



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

Vj/130-028/2009.

BETEKINTHETŐ VÁLTOZAT

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. E. M. jogi igazgató által képviselt **Telenor Magyarország Zrt.** (Törökbálint) ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban meghozta az alábbi

**végzést.**

A Versenytanács az eljárást részben megszünteti. A megszüntetésre a hívások 60 percen felüli részének ingyenességét érintő tájékoztatások tekintetében kerül sor.

A jelen végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtható, de a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

### I n d o k o l á s

#### I.

#### A vizsgálat megindításának körülményei

##### *A szolgáltatás*

1. A Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor, eljárás alá vont) „5. perc után 0 Ft” elnevezésű szolgáltatási csomagjának előfizetése esetén a beszélgetés az 5. percet követően – belföldi, hálózaton belüli, 60 percnél rövidebb hívások esetén – ingyenessé válik.
2. A Telenor promóciót hirdetett meg az „5. perc után 0 Ft” elnevezésű szolgáltatási csomagra, amelynek keretében maga a csomag havidíjmentesen volt igénybe vehető három hónapig, mindazok számára, akik 2009. június 16. és július 31. között regisztráltak.

##### *A tájékoztatás vizsgált részei*

3. A Telenornak a promóció során közzétett tájékoztatásaiban – többek között – az alábbi tájékoztatás szerepelt: „3 hónapig 0 Ft-os percdíj az 5. perc után”.
4. A Telenor – a „Most megjutalmazunk minden pannost!”, illetve „Ingyen beszélhet minden pannonos!” szlogenek által – valamennyi egyéni és üzleti ügyfélnek szólóan meghirdetett promócióban az alábbiakról tájékoztatta az ügyfeleit:

- a) akik regisztrálnak a meghatározott időszakban a 1741-es számon az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatási csomagra, azok 3 hónapig havidíjmentesen vehetik igénybe a kedvezményt,
  - b) valamennyi ezen időszakban regisztrált ügyfél a promóciós 3 hónap lejáta után már havidíj ellenében veheti igénybe az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatási csomagot.
5. A GVH észlelte, hogy a Telenor
- a) az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatáshoz kapcsolódó integrált kommunikációs kampányában alkalmazott egyes kommunikációs eszközökön csak apróbetűs tájékoztatást nyújtott arról, hogy a beszélgetés 5. percét követő ingyenességnek feltételei vannak, nevezetesen arról, hogy a hirdetett ajánlat csak belföldi, hálózaton belüli, maximum 60 perces hívásokra vonatkozik,
  - b) továbbá nem került megjelenítésre az egyes kommunikációs eszközökön, hogy a Happy, illetőleg Díjcsökkentő tarifacsomaggal rendelkező előfizetők csak a promóciós időszakban vehetik igénybe a nevezett szolgáltatási csomagot.
6. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt a Telenornak az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatás népszerűsítésével összefüggő, 2009. június 16-ától 2009. július 31-ig alkalmazott teljes kereskedelmi gyakorlatára.

## **II. Az ügyfél**

7. Eljárás alá vont neve: Telenor Magyarország Zrt. (korábban: Pannon GSM Távközlési Zrt.).
8. A Telenor a norvég Telenor Csoport 100%-os tulajdonában álló mobilszolgáltató.
9. A Telenor (akkor még Pannon GSM Távközlési Zrt.) 1994-ben lépett a magyar piacra, ahol 2009 júliusában több mint 3,5 millió aktív (mobiltelefon) előfizetéssel és 33,5 %-os piaci részesedéssel rendelkezett.

## **III. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat**

10. A Versenytanács célszerűnek látta elkülönítetten vizsgálni az integrált kommunikációs kampány keretében közreadott, a jelen végzés 4. a) és b) pontjában írt tájékoztatásokat. Jelen végzés a beszélgetések 60 perc utáni ingyenességére [4. a) pont] vonatkozik.
11. A kereskedelmi gyakorlat egy integrált kommunikációs kampány keretében valósult meg. A Telenor az egyes kommunikációs eszközöket összehangoltan alkalmazta. Az információ egy egységes kommunikációs tevékenység keretében jutott el a fogyasztókhoz. A kampány fő üzenete az volt, hogy a Telenor-előfizető, vagy az újonnan a Telenorhoz csatlakozó fogyasztó 3 hónapig 0 Ft-os percdíjjal beszélhet az 5. perc után.
12. Az eljárás alá vont kampányában televízió-reklám, banner, honlapi tájékoztatás, óriásplakát, sajtóhirdetés, A/0, A/1 plakát, elektronikus direct mail, vásárláshelyi reklámeszköz, gigapostter, szórólap, továbbá ügyfélszolgálat és sms tájékoztatás által

juttatta el üzeneteit a fogyasztókhöz. A kommunikációs eszközöket nyomtatott formában a Vj/130-004/2009. és a Vj/130-007/2009. számú iratok mellékletei tartalmazzák, továbbá a vizsgálati jelentés 2. számú melléklete tartalmazza az egyes marketingkommunikációs eszközök leírását azok megjelenési adataival együtt.

13. Az előző pontban felsorolt kommunikációs eszközök eltérő módon tartalmazták a főüzenet megvalósulásának feltételeit.
- a) A kommunikációs eszközök egy része a főüzenethez kapcsolódóan, attól nem elválasztva, nem lényegesen kisebb betűmérettel tartalmazta a feltételeket (pl. P-001 TV-reklámok, P-004 óriásplakát, P-010 15 és 16 másodperces TV-reklám).
  - b) A feltételekről adott tájékoztatás esetleges észlelési nehézségeit a beltéri kommunikációs eszközök, eladáshelyi reklámok (pl. P-008 A0 és A1 plakát, P-010 Óriás világító plakát, Flagship lightbox, bemutatótermi plazmatévéen látható vetítés, P-014 a Múzeumok Éjszakáján a Magyar Nemzeti galériában vetített „Maraton” reklámfilm és a 16 másodperces reklámfilm) esetén a fogyasztó észlelésével egyidejűleg ellensúlyozta egyrészt a megfigyelésre rendelkezésre álló hosszabb idő, másrészt az a körülmény, hogy az érdeklődő fogyasztó helyben kimerítő tájékoztatást kaphatott.
  - c) Az elektronikus kommunikációs eszközök túlnyomó többsége „további információ” szövegre kattintással lehetőséget biztosított arra, hogy a fogyasztó az elért honlapról tájékozódjon a feltételekről (pl. P-002 banner).

#### **IV.**

#### **Az eljárás alá vont előadása**

14. A Telenor álláspontja szerint az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatási csomagra vonatkozó tájékoztatása maradéktalanul megfelelt a jogszabályi követelményeknek, ezért kérte a versenyfelügyeleti eljárás jogszabálysértés hiányára tekintettel történő megszüntetését.
15. Ami a kedvezmény legfeljebb 60 perces hívásokra való alkalmazását illeti, a vizsgálati szakban eljárás alá vont egyrészt arra hivatkozott, hogy nem tekinthető a szolgáltatás lényeges tulajdonságának az a követelmény, amely szerint az *5. perc után 0 Ft* szolgáltatás kizárólag a 60 percnél rövidebb hívásokra vonatkozik, mivel a fogyasztónak a Telenor ÁSZF-je szerint eleve számítania kell arra, hogy a hívások megszakadnak (lásd melléklet).
16. Eljárás alá vont később (Vj-130-022/2009.) arra hivatkozott, hogy a hívásokat 60 perc után automatikusan megszakítják. Bizonyítékul hivatkozott az ÁSZF 1/A. melléklet III/4.1. pontjára és az ÁSZF 1/B. melléklet III/4.1. pontjára, amelyek ezt a körülményt rögzítik, illetve üzleti titoknak minősülő adatokat csatolt annak bizonyítására, hogy a hívásoknak a 60. percben történő megszakítása ténylegesen is megvalósult. Előadta továbbá, hogy az előfizetőknek a 60 perc után sem kellett percdíjat fizetni, abban a csekély számú esetben, amikor technikai okból a hívás a 60. percben nem szakadt volna meg.
17. Fentiekre tekintettel a Telenor kérte a vele szemben folyamatban lévő versenyfelügyeleti eljárás jogszabálysértés hiányára tekintettel történő megszüntetését.

## V.

### A 60 perc utáni ingyenességről adott tájékoztatás jogi megítélése

18. A fogyasztó a vizsgált tájékoztatásokból nem értesült a szolgáltatásnak arról a tulajdonságáról, hogy az ingyenes beszélgetés lehetőségének időbeli korlátja van.
19. A versenytanács nem fogadta el a Telenor azon érvelését, mely szerint a fogyasztónak a Telenor ÁSZF-je szerint eleve számítania kell arra, hogy a hívások megszakadnak. Az ÁSZF alapján ugyanis a fogyasztók éppen arról szerezhetnek tudomást, hogy a hívásoknak csak viszonylag kis része szakad meg. A mellékletben bemutatásra kerül ugyan egy arra vonatkozó adat is, hogy átlagosan hány perc után szakad meg egy hívás, de nem került bizonyításra, hogy a fogyasztók ezt a Telenor érvelésében szereplő adatot is ismerik.
20. A Versenytanács – szemben a Telenor álláspontjával – úgy ítélte, hogy a szolgáltatás lényeges tulajdonságának tekintendő az a követelmény, amely szerint az 5. perc utáni ingyenség kizárólag a 60 percnél rövidebb hívásokra vonatkozik. Az ingyenes hívás időtartama befolyásolja a beszélgetés egy percre eső költségét, amely az 5-60. perc között folyamatosan csökken, de ez a csökkenés megszakad, sőt átmenetileg még növekszik is, ha a fogyasztó új hívást kezdeményez a 60. percben bekövetkező hívásmegszakítás után.
21. A fogyasztó szemében kedvezőbbnek tűnt a reklámozott szolgáltatás, mint amilyen az a valóságban volt. A fogyasztót befolyásolhatta döntésében az, hogy, a hívás megszakításáról előre nem tudva, az egy perc beszélgetés ellenértékét a valóságosnál kisebbnek feltételezte a kapott tájékoztatás alapján.
22. A Versenytanács rendelkezésére nem áll olyan adat, amely pontosan mutatná a fogyasztóknak a beszélgetések egy egységére jutó költségekkel kapcsolatos várakozásait, főként azt, hogy a fogyasztók milyen hányada, milyen gyakorisággal döntött volna a hívás mellőzéséről a 60. perc utáni megszakítás ismeretében. Erre tekintettel a Versenytanács nem tartotta indokoltnak az eljárás további folytatását a jelen végzés 2. pontjában foglalt díjmentességhez kapcsolódóan közzétett, a végzés 4. a) pontjában írt tájékoztatással kapcsolatban, mivel a jelen pontban jelzett adathiányok megszüntetése egyrészt nem várható, másrészt előre látható, hogy a cselekmény igen csekély súllyal bír.
23. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács az eljárást a Tpv. 72. §-a (1) bekezdése a) pontja alapján megszüntette, mivel a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, s az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

## VI.

### Egyéb kérdések

24. 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.

25. 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, figyelemmel arra, hogy az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, márpedig a vizsgált állítást tartalmazó televíziós reklámot több országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón tette közzé 2008. szeptember 1-jét követően, s így a kommunikációs eszköz a fogyasztók széles körét érte el. Az olyan integrált reklámkampány, amelyben szerepel az Fttv. 11. § (2) bekezdésében említett valamelyik típusú reklámozás – jelen ügyben országos TV-ben és országos sajtótermékekben szerepeltek a hirdetések – önmagában megalapozza a GVH hatáskörét.

26. A jelen végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja, illetve 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2010. november 30.

dr. Miskolczi Bodnár Péter sk.  
előadó versenytanácsstag

Váczai Nóra sk.  
versenytanácsstag

dr. Zlatarov László sk.  
versenytanácsstag

**Melléklet A Telenor előadása a hívások megszakadásáról [üzleti titok]**