

GKI Gazdaságkutató Zrt.

**Áttérési költségek hatása a szolgáltató
váltásra**

Készült a

Gazdasági Versenyhivatal

támogatásával

Budapest, 2008. október

GKI Gazdaságkutató Zrt.

*Postacím: 1461. Budapest, Pf. 232.
Internet hálózati cím: [http:// www.gki.hu](http://www.gki.hu)*

*Székhely: 1092 Budapest, Ráday u. 42-44.
Tel: 318-1284; 266-2088 Fax: 318-4023; 266-2118
E-mail: gki@gki.hu*

Készítették:

**Kopik Tamás
Molnár László**

COPYRIGHT: GKI Gazdaságkutató Zrt.

*A tanulmánynak vagy részeinek bármely módon való sokszorosítása tilos.
A tanulmány megállapításai csak a forrás megjelölésével idézhetők.*

TARTALOMJEGYZÉK

A kutatás célja	5
A legfőbb piaci különbségek összefoglalása	5
I. SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁS JOGI SZEMPONTBÓL	7
1. Az energia-piacok szolgáltató váltással kapcsolatos hatályos európai és nemzeti szabályozása	7
1.1 <i>Európai szabályozás</i>	7
1.2 <i>Német szabályozás</i>	9
1.3 <i>Cseh szabályozás</i>	10
1.4 <i>Magyar szabályozás</i>	11
2. Aktuális szabályok az elektronikus kommunikációról	11
2.1 <i>Európai szabályozás</i>	11
2.2 <i>Német távközlési szabályok</i>	14
2.3 <i>Cseh szabályozás</i>	15
2.4 <i>Magyar szabályozás</i>	15
3. A bankok szolgáltató váltására vonatkozó szabályai	16
3.1 <i>Európai szabályozás</i>	16
3.2 <i>Német szabályozás</i>	17
3.3 <i>Cseh szabályozás</i>	18
3.4 <i>Magyar szabályozás</i>	18
II. A SZOLGÁLTATÓK GYAKORLATA A VIZSGÁLANDÓ_ORSZÁGOKBAN	19
1. Szolgáltató váltási hajlandóság az EU áram- és gázpiacán	19
1.1 <i>Verseny a német-, magyar- és cseh energiapiacra</i>	19
1.2 <i>A német energiapiac rövid ismertetése</i>	19
1.2.1 <i>Németország – árampiac</i>	19
1.2.2 <i>Németország – gázpiac</i>	21
1.3 <i>A cseh energiapiac</i>	23
1.3.1 <i>Csehország – árampiac</i>	23
1.3.2 <i>Csehország – gázpiac</i>	25
1.4 <i>A magyar energiapiac</i>	28
1.4.1 <i>Magyar árampiac</i>	28
1.4.2 <i>A magyar gázpiac</i>	31
2. A német-, cseh- és magyar telekommunikációs piac rövid ismertetése	33
2.1 <i>Általános megállapítások</i>	33
2.2 <i>Szolgáltató váltás a német távközlési piacon</i>	36
2.2.1 <i>Mobiltelefon szolgáltatások</i>	36
2.2.2 <i>Vezetékes hálózat</i>	38
2.2.3 <i>Internet</i>	38
2.3 <i>Csehország – telekommunikációs piac</i>	40
2.3.1 <i>Vezetékes hálózat</i>	40
2.3.2 <i>Mobiltelefon szolgáltatás</i>	41
2.3.3 <i>Internet</i>	42
2.4 <i>Magyar távközlési piac</i>	43
2.4.1 <i>Vezetékes és mobil piac</i>	43
2.4.2 <i>Internet piac</i>	47

3. Bankpiac az EU-ban	48
3.1 <i>Általános piaci jelenségek</i>	48
3.2 <i>Németország: szolgáltató váltási hajlandóság a bankpiacon</i>	50
3.3 <i>Csehország: szolgáltató váltás a bankpiacon</i>	50
3.4 <i>A magyar banki piac</i>	52
4. Összefoglalás	54
III. A SZOLGÁLTATÓ CSERÉVEL FELMERÜLŐ KÖLTSÉGEK ÉS EZEK DEKLARÁLÁSA	55
1. Villamos energia piaci költségek szolgáltató váltásnál	55
2. Gázpiaci költségek szolgáltató váltásnál	56
3. Távközlési költségek szolgáltató váltásnál	57
4. Banki költségek szolgáltató váltásnál	59
IV. A SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL FELMERÜLŐ KOCKÁZATOK A FOGYASZTÓK RÉSZÉRŐL	61
1. Villamos energia piac	61
2. Gázpiac	62
3. Távközlési piac	62
4. Bankszolgáltatások piaca	63

„A modern ellátásnak olyan aktív fogyasztókra van szüksége, akik valóban élnek a piac nyújtotta lehetőségekkel.”
Glos, német gazdasági miniszter

A kutatás célja

A banki, távközlési vagy energia-szolgáltatók leváltása jogi szempontból megengedett aktus, és az egyes szektorai szolgáltatók aránylag nagy száma miatt napjainkban gond nélkül lehetséges. Ma mindhárom piacon szabad verseny működik. Mindezek ellenére viszonylag alacsony a realizált szolgáltató váltások száma ezeken az elméletileg jól működő versenypiacokon.

A következő tanulmány a fogyasztók szolgáltató váltásával felmerülő problémáit vizsgálja a banki, a távközlési és energia-szektorban – Németországban, Csehországban és Magyarországon.

A legfőbb piaci különbségek összefoglalása

Áram és gázpiacok

Az **áram és gázpiacok** struktúrája hasonló, különösen, ami a vezetékeknek az ügyfél lakásába vagy üzletébe vezető utolsó részét illeti, de a hálózat egészére vonatkozóan is. A hálózat nem vagy csak gazdaságilag kedvezőtlen feltételek mellett duplázható meg. (A hálózati piacokon belátható időn belül nem várható infrastruktúra alapú verseny.) A hálózatot és az ún. „last mile”-t nem tudja más szolgáltató párhuzamosan kiépíteni, ezért az érintett piacon erős szabályozást igénylő piaci helyzet állt elő. A kapcsoló piacok versenyelénkítése érdekében a hálózat tulajdonosát, kezelőjét jogi szabályozás kötelezi arra, hogy biztosítsa a hozzáférést, illetve az energia átvezetését - meghatározott díjért - más szolgáltatóknak.

Kiinduló helyzet:

- Villamos energia hálózat – a vezetékek nem megduplázhatók, a szolgáltató-váltás szabályozott
- Gáz hálózat - a vezetékek nem megduplázhatók, a szolgáltató-váltás szabályozott

Távközlési piacok

A **távközlési piacok** egy részén hasonló a szituáció. A **vezetékes telefon** piacokon, elsősorban a helyi hurok piacán találhatunk monopolszerű szerkezeteket. Itt hasonló feltételek mellett működhet a piac, mint az érintett energia piacok. Az ún. „last mile”-hoz való hozzáférést itt is szabályozni kell. A technikai fejlődésnek köszönhetően - különösen a WiFi-hálózatok, és a kábel hálózatok fejlődése révén - azonban más távközlési piacokon lehetővé vált az infrastruktúra alapú verseny. Az összekapcsolás további részét a versenytársak könnyebben megoldják optikai vezeték, szatellit vagy mobil antennák segítségével.

A vonalas hálózattól eltérően a **mobiltelefon** piacon sokkal erőteljesebb a verseny. Az ügyfél gond nélkül akár több mobil-távközlési szerződést is köthet és ezeket, a szerződési feltételeknek megfelelően, fel is mondhatja. Csupán a számhordozás és a mobil készülék megváltása lehet problémás.

Az **internet szolgáltatások** piacán hasonló a helyzet, mint a mobilszolgáltatások piacán. Problémát csupán az jelenthet, hogy számos ügyfél számára még mindig a vezetékes internet megoldás jelenti a legkényelmesebb vagy a legnagyobb kapacitású megoldást, ezért az internet szolgáltatóknak gyakran együtt kell működniük a helyi vezetékes monopol szolgáltatóval.

Kiinduló helyzet:

- Vezetékes hálózat – nehezen megduplázható, szolgáltató váltás részben szabályozott
- Mobil hálózat - megsokszorosítható, csak rész kérdések szabályozottak

Bankszolgáltatások

A **bankszolgáltatások** piaca leginkább a mobilszolgáltatások piacához hasonlítható. Itt is működő versenyről beszélhetünk, az ügyfélnek több bankszámlája is lehet. Ezért itt nem is beszélhetünk ellátásról, mint az energia kapcsán. Csupán a szolgáltatói szerződés felmondásáról. Igaz a felmondás sok esetben díjakkal szankcionált. Másrészt a csoportos vagy egyedi megbízások miatt túl nagy idővesztést jelent a fogyasztónak a váltás.

Kiinduló helyzet:

- Bankszámla – megsokszorosítható, szolgáltató váltás nem szabályozott.

I. SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁS JOGI SZEMPONTBÓL

1. Az energia-piacok szolgáltató váltással kapcsolatos hatályos európai és nemzeti szabályozása

1.1 Európai szabályozás

Az energia piacok liberalizálását az Európai Bizottság kezdeményezte a 80-as évek közepén. Az első két, a belső energiapiacot érintő irányelv (96/92/EK villamos-energia irányelv és a 98/30/EK földgáz irányelv) megszüntették az állami monopóliumokat és a piacok versenyalapú működés megvalósítását tűzték ki célul. **Miután azonban a piacok fejlődése 2000 elején még meg sem közelítette a célkitűzéseket, az Európai Bizottság 2003-ban két újabb, ún. gyorsító irányelvet adott ki.** A 2003/54/EK irányelv a villamos energia, a 2003/55/EK irányelv pedig a földgáz belső piacára vonatkozóan hozott új szabályozást. Újdonságnak számított, hogy az új irányelvek már nem engedik meg a tagállamoknak, hogy válasszanak az ún. kialakított vagy szabályozott hálózati hozzáférés között, **az új előírások szerint a hozzáférést mindenképpen szabályozni kell.**

Az irányelveken túl az Európai Parlament és a Tanács a villamos energia határokon keresztül történő kereskedelme esetén alkalmazandó hálózati hozzáférési feltételekről szóló 1228/2003 számú rendelete és a földgázszállító-hálózatokhoz való hozzáférés feltételeiről szóló 1775/2005 rendelete segíti a piacok fejlődését. A rendeletek 2004. illetve a 2006. július 1-én léptek hatályba a tagállamokban. (A rendeletek érvényességéhez nincs szükség nemzeti jogi megerősítésre.) Az irányelveket 2004. július 1-ig kellett átültetniük a tagállamoknak a nemzeti jogba.

A 2003/54/EK és 2003/55/EK irányelvek szolgáltató váltást érintő szabályai

Fogyasztó védelem	Ellátás biztonsága	Versenyélenkítés
<ul style="list-style-type: none">• Az általános szerződési feltételek átláthatósága (Rendezni kell különösen a szerződési időt, a felmondást, a visszalépési jogot)• Átlátható információk az árakról, tarifákról, a hozzáférés általános feltételeiről,• A tagállami felügyeleti hatóság – a panasz megérkezését követő 2 hónapon belül - köteles döntést hozni a vitás ügyekben (2003/54/EG 23. cikk és 2003/55/EK 25. cikk)• A feljogosított fogyasztók külön díj fizetése nélkül válthassanak szolgáltatót pontja mindkét irányelv esetében, illetve 3. cikk (3) minkét irányelvnél.)• ha a szerződési feltételekben módosítás (különösen díjmelés) várható, a szolgáltatónak az értesítéssel együtt fel	<ul style="list-style-type: none">• Végső fogyasztók védelme, távoli területek fogyasztóinak és a védelemre szoruló fogyasztók védelme (nem szabad őket kizárni az ellátásból) (2003/54/EK 3 cikk (5), 2003/55/EK 3. cikk (3))• Háztartási fogyasztók és kisvállalkozók villamos energiával való ellátása egyetemes szolgáltatókon keresztül, ill. végső menedékes szolgáltató kijelölése (2003/54/EK 3. cikk (3))• A háztartásai és kisvállalkozó fogyasztók pozíciójuk erősítésére önkéntes képviselői csoportokat hozhatnak létre (2003/54/EK 3. cikk (3))• Az elosztó-vállalkozásoknak a felügyelet által előírt tarifák és feltételek mellett be kell kapcsolniuk a villamos energia ellátásba fogyasztóikat. (2003/54/EK	<ul style="list-style-type: none">• Átlátható engedélyezési rendszer objektív és diszkriminációmentes feltételekkel (2003/54/EK 6. cikk, 2003/55/EK 4. cikk)• A hálózatok interoperabilitása érdekében közzé kell tenni a technikai előírások minimumát (2003/54/EK 5. cikk, 2003/55/EK 6. cikk)• Diszkrimináció tilalma több helyütt pl. a hálózat üzemeltetőjének a hálózat használóival szemben; 3. személyek hozzáférésénél• Hozzáférés biztosítása mind az átviteli, mind az elosztóhálózathoz, objektív kritériumok alapján, a rendszerhasználók közötti megkülönböztetés nélkül - feljogosított fogyasztóknál meghatározott tarifáknak megfelelően (2003/54/EK 20. cikk, 2003/55/EK 18. cikk)• Ha az átviteli rendszer üzemeltetője vertikálisan

<p>kell hívni a figyelmet az elállás jogára. Díjmelésnél, a díjmelést követő szokásos számlázási időszak lejártát megelőzően kell értesíteni a fogyasztót. Ha a fogyasztók nem fogadják el az új feltételeket, felmondhatják a szerződésüket, (Az „A” melléklet b) pontja mindkét irányelvénél)</p>	<p>3. cikk (3)</p>	<p>integrált vállalat, akkor jogi szétválasztási kötelezettség van ún. azonos elbánási programot kell létrehoznia a diszkriminatív eljárások megakadályozására. (2003/54/EK 10. cikk, 2003/55/EK 9.cikk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nemzeti szabályozó hivatal engedélyezi a hozzáférési díjakat, és más tarifákat (2003/54/EK 23. cikk, 2003/55/EK 25. cikk)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A fenti táblázatból kiderül, hogy **az irányelvek egyértelműen előírják a szolgáltató váltás jogát, méghozzá külön díj fizetése nélkül.** Igaz, ez a jogosultság az irányelv hatályba lépésekor csupán egy meghatározott fogyasztói körre vonatkozott, az ún. feljogosított fogyasztókra, de ez a fogyasztói kör – a piacnyitásra vonatkozó cikkek értelmében (2003/54/EK 21.cikk, 2003/55/EK 23. cikk) – folyamatosan bővült. 2007. július 1. óta valamennyi fogyasztó beletartozik a nevesített körbe. A szolgáltató váltás megkönnyítése érdekében az irányelvek meghatározzák a szolgáltatási szerződés tartalmát. Így pl. a szerződéseknek tartalmazniuk kell a szerződési időt, a felmondást, a visszalépési jogot, illetve a hozzáférés általános feltételeit, valamint az egyes tarifákat, árakat, sőt a szerződésmódosítás szabályait is. **Díjmelés esetére automatikus visszalépési jogot biztosítanak az irányelvek.**

Miután **a fogyasztók ellátását az irányelvek elsőrendű célként deklarálják és több helyütt nevesítik** – különös tekintettel a távoli területeken élő és más rászoruló fogyasztókra – ezért abból lehet kiindulni, hogy az egyetemes ellátást biztosító szolgáltatóknak akkor is el kell látnia a fogyasztót, ha az pl. felmondott az alternatív szolgáltatójának, de újabb szolgáltatóval nem sikerült szerződést kötnie. Ebben az esetben azonban a fogyasztóra az egyetemes ellátásra vonatkozó – a tagállami energia felügyelet által előírt tarifák – érvényesek. (Tehát nem biztos, hogy feltétlenül jól jár végén a fogyasztó, de energia nélkül alapvetően nem maradhat.) Az egyes tagállami szabályok rendezik, hogy az energiaszámlák többszörös nemfizetése esetén milyen esetben lehet kizárni a fogyasztót az ellátásból. **A villamos energia irányelv a háztartási fogyasztók és kisvállalkozók villamos energiával való ellátása az egyetemes szolgáltatókon túl, ún. végső menedékes szolgáltató kijelölését is előírja.**

Érdemes megjegyezni, hogy a villamos energia irányelv lehetővé teszi, hogy a háztartási és kisvállalkozó fogyasztók pozíciójuk erősítésére **önkéntes képviseleti csoportokat** hozhassanak létre. A német fogyasztók pl. éltek is ezzel a lehetőséggel és a piacnyitás után felvásárló-csoportokat ún. Powershopping – csoportokat hoztak létre, és közösen vásároltak villamos energiát.

Kitekintés

Az Európai Bizottság 2007 szeptemberében újabb átfogó javaslattelevvel állt elő a közös európai energiapiac megvalósulásának végső megvalósítása érdekében, a piacnyitással elért sikerekkel ugyanis a Bizottság még mindig elégedetlen volt. A tervek szerint a piacon hatályos valamennyi irányelvet és rendeletet módosítani kívánják. A következő fő változtatásokat javasolják:

- Európai Energia Hatóság létrehozatala, a piacfelügyelet egységesítésére,
- Új tulajdonosi szétválási modellek a hálózatokra vonatkozóan (ownership unbundling vagy Independent System Operators),

- A fogyasztók jogainak erősítése.

A legújabb energiacsomag-tervezett fogyasztói jogokkal kapcsolatos legfontosabb előírásai

Fogyasztói jogok	
1	Ingyenes és komplikált határidőktől független visszalépés a gázszolgáltatóval kötött szerződéstől
2	Kárpótlásra jogosultság, ha a szolgáltatás minősége elmarad az elvárhatótól (például tévesen vagy későn kiállított gázszámla esetén)
3	A gázszámlán és a szolgáltató honlapján felvilágosítást kell kapniuk a jogaikról
4	Tájékoztatni kell őket a vitás esetekben alkalmazandó eljárásról is
5	Legfeljebb negyedévenként tájékoztatást kell kapniuk a tényleges gázfogyasztásról és a költségekről
6	10 éven belül hozzáférést kell biztosítani számukra az úgynevezett „intelligens fogyasztásmérőkhöz”.

A táblázatból látható, hogy a nevesített jogok nagy része tulajdonképpen már szerepel az irányelvekben. A módosítások inkább csak erősítik és finomítanak a már meglévő jogokat.

1.2 Német szabályozás

A 2003-as irányelveket az Energiagazdálkodásról szóló törvény (továbbiakban Energiatv.) 2005. júliusi módosításakor ültette át a német jogalkotó a nemzeti jogba. **Az ún. piacgyorsító irányelvek paradigmaváltást hoztak a német energia jogban, ugyanis a már 7 éve alkalmazott kialakított hozzáférési modellt fel kellett váltani a szabályozott hozzáférési modellel.** Miután az energiahálózathoz való hozzáférés tarifái a 2005-ös módosítás után sem csökkentek kielégítően – a német piacon ugyanis a legnagyobb probléma, hogy **a hálózati szolgáltatók indokolatlanul magas hozzáférési díjakat követelnek** az ellátottaktól, és emiatt a fogyasztók a növekvő verseny ellenére sem profitálhatnak kellően a piacnyitásból – a kormány 2007 novemberében új rendeletet adott ki. **Az ösztönző szabályozásról szóló rendelet értelmében 2009 januárjától a Szövetségi Hálózati Hivatal maximalizálni fogja a hozzáférésért szedhető díjakat.** Ha egy hálózati szolgáltató az előírt díjmaximum alatt biztosít hozzáférést, akkor a maximális díj és az általa nyújtott díj közti különbséget nyereségként megtarthatja. Az új rendelettel a kormány el akarja érni, hogy a továbbra is monopolisztikus (Bottleneck) részpiacokon 2020-ra kizárólag hatékony szolgáltatási árak létezzenek.

A szolgáltató váltás megkönnyítését egyrészt az Energiatv, másrészt a földgáz és villamos energia egyetemes ellátásáról szóló rendeletek szabályozzák. Az Energiatv. előírja, hogy a felhasználónak joga van a gyors és ingyenes szolgáltató váltásra (§ 41). Hogy valójában mit is jelent a gyorsaság, azt az egyetemes ellátásról szóló rendeletek nevesítik. A két rendelet 20. paragrafusában szerint a felhasználó **egy hónapos, költözés esetén 2 hetes felmondási idővel hó végéig mondhatja fel a szerződését egyetemes ellátás esetén.** (Ma a fogyasztók 60–70%-a (áram-gáz) kapja az egyetemes szolgáltatótól az energiát.) Ha a fogyasztó nem egyetemes szolgáltatónál van, akkor be kell tartania a szolgáltatási szerződésben rögzített felmondási időket. Az Energiatv. 36§ értelmében a szolgáltatóknak az interneten is közzé kell tenniük tarifáikat – a hozzáférési díjat külön nevesítve (40§) -, hogy a fogyasztók össze tudják hasonlítani a különböző szolgáltatók árait. **Ha az egyetemes szolgáltató árat emel, akkor azt legalább 6 héttel az emelés előtt ismertetnie kell a fogyasztóval (5.§ az egyetemes ellátási rendeletekben), aki visszaléphet a szerződéstől.**

A szolgáltatás biztonságát szolgálja, hogy az Energiatv. nehezíti a szolgáltató elállását számlatartozás esetén. **A szolgáltató csak akkor mondhatja fel az ellátási szerződést, ha a fogyasztó többször esett fizetési késedelembe, vagy súlyosan megszegte a szerződést. 4 héttel azután, hogy a szolgáltató írásban figyelmeztette a fogyasztót, szünetelheti a szolgáltató az ellátást,** amíg a szüneteltetés oka meg nem szűnik. (19.§ mindkét rendelet). A szolgáltató csak akkor mondhat fel azonnali hatállyal, ha a szüneteltetés ok ismételten fennáll. Erre csak két héttel a figyelmeztetés után kerülhet sor (21.§ egyetemes ellátási rendeletek). **Villamos energia esetén csupán 100 euró fölötti számlatartozás esetén engedi az ellátás szünetelését** az egyetemes ellátásról szóló rendelet 19.§-a.

1.3 Cseh szabályozás

Megjegyzés: Miután Csehország belépése az Európai Unióba egy időben történt a magyar belépéssel, ezért bizonyos piacnyitási folyamatok Németországhoz képest később, de gyorsabb ütemben történtek. Igaz, a közép-kelet-európai piaci szabályozók mögött közel sem áll annyi tapasztalat, és a piacok sem tudtak olyan szervezeten fejlődni, mint pl. a német piac.

A 2003-as európai irányelveket a törvényhozó a 2000. évi Energiatörvény (458/2000 Sb.) 2004-es módosításával ültette át a cseh jogba. A fogyasztók jogait a 541/2005 számú ún. villamos energia piac szabályozásáról és a 524/2006 számú földgázpiacról szóló rendelet (továbbiakban: piaci rendelet) rendezi. A fogyasztóvédelmi szabályokon túl a rendeletek a piaci tarifák kialakításának szabályait is tartalmazzák.

A piacnyitást Csehországban a következő lépcsőkben valósították meg:

Szektor	Feljogosított ügyfelek	Minden ügyfél kivéve háztartások	Valamennyi ügyfél
Villamos energia	2003. január 1. (9 GWh éves fogyasztás felett)	2005. január 1.	2006. január 1.
Földgáz	2005. január 1. (15 millió m ³ /év)	2006. január 1.	2007. január 1.

Az Energiatv. 28.§ szerint az ügyfélnek joga van az ingyenes szolgáltató váltásra. Hogy ez konkrétan mit is jelent, azt a piaci rendeletek szabályozzák. A rendeletek összehasonlítása után látható, hogy a jogalkotó a villamos energia szolgáltató felváltását könnyítette meg inkább. Míg a szolgáltató váltást földgázellátás esetén tulajdonképpen magának a fogyasztónak kell végrehajtania - a konkrét felmondástól kezdve a különböző regisztrációkon keresztül az egész bürokratikus lebonyolításig – addig a **villamos energia esetén elegendő, hogyha a fogyasztó megbízza az új szolgáltatót a felmondással, feltéve, ha ún. áramszolgáltatás csomagot vesz igénybe** (50.§ Energiatv). **Földgázszolgáltatás esetén a fogyasztónak ki kell várnia a szerződés által előírt felmondási időt, amely általában 14–30 nap, és magának a váltásnak az érintett rendelet szerint 20 nap alatt le kell zajlania.** Ezzel szemben a **szolgáltató váltásnak villamos energia esetén 8, legfeljebb 14 munkanap alatt végbe kell megtörténnie** (érintett rendelet 30.§). A földgáz rendelet korlátozza a szolgáltatásváltás gyakoriságát. A rendelet 38.§-a szerint a **kisüzemek és a fogyasztók legfeljebb 6 hónaponként válhatnak szolgáltatót.**

Az Energiatv. értelmében a felhasználónak részt kell vállalnia a hozzáférés költségeiben (28.§ (2)), de a szolgáltató váltásnál – (30.§ áram) mentesül ezen a kötelezettsége alól.

Ami a szolgáltatás biztonságát illeti, az ellátó egyrészt nem választhatja szabadon ügyfeleit, hanem valamennyi igénylővel szerződéskötési kötelezettsége van. Érdekes módon a cseh Energiatv. nem rendezi a szolgáltató felmondását, ill. a szolgáltatás szüneteltetését sem.

1.4 Magyar szabályozás

Az energiapiac magyar szabályozását a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (új VET), az ennek végrehajtására kiadott 273/2007. (X.19.) sz. Kormányrendelet (új Vhr.), valamint a teljességében 2009. január 1-én hatályba lépő földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény alkotja, amelyekhez – különösen a villamos energiára vonatkozóan - további rendeletek csatlakoznak. **Az új törvények megváltoztatták a szolgáltató választásra, a számlatartozásra, az ellátásbiztonságra vonatkozó szabályokat.** Az új szabályozás értelmében megszűnik a közüzemi szolgáltatás és a felhasználóknak 2009-ig szolgáltatót kell választaniuk. A felhasználók maradhatnak az egyetemes szolgáltatónál is, de választhatják a szabad piacot is. Ha az egyetemes szolgáltatást választják, akkor is lehetőségük lesz több egyetemes között választani, mert **megszűnik az a kööttség, hogy egy területen csak egy szolgáltatási engedélyes lehet.**

Az új törvények az irányelveknek megfelelően tartalmazzák az egyetemes szolgáltatási szerződések minimális elemeit (VET 62.§, GET 36.§)), a szolgáltató kötelezettségét, hogy 30 nappal a hatálybalépés előtt jelezze a felhasználó felé szerződésmódosítási szándékát, a felhasználó elállási jogát, ha nem ért egyet a módosításokkal (VET 62.§, GET 36.§ (2)). **A szolgáltató váltást illetően a VET 59.§ (8), GET 62.§ (3) bekezdése tiltják, hogy bárki külön pénzt kérjen a fogyasztótól a kereskedő váltással kapcsolatos szolgáltatásokért** (pl. a mérési adatok átadásáért). Az egyetemes szolgáltató esetén konkrét - 30 napos - felmondási időt ír elő a törvény (VET 62.§ (4), GET 37.§). A törvények kihangsúlyozzák, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó felmondási jogát korlátozó vagy kizáró szerződési kikötés semmisnek tekintendő.

A közüzemi ellátás megszűnésével meg kell szűnnie annak a gyakorlatnak is, hogy a közüzemből kivált, majd pedig – a hatályos törvények szerint az egyetemes szolgáltatáshoz - visszatérő ügyfélnek valamilyen felárral nyújtsák a szolgáltatók az ellátást. Egy ilyen jellegű előírás ugyanis ronthatja a piaci tapasztalatokban egyébként is járatlan felhasználók szolgáltató váltási kedvét.

A piacnyitást Magyarországon, a következő lépcsőkben valósították meg:

Szektor	Feljogosított ügyfelek	Minden ügyfél kivéve háztartások	Valamennyi ügyfél
Villamos energia	2003. január 1. (6,5 GWh/év felett)	2004. július	2008. január 1.
Földgáz	2004. január 1.		2007. július 1.

A szolgáltatás biztonságát erősíti, hogy az új energiatörvények értelmében az Energiahivatal ún. végső menedékes kereskedőt jelöl ki arra az esetre, ha a választott szolgáltató fizetéseképtelenség miatt nem tudná teljesíteni szerződési kötelezettségeit (VET 51.§, GET 41.§.) Ezen túl az **ellátás kikapcsolását** is részletesen rendezik az energiatörvények. A fogyasztó csupán legalább háromhavi (90 napon túli) számlatartozás esetén, egyeztetés és háromszori figyelmeztetés után kapcsolható ki (VET 47.§ (7), GET 29.§ (3)). Ha a fogyasztó rendezi számlatartozását 24 órán belül kezdeményezni kell a visszakapcsolását.

2. Aktuális szabályok az elektronikus kommunikációról

2.1. Európai szabályozás

Míg az utóbbi években az energetikai piacokon a nemzeti törvényalkotók megsokszorozták a szabályozást, addig a távközlési piacokon arról vitáznak a szabályozók, hogy mely piacokat vehetnek ki a szektor-specifikus szabályozás alól és helyezhetnek vissza a versenytörvény hatálya alá.

A **piacfejlődés oka egyrészt a korábbi piacnyitásnak** (a liberalizációt kezdeményező első irányelvek már 1988/1990-ban megszülettek), **másrészt a sokat emlegetett technológiai fejlődésnek köszönhető**, amely nemcsak intelligens mobilkészülékeket hozott, hanem újabb hálózathoz való csatlakozási megoldásokat és szolgáltatásokat is, mint pl. a Voice over IP. A szolgáltatók egyre gyorsabban reagáltak az ügyfelek kívánságaira és igényre szabott szolgáltatásokat nyújtanak a privát és a céges ügyfeleknek is. **A távközlési ügyfelek növekvő szolgáltató váltásához nemcsak a szolgáltatások árszintcsökkenése és a szolgáltatási paletta rohamos bővülése, hanem a nemzetközileg fellépő szolgáltatók aktív reklámtevékenysége is hozzájárult.** Ezen túl versenyjogi szempontból a hálózathoz való hozzáférést (90/389/EK) és az összekapcsolást szabályzó (97/33/EK) irányelvek is, valamint **az Európai Bizottság versenyélénkítő piacfelügyelete** elengedhetetlenek voltak a fejlődéshez. A Bizottság az egyes nemzeti szolgáltatók ellen is fellépett, ha a nemzeti szabályozó nem reagált kellően, pl. a piaci erőfölénnyel való visszaélés esetén (pl. COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579-DT) .

Az európai elektronikus kommunikáció piacain jelenleg a 2002-es irányelvcsomag van hatályban: a 2002/21/EK keretirányelv, a 2002/19/EK hozzáférési-, a 2002/20/EK engedélyezési-, a 2002/22/EK az egyetemes szolgáltatási és a 2002/58/EK adatvédelmi irányelv. Ezen túl az Európai Parlament és Tanács helyi hurok átengedéséről szóló 2887/2000 számú rendelete, amely a vezetékes hálózathoz enged specielis hozzáférést az alternatív szolgáltatóknak. A rendelet révén a versenytárs hozzáférhet a helyi hurok azon részéhez, amelyre saját technikájának megvalósításához szüksége van, és nem kell igénybe vennie az egész hurkot. (Ez specielis probléma azoknál az internet-szolgáltatóknál és alternatív távközlési szolgáltatóknál merül fel, akiknek a vezetékes hálózatból csupán az ügyfél „last mile”-jára van szükségük.) **Az elektronikus kommunikációról szóló európai jogszabályok technológiai megvalósítástól függetlenül minden kommunikációs hálózatra érvényesek**, a szatellit, kábel-tv, a vezeték nélküli (Wifi) hálózatokon túl még a villamos energia vezetékekre is, ha azok segítségével a kommunikációs jelek továbbítására kerül sor.

A szolgáltató váltás kapcsán az egyetemes szolgáltatási irányelvet (2002/22/EK) kell kiemelnünk, ugyanis ez szabályozza az egyetemes szolgáltató fogyasztókkal szembeni eljárását. Az ügyfelek elektronikus kommunikációval való ellátása érdekében a tagállamok különböző kötelezettségeket írhatnak elő az egyetemes szolgáltatóknak, az egyetemes energia szolgáltatókhoz hasonlóan.

A 2002-es elektronikus kommunikációról szóló irányelvek szolgáltató-váltást érintő szabályai

Fogyasztóvédelem	Szolgáltatás biztonsága	Versenyélénkítés
<ul style="list-style-type: none"> • Vezetékes hálózathoz való hozzáférés joga, függetlenül az ügyfél székhelyétől (4. cikk) • Számhordozás (30. cikk) vezetékes hálózatok között • Szerződések minimális tartalmi elemei, pl. szerződési idő, felmondás, szolgáltatások minősége, első bekötés határideje (20. cikk) • Szerződési feltételek megváltoztatásakor az ügyfél - külön díj fizetése nélkül – visszaléphet (20. cikk 4) • Átlátható és aktuális információk a tarifákról és egyéb díjakról (21. cikk és II. melléklet). 	<ul style="list-style-type: none"> • Kizárólag a számlafizetés többszöri elmaradása esetén lehet lekapcsolni az ügyfelet a hálózatról, a lekapcsolás veszélyére külön fel kell hívni a figyelmét. A tagállamok előírhatják, hogy lekapcsolás után is hívható maradjon az ügyfél, ill. továbbra is használhassa a segélykérő számokat (I. melléklet e) pont). 	<ul style="list-style-type: none"> • A jelentős piaci erővel rendelkező vállalatoknak meghatározott mennyiségű bérelt vonalat kell rendelkezésre bocsátaniuk (18. cikk) • A piaci analízisnél lehetőség van az együttes piaci erő megállapítására, és nincs szükség a piaci részesedés konkrét %-os megállapítására (rugalmas piaci analízis) (Keretirányelv 14. cikk 2) pont) • Árdiszkrepanciák esetén, pl. árprés, a nemzeti szabályzó számos kötelezettséget róhat ki a versenykorlátozó vállalatra (2002/19/EK 13. cikk) • Ha egy szolgáltató a piaci verseny elégtelensége miatt indokolatlanul magas fogyasztói tarifákat szab, költségorientáltságra kötelezhető (18. cikk) • Az előhívó számok - közvetítő választás és előválasztás – alkalmazását, ami tulajdonképpen kizárólag a szolgáltatási alapú versenyt támogatja, az infrastruktúra alapú versenyt semmiképp, csupán a jelentős piaci erővel bíró szolgáltatóknak írhatják elő a nemzeti szabályozók. (Akár a mobilszolgáltatóknak is.) (19. cikk)

A szolgáltató váltást elősegítő szabályok közül ki kell emelnünk a szerződések tartalmi elemeit nevesítő, és a szolgáltatási tarifák áttekinthető ismertetését előíró szabályokat, (Kérdés, hogy a szolgáltatók web-oldalán megjelentettet 20-25 féle tarifaismertető mennyire nevezhető áttekinthetőnek.) **Szerződésmódosításnál a szolgáltatók kötelesek legalább egy hónappal a módosítás előtti felhívni ügyfeleik figyelmét és kötelesek – külön díj fizetése nélküli – felmondást biztosítani neki.** Internet szolgáltatásoknál a szolgáltatási minőség szerződésben való részletezése (pl. up és download, konkrét minimális sebesség) is fontos lehet. A szerződés idő előtti felmondása elsősorban olyan mobil-szerződéseknél okozhat gondot, ahol az ügyfél hosszabb időre szerződött – általában 2 évre – cserében pedig kedvezményes díjat kellett fizetnie a készülékéért.

Megkönnyítheti a szolgáltató váltást a **számhordozás jogszabályi előírása, amit az egyetemes szolgáltatási irányelv meg is tesz, de kizárólag azonos hálózatok között** (mobil-mobil, vezetékes-vezetékes). A helyhez kötött szolgáltatást nyújtó hálózatok és a mobilhálózatok közötti számhordozhatóságra az irányelv nem tartalmaz előírást, de a tagállamok alkothatnak ilyen jellegű szabályokat.

Ami az elektronikus kommunikációs szolgáltatások biztonságát illeti, korántsem beszélhetünk olyan szigorú előírásokról, mint az energiaellátásnál. A piac szerkezetéből is következik, hogy a kommunikációs piacokon egyszerűbb szolgáltatót találni vagy váltani. Az egyetemes szolgáltatásról szóló irányelv **csupán a hálózatról való lekapcsolás kérdését**

kezeli. Az irányelv I. mellékletének e) pontja szerint kizárólag a számlafizetés többszöri elmaradása esetén lehet lekapcsolni az ügyfelet a hálózatról, miután felhívták figyelmét a lekapcsolás veszélyére (A tagállamok előírhatják, hogy lekapcsolás után is hívható maradjon az ügyfél, ill. továbbra is használhassa a segélykérő számokat. - I. melléklet e) szakasz). Ha azonban az ügyfél és a szolgáltató között számlával kapcsolatos vita áll fenn, akkor - az irányelv értelmében - a vita elrendezéséig a szolgáltató köteles hozzáférést biztosítani az ügyfélnek. A tagállamok azonban a "hálózatban maradás" feltételül szabhatják a hálózati bérleti díjak megfizetését.

Kitekintés

Az Európai Parlament 2008. szeptember 24-én elfogadta a távközlési és az internet piacok szabályozásának teljes körű átvizsgálását. Ezzel a lépéssel a Bizottság élénkíteni szeretné a versenyt és tovább bővíteni a szolgáltatási palettát. Néhány bizottsági javaslatot nem sikerült keresztül vinni, így pl. az európai parlamenti képviselők inkább egy kevésbé centralizált ún. **Európai Hírközlési Hatóság (BERT)** létrehozásában állapodtak meg, nem pedig a Bizottság által javasolt Európai Elektronikus Hírközlési Piacfelügyeleti Hatóság létrehozásában. A fogyasztói és felhasználói jogok erősítését célzó bizottsági javaslatokat azonban egyhangúan elfogadták.

A fogyasztói jogok erősítése a keretszabályok módosítási tervei szerint

	Fogyasztói jogok
1	A fogyasztók kapjanak alapos tájékoztatást a választási lehetőségeikről, egységesített viszonyítási pontok alapján
2	Az Európai Bizottság 2009-ben zöld könyvet ad ki az egyetemes szolgáltatások definíciójának módosítására, hogy megfelelővé tegyék a 21. századi elvárásoknak
3	Digitális megosztottság megszüntetése
4	Az elektronikus kommunikációs biztonsága elleni büntetésekre vonatkozó közösségi szintű büntetőrendszer létrehozása
5	Egy telefonszámot egy napon belül át lehessen vinni egy másik szolgáltatóhoz. Az Európai Parlament szankciókkal büntetné az ezt be nem tartó szolgáltatókat. A parlamenti képviselők 24 hónapban maximálták a szerződések hosszát. Az előfizetők viszont 12 hónap után felmondhatják szerződéseiket.

2.2 Német távközlési szabályok

Az új német távközlési törvényt csupán egy évvel az irányelvek által előírt átültetési határidő után, 2004 közepén sikerült elfogadni, de a törvényi szabályok összességében megfelelnek az irányelvcsomag előírásainak. A törvény mellett hatályban maradt az 1997-es távközlési ügyfélvédelmi rendelet. **Ezt a szolgáltató váltás szempontjából elsődleges fontosságú rendeletet később, 2007-ben, a távközlési törvény legutóbbi módosításakor átdolgozták és integrálták magába a törvénybe.** Nemcsak a **távközlési szerződések minimális szerződési elemei** (43.§ a) bekezdés) kerültek így az új szabályok közé, hanem az ún. **prémium szolgáltatások speciális szabályozása is, különös tekintettel a szolgáltatások tarifáira** (66.§ a-66.§ l). Az új szabályok 2007. február 24-én léptek hatályba.

Újdonságnak számított, hogy a törvény megengedi (45.§ d (3)), hogy **a végső felhasználók egy másik szolgáltatót bizzanak meg az eredeti szolgáltató felmondásával egyidőben.** Ezáltal - az energiapiaci szabályokhoz hasonlóan - a szolgáltatók intézik egymás között a felmondást. Az ügyfél tulajdonképpen csak választ és várja hogy becsatlakoztassák az új hálózatba. Ami a **számhordozhatóságot** illeti, **a törvény (46.§) az irányelvi szabályozásnál marad, és a „hasonlót a hasonlóval” elv alapján** a számhordozhatóságot csak az adott hálózaton belül engedi meg. Tehát a vezetékes számok átvihetők más vezetékes szolgáltatóhoz, a mobil számok pedig más mobil szolgáltatóhoz. A mobil-vezetékes átjárhatóságot nem engedi meg a törvény. Elméleti könnyítést jelent azonban,

hogyan az érintett 45.§ 3) bekezdése kimondja, hogy a **számhordozásnál a felhasználónak csak a váltással felmerülő egyszeri költségeket lehet felszámolni.**

Az energiaszektori szabályokhoz hasonlóan a német távközlési piacon is találunk szabályozást a vitás számlatartozások kezelésére. A szolgáltatás biztonságát szolgálja, hogy a módosított törvény **csupán 75 euró fölötti számlatartozás esetén engedi a vonal blokkolását, azt is csak akkor, hogyha a szolgáltató legalább két héttel a kikapcsolás előtt írásban figyelmeztette a felhasználót** és felhívta figyelmét jogainak védelmére. Az összeg számításánál **nem számíthatók bele azok a felhasználó által vitatott részdíjak,** amelyek miatt a felhasználó vitában áll a szolgáltatóval. A vonal blokkolásakor irányadó, hogy először csak bizonyos szolgáltatásokat szabad blokkolni és csak addig, amíg a blokkolás oka fennáll. A bejövő hívások blokkolását csak egy héttel a kimenő hívások blokkolása után lehet megkezdeni. A szolgáltatások komplett befejezésére csak a szerződési jogviszony érvényes felmondása után kerülhet sor.

2.3 Cseh szabályozás

Az európai irányelveket a 2005. február 22-i az elektronikus kommunikációról szóló 127/2005 Sb. számú törvény ültette át a cseh nemzeti jogba. Az ismertetett öt irányelven túl a cseh jogalkotó az Európai Bizottság távközlést érintő döntéseit is „beledolgozta” a törvénybe. A törvény nemcsak a klasszikus távközlési szolgáltatásokat rendezi, hanem az újabb kábel-tv hálózaton keresztül vagy digitális átvitelrel közvetített elektronikus hírközlő szolgáltatásokat is.

A törvény 32.§ szerint valamennyi fogyasztó jogosult a vezetékes hálózathoz való hozzáférésre, valamint - a 40.§ értelmében - a nemzeti és nemzetközi távközlési, fax-, és adatátviteli szolgáltatásokra. Ami az adatátvitelt illeti, a szolgáltatás sebességének garantálnia kell az internettel való problémamentes összeköttetést, az aktuális technikai színvonalnak megfelelően. **Az egyetemes szolgáltatások elérhető árszínvonalát a cseh Távközlési Felügyelet ellenőrzi,** aki többek között a szektor fogyasztóvédelmi feladatait is ellátja. Jelenleg az O2 Telefonica a kinevezett egyetemes szolgáltató Csehországban.

A törvény 34.§-a az irányelvi előírásoknak megfelelően **mind a vezetékes, mind a mobilszolgáltatások esetén előírja a számhordozást,** de csak a „hasonló a hasonlóval” elvnek megfelelően. A különböző hálózatok között tehát nem lehet átvinni a hívószámot. Ami a szolgáltatás biztonságát illeti, a **kommunikációs szolgáltató csupán 3 havi díjtartozás esetén korlátozhatja a felhasználó hálózathoz való hozzáférést** (65.§), de a kikapcsolás esetén is el kell tudni érnie a felhasználónak a segélyszámokat.

2.4 Magyar szabályozás

A hatályos magyar elektronikus kommunikáció - felhasználói jogokkal kapcsolatos - szabályozásának bázisát a 2004 január 1-én hatályba lépett, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint az ezt kiegészítő, a számhordozhatóság szabályairól szóló 83/2007 kormányrendelet, és a 8/2004. (IV. 20.) IHM rendelet az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás részletes feltételeiről és műszaki követelményeiről, valamint a közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet adják. A cseh törvényhozóhoz hasonlóan a magyar törvényalkotó is beledolgozta az összes elektronikus kommunikációt érintő irányelvet és rendeletet a hírközlési törvénybe. Az előfizetőt védő magyar szabályok nagyjából megegyeznek a korábban ismertetett német és cseh szabályokkal.

A hírközlési törvény az egyetemes szolgáltatás körébe sorolja (117.§) a telefonhálózathoz való hozzáféréseken túl, a belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, segélyhívó szolgálatok

elérését, sőt az internet elérést illetően az idézett szabály még a minimális adatátviteli sebességet is előírja (9600 bit/s, legfeljebb 10-4 bit hibaarány). A törvény előírja az előfizetői szerződések - nemcsak az egyetemes, hanem minden szerződés - minimális tartalmi elemeit (129.§ (6)), hangsúlyozva az előfizetői jogokat.

Az előfizetői szerződések módosításáról – legalább 30 nappal a tervezett módosítás előtt – kell tájékoztatni az ügyfelet, akinek a törvény elállási jogot is biztosít arra az esetre, ha rá nézve hátrányos a módosítás (132.§). A szabály érdekessége, hogy **határozott idejű szerződés esetén is jogosult az előfizető elállni, de csak akkor, ha a módosítás azt a kapott kedvezményt érinti, ami miatt a hosszabb távú, határozott idejű szerződés mellett döntött.** (Pl. kedvezményesen jutott mobil készülékéhez, vagy internet flat-rate-et kapott és a kialakított díj nem fedezné a jövőben a teljes internet költségeit). Ilyen esetekben az előfizető nem kötelezhető arra, hogy kifizesse a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. (132.§ (5)).

Egyéb esetekben **az előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (134.§ (1)), a szolgáltató azonban csak 60 napos felmondási idővel élhet (134.§ (2)). Díjtartozás esetén a szolgáltató – a német szabályokhoz képest – egyszerűbben felmondhat az előfizetőnek. 30 napos felmondással, ha a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki a felhasználó a tartozását. Feltéve, hogy a tartozás meghaladja az 5000 Ft-ot (134.§ (7)).** Ilyen esetekben a szolgáltató felmondás helyett a szolgáltatás korlátozását is választhatja (137.§) Ha a szolgáltató és az előfizető között vita áll fenn a díjtartozás összegszerűségéről, akkor az előfizető köteles továbbra fizetni az esedékes és nem vitatott díjakat, különben a szolgáltató felmondhat (134.§ (7)).

A törvény 150.§-a az irányelvi előírásoknak megfelelően **mind a vezetékes, mind a mobilszolgáltatások esetén előírja a számhordozást**, de csak a „hasonló a hasonlóval” elvnek megfelelően. A különböző hálózatok között tehát nem lehet átvinni a hívószámot. A számhordozás igénybevételéért **egyszeri díjat lehet kiszabni**, ami áthárítható az előfizetőre, a díj azonban nem haladhatja meg a felmerült indokolt költségeket.

A szolgáltató váltást nem rendezi a jogszabály.

3. A bankok szolgáltató váltására vonatkozó szabályai

3.1. Európai szabályozás

A szektorok közti piaci különbségeknél jeleztük, hogy **a pénzügyi szolgáltatások terén a legmagasabb szintű a verseny, a szolgáltató váltás - elméletileg - gond nélkül zajlik, az ügyfelek olyan szintű védelmére, mint pl. az energiaellátásnál, nincs szükség.** Az ellátás biztonsága nem szabályozott. Mégis a 2006-os ún. ügyfélmobilitási szakértőcsoport létrehozása óta (2006/355/EK döntés) - amelyre az Európai Unió „2005-2010 évekre érvényes pénzügyi szolgáltatási politika Fehér könyve” révén került sor - számottevő változások történtek az Unió szabályozási irányvonalában.

Az Európai Parlament és a Tanács 2007 novemberében létrehozta **a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2007/64/EK irányelvet, amely számos ügyfél- és végső soron fogyasztóvédelmi előírást tartalmaz.** Nemcsak az ügyfél tájékoztatásának módját és követhetőségét szigorította az irányelv, hanem rendezi a szolgáltató váltást és ennek költségeit is.

A 2007/64/EK irányelv szolgáltató váltást érintő szabályai

Fogyasztó védelem	Ellátás biztonsága
<ul style="list-style-type: none">• 1 hónapos felmondással felmondható minden pénzzolgáltatásról szóló keretszerződés (45. cikk)• A szerződés megszüntetése ingyenes (12 hónap futamidő után)• Átalány éves díjak fizetésekor a felmondás esetén csak az esedékes díjakat követelheti a szolgáltató	<ul style="list-style-type: none">• Szolgáltató felmondási ideje min. 2 hónap (45. cikk (3))• Szerződésmódosításnál az ügyfél elállhat

Az irányelv 45. cikke kimondja, hogy az **ügyfél bármikor felmondhatja a pénzügyi keretszerződést, a felmondási idő pedig legfeljebb 1 hónap lehet.** Az egy évnél hosszabb vagy határozatlan idejű keretszerződések esetén – **1 év elteltével – a szerződés megszüntetése díjmentes**, egyébként a megszüntetésével járó díjnak megfelelőnek és költségarányosnak kell lennie. A pénzforgalmi szolgáltatásokért rendszeresen fizetendő díjakat a szerződés megszüntetéséig az esedékes részre arányosan kell megfizetni. Amennyiben a díjfizetés előre történik, pl. bankkártyáknál, úgy az arányos részt vissza kell téríteni. Az irányelv hangsúlyozza, hogy a tagállamok az ügyfelekre nézve ezeknél kedvezőbb rendelkezéseket is megállapíthatnak.

Az ügyfeleknek némi szolgáltatási biztonságot ad, hogy **a szolgáltató felmondási ideje legalább két hónap** (45. cikk (3)). Ha a pénzforgalmi szolgáltató szerződést kíván módosítani, akkor az ügyfél - a változások tervezett alkalmazásának időpontját megelőző napig - jogosult a keretszerződés azonnali és díjmentes megszüntetésére (44. cikk (1)). Az irányelvet 2009. november 1-ig kell átültetni a nemzeti jogba.

Kitekintés

Az irányelven kívül Charlie McCreevy biztos egy **ügyfélmobilitást támogató közösségi rendelet kibocsátásával fenyegette meg a pénzügyi intézményeket tömörítő szervezetek 2008 közepéig nem tesznek önkéntes javaslatot saját maguk szabályozására** (pl. eljárási kódex létrehozása). Az EBIC (European Banking Industry Committee) májusban nyilvánosságra hozta első javaslatát, amit az Európai Bizottság rögtön bele is dolgozott rendelet tervezetébe. Hogy valóban lesz-e közösségi rendelet, egyelőre nyitott kérdés. A pénzügyi lobby ellenáll, a fogyasztóvédelmi azonban támogatja a javaslatot. Annyi azonban bizonyos, hogy a rendeletjavaslat szerint a „leváltott” pénzügyi intézet köteles az információátadást garantálni az új pénzügyi intézet felé és 3 napon belül az új banknak tudnia kell intéznie a visszatérő szolgáltatásokat, mint pl. jövedelem-átutalás, nyugdíj stb. A szolgáltató váltásnak 5 napon belül kell megtörténnie belföldön. Míg az 1. rendelet-javaslatban még szerepelt a „rég” bankszámlaszám átvitelének lehetősége, addig - a banklobby ellenállásának következtében - a 2. rendelet-javaslatban ez már nem szerepel.

3.2 Német szabályozás

A német pénzügyi piacon tulajdonképpen nincs törvényi szabályozás arra nézve, hogy az ügyfelek hogyan válhatnak pénzügyi szolgáltatót, de a német **Polgári Jogi Törvénykönyv elvein alapulva, a német jogszolgáltatás számos ügyfélvédelmi döntést hozott. A német bírói testület magas szintű jogértelmezésének köszönhetően az ügyfélmobilitási szakértőcsoport is megállapította, hogy Németországban a szolgáltató váltást valóban nem terheli külön díjazás** (BGHZ 124, 255, 258). A BGH szerint a pénzforgalmi szolgáltatói szerződés befejezhető ügyleti viszonyt eredményez, ennél fogva a szerződés megszüntetéséhez külön díjazás nem köthető. Kivételt kizárólag a pénzügyi intézet - az ügyfél mulasztása miatt történő - felmondása képez. Ebben az esetben a bíróság elismerte, hogy a

pénzintézet - kártérítésként - felszámolhatja az ügyfélnek a felmondással kapcsolatos költségeket.

Az OLG Frankfurt Az. 1 U. 108/99 számú döntése szerint **a szerződés megszüntetése esetén részarányosan visszajárnak az ügyfélnek az egy összegben előre megfizetett térítései**, pl. éves bankkártyahasználati díj stb., ha a szerződés megszüntetésére az év vége előtt kerül sor.

A 2007/64/EK irányelv szolgáltató váltással kapcsolatos cikkeinek átültetésére a tervek szerint a német Polgári Törvénykönyv módosításával kerül sor. A pénzforgalmi szolgáltató cseréjét a 75.§ h (1) fogja előreláthatólag tartalmazni. A módosító javaslat szerint az ügyfél azonnali felmondásra lesz jogosult, ettől eltérően pedig legfeljebb 1 hónapos felmondásban egyezhet meg a pénzszolgáltató az ügyféllel. A felmondásra egyébként az irányelv 45. cikkében foglaltak lesznek irányadók.

3.3. Cseh szabályozás

A cseh pénzügyi piacon jelenleg **nem található szolgáltató váltásra vagy a pénzforgalmi szerződés felmondására vonatkozó speciális jogszabályok.**

Ami a 2007/64/EK irányelv nemzeti jogba való átültetését illeti, 2008. május óta folynak az előkészítő munkálatok. A cseh pénzügyminisztérium **nyilvános vitát** kezdeményezett a harmonizációról. Az eddigi álláspont szerint a cseh jogalkotó különösebb változtatások nélkül át fogja venni az irányelv szolgáltató váltással foglalkozó 45. cikkét, de a cikk (6) bekezdésével, miszerint a tagállamok a pénzforgalmi szolgáltatások igénybe vevőire nézve kedvezőbb rendelkezéseket is megállapíthatnak, nem fognak élni.

3.4 Magyar szabályozás

A magyar pénzügyi piacon **sem található szolgáltató váltásra vagy a pénzforgalmi szerződés felmondására vonatkozó speciális jogszabályok.** Speciális szabályok hiányában a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadók, de sem a PTK bankszámla- és betétszerződéseket (529.§), illetve a folyószámlát szabályozó (531.§), sem pedig a hitelintézetekről szóló 1996 CXII. törvény az ügyfél tájékoztatásáról szóló rendelkezései (203.§) nem rendezik az ügyfél felmondási lehetőségeit és annak költségvonzatát sem. A bankváltás tekintetében egyelőre banki önszabályozás sem létezik, igaz felügyeleti körökben egyre többet szólnak ennek szükségességéről.

A 2007/64/EK irányelv átültetése kapcsán mindenképpen szabályoznia kell a magyar jogalkotónak a pénzforgalmi szolgáltatók leváltásával kapcsolatos kérdéseket. A Magyar Nemzeti Bankban és a Pénzügyminisztériumban is folynak a tanácskozások a lakossági pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szabályozói célokról és szempontokról. Információink szerint a **kormány már 2008 márciusában elkészített egy javaslatot (375/J/2008) az irányelv átültetésével kapcsolatban.** A javaslat szövege azonban egyelőre nem elérhető.

II. A SZOLGÁLTATÓK GYAKORLATA A VIZSGÁLANDÓ ORSZÁGOKBAN

1. Szolgáltató váltási hajlandóság az EU áram- és gázpiacán

1.1. Verseny a német-, magyar- és cseh energiapiacra

Az Ibériai-félsziget országában, a Cseh Köztársaságban és az északi államokban a fogyasztók gyakran váltanak áramszolgáltatót; Németországban, Ausztriában és Luxemburgban a szolgáltató váltás a különösen nagy ipari fogyasztók körében átlagon felüli mértéket ölt. **A további országok legtöbbszörében a háztartások éves szolgáltató váltási hányada legfeljebb 1%.** (Ebbe a kategóriába tartozik Magyarország is.) A földgázzal is hasonló a helyzet, eltekintve Olaszországtól, ahol a szolgáltató váltási hányad 1%-nál nagyobb.¹

Verseny a villamos energia- és gázpiacokon

		Társaságok 5% feletti piaci részesedéssel	A legnagyobb szolgáltató piaci részesedése (%) üzleti ügyfeleknél	A legnagyobb szolgáltató piaci részesedése (%) közepes méretű üzleti ügyfeleknél	A legnagyobb szolgáltató piaci részesedése (%) kisebb méretű üzleti és lakossági ügyfeleknél	A független szolgáltatók száma (nem konszerntagok)
Áram	Németország	3	48,49	36,07	47,04	NA
	Csehország	3	96	98	99	285
	Magyarország	4	71,05	99,43	100	11
Gáz	Németország	4	45,5	23,6	27,1	NA [2005:3]
	Csehország	7	57,84	57,59	57,48	3
	Magyarország	7	78	7	81	0

Forrás: A Bizottság jelentése: A belső gáz- és villamosenergia-piac létrehozása terén elért haladás, Brüsszel

1.2. A német energiapiac rövid ismertetése

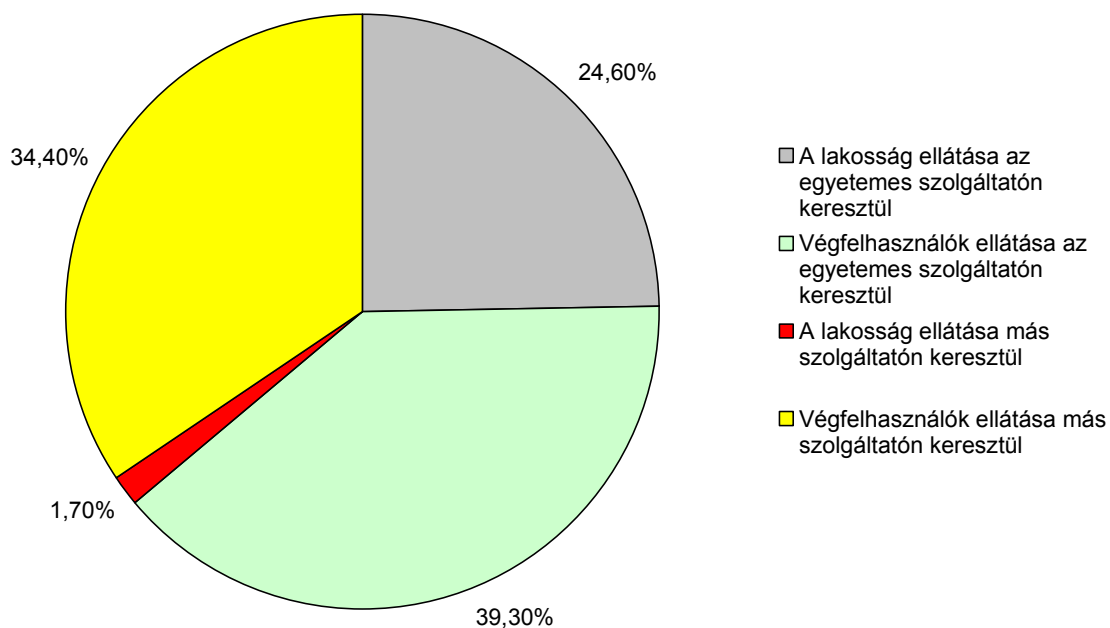
1.2.1 Németország – árampiac

2006 óta a szolgáltató váltási hajlandóság jelentősen nőtt Németországban. 2006-tal összehasonlítva 2007-ben megduplázódott a szolgáltatót váltó fogyasztók száma. A német Országos Energia- és Vízgazdálkodási Szövetség (Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft) adatai szerint 2007 végén **az áramfogyasztók mintegy 50%-a váltott szolgáltatót, vagy kötött új (általában kedvezőbb) áramszolgáltatási szerződést eddigi szolgáltatójával.** A végfelhasználók számára 2007-ben a teljes villamosenergia-mennyiség 36,1%-át biztosították más alternatív szolgáltatók, a hálózati terület honos szolgáltatója helyett.

Az új, választott szolgáltató általában az eddigi szolgáltatóval kötött energiaszállítási szerződés felmondását is átvállalja az ügyféltől.

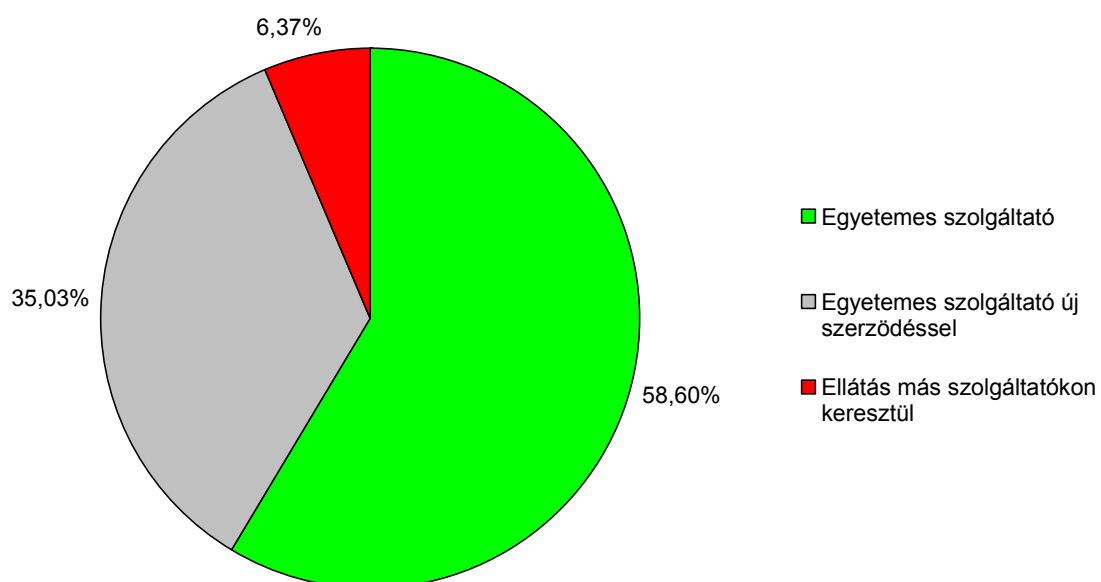
¹ A belső gáz- és villamosenergia-piac létrehozása terén elért haladás, A BIZOTTSÁG JELENTÉSE A TANÁCSNAK ÉS AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, 2008. április 15.

A végfelhasználók ellátása, a terület honos szolgáltatója által, adatok TWh-ban, 2007-es állapot



Forrás: Német Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur)

A háztartási fogyasztók szerződés- és szolgáltató váltása, adatok TWh-ban, 2007-es állapot



Forrás: Német Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur)

Az áramszolgáltató előszöri, vagy ismételt kiválasztásában **az ár a domináns befolyásoló tényező**. Az árérzékenység ugyanakkor különböző mértékű a különböző keresleti csoportokban, ami a keresleti oldalon a késlekedő szolgáltató váltásban mutatkozik meg.

Néhány villamosenergia-fogyasztó sajnos annak sincs tudatában, hogy a szolgáltató váltás egyáltalán lehetséges. Másoknak elvben van ugyan tudomásuk a szolgáltató váltás lehetőségéről, azonban szolgáltató váltás esetén veszélyeztetve látják az ellátás biztonságát, vagy azt hiszik, hogy a szolgáltató váltás bonyolult, illetve kellemetlenségekkel jár. A régóta megszokott szolgáltató iránti bizalom még mindig nagyon nagy, ennek oka egyebek mellett a megszokás lehet: sok magánfogyasztó egyáltalán nem tud semmit arról, hogy az áramellátást törvény biztosítja és a szolgáltató váltás kapcsán nem kerülhet sor ellátási szünetekre (Villamosenergia és gázellátási törvény, EnWG, 36.§).

A háztartási fogyasztók kisebb szolgáltató váltási hajlandóságának további oka lehet, hogy a fogyasztók **túl kicsire becsülik a szolgáltató váltással elérhető megtakarítás mértékét**. Egy németországi minta-helyszínre vonatkozóan elvégzett árösszehasonlítás alapján a legdrágább és a legkedvezőbb németországi szolgáltatók között 20%-os mértékű megtakarítás lehetséges. További visszatartó tényező lehet, hogy a villamosenergia-költségek részaránya a háztartások teljes költségvetésében - a lakbérrel összehasonlítva - csekély.

A háztartási fogyasztók körében a csekély szolgáltató váltási arány további oka lehet az is, hogy az áram nem olyan termék, amellyel a fogyasztók azonosulnának, vagy amellyel megkülönböztethetnék magukat másoktól (imázs).

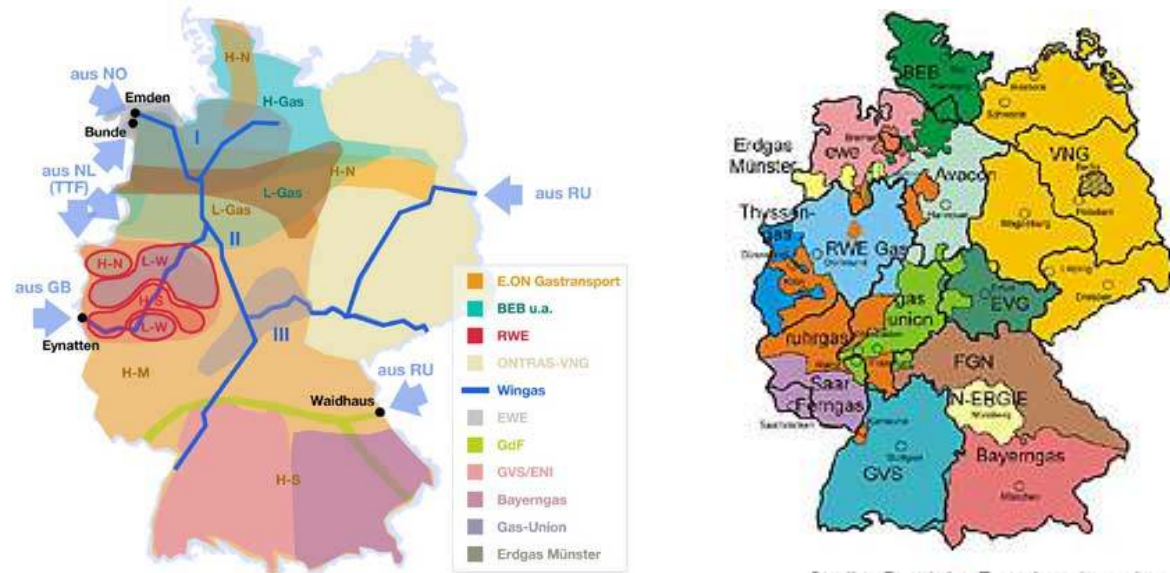
Ezzel szemben a közepes, vagy nagy ipari fogyasztók esetében az áramszámla nagyon jelentős költség.

1.2.2 Németország – gázpiac



A gázfogyasztók napjainkban már szolgáltatót válthatnak – legalábbis elméletben. Az elmélet azonban csalóka, hiszen a szolgáltató váltás még csupán néhány régióban lehetséges. Németország területe több olyan regionális piaci területre van felosztva, amelyen konkrét társaságok uralják a piacot. **Mai napig nincs egységes, Németország egész területére vonatkozó gáztarifa.** Ahhoz, hogy más területeken is jelen legyenek a szolgáltatók, a gázszolgáltatóknak kapacitási- és gázszállítási szerződéseket kell kötniük.

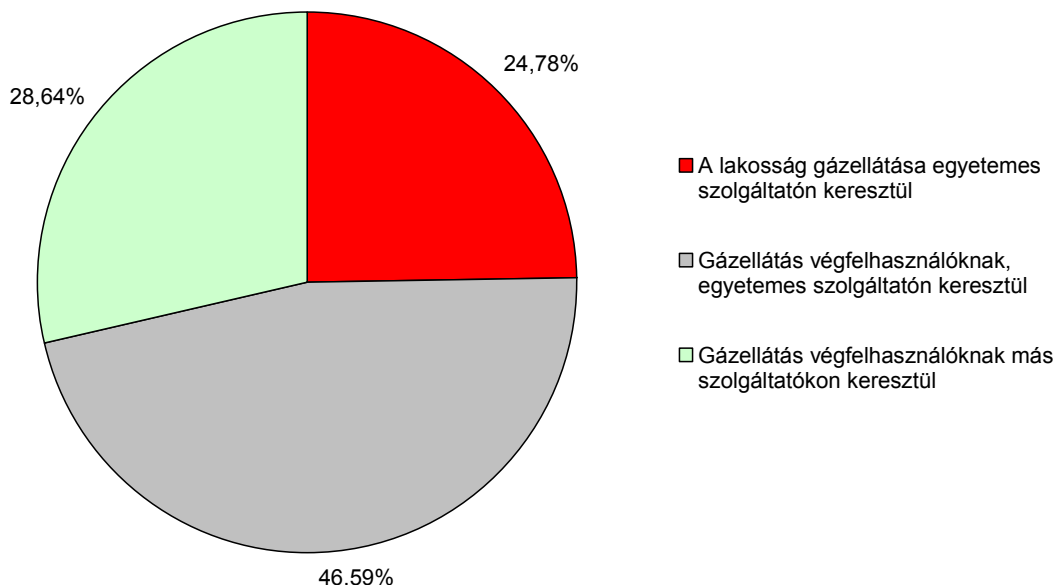
A német gázpiac 2006-ban



Forrás: Energiafogyasztók Szövetsége (Bund der Energieverbraucher)

Mint azt a Szövetségi Hálózati Ügynökség megállapította, a piaci viszonyok a versenyt tekintve nem utalnak működő piacra.²

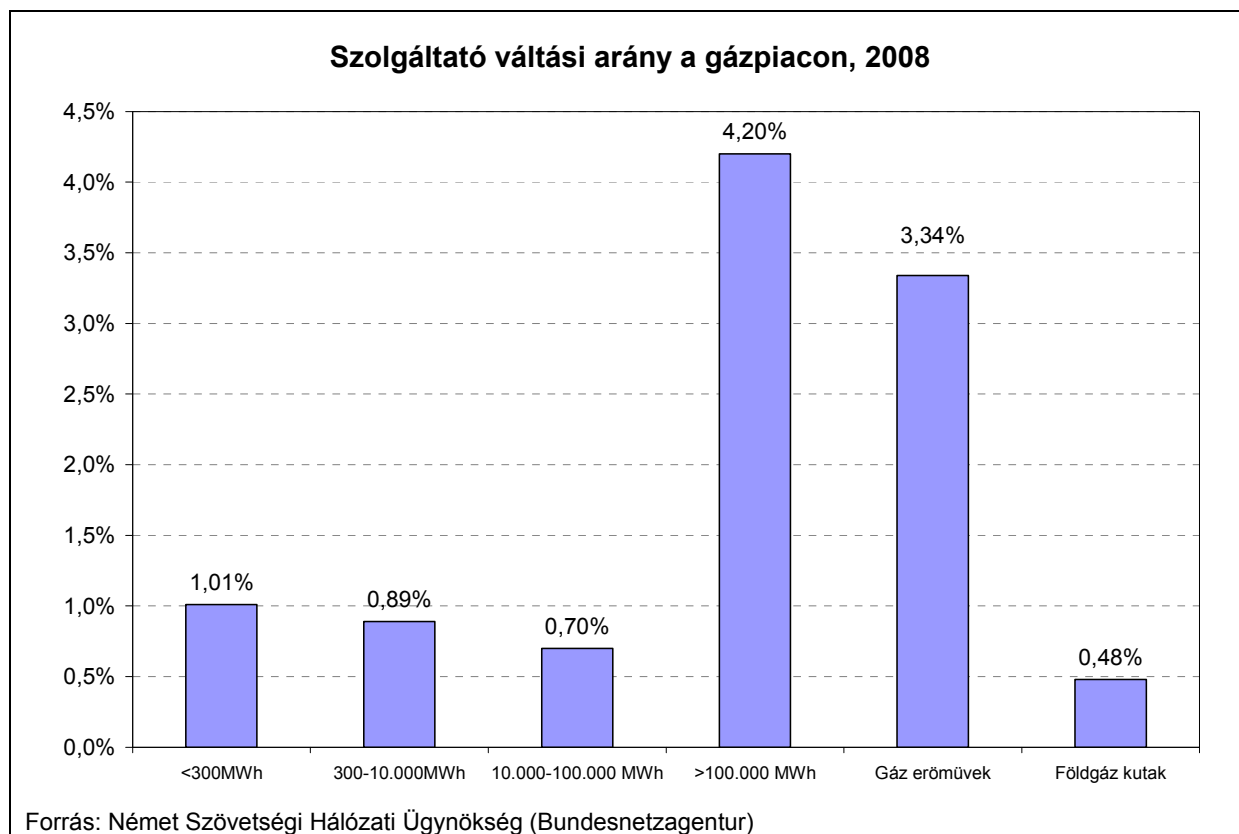
A végfelhasználók honos szolgáltató által végzett gázellátása, adatok TWh-ban, 2007-es állapot



Forrás: Német Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur)

² A német áram- és gázpiac monitoringja, 2008.

A Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur) szerint az átlagos szolgáltató váltási arány 2007-ben, TWh-ban kifejezett volumen alapján: 3,79% (2006: 1,25%). A kisfogyasztók (300 MWh/év alatt) szolgáltató váltási aránya a tényleges fogyasztói helyek alapján kb. 1,01%-os.



1.3 A cseh energiapiac

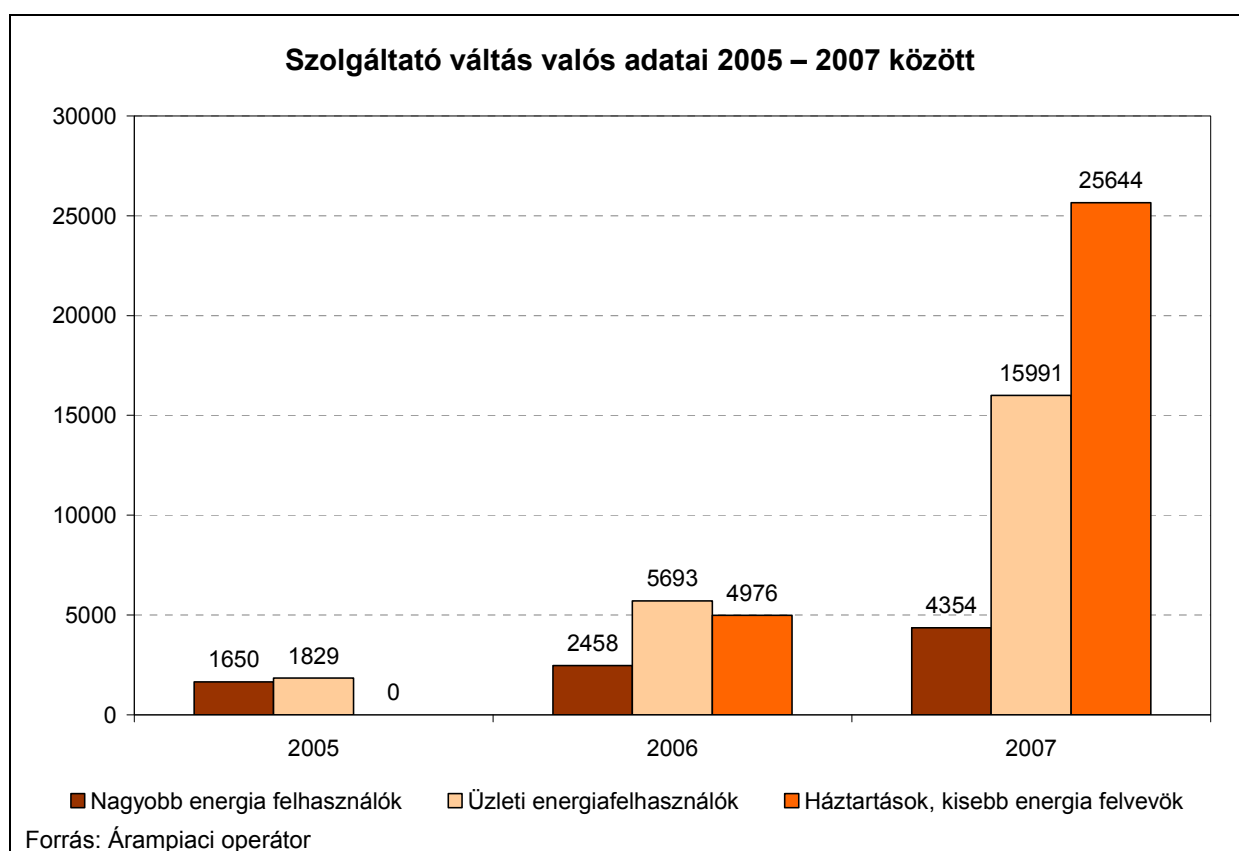
1.3.1. Csehország – árampiac

Az árampiaci operátor hivatalos közlése szerint a cseh piacon jelenleg kb. 55 aktív szolgáltató van jelen. A szolgáltató váláshoz szükség van a csatlakozási szerződés, a disztribúciós szerződés, az átruházási szerződés megkötésére, valamint a fogyasztási hely regisztrációja iránti kérelemre, és az ún. piaci operátorhoz benyújtott kérelemre. **Mindezt az átlagosnál képzetesebb fogyasztó a törvényes határidőket figyelembe véve kb. 20 nap alatt tudja elintézni.** Az áramszolgáltatási szerződés felmondási idejét nem szabályozza a törvény, és általában 3-6 hónapig tart.

Azonban vannak szolgáltatók, amelyek már lehetővé teszik ún. csomagszolgáltatási szerződés megkötését, amelynek keretében a szolgáltató elvégzi valamennyi kívánt alszerződés megkötését, beleértve a régi szerződés felmondását is. **Noha a váltásnak a törvény szerint díjmentesnek kellene lennie, a szerződésekbe gyakran építenek be olyan kitételeket, amelyek szerződéskötés, vagy a szerződés ún. deaktiválása esetére állapítanak meg díjakat.** Utóbbi díj azonban általában csak a szerződés idő előtti felmondása esetén merül fel.

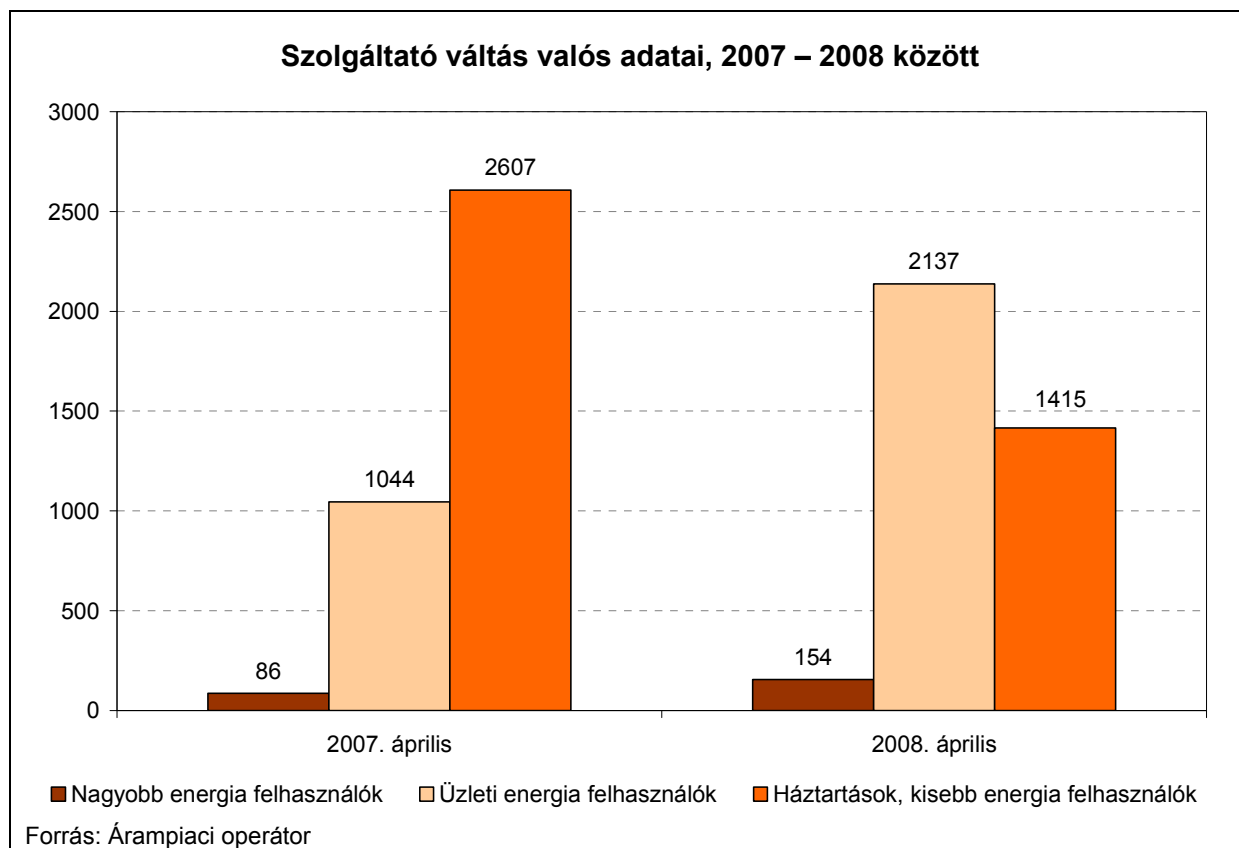
A szolgáltatók kínálata alapján általunk elvégzett számítások szerint³, a tiszta áramárban (mely az 5 közül 1 komponens) a legolcsóbb és a legdrágább szolgáltató között kb. 12%-nyi eltérés van. Mivel azonban az összes évi, illetve havi díjfizetés mintegy 56%-át a szabályozott komponensek (az 5 közül 4) teszik ki, a szolgáltató váltással az ügyfél a teljes évi, illetve **havi költségének csupán 3,5%-át takaríthatja meg**. Az ügyfél számára ez valószínűleg nem ad közvetlenül okot arra, hogy foglalkozzon a szolgáltató váltással és vállalja az azzal együtt járó gondokat.

2006-ban - akkor még a háztartások nélkül - 13 350 fogyasztó élt a szolgáltató váltás lehetőségével, 2007-ben pedig a háztartásokat is beleértve kb. 45 ezer. Az Európai Bizottság Report on Progress in Creating the Internal Gas and Electricity Market című tanulmánya alapján (A Bizottság jelentése a Tanácsnak és az Európai Parlamentnek a belső gáz- és villamosenergia-piac létrehozása terén elért haladásról)⁴ a nagyvállalatok körében az évi szolgáltató váltási arány 4%, a közepes méretű vállalatoknál és üzleti felhasználóknál 2%, a háztartások esetében pedig 0,2%.



³ http://www.eru.cz/user_data/files/elektro/calc2008/moo.php – A piacszabályozó hatóság honlapjának áramár-kalkulátora

⁴ Brüsszel, 2008. április 15.

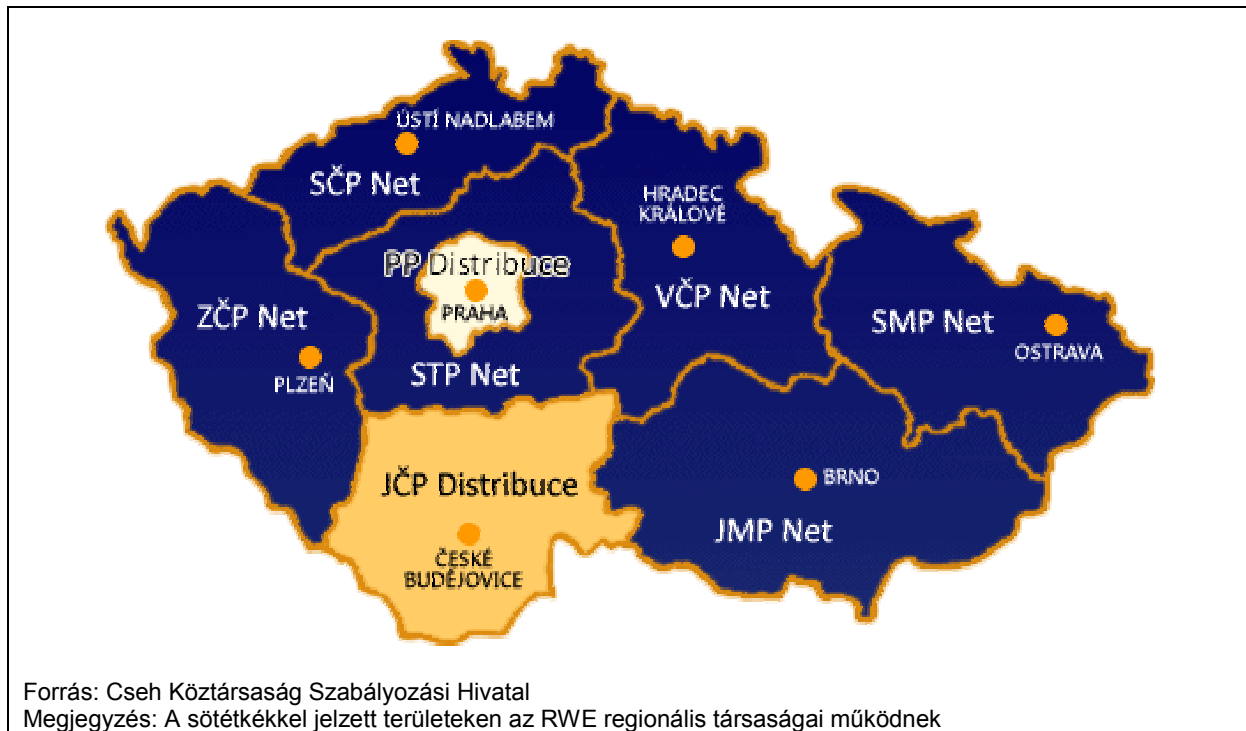


1.3.2. Csehország – gázpiac

A szolgáltató társaságok mindaddig nagyon passzívak az új ügyfelek toborzásában, még a meglévők megtartásáért sem tesznek erőfeszítéseket. **A fogyasztó nem könnyen találja meg az arról szóló információkat, hogy szolgáltatót lehet váltani.** A szolgáltató váltás okaira, vagy a szolgáltató konkrét előnyeire vonatkozó információt azonban egyáltalán nem talál. Azt, hogy mit jelent számára a szolgáltató váltás, az ügyfélnek telefonon vagy személyesen kell kiderítenie.

A Consumer Defence Association nevű fogyasztóvédelmi társaság információi szerint Csehországban a teljes piacot de facto az RWE Transgas társaság uralja.⁵ **Ezért a szolgáltató váltás csak nagyon korlátozott mértékű.** Az RWE Oroszországból (75%) és Norvégiából (25%) szállítja a földgázt a 8 regionális elosztó társaságnak, amelyből 6 az RWE tulajdonában van. Ezek a társaságok kb. a cseh piac 83%-át uralják. Ezért a szolgáltatás váltása igen korlátozott.

⁵ 2006-ban kettéváltva RWE Transgas AG (kereskedelem és raktározás) és RWE Transgas Net GmbH (disztribúció) nevű cégekre – jogi szétválás.



A gázpiac fő szereplői (a regionális elosztási utak üzemeltetői):

- **RWE** (RWE Transgas, a.s., Středočeská plynárenská, a.s.
- **STP Net**, Západočeská plynárenská, a.s.
- **ZČP Net**, Severočeská plynárenská, a.s.
- **SČP Net**, Východočeská plynárenská, a.s.
- **SCP Net**, Severomoravská plynárenská, a.s.
- **SMP Net**, Jihomoravská plynárenská, a.s.
- **JMP Net**, E.ON Energie AG.
- **JCP Distribuce**, Pražská plynárenská, a.s.
- **PP Distribuce** (Prága).

Csehországban ezen regionális hálózatok mellett még kb. 80 helyi hálózat üzemel, melyek vagy nem csatlakoznak a gerinchálózatokhoz, vagy amelyekhez 90 ezernél kevesebb fogyasztó csatlakozik.

Piaci részesedések Csehországban (%)

ČR	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
VO - VVTL	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
PP	15,6	14,2	13,4	12,7	11,9	12,0	11,9	12,1	11,8	12,0	11,9	11,6
STP - RWE	8,7	9,3	9,5	10,4	10,2	10,1	10,8	10,5	10,7	10,6	10,9	11,0
JČP-Eon	3,9	4,3	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6	4,5	4,3	4,4	4,3	4,3
ZČP- RWE	7,6	7,7	7,7	7,6	7,8	7,8	8,1	8,1	8,2	8,3	7,7	7,8
SČP - RWE	10,8	11,3	12,1	12,8	13,0	11,8	12,1	12,0	12,3	12,5	13,1	13,0
VČP- RWE	9,0	9,3	9,4	9,3	9,7	10,1	10,3	10,3	10,3	10,2	10,2	10,5
JMP- RWE	25,7	24,8	24,4	24,1	24,1	24,3	23,6	24,0	24,1	23,6	23,5	22,9
SMP - RWE	18,3	18,7	18,5	18,1	18,3	18,8	18,4	18,2	17,9	18,3	18,2	18,7
RWE Gesamt CZ												83,9

Forrás: Cseh Köztársaság Gázkoordinációs Központja

A Cseh Köztársaság szinte minden régiójában a az univerzális szolgáltató látja el a háztartások egyetlen szolgáltatójának (végső fokozat szállítója) feladatát is. **Szolgáltató váltásra csak Prágában és Közép-Csehországban (3 szolgáltató), Dél-Morvaországban (2 szolgáltató) és különösen Észak-Morvaországban (6 szolgáltató) van lehetőség.** Az univerzális szolgáltatókon kívüli szolgáltatók azonban inkább a nagyobb ipari fogyasztókra szakosodtak. Ez jól látszik a havi teljesítmény-lekötési díj és a tényleges gázdíj arányán. Itt a háztartások eddigi szállítóinak nincs konkurenciájuk. 2007. évben a Cseh Köztársaságban 2,85 millió fogyasztási helyet tartottak nyilván, melyek összfogyasztása 8,653 milliárd m³ volt.

Csehországban a hálózat-üzemeltetők mellett jelentős szerepet játszanak még a következő kereskedők is: RWE Transgas AG, Prazská plynárenská AG, Středočeská plynárenská AG, E.ON Energie AG, Severočeská plynárenská AG, Západočeská plynárenská AG, Východočeská plynárenská AG, Jihomoravská plynárenská AG, Severomoravská plynárenská AG, VEMEX GmbH, Petr Lamich – LAMA, VNG Energie Czech AG, United Energy Trading AG, MND AG, Lumen Energy AG, Energie Bohemia AG, Quantum Vyškov AG, Česká energie AG, Wingas GmbH.

A csehországi saját termelés a fogyasztásnak csupán kb. 1%-át fedezi, a legtöbb gázt Oroszországból importálják. Mivel a nyári és a téli fogyasztás között nagyon jelentős (akár nyolcszoros) különbség van, Csehországban a gázt 8 úgynevezett földalatti tárolóban kell raktározni. Ezért a gázszámlában a raktározás díja is megjelenik. A tárolókat a következő társaságok üzemeltetik:

- RWE Gas Storage GmbH – 6 darab
- Moravské naftové doly AG – 1 darab
- SPP Bohemia AG - 1 darab.

A törvény és a rendeletek alapján a gázszolgáltatáshoz elméletileg⁶ négy szerződésre van szükség. Ezek a szállítási szerződés, a közvetítői szerződés, a disztribúciós szerződés és a gáztárolási szerződés. A végfelhasználó (fogyasztó) számára legtöbbször természetesen egy szolgáltató nyújtja a csomagszolgáltatásra vonatkozó szerződést, a piacszabályozó hatóság által jóváhagyott általános szerződési feltételek szerint. A fogyasztónak joga van arra is, hogy az egyes szerződéseket külön-külön kösse meg.

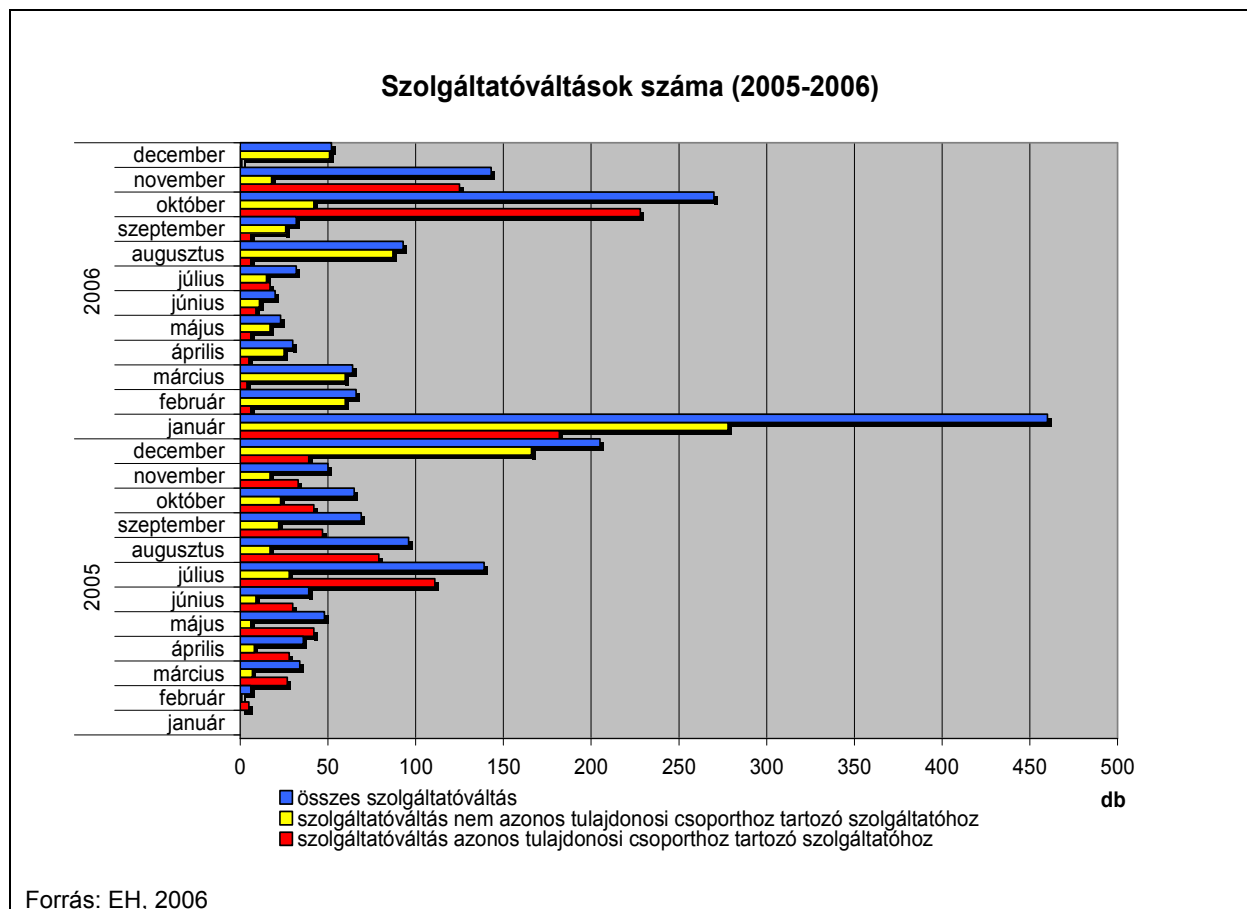
⁶ 458/2000. sz. törvény, ún. Energiatörvény, 524/2006. sz. rendelet, amely a 673/2004. sz. rendeletet módosítja, 673/2004. sz. rendelet a gázpiac szabályairól.

Ezt a helyzetet, amelyben a magánfogyasztó ugyanolyan jogokkal bír, mint az üzleti ügyfelek, a szolgáltatók legtöbbször félelemkeltésre használják, miközben **versenytársaik nem kínálnak a fogyasztóknak elegendő áttekinthető szolgáltató váltási csomagot. A piacszabályozó hatóság szolgáltató váltásra vonatkozó útmutatása ugyancsak bonyolult az egyszerű fogyasztó számára**, szó szerint azzal a végkicsengéssel, hogy a piacszabályozó hatóságnak jelenleg nincs tudomása célzottan a háztartásokra irányuló konkrét szolgáltatói ajánlatokról. Ezen túlmenően, az állam sem törődik azzal, hogy a fogyasztókat pl. reklámkampányokkal tájékoztassa. A cseh piacszabályozó hatóság azt a véleményét is nyilvánosságra hozta, hogy a háztartások csak azután válnak a társaságok számára érdekessé, miután a fontos nagyfogyasztók piacának felosztását befejezték és a piacot stabilizálták. Az ilyen jellegű közlemények nem feltétlenül ösztönzik a fogyasztók szolgáltató váltási kedvét.

1.4. A magyar energiapiac

1.4.1 Magyar árampiac

A villamosenergia-piac liberalizálása 2003. január 1-én kezdődött és azóta egymás mellett él a szabályozott és a verseny piac. 2004. július 1-től minden nem háztartási fogyasztó a versenypiacról elégítheti ki az energia-szükségletét. A piacnyitás óta eltelt négy évben a kilépő fogyasztók (éves villamosenergia-fogyasztásban mért) méretének fokozatos csökkenése figyelhető meg. **A kilépők derékhatát eleinte a nagyfeszültségen vételező fogyasztók alkották, később a közép- és alacsonyfeszültségen vételezők kilépése vitte előre a folyamatot. A kilépő fogyasztók méretének fokozatos csökkenésével párhuzamosan nőtt a kilépő fogyasztók száma.**⁷

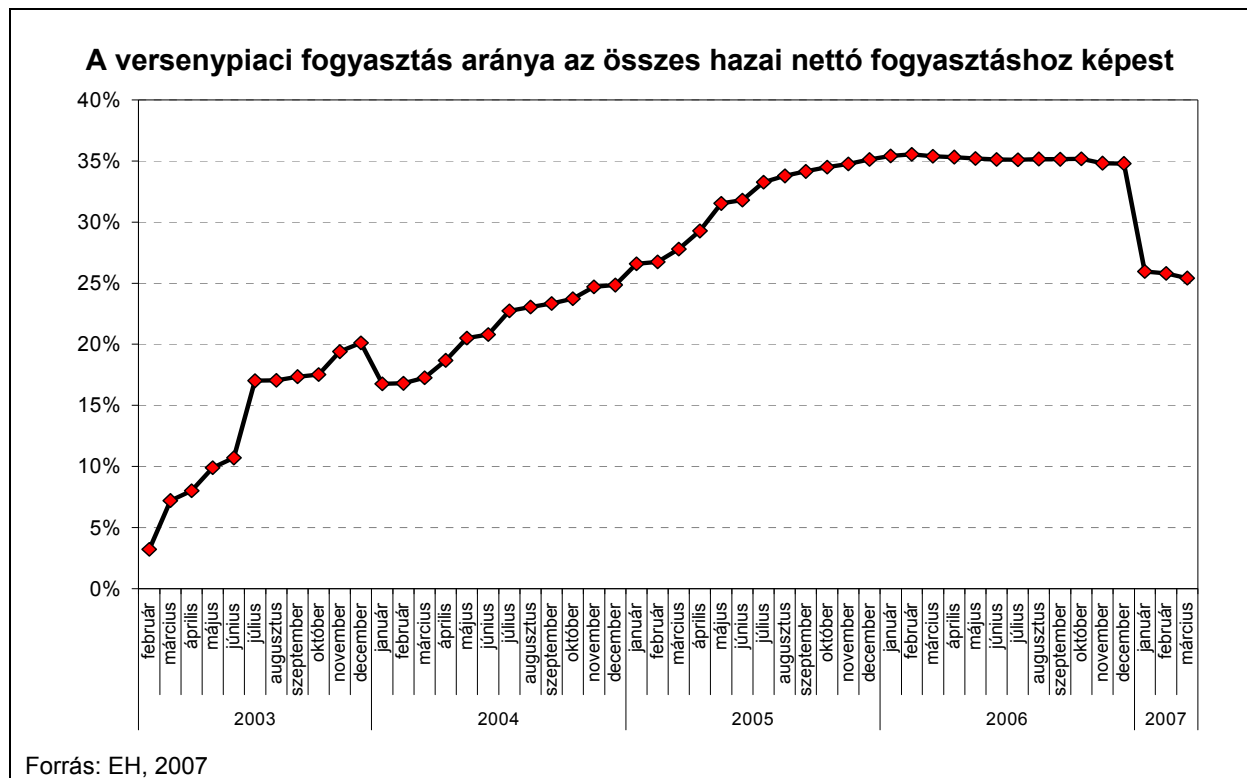


⁷ Az adatok a Magyar Energia Hivatal az Európai Bizottság részére készített 2006. évi jelentéséből, 2007 július és a EH 2007. évi tevékenységéről szóló, 2008-as jelentéséből származnak.

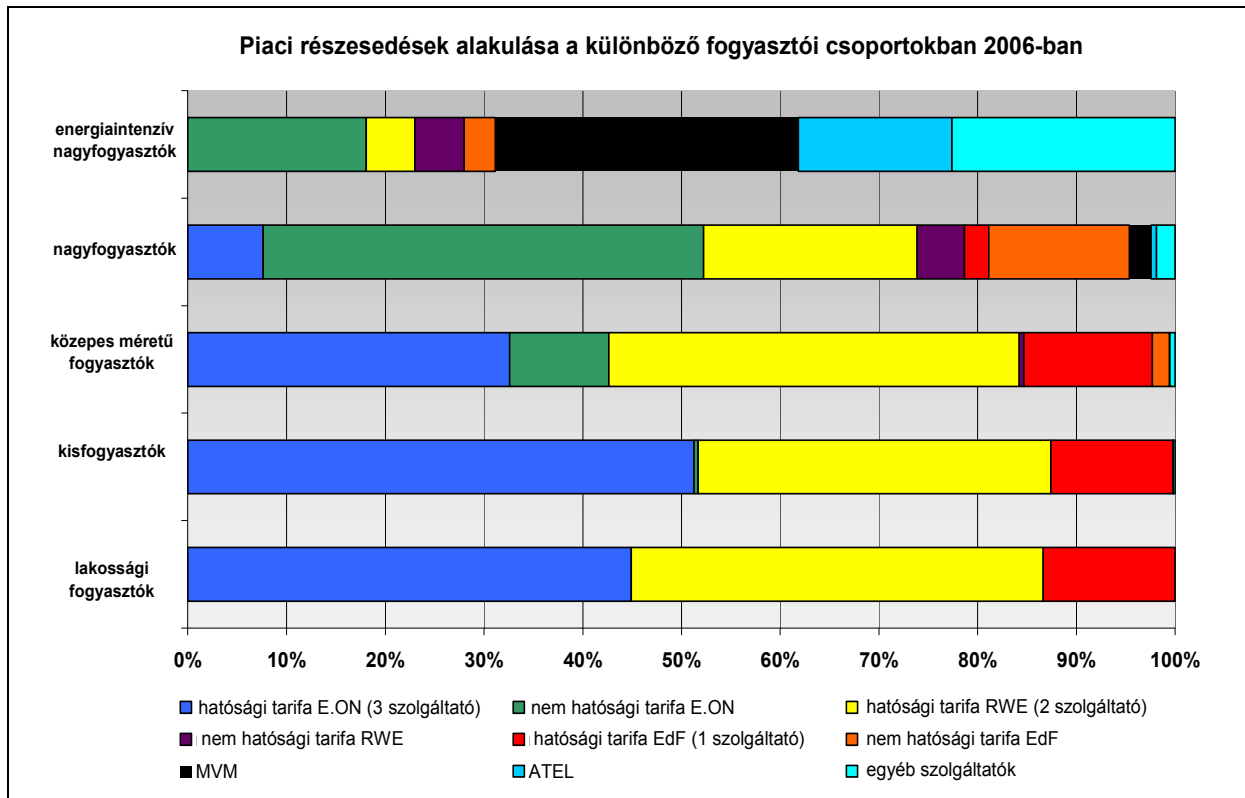
Míg a szolgáltatót váltó felhasználók 2006 januárjában voltak a legaktívabbak, addig maga a szolgáltató váltások volumene 2005 közepén volt a legmagasabb.

A piacra lépés intenzitása, valamint a versenypiaci fogyasztás növekedési üteme a piacnyitás első félévében volt a legmagasabb, majd egy rövidebb visszalépési hullám után, 2005 végére stabilizálódott. A versenypiacról történő fogyasztás részaránya elérte a 35%-ot. **2007-ben a versenypiaci villamos energia árnövekedések hatására sok feljogosított fogyasztó a közüzembe való visszalépés mellett döntött, hiszen a közüzemi fogyasztás árai hatóságilag maximalizáltak.** Ezen visszalépések hatása 2007 elején jól érzékelhetővé vált, a versenypiac részaránya 25%-ra csökkent 2007. január-március időszakban.

A kiskereskedelmi piacon 2007-ben a nem-lakossági fogyasztók számára a szabad szolgáltató váltás lehetősége egész évben fennállt, míg a lakossági fogyasztók számára 2008. január elsejével nyílt meg a piac. **A szabad szolgáltató váltással azonban kevés fogyasztó tudott élni, mivel a hazai piacon döntően a nagyfogyasztókért folyik kereskedői verseny.** A nem közüzemben vételező feljogosított fogyasztók darabszáma 2007 végén kb. 3000 volt. (A piacnyitás kései időpontja miatt a szolgáltató váltás gyakorlati megvalósításáról még nem vonható le következtetés.)



A magyar villamos energia ipar liberalizációja napjainkig **két alapvető problémával küzd, egyrészt az ún. hibrid modellel**, azaz a közüzem és a szabad piac egymás melletti működésével, illetve a rendszerirányítási-átviteli hálózat és a nagykereskedelmi piac összefonódottságával. Az első probléma forrása az volt, hogy a közüzemi ellátás tulajdonképpen a szabad piaci verseny konkurensévé vált, ugyanis a közüzemi szabályozott tarifa és a fogyasztók azon joga, hogy szerződésük lejártával oda bármikor visszatérhetnek – különös tekintettel a világpiacon árnövekedés mellett - nem kínált vonzó perspektívát a felhasználóknak. **Elvileg a verseny a háztartási fogyasztókat leszámítva az összes fogyasztóért kibontakozhatott volna, de valójában csak az energia intenzív nagy fogyasztókért (70 GWh éves fogyasztás felett) bontakozott ki.** Számukra valós-idejű mérőórás piaci ajánlat is készült. Ezt a problémát remélhetőleg megoldja, hogy az új VET értelmében 2009 végére végleg megszűnik a közüzem.



A második piaci probléma a Magyar Villamos Művek Zrt. piaci koncentrációjával függ össze, valamint az MVM beszerzési piacokkal kötött hosszú távú szerződéseivel (ún. HTM-ek), amelyek révén az MVM a hazai erőművek összes rendelkezésre álló kapacitásának hozzávetőlegesen 60-80%-a felett rendelkezik. Ez a gyakorlatban azt eredményezi, hogy a hazai erőművek nettó termelésének 73-77%-a az MVM csoporton keresztül jut el a fogyasztókhoz. A hazai kapacitásokra kötött HTM-ek mellett az MVM hosszú távú importszerződésekkel is rendelkezik, minek következtében szintén ő rendelkezik a határkeresztező kapacitásoknak közel felével. A hazai bruttó fogyasztás kielégítéséhez szükséges villamosenergia-beszerzésnek közel háromnegyede tehát az MVM csoporton keresztül bonyolódik. **Ezáltal az MVM a nagykereskedelem legdominánsabb szereplője.⁸**

Magyarországon egyelőre nincs energiatőzsde, így a villamos energia kereskedelem elsősorban bilaterális szerződések keretében történik. Igaz, a törvény megengedné, hogy az erőművek önállóan is felléphessenek az ún. rendszerszintű szolgáltatások piacán, de miután termelt kapacitásaik jó részét lekötik az MVM-mel kötött HTM-ek, így nem marad szabad kínálatuk. A szabad piacon tevékenykedő kereskedők villamos energia beszerzésének kb. mintegy 40%-át szintén „MVM”-áram alkotja.

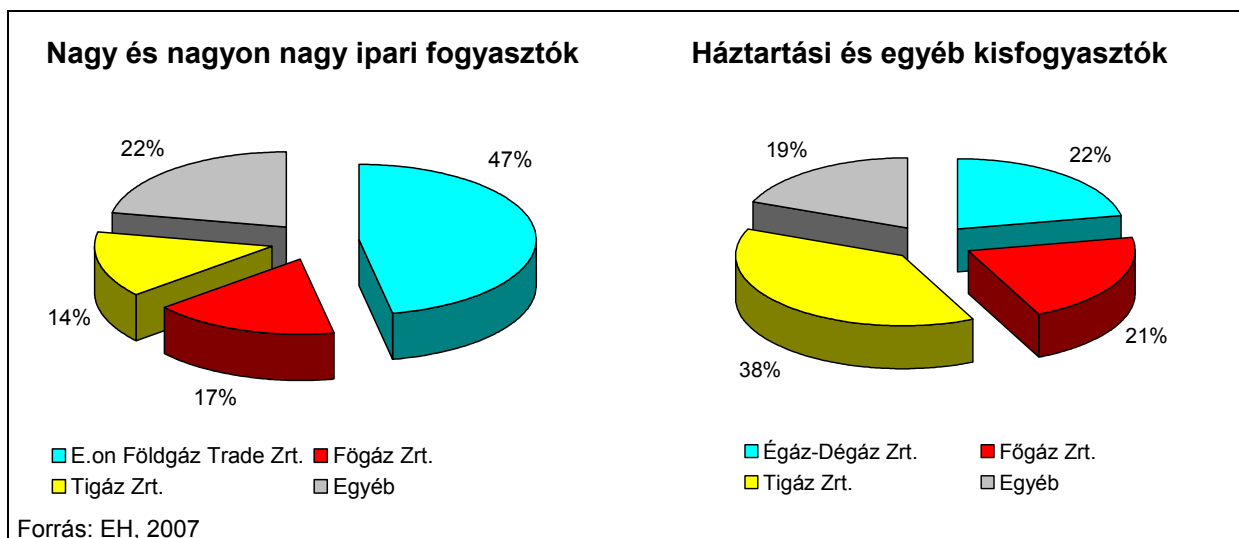
Az MVM piacfölényére már a Gazdasági Versenyhivatal is többször felhívta a figyelmet és az Európai Bizottság Versenyjogi Főhatósága 2006-ban vizsgálatot indított az MVM ellen az erőfölénnyel való visszaélés gyanúja miatt. A COMP/B-1/39318. számú eljárás még tart. **A bizottsági eljárás következtében a magyar kormány és az MVM kezdeményezésére 2007-ben tárgyalásokat kezdtek a HTM-mel érintett cégekkel, annak érdekében, hogy a HTM-eket összhangba lehessen hozni az EU szabályozással. Két erőmű kivételével EU-konform módon alakították át – remélhetően – a HTM-eket, míg az ezt el nem fogadó két erőművel felmondták a HTM-et és új szerződést nem kötöttek velük.**

⁸ Az adatok a Magyar Energia Hivatal az Európai Bizottság részére készített 2006. évi jelentéséből, 2007 július származnak

1.4.2. A magyar gázpiac

2007. július 1-ig, a teljes piacnyitásig, a háztartási fogyasztók kivételével minden más fogyasztó feljogosított volt arra, hogy a közüzemből a versenypiacra lépjen, illetve családottsága esetén visszaléphessen oda. **A feljogosított fogyasztók száma kb. 180 000 volt. A ténylegesen a versenypiacon vételező fogyasztók száma 2006-ban még mindig csak 200-ra rúgott.** Fogyasztásuk részaránya az országos gázfogyasztásban közel 10%. **A versenypiac viszonylag kis mérete a kínálat hiányával és az árak alakulásával magyarázható.** A versenypiacra kilépő feljogosított fogyasztók száma több mint háromszorosára emelkedett egy év alatt, ez azonban a fogyasztott gázmennyiségek arányán kevéssé változtatott, mivel az első két évben kilépett nagyobb fogyasztók után a harmadik évben főleg relatíve alacsonyabb földgázfogyasztást realizáló fogyasztók döntöttek a szabad kereskedő választás mellett.⁹

A fogyasztók ellátásában résztvevő vállalatok



A versenypiaci szektor kereskedői 2,708 milliárd m³ földgázmennyiséget biztosítottak a feljogosított fogyasztók számára 2007-ben, derül ki a Magyar Energia Hivatal 2007. évi tevékenységi tájékoztatójából. Ezzel a földgázpiac versenypiaci szegmensének aránya – a nagykereskedelmi piacon – 20,6%-ra nőtt 2007-ben. A szabadpiacon tevékenykedő mintegy 21 földgázkereskedőből a tavalyi évben még mindig csak 9 kereskedő végezte a feljogosított fogyasztók ellátását.

A három legnagyobb társaság részesedése a földgázforgalmazásban

Társaság	Import földgáz	Hazai termelés	Összesen
E.ON Földgáz Trade Zrt.	8,3	1,2	9,5
EMFESZ Kft.	2,5	-	2,5
FŐGÁZ Zrt.	0,2	0,6	0,8

(Mrd m³)

Forrás: EH, 2007

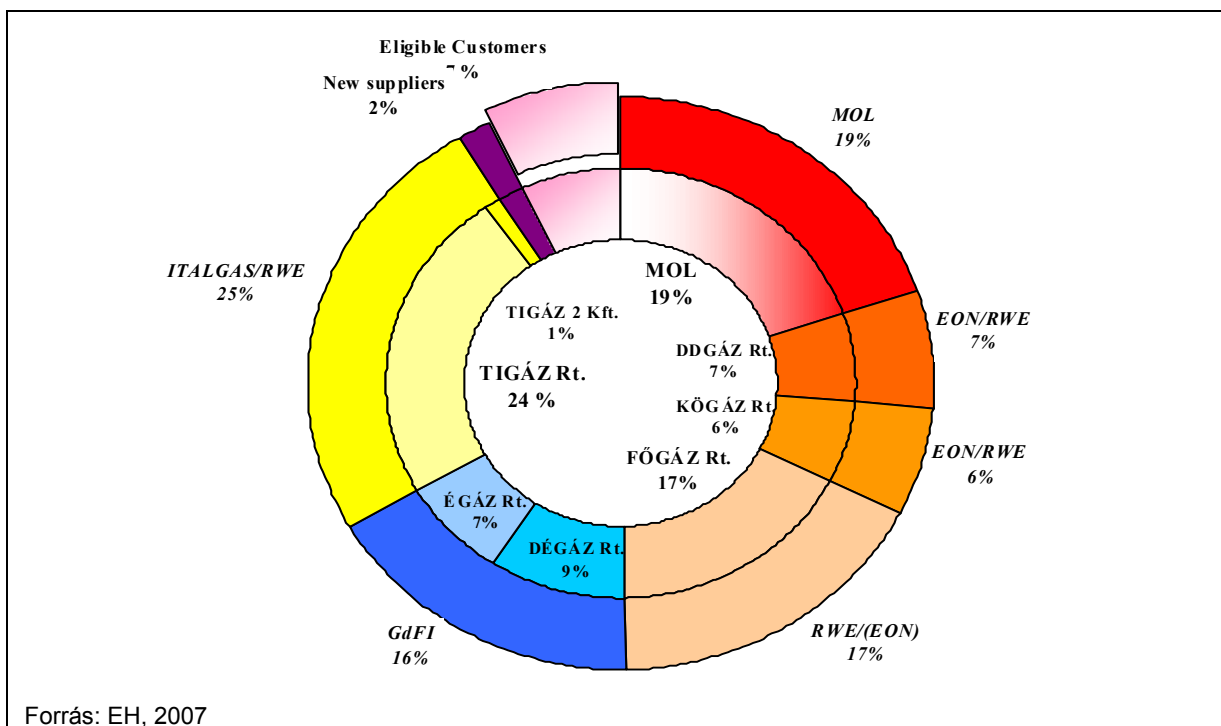
A közüzem részaránya a földgáz-kiskereskedelmi piacon hasonló, mintegy 83%, a versenypiacé pedig csupán 17% volt 2007-ben. A közüzemi piac helyfüggő. A közüzemi szolgáltatók csak az engedélyükben rögzített településeken és településrészekben szolgáltathatnak gázt. A kiskereskedelmi piacot ma még nem jellemzi verseny, a piaci szereplők aránya sem tükröz versenyhelyzetet, inkább csak a hagyományos regionális

⁹ Az adatok a Magyar Energia Hivatal 2007. évi tevékenységi tájékoztatójából származnak

elosztást, a piacnyitás előtti helyzetet. Megállapíthatjuk azt is, **hogy a 2007. július 1-jei teljes piacnyitás sem hozott nagy áttörést ebben a szegmensben, ugyanis - az EMFESZ-en kívül - eddig nem akadt más lakossági szolgáltató.** Az új GET megszünteti a szolgáltatói engedélyek helyhez kötöttségét, aminek következtében a közeljövőben várhatóan növekedni fog a fogyasztók választási lehetősége, illetve a fogyasztókért folytatott verseny is.

A verseny kialakulását nehezíti egyrészt, hogy a magyar fogyasztás nagy részét fedező import jórészt ugyanabból a forrásból származik. Másrészt, hogy a gáznak nincs olyan nyilvános piaci jegyzési ára, mint például az olajnak. Emellett az államnak aktív szabályozói szerepet kell játszania a piac tökéletes működése érdekében.

A gázszállítás a következőképpen alakult: Magyarországon egyetlen földgázszállító létezik, ami a vertikálisan integrált földgázipari társaságnak, a MOL Nyrt.-nek, jogilag leválasztott társasága volt. Emellett tíz elosztó társaság működik, közülük 5 nagyobb, regionális társaság, 100 000-nél több fogyasztóval. Az elosztók tulajdonosi szerkezetét 2005. végén jelentősebb változások álltak be. A MOL helyébe az E.ON Ruhrgas, ill. az E.ON Földgáz Trade Zrt. lépett.

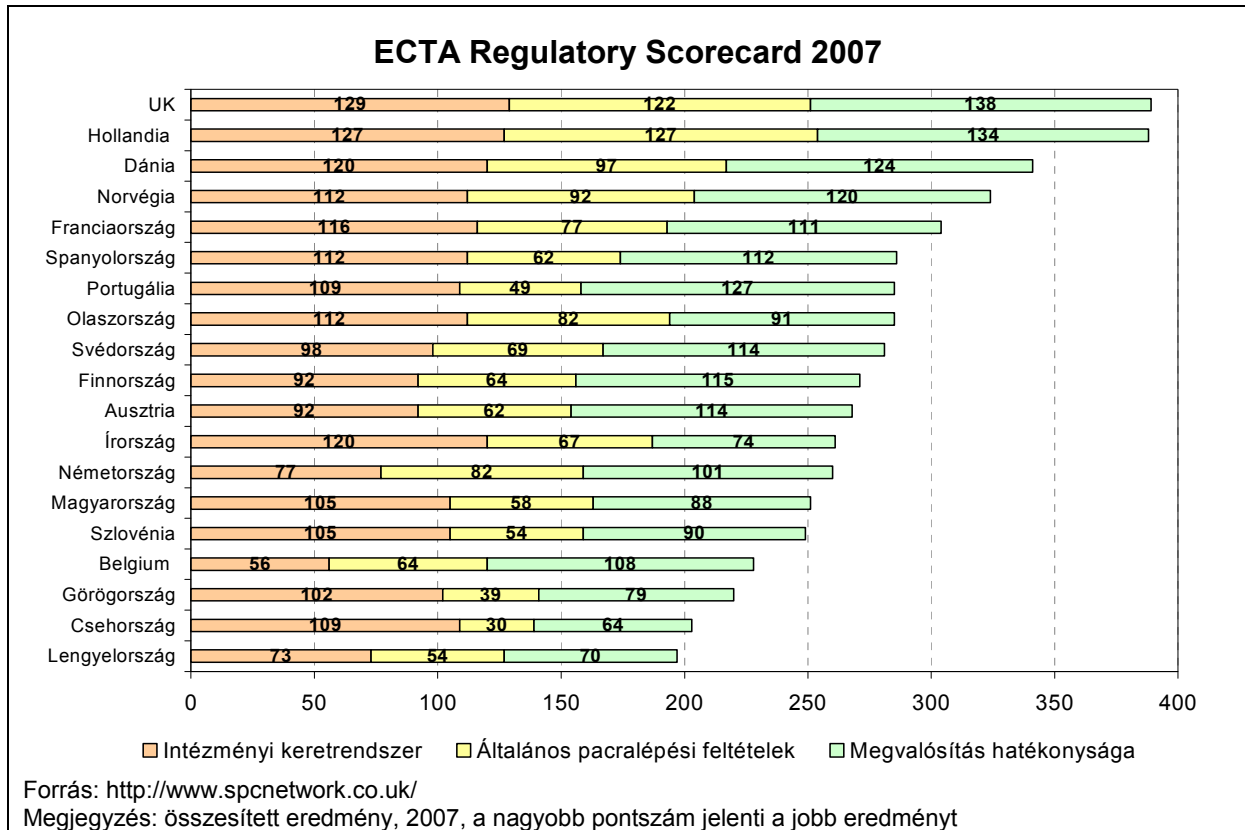


Az E.ON Ruhrgas International AG-nak (ERI) a MOL Földgázellátó Rt.-ben és a MOL Földgáz tároló Rt.-ben történő befolyásszerzését, meghatározott feltételek teljesítése mellett hagyta jóvá az Európai Bizottság Versenyjogi Főhatósága. (Case No COMP/M.3696-E.ON/MOL) A verseny hosszú távú biztosítása érdekében ki kell emelnünk az ún. gas release (földgáz-felszabadítási) és „contract release” (szerződés-felszabadítási) programokat. A Gas Release Program szerint az E.ON Ruhrgas AG 8 éven keresztül (2006-2013) évi 1 milliárd m³ mennyiségű földgázt köteles értékesítésre felajánlani a földgázpiacon. A Contract Release Program szerint pedig az E.ON Földgáz Trade Zrt. független gázkereskedőknek értékesíti a hazai kitermelésű földgázra vonatkozó szerződéseinek 50%-át.

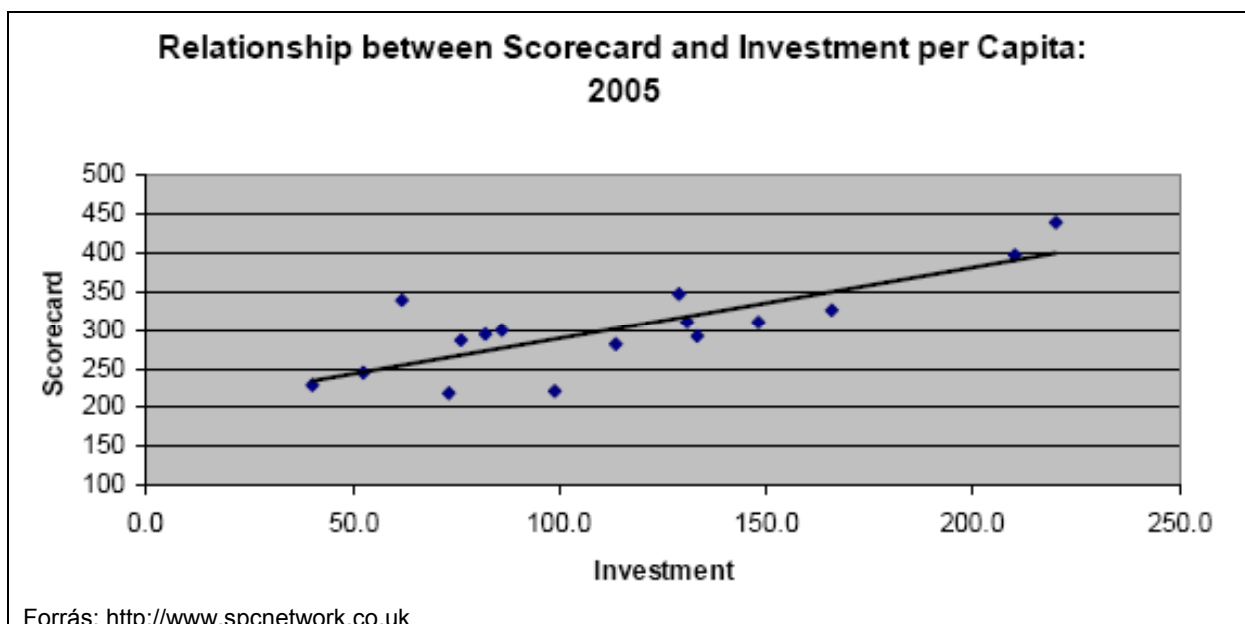
2. A német-, cseh- és magyar telekommunikációs piac rövid ismertetése

2.1. Általános megállapítások

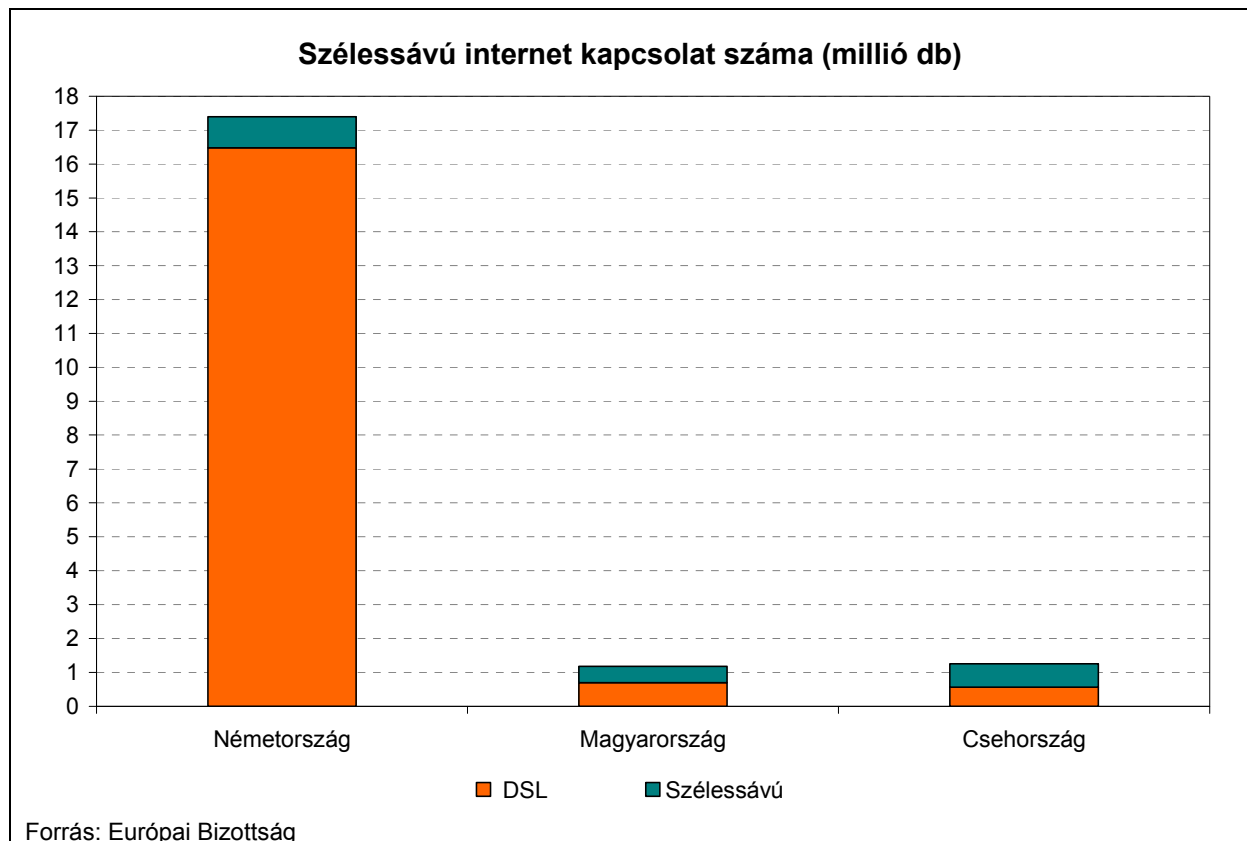
A The European Competitive Telecommunications Association (ECTA) számára készített Regulatory Scorecard 2005 tanulmány 2007-es aktualizálása szerint egy, 16 EU-tagállamban elvégzett vizsgálat közvetlen összefüggést állapított meg a telekommunikációs piac szabályozásának hatékonysága és a szektorba történő befektetések között.



A befektetések a pontokban kifejezett értékelés arányában:

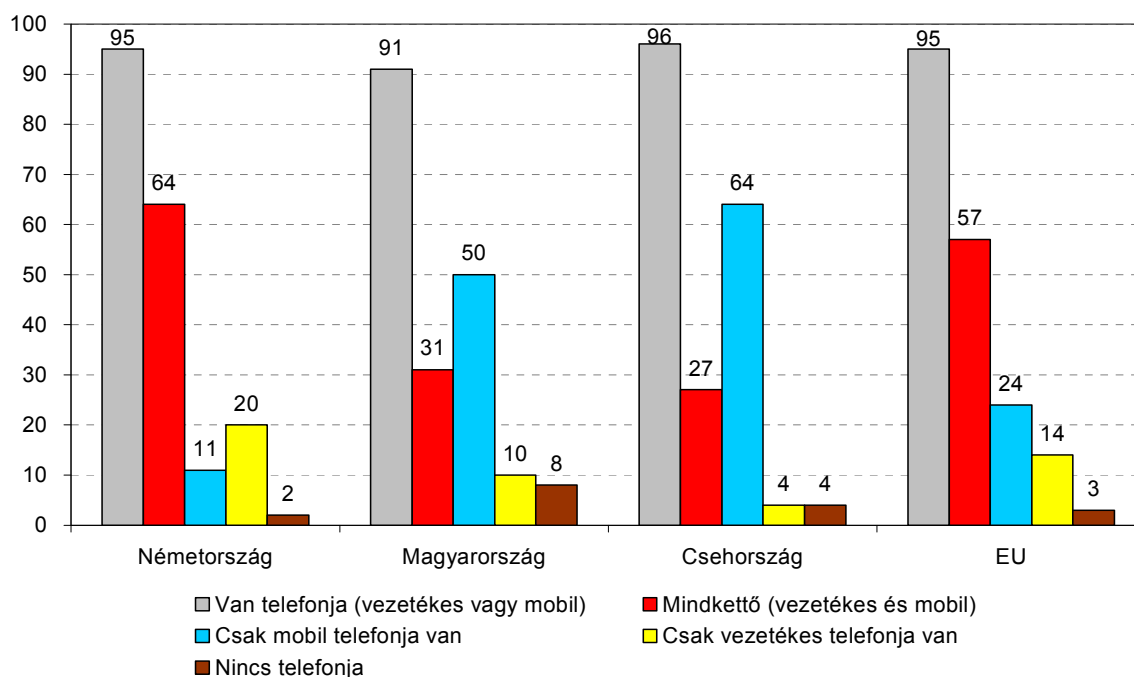


A három tagállami piac között alapvető különbségek figyelhetők meg, ami a piacok különböző fejlődésére mutat rá. Míg a cseh és a magyar piacon a nagy sávszélességű internet nemcsak a vezetékes DSL technológiával valósítható meg, addig Németországban a mai napig majdnem ez az egyetlen megoldás. Míg Németországban 2007 júliusában a széles sávú kapcsolatoknak csupán kb. 5,5%-a volt alternatív technológiájú, addig ugyanez az érték Magyarországon kb. 40,3% és Csehországban is 55,1%. Miután a DSL piacot mindhárom országban az inkumbens uralja, a széles sávú piac jobban működik, mint Németországban. 2007 júliusában Németországban összesen 17.401.453, Magyarországon 1.172.067, Csehországban 1.252.269 széles sávú internet kapcsolat létezett.



A mobil telefonok fontossága is eltérő a három országban. Míg a vezetékes vonalak száma aránylag magas mindhárom tagállamban, addig a kizárólag mobil telefontal rendelkezők száma Magyar- és Csehországban messze meghaladja az uniós átlagot. Az EU megbízásából évente elvégzett felmérés (eCommunications household survey) alapján a következő kép rajzolódik ki:

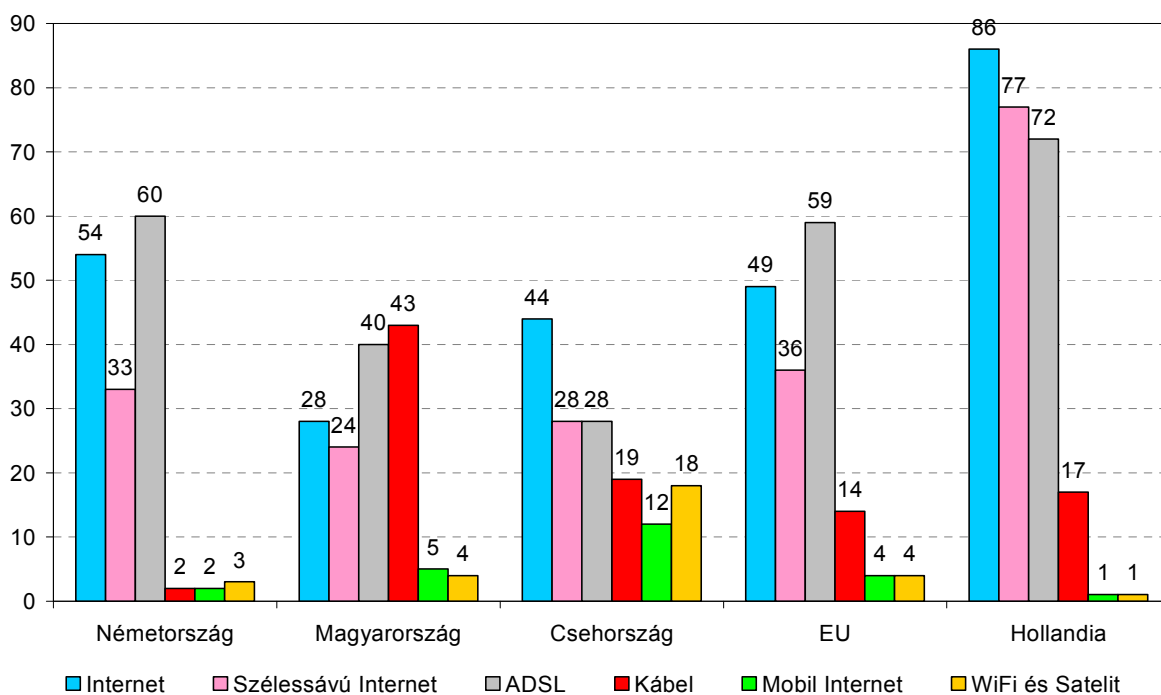
A telefonnal rendelkező háztartások részaránya (%)



Forrás: Európai Bizottság

Az alábbi táblázatból az is jól látszik, hogy a cseh és a magyar alternatív internet szolgáltatók sokkal sikeresebbek voltak, mint német kollégáik és alternatív internet megoldásaikkal megdöntötték a vezetékes DSL technológia egyeduralmát a szélessávú internet piacon. Mindebből az is következik, hogy az ügyfelek inkumbenstől való elcsábításában is nagyobb sikereket értek el, mint a német alternatív szolgáltatók. Míg Magyarországon a kábel modemes (UPS) megoldás a fő konkurens, addig Csehországban inkább WiFi-n és a mobiltelefonon keresztül interneteznek az alternatív szolgáltatók ügyfelei.

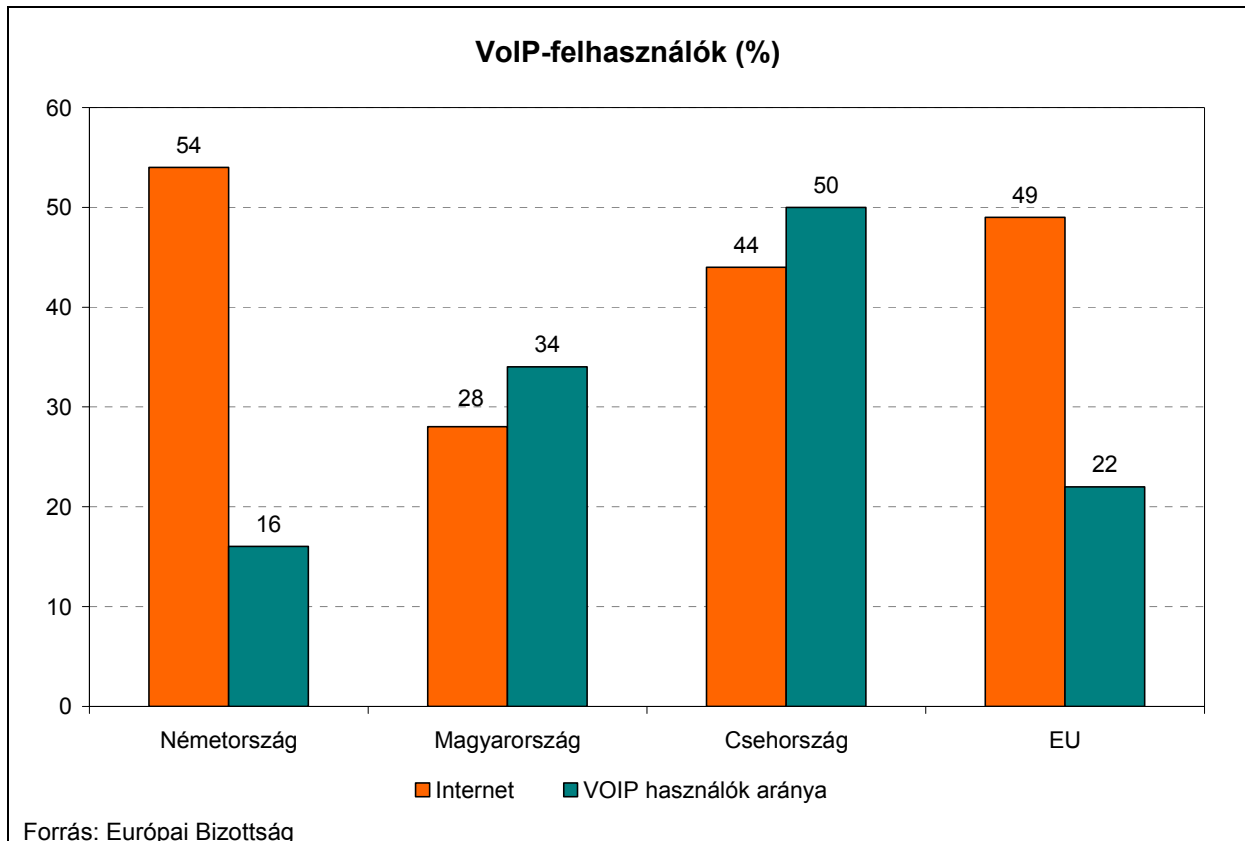
Az internet eléréssel rendelkező háztartások részaránya (%)



Forrás: Európai Bizottság

Trendek

A Voice over IP-kommunikáció jelentősen növekvő szektora elsősorban a közel-kelet-európai országokban hódít gyorsan teret. Az EU felmérésében a cseh és magyar háztartásokban élők a VoIP sokkal gyakoribb használatáról számoltak be, mint a régi tagállamok háztartásaiban élők – kivéve a skandináv országokat.



Az átlagfelhasználók körében eddig a Skype maradt a legnagyobb szolgáltató. Noha a Skype már nem birtokolja azt a domináns pozíciót (90%), mint 2005-ben, mégis az ilyen megoldások legnagyobb független szolgáltatója Európában (kb. 45%). A további szolgáltatók legtöbbször DSL-szolgáltatók, akik a VOIP-ot szolgáltatásukkal együtt, csomagban kínálják.

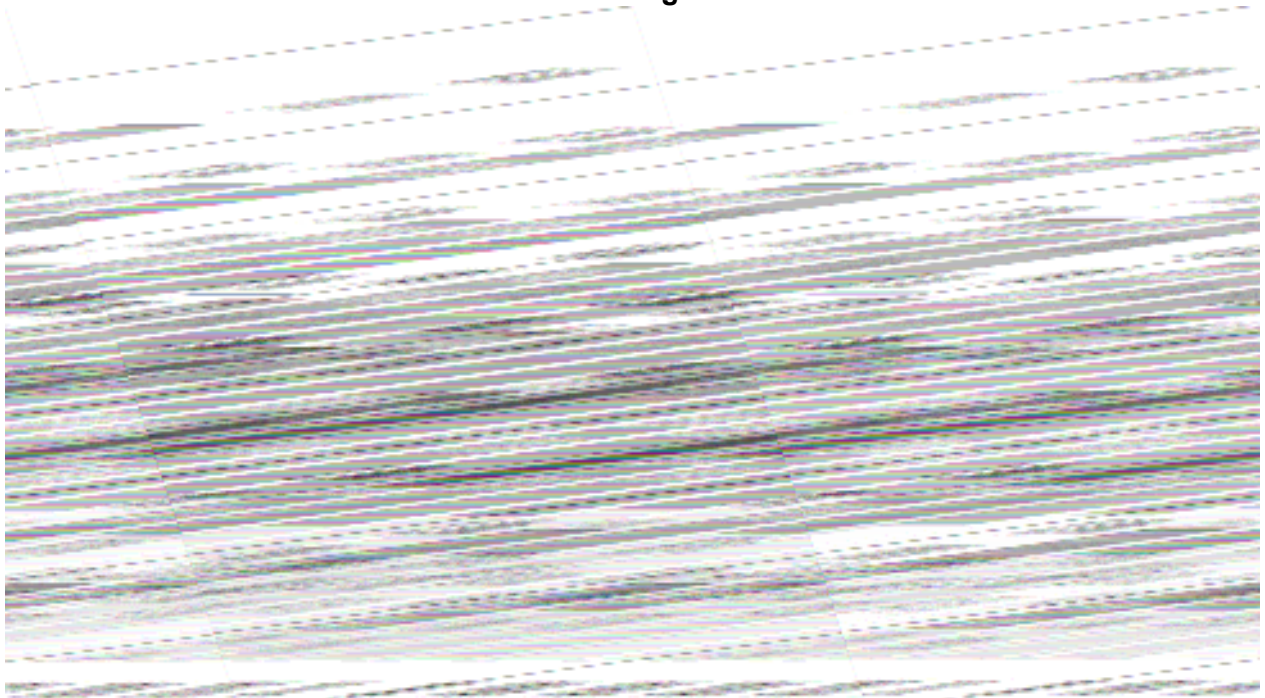
A VoIP szolgáltató váltás legnagyobb akadályja pl. abban rejlik, hogy a Skype az ingyenes kommunikációt csak más Skype-felhasználókkal teszi lehetővé, és ezáltal a fogyasztókat a fizetős szolgáltatások körében is magához köti. Szinte mindegyik VoIP-szolgáltató a szolgáltatás előre történő fizetése alapján dolgozik (mint a prepaid kártyáknál), a további váltás, vagy akár több VoIP-szolgáltató kínálatának egyidejű használatának lehetősége adott. 2005 óta azonban a VoIP is állandó telefonszámot ad, ezzel a vezetékes szolgáltatóról VoIP-szolgáltatóra történő váltás utolsó akadályja is elhárult.

2.2 Szolgáltató váltás a német távközlési piacon

2.2.1 Mobiltelefon szolgáltatások

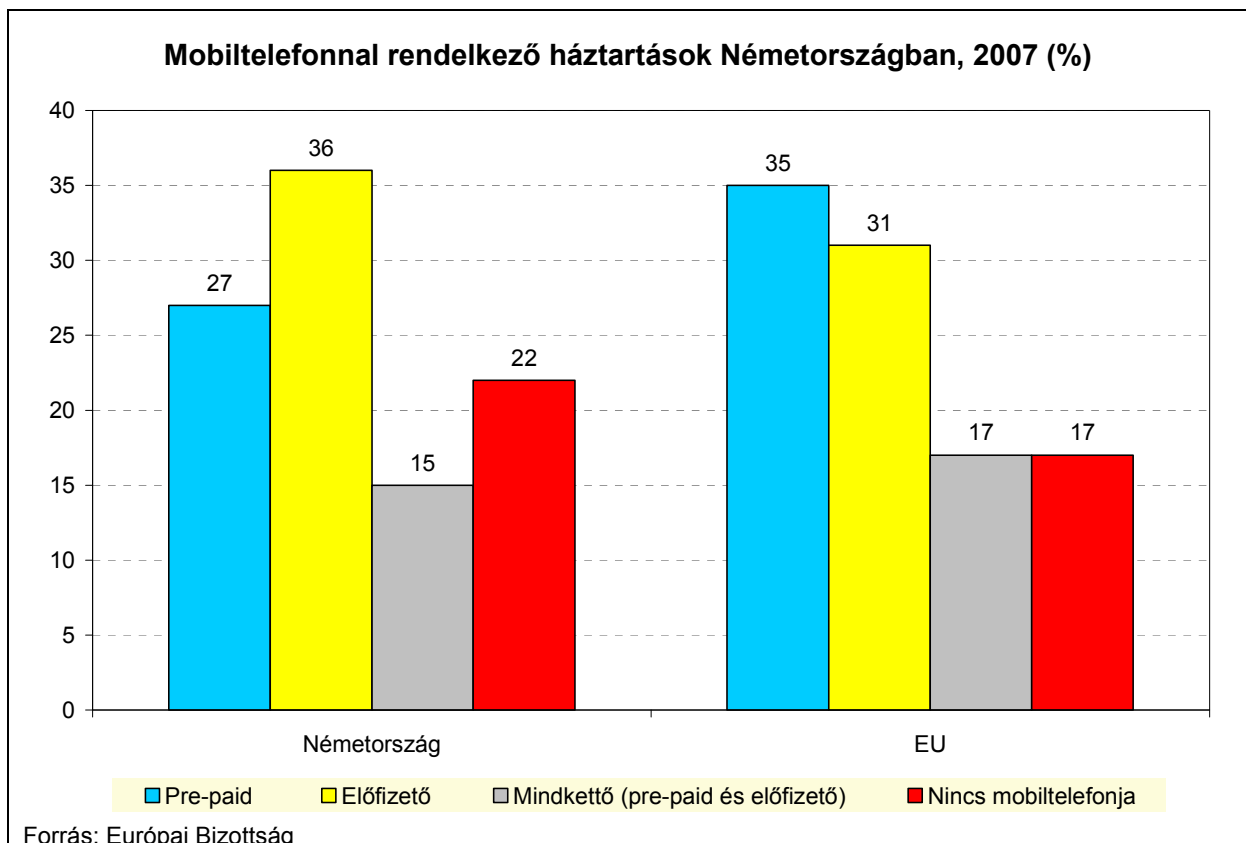
A mobiltelefonok penetrációja 2007-ben elérte a 112,31%-ot, ami azt jelenti, hogy statisztikailag 1 lakosra kb. 1,12 mobiltelefon jut. **Ez azt is megerősíti, hogy a szolgáltató váltás mellett több cég szolgáltatásának egyidejű igénybevétele is tapasztalható a piacon.** A mobiltelefon-szolgáltatások terén a német telekommunikációs piac a négy legnagyobb szolgáltató között oszlik meg, piaci részesedésük a következő ábrán is jól látszik.

Mobil-előfizetések szolgáltatók szerint



Forrás: VATM, 2007.

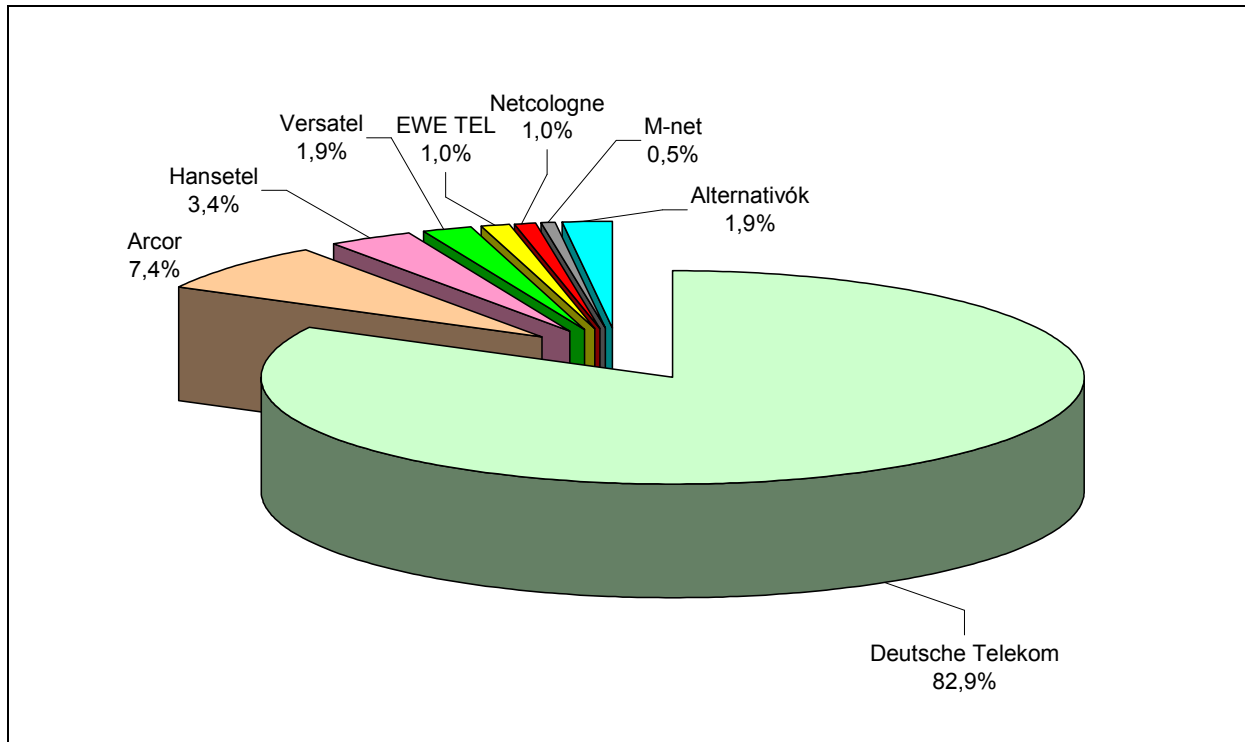
A fő akadályozó tényező a mobilpiacon: Németországban elfogadott, hogy **a mobilszolgáltatási szerződéseket határozott idejű szerződésként 24 hónapra kötik meg**. Ilyenkor a kiválasztott telefonkészüléket a szolgáltató szubvencionálja, tehát csomagban pl. 1 euróért kínálja. Az ügyfél idő előtt nem mondhatja fel a szerződést. **Más szerződéseknél alapvetően nem merülnek fel akadályok, és bizonyos kivételektől eltekintve még az ún. számhordozhatóság is működik.**



2.2.2 Vezetékes hálózat

Amikor az ügyfél a Deutsche Telekomtól annak valamelyik versenytársához átmegy, egyszeri belépési díjat kell fizetnie. Ennek mértéke a műszaki követelményekhez igazodik. A Telekom által nyújtott szolgáltatásokat és az azokért felszámított árakat a Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur) ellenőrzi és hagyja jóvá. Így a Telekom a versenytársaihoz való átállítási munkákért az eddigi 50 euró helyett 2008. július 1-jétől 80 eurót kér a végfelhasználóktól.

A vezetékes előfizetések piacán a Deutsche Telekom 83%-os piaci részesedése tíz évvel a piac liberalizálását követően még mindig több, mint jelentős.



2.2.3 Internet

Németországban az internet szolgáltatások piacát a Deutsche Telekom (DTAG) fennálló monopóliuma jellemzi. **Míg más országokban más technológiák (pl. WiFi, UMTS, kábel) piaci részesedése nőtt, Németországban a DTAG és közvetve az állam, amelynek részesedése van a DTAG-ban, stratégiaileg elnyomta a többi technológiát;** és a DSL-technológiát, mint jelenleg legelterjedtebb technológiát hozta korlátlan helyzetbe. A német Monopolkommission már 1997-ben felszólította a Deutsche Telekom-ot, hogy adja el Kábel-TV hálózatát, amit a piacnyitáskor a törvényalkotó tulajdonába hagyott. A DT-ban aranyrészvényvel bíró Szövetségi Kormány elutasította a követelést. Csupán az Európai Bizottság és a német Versenyhivatal nyomására sikerült elérni, hogy a DT 2000-2003 között lépcsőzetesen megvált kábelhálózatától. A DT-t támogató nemzeti – national champion – politika a kábelhálózatok versenyességét kiiktatta. Mindezek következményét a szélesávú internet piacon látjuk.

A széles sávú DSL-előfizetések részarányát az összes széles sávú előfizetésen belül ma akár 94,5%-ig terjedőre becsülik. Ebből a részarányból kb. 50% az inkumbens Deutsche Telekomé, az inkumbens szolgáltatásának továbbértékesítői (Freenet, United Internet stb.) kb. 22%-os részarányal bírnak, a maradék mintegy 28%-on az alternatív szolgáltatók osztoznak. Ilyenek az Arcor, Versatel stb.

A Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur) ugyan szabályozta a piacot, azonban a szabályozás a gyakorlatban nem valósult meg kellő erővel. Legtöbb esetben még a saját hálózattal rendelkező szolgáltatók is a Telekomtól bérelik a lakásokba vezető hálózat végső szakaszát. Ezen a közös kábel van a telefon és az internet. Az átállítást a Telekom technikusai végzik. **A versenytársak közlése szerint ekkor mutatkoznak meg a DTAG konkrét praktikái:**

- **A DTAG-től másik szolgáltatóhoz átmenni kívánó ügyfelek szándékos várakoztatása**
- **A DTAG technikusának többszöri meg nem jelenése stb.**

Ez az olykor jobb, olykor rosszabb állapot több éven át tartott, mígnem a szabályozó hatóság közbeavatkozott. Ebben az évben arra utasította a monopolistát, hogy április 1-jétől a bejelentett szolgáltató váltó fogyasztók havonta legalább 330 ezer vonalát állítsák át. Az alternatív internet hozzáférési szituáció azonban ha lassan is, de javul.

Alternatív kábel szolgáltatók a német piacon

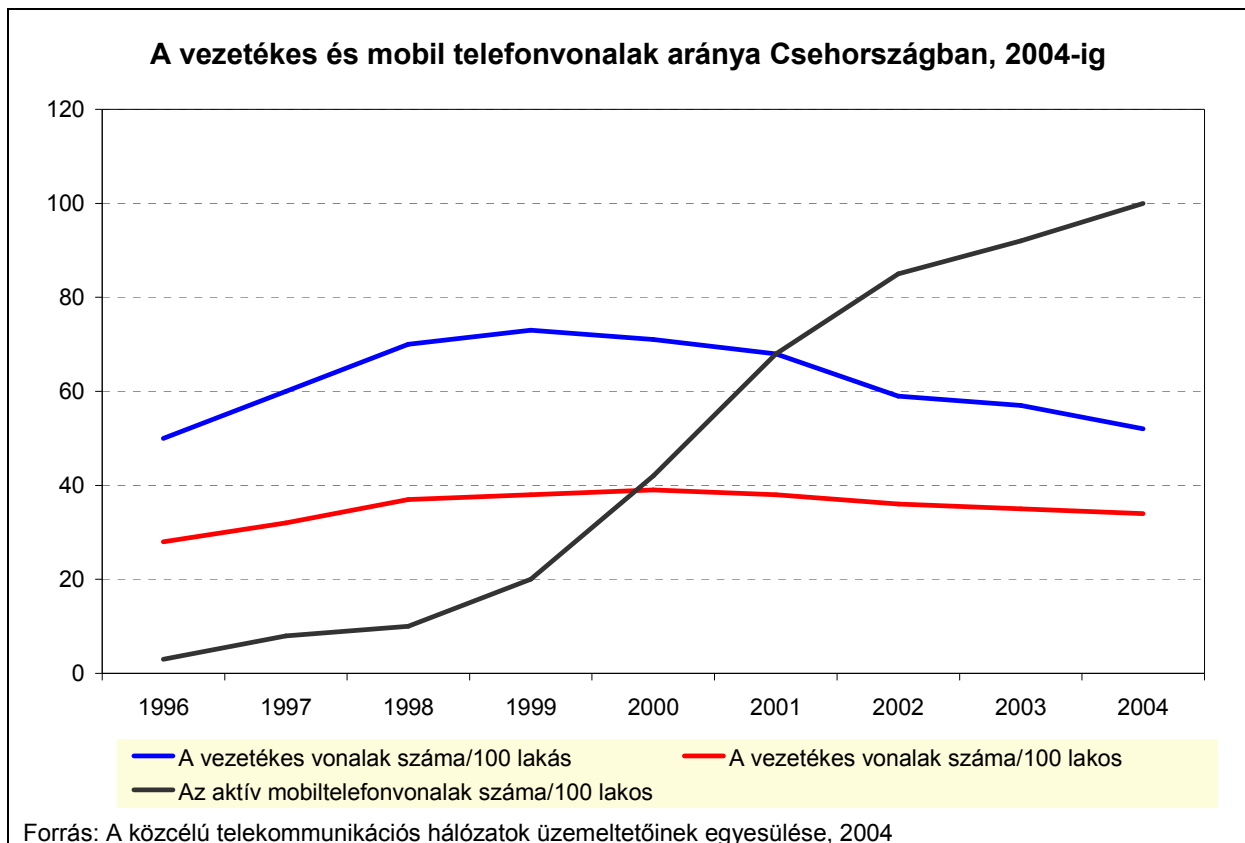


Az ábrán látható, hogy a piacon 3-4 nemzetközi kábelszolgáltató között osztozik, mint a KBD, Unitymedia, KabelBW, Orion. Ők összességében a piac 32%-át, mintegy 18,5 millió lakost látnak el. A piac további részén számtalan kisebb szolgáltató tevékeny. A szolgáltatók közötti váltás, amit a törvény tulajdonképpen előír, csak elméletileg lehetséges. Ugyanis a kábelén keresztüli internet- és telefon-hozzáférést nem szabályozza a törvény, csak a műsorszolgáltatást. Ezen túl a hálózatok az ingatlanhoz kötöttek. A bérlők legfeljebb lemondhatják a hozzáférést.

2.3. Csehország – telekommunikációs piac

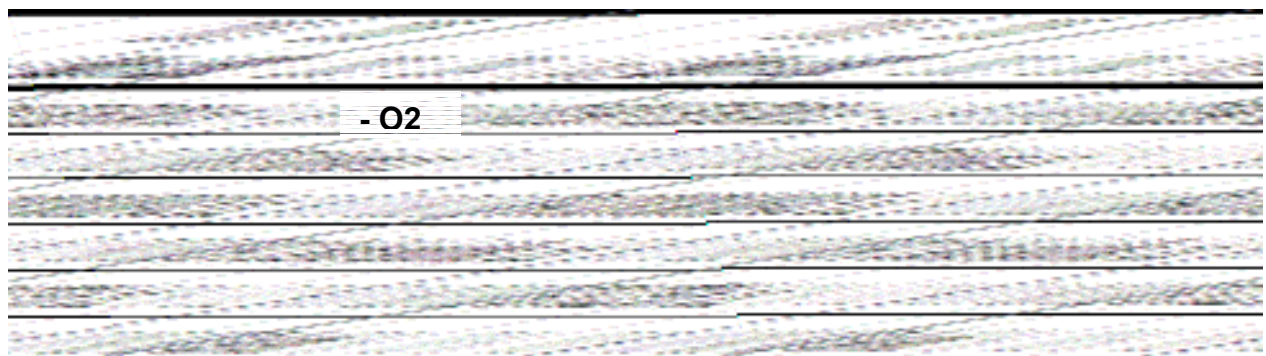
2.3.1 Vezetékes hálózat

Csehországban a vezetékes előfizetések száma folyamatosan csökken. A közcélú telekommunikációs hálózatok üzemeltetőinek egykori egyesülésének adatai szerint a 2004. évben, mielőtt az O2 felvásárolta a monopolista Cesky Telecomot, csupán a lakások kb. 50%-a rendelkezett vezetékes telefon előfizetéssel. A Cesky Telecom társaság jelenlegi tulajdonosa, az O2 társaság több szolgáltatást is tartalmazó csomagjaival (vezetékes előfizetés, internet, digitális internet-tv) próbál szembeszállni a tendenciával.



Míg a számlált tranzitpercek alapján az üzleti ügyfeleknél a volt Český Telekom (most O2-Telefonica) erősebb versenytársai tulajdonképpen átvették a korábbi monopolistától piaca 70%-át, és a piacot a telekommunikációért felelős szabályozási hivatal is működőnek tekinti, addig a háztartásoknál más a helyzet.

A vezetékes előfizetések részaránya Csehországban.



Forrás: CTU

A kisfogyasztók, így a háztartások is, a vezetékes szolgáltató kiválasztásakor tulajdonképpen még mindig csak a piacvezető O2 vállalatot választhatják. Az alternatív szolgáltatók is csak aktivált előfizetéseket szeretnének átvenni. Az ügyfél csak akkor tud átmenni az alternatív szolgáltatóhoz, ha már van vezetékes előfizetése.

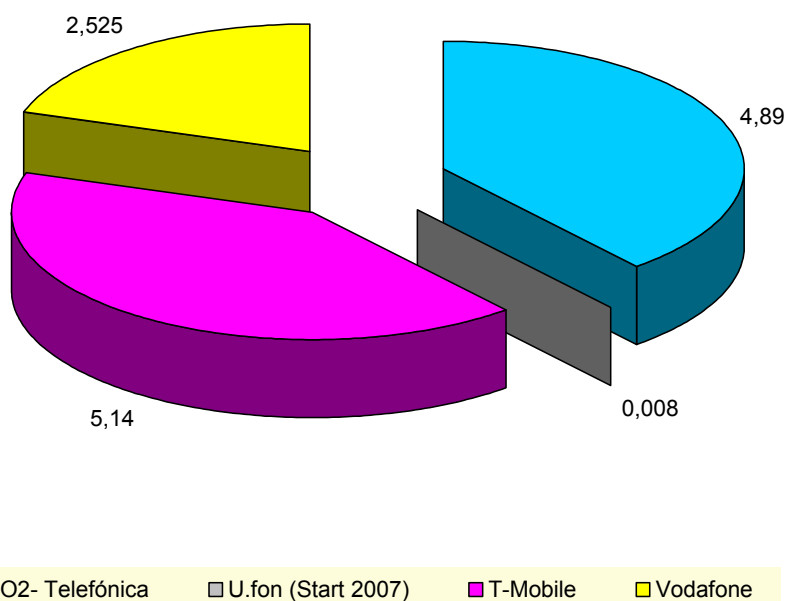
A szolgáltató váltást akadályozza, hogy az O2 vállalat csupán hosszú futamidejű szerződéseket hajlandó kötni az ügyfelekkel, amit a szükséges csatlakozási díjakkal indokolnak meg. 1 éves futamidejű szerződésnél eltekintenek a csatlakozási díjtól, ami természetesen ügyfelek megkötését eredményezi. További akadály, hogy nagyon bonyolult a vezetékes előfizetés fölmondása, valamint a cég gyakorta kritizált kísérletei, hogy a szolgáltatás felmondását kérdezősködéssel, az adatok pontatlanságára való hivatkozással kitalolja. A telekommunikációért felelős cseh szabályozási hatóság megállapítása szerint ez a helyzet az elkövetkező években a piacsabályozás ellenére sem fog változni.

2.3.2 Mobiltelefon szolgáltatás

A cseh mobilpiacon a határozott idejű szerződések (28%) és a prepaid kártyák (38%) hasonló arányban vannak jelen. A határozott időre kötött szerződésekhez a szolgáltató gyakran támogatott áron ad mobiltelefont.

A csehországi mobilpiac működő oligopol piac, amelyen a 3 legnagyobb szolgáltató osztozik. A negyedik szolgáltató, az U:fon, egy éve jelent meg a piacon, más technológiát használ, mint a klasszikus mobilszolgáltatók, és még nem biztosít 100%-os lefedettséget. **A számhordozhatóságot 2003. január 15-én vezették be, és azóta – néhány esettől eltekintve – zavartalanul működik.** A CTU nevű piacsabályozó hatóság adatai szerint Csehországban a mobilszolgáltatások árai magasabbak, mint az EU többi tagállamában. Szakértői vélemények szerint ennek az az oka, hogy a szolgáltatók egyike sem kínál igazi dömpingárakat. A három nagy mobilszolgáltató egyike sem teszi lehetővé ún. virtuális szolgáltatók piacra lépését.

A mobilszolgáltatók ügyfélszáma Csehországban, millióban, 2007-es állapot



Forrás: A vállalatok adatai

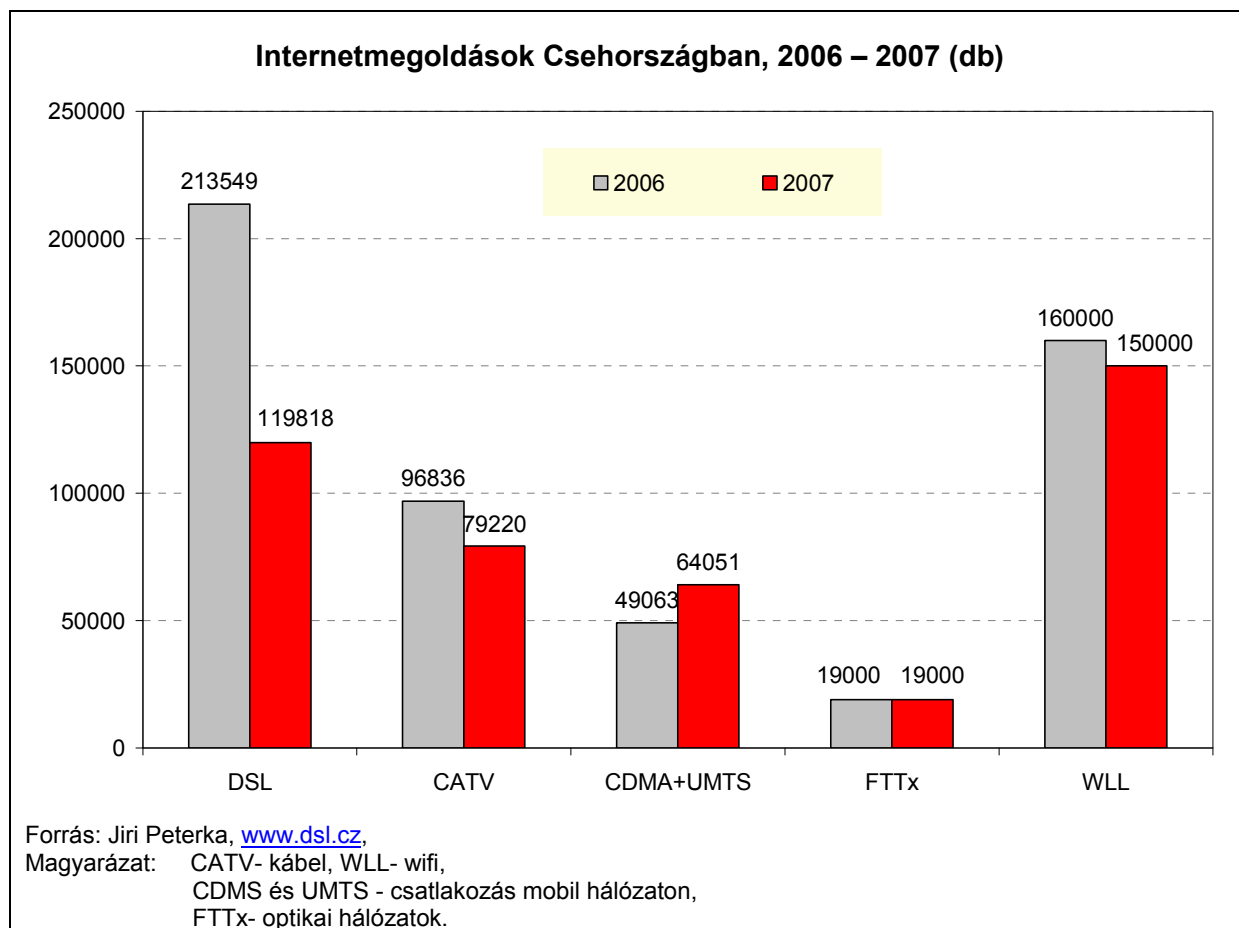
A szolgáltató váltás zavartalanul lehetséges, a probléma inkább az új szolgáltató kiválasztásakor jelentkezik. Mivel a piacot három nagy szolgáltató uralja, a szolgáltató váltás különösebben nem éri meg. Majdnem mindegyik szolgáltatónak van ún. "meggyőző osztálya". Ez olyan speciális szervezeti egységet jelent, amely komoly hatáskörrel rendelkezik arra, hogy különösen jó ajánlatokat tegyen. **Az ilyen osztályok munkatársai felhívják azokat az ügyfeleket, akik felmondták a szerződésüket, és más szolgáltatóhoz akarnak átmenni, és számukra ingyenesen lebeszélhető perceket, alacsonyabb átalánydíjakat és más előnyöket kínálnak,** amennyiben maradnak jelenlegi szolgáltatójuknál. Ezért az U:fon, mint új szolgáltató, annak ellenére is viszonylag nehéz helyzetben van a piacon, hogy árai első összehasonlításban jók.

2.3.3 Internet

A három vizsgált piac közül a DSL-technológia többi technológiához viszonyított aránya a vizsgált három ország közül Csehországban a legkedvezőbb. A mobiltelefonia 90-es évekbeli elterjedése és a vezetékes előfizetések ezzel összefüggő megszűnése miatt lehetővé vált, hogy az alternatív technológiák a DSL-lel szemben viszonylag gyorsan szalonképesek legyenek. Csehországban különösen a műholdas szolgáltatást nyújtó UPC ért el kimagasló eredményeket a televízió-programokat és internet előfizetést egyaránt tartalmazó csomagjával. Mellette vannak még kis WiFi-szolgáltatók, akik különösen a városokban váltak a vezetékes hálózat hatékony konkurenseivé, egyszerű antennáikkal. Ezzel a fejlődéssel is összefüggött a VoIP-szolgáltatók viszonylag gyors terjeszkedése, akik az idei évben szövetségbe tömörültek. További átlagon felüli mértékben fejlett az UMTS- vagy CDMA-technológia (mobil).

Az O2 azért, hogy szembeszálljon a vezetékes hálózatok más országokkal összehasonlítva átlagot meghaladó mértékű visszafejlődésével, bevezette a vezetékes hálózat domináns szolgáltatójaként az ún. triple play csomagot, amely a vezetékes telefon, az internet és a tv előfizetését foglalja magába.

A nagyobb szolgáltatók az internet előfizetéseket legtöbbször hosszabb távú szerződés keretében kínálják, ingyenes modemmel vagy más műszaki berendezéssel. A szolgáltató-, vagy technológiaváltás útjában álló más akadályokat nem lehetett megállapítani. A következő ábra a különféle szélessávú internet kapcsolatok számának növekedését mutatja. Különösen szembetűnő a WiFi- és műholdas hálózatok csehországi elterjedtsége, amelyet főként az UPC társaság fejleszt.

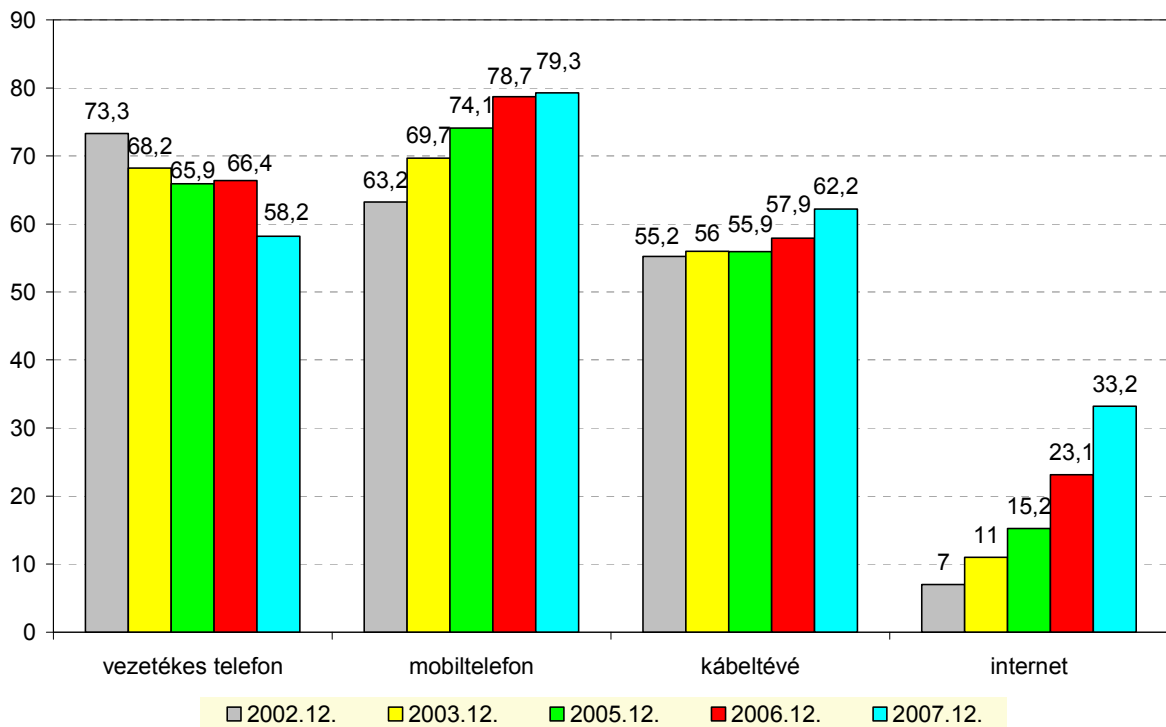


2.4 Magyar távközlési piac

2.4.1 Vezetékes és mobil piac

2008 elején a magyar háztartások 58%-ában volt vezetékes telefon, ami nagyjából 2,3 millió háztartást jelent. 2006 vége óta a háztartások vezetékestelefon-ellátottsága 8 százalékponttal csökkent. Ezzel párhuzamosan nőtt a mobiltelefonnal ellátott háztartások száma. 2008-ban a háztartások mintegy 79%-ában használtak mobiltelefont. Az internettel rendelkező háztartások száma is folyamatosan nő, tavalyra elérte a 33%-ot.

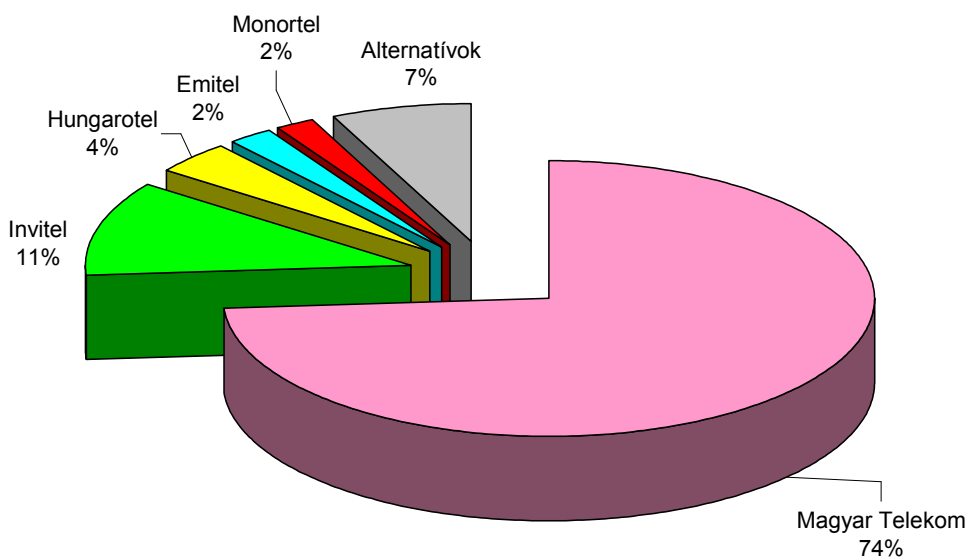
A telekommunikációs eszközökkel rendelkező háztartások aránya Magyarországon



Forrás: NHH

A vezetékes hálózat enyhe zsugorodása ellenére nem változtak lényegesen a piaci erőviszonyok. **A vezetékes piacon továbbra is a Magyar Telekom Nyrt. mondhatja magáénak a bekapcsolt fővonalak mintegy 76%-át, ami igen magas piaci koncentrációra utal.**

A vezetékes szolgáltatók piaci részesedése



Vezetékes szolgáltatók részesedése a fővonalak száma alapján 2007/3.n.é. (Az alternatív szolgáltatók esetében saját infrastruktúra alapján), Forrás NHH, 2007

A mobilszolgáltatók piaci részesedésében a Magyar Telekom önállóan fellépő T-Mobil leányvállalata áll az élen, 46%-os piaci részesedéssel. A háztartásokban meglévő többi előfizetésből a Pannon mintegy 26%, a Vodafone pedig 33%-kal részesedik. A piac oligopolisztikus, igaz, a háztartások mobiltelefonnal kapcsolatos költségei 2006 óta 8%-kal csökkentek.

A szolgáltató váltás mind a mobil, mind pedig a vezetékes piacon lehetséges. Igaz, a hűségnyilatkozatokkal történő piackorlátozás, a fogyasztói röghöz kötés, a szolgáltatások összecsomagolása és esetleges keresztfinanszírozása általános gyakorlat a magyar távközlési piacon is. A Nemzeti Hírközlő Hatóság ezért 2008-ban a Szonda Ipsos-al ún. Partecipációs vizsgálatot¹⁰ végzett a lakosság körében, hogy megvizsgálja a hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói döntések hátterét. A felmérés után 2008 szeptemberében szakmai háttéranyagot adott ki az NHH „A fogyasztói tudatosság növelése az elektronikus hírközlési piacon” címmel¹¹.

A szakmai háttéranyagban az NHH megállapítja, hogy **a piaci szereplőknek általában nem érdekük a szolgáltatások összehasonlíthatósága.** A szolgáltatók a versenyhelyzetre reagálva újabb és újabb fogyasztói csoportokat kívánnak megcélolni, ezért a számtalan tarifacsomag és kiegészítő opció létezik. A szolgáltatások hirdetéseiben pedig az adott csomagot titulálják a legelőnyösebbnek, míg a többi feltétel ismertetését a „kisbetűs részekre” hagyják. Egyik piaci szereplőnek sem érdeke, hogy a szolgáltatás minden részletét összehasonlíthatóvá tegye a versenytársak kínálatával. **Ebben a helyzetben még a legalaposabb és legtudatosabb fogyasztónak sem könnyű világos képet alkotni, optimális döntést hozni.**

Az NHH/Szonda Ipsos 2008-as piackutatása szerint **a megkérdezett vezetékes hálózati fogyasztók mintegy 10%-a váltott szolgáltatót és további 5%-a tervezi ezt, míg a mobil és az internet szolgáltatások terén nagyobb a váltási hajlandóság. Itt a megkérdezett fogyasztók mintegy 17-17% váltott már szolgáltatót és 2–5%-uk tervez további váltást.** Az NHH távközlési szolgáltatásokra vonatkozó másik tanulmánya (NHH/Ithaka/Tárki, 2008) is hasonló adatokat mutat. A tanulmány szerint a mobilszolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók mintegy 18%-a váltott 2007-ben szolgáltatót (2005-ben csak 15%-uk). És **a szolgáltatót váltott fogyasztók 6%-a tartotta meg a régi telefonszámát.**

A hordozott mobilszámok mennyisége Magyarországon

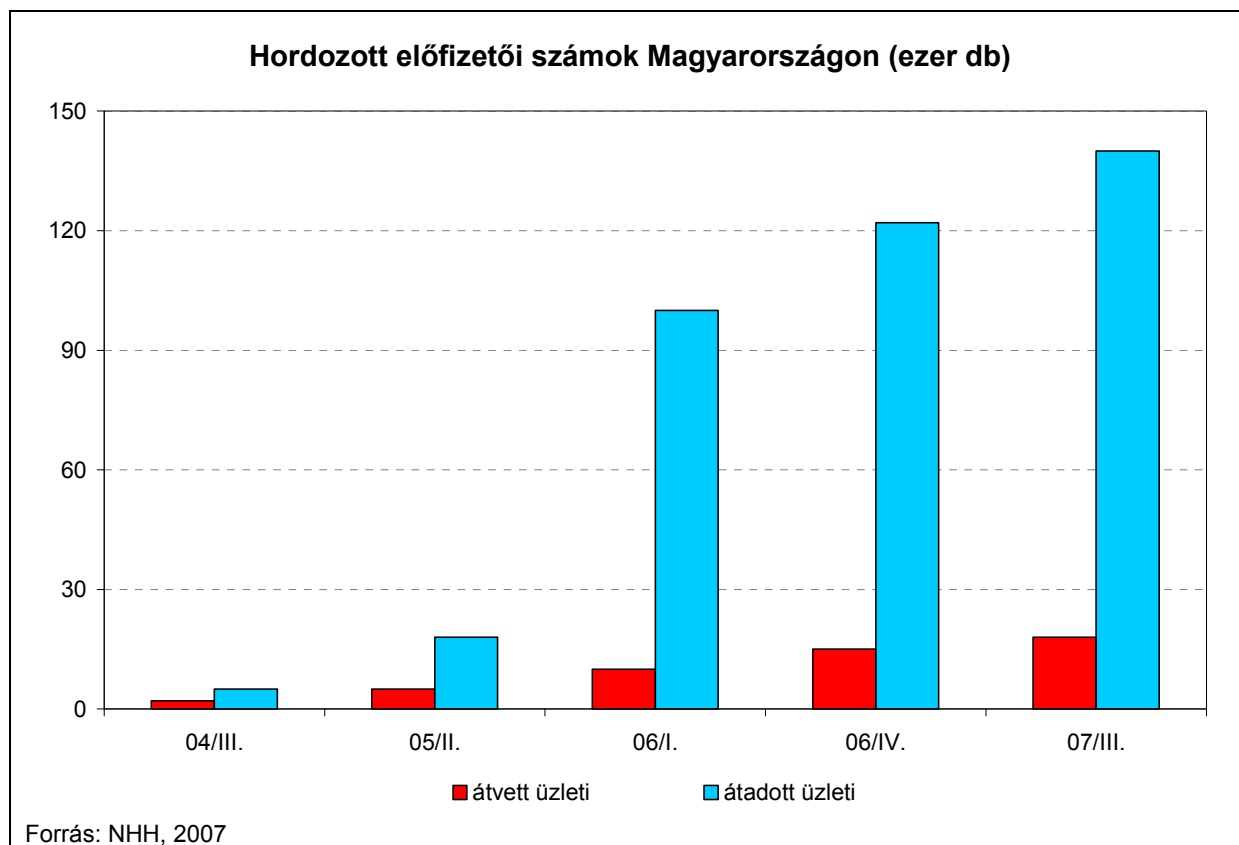
Évszám	Hordozott mobilszámok mennyisége
2004	43 896
2005	55 016
2006	43 780
2007	51 772
Összesen	194 464

Forrás: NHH (KRA)

A hordozott telefonszámok nagysága a vezetékes telefonszámok esetén sem sokkal nagyobb, derült ki az NHH 2007. III. negyedéves piaci jelentéséből. Igaz, 2007 harmadik negyedévében az átvett üzleti vezetékes hívószámok száma 44%-kal, az átadottaké pedig 24%-kal növekedett 2006 harmadik negyedéhez képest. **A számukat hordozó üzleti előfizetők közel 90%-a választott alternatív szolgáltatót.**

¹⁰ <http://www.hif.hu/dokumentum.php?cid=16025>

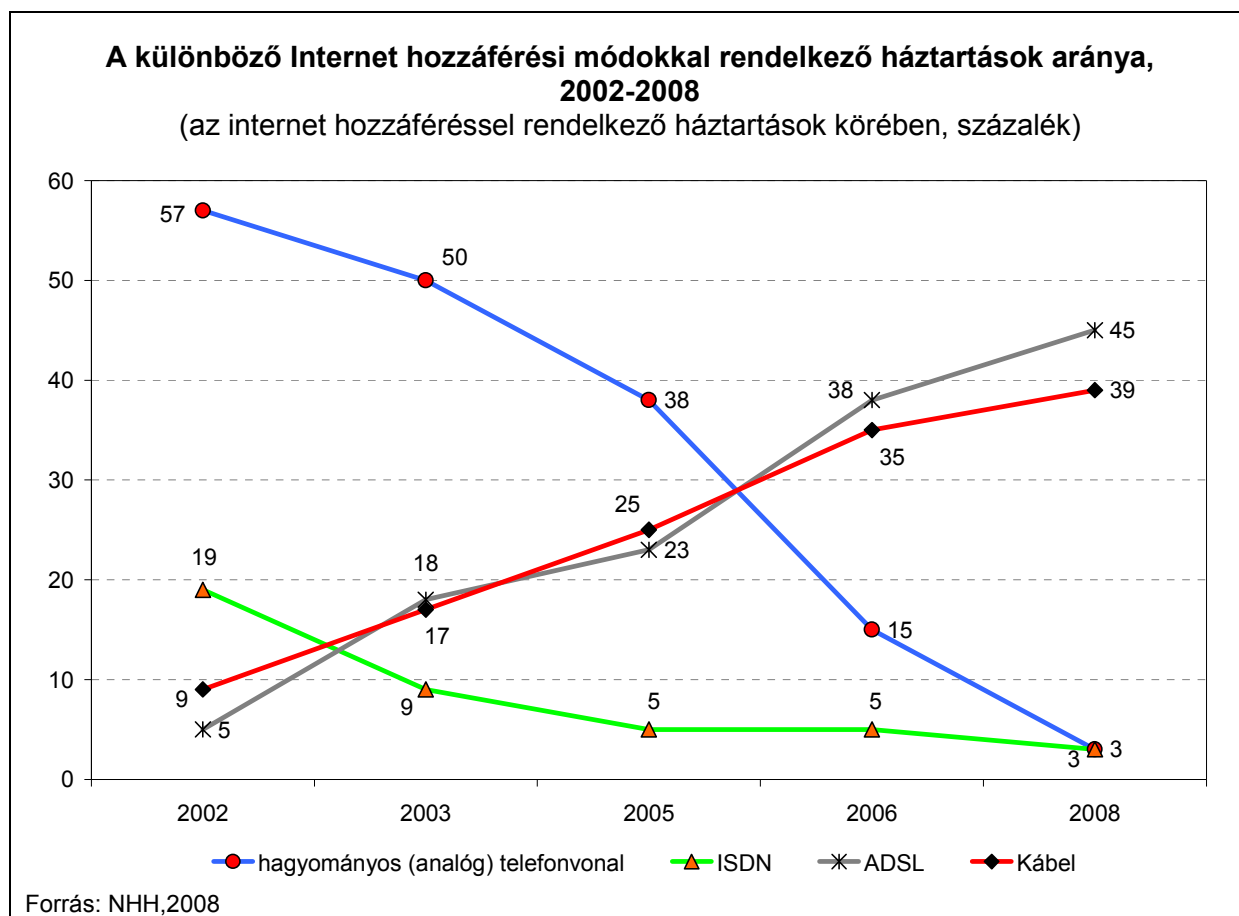
¹¹ Id. <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=16623>



A számhordozás díjköteles akció, bár jó néhány távközlési társaság jelenleg akciósan ingyen biztosítja a szolgáltatást. A szolgáltatás díja egyébként 3000-6000 Ft között mozog. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatásokat azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. (Erre vonatkozó hivatkozást a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételei között is találhatunk.) **A számhordozási igényt az igény bejelentését után általában 20-25 napon belül teljesítették a szolgáltatók és az igénybejelentés sem volt egyszerű –** panaszkodtak a fogyasztók az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesületnek. A számhordozási igény bejelentéséhez pl. nemcsak a lejárt hűségnyilatkozatra, a kifizetett végszámlára volt szükség, hanem sok esetben közüzemi nyilatkozatra, 3 havi számlakimutatásra, személyi igazolványra stb. Az ún. kéttablakos igénybejelentés - amikor a fogyasztó maga intézi el a procedurát, nem pedig az új szolgáltató (egyablakos modell) - a fogyasztóvédelmi egyesület munkatársai szerint gyakran egyáltalán nem vezet sikerre. **2007 közepétől a számhordozást előírás szerint 8 munkanap alatt le kellene bonyolítaniuk a szolgáltatóknak.**

Annak érdekében, hogy támogassák a fogyasztói tudatosságot a hírközlési piacon, az NHH további célul tűzte ki, hogy biztosítsa a hírközlési piacon megjelenő szolgáltatások átláthatóságát, összehasonlíthatóságát, a tudatos választás és váltás lehetőségét. (A Hivatal már 2005-ben létrehozta a sikeres és látogatott Tantusz.nhh.hu portált, amin ár-összehasonlításokat talál a fogyasztó.)

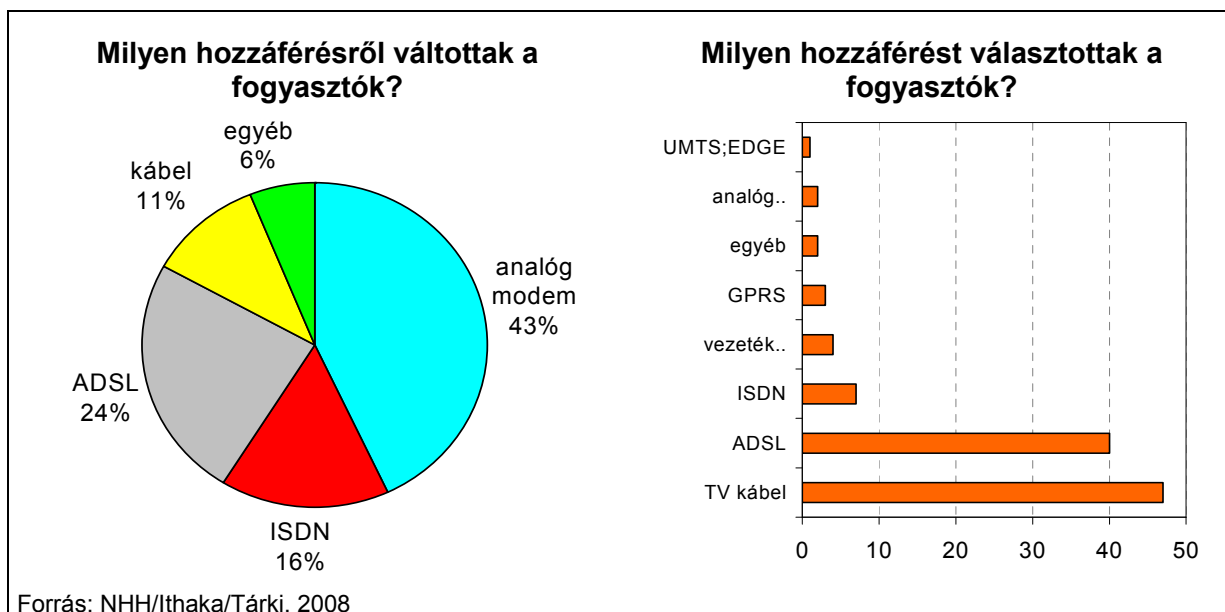
2.4.2 Internet piac



2006 óta Magyarországon jelentősen növekedett a számítógép- és internet-ellátottság (11, illetve 14 százalékponttal). Ezzel párhuzamosan a háztartások internetre fordított költségei is mérséklődtek, mintegy 4-5%-kal. Mára az internettel ellátott háztartások mintegy 90%-a rendelkezik szélessávú előfizetéssel. Az ADSL és kábel ellátottság között nincs számottevő különbség (az ADSL valamivel elterjedtebb, mint a kábel). Az ADSL és kábel ellátottság az összes ellátottság több, mint 80%-át teszi ki. **A két internet megoldás mellett tulajdonképpen kicsit háttérbe szorulnak a piacon az egyéb alternatív megoldások.**

Ami a fogyasztók szolgáltató váltási hajlandóságát illeti, a legtöbben analóg modemes hozzáférésről váltottak. Az NHH/Ithaka/Tárki 2008-ban piacfelmerést végzett a fogyasztók internet szokásaira nézve.¹² A felmérésből kiderül, hogy a váltók körében a kábel és az ADSL a legnépszerűbb hozzáférési mód, ezek ugyanis azok, amelyek **gyorsabb internetezést biztosítanak**. A fogyasztók szolgáltató váltásának elsődleges oka ugyanis a szolgáltatás sebessége. A megkérdezett szolgáltató váltó fogyasztók mintegy 71%-a gyorsabb internetezést szeretett volna, megtakarítási szándék csak a váltók 17%-át vezérelte.

¹² <http://www.hif.hu/dokumentum.php?cid=16023&letolt>



3. Bankpiac az EU-ban

3.1 Általános piaci jelenségek

A folyószámla kiemelt szerepét jelentős elterjedtsége, illetve akvizíciós termék jellege indokolja. Amellett, hogy a folyószámla-vezetés önmagában is egy fontos termék, a folyószámla kulcsfontosságú lehet számos más termék értékesítéséhez is: ezek egy része közvetlenül a folyószámlához kapcsolódik, másik része viszont gyakorlatilag független attól (pl. a bank saját ügyfeleit könnyebben tudja megkeresni hitelajánlataival)¹³.

A bankváltással kapcsolatos költségek nehezítik a bankváltást. Amennyiben ezek a költségek nagyon magasak, az egyes részpiacokon a pénzügyi szolgáltatók piaci hatalma jelentősen megnő, ami a verseny korlátozódásához, és az adott részpiac nem megfelelő működéséhez vezet. A bankváltással kapcsolatos költségek alapvetően – a lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság négyes felsorolásának kiegészítésével - öt csoportba sorolhatók:

- **kilépési költségek** (bankszámla megszüntetése, átutalási megbízások megszüntetése, hitelkiváltás költsége stb.)
- **magas elsüllyedt költségek** (pl. egy lakáskölcsön-szerződés esetében a szerződéskötés megkötésekor jelentkező egyszeri költségek: mint hitelbírálati díj, értékbecslési díj, közjegyzői díj, igaz ezeknek a költségeknek egy jelentős része elkerülhetetlen.)
- **utánajárási költségek**
- **pszichológiai költségek**
- **új bankszámlanyitás költségei.**

A folyószámlák esetében a szolgáltató váltás nagyon bonyolult folyamat lehet az ügyfél számára, mivel a számlán nagy számban bonyolítják le a szokásos hétköznapi műveleteket. **Az ügyfélnek időt és fáradságot kell fordítania az új folyószámla megnyitásához szükséges űrlapok kitöltésére, a régi folyószámla megszüntetésére, a maradványösszeg átutalására, a beszedési megbízások átvitelére és a szükséges új pénz-utalványokra. Mindezek mellett partnereit is tájékoztatnia kell az új számlaszámáról.**

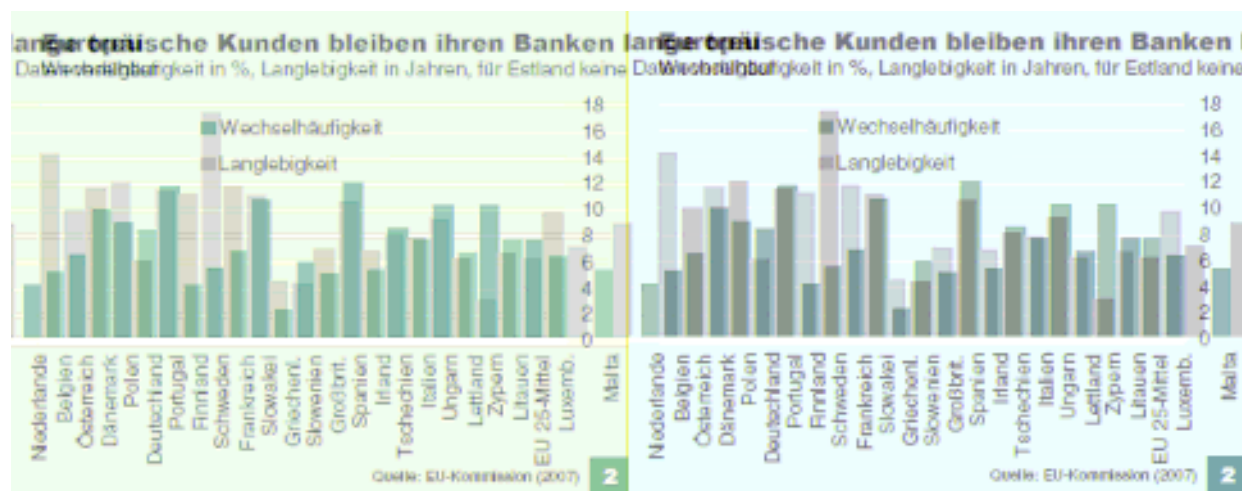
¹³ Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság: Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére, 2006. december

További lehetséges akadály, hogy a **számlaszámot meg kell változtatni**. Ez az ügyfelet visszatarthatja a bankváltástól, mert valamennyi érdekeltet (munkaadóját, a beszedési megbízások kibocsátóit stb.) értesítenie kell új bankszámlájának számáról, vagy pl. cégének összes reklámanyagát meg kell változtatnia. Mindemellett a folyószámla megszüntetésének díja is megnöveli a más bankra való váltás költségeit. Ezáltal pedig a szolgáltató váltás akadályát képezi. Néhány államban, így Olaszországban, Írországban vagy Nagy-Britanniában már léteznek önkéntesen vállalt szabályok az ügyfélbarát bankváltás érdekében.

Az Európai Ügyfélmobilitási Szakértőcsoport szerint (ld. az Európai szabályok című fejezetet) az EU-ban a **bankok termékeire és áraira vonatkozó információk nem átláthatók, nem érthetők el akadálytalanul és nem hasonlíthatók össze**. Ezen kívül számos különféle díj létezik.

Az ún. cross-selling tovább növeli az ügyfelek bankjuktól való függőségét és így problematikusá teheti az ügyfelek számára, hogy kilépjenek a szerződéses kapcsolatból vagy ne csupán egy bank szolgáltatásait vegyék igénybe. A szakértői csoport megállapította, hogy a banki ügyfelek az EU-ban átlagosan csak 8-10 évenként váltanak bankszámlát.

Az európai ügyfelek sokáig hűek bankjukhoz



Megjegyzés: kék: a szolgáltató váltás éves rátája (%-ban)
szürke: a banknál maradás években

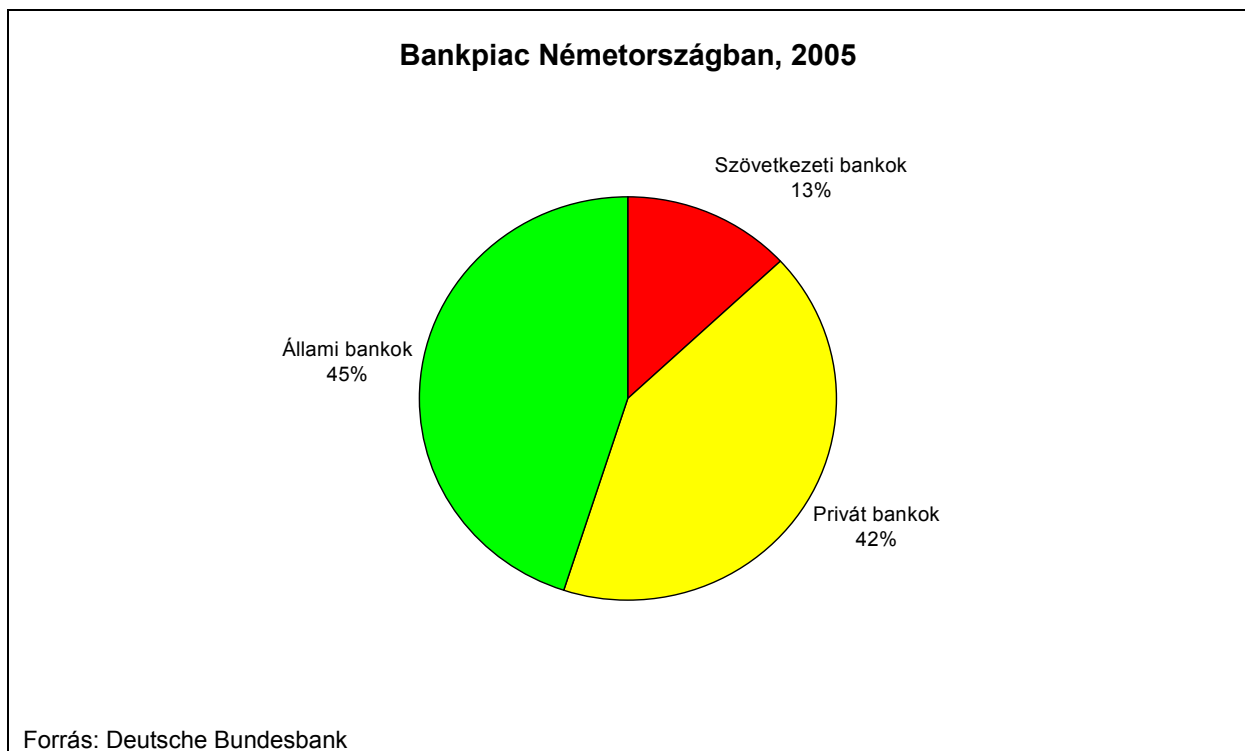
Az Európai Bankszövetség (EBF) hevesen tiltakozott az ellen a szektort felmérő jelentésben tett megállapítás ellen, amely szerint a csekély ügyfélmobilitás a verseny hiányára utal. Véleményük szerint az Európai Unió tíz polgárából hét véli úgy, hogy könnyen tud bankot váltani, és csupán a polgárok 35%-a találja drágának a bankszámlavezetést (az Eurobarometer „Közvélemény Európában a pénzügyi szolgáltatásokról” című felmérése [2005]). Sőt, mivel számos belföldi piac vezetett már be konstrukciókat az ügyfélmobilitás javítására, ezért véleményük szerint ezen a téren a tagállamokra kell hagyni a kezdeményezést. Különben is a SEPA valóra váltása is nagy hatást gyakorol majd az ügyfélmobilitás iránti tényleges igényre. Ebből következik, hogy az **EBF határozottan ellenzi a bankszámlaszám-hordozás bevezetését**. Egy ilyen intézkedés nem volna megfelelő, és elfogadhatatlan terheket róna mind a bankokra, mind az ügyfelekre. Az EBF-nek az a meggyőződése, hogy a mobilitás javítása érdekében az Európai Bizottságnak elsősorban a piacvezérelt és önkéntes helyi kezdeményezésekre kell támaszkodnia¹⁴.

¹⁴ PÁSZF Hírlevél, 2008. Hetedik évfolyam 4. szám

3.2. Németország: szolgáltató váltási hajlandóság a bankpiacon

2006-ban Németországban 2300 hitelintézet működött, közülük 360 hitelbank és 457 takarékpénztár. Olyan működő piac ez, amelyen néhány nagy és sok kis szolgáltató van jelen. A törvényekben nem szabályozott szolgáltatások szabályait legtöbbször a nagy szolgáltatók alakítják ki, majd a kicsik átveszik. **2005-ben az Európai Bizottság adatai szerint az ügyfelek az összes számla 8,5 %-át vitték át másik bankhoz (EU-átlag: 7,8%).**

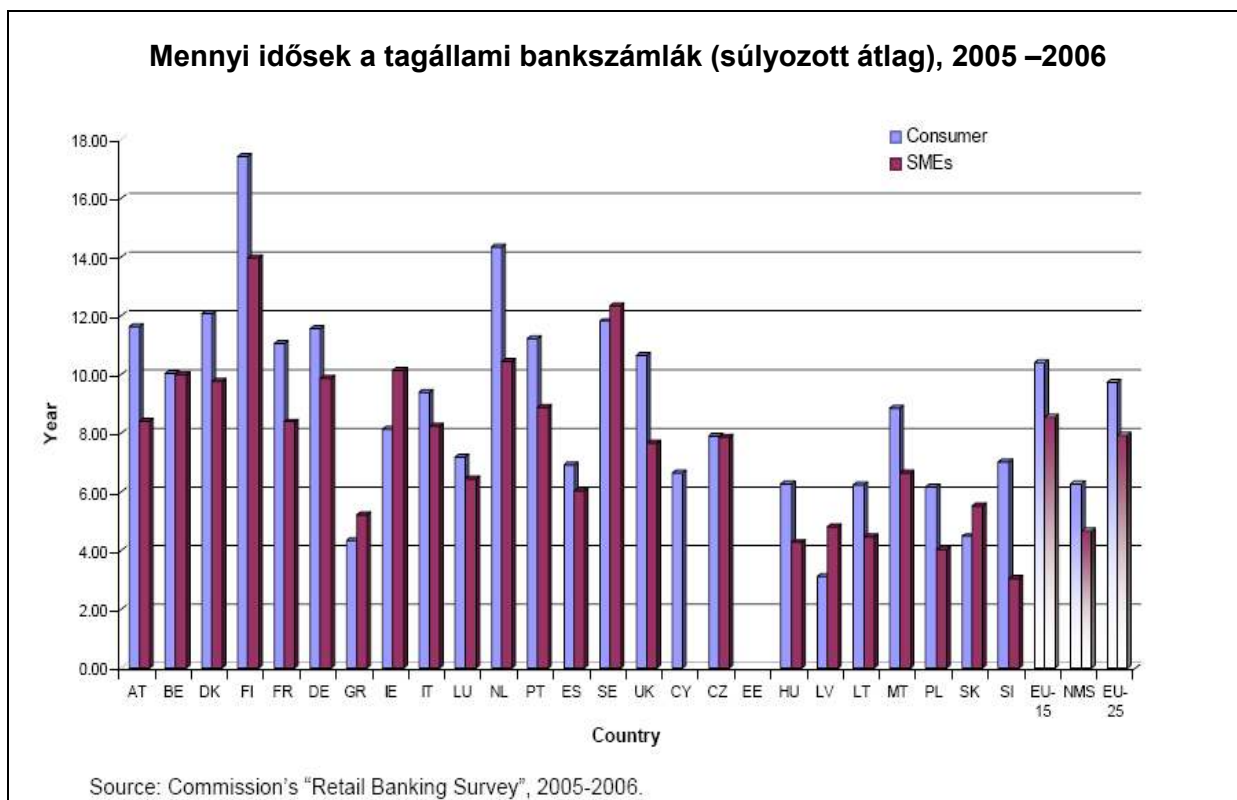
Általában véve igaz, hogy **Németországban a bankszámlák felbontását ingyenesen biztosítják.** Ennek ellenére vannak még kisebb pénzügyintézetek, amelyek díjat számítanak fel a számla megszüntetéséért. Eddig erre nem vonatkozott törvényi szabályozás, ezért az irányadó bírói döntéseket kell követni. Voltak bírósági ítéletek, amelyek szerint a számla átvitele nem kerülhet semmibe, mégis van néhány bank, amely díjat számít fel a számlakövetelés új bankba történő átutalásáért.



Németországban általános, hogy a bankváltás során az ügyfél régi bankjától információs anyagokat kap, ezen túl a számla megszüntetését, az egyenleg új bankjához való átutalását, állandó megbízásai törlését és adott esetben - különleges szolgáltatásként - azt is megkaphatja, hogy régi bankja az állandó megbízásaira vonatkozó információkat átadja új bankjának. Az új bank három hónap múlva gondoskodik a régi bankban a számla megszűnéséről (biztonsági óvadékként), gondoskodik az állandó megbízások átvezetéséről, átveszi és elvégzi a bankkártyával kapcsolatos kötelezettségeket, adott esetben olyan előnyömtatott levelezőlapokat kínál az ügyfélnek, amely a számlára befizetők (pl. munkaadó stb.) tájékoztatására szolgál. Az ügyfélnek már „csupán” munkaadóját, és partnereit kell tájékoztatnia a változásról.

3.3. Csehország: szolgáltató váltás a bankpiacon

A csehországi bankpiacon állandó vita téma, hogy túl magasak a számlavezetés és a különféle tranzakciókért felszámított különböző díjak. 2005-ben, a Pénzügyminisztérium kezdeményezésére, néhány bank kivételével mégis megszüntették a közvetlen számlafelmondási díjat. Ugyanígy - 2003-ig alkalmazott gyakorlattal szemben – ma már nem létezik a cseh bankok egyikénél sem közvetlen számlanyitási díj.



Számlaátviteli szolgáltatást mindaddig csupán egyetlen bank nyújt. Banki oldalon részlegesen segítséget kínálnak, internetes számlaátviteli terv formájában. Ezért Csehországban a számla átvitelét mindig komoly ráfordításnak kell tekinteni, mivel az összes állandó megbízást, a beszedési megbízásokat és más átutalásokat az új folyószámlán meg kell nyitni, a régiről pedig törölni kell. **Ennek során az ügyfél a régi számláról sztorozott állandó megbízásai után, majd ugyanezeknek a megbízásoknak az új számlán történő megnyitása után viszonylag magas díjakat fizet.** Több bank az új ügyfelek számára az állandó átutalásra vonatkozó megbízásokat az első három hónapban díjmentesen nyújtja, így az ügyfél a szolgáltató váltás során nem fizet duplán.

A számlát legtöbbször személyesen kell felbontani csakúgy, mint megnyitni. A bankok csak kivételesen fogadnak el a bankszámla felmondására vonatkozó, közjegyző által hitelesített kérelmet.

2005-ben a cseh kormány kezdeményezésére a Pénzügyminisztérium nyilvános vitát szervezett arról, hogy hogyan lehet javítani az ügyfelek helyzetét a Cseh Köztársaságban. E vizsgálatot követően néhány pontban meghatározták, hogy mi az, ami megnehezíti az ügyfelek számára a bankváltást:

- a díjak megnevezésénél nincs egységes terminológia,
- más EU-tagállamokkal összehasonlítva hiányzik a számlaátviteli szolgáltatás,
- közvetett díjak a számla megszüntetésekor: az internetes bankolás törlésének díja, az állandó megbízások törlése, a folyószámla, a bankkártya visszaadása, az utolsó, az új bankhoz történő átutalás, vagy az utolsó készpénzfelvétel díja.

Az információszerzés terén különösen hiányzik:

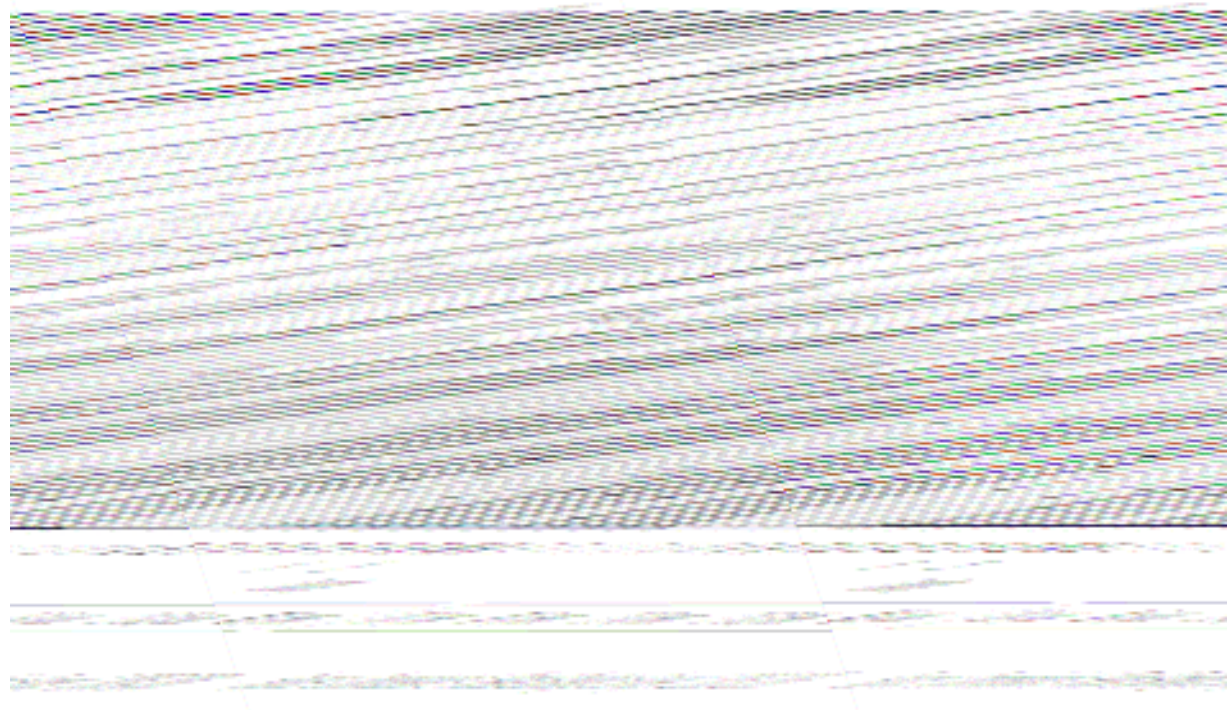
- a kondíciós listák egységes terminológiája,
- az egyes tételek teljes árának feltüntetése,
- a bankok nem veszik komolyan a megváltozott kondíciós listák közzétételére vonatkozó kötelezettségüket.

A nyilvános vita alapján és egy szakértői bizottság munkájának felhasználásával készült el a Pénzügyminisztérium konzultációs anyaga, amely 33 fő témakört tartalmaz. Közülük 13 témakör törvényben való szabályozását javasolták. 12 témakörben az önszabályozásra hagyatkozást, a felmaradó témakörökben pedig az EU-szabályozásra való várakozást javasolták. További konkrét fejlődés a problémakörben a kormányváltást követően sem látszik, véleményünk szerint a Pénzügyminisztérium a kérdések többségénél az EU szabályozásra vár.

3.4. A magyar banki piac

A lakossági üzletág a kereskedelmi bankok többségében egészen a 90-es évek végéig periférikus szerepet játszott. Az OTP korábbi monopóliuma jelentősen meghatározta a lakossági piac alakulását a szabályozási korlátok feloldása után is. A mai **magyar banki piacot a szakértők szerint mégis erőteljes verseny jellemzi. A folyószámla penetráció ma Magyarországon mintegy 72%**¹⁵, több mint 8 millió bankkártya van használatban, amelynek használata egyre nő. 2007-ben a vásárlások közel felét bankkártyával bonyolították le a fogyasztók. Az internetes és telefonos ügyfélkapcsolat 2007 elején meghaladta a 3 milliót.¹⁶

A folyószámlák élettartalma Európában, 2005-2008



Mindezek ellenére még mindig meglehetősen alacsony színvonalon van a lakosság körében a pénzügyi kultúra – állapította meg a GVH 2006-os lakossági kérdőíves folyószámla-használati és hitelfelvételi szokásokat vizsgáló felmérése.¹⁷ Az emberek többsége csak egy bankkal áll kapcsolatban, melytől csak a banki alapszolgáltatásokat veszi igénybe. A megkérdezett mintában nagyon kicsi azoknak a száma, akik bonyolult pénzügyi termékeket használnak és bankváltók is egyben – állapította meg a GVH.

¹⁵ Kopint Konjunktúra Kutatási Alapítvány, 2008

¹⁶ A piaci adatok Lantos Csaba OTP vezérigazgató helyettesének 2007. május 22-én tartott *A lakossági bankpiac versenyhelyzete és a lehetséges további lépések*- című előadásából származnak

¹⁷ Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság: *Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére*, 2006. december

GVH 2006-os lakossági kérdőíves felmérésének eredményei szerint **Magyarországon a folyószámlával rendelkezők kb. 13%-a váltott az elmúlt 5 évben folyószámla-vezető bankot.** Ez az arány nem lényegesen alacsonyabb a nemzetközi tapasztalatoknál. Viszont azoknak az aránya, akik ténylegesen meg is szüntették előző számlájukat, mindössze 7%. **Ennek oka részben az lehet, hogy hitelfelvétel esetén, amennyiben hitelét a fogyasztó nem a korábbi számlavezető bankjánál vette fel, akkor kénytelen új folyószámlát nyitni.** A Kopint Konjunktúra Kutatási Alapítvány 2008-as felmérése is tükrözi ezt a jelenséget.¹⁸ Elsősorban a jelzáloghitelhez és hitelfelvételhez kötött számlanyitást írják elő az új tagországok bankrendszereiben, így Magyarországon is (árukapcsolás). A Kopint szerint a lakossági jelzáloghitel-feltevők 47%-ának kellett bankszámlát nyitnia. (Az európai átlag valamivel alacsonyabb, kb. 40%.)

A három fő lakossági hiteltermék nyújtásához hány százalékban írják elő a folyószámla nyitást, 2005-2006 (%)

	Jelzáloghitel+ folyószámla	Fogyasztási hitel+ folyószámla	Kkv-hitel+ folyószámla	Jelzáloghitel+ biztosítás
Ausztria	0	0	29	0
Belgium	44	0	73	0
Ciprus	35	30	100	6
Cseh Köztársaság	32	41	100	0
Dánia	93	62	53	0
Finnország	75	85	13	0
Franciaország	86	71	91	0
Görögország	69	89	81	39
Hollandia	0	55	58	38
Írország	0	0	0	0
Lengyelország	29	26	85	25
Litvánia	100	100	100	0
Magyarország	100	80	100	0
Málta	48	39	67	0
Németország	5	0	11	0
Olaszország	48	58	73	2
Portugália	100	100	100	54
Spanyolország	67	65	91	0
Svédország	1	17	13	0
Szlovákia	100	100	100	2
Szlovénia	24	38	100	11
UK	1	1	0	0
EU25	39	35	63	6

Forrás: Commission services retail banking sector inquiry, 2005-2006

A GVH felmérés szerint a megkérdezett folyószámla-váltók nem értékelték különösen nehéznek a szolgáltató váltást, csupán a megkérdezettek 36%-a ítélte közepesen nehéznek vagy még bonyolultabbnak. A Kopint felmérése is hasonló eredményre jutott. Értékelésükből kiderül, hogy a szolgáltatót váltott ügyfelek általában problémamentesnek ítélték meg a bankváltást (az állítás az 1-5-ig terjedő skálán 4,15-ös átlagosztályzatot kapott). A „bankváltás egy sor adminisztratív ügyintézésel, nehézséggel járt” állítás 2,21-es osztályzatot ért el, „A bankváltás drága volt, meglepően sok kiadással”, pedig csupán 2,03-sat.

¹⁸ Kopint Konjunktúra Kutatási Alapítvány: A versenyintenzitás kérdése a retail banki szolgáltatások piacán, 2008

4. Összefoglalás

A 2006. évi szolgáltató váltások aránya a különböző piacokon

	Villamos energia piac ¹⁹	Gázpiac	TK-piac (számhordozás) ²⁰	Banki piac ²¹
Németország	Piacnyitás 2006: 100% Nagyfogyasztók 14,15% Közepes f. 9,33% Háztartások 2,55%	Piac nyitás 2006: 100% Nagyfogyasztók 2,82% Közepes f. 0,41% Háztartások 0,01%	Vezetékes hálózat n.a. Mobil: 1,53% (1.428.719, 2007)	8,5% (2005)
Csehország	Piacnyitás 2006: 100% Nagyfogyasztók 4% Közepes 2% Háztartások 0,2%	Piacnyitás 2006: 69,5% na	Vezetékes számhordozás: (3.018.409, 2007) Mobil: ca. 1,32% (163.748, 2007)	8,61% (2005)
Magyarország	Piacnyitás 2006: 67% [2005] Nagyfogyasztók 9,6 % Közepes 1,2 % ²² Háztartások 0%	Piac nyitás 2006: 100% Nagyfogyasztók 86% Közepes 40% Háztartások 1%	Vezetékes számhordozás: 1,8% (226.516, 2007 földrajzi szám) Mobile: 1,72% (180.268, 2007)	10,41% (2005)

A következő táblázat a II. fejezet megállapításainak lényegét foglalja össze a különböző piacokon a vizsgált országokban:

	Villamos Energia			Gáz			Távközlés			Bank		
	DL	CZ	Hu	DL	CZ	HU	DL	CZ	HU	DL	CZ	HU
Hosszú felmondási idő	-	+	+		?	na	-	-	-	-		+
Felmondást új szolg. végzi	+	-	?			na	-	-	-	részben	1 bank	-
Nem kielégítő szolgáltatói verseny	+	?	+	+	+	+	vezetékes hálózatnál	vezetékes hálózatnál	Vezetékes hálóz.	-	-	-
Alacsony váltási ráta	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-
Váltás komplikált	-	+	+			+	vezetékes hálózatnál	vezetékes hálózatnál	-	+	+	+
Alacsony megtakarítási potenciál	+	+	+	+	+	+	na	Na	na	na	na	na
Átlátható árak, információk	+	-	-	-	-	-	részben	-	részben	-	-	-
Váltás csak néhány régióban lehetséges	-	?	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-

19 COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT, Report on Progress in Creating the Internal Gas and Electricity Market, 2008

20 PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

21 EU-Commission- INTERIM REPORT II CURRENT ACCOUNTS AND RELATED SERVICES

22 Report to the European Commission (DG TREN), 2006

III. A SZOLGÁLTATÓ CSERÉVEL FELMERÜLŐ KÖLTSÉGEK ÉS EZEK DEKLARÁLÁSA

1. Villamos energia piaci költségek szolgáltató váltásánál

Országok	Ki viseli a váltási költségeket	Milyen költségek ezek?	Milyen magasak ezek a költségek (éves szolgáltatóváltás költségképe) ²³	Mennyire jogosak ezek a költségek?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak az EnWG értelmében ingyenesnek kell lennie. A költségek 80%-át az új szolgáltató viseli A költségek nagy részét áthárítja az új szolgáltató a fogyasztási és az ügyviteli költségekre (kb. 2,3% a fogyasztási költségekre- kb. 0,49 cent/kWh) 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződéskötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizációjának foka elég magas a váltás költségeit a Bundesnetz-agentur 2007-ben kb. 109 EUR-ra becsülte, a nagyfogyasztóknak, és 64,4 EUR-ra átlagos méretű ügyfelek esetén Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 5-10%-a 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltatónál következnek be, az ügyfélnél nem
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak a cseh Energiatv. értelmében ingyenesnek kell lennie. A költségek 80%-át az új szolgáltató viseli A költségek nagy részét áthárítja az új szolgáltató a fogyasztási és az ügyviteli költségekre (az áramár kb. 35-55%-a) 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződéskötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizációjának foka elég magas²⁴ a váltás költségei kb. 50-90 EUR-ra becsülhetők. (A számítás alapját a munka-erőköltség alapján számítottuk 3-5óra x alkalmazott x 22 EUR) Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 10-25%-a 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltatónál következnek be, az ügyfélnél nem
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak a VET értelmében ingyenesnek kell lennie. A költségek 80%-át az új szolgáltató viseli 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződéskötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizációjának foka elég magas²⁵ a váltás költségei kb. 50-90 EUR-ra becsülhetők. (A számítás alapját a munkaerőköltség alapján számítottuk 3-5óra x alkalmazott x 22 EUR) Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 10-20% 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltatónál következnek be, az ügyfélnél nem

²³ Az adatok nagy része A Bizottság jelentése az Európai Tanácsnak és a Parlamentnek A belső gáz- és villamosenergia-piac létrehozása terén elért haladás, 2008 -ből származik

²⁴ Consumer Rights Monitoring Report, European Energy Regulators

²⁵ Consumer Rights Monitoring Report, European Energy Regulators

2. Gázpiaci költségek szolgáltató váltásánál

Országok	Ki viseli a váltási költségeket	Milyen költségek ezek?	Milyen magasak ezek a költségek (éves szolgáltatói költség-képest)	Mennyire jogosak ezek a költségek?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak az EnWG értelmében ingyenesnek kell lennie. A költségek nagy részét áthárítja az új szolgáltató a fogyasztási és az ügyviteli költségre (kb. 3% a fogyasztási költségre, kb. 02 cent/kWh) 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződés-kötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizáció-jának foka elég magas a váltás költségei kb. 130 EUR-ra becsülhetők. (A számítás alapját a munkaerőköltség alapján számítottuk 2-3 óra x alkalmazott x 58 EUR) Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 10-15%-a 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltató-nál következnek be, az ügyfél-nél nem
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak az Energiatv. értelmében ingyenesnek kell lennie. A költségek nagy részét áthárítja az új szolgáltató a fogyasztási és az ügyviteli költségre (kb. 75% az összes gáznak, amiből 1% eladás) 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződés-kötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizáció-jának foka elég magas a váltás költségei kb. 60-80 EUR-ra becsülhetők. (A számítás alapját a munkaerőköltség alapján számítottuk 2-3 óra x alkalmazott x 24 EUR) Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 7-10%-a 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltató-nál következnek be, az ügyfél-nél nem
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> A váltásnak az GET értelmében ingyenesnek kell lennie. 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Szerződés-kötési költségek Leolvasási költségek 	<ul style="list-style-type: none"> Miután a váltás automatizáció-jának foka elég alacsony a váltás költségei kb. 150 EUR-ra becsülhetők. (A számítás alapját a munkaerőköltség alapján számítottuk 5-8 óra x alkalmazott x 22 EUR) Ez az éves szolgáltatói költségek mintegy 20-25% 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek kizárólag az új szolgáltató-nál következnek be, az ügyfél-nél nem

3. Távközlési költségek szolgáltató váltásánál

Országok	Ki viseli a váltási költségeket	Milyen költségek ezek?	Milyen magasak ezek a költségek (éves szolgáltató. kltg-ez képest)	Mennyire jogosak ezek a költségek?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> A váltás költségét nem számolják fel az ügyfélnek Csak a számhordozás költségeit számolják fel 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költségek Technikai költségek, pl. WLAN modem, mobil készülék költsége Kapcsolási költségek Számhordozási költségek <p>Számhordozásnál</p> <ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költség mind a régi, mind az új szolgáltatónál keletkeznek 	<p>Vezetékes telefon</p> <ul style="list-style-type: none"> Éves költségek átlagban 435,48 EUR/ ügyfél²⁶ Adminisztráció kb. 30 EUR Kapcsolás kb. 10 EUR (automatizáció foka magas) <p>Összesen: kb. 9%-a az éves költségeknek</p> <p>Számhordozás: 5,8 EUR (éves költségek 1-2%-a)</p> <p>Mobil telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> az éves költségek kb. 10%-a (Average Basket OECD T-mobil kb. 398 EUR/év)²⁷ portó költségek számhordozás kb. 21-30 EUR (éves költségek kb. 12-14%-a) <p>Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> DSL költségek – unbundled loop Éves költség 560 EUR ebből: 10,5 EUR/hónap és Összekapcsolás 36,2 EUR/hónap DSL váltás kb. 30 EUR éves költségek kb.5-6%-a Más alternatív technikák új beszerelése az ügyfélnek kb. az éves költségek kb. 30%-át 	<ul style="list-style-type: none"> Miután ezeket a költségeket nem számítják fel az ügyfélnek, így valódi költségekről beszélhetünk <p>Számhordozás költségei:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kérelem regisztrációja Kérelem engedélye a régi szolgáltatótól Szám szabaddá tétele a régi szolgáltatónál Számátvétel időpontjának megadása az új szolgáltató által <p>A költségek jogosak</p>
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> A váltás költségét nem számolják fel az ügyfélnek Csak a számhordozás költséget számolják fel 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költség Technikai költségek, pl. WLAN modem, mobil készülék költsége Kapcsolási költség Számhordozási költség <p>Számhordozásnál</p> <ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költség mind a régi, mind az új szolgáltatónál 	<p>Vezetékes telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> Éves költségek átlagban 304,2,48 EUR/ ügyfél²⁸ Adminisztráció kb. 20 EUR Kapcsolás kb. 10 EUR (automatizáció foka magas) <p>Összesen: kb. 10%-az éves költségeknek</p> <p>Számhordozás 38 EUR</p> <p>Mobil telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> az éves költségek kb. 5-10%-a (Average Basket OECD T-mobil kb. 320 EUR/év)²⁹ 	<ul style="list-style-type: none"> Miután ezeket a költségeket nem számítják fel az ügyfélnek, így valódi költségekről beszélhetünk <p>Számhordozás költségei:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kérelem regisztrációja Kérelem engedélye a régi szolgáltatótól Szám szabaddá tétele a régi szolgáltatónál

26 <http://www.telespiegel.de/dsl/dsl-wechsler-angebote.html>

27 EU-Commission - PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

28 EU-Commission - PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

29 EU-Commission - PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

		keletkezik	<ul style="list-style-type: none"> számhordozási költségek számhordozás kb. 1 cK) <p>Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> DSL költségek – unbundled loop éves költségek 1169,6 EUR Ebből 13 EUR/ hónap és Összekapcsolás 84,4 EUR/hónap DSL váltás kb. 30 EUR éves költségek kb.3%-a Más alternatív technikák új beszerelése az ügyfélnek kb. az éves költségek kb. 30%-át 	<ul style="list-style-type: none"> Számátvétel időpontjának megadása az új szolgáltató által <p>A költségek túl magasak</p>
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> Csak a számhordozás költségét számolják fel 	<ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költség Technikai költségek, pl. WLAN modem, mobil készülék költsége Kapcsolási költség Számhordozási költség <p>Számhordozásnál</p> <ul style="list-style-type: none"> Adminisztrációs költség mind a régi, mind az új szolgáltatónál 	<p>Vezetékes telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> Éves költségek átlagban 259,44 EUR/ ügyfél³⁰ Adminisztráció kb. 20 EUR Kapcsolás kb. 10 EUR- (automatizáció foka magas) <p>Összesen: kb. 4%-a az éves költségeknek</p> <p>Számhordozás 10,3 EUR</p> <p>Mobil telefon:</p> <ul style="list-style-type: none"> (Average Basket OECD T-mobil kb. 252 EUR/év)³¹ számhordozási költségek számhordozás költsége változó 3000-6000 Ft.) <p>Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> DSL költségek – unbundled loop éves költségek 560,9 EUR Ebből 9,5 EUR/ hónap és Összekapcsolás 37,2 EUR/hónap DSL váltás kb. 30 EUR éves költségek kb.5-6%-a Más alternatív technikák új beszerelése az ügyfélnek kb. az éves költségek kb. 30%-át 	<ul style="list-style-type: none"> Miután ezeket a költségeket nem számítják fel az ügyfélnek, így valódi költségekről beszélhetünk <p>Számhordozás költségei:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kérelem regisztrációja Kérelem engedélye a régi szolgáltatótól Szám szabaddát étele a régi szolgáltatónál Számátvétel időpontjának megadása az új szolgáltató által <p>A költségek jogosak</p>

30 EU-Commission - PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

31 EU-Commission - PROGRESS REPORT ON THE SINGLE EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS MARKET 2007 (13th REPORT)

4. Banki költségek szolgáltató váltásánál

Országok	Ki viseli a váltási költségeket	Milyen költségek ezek?	Milyen magasak ezek a költségek (éves szolgáltatói költségképest)	Mennyire jogosak ezek a költségek?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> Sem számlanyitási, sem számlazárási költségek nincsenek Egyéb költségek sem lépnek fel, mert a tartós átutalási ügyletek megszüntetés esem díjköteles Új levélpapír költségek Információs költségek (ügyfelek, munkaadó információja) 	<ul style="list-style-type: none"> Munkaköltségek Számla óvadékban tartásának költsége (3 hónap) 	<ul style="list-style-type: none"> nincsenek 	-
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> Sem számlanyitási, sem számlazárási költségek nincsenek Egyéb költség, ún. Törlési díj Tartós átutalási ügyletek törlési díja Bankkártya törlésének díja A maradványösszeg átutalásának/felvételének díja Új levélpapír költségek Információs költségek (ügyfelek, munkaadó információja) 	<ul style="list-style-type: none"> Munkaköltségek Számla óvadékba tartásának költsége 	<ul style="list-style-type: none"> Az éves költségek kb. 15-30%-a (170-200 cK, kb. 16-20 EUR) 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek egy online számla megszüntetése során is esedékesek <p>A költségek nagy része nem indokolt</p>
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> Számla megszüntetési díjak (számlanyitási is) Tartós átutalási ügyletek törlési díja Bankkártya törlésének díja A marad- 	<ul style="list-style-type: none"> Munkaköltségek Számla óvadékba tartásának költsége (3-4 hónap) 	<ul style="list-style-type: none"> Számlamegszüntetés: 500-3000 Ft-ig Átutalások törlése 200-300 Ft/db. Számlanyitási költségek: változóak 2000-5000 Ft. Az EU ügyfél-mobilitási szakértői szerint a számlazárási költsége elérheti a 100 EUR-t is³² 	<ul style="list-style-type: none"> A költségek nagy része nem indokolt

³² [Report](#) of the Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts, 2007

	<p>ványösszeg átutalásának/ felvételének díja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Új levélpapír költségek • Információs költségek (ügyfelek, munkaadó információja) 		<ul style="list-style-type: none"> • (éves bankszámlaköltségek kb. 25%-a) 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------	--

IV. A SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL FELMERÜLŐ KOCKÁZATOK A FOGYASZTÓK RÉSZÉRŐL

1. Villamos energia piac

Országok	Léteznek szabályok az ellátás biztosítására	Szolgáltató nélkül maradhat a fogyasztó?	Milyen állami intézmények segítik a fogyasztót?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> Az EnWG §20 értelmében a hozzáférés biztosított Számla nem fizetése esetén csak 100 EUR tarozás felett lehet többszöri felszólítás után kikapcsolni az áramot Az egyetemes szolgáltató akkor is köteles aláírni a felhasználóval a szerződést, ha annak még az előző szolgáltatónál tartozása van (§ 2 (5) GVV) 	<ul style="list-style-type: none"> Nem ha egy új szolgáltató csődbe megy, akkor az egyetemes szolgáltatóra hárul az ellátási kötelezettség 	<ul style="list-style-type: none"> Bundesnetzagentur (Felügyeleti Szerv) Fogyasztóvédelmi Központ
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> Az Energiatv. §29 értelmében a fogyasztó jogosult a szabályozott árú és minőségű árammal történő ellátásra Számla nem fizetése esetén többszöri felszólítás után ki lehet kikapcsolni az áramot 	<ul style="list-style-type: none"> Nem § 12a (7), ha az új szolgáltató nem tud ellátni, vagy elveszti engedélyét, köteles az egyetemes szolgáltató ellátni a fogyasztót 	<ul style="list-style-type: none"> Energia szabályozó Hatóság
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> A VET §56 értelmében a felhasználónak hozzáférési joga van, illetve a § 48 rendezi az egyetemes szolgáltatás tartalmát Számla nem fizetése esetén csupán 90 napon túli számlatartozás esetén lehet kikapcsolni az áramot (speciális szabályok a védett fogyasztókra vonatkozóan, nagyon szociális szabályozás) 	<ul style="list-style-type: none"> Nem Végző menedékes szolgáltató kijelölése az új szolgáltató fizetése képtelenségére 	<ul style="list-style-type: none"> fogyasztóvédelmi hatóság EH

2. Gázpiac

Országok	Léteznek szabályok az ellátás biztosítására	Szolgáltató nélkül maradhat a fogyasztó?	Milyen állami intézmények segítik a fogyasztót?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> Az EnWG §20 értelmében a hozzáférés biztosított Számla nem fizetése esetén csak többszöri felszólítás után szüneteltetni a gázszállítást Az egyetemes szolgáltató akkor is köteles aláírni a felhasználóval a szerződést, ha annak még az előző szolgáltatónál tartozása van (§ 2 (5) GVV) 	<ul style="list-style-type: none"> Nem Az egyetemes szolgáltató köteles a nyilvánosságra hozott árak és feltételek mellett valamennyi fogyasztót ellátni 	<ul style="list-style-type: none"> Bundesnetzagentur (Felügyeleti Szerv) Fogyasztóvédelmi Központ
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> Az Energiatv. §63 értelmében a fogyasztó jogosult a szabályozott árú és minőségű gázzal történő ellátásra Számla nem fizetése esetén többszöri felszólítás után meg lehet szüntetni a gázellátást 	<ul style="list-style-type: none"> Nem § 12a (7), ha az új szolgáltató nem tud ellátni, vagy elveszi engedélyét, köteles az egyetemes szolgáltató ellátni a fogyasztót 	<ul style="list-style-type: none"> Energia Szabályozó Hatóság
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> A GET § 62 és 35 értelmében a felhasználónak hozzáférési joga van Számla nem fizetése esetén csupán 90 napon túli számlatartozás esetén lehet kikapcsolni az áramot 	<ul style="list-style-type: none"> Nem Végző menedékes szolgáltató kijelölése az új szolgáltató fizetési köptelenségére 	<ul style="list-style-type: none"> fogyasztóvédelmi hatóság EH

3. Távközlési piac

Országok	Léteznek szabályok az ellátás biztosítására	Szolgáltató nélkül maradhat a fogyasztó?	Milyen állami intézmények segítik a fogyasztót?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> Jog az egyetemes szolgáltatásokra §78 TKG Az ellátás megszakítása csak kivételekkel, 75 EUR tartozás felett, Korlátlan segélyhívási lehetőség 	<ul style="list-style-type: none"> Gyakorlatilag igen, pl. a számhordozás technikai problémáinál 	<ul style="list-style-type: none"> Bundesnetzagentur (Felügyeleti szerv) Fogyasztóvédelmi Központ
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> Minden fogyasztónak joga van a hálózathoz való csatlakozásra, és az egyetemes szolgáltatásokra § 32 és 40 EK Az ellátás megszakítása csak 3 havi számlatartozás tartozás felett, Korlátlan segélyhívási lehetőség 	<ul style="list-style-type: none"> Elméletileg nem, gyakorlatilag igen 	<ul style="list-style-type: none"> A cseh Távközlési Szabályozó
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> Minden fogyasztónak joga van a hálózathoz való csatlakozásra, és az egyetemes szolgáltatásokra § 117 Htv Az ellátás megszakítása csak 5000 Ft. havi számlatartozás tartozás felett, többszöri felszólítás után lehetséges 	<ul style="list-style-type: none"> Gyakorlatilag igen, problémák merülhetnek fel számhordozáskor is 	<ul style="list-style-type: none"> Hírközlési fogyasztói jogok képviselője (NHH) fogyasztóvédelmi hatóság

4. Bankszolgáltatások piaca

Országok	Léteznek szabályok az ellátás biztosítására	Szolgáltató nélkül maradhat a fogyasztó?	Milyen állami intézmények segítik a fogyasztót?
Németország	<ul style="list-style-type: none"> Igen A Hitelintézetek Központi Szövetsége, melynek valamennyi bank a tagja 1995-ben előírta, hogy valamennyi polgárnak giro-számlát kell biztosítani (diszpo-számlát azonban nem) (Erre vonatkozó bírósági döntések is léteznek, még csődeljárás alatt lévő személyeknek is kell számlát nyitni!) 	<ul style="list-style-type: none"> igen 	<ul style="list-style-type: none"> Ombudsmann Az adott pénzügyi intézmény békéltető intézményénél Fogyasztóvédelmi központ Más non profit intézmények
Csehország	<ul style="list-style-type: none"> nem 	<ul style="list-style-type: none"> igen 	<ul style="list-style-type: none"> pénzügyi ombudsmann pénzintézet békéltetője
Magyarország	<ul style="list-style-type: none"> nem 	<ul style="list-style-type: none"> igen 	<ul style="list-style-type: none"> PÁSZF Fogyasztóvédelmi hatóság békéltető testületek