



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/033-026/2010.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a R. T. által képviselt **Credithill Hitelközvetítő és Tanácsadó Kft.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Credithill Hitelközvetítő és Tanácsadó Kft. a nyomtatott sajtóban 2009. július 20. és 2010. szeptember 3. között megjelent egyes reklámjaival fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Versenytanács kötelezi a Credithill Hitelközvetítő és Tanácsadó Kft.-t 1.000.000 Ft (Egymillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára kötelesek 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.

Indokolás

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Credithill Hitelközvetítő és Tanácsadó Kft. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit

- a 2009. október 8. és 30. között öt megyében, ezeken belül összesen nyolc városban terjesztett a Szuperinfó hirdetési újságban és
- a 2009. november 19-én a szegedi Szuperinfó hirdetési újságban megjelentetett reklámokkal,
- amelyek nem tüntették fel, hogy
 - az adott reklámozott konstrukció
 - halasztott tőketörlesztésű konstrukció, és erre, illetve a
 - három havi/hat havi/egy éves kamatperiódusokra tekintettel a 20 éves futamidő lejárta előtt is módosulhatnak a törlesztőrészek,
 - a 2009. október 8. és 30. között öt megyében, ezeken belül összesen nyolc városban terjesztett a Szuperinfó hirdetési újságban megjelent reklámban szereplő konstrukció lakáskasszával kombinált,

- az eljárás alá vont sikerdíjat számít fel az ügyfél felé,
- amelyek esetében felmerült, hogy a feltüntetett teljes hiteldíj-mutató (a továbbiakban: THM) mértéket/törlesztőrészt a fogyasztók jellemzően igénybe vehették-e, vagy a fogyasztók a megadott THM mérték mellett nem juthattak hitelhez a teljes futamidőt tekintve.

A Gazdasági Versenyhivatal a vizsgálatot kiterjesztette

- annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont marketingkommunikációja kitért-e arra, hogy a Szuperinfó hirdetési újságban népszerűsített AXA Bank „Plusz” elnevezésű, euró alapú, szabad felhasználású, hitelkiváltási célú és egyéb ingatlanvásárlási jelzáloghitel terméke, illetve az ERSTE Banknak a Fundamenta Lakáskassza lakástakarékpénztári szerződésével kombinált, euró alapú, lakáshitel terméke devizahitel konstrukciók, továbbá
- valamennyi, a közvetítői tevékenység kapcsán a fogyasztók által az eljárás alá vont részére megfizetendő költség kommunikációjának megfelelő voltára, függetlenül a díj/költségtétel megnevezésétől,
- a fenti magatartások és a Vj-33/2010. számú végzésben ismertetett magatartások értékelése tekintetében valamennyi kommunikációs anyag vizsgálatára.

I.

Az eljárás alá vont

2. A 2005-ben létrejött eljárás alá vont főtevékenységként máshova nem sorolt egyéb pénzügyi kiegészítő tevékenységgel, ezen belül hitelközvetítéssel foglalkozik főtevékenységként. A 2010. december 31-ig alkalmazott besorolás szerint mint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 2. számú melléklet I. fejezet 12. pont b) alpontja szerinti tevékenységet végző hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások ügynöke (ún. „B” típusú ügynök) járt el, 2010. január 1-től pedig többes ügynöknek minősül.

3. A több hitelintézet és pénzügyi vállalkozás ügynökeként tevékenykedő eljárás alá vont országos, valamennyi megyére kiterjedő irodahálózattal rendelkezik (mintegy 36 irodával), illetve az ügyfelek telefonon és internetes oldal révén is elérhetik.

4. Az eljárás alá vont mellett számos más vállalkozás foglalkozik hiteltermékek közvetítésével.

5. Az eljárás alá vont 2009. évi nettó árbevétele meghaladja az 1,2 milliárd forintot.

II.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

6. Az eljárás alá vont hitelközvetítési szolgáltatását nyomtatott sajtóban megjelent reklámok, televíziós reklámok, rádióreklámok, szórólapok és saját honlap révén népszerűsítette a vizsgált időszak során.

7. A 2009. október 1-30. között több újságban (több városi Szuperinfó hirdetési újságban, az Alisca Most reklámújságban és a Tolnai Extra című újságban) megjelent reklám az alábbiakat tartalmazta:

HITELEK!

Credithill!

Szabadfelhasználás, hitelkiváltás, lakásvásárlás, felújítás, adósságrendezés, személyi kölcsön.

Vágó István ajánlásával!

Gyors hitelek rövid idő alatt 1-5 millió forintig.

Lakáshitelek vásárlásra, felújításra a legkedvezőbb feltételekkel!

Például:

Kölcsön összege	Futamidő	Havi törlesztő részlet	THM
1.000.000 Ft	20 év	5.242 Ft	8,44%
3.000.000 Ft	20 év	15.727 Ft	7,32%
5.000.000 Ft	20 év	26.212 Ft	7,11%

A banki megszorítások ellenére megtaláljuk Önnek a legkedvezőbb hitelt. Egy jó hitellel milliókat spórolhat!

A hitel költségeit megelőlegezzük!

Egyénre szabott hitelkamatok!

Az eljárás alá vont előadása szerint a reklámban szereplő táblázatban ismertetett adatok az AXA Bank „Plusz” elnevezésű, euró alapú, szabad felhasználású, hitelkiváltási célú és egyéb ingatlanvásárlási jelzáloghitelére vonatkozik, mely konstrukció halasztott tőketörlesztésű, de nem lakástakarékpénztári szerződés megkötését feltételező termékváltozat.

8. A 2009. július 20. és november 30. között több újságban (több megyei és városi Szuperinfó hirdetési újságban, Jászberényben a Tuti Tipp reklámújságban, Budapesten a Blikk, a Bors, a Budapesti Piac és a Metropol című lapokban stb.) megjelent reklám az alábbiakat tartalmazta:

Credithill!

Szabadfelhasználás, hitelkiváltás, lakásvásárlás, felújítás, adósságrendezés, személyi kölcsön, autóhitelek vásárlásra, szabadfelhasználásra.

Vágó István ajánlásával!

Gyors hitelek rövid idő alatt 1-5 millió forintig.

Lakáshitelek vásárlásra, felújításra a legkedvezőbb feltételekkel!

Például:

FLK-val kombinált hitel		
Például	10 évre	15 évre
1.000.000 Ft	10.364	8.363
3.000.000 Ft	29.091	25.091
5.000.000 Ft	49.819	41.891
THM:	10,56%	10,33%

A banki megszorítások ellenére megtaláljuk Önnek a legkedvezőbb hitelt. Egy jó hitellel milliókat spórolhat!

A hitel költségeit megelőlegezzük!

PASSZÍV BÁR MEGOLDHATÓ!

Az eljárás alá vont előadása szerint a reklámban szereplő táblázatban ismertetett adatok az ERSTE Banknak a Fundamenta Lakáskassa lakás-takarékpénztári szerződésével, azaz ún. „FLK-val” kombinált, euró alapú, lakáshitel termékére vonatkozik. A termékismertető szerint amennyiben lakáscélú vagy szabad felhasználású hitel mellé FLK szerződés kötésére kerül sor a havi törlesztőrészek 15%-kal is csökkenhetnek a lakás-előtakarékossági időszak alatt, a választott megtakarítási módozattól függően. A lakás-takarékpénztári szerződésre befizetett havi megtakarítások, az ehhez járó állami támogatás, valamint kamatai a lakáshitel előtörlesztésére fordíthatóak. A tájékoztató értelmében a lakás-takarékpénztári megtakarítási időszaka alatt a banki kölcsön türelmi idő. A tájékoztató szerint a betét-megtakarítási időszak végén az ügyfél a teljes megtakarításból vagy a szerződéses összegből a bank felé előtörlesztést teljesít, a fennmaradó hitelösszeg (tőke) annuitással fizetődik tovább az eredeti futamidő végéig.

9. A 2010. március 10-től több újságban (több megyei és városi Szuperinfó hirdetési újságban, Jászberényben a Tuti Tipp reklámújságban, Budapesten a Blikk, a Bors, a Budapesti Piac és a Metropol című lapokban stb.) megjelent reklám az alábbiakat tartalmazta:

HITELEK!

Credithill!

Szabadfelhasználás, hitelkiváltás, lakásvásárlás, felújítás, korszerűsítés, személyi kölcsön.

Vágó István ajánlásával!

Lakáshitelek a legkedvezőbb feltételekkel!

Például:

Devizahitel, például	10 évre	20 évre
1.000.000 Ft	12.091 Ft/hó	7.644 Ft
5.000.000 Ft	57.080 Ft/hó	36.085 Ft
10.000.000 Ft	113.316 Ft/hó	71.636 Ft
THM	6,53-8,67%	6,04-7,24%

PASSZÍV BAR MEGOLDHATÓ!

Kedvező FORINTHITELEK szabadfelhasználásra akár 40 évre is!

3 millió Ft → 23.512-/hó → THM: 10,25%

6 millió Ft → 46.487-/hó → THM: 10,07%

Egy jó hitellel milliókat spórolhat!

A szigorítások ellenére is megszerzzük a legjobb hiteleket!

A hitel költségeit megelőlegezzük!

Az eljárás alá vont előadása szerint a reklámban szereplő adatok két különböző konstrukcióra vonatkoznak. A reklámban elsőként feltüntetett táblázat az AXA Bank „Plusz” elnevezésű lakáscélú svájci frank alapú, 3 havi kamatperiódussal rendelkező hitelkonstrukciójára vonatkozik, amely nem halasztott tőketörlesztésű. A másik konstrukció az AXA Bank „Hazai” elnevezésű forint alapú, szabadfelhasználású, egy éves kamatperiódussal rendelkező hitelkonstrukció, amely szintén nem halasztott tőketörlesztésű.

10. A 2009. november 30. és 2010. március 10. között több újságban (több megyei és városi Szuperinfó hirdetési újságban, Jászberényben a Tuti Tipp reklámújságban, Budapesten a Blikk, a Bors, a Budapesti Piac és a Metropol című lapokban stb.) megjelent reklám az alábbiakat tartalmazta:

HITELEK!

Credithill!

Szabadfelhasználás, hitelkiváltás, lakásvásárlás, felújítás, korszerűsítés, személyi kölcsön.

Vágó István ajánlásával!

Lakáshitelek a legkedvezőbb feltételekkel!

HITELÜGYINTÉZÉS AKÁR OTTHONRÓL IS!

Például:

Devizahitel, például	10 évre	20 évre
1.000.000 Ft	12.091 Ft/hó	7.644 Ft
5.000.000 Ft	57.080 Ft/hó	36.085 Ft
10.000.000 Ft	113.316 Ft/hó	71.636 Ft
THM	6,53-8,67%	6,04-7,24%

PASSZÍV BAR MEGOLDHATÓ!

Kedvező FORINTHITELEK szabadfelhasználásra akár 40 évre is!

3 millió Ft → 23.512-/hó → THM: 10,25%

6 millió Ft → 46.487-/hó → THM: 10,07%

Egy jó hitellel milliókat spórolhat!

Mi megtaláljuk önnek a legjobb megoldást!

A hitel költségeit megelőlegezzük!

Az eljárás alá vont előadása szerint a reklámban szereplő adatok két különböző konstrukcióra vonatkoznak. A reklámban elsőként feltüntetett táblázat az AXA Bank „Plusz” elnevezésű lakáscélú svájci frank alapú, 3 havi kamatperiódussal rendelkező hitelkonstrukciójára vonatkozik, amely nem halasztott tőketörlesztésű. A másik konstrukció az AXA Bank „Hazai” elnevezésű forint alapú, szabadfelhasználású, egy éves kamatperiódussal rendelkező hitelkonstrukció, amely szintén nem halasztott tőketörlesztésű.

III.

Az eljárás alá vont előadása

11. Az eljárás alá vont előadta,

- soha nem törekedett arra, hogy bárkit is megtéveszen és jogtalanul vagy félrevezető magatartással bárkit is becsapjon, megkárosítson,
- a kereskedelmi gyakorlata megfelelt és megfelel a tisztesség követelményeinek,
- a hirdetések során betartotta a jogi szabályozásban foglaltakat, a hirdetések nem megtévesztők. Lényeges információkat tartalmaztak a hirdetések, a döntést nem ez alapján kell meghozni a fogyasztónak, ez alapján csupán tájékozik, a megfelelő tájékoztatás alapján köt szerződést, ha úgy dönt, hogy megkötí,
- elismeri, hogy 2009. október 8. és 30. között öt megyében egy szerkesztési hiba miatt téves tartalmú hirdetést jelentetett meg a Szuperinfó újságokban, mivel nem tüntette fel a meghirdetett termék jellemzői körében, hogy halasztott tőketörlesztésű.
- valóban kimaradt néhány hirdetésből az, hogy a termék tőkehalasztott törlesztésű. Ezen jellemző igen fontos termékparaméter, s amint tudomására jutott a hiba, azt orvosolta. Az érintett, téves tartalmú hirdetés csak néhány városban jelent meg, összesen három alkalommal. Vállalja a felelősséget a hibáért,
- két esetben tördelési, szerkesztési, nem szándékos hiba következtében kimaradt az euró alapú szó feltüntetése is, azonban ezek egyike sem okozott és okozhatott olyan megtévesztést, amely a fogyasztónak joghátrányt jelentett volna. Ez nem eredményezhet olyan hatást, amely bárkinek is kárt okozna, ez kizárt a rendszerben lévő kontrollok miatt is. Első lépcsőben valóban a reklámmal kerül kapcsolatba a fogyasztó, azonban ez csak figyelemfelhívásra szolgál. Ezt követően felkeresi az eljárás alá vont irodáját, ahol az ott dolgozó munkatársak teljes körűen tájékoztatják a lehetséges hitelekkel kapcsolatban, s arról is, hogy ha akarja, igénybe veheti adminisztratív szolgáltatását, amely azonban nem kötelező és nem feltétele a hitelfolyósításnak, amint azt az is bizonyítja, hogy a tájékoztatásban részesülő és az általa kiejánlott hitelt igénybevevő fogyasztók kisebb része veszi igénybe adminisztratív szolgáltatását is. Ha és amennyiben igénybe veszi az adminisztratív szolgáltatást, akkor az igénybevétel mértékének arányában állapodnak meg az ezért járó díjazásban,
- a tanácsadás alkalmával lehetősége van a fogyasztónak arra, hogy a szerződéseket az igénybe veendő hitelkonstrukciókat áttanulmányozza, majd ezt követően találkozik a bank alkalmazottaival is, s tőlük is megkapja a megfelelő tájékoztatást, ahol szintén lehetősége van arra, hogy az aláírást megelőzően a szerződéseket áttanulmányozza. Harmadszor az eljáró közjegyzőnél is megkapja a szükséges tájékoztatást az a fogyasztó, akinek egyébiránt nincs szerződéskötési kényszere,
- ha egy fogyasztó félreérti a hirdetést, maximum annyi kára származik, hogy feleslegesen jön el az eljárás alá vont irodájába és tölt el ott 1,5-2 órát, egyébként a fentiek alapján kizárt, hogy egy hirdetés megtévesztő lehet. Fennállása során soha nem

fordult elő, hogy egy ügyfél kizárólag a sajtóban megjelenő reklámok alapján döntött egy hiteltermék mellett,

- nem várható el egy reklámtól, hogy minden részletre menően tájékoztassa a fogyasztókat, már csak terjedelme miatt sem. Egy reklámban részletesen, minden fontos tényezőre kitérve tájékoztatást közzétenni nem elvárható egy vállalkozástól,
- az általa nyújtott szolgáltatás esetén nincs lehetőség arra, hogy a reklámok a bonyolult működési folyamatot ismertessék. Éppen ezért nem hagyatkozik a fogyasztók saját információ-kiegészítő képességére, hanem a hirdetésben közölt információkat az eljárás alá vont egészíti ki a megkerülhetetlen személyes tájékoztatás során,
- az Fttv. alapján minden egyes fogyasztótól elvárható magatartás, hogy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járjon el. Ez nem azt jelenti, hogy kételkedjen a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, hanem azt, hogy amennyiben nem tudja, mi az, nézzen utána, s ne azonosítsa egy teljesen más szolgáltatással. Egy ésszerű fogyasztó tisztában van azzal, a reklámnak a célja az, hogy az érdeklődést felkeltse, nem pedig az, hogy minden egyes részletre, szerződési feltételre vonatkozóan teljes körű tájékoztatást adjon,
- a rendszerváltás óta nincsenek fix törlesztő részletek. Magyarországon az összes hiteltermék változó kamatozású, tehát a futamidő alatt ezen költségétel értéke változhat, ezért a THM számításánál sem kell a (lehetséges jövőbeni) változást figyelembe venni. A bankok számtalan módon tudják a törlesztő részleteket változtatni, ha nem a kamat mértékének módosításával, akkor egyéb költségek emelése révén, A bankhirdetések sem tartalmazzák a teljes költség kimutatást és azt, hogy milyen költségek merülnek fel az ügylet során (pl. közjegyzői díjat, szakértői díjat kell fizetni),
- az ügyfeleket minden esetben tájékoztatja, hogy a termékek nem fix kamattal rendelkeznek, ezért a törlesztő részletek változhatnak. E vonatkozásban nincs különbség a 3-6-12 havi kamatperiódus esetén 20 éves futamidőt vizsgálva,
- reklámjai nem tartalmaztak termékekre vonatkozó pozitív tulajdonságokat. Csak az adott konstrukcióhoz tartozó törlesztő részletek lettek feltüntetve, s ezek a törlesztő részletek nem az adott időben a piacon található legkedvezőbb törlesztők voltak. Nem is ruházta fel hasonló előnyökkel ezen termékeket. Mindig törekedett és törekszik arra, hogy ne a legalacsonyabb törlesztésű hiteleket reklámozza, ezért a hirdetéseiiben feltüntetett táblázat csak egy tényszerű adat. Ilyen esetekben pedig nem szükséges negatív vagy részletekbe menő tájékoztatást feltüntetni,
- a hirdetésben szereplő törlesztő részlet lehet tetszetős a fogyasztó számára, de emellett legalább 30-40 tényező termékparamétert kell figyelembe vennie. Egy törlesztő részlet csupán töredéke egy hitel paramétereinek, s nem vesz komoly súllyal részt a döntésben,
- nem azért hirdet folyamatosan, hogy a fogyasztói döntést befolyásolja. Azért hirdet, hogy ha egy fogyasztónak szüksége támad hitel iránt, akkor lássa, hogy van egy bankoktól független társaság, aki részrehajlás nélkül tud segítséget nyújtani neki a választásban. Mivel a hitel egy diverzifikált és komplex döntést igénylő termék, a fogyasztónak szüksége is van egy szakértő tanácsaira, segítségére,
- Magyarországon több mint 15 éve nincsenek fix kamatú hitelek. Akkor lehet valami megtévesztő, ha egy a hirdetésben szerepeltetett termékkel szemben létezik másik alternatíva, amire gondolhat a fogyasztó. Jelen esetben ez nem áll fenn, a magyar lakosság nem találkozhatott fix kamatú vagy fix törlesztésű hitellel, ezért alternatívaként sem gondolhatta a hirdetésről, hogy az egy nem létező paraméterekkel bíró nem létező termék,
- a piacon becsületes, magas színvonalú szolgáltatást nyújt, ugyanakkor a jövőben szeretné elkerülni a Gazdasági Versenyhivatallal való konfrontálódást, ezért a jövőben kész a Gazdasági Versenyhivatal iránymutatásai szerint reklámozni,

- kifogásolható, hogy a Versenytanács előzetes álláspontjában nem jelölte meg, hogy az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésben lévő taxatív felsorolás melyik pontját sértette meg az eljárás alá vont, illetve az Fttv. melléklete tartalmaz egy felsorolást arról, hogy mi minősül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, azonban ebben sem került megjelölésre az, hogy melyik pontot sértette meg.

12. Az eljárás alá vont az esetleges bírság körében enyhítő körülményként kérte értékelni az alábbiakat:

- nem volt még büntetve,
- a fogyasztók a szerződés megkötését megelőzően a szerződéskötés összes feltételével megismerkedhetnek,
- folyamatosan törekszik a fogyasztóknak szóló tájékoztatások tartalmának önkéntes felülvizsgálatára és módosítására,
- jogkövető és jóhiszemű magatartást tanúsítva mindig változtat a hirdetésein, amennyiben bármilyen kritika éri,
- tudomása szerint 2005 óta sem a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél, sem az általa képviselt bankoknál, sem más hatóság előtt a tevékenységével vagy hirdetésével összefüggésben panasz nem érte,
- hirdetéseinél a kialakult banki és versenytársi hirdetéseket követte,
- hasonló esetekben jóval nagyobb árbevétellel rendelkező cégeknél, bankoknál kisebb súlyú bírság került kiszabásra,
- árbevétele nem eredményezi azt, hogy ez eredményt is produkál, tekintettel arra, hogy jelentős számban alvállalkozókkal dolgozik, így ez részükre kerül kifizetésre. A 2008-as gazdasági válság óta eredménye negatív, 2009-ben és 2010-ben veszteségesen tudott csak üzemelni.

Az eljárás alá vont az esetleges bírság kapcsán kérte továbbá, hogy a Versenytanács tegye lehetővé annak részletekben történő megfizetését, figyelemmel egyebek között az alábbiakra:

- jelenlegi anyagi helyzete nem alkalmas egy több milliós bírság egyösszegű kifizetésére, amely komoly anyagi problémába ütközne, s esetlegesen a társaság felszámolásával is járhat, amellyel 200 ember munkája szűnhet meg egyik napról a másikra,
- ügyfelei és a bankok elégedettek a tevékenységével,
- mindig becsületesen fizette adóit, kötelezettségeit, ennek a jövőben is eleget kíván tenni.

IV. Jogi háttér

13. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában 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,
- d) pontja értelmében a 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, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- h) pontja alapján az 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.

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

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.

Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, 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). A (2) bekezdés rögzíti, 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 fogyasztókhöz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

14. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII.

törvénynek (a továbbiakban: Tpvt.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt., 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 (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.

V.

A Versenytanács döntése

15. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a vállalkozásnak a magáról vagy termékének (szolgáltatásának) lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló kereskedelmi kommunikációja igaz és pontos legyen. Valamennyi kereskedelmi kommunikáció esetében általános érvénnyel fogalmazódik meg tehát az igény, hogy a kommunikációs eszköz révén a fogyasztó ne alkothasson irreális képet a vállalkozásról, a termékről, illetve a termék valamely lényeges tulajdonságáról. Ha a fogyasztóban a vállalkozással, a termékkel, a termék lényeges tulajdonságaival kapcsolatban téves képzet alakul ki, a jogsértés megállapítható.

16. 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. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, hiszen így 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, így különösen egy tisztességtelen reklám.

Figyelemmel a fentiekre a jogsértés körében a Versenytanács megalapozatlannak ítélte eljárás alá vontnak a fogyasztók részére a szerződéskötés folyamán nyújtott tájékoztatás kapcsán tett előadásait.

17. 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.

18. 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.

Az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó vonatkozásában a Versenytanács (figyelemmel például 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 Ítéltábla 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 tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helyállóságát. 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.

Megjegyzni a Versenytanács, a pénzügyi termékek, a jelen esetben a közvetített hiteltermékek, illetőleg az azokhoz történő hozzájutás (a szerződéskötés) folyamata – amint arra előadásában maga az eljárás alá vont is felhívta a figyelmet – az átlagosnál bonyolultabb, s egy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztótól sem várható a termék, illetőleg a folyamat részletes ismerete, az abban való magas szintű tájékozottság. Az eljárás alá vontnak reklámtevékenysége során ezen körülményt (is) szem előtt tartva kellett volna reklámjai tartalmát meghatározni.

19. A Versenytanács által korábban lefolytatott eljárásokban meghozott döntések felülvizsgálata során eljáró bíróságok ítéleteikben világos, egyértelmű, nemcsak a Tpv., hanem az Fttv. alkalmazása körében is irányadó módon foglaltak állást a pénzügyi szolgáltatásokról adott tájékoztatások megítélésének egyes kérdéseivel összefüggésben.

Amint azt például a Fővárosi Ítéltábla Vj-30/2007. számú ügyben hozott, 2.Kf. 27.350/2008/8. számú ítélete kiemeli, 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 megalapozott fogyasztói döntés meghozatalának pedig kiemelkedő jelentősége van, hiszen e pénzügyi szolgáltatások érzékeny pontot érintenek:

gyakran jelentős értékű szolgáltatásról van szó, amely a felek között általában hosszabb időtartamra szóló jogviszonyt hoz létre.

A Legfelsőbb Bíróság mint felülvizsgálati bíróság Vj-56/2006. számú ügyben hozott, Kfv.IV. 37.380/2008/7. számú ítéletében foglaltak alapján aláhúzható, 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 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 „gyanúsak” találva további utánjárásba 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.

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,
- 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.

A Versenytanács aláhúzza, a Tptv. 2008. szeptember 1. előtt hatályos III. fejezetével kapcsolatban a bíróságok, illetve a Versenytanács által tett elvi jellegű megállapítások megfelelően alkalmazandók az Fttv. vonatkozásában is.

20. Jellemzően nem várható el egy vállalkozástól, hogy a termékre vonatkozó valamennyi részletes információt feltüntesse a reklámban, illetőleg az, hogy azokban túlzott mennyiségű, s ezáltal a reklám sajátosságai miatt adott esetben éppen nem megfelelően értelmezhető információt helyezzen el. Ugyanakkor e kérdéskör kapcsán különbséget kell tenni a tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem támasztó és ilyen korlátot támasztó kommunikációs eszközök között (azzal, hogy a jelen esetben kifogásolt kommunikációs eszközök jellemzően olyanok voltak, amelyek nem bírtak térbeli vagy időbeli korlátokkal):

- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy nem szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről. Különösen ez a helyzet azon kommunikációs eszközök esetében, amelyektől – a bennük elhelyezett információk milyensége, illetve mennyisége révén – a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást,
- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, a vállalkozásnak a kommunikációs eszköz tartalmának tárgyában hozott döntése határozza meg a kommunikációs eszközben szerepeltetendő információk körét:
 - ha a vállalkozás úgy dönt, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az sem elvárt, hogy az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információkat közölje,
 - ha azonban a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termékről, illetve a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást adva. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság például a Kfv.IV. 39.190/2008/7. számú ítéletében (Vj-68/2006.) kifejezésre juttatta, elvárás, hogy a reklám ne egyoldalúan, hanem valamennyi, a fogyasztót befolyásoló körülményről tájékoztasson.

21. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése nemcsak aktív tényállítással, hanem megtévesztő mulasztással is megvalósulhat. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal
- a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Annak elbírálása során, hogy az első feltétel teljesül-e, figyelembe veendő valamennyi tényszerű körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely 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. E rendelkezés kapcsán kiemelendő,

- nem parttalanul veendő figyelembe azok az intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz,
- a megtévesztő mulasztás (jellemzően valamely lényeges információ kommunikációs eszközökből történő mellőzése vagy a kommunikációs eszköz kivitelezése révén történő elrejtése) esetén önmagában nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez, ha a kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkezik (a kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van). Ezekre a korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát határozza meg. Az üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését,
- nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli automatikus mentesüléséhez az sem, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb a szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást. Ettől eltérő a helyzet, ha a vállalkozás a valamely információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt szükségszerűen eljuttatja a fogyasztók számára.

22. Az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált, a nyomtatott sajtóban megjelent reklámjai kapcsán megállapítást nyert, hogy

- az eljárás alá vont által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy nem szűk körben támasztott az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, s így elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről,
- a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok alkalmasak voltak a fogyasztói döntés befolyásolására, amelyet önmagában az a tény is igazol, hogy az eljárás alá vont folyamatosan szükségesnek ítélte a reklámok közzétételét, s nyilatkozata szerint leendő ügyfelei jelentős része számára ez jelenti a kapcsolatfelvétel alapját. A Versenytanács nem osztotta eljárás alá vont azon előadását, hogy nem a fogyasztói döntés befolyásolása érdekében hirdet folyamatosan, hanem azért hirdet, hogy ha egy fogyasztónak szükséglete támad hitel iránt, akkor lássa, hogy van egy bankoktól független társaság, aki részrehajlás nélkül tud segítséget nyújtani neki a választásban. A Versenytanács megítélése szerint eljárás alá vont előadása életszerűtlen, mivel egy reklámtevékenység célja minden esetben a fogyasztói döntési folyamatok valamilyen formában történő befolyásolása.

23. Az eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált reklámjaiban szerepeltetett hitelkonstrukciók vonatkozásában kiemelendő, a fogyasztó számára hosszú távú (10-20 évig tartó) elkötelezettséget jelentő hitelkonstrukciók lényeges tulajdonsága, hogy

- a hitel forint vagy nem forint alapú-e (a nem forint alapú hitelekhez az elmúlt években jellemzően kedvezőbb költségekkel, de magasabb kockázat mellett juthattak a fogyasztók),
- a konstrukció halasztott tőketörlesztésűnek minősül-e (a hitel folyósítását követően egy átmeneti időszak alatt a fogyasztónak csak a kezelési költséget és a kamatot kell megfizetni, a tőketörlesztés pedig a választható időszakot követően kezdődik meg, amely azt eredményezi, hogy a kezdeti időszakot követően a törlesztőrészlet lényegesen emelkedhet),
- a reklámban ismertetett havi törlesztő részlet csak az első kamatperiódusra szólnak garantált-e, tekintettel arra, hogy a kamat mértéke csak az adott kamatperiódus időtartama alatt állandó, s (adott esetben a reklámban szereplő THM mértékére is kiható módon) a módosításra a kamatperiódus fordulónapján van lehetőség,
- a hitel igénybe vételére csak egy kombinált, nem kizárólag hitelterméket, hanem például egy lakás-takarékpénztári terméket is magában foglaló konstrukció révén van mód (ebben az esetben a fogyasztó több, eltérő költségekkel és kötelezettségekkel járó szerződést köt meg).

24. Miközben az eljárás alá vont által alkalmazott kommunikációs eszköz lehetővé tette ezen információk közlését, a reklámok több esetben alkalmasak voltak arra, hogy azok alapján a fogyasztó egy nem reális képet alkosson az adott hitellehetőségről.

25. A 7. és a 8. pontban ismertetett reklámokban szereplő hitellehetőségek háttérben euró alapú hitelkonstrukciók álltak. Ezt a termék lényeges tulajdonságának minősülő körülményt a reklámok nem közölték, s ezért a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2009. július 20. és november 30. között a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokban elhallgatta, hogy a reklámokban ismertetett hitelek euró alapúak, megsértve [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A jogsértést az eljárás alá vont nem vitatta, azzal kapcsolatban adminisztrációs hibára hivatkozott. A Versenytanács jelzi, hogy az Fttv. 7. §-a alkalmazásával elbírált jogsértés körében nem bír jelentőséggel az a körülmény, hogy a jogsértés milyen körülményre (adott esetben adminisztrációs hibára) vezethető vissza.

26. A 7. pontban ismertetett reklámban szereplő hitelkonstrukció halasztott tőketörlesztésű, azonban ezt az eljárás alá vont által sem vitatottan lényeges tulajdonságnak minősülő körülményt a reklám nem közölte, s ezért a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2009. október 1. és 30. között a nyomtatott sajtóban megjelent reklámban elhallgatta, hogy a reklámban ismertetett hitel halasztott tőketörlesztésű, megsértve [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A jogsértést az eljárás alá vont ezen esetben nem vitatta, azzal kapcsolatban adminisztrációs hibára hivatkozott. A Versenytanács ismételt jelzi, hogy az Fttv. 7. §-a alkalmazásával elbírált jogsértés körében nem bír jelentőséggel az a körülmény, hogy a jogsértés milyen körülményre (adott esetben adminisztrációs hibára) vezethető vissza.

27. A 7-10. pontban ismertetett reklámokban szereplő hitelkonstrukciók 3, 6, illetve 12 hónapos kamatperiódussal bírnak, s így a 3-12 havonta (adott esetben tehát már a szerződés létrejöttét követő néhány hónap múlva) módosulhat a fogyasztó által fizetendő, reklámban feltüntetett törlesztő részlet, amelynek mértéke csak az első kamatperiódusra szólnak tekinthető garantálnak.

A Versenytanács nem vitatja, hogy a bankok számtalan módon tudják a törlesztő részleteket változtatni, s ez közismert a fogyasztók körében. Mindazonáltal lényeges körülmény egy hitelszerződés esetén, hogy miként kerül meghatározásra a kamatperiódus (3-6-12 havi kamatperiódus), mert ez mutatja az esetleges módosítások lehetséges gyakoriságát, illetőleg ez is szerepet játszik a fogyasztó számára hosszú távú elkötelezettséget jelentő szerződés alapját képező reklámozott terméktulajdonság megítélésében. A kamatperiódus hosszának elhallgatása azt eredményezte, hogy a reklámok révén a fogyasztóban nem egy valós kép alakulhatott ki a reklámozott hitellehetőséget illetően. A téves képzet kialakulását segíthette, hogy az eljárás alá vont a reklámjaiban szereplő táblázatokban a kezdő részletet tüntette fel, s mellette megjelenítette a hitel teljes futamidejét.

A Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2009. július 20-tól a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokban elhallgatta, hogy a reklámokban ismertetett hitelek milyen kamatperiódussal bírnak, megsértve [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

28. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a nyomtatott sajtóban 2009. július 20. és 2010. szeptember 3. között megjelent egyes reklámjaival – az előzőekben kifejtettek szerint – fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, ezen kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértve az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését. A Versenytanács a jogsértéssel érintett időszakot a Gazdasági Versenyhivatal által vizsgált időszaknak megfelelően állapította meg.

Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a Versenytanács előzetes álláspontjában nem jelölte meg, hogy az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésben lévő taxatív felsorolás melyik pontját sértette meg az eljárás alá vont, illetve az Fttv. melléklete tartalmaz egy felsorolást arról, hogy mi minősül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, azonban ebben sem került megjelölésre az, hogy melyik pontot sértette meg.

A Versenytanács megalapozatlannak ítélte a kifogást, mivel a Versenytanács előzetes álláspontjában sem jelezte azt, hogy a jelen ügyben az Fttv. 6. §-a vagy melléklete relevanciával bírna. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, az Fttv. melléklete nem taxatív jelleggel tartalmazza, hogy mely kereskedelmi gyakorlatok minősülnek tisztességtelennek.

29. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács a nyomtatott sajtóban megjelentetett jogsértő kereskedelmi kommunikációk alkalmazásával megvalósuló magatartás további folytatásának a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján történő megtiltását nem tartotta indokoltnak, mivel arra vonatkozó adat nem ismert, hogy a jogsértőnek minősülő kereskedelmi kommunikációkat az eljárás alá vont a vizsgált időszak után is alkalmazta volna. A Versenytanács ugyanakkor felhívja az eljárás alá vont figyelmét, hogy újabb eljárás megindítását eredményezheti, ha ismételen tanúsítja a jogsértő kereskedelmi gyakorlatot.

30. A Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy

- a jogsértéssel érintett szolgáltatás bizalmi jellegűnek minősül,
- az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztók széles körét érte el,
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hosszú ideig fejtette ki hatását,

- az eljárás alá vont magatartása felróható volt, nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a társadalom értékítéletének.

A Versenytanács a kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre való alkalmassága kapcsán enyhítő körülményként értékelte, hogy

- az eljárás alá vont részben elismerte a jogsértést,
- a fogyasztók a szerződéskötési folyamat során további információkhoz juthattak a reklámozott szolgáltatásokkal összefüggésben.

A Versenytanács nem tudta enyhítő körülményként figyelembe venni az eljárás alá vont alábbi (az előzőekben nem érintett) előadásait:

- a Versenytanács önmagában azt a körülményt nem ítéli enyhítőnek, hogy az eljárás alá vont esetében az Versenytanács az Fttv. alapján még nem állapított meg jogsértést, mivel a jogszabályi rendelkezések tiszteletben tartása egy általánosan érvényesülést kívánó követelmény,
- az eljárás alá vont semmilyen módon sem igazolta, hogy folyamatosan törekszik a fogyasztóknak szóló tájékoztatások tartalmának önkéntes felülvizsgálatára és módosítására, illetve sem a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél, sem az általa képviselt bankoknál, sem más hatóság előtt a tevékenységével vagy hirdetésével összefüggésben panasz nem érte, így az ezekre történő hivatkozást a Versenytanács figyelmen kívül hagyta,
- nem volt értékelhető az az egyébiránt semmilyen módon sem részletezett hivatkozás, hogy az eljárás alá vont hirdetéseinél a kialakult banki és versenytársi hirdetéseket követte, mivel egy esetlegesen széles körben alkalmazott jogsértő gyakorlathoz történő igazodás nem szolgálhat enyhítő körülményként,
- az eljárás alá vont előadása szerint hasonló esetekben jóval nagyobb árbevétellel rendelkező cégeknél, bankoknál kisebb súlyú bírság került kiszabásra, mindazonáltal ezt az eljárás alá vont semmilyen módon sem konkretizálta. A Versenytanács aláhúzza, a jelen ügyben kiszabott bírság összegének megállapítása során az általa követett gyakorlattal összhangban járt el,
- a bírság körében nem volt értékelhető azon előadás sem, mely szerint az eljárás alá vont árbevétele nem eredményezi azt, hogy ez eredményt is produkál, kiemelve, hogy önmagában egy vállalkozás veszteséges voltára történő hivatkozás nem ad alapot a bírság összegének csökkentésére.

A fenti körülmények mérlegelésével a Versenytanács a bírság összegét – szem előtt tartva a szankcionálás preventív célját is – 1.000.000 Ft-ban határozta meg.

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

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

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

A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájának javára történő befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő

- az eljárás alá vont neve,
- a versenyfelügyeleti eljárás száma,
- a befizetés jogcíme (bírság).

VI. Egyéb kérdések

32. A Versenytanács az eljárást külön végzéssel megszüntette

- az egyes reklámokban feltüntetett hitelkonstrukcióhoz kapcsolódó lakás-takarékpénztári szerződés és
- az eljárás alá vont által az ügyfél irányában felszámított sikerdíj vonatkozásában.

33. Az eljárás alá vont az esetleges bírság kapcsán kérte továbbá, hogy a Versenytanács tegye lehetővé annak részletekben történő megfizetését, figyelemmel egyebek között anyagi helyzetére, arra, hogy ügyfelei és a bankok elégedettek a tevékenységével, illetve mindig becsületesen fizette adóit, kötelezettségeit, ennek a jövőben is eleget kíván tenni.

Az eljárás alá vont kérelmét semmilyen, gazdálkodását, reális pénzügyi helyzetét hitelt érdemlően bemutató dokumentummal nem támasztotta alá, így a Versenytanács a kérelmet nem ítélte megalapozottnak.

34. 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. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét országszerte elérő időszakos lap útján, több hónapon át valósult meg.

35. Az eljárás alá vont nem kérte tárgyalás tartását, ezért a Versenytanács határozatát a Tpv. 74. §-a (1) bekezdésének alkalmazásával tárgyalás mellőzésével hozta meg.

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

Budapest, 2010. november 18.

dr. Miskolczi Bodnár Péter sk.
versenytanácsstag

dr. Zavodnyik József sk.
előadó versenytanácsstag

dr. Zlatarov László sk.
versenytanácsstag