szükséges feltételt, azaz mutatja be a Banknak a Bankra engedélyezett ingatlanbiztosítást

9. Az eljárás alá vont 2007 augusztusától népszerűsítette a CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel elnevezésű termékét kampányon kívüli kommunikációs eszközökön, valamint az alábbi kampányokban⁵:

- 2008. tavaszi kampány: 2008. május 5. – 2008. május 23., valamint 2008. június 16. – 2008. július 4. között
- 2008. őszi kampány: 2008. október 1. – 2008. november 23. között

⁵ A 2008-2009. években alkalmazott kommunikációs eszközök a Vj-074-004/2009. sz. alatt, a 2007. évben alkalmazott kommunikációs eszközök a Vj-074-015/2009. sz. alatt, míg részletes leírásuk a vizsgálati jelentés (Vj-074-011/2009.) 2. sz. mellékletében, illetve az előzetes álláspont (Vj-074-018/2009.) 1. sz. mellékletében található.

10. Voltak egyéb, a CIB Szabad Felhasználású Ingatlanfedezetes Hitelek népszerűsítésére szervezett kampányok (2007 ősz, 2008 nyár), amelyek során közzétett kereskedelmi kommunikációk egy részénél a Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel termék egy felsorolás részeként került hivatkozásra.⁶
11. 2009-ben kifejezetten a Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel termék népszerűsítésére szervezett kampányra nem került sor, azonban egyes ismertető anyagok (honlapi tájékoztatás, szórólapok és terméktájékoztatók) még a 2009. évben is elérhetőek maradtak a fogyasztók számára, illetve néhány új kommunikációs eszköz is megjelent (leaflet, portálmatrix).

2008. tavaszi kampányban alkalmazott kommunikációs eszközök

12. A 2008. tavaszi kampányban a Bank online bannert, leafletet, nyomtatott sajtóban megjelenő reklámot, vásárláshelyi (A1 méretű) plakátot, portálmatrixát, illetve televíziós reklámot alkalmazott.
13. A banner, a leaflet, a nyomtatott sajtóban megjelent reklám, illetve a vásárláshelyi plakát közös jellemzője, hogy kiemelten hirdették a 8 munkanap alatti hitelhez jutás lehetőségét, illetve (a leafletet kivéve) a termék jellemzői közül a jövedelemigazolás és közjegyzői díj nélkülséget is kiemelten megjelenítették. A főüzenetben megfogalmazott jellemzőket kiegészítő információk (8 munkanap miként számítandó, mely maximális hitelösszeg mellett alkalmazandó, közjegyzői díj nélküli hitelhez jutásnak mik a feltételei) ugyanakkor kisebb betűmérettel szerepeltek ezen kommunikációs eszközökön.
14. A portálmatrixán kiemelten szerepel a következő szöveg: „CIB gyorskölcsön Ingatlanfedezettel. Önnek is fontos a gyorsaság? Bármilyen célra, jövedelemigazolás nélkül, közjegyzői díj nélkül, 8 munkanap alatt.” Alatta kisebb betűmérettel szerepel, hogy a tájékoztatás nem teljes körű, illetve, hogy milyen módon szerezhető be a termékről további információ.
15. A 2008. május 5-18., valamint június 16-29. között sugárzott televíziós reklám hallható részében: „CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel már az értékbecsléstől számított 8. munkanapon, bármire. A tájékoztatás nem teljes körű. Részletek 06-40-222-333 vagy cib.hu” szöveg kiemelten, a látható részben főüzenetként a „CIB gyorskölcsön Ingatlanfedezettel, 8 munkanap alatt, jövedelemigazolás nélkül, közjegyzői díj nélkül” szlogen olvasható, továbbá a képernyőn is jelzik, hogy a tájékoztatás nem teljes körű.

⁶ Vj-074-004/2009.

2008. őszi kampány

16. A 2008. őszi kampányban a Bank portálmaticán, leafleten, vásárláshelyi (A3 méretű) plakáton, nyomtatott sajtóban, televíziós reklámban, illetve online banneren népszerűsítette a terméket.
17. A leaflet, a vásárláshelyi (A3 méretű) plakát, a nyomtatott sajtóban megjelent reklám, illetve az online banner egyaránt kiemelten hirdette a 8 munkanap alatti, jövedelemigazolás és közjegyzői díj nélküli hitelhez jutás lehetőségét. A főüzenetben megfogalmazott jellemzőket kiegészítő információk (8 munkanap miként számítandó, mely maximális hitelösszeg mellett alkalmazandó, közjegyzői díj nélküli hitelhez jutásnak mik a feltételei) ugyanakkor kisebb betűmérettel szerepeltek ezen kommunikációs eszközökön.
18. A portálmaticán kiemelten szerepel: „Micsoda sebesség! CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel, hitelfolyósítás 8 munkanapon belül”. Ezt követően apró betűvel szerepel, hogy a tájékoztatás nem teljes körű, illetve, hogy milyen módon szerezhető be a termékről további információ.
19. A 2008. október 1-15. között sugárzott televíziós reklám látható részében kiemelten jelenik meg: „CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel, bármire 8 munkanapon belül”. A reklámban a narrátor kiemelésében a következők hangzanak el: „Önnek is fontos a gyorsaság? CIB Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel már az értékbecsléstől számított 8. munkanapon, bármire. A tájékoztatás nem teljes körű. Részletek a 06-40-222-333-on és a cib.hu-n.”

Kampányon kívül alkalmazott kommunikációs eszközök

20. A Bank kampányon kívüli kommunikációs eszközként saját honlapjának ún. landing page-ét (2007. augusztus 16-tól), leafletet (2009-ben), portálmaticát (2009-ben), illetve az ügyfelek részére megküldésre kerülő számlakivonathoz csatolt hírleveleit (2008. május, június, október), TV reklámot (2007-ben), eseti fióki hirdetéseket (2007. szeptember 1-jétől), „szórólapokat” (2007. szeptember 1-jétől), illetve terméktájékoztatókat (2007. szeptember 1-jétől) alkalmazott.
21. A hírlevelek, a 2007-től alkalmazott szórólap és a 2009-ben alkalmazott leaflet kiemelten hirdették a 8 munkanap alatti hitelhez jutás lehetőségét, míg a hírlevelek a jövedelemigazolás és közjegyzői díj nélküliséget is kiemelték. A főüzenetben megfogalmazott jellemzőket kiegészítő információk (8 munkanap miként számítandó, mely maximális hitelösszeg mellett alkalmazandó, közjegyzői díj

nélküli hitelhez jutásnak mik a feltételei) kisebb betűmérettel kerültek megjelenítésre.

22. A 2009-ben alkalmazott portálmatrixa, a 2007. szeptember 1-jétől használt eseti fióki hirdetések, illetve a 2007-es TV reklám egyaránt a gyors ügyintézésre hívták fel a figyelmet, azonban konkrét ígéretet (pl. 8 munkanapon belüli folyósítás) nem tartalmaztak.
23. A landing page, illetve a 2007. szeptember 1-jétől elérhető terméktájékoztató részletes információkat tartalmazott a kérdéses termékről.

8 munkanap alatti folyósítás

24. A Bank 5.000.000 Ft alatti hitelösszeg esetén vállalta, hogy a banki hiteligénylést követően az értébecslés helyszíni eljárásának napjától számított 8. munkanapon az ügyfél bankszámlájára blokkolva folyósítja a hitelt.

Jövedelemigazolás nélkül hiteligénylésre jogosult ügyfelek köre

25. A Gyorskölcsön Ingatlanfedezettel konstrukció kizárólag jövedelemigazolás nélkül (volt) igényelhető. A jövedelemigazolás nélküiség ígéretéhez további specifikus feltételek nem kapcsolódtak, így aki a hitelbírálaton megfelelt, ezen konstrukció keretében juthatott hitelhez.
26. A jövedelemigazolás nélküli konstrukcióit a CIB Bank 2009. április végével megszüntette.

Közjegyzői díj nélküiség

27. A Bank 5.000.000 Ft alatti hitelösszeg esetén tekintett el a szerződés közjegyzői okiratba foglalásától, azaz csak ezen összeghatár alatt volt biztosított a közjegyzői díj nélküli szerződéskötés.

IV.

Eljárás alá vont álláspontja

28. Eljárás alá vont elsődlegesen az eljárás megszüntetését, másodlagosan bírság kiszabásának mellőzését kérte.⁷
29. Álláspontja szerint a tényállás nem került kielégítően feltárára.

⁷ Vj-074-021/2009. és Vj-074-022/2009.

30. Az eljárás alá vont szerint a hiteltermékekről szóló kereskedelmi kommunikáció csak egy meghatározott fogyasztói kört, a hitelt felvenni szándékozókra éri el, így hiába folytatott a CIB kiterjedt, országos kampányt, a reklámüzenetek csak a hiteltermékekre „fogékony” fogyasztókat érintették. A hiteltermékekre vonatkozó kereskedelmi kommunikációk egyébként sem alkalmasak a fogyasztói döntések befolyásolására, hiszen a hitelfelvevők egy jelentős részénél fel sem merül a bankválasztás problémája, a bankválasztást mérlegelő fogyasztók pedig körültekintően, nem kizárólag a kereskedelmi kommunikációkra hagyatkozva döntenek.
31. Előadta, hogy az Fttv. az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv (a továbbiakban: Irányelv) implementálására megszabott határidőt túllépve csak 2008. szeptember 1-jén lépett hatályba. Álláspontja szerint a 2008. szeptember 1-jét megelőző a magatartásának a Tpv. alapján történő értékelése számára hátrányosabb eredménnyel jár, mintha az Irányelvben foglaltak kerültek volna alkalmazásra, ugyanis az Irányelv szerint a kereskedelmi gyakorlat hiányosságai csak oly mértékben értékelendők megtevésztő mulasztásnak, amennyiben a kommunikáció eszközének korlátai nem képezik objektív akadályát a teljesebb tájékoztatásnak.
32. Kifogásolta továbbá, hogy a Versenytanács nem ad iránymutatást az Fttv. rendelkezéseinek értelmezéséhez.

8 munkanap alatti folyósítás ígérete

33. Az eljárás alá vont előadása szerint a reklámokban megfelelően kommunikálta, hogy a 8 munkanapos hitelfelvételi időtartam az értékbecsléstől számítandó. Nem állítható továbbá, hogy a Bank a hitelfolyósítás fogalmát a mindennapi életben használt általános jelentéstől eltérő tartalommal ruházta volna fel. Köztudomású ugyanis, hogy a folyósításnak feltétele a fedezetként bevont ingatlanra kötött vagyonszavatosság hitelező bankra történő engedményezése (ami a „blokkolt” folyósítás feloldásának feltétele volt). Kizárólag a hitelfelvevőtől függ továbbá, hogy a hitelezési folyamat során mikor felel meg ennek a feltételnek, ugyanis a szavatosság a Bankra történő engedményezéséről bármikor rendelkezhet.
34. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az a tény, hogy egyes ügyfelek esetében a kölcsönök átfutási ideje meghaladta a reklámokban kommunikált 8 napos ügyintézési határidőt, nem annak tudható be, hogy a CIB Bank nem tartotta meg a

reklámokban tett ígéretét, hanem annak, hogy az egyes ügyfelek nem feleltek meg a kölcsönfolyósítás feltételeinek. Minden olyan esetben, amikor a CIB Bank nem tudta teljesíteni a vállalt 8 napot 5 millió Ft hitelösszeg alatt, az ügyfelek folyósítási díjkedvezményben részesültek.⁸

35. Álláspontja szerint a 8 napos határidőre vonatkozó közléseket az Fttv. 6.§ (1) bekezdés b) pontja helyett ugyanezen jogszabály 7.§ (1) bekezdése alapján kellene megítélni.

36. Az egyes kommunikációs eszközökkel kapcsolatban az eljárás alá vont az alábbi észrevételeket tette:

- Számlakivonatokhoz csatolt hírlevelek, beltéri plakátok, nyomtatott sajtóban megjelent reklámok: Ezen hirdetési formák előnye, hogy az abban foglaltakat a fogyasztónak van ideje feldolgozni, így a kisebb betűméretben elhelyezett közlések is megismerhetők.
- Bannerek: A bannerek kapcsán az eljárás alá vont hivatkozik azok kis információáteresztő képességére, a bannerek ismételt megtekintésének lehetőségére, illetve arra, hogy a bannerekről egy kattintással a kérdéses terméket a saját honlapján részletesen bemutató landing page érhető el.
- Televíziós reklámok (2008. tavaszi kampány, 2008. őszi kampány): A TV reklámok egyértelműen megjelölték, hogy a 8 napos határidő az ingatlan értékbecsléstől számítandó, a reklám a fogyasztók számára érzékelhetően tartalmazta a 8 napos ügyintézési határidőre vonatkozó szükséges információkat. A képi megjelenítésnek és az ahhoz kapcsolódó szóbeli közlésnek nagyobb jelentősége van, az írásbeli közlés inkább csak magyarázó szerepet tölt be.

Közjegyzői díj nélkülség ígérete

37. Az e tekintetben kifogásolt A3 méretű plakát kapcsán eljárás alá vont arra hivatkozott, hogy figyelembe kell venni a reklámeszköz információ áteresztő képességét, illetve azt is, hogy a plakáttal bankfiókokban találkozó fogyasztónak van ideje az abban foglalt (akár kisebb betűméretű) információt feldolgozni.

⁸ Vj-074-015/2009.

Eljárás alá vont kötelezettségvállalása

38. Az eljárás alá vont előadta, kész kötelezettséget vállalni a Tpv. 75.§-ának és az Fttv. 27.§ (3) bekezdésének megfelelően, vállalva, hogy a lakossági jelzáloghitelezéssel kapcsolatos tájékoztatási kampányt indít.⁹

V.

Jogi háttér

2008. szeptember 1-jét megelőzően

39. A Tpv. 8.§ (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tpv. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül 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.
40. 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.
41. A Tpv. 10.§-a 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 tárgyszerű összehasonlítását.

2008. szeptember 1-jétől kezdődően

42. Az Fttv. 1.§-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi

⁹ Vj-074-023/2009.

gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

43. Az Fttv. 2.§-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, míg c) pontja szerint áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, valamint h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
44. Az Fttv. 3.§-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6.§ és 7.§) vagy agresszív (8.§).
45. Az Fttv. 4.§-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira

általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

46. Az Fttv. 6.§-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az ott felsorolt egy vagy több tényező (ideértve az áru lényeges jellemzőit) tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
47. Az Fttv. 7.§-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely: a) figyelembe véve valamennyi ténytől függetlenül, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás). Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
48. Az Fttv. 19.§-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

2008. szeptember 1-je előtt és után is alkalmazandó

49. A Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
50. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. 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 (2) bekezdés szerint amennyiben a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. 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 fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI.

Versenytanács döntése

51. A Versenytanács az eljárás alá vont 2008. szeptember 1. előtti időszakban folytatott tájékoztatási gyakorlatát a Tpv. rendelkezései alapján, míg a 2008. szeptember 1-jével kezdődő időszakban folytatott kereskedelmi gyakorlatát az Fttv. rendelkezései alapján értékelte.
52. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
53. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások,

kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, már kifogásolható, hiszen ennek során a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat.

- Ez a megközelítés tükröződik a Tpvt. körében
 - magában a Tpvt. III. fejezetének a címében is, amely nem a fogyasztói döntések tisztességtelen meghatározásának, hanem a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról beszél,
 - a Legfelsőbb Bíróság Kf.II. 39.104/2000/3. számú ítéletében is, amelynek értelmében a Tpvt. III. fejezetébe nemcsak az a tisztességtelen reklámtevékenység ütközik, amelyik a fogyasztók döntési szabadságát megszünteti, hanem az is, amely azt csökkenti,
 - a Legfelsőbb Bíróság Kfv.II. 39.073/2008/8. számú ítéletében rögzítette, a Gazdasági Versenyhivatalnak a versenyjogi jogsértés vizsgálatakor nem a teljes ügyintézési, döntési folyamatot kell vizsgálnia, hanem a Tpvt. rendelkezései értelmében annak azt az önállóan vizsgálható szakaszát, mozzanatát, amellyel a szolgáltatás reklámozása történik.

- Az Fttv. körében a fentieket támasztják alá az alábbiak:
 - az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, amely vonatkozásában (figyelemmel a törvény indoklására is) kiemelendő, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől, s így ügyleti döntésnek minősülnek pl. a fogyasztó azon döntései, hogy azonosítja a kielégítendő szükségletet, s ezzel kapcsolatban a versenytársak közül melyik vállalkozást, annak melyik szolgáltatását (termékét), s azt milyen feltételekkel választja,
 - az Fttv. mellékletében rögzített, minden körülmények között tisztességtelennek minősülő tényállások közül több megvalósulásának nem feltétele, hogy a fogyasztó döntést hozzon a vállalkozással való szerződéskötésről.

54. A jelen eljárás szempontjából releváns ügyleti döntés a hitelszerződés megkötése. A fentiekre is figyelemmel, a Versenytanács nem osztja az eljárás alá vont azon álláspontját, miszerint hiteltermékekkel kapcsolatos reklámkampány nem alkalmas fogyasztói döntések befolyásolására.
55. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.
56. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
57. Az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó vonatkozásában a Versenytanács (figyelemmel a Vj-30/2007. szám alatt lefolytatott eljárás során hozott határozat felülvizsgálata során a Fővárosi Bíróság 2.K. 33.639/2007/9. számú, a Fővárosi Ítéletábla által helybenhagyott ítéletére) kiemeli, a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékozódási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklám egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat keres, s ezek között - számára költségmegtakarítást eredményezően - a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában.
58. A pénzügyi szolgáltatásokról adott tájékoztatások megítélésének egyes kérdéseivel összefüggésben a felülvizsgálati bíróságok – nemcsak a Tptv., hanem az Fttv. alkalmazása körében is irányadó módon – világos, egyértelmű álláspontot alakítottak ki.

59. A Legfelsőbb Bíróság mint felülvizsgálati bíróság Vj-56/2006. számú ügyben hozott, Kfv.IV. 37.380/2008/7. számú ítéletében foglaltak alapján kiemelhető, hogy

- a vállalkozások pénzügyi szolgáltatásaik ismertetése során pontos, egyértelmű tájékoztatást adva kötelesek közrehatni a fogyasztói szándék kialakításában,
- a reklámoknak önmagukban – minden további információ megismerése nélkül – kell hitelesnek, igaznak és pontosnak kell lenniük. Ez nem teljes körű tájékoztatást jelent, de azt mindenképpen, hogy ne tartalmazzon valótlan, megtévesztő, hiányos információt,
- a fogyasztók megtévesztése bármilyen, a megtévesztésre objektíve alkalmas, a tájékoztatás részét képező magatartással (reklám) megvalósul,
- a jogsértés már a jogsértő tájékoztatás közreadásával megvalósul. A jogsértés megállapíthatósága szempontjából irreleváns, hogy a vállalkozás a jogsértő tájékoztatások mellett nem jogsértő tájékoztatásokat is közread,
- a tájékoztatás akkor is jogsértőnek minősül, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére. A reklámtevékenység vizsgálatakor a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre nem alkalmas az a hivatkozás, hogy a fogyasztó a bankfiókban részletes tájékoztatást kaphat, ezzel ugyanis a fogyasztókat terhelné a reklám valóságtartalmának ellenőrzése. Egy ilyen vállalkozói érvelés nem is körültekintően eljáró, hanem kifejezetten „gyanakvó” fogyasztót feltételez, aki a reklám (egyébként ténylegesen hiányos) szövegét és az abban közölteket „gyanúsnak” találva további utánajárásba kezd a kínált szolgáltatás tekintetében,
- a jogsértés súlyossága körébe tartozó kérdés, hogy a fogyasztónak utóbb módjában áll az akció részletes feltételeiről tájékozódni, azonban e körülmény önmagában nem mentesít a versenyjogi felelősség megállapíthatósága alól.

60. A következőket, jelen esetben is irányadó joggyakorlat köréből a Versenytanács szükségesnek tartja még kiemelni az alábbiakat [figyelemmel pl. a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.121/2007/8. számú (Vj-111/2005.), 2.Kf. 27.496/2007/9. számú (Vj-56/2006.), 2.Kf. 27.060/2008/8. számú (Vj-50/2007.), 2.Kf. 27.350/2008/8. számú (Vj-30/2007.) ítéleteire]:

- a jogsértés nem csupán téves információk adásával, hanem valamely lényeges körülmény elhallgatásával, illetőleg hiányos tájékoztatással is megvalósítható. A Legfelsőbb Bíróság a Kf.II.27.254/1998/5. számú eseti döntésében kimondta, hogy a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek (lásd még pl. a Legfelsőbb Bíróság mint felülvizsgálati bíróság Vj-111/2005. számú ügyben hozott, Kfv.II. 39.073/2008/8. számú ítéletét),
- a sérelem a megtévesztésre alkalmas információk közreadásával megvalósul. Így ha a fogyasztóban a megvételre kínált termékkel, annak lényeges tulajdonságaival kapcsolatban téves képzet alakul vagy alakulhat ki, a jogsértés megállapítható. Ehhez nincs szükség arra, hogy a megtévesztettségéből eredően a fogyasztó ténylegesen szerződést kössön,
- a jogsértés miatti felelősség alól nem mentesít a fogyasztói panaszok hiánya,
- töretlen a bírói gyakorlat abban a kérdésben, hogy a pénzügyi szolgáltatások esetében kiemelkedően fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása.

Annál is inkább, mert - éppen a termék sajátosságai következtében - az értékesítési folyamatban a felek közötti bizalomnak is meghatározó szerepe van. A fogyasztók ismereteinek a banki szolgáltatások területén lévő hiányosságai, valamint a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti kényszerű bizalom igen hangsúlyossá teszi a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét. Miután a szolgáltatás - jellegéből fakadóan - a fogyasztói oldalt kiszolgáltatottá teszi, alappal várható el a vállalkozásoktól a teljes, alapos, korrekt, megbízható tájékoztatás. Csak így kerülhet a fogyasztó olyan helyzetbe, hogy megalapozottan hozzon döntést az adott banki szolgáltatás esetleges igénybevételéről,

- a reklámot megjelentető vállalkozásnak elől kell járnia a fogyasztók pontos, valóságnak megfelelő, tisztességes tájékoztatásában. Kétségtelen, hogy a fogyasztótól is elvárható, hogy döntése során haszon-maximalizálásra törekedjék, és ennek érdekében ésszerű mértékű információkeresést folytasson. Ugyanakkor ez nem jelentheti a tájékozódás kötelezettségének parttalan áthárítását - az adott döntési folyamatban hangzatos szlogenek által tisztességtelenül befolyásolt – fogyasztóra.

61. A Versenytanács aláhúzza, hogy a Tpv. 2008. szeptember 1. előtt hatályos III. fejezetével kapcsolatban a bíróságok, illetve a Versenytanács által tett elvi jellegű megállapítások megfelelően alkalmazandók az Fttv. vonatkozásában is. Ezzel összefüggésben a Versenytanács emlékeztetni kíván a Fővárosi Ítéltábla Vj-56/2006. számú ügyben hozott 2.Kf. 27.496/2007/9. számú és a Vj-111/2005. számú ügyben hozott 2.Kf. 27.121/2007/8. számú ítéleteire, amelyek a Tpv. 2008. szeptember 1. előtt hatályos rendelkezései kapcsán kiemelték, hogy a kapcsolódó magyar szabályozás az uniós joggal teljes mértékben harmonizált. Az Irányelv szabályozási modellje szerint az az elvárás, hogy a piac a végső felhasználók döntéséhez szükséges információkat rendelkezésre bocsássa, valamint garantálni kell, hogy a fogyasztók a döntéseiket a piacon lévő ellenérdekű félnek a megtévesztő, illetve agresszív, vagyis manipulatív értékesítési stratégiáitól mentesen hozzák meg. Tévesen hivatkozott az eljárás alá vont arra is, hogy az Fttv. 7.§ (2) bekezdésétől eltérően a Tpv. alapján nem kell(ett) figyelembe venni a választott kommunikációs eszköz jellegét. Amint a Fővárosi Ítéltábla megállapította a reklámozás jellegének megválasztásakor, valamint a népszerűsíteni kívánt termékre, szolgáltatásra vonatkozó információk közzétételekor meghatározó jelentőséggel bír a megjelenítés formája, a használt szlogen, a szövegbeli és képi tartalom, ezek elhelyezése, a használt betűnagyság és a tájékoztatás terjedelme (2.Kf.27.309/2007/6). Mindezekre is figyelemmel megalapozatlan az az eljárás alá vonti vélekedés, hogy az Irányelvben foglaltaknak a 2008. szeptember 1-jét megelőző magatartására történő alkalmazása számára kedvezőbb eredménnyel járt volna.

62. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:

- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”),
vagy
- ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8.§-aiban szabályozott feltételeket,
vagy
- ha teljesülnek az Fttv. 3.§-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek.

63. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti. A jelen eljárásban vizsgált kommunikációs eszközök vonatkozásában a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által 2008. szeptember 1. után tanúsított kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 6.§ (1) bekezdés b) pontja alapján értékelendő.

64. A Versenytanács az eljárás alá vont által kifejtett kereskedelmi gyakorlatot a vizsgálók által meghatározott körben, a vizsgálók által feltárt tényállásra alapítottn vizsgálta, s az alábbiakban látott megállapíthatónak jogsértést.

A termék lényeges tulajdonságai

65. Az eljárás alá vont kommunikációja azt az üzenetet közvetítette a fogyasztók felé, hogy a CIB Bank Gyorskölesön Ingatlanfedezettel terméke esetében 8 munkanap alatt, illetve a 8. munkanapon az ügyfél hozzájuthat a hitelösszeghez, jövedelemigazolás benyújtása és a közjegyzői díj megfizetése nélkül.

66. A Versenytanács álláspontja szerint a vizsgált hiteltermék „árát” közvetlenül csökkentő tényezők, mint bizonyos díjak (közjegyzői díj) elengedése, illetve a hitelhez jutás gyorsasága (8 munkanap alatt) és egyszerűsített volta (jövedelemigazolás nélküli igényelhetőség) meghatározóak a fogyasztók döntése szempontjából, így a termék lényeges tulajdonságait képezik.

8 munkanapon belüli folyósítás

67. A Bank 8 munkanap alatti, illetve a 8. munkanapon történő folyósítást ígért.

68. A Bank a hitelezési folyamat kezdőnapját az értékbecslés helyszíni eljárásának napjától számítja, a hitelfolyósítást pedig a fogyasztó bankszámlájára „blokkolt folyósítással” azonosítja. A „blokkolás” feloldásához a fogyasztónak a fedezetként

bevont ingatlanra kötött vagyombiztosítás Bankra engedményezéséről kell gondoskodnia.

69. A Versenytanács álláspontja szerint ezen értelmezéssel a Bank a hitelezési folyamat kezdőnapját, illetve a hitelfolyósítás tartamát a mindennapi életben használt általános jelentéstől eltérő tartalommal ruházta fel. A banki hitelezés folyamata a fogyasztó számára a hitelkérelem beadásával kezdődik, a hitelfolyósítás pedig a kölcsön feletti rendelkezést jelenti.
70. A Versenytanács szerint a „gyorskölcsön 8 munkanap alatt”, „hitelfolyósítás 8 munkanap alatt” azt jelenti, hogy ennyi idő alatt a fogyasztó a kölcsön összegéhez jut. A Bank azonban az előző pontokban ismertetett új definíciók alkalmazásával a hitelfelvétel/hitelfolyósítás – ügyfelek által jól ismert folyamatát – részelemekre bontotta és csak annak egy általa kiragadott részére vállalta a 8 munkanap alatti ügyintézését.
71. A fentiek alapján megállapítható, hogy a jelen eljárásban vizsgált kommunikációs eszközökön közvetített és a fogyasztó által „fogott” főüzenet a hitel 8 munkanapon belüli folyósítása. A Versenytanács álláspontja szerint a Bank nem ígérhetett volna 8 munkanap alatti hitelfolyósítást, ha csak gyorsított ügyintézését tudott és akart vállalni.
72. A fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való lehetőségét a vizsgált kereskedelmi gyakorlat érzékelhetően ronthatja. A Versenytanács álláspontja szerint a fogyasztó ügyleti döntését önmagában befolyásolhatja az a tény, ha a kommunikáció általános szakmai gyakorlatból ismert, köztudomású fogalmakat – jelen esetben hitelezési folyamat kezdőnapja, hitel folyósítása – használ, miközben azokat a megszokottól eltérő tartalommal ruházza fel. Ennek következtében ugyanis a racionálisan eljáró átlagos fogyasztó által „fogott” üzenet valóságtartalma válik kérdésessé, hiszen az másról szól, mint amit a reklámozó valójában teljesíteni tud vagy akar.
73. Mindezekre tekintettel a Versenytanács álláspontja szerint a CIB Bank a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást, illetve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott azon tájékoztatási eszközök tekintetében, amelyeken a 8 munkanap alatti hitelfolyósítást kiemelten hirdette, anélkül, hogy ezen fogalomnak az általa alkalmazott – és a köztudomásútól eltérő – értelmezését a fogyasztók számára észlelhető módon megjelenítette volna. Ezen magatartással a CIB Bank megsértette a Tptv. 8.§ (2) bekezdés a) pontját (2008. szeptember 1-jét megelőző magatartásával), illetve megvalósította az Fttv. 6.§-ának (1)

bekezdésének b) pontjában leírt tényállást és ezáltal megsértette az Fttv. 3.§-ának (1) bekezdését (2008. szeptember 1-jét követő magatartásával).

74. E tekintetben jogsértőnek tekinti a Versenytanács az alábbi kommunikációs eszközöket:

- portálmatrix (2008. tavaszi kampány)
- portálmatrix (2008. őszi kampány)
- televíziós reklám (2008. tavaszi kampány)
- televíziós reklám (2008. őszi kampány)

75. A Versenytanács nem osztotta az eljárás alá vont álláspontját, miszerint a 8 napos hitelfolyósítási határidővel kapcsolatos közléseket az Fttv. 7.§ (1) bekezdése alapján kellene megítélni, ugyanis álláspontja szerint a jogsértés nem megtévesztő mulasztásban, hanem valótlan információ (8 munkanapos hitelfolyósítás ígérete) közlésével valósult meg. (Ettől eltérően, az Fttv. 7.§ (1) bekezdése alapján értékelte a Versenytanács az 5.000.000 forintos maximális hitelösszeg elhallgatását.)

76. A fenti 74. pontban felsoroltakon túl, a többi kommunikációs eszközt a Versenytanács a 8 munkanapos hitelfolyósításról történt tájékoztatás vonatkozásában nem tartotta jogsértőnek a következő indokokra figyelemmel.

77. Az online bannerek vonatkozásában nem állapított meg jogsértést a Versenytanács tekintettel arra, hogy a bannerekről a fogyasztó egy kattintással olyan felületre (dedikált landing page) juthatott, ahol további tájékozódás, „kutakodás” nélkül egyértelmű, világos tájékoztatást kapott a reklámozott termékkel kapcsolatban.

78. A Versenytanács nem állapított meg jogsértést azon tájékoztatási eszközök (nyomtatott sajtóban megjelent reklámok, leafletek, hírlevelek, landing page, beltéri plakátok, eseti fióki hirdetés, szórólap, terméktájékoztató) vonatkozásában sem, amelyek a 8 munkanapon belüli folyósítás Bank által használt fogalmát – a kommunikációs eszköz jellegzetességeire is figyelemmel – a fogyasztó számára észlelhető módon ismertette. A Versenytanács figyelemmel volt ezen kommunikációs eszközök jellegzetességeire is, amelyek lehetővé teszik az abban foglalt kiegészítő tájékoztatás alaposabb tanulmányozását is.

79. A Versenytanács nem állapított meg jogsértést azon termékek (2009-es portálmatrix, 2007-es TV reklám) vonatkozásában sem, amelyek a gyors ügyintézésre hívták fel a figyelmet, de a 8 munkanapon belüli folyósítás ígérését nem tartalmazták.

8 munkanapon belüli folyósítás összeghatára

80. A 8 munkanap alatti folyósítást csak 5.000.000 forintos maximális hitelösszeg esetén vállalta a Bank, miközben a hitel 10.000.000 Ft-ig volt igényelhető.
81. Azon kommunikációs eszközök esetében ahol nem, vagy a fogyasztók számára nem érzékelhetően jelent meg az 5.000.000 Ft-os korlát, a Versenytanácsnak azt kellett megítélnie, hogy az ily módon elhallgatottnak minősülő feltétel lényeges-e a fogyasztók számára. A Versenytanács álláspontja szerint az, hogy a 8 munkanap alatti folyósítást csak összeghatárhoz kötötten vállalja a Bank, lényeges feltételnek minősül, ezért a Versenytanács az 5.000.000 Ft-os korlát elhallgatását jogsértőnek, a Tpv. 8.§-ának a) pontjába (2008. szeptember 1-jét megelőzően), illetve az Fttv. 7.§ (1) bekezdés a) pontjába (2008. szeptember 1-jét követően) ütközőnek tekinti.
82. E tekintetben a Versenytanács az alábbi kommunikációs eszközöket minősíti jogsértőnek:
- portálmatrix (2008. tavaszi kampány)
 - portálmatrix (2008. őszi kampány)
 - televíziós reklám (2008. tavaszi kampány)
 - televíziós reklám (2008. őszi kampány)
83. A többi kommunikációs eszközt a Versenytanács e tekintetben nem tartotta jogsértőnek, tekintve, hogy azokban az 5.000.000 Ft-os korlát a fogyasztók számára érzékelhetően megjelent.

Hitelbírálathoz szükséges okiratok köre

84. A Bank előírta továbbá a hitelbírálathoz szükséges dokumentumok körét is.
85. A hitelbírálathoz szükséges dokumentáció rendelkezésre állásával kapcsolatos információ megjelenítésének esetleges hiányát a Versenytanács általában – ha az a szokásos banki gyakorlatnak megfelel – nem kifogásolja.
86. A hitelbírálathoz a fogyasztó által beszerzendő dokumentumok az alábbiak voltak:¹⁰
- hiteligényléskor: személyi igazolvány, lakcímkártya, a fedezetként felajánlani kívánt ingatlan helyrajzi száma,
 - értékbecsléshez: alaprajz, használatbavételi engedély/társasházi alapító okirat.
87. A Versenytanács az előző pontban előírt dokumentumokat a banki szokásos gyakorlathoz igazodónak értékeli, jogsértést e tekintetben nem állapít meg.

¹⁰ Vj-074-004/2009.

Jövedelemigazolás nélküli hitelhez jutás ígérete

88. A termék esetében jövedelemigazolás nélküliséget hirdetett a Bank. A vizsgálat nem tárt fel a jövedelemigazolás nélküliség ígéretéhez kapcsolódó további specifikus feltételeket, így aki a hitelbírálaton megfelelt, ezen konstrukció keretében juthatott hitelhez. Tekintettel a külön feltételek hiányára, a Versenytanács a jövedelemigazolás nélküli hitellehetőség ígéretével kapcsolatosan nem állapít meg jogsértést.

Közjegyzői díj nélküliség ígérete

89. A kommunikációs eszközökön kiemelten feltüntetett információ „közjegyzői díj nélkül” volt, azonban az ügyfelek csak 5.000.000 Ft-ig terjedő hitelösszeg esetében számolhattak a közjegyzői díj nélküli szerződéskötési lehetőséggel. A Versenytanács álláspontja szerint a kommunikációs eszközökön – azok jellegét és információ-áteresztő képességét is figyelembe véve – az 5.000.000 Ft-os korlát a fogyasztók számára érzékelhetően jelent meg. Minderre tekintettel a közjegyzői díj nélküliség ígéretével kapcsolatosan a Versenytanács nem állapít meg jogsértést.

Eljárás alá vont kötelezettségvállalása

90. A Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont kötelezettségvállalását, mert azt nem értékelte olyannak, amely a jogsértés tekintetében teljesíti a Tpvt. 75.§-ában foglaltakat.
91. A Versenytanács megjegyzi, hogy a Fővárosi Bíróság 2K.30044/2008/18. sz. ítéletében a Tpvt. 75.§-ának alkalmazhatósága vonatkozásában kifejtette, hogy a GVH-nak akkor sincsen törvényi kötelezettsége e jogszabályhelyet alkalmazni, ha a vonatkozó kötelezettségvállalást az ügyfél megteszi. A GVH diszkrecionális jogkörében – függetlenül attól, hogy az eljárás alá vontnak volt-e kötelezettségvállaló nyilatkozata – alappal mellőzheti e kedvezményt az eljárás alá vonttal szemben (Vj-73/2007.).

Felelősség

92. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése

közvetlenül érdekében áll. A CIB Bank felelőssége egyértelműen megállapítható, egyrészt a kampányok kivitelezése, terheinek viselése, másrészt az értékesítésekkel elért előnyök révén.

Bírság

93. A Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tptv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegének meghatározása során a Versenytanács a Tptv. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával járt el.
94. A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült költségekből indult ki.¹¹ Emellett a Versenytanács tekintettel volt a 2008 tavaszi és őszi kampányok során folyósított hitelek számára és összegére is.¹²
95. A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy
- a Versenytanács korábban már két alkalommal megállapította, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított (Vj-190/2006., Vj-121/2007.),
 - a pénzügyi szolgáltatások bizalmi terméknek minősülnek, amelyek esetében kiemelkedően fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása.
96. A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte, hogy
- a kampány során alkalmazott eszközök többségével kapcsolatban a Versenytanács nem állapított meg jogsértést,
 - a fogyasztó számára végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhattak a szerződési feltételek, akkor, ha a fogyasztó aktív érdeklődést tanúsított (amelyre lehetőséget biztosított pl. a saját honlapon található dedikált landing page vagy az eljárás alá vont „hitelvonal”),
 - az ügyfelek döntő többsége 5.000.000 Ft-ig terjedő összeget igényelt a konstrukció keretében, így e feltétel – a folyósított hitelek alapján – végül nem jelentett tényleges korlátot az átlagos fogyasztó számára,
 - az eljárás alá vont kompenzációt (folyósítási díjkedvezményt) ajánlott fel ügyfeleinek, amikor a 8 munkanapos folyósítási ígértét nem tudta teljesíteni, ennek az enyhítő körülménynek a súlyát azonban csökkentette, hogy a kompenzáció csak az eljárás alá vont értelmezése szerinti határidő túllépése esetén járt.

¹¹ Vj-074-015/2009., 11. számú melléklet

¹² Vj-074-015/2009., 13. számú melléklet

VII.

Egyéb kérdések

97. Az Irányelv implementálására megszabott határidőt túllépve, 2007. december 12-ét követően került csak elfogadásra a 2008. szeptember 1-jén hatályba lépett Fttv. Emiatt a 2008. szeptember 1. előtti időszak vonatkozásában a Versenytanács megvizsgálta, hogy az Irányelvben foglaltak alkalmazása kedvezőbb eredménnyel járna-e az eljárás alá vont számára. A Versenytanács (a 61. és 75. pontokra is figyelemmel) megállapította, hogy az Irányelv alkalmazása sem eredményezne az eljárás alá vont számára kedvezőbb elbírálást az ügyben.
98. A 2008. szeptember 1. előtt tanúsított magatartás vonatkozásában a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45.§-án, illetékessége a Tpv. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
99. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartás vonatkozásában a Versenytanács kiemeli, hogy az Fttv. 10.§-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A 11.§ (1) bekezdése értelmében a 10.§ alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján. A 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül. A Versenytanács megállapította a

Gazdasági Versenyhivatal hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. Az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy:

- a kommunikációs eszközök a fogyasztók széles körét érték el (a kifogásolt televíziós reklámok országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatókon keresztül kerültek közvetítésre),
- az eljárás alá vont kiterjedt kereskedelmi gyakorlatot folytatott, a jogsértéssel érintett terület az ország egész területe.

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

Budapest, 2010. október 28.

dr. Zlatarov László sk.
előadó versenytanács tag

dr. Dobos Gergely sk.
versenytanács tag

dr. Zavodnyik József sk.
versenytanács tag