



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-48/200743.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa

- a **Erste Bank Hungary Nyrt.** Budapest
- a **T-Online Magyarország Zrt.** Budapest,
- a **Magyar Posta Zrt.** Budapest és
- a **Fundamenta-Lakáskassza Zrt.** Budapest

ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az Erste Bank Hungary Nyrt. 2005 novemberétől egyes piaci tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról.

A Versenytanács kötelezi az Erste Bank Hungary Nyrt.-t 2.000.000 Ft (Kétmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

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

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást, hogy az Erste Bank Hungary Nyrt. (a továbbiakban: Erste Bank) megsértette-e a tisztességtelen piaci

magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit a hitelkártya termékeivel kapcsolatosan adott kamattájékoztatásokkal.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárásba ügyfélként bevonta a T-Online Magyarország Zrt.-t (a továbbiakban: T-Online), a Magyar Posta Zrt.-t (a továbbiakban: Posta) és a Fundamenta-Lakáskassza Zrt.-t (a továbbiakban: Fundamenta), mivel a vállalkozások valószínűsíthetően részesei voltak a vizsgált magatartásnak.

I.

Az eljárás alá vontak

2. A magyar piacon 1997 óta jelenlevő Erste Bank az Erste Bankcsoport tagja, irányítója az Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG (AT-1010 Bécs, Graben 21.), amely a jövőben holdingként működve fogja össze a közép- és kelet-európai érdekeltségeinek irányítási és információs folyamatait. Tulajdonosa 2003-ban megvásárolta a Postabank és Takarékpénztár Rt.-t.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) az Erste Bankot a nagybankok között tartja nyilván. A 2006. év folyamán dinamikus fejlesztette értékesítési hálózatát, az év során több mint 20 új fiókot nyitott országszerte, fiókjainak száma 182 volt az év végén. A fiókhálózat mellett lakossági hitelközvetítőket is igénybe vesz. Piaci részesedése a hitelezés (és azon belül különösen a lakáshitelezés) terén a piaci átlagot meghaladó mértékben növekedett.

Az elmúlt években a Versenytanács több esetben állapította meg, hogy az Erste Bank a Tpv. III. fejezetébe ütköző magatartást tanúsított (Vj-37/2004., Vj-160/2004., Vj-141/2006., Vj-53/2007).

3. A T-Online (korábban Origo Kft., majd MATÁVnet Kft., ezt követően Axelero Internet Szolgáltató Rt.) a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. irányítása alatt álló vállalkozás, amely teljes körű internet szolgáltatást nyújt lakossági, vállalati és kormányzati ügyfelek számára országosan.

4. A Posta a postai tevékenységre vonatkozó jogszabályok alapján egyetemes postai szolgáltató, elsődleges feladata a törvényben meghatározott egyetemes postai szolgáltatás ellátása. Tulajdonosa a Magyar Állam. A hagyományos postai szolgáltatások (levélposta, postacsomag, EMS gyorsposta, távmásolat, hírlap előfizetés, bélyegértékesítés), valamint kereskedelmi tevékenység (autópálya matricák, nyomtatványok, telefonkártyák, szerencsejátékok stb.) mellett pénzforgalmi szolgáltatásokat is nyújt [belföldi postautalvány, nemzetközi pénzforgalmi szolgáltatások (nemzetközi postautalvány szolgáltatás, valutaváltás, eurocsekk beváltás, begyűjtés, elszámolás), készpénzváltás, Postamat-bankkártyaelfogadás)], illetve szerződéses alapon állampapírokat, biztosítási és hitelintézeti termékeket is értékesít.

5. Az 1997 óta működő Fundamenta szakosított hitelintézet, fő tevékenysége lakáselőtakarékosági szerződések keretében betétgyűjtés és hitelnyújtás. A Fundamenta Rt. és a Lakáskassza-Wüstenrot Rt. 2003. évi fúzióját követően a Fundamenta dinamikusabban fejlődött.

II.

Az érintett termékpiac

6. A jelen eljárásban elsődleges érintett piacnak a lakossági ügyfelek részére kibocsátott hitelkártyák piaca minősül.

7. A bankkártya (ezen belül a betéti és a hitelkártya) elektronikus készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi, hogy a kártyával vásárláskor fizessen vagy készpénzt vegyen fel. A betéti kártya bankszámlához kapcsolódik, használatának fedezetül pedig a számlán lévő pénzösszeg (számla egyenlege) vagy a számlához kapcsolódó hitelkeret szolgál. A hitelkártyához ezzel szemben ún. hitelszámla szükséges, amelyen nem kell pénzt elhelyezni, a kártyabirtokos a bank által rendelkezésére bocsátott hitelkeretet használhatja vásárlásra és (kártyatípus függvényében) készpénzfelvételre az ún. hitelszámla terhére.

8. Hitelkártya kibocsátásakor a kártyakibocsátó hitelképesség vizsgálatot követően hitelkeretet bocsát a kártyabirtokos rendelkezésére, melyet kizárólag a hitelkártyával lehet felhasználni. Az elszámolási időszak végén a kártyabirtokos eldöntheti, hogy a tranzakciókat tételesen tartalmazó bankérintőben meghatározott határidőig teljes mértékben vagy csak a szerződésében meghatározott mértékig egyenlíti ki tartozását. Ha a kártyabirtokos fizetési határidőig a teljes tartozását visszafizeti, vásárlásainak összege kamatmentes (egy

szolgáltatóknál a visszafizetést egy összegben szükséges megtenni). Amennyiben tartozásának csak egy részét fizeti vissza, banktól függően vagy a tranzakció teljes összegére, vagy csak a ki nem fizetett hányadra számítják fel a kamatot (egyres bankok a vásárlási tranzakcióként definiált csoportos beszedési megbízás esetén sem számítanak fel kamatot).

Nem vonatkozik a kamatmentesség a készpénzfelvételi műveletekre, ezek ugyanis a tranzakció keltétől kamatoznak.

9. A magyar piacon négy nemzetközi kártyatársaság (Visa, MasterCard, American Express, Diners) logója alatt történik hitelkártya kibocsátás, amelyben tizenöt bank érdekelt.

A hitelkártya piac az elmúlt években gyors fejlődésen ment keresztül Magyarországon. A kártyaszám többszörösére nőtt, a hitelkártyával bonyolított forgalom növekedés pedig meghaladta a kártyaszám növekedését is.

A 2006. évben a hitelkártyák aránya az összes bankkártyán belül már majdnem elérte a 25%-ot, ám a bankkártya műveleteken belüli arány ettől jelentősen elmarad, a készpénzfelvételek esetében 3% körüli, a vásárlási tranzakciók esetében 15% körüli. A hitelkártyák esetében a vásárlások értékének aránya 64% fölött van, a tranzakciók darabszáma alapján pedig a vásárlások a hitelkártya-műveletek mintegy 81%-át teszik ki.

A hitelkártya-számon belül 13%-os a co-branded kártyák aránya.

10. A hitelkártyák mint készpénzkímélő és készpénz-helyettesítő funkciót ellátó bankkártyák kibocsátására és használatára vonatkozóan számos jogszabály tartalmaz rendelkezéseket [így különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 227/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet].

11. A hitelkártyák működését, illetve annak feltételeit a kártyakibocsátók a kártyabirtokossal kötött szerződésekben szabályozzák, a szerződési feltételek körébe tartoznak az általános szerződési feltételek (ÁSZF), Hirdetmények, üzletszabályzatok is. Ezekben kerülnek rögzítésre a hitelkártyákkal kapcsolatos fogalmak (egyebek közt - rendelkezésre álló és

felhasznált - hitelkeret, elszámolási időszak, hitelkamat felszámítása, türelmi időszak, hitelkamat felszámítás módja, fizetési határidő, minimum törlesztés).

A kamatmentes periódust nyújtó hitelkártyákhoz kapcsolt kamatmentes időszak jellemzően 45 nap (de ettől eltérő is lehet), ami (általában 30 napos) elszámolási és (általában 15 napos) türelmi időszakból tevődik össze.

A kamatszámítás módját tekintve jellemző piaci gyakorlat, hogy kamatmentes periódus vásárláshoz biztosított abban az esetben, ha a fizetési határidőig megtörténik a felhasznált hitelkeret (amely a vásárlási tranzakció összege mellett költségtényezőket is magában foglal) visszafizetése.

Nem egységes a gyakorlat a fizetési határidőig meg nem fizetett felhasznált hitelkeretre történő kamatszámítás vetítési alapja tekintetében:

- egyes bankok a tranzakció időpontjától a még nem törlesztett összeg után számítanak fel kamatot (ez a módszer minősült korábban jellemzőnek),
- más bankok a tranzakció időpontjától kezdődően a vásárlás teljes összegére számítanak fel kamatot,
- előfordul az is, hogy az esedékesség havának első napjától számít fel kamatot a bank.

Kiemelendő, a vásárlások (adott esetben csoportos beszedési megbízás) utáni kamatmentesség elérhető akkor is, ha az érintett periódusban nemcsak vásárlásra, de készpénzfelvételre is sor került, viszont nemcsak az elköltött összeg, hanem az összes esedékes díj is befizetendő.

12. A hitelkártyához kapcsolódó két állandó díj a kártya éves díja és az egyenlegértesítő díja, azonban ezeken kívül számos más, eseti jellegű díj is felszámításra kerülhet (készpénzfelvétel díja, egyenleglekérdezés díja, limit módosítás díja, PIN pótlás, kártya csere díja stb.).

13. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) 15 pénzügyi intézményre kiterjedően felmérést végzett a lakosság számára hitelkártya szolgáltatást nyújtó hitelintézetek gyakorlatát, a hitelkártyák THM-jének számítását és közzétételét, valamint a kamatmentes periódus szabályait illetően.

A kamatmentes periódusra és a minimálisan visszafizetendő összegre, továbbá az ennek nem teljesítése esetén alkalmazandó következményekre vonatkozó szerződési feltételekkel kapcsolatban a PSZÁF kiemelte,

- a cégek általános szerződési feltételeiből, az üzletszabályzatokból vagy kondíciós listákból kitűnik, hogy nem számítanak fel ügyleti kamatot, amennyiben az ügyfél vásárlási tranzakció esetén a számlakivonatban is meghatározott fizetési türelmi időszak végéig maradéktalanul visszafizeti a felhasznált hitelkeretet. Amennyiben az ügyfél nem fizeti vissza a felhasznált hitelkeretet határidőn belül, a vásárlási tranzakció napjától a bank kamatot számít fel (egyedülállóan a visszafizetést egyösszegben szükséges megtenni),
- készpénzfelvételi vagy egyéb tranzakció esetén a bankok minden esetben ügyleti kamatot számítanak fel a tranzakció napjától kezdődően,
- egyes bankok a vásárlási tranzakció analógiájára csoportos beszedési megbízás esetén sem számítanak fel kamatot,
- a fizetési türelmi időszak legtöbb bank esetében 15 nap, de előfordul 9 nap is,
- a bankok a minimum visszafizetendő összeget a mindenkor hatályos Hirdetményben/kondíciós listában határozzák meg, százalékban és / vagy fix összegben. A legtöbb bank esetén a minimum fizetendő összeg mértéke a felhasznált hitelkeret 5%-a, minimum 2.000 Ft, illetve a felhasznált hitelkeret 5%-a, minimum 5.000 Ft. Mindazonáltal ettől eltérő mértékre is van több példa (igényelt hitelkeret 5,6,7,8,9 vagy 10%-a; 10%-ban határozza meg a minimum törlesztés összegét három bank; a minimum fizetendő összeg 7% egy bank esetében),
- egyes bankok meghatározzák, hogy amennyiben a felhasznált hitelkeret összege nem éri el a mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott minimum fizetendő összeget, a felhasznált hitelkeret teljes összegét köteles az ügyfél megfizetni,
- az ügyfél fizetési késedelme esetén (ha a fizetési határidőig a minimum fizetendő összeget nem fizeti meg) a bankok késedelmi kamatot és/vagy késedelmi díjat számítanak fel, a kártya használatát korlátozhatják vagy letilthatják. A gyakorlatban ennek a lehetőségkörnek számos kombinációjával lehet találkozni,
- a késedelmi kamat mértéke a Ptk. diszpozitív szabálya szerint jelenleg hitelkamat + évi 6% (két bank lejárt tartozásnál évi 25 %-os mértéket határozott meg),
- a késedelmi díj mértéke bankonként változó (1.500-3.500 Ft), amelyet a bankok alkalmanként szabnak ki.

A PSZÁF a hitelkártyára vonatkozó panaszok kapcsán ismertette,

- a fogyasztók jelentős része nincs pontosan tisztában a kamatmentes periódus jellemzőivel. Ezen belül nem tudatosul a fogyasztókban vagy a tájékoztatások alapján nem tudják, hogy csak akkor van kamatmentesség, ha a meghatározott időn belül az adott terméknel meghatározott módon teljesítik a befizetést,
- nem tudatosul a fogyasztókban az sem, hogy amennyiben nem a felhasznált teljes összeget fizetik vissza, akkor a teljes igénybevett hitelösszeg válik kamatkötelessé, nem csupán a vissza nem fizetett hitelösszeg-rész.

A PSZÁF megállapította,

- a pénzügyi intézmények számos ügyféltájékoztató anyagban tájékoztatják ügyfeleiket a kamatmentes periódusról, azonban a tájékoztatás módja fogyasztóvédelmi szempontból aggályos,
- a cégek valamennyi hitelkártyára vonatkozó dokumentuma, hirdetése szól a kamatmentes periódusról („akár 45 napig kamatmentes”), továbbá a minimum visszafizetendő összegről, arra azonban nem hívják fel hangsúlyosan az ügyfél figyelmét (bár kétségtelen, hogy a szerződésekben ez szerepel), hogy a kamatmentes periódus csak abban az esetben él, ha a felhasznált teljes hitelösszeget a fizetési határidőig megfizeti. „Részlegesen” ez az opció nem vehető igénybe, tehát ha a minimum összeget meghaladóan, de nem a teljes összeget törlesztik, nincs kamatmentes periódus a törlesztett részletet illetően,
- a kamatmentes periódus működésének megismerése az általános szerződési feltételekből vagy egyéb dokumentumokból meglehetősen bonyolult, ezért a PSZÁF javasolja az erre való kifejezett figyelemfelhívást.

14. Az Erste Bank saját (VISA Classic) hitelkártyát 2005 augusztusának közepétől bocsát ki, co-branded (Posta, Fundamenta, {origo} klikkbank) hitelkártyákkal egy évvel később, 2006 nyarán lépett a piacra.

15. Az Erste Bank hitelkártya szerződésének feltételeit a szerződés, az Általános Szerződési Feltételek és annak elválaszthatatlan részét képező Hirdetmények tartalmazzák. A feltételekben egyebek közt meghatározásra kerül

- a felhasznált hitelkeret (hitelszámla egyenleg),
- az elszámolási időszak,
- a fordulónap,
- a számlakivonat,

- a türelmi időszak és a fizetési határidő

fogalma.

16. A szerződési feltételek szerint az Erste Bank elszámolási időszakonként rendszeresen, havonta egy alkalommal minden hónap Hirdetményben meghatározott napján (fordulónap: jelenleg minden hónap 10. napja) számlakivonat útján „számol el” a számlatulajdonossal a hitelkártya tranzakciókról. A számlakivonat tartalmazza

- a hitelkártyával kapcsolatos forgalmakat a főkártya és társkártya vonatkozásában elkülöníthetően a hitelkártya számának, valamint az egyes forgalmazások dátumának, összegének, helyének és a felszámított díjak/költségek feltüntetésével, a külföldi pénznemben történt forgalmazások esetén pedig az eredeti tranzakció (költség) összegét és devizanemét, a tranzakció elszámolási devizanemét és értékét, az elszámolási érték forintra történő átszámításnál alkalmazott árfolyamot és a tranzakció összegének forintban kifejezett értékét,
- a hitelszámla terhére az elszámolási időszakra elszámolt kamatot, díjat, költséget és jutalékot,
- a hitelszámlára érkező jóváírási forgalmakat azok összegének és könyvelési dátumának feltüntetésével,
- a hitelszámla egyenlegét, a felhasznált hitelkeretet,
- az esetleges hátralék és túlhívás összegét,
- a hitelkeret összegét és a felhasználható hitelkeretet,
- a minimum törlesztendő összeget és a fizetési határidőt.

17. Az Erste Bank napi kamatozás szerint számol kamatot és havonta egyszer, az elszámolási időszak zárónapján (adott hónap 10. napja) terheli a hitelszámlán a mindenkor hatályos Hirdetmény szerint meghatározott mérték és mód szerint a számlatulajdonos tartozása után az alábbi esetekben:

- havi hitelkamat vásárlásra, illetve Posta Hitelkártya esetén készpénz átutalási megbízás, expressz készpénzátutalási megbízás („sárga csekk”) összegének befizetésére postai POS terminálon:
 - ha a számlatulajdonos a fizetési határidőig megfizeti a felhasznált hitelkeret teljes összegét, az Erste Bank az elszámolási időszakban végrehajtott vásárlásokra hitelkamatot nem számít fel, Posta Hitelkártya esetén a „sárga csekk” befizetésekre és annak díjára sem,

- ha a Számlatulajdonos a fizetési határidőig nem fizeti meg a felhasznált hitelkeret teljes összegét, az Erste Bank az elszámolási időszakban végrehajtott vásárlásokra (a Posta Hitelkártya esetén a „sárga csekk” befizetésekre és annak díjára is) hitelkamatot számít fel a vásárlás könyvelési időpontjától az elszámolási időszak végéig a vásárlás összegére. A vásárlásra, illetve Posta Hitelkártya esetén a „sárga csekk” befizetésekre és annak díjára is felszámított hitelkamatot az Erste Bank az elszámolási időszakot követő elszámolási időszak zárónapján közli és számolja el,
- havi hitelkamat készpénzfelvételtre:
 - a készpénzfelvételi tranzakció összegére és a készpénzfelvételi díj összegére a Bank havi hitelkamatot számít fel a tranzakció könyvelésének időpontjától az adott Elszámolási időszak végéig,
- havi hitelkamat az elszámolási időszakban felhasznált, de a fizetési határidőben meg nem fizetett felhasznált hitelkeret összegére:
 - ha a számlatulajdonos a fizetési határidőben nem fizeti meg a felhasznált hitelkeret teljes összegét, úgy az Erste Bank a felhasznált hitelkeret meg nem fizetett részére a következő elszámolási időszak első napjától a meg nem fizetett összeg teljes megfizetésének időpontjáig havi hitelkamatot számol fel.

18. A hitelkártyák alapfunkciójukon felül egyéb, társított funkciókkal (pl. pontgyűjtő, loyalty) is felruházhatók.

A co-branded kártya olyan, a felek által közösen elfogadott arculati jegyet viselő, nemzetközi használatra is alkalmas, forint elszámolású, elektronikus környezetben használható, mágnessávval és chippel ellátott (adott esetben az egészségpénztári költségek bonyolítására is alkalmas) debit típusú bankkártya, illetve hitelkártya, amely adott esetben például egy törzsvásárlói kártya valamennyi szolgáltatásának nyújtására is alkalmas.

A co-branded kártyák kibocsátója továbbra is egy pénzügyi intézmény, azonban a közös kártyák a bank mellett lévő kereskedő (szolgáltatást nyújtó) vagy non-profit partner érdekeit (forgalmának növelését) is szolgálják, a fogyasztók részére pedig plusz szolgáltatást nyújthatnak (például a vásárlás során gyűjtött pontok értékét levásárolhatják). A co-branded kártyák hitelkártyákon belüli aránya növekvőben van, az összes kártyán belüli arányuk 13%-ot tett ki 2006-ban, számuk meghaladta az 1 millió darabot.

Marketing szempontból a co-branded kártyák a célközönség eredményesebb elérését célozzák, illetve eredményezik. A partnerek egy hagyományos bankkártyát (hitelkártyát) azzal tesznek speciálissá, hogy azt a többi partner ügyfélbázisa számára célzottan alakítják ki, egyebek között a vásárlói hűség megteremtése és fenntartása céljából.

19. Az Erste Bank több vállalkozással kötött együttműködési megállapodást, amelyben többek között rögzítették a fogyasztói tájékoztatást segítő marketingtevékenység részleteit is.

20. Az Erste Bank és a T-Online 2005 decemberében kötöttek ügynöki és együttműködési keretszerződést. Az együttműködéssel a T-Online a tulajdonában álló piacvezető portál hitelintézeti szolgáltatásokhoz kapcsolódó bevételeit kívánta növelni, médium és értékesítési csatorna, valamint közös termék fejlesztője minőségében egyaránt.

A megállapodás értelmében a (Brand) termékeket közösen promotálják, az Erste Bank elsősorban on-line csatornán, a T-Online ügynökkénti bekapcsolásával értékesíti a megállapodásban rögzített díjak ellenében.

A Klikkbank oldal tartalmának szerkesztése és interneten keresztül történő szolgáltatása T-Online kötelezettsége, de az Erste Bank bármikor kérheti, hogy az oldalon szereplő bármely tartalmat a T-Online haladéktalanul távolítsa el az oldalról.

21. Az Erste Bank 2006 márciusában tartós együttműködésre vonatkozó megállapodást, majd április 4-én ügynöki szerződést kötött a Postával mint ügynökkel együttműködésben kibocsátott „Brand” hitelkártya értékesítésére. A megállapodás illeszkedik a korábban elhatározott stratégiai együttműködésbe.

A tartós együttműködésre vonatkozó keretmegállapodás szerint a felek közösen határozzák meg az értékesítéshez kapcsolódó marketing eszközöket, -költségeket, -kampányokat. Az ügyfelek számára hozzáférhető, a termékek és szolgáltatások bemutatását, népszerűsítését szolgáló dokumentumokat (film, plakát, szórólap stb.) közösen tervezik meg és egyeztetett módon használják. A marketing költségeket és azok viselését közösen döntenek el.

22. Az Erste Bank és a Fundamenta, valamint a Fundamenta tulajdonában lévő Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. 2006. május 26-án kötött együttműködési megállapodást Brand hitelkártya kibocsátása tárgyában. A hitelkártyát a Fundamenta ügyfelei

részére bocsátja ki az Erste Bank. A fogyasztó az alábbiak szerint kap tájékoztatást a termékről:

- a Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. Call Centere megkeresi az ügyfeleket,
- ha az ügyfél érdeklődését felkelti a tájékoztatás, akkor egy direkt marketing (DM) levelet küld a Fundamenta részére, illetőleg ezzel egyidejűleg
- egy elektronikus levélben is tájékoztatást nyújt.

A megállapodás értelmében az Erste Bank szabadon és egyoldalúan rendelkezhet – egyebek közt – a kártyakondíciók meghatározásában. A termék bevezetésével és értékesítésével járó költségeket az a fél viseli, akinél azok felmerülnek. Az együttműködésről szóló kommunikációt összehangoltan folytatják, közös marketing akcióról (formája, költségei) külön állapodnak meg.

III.

Az eljárás alá vontak vizsgált magatartása

23. Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártyákat számos tájékoztatás népszerűsítette.

24. A tájékoztatások többségét kizárólag az Erste Bank tette közzé, egyesek megjelenítésében azonban a partnereknek is szerepük volt.

25. A kamatmentes időszakra is kitérő, a Versenytanács ismeretei szerint az Erste Bank által közzétett tájékoztatások az alábbi tartalommal kerültek közzétételre:

Tájékoztatás, iratszám azonosító	Megjelenés ideje	Tájékoztatás a kamatmentes időszakról
bankfióki tájékoztató Vj-48/2007/2/5/F1-F2-F3	2005 és 2006	Mert akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! ... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezzi, az adott hónapban vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.
		akár 45 napig kamatmentes hitelt biztosít ...

<p>DM levél Vj-48/2007/2/5/DM1</p>	<p>2005 ősz</p>	<p>olvassa el a mellékelt szórólapot is, ...</p> <p>mellékelt szórólap: akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat,... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezni, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.</p>
<p>DM levél Vj-48/2007/2/5/DM2</p>	<p>2006 tavasz</p>	<p>akár 45 napig kamatmentes hitelt biztosít ... olvassa el a mellékelt szórólapot is, ...</p> <p>mellékelt szórólap: akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat,... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezni, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.</p>
<p>DM levél Vj-48/2007/2/5/DM3</p>	<p>2006 ősz</p>	<p>akár 45 napig kamatmentes hitelt biztosít ... olvassa el a mellékelt szórólapot is, ...</p> <p>mellékelt szórólap: akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat,... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezni, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.</p>
<p>Erste Bank internetes honlapján közzétett tájékoztatás Vj-48/2007/02/05/web1 Vj-48/2007/19/1.</p>	<p>2006. október 13. előtt</p>	<p>Mert akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat, ... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezni, az adott hónapban vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.</p>
		<p>Amennyiben ... Ön a fordulónapon* fennálló tartozását a fizetési határidőig, legkésőbb a</p>

<p>Erste Bank internetes honlapján közzétett tájékoztatás Vj-48/2007/02/05/web2 Vj-48/2007/19/2.</p>	<p>2006. október 13. után</p>	<p>fordulónapot követő 15. naptári napig teljes egészében rendezi az adott elszámolási időszak - fordulónaptól fordulónapig tart - vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól. Ebben az esetben Ön a vásárlás időpontjától függően akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat...</p> <p>* Fordulónap: minden hónap 10. napja, amennyiben az munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanap</p>
<p>bankfiókokban elérhető leporelló Vj-48/2007/19/3.</p>	<p>2007. április</p>	<p>Mert akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek! ... Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat... Amennyiben ... Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezi, az adott hónapban vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.</p>
<p>bankfiókokban elérhető szórólap Vj-48/2007/19/4.</p>	<p>2007. április</p>	<p>Amennyiben ... Ön a fordulónapon* fennálló tartozását a fizetési határidőig, legkésőbb a fordulónapot követő 15. naptári napig teljes egészében rendezi az adott elszámolási időszak - fordulónaptól fordulónapig tart - vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól. Ebben az esetben Ön a vásárlás időpontjától függően akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat...</p> <p>* Fordulónap: minden hónap 10. napja, amennyiben az munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanap</p>

Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártya kapcsán a T-Online közreműködésével közzétett tájékoztatások

26. Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártyával összefüggésben - a kamatmentes időszakot illetően - a T-Online közreműködésével az alábbi tájékoztatást kapták a fogyasztók:

Tájékoztatás, iratszám azonosító	Megjelenés ideje	Tájékoztatás a kamatmentes időszakról
DM levél Vj-48/2007/16/4/1.	2006. szeptember	Igényeljen {origo} klikkbank hitelkártyát interneten keresztül, amivel akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat. Személyre szabott hitelkeretét bármikor, bármire igénybe veheti, ráadásul törleszteni ráér később.
free-mail hírlevél Vj-48/2007/16/7/1.	2006. szeptember	Most igényeljen hitelkártyát! Igényeljen hitelkártyát egyszerűen és gyorsan interneten keresztül, és élvezze a vásárlás szabadságát akár 45 napig kamatmentesen! Rugalmas visszafizetési lehetőség és ingyenes telebank szolgáltatás...

Az interneten megjelent DM levél és free-mail levél technikai sajátossága, hogy a képernyőn megjelenő hirdetés tartalmaz egy linket, amelyre rákattintva a részletes feltételek jelennek meg, azaz folytatódik a tájékoztatás a részletekkel. A részletes leírás hasonló volt, mint ugyanezen időszak banki tájékoztatói.

Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártya kapcsán a Posta közreműködésével közzétett tájékoztatások

27. Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártyával összefüggésben - a kamatmentes időszakot illetően - a Posta közreműködésével az alábbi tájékoztatást kapták a fogyasztók:

Tájékoztatás, iratszám azonosító	Megjelenés ideje	Tájékoztatás a kamatmentes időszakról
postán elérhető tájékoztató Vj-48/2007/2/5/Posta1,	2006 ősz	Amennyiben ... Ön a fordulónapon* fennálló tartozását a fizetési határidőig, tehát legkésőbb a fordulónapot követő 15. naptári napig teljes egészében rendezzi az adott elszámolási időszak - amely fordulónaptól fordulónapig tart - vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól. Ebben az esetben Ön a vásárlás

Vj-48/2007/15/TT		időpontjától függően akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat... * Fordulónap: minden hónap 10. napja, amennyiben az munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanap
postán elérhető tájékoztató Vj-48/2007/2/5/Posta2	2006. szeptember	Mert akár kamatmentesen használhatja Hitelkártyáját! Posta Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat,... amennyiben a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezzi, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.
postán elérhető tájékoztató Vj-48/2007/2/5/Posta3	nem ismert	Mert akár kamatmentesen használhatja Hitelkártyáját! Posta Hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat,... amennyiben a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezzi, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól.

A postahivatalokban kitett reklámanyagok első gyártási költségét az Erste Bank viselte, ugyanakkor az azokból történő utángyártás költségei teljes mértékben a Postá-t terheltek.

Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártya kapcsán a Fundamenta közreműködésével közzétett tájékoztatások

28. Az Erste Bank által kibocsátott hitelkártyával összefüggésben - a kamatmentes időszakot illetően - a Fundamenta közreműködésével az alábbi tájékoztatást kapták a fogyasztók:

Tájékoztatás, iratszám azonosító	Megjelenés ideje	Tájékoztatás a kamatmentes időszakról
elektronikus levél Vj-48/2007/17/4.	2006 december	A hitelkártya akár 45 napig kamatmentesen használható. ...használható készpénzfelvételre és vásárlásra, valamint interneten keresztül történő vásárlásra ... A felhasznált hitelkeretet a levélben jelzett időpontig (10-től számított 15. Nap, vagyis mindig a hónap 25. napja) kell részlegesen vagy teljes mértékben visszafizetni. ... Amennyiben a teljes tartozást visszafizeti, akkor az adott elszámolási időszak vásárlásai során elköltött összegeket nem terheli kamat, amennyiben a tartozást részlegesen fizeti vissza, akkor a tranzakció terhelésének napjától a visszafizetésig kamatot terhel a bank. ... Amennyiben nem él a kamatmentes időszak lehetőségével, a havi kamat 2,95%. Zárlati díj: ... havonta 200 Ft. Éves kártyadíj 4.900 Ft. A kártyahasználat során előfordulható eseti költségek ... A kártyát elsősorban kártyás vásárlás lebonyolítására ajánljuk, az ATM-ből való készpénz felvét költséges és ebben az esetben nincsen kamatmentes periódus sem.

IV.

Az eljárás alá vontak előadása

29. Az Erste Bank előadta,

- mindig a fogyasztók megfelelő tájékoztatására törekedett,
- nem elsőként lépett erre a piacra, s piacra lépése során figyelemmel volt a versenytársak termékeinek sajátosságaira, illetőleg az azokról adott tájékoztatásokra is,
- a Vj-56/2006. számú ügyben meghozott határozat megismerését követően azonnal megvizsgálta tájékoztatásait, hogy szükséges-e módosítani azokon, ugyanakkor azt kellett megállapítani, hogy nem nagyon kellett módosítani a korábbi tájékoztatásain, csak egy-két pontosításra volt szükség. A pontosított tájékoztatók szövege a feltételek ismertetésén túl a kamatmentességhez kapcsolódó valamennyi fogalmat is meghatározta, így a fordulónap, az elszámolási időszak és a fizetési határidő fogalmát. Tájékoztatóiban a kamatmentesség feltételét és körülményét az alábbiak szerint határozta meg:

- a fordulónapon meghatározott, illetve fennálló tartozás teljes egészében történő megfizetése,
 - az előzőek szerint meghatározott összeg fizetési határidőig történő teljesítése,
 - a kamatmentesség által érintett tranzakció-típus köre (vásárlási tranzakció),
 - az időbeliség (milyen időszak vásárlási tranzakcióira vonatkozik a kamatmentesség),
- a bankkártya üzletág két piaca alapvetően eltér a kártyahasználati szokások tekintetében. A bankkártya üzletág piacain tapasztalható bankkártya használati szokások markáns eltérése alapján nem igazolható azon állítás, miszerint az ügyfelek nincsenek tisztában a betéti és a hitelkártya közötti különbséggel, hiszen míg a betétkártyát többnyire készpénzfelvételre, a hitelkártyát elsődlegesen, sőt majdhogynem kizárólagosan (81%!) áruvásárlásra használják. Ebből következően a pénzügyi szolgáltatók a hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatások során az ügyfelek hitelkártya szokásainak alapulvételével az áruvásárlást helyezik a központba. A vizsgálat tárgyát képező termékpiac vonatkozásában releváns adat ismeretében a vásárlási tranzakciók alacsony arányán, mint a fogyasztói megtévesztés tényszerű piaci reflexióján alapuló következtetés a gyakorlatban nem igazolható, a hitelkártya piacot jellemző adatok éppen az állítás ellenkezőjét tényszerűsítik,
 - azzal, hogy a tájékoztató szövegében 2006 őszén olyan jellegű módosításokat eszközölt, amely a hitelkártya termékre vonatkozó jellemzőket értelmezéssel is ellátta, bizonyítja, hogy a lehető legkörültekintőbben járt el és az ügyfelek érthető és tisztességes tájékoztatása volt a szándéka,
 - a hitelkártya konstrukció teljes feltételrendszere egy tájékoztatóban nem írható le, az ügyfelek számára nehezebben értelmezhető fogalmak leírása és teljes körű magyarázata egy pár soros marketinges anyag alapján nem kérhető számon a reklámozó banktól. Ha a termék minden elemét értelmező, magyarázó megjegyzéssel látná el, akkor az már nem reklám lenne, hanem termékleírás vagy szabálykönyv. A figyelemelkeltő céllal készült tájékoztatónak a lényege a termék jellegének a bemutatása, nem pedig a teljes szerződési feltétel közzlése,
 - nem megtévesztő, hogy a fordulónapon fennálló, illetve meghatározott tartozás összegét nem részletezte, nem hívta fel a figyelmet arra, hogy annak összege a vásárlások összegén felül a készpénzfelvétel összegét, az egyéb esetleges díjakat, költségeket is tartalmazza. Megfogalmazásában a tartozás teljes egészében történő rendezését határozta meg egyik feltételként, nem szűkítette azt a tartozás típusa szerint pl. a vásárlásokból eredő tartozásra. A „tartozás teljes egészében” történő rendezése

nyelvtanilag és a mindennapi életben - nemcsak a banki szóhasználatban - a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi fizetési kötelezettséget jelenti, azaz tartalmazza a kölcsön tőke összegét és minden járulékos díjat, költséget is. A készpénzfelvétel összege vagy a díj, mint fizetési kötelezettség nem értelmezhető úgy, mint amely nem része a tartozásnak. Amennyiben csak egyes tartozástípusok visszafizetése lett volna a kamatmentesség feltétele, úgy pontosan meg kellett volna határozni, hogy a vásárlások összegének, vagy a készpénzfelvétel összegének megfizetése esetén él a kamatmentesség. Erre éppen a „meghatározott, illetve fennálló tartozás” kifejezése miatt nincs szükség. A magyar nyelvben egy jogviszonyhoz kapcsolódó fennálló tartozásra nincs más nyelvtani kifejezés, mint amit használt: a fennálló, illetve meghatározott tartozás, amelybe minden tartozás beleértendő,

- maga a hitelkártya egy másodlagos termék, elsősorban már meglévő ügyfeleknek ajánlották, olyanoknak, akik már rendelkeztek banki ismeretekkel,
- a hitelkártya szolgáltatás nem más, mint egy hitel, amelyet bankkártyával lehet igénybe venni (ez egyértelműen kiderül a tájékoztatókból), így az azokhoz kapcsolódó általános fogalmak, mint például a tartozás ugyanazzal a jelentéssel bír, mint ahogyan azt egy kölcsönnél, illetve hitelnél használatra kerül. Ebből kiindulva szinte minden fogyasztó tudja, hogy a hitel és kölcsöntartozás nemcsak a kölcsönadott, illetve igénybevett összeget (tőkét) jelenti, hanem az ahhoz kapcsolódó járulékokat (kamat, egyéb díj stb.). Egyértelmű a fogyasztók számára, hogy egy hitelintézet nem ingyen adja a hitelt, hanem ahhoz kapcsolódva mindig érvényesít kamatot, egyéb járulékokat, amelyek értelemszerűen tartozásnak minősülnek. Ennek alapján fel sem merülhet a fogyasztóban, hogy a hitel terhére történt készpénzfelvétel összegét vagy az egyéb díjakat, esetleges késedelmi kamatokat az ügyfél ne tekintse tartozásnak. A „fennálló tartozásra és annak teljes megfizetésére” utaló kifejezés nem hiányos és nem megtévesztő,
- tájékoztatói figyelemfelhívásnak minősülnek, nem azt a célt szolgálják és nem is szolgálhatják, hogy az adott jogviszonyra vonatkozó teljes és részletes tájékoztatást megadják, mint a szerződéses dokumentumok. Ugyanakkor a jogviszonyra vonatkozó szerződés és annak elválaszthatatlan mellékletét képező ÁSZF és Hirdetmény teljeskörűen, mindenre kiterjedően, részletesen szabályozza a hitelkártya jogviszonyt. Mindazonáltal a fogyasztóknak megvan a lehetőségük, hogy bármely szolgáltatással kapcsolatban tájékoztatást kérjenek és azt meg is kapják az arra vonatkozó szerződés aláírása előtt. Az ügyfelek az előzetes tájékoztatókon, információkon és szerződéses dokumentációkon túl számlakivonat útján és SMS szolgáltatás igénybevétele esetén

SMS-ben értesülnek minden hónapban a fennálló tartozás összegéről, a fizetési határidőről és a minimum fizetendő összegéről. Ennek alapján az ügyfelek egyértelműen tisztában vannak azzal, hogy mikor, milyen összeget kell befizetniük ahhoz, hogy az adott elszámolási időszak vásárlásai kamatmentesek legyenek, még akkor is, ha bármely okból nem lennének tisztában a tartozás fogalmával, tényleges tartalmával,

- álláspontjának alátámasztására hivatkozott a 2005/29/EK irányelvre, kiemelve, hogy az a fogyasztókkal szemben is egyfajta elvárást fogalmaz meg: egy átlagfogyasztóból kell kiindulni, aki megfelelően tájékozott, figyelmes, körültekintő. A hitelkártya vonatkozásában ez azt jelenti, a fogyasztótól elvárható, hogy további tájékozódást folytasson le, és tisztában legyen a hitelkártyával kapcsolatos követelményeknek az alkalmazási feltételeivel. Abban az esetben, ha a fogyasztó a kapott tájékoztatásból nem értette meg annak a lényegét, akkor teljes körű tájékoztatáshoz jutatható az Általános Szerződési Feltételekből és a Hirdetményekből,
- a tájékoztatóiban szereplő „akár 45 napig kamatmentes” megfogalmazás szintén nem kifogásolható, mivel valóban van lehetőség arra, hogy 45 napig kamatmentesek legyenek a vásárlások, ha az elszámolási időszak első napján használják a hitelkártyákat vásárlásra. Az „akár” szó éppen a lehetőséget tartalmazza, arról informálja a fogyasztókat, hogy van olyan eset is, amikor az adott időszak vásárlásai mentesülhetnek 45 napig a kamat alól. A kifogásolt szöveget kiegészítő rendelkezés, a „vásárlások időpontjától függően” egyértelműen megadja a magyarázatot, hogy a kamatmentesség időtartama a vásárlás időpontjától függ és folyamatosan csökken, ahogy közeledik a forduló nap. Nem róható az Erste Bank terhére, hogy a termék hirdetésekor a kamatmentességre vonatkozóan 45 napos határidőre utal. A fogyasztók megtévesztése abban az esetben merülhet fel a 45 napos kamatmentesség kapcsán, ha az „akár” szó nélkül kizárólag csak a 45 napos kamatmentességet népszerűsítene,
- a Posta és az Erste Bank által közzétett reklámanyagokban szereplő közlés miszerint „Amennyiben Ön a fordulónapon meghatározott tartozását a fizetési határidőig teljes egészében rendezi, az adott hónap vásárlásai mentesülnek a kamatfizetés terhe alól”, korrekten, a szerződési feltételeknek megfelelően közli, hogy amennyiben az ügyfél a hitelszámla kivonatban közölt tartozását/felhasznált hitelkeretét (amely a számlakivonaton szereplő részletezésnek megfelelő elemeket tartalmazza) a fizetési határidőben teljes egészében megfizeti, akkor a vásárlásokra nem számít fel kamatot az Erste Bank,

- a Fundamenta elektronikus levelében megfogalmazott terméktájékoztató részletesebb tájékoztatást ad, kiemeli, hogy részleges visszafizetése esetén a tranzakciók terhelésének napjától a visszafizetés napjáig kamatot terhel az Erste Bank. Külön felhívja arra is figyelmet, hogy a kártya elsősorban vásárlásra ajánlott, az ATM-ből történő készpénzfelvétel költséges és ebben az esetben nincsen kamatmentes fizetés sem,
- a T-Online közreműködésével megvalósult tájékoztatás tartalmazta az „akár 45 napig kamatmentes” kitélt. Figyelembe veendő, az interneten megjelent DM levél és free-mail levél technikai sajátossága, hogy a képernyőn megjelenő hirdetés tartalmaz egy linket, amelyre rákattintva a részletes feltételek jelennek meg, azaz folytatódik a tájékoztatás a részletekkel. A részletes leírás hasonló volt, mint ugyanezen időszak banki tájékoztatói, azaz tartalmazták a kamatmentesség valamennyi feltételét. A T-Online által közzétett hirdetéseket az elektronikus levelekre, illetve hirdetésekre jellemező sajátosságuk miatt nem önmagukban, hanem az azokhoz csatolt linkekkel együtt lehet értelmezni (az elektronikus levélhez, illetve free-mailhez tartozó részleteket úgy kell tekinteni, mint amikor egy postai DM levélhez csatolják a részletes tájékoztatókat).

Az Erste Bank

- elsődlegesen kérte annak megállapítását, hogy a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatása fogyasztó megtévesztésére nem volt alkalmas, s így magatartása nem ütközik törvénybe,
- másodlagosan kérte a bírság kiszabásának mellőzését,
- harmadlagosan a bírság körében kérte figyelembe venni
 - a hitelkártya piacon betöltött jelenleg nem túl jelentős szerepét,
 - a tájékoztatók típusát, amelyek nem nagy létszámú fogyasztókhoz jutottak el, s több esetben lehetőségük volt a fogyasztóknak a tájékoztatás megismerésével egyidejűleg részletes információt kapni a szolgáltatásról (pl. fióki tájékoztatók),
 - a kifogásolt tájékoztatók költsége nem volt jelentős,
 - nem mutatható ki közvetlen összefüggés a tájékoztatók megjelentetése és a hitelkártya állomány növekedése között,
 - a szerződéses dokumentáció és az azt követő tájékoztatások alapján az ügyfelek egyértelműen tudják, hogy milyen konkrét összeg megfizetése esetén van lehetőség a vásárlások időpontjától függően a kamatmentességre, így egy

esetleges jogsértés esetén sem érheti az ügyfeleket tényleges joghátrány a tájékoztatásokból adódóan.

30. A T-Online előadta,

- a vizsgált reklámok tekintetében reklámozónak az Erste Bank tekinthető, míg a T-Online a reklám közvétevője volt. A létrejött szerződés alapján a felek a reklámozott terméket az Erste Bank termékének tekintették, míg a T-Online ügynöki és hirdetési tevékenységre vállalkozott. A tájékoztatás tartalmát az Erste Bank határozta meg. A tartalmat nem meghatározó, csak a tartalom kialakításában közreműködött – pl. a speciális közegnek szóló reklámok „know-how”-ját hozzáadót – nem lehet reklámozónak tekinteni. A T-Online csak ügynöki és hirdetési tevékenységet végez ebben a körben. A reklám közzététele egyértelműen az Erste Bank mint pénzügyi szolgáltató érdekében állt, hiszen az ő termékét reklámozza (a T-Online együttműködésével). A végzett ügynöki tevékenységet az Erste Bank bevétel-megosztásos konstrukcióban értékeli, amely elterjedt mód a hazai piacokon, és ösztönző hatású lehet a reklám közvétevőjére (gyakrabban, vagy jobb helyen tegye közzé a reklámot), de ezen „érdekeltség” még nem alapozza meg a Grtv.-ben definiált reklámozói érdekeltséget, ahol az érdekeltség kifejezetten a termék tulajdonosára vonatkozik,
- a tulajdonság és az egyéb feltételek egyszerre való ismertetése a reklámot tenné lehetetlenné, azaz a fogyasztók nem értesülhetnének arról, hogy van olyan szolgáltató, ahol a hitel akár kamatmentesen is igénybe vehető. A valóban fontos feltételek reklámban való kielégítő megjelenítésére nincsen mód, ezért a „45 nap kamatmentesség” kifejezés elé illesztett „akár” szó pontosan azt emeli ki, hogy a 45 napos kamatmentesség nem automatikus, bizonyos feltételek megléte esetén van rá csak mód. Ez a tájékoztatás nem tekinthető jogsértőnek, tekintettel arra, hogy a tájékoztatás nem ismerteti a terméket a fogyasztó felé oly módon, mintha több ismeretre a vásárláshoz való döntéshez a fogyasztónak ne lenne szüksége. Az „akár” szócska betölti azt a funkciót, hogy a fogyasztó ne legyen megtévesztve, tudatában legyen annak, hogy a 45 napos kamatmentesség feltételekhez van kötve,
- az „akár” szócska azonban nem értelmezhető akként, hogy az csak a 45 napra vonatkozna,
- az átlagfogyasztó vonatkozásában a hitel ellenértékeként fizetendő kamat a legáltalánosabban ismert, s minden egyéb, a hitellel kapcsolatos további költség az, melyre a fogyasztó nem „számít”, nem vesz figyelembe, holott alapvetően

befolyásolja a hitel „teljes” költségét. Ezen fogyasztói attitűd tette fogyasztóvédelmi szempontból kötelezővé a teljes hiteldíj mutató közzétételét (mely a kamaton kívül egyéb költségeket is tartalmazza),

- a „45 napig kamatmentesen” kifejezés nem választható szét, és az átlag fogyasztó nem is választja szét, hanem számára az akár szócska a teljes kifejezésre vonatkozik. Ezek alapján viszont az „akár” szócska használata teljes mértékben betölti a feltételek fennállására való figyelmeztetést,
- elektronikus levél útján kapott hirdetés esetén (és ebben rejlik specialitása) további információk beszerzése érdekében nem kell a szolgáltatóhoz fordulni. Mind az „optimail”, mind a „freemail” esetében a reklám linket is tartalmazott, mellyel a fogyasztó két kattintással eljuthatott a klikkbank.hu oldalon található, az adott termékre vonatkozó részletes leíráshoz. Ezen túlmenően az adott oldalon az ÁSZF és a Hirdetmény is elérhető. A részletes leírás, az ÁSZF és a Hirdetmény minden alapvető feltételt tartalmazott, azokat a fogyasztó megismerhette. Fontos kiemelni, hogy nem a reklám észlelését követően kellett a fogyasztónak ilyen esetben erőfeszítéseket tenni a számára esetlegesen szükséges információk beszerzése végett, hanem az a reklám észlelésekor azonnal, azzal gyakorlatilag egyidőben (két kattintás) a reklám megjelenésével azonos kommunikációs eszközön vált elérhetővé, hozzáférhetővé. A fogyasztó tehát a figyelemfelkeltő reklám anyaggal egyidőben megkapta a többoldalas részletes termék-leírást, valamint a vonatkozó hatályos hirdetményt és ÁSZF-t, azaz minden tájékoztatás a rendelkezésére áll és csak rajta múlik, hogy azokat kinyitja-e, áttanulmányozza-e. A T-Online tehát az összes információt a reklámmal egyidejűleg a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta, így az nem lehetett megtévesztő, a reklám állítását pedig a részletes leírás, ÁSZF, Hirdetmény nem cáfolta, csak pontosította.

A T-Online

- elsődlegesen a DM levél kapcsán az eljárás megszüntetését, az elektronikus levél vonatkozásában pedig annak megállapítását kérte, hogy nem követett el jogsértést,
- másodlagosan a bíróság körében kérte figyelembe venni az általa ezzel kapcsolatban előadottakat (a Gazdasági Versenyhivatal jogerősen egy alkalommal, a Vj-144/2005. ügyszámon állapított meg jogsértést vele szemben, a tájékoztatás tartalmát az Erste Bank határozta meg, a reklámköltés összege igen alacsony volt).

31. A Posta előadta

- az esetében vizsgált egyik szórólap körében, hogy
 - a kamatmentesség feltétele a fordulónapon fennálló teljes tartozás fizetési határidőig (tehát legkésőbb a fordulónapot követő 15. naptári napig) történő rendezése. A tájékoztatás nem utal arra, hogy a fogyasztónak a kamatmentesség eléréséhez elegendő a vásárlások tőkeösszegét megfizetnie, hiszen a „teljes tartozás” kifejezés tartalma (a mindennapi életben elfogadott általános jelentése) túlmutat a vásárlások tőkeösszegén, egyértelműen valamiféle többletre utal. Igaz, mindez külön nevesítve nincs (terjedelmi okokból nem is lehet, de nem is szükséges, hiszen az általánosan ismert tény, hogy egy „tartozás” megfizetésekor nem csak a tőkét, de a kamatot, illetve a költséget is rendezni kell). A fogyasztó, amennyiben a szórólap tartalmát a tőle elvárható gondossággal tekintette át, arra az okszerű megállapításra jutott, hogy a teljes tartozás megfizetése nem egyezik meg a vásárlások tőkeösszegének a megfizetésével, a tájékoztatás tehát nem volt megtévesztő. A szórólapon szereplő tájékoztatás („A jelen hirdetés nem minősül nyilvános ajánlattételnek”), illetve a szórólapon feltüntetett elérhetőségek (telefon, internet, e-mail) éppen azt a célt szolgálják, hogy a fogyasztó, amennyiben a szórólapon szereplő tartalom felkeltette az érdeklődését, a még hiányzó információkat beszerezze,
 - a szórólapon szereplő tájékoztatás szerint a fogyasztó a vásárlás időpontjától függően akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat. A tájékoztatás (az „akár” szó használata okán) egyértelműen utal arra, hogy a 45 napos kamatmentes időtartam csak egy lehetőség, ezt a fogyasztó a „legjobb esetben” érheti el, vagyis nem minden esetben. A kamatmentes időtartam, mint az a tájékoztató szövegéből egyértelműen megállapítható, a vásárlás időpontjától függ. Ha a fogyasztó a szórólap tartalmát a tőle elvárható gondossággal tekintette át, csak és kizárólag erre a megállapításra juthatott,
- a másik, mindössze 3 hónapig forgalomban volt szórólap körében, hogy
 - a szórólapon szereplő tájékoztatás szerint a kamatmentesség feltétele a fordulónapon fennálló tartozás fizetési határidőig történő rendezése. A tájékoztatás ebben az esetben sem arra utal, hogy a fogyasztónak a kamatmentesség eléréséhez elegendő a vásárlások tőkeösszegét megfizetnie, jelen esetben a szórólap tartalmának a megalkotója (az Erste Bank) minderre

„a fordulónapon fennálló tartozás” kifejezés használatával utalt. Nem az került tehát rögzítésre, hogy a fogyasztónak a kamatmentesség eléréséhez elegendő a vásárlások tőkeösszegét megfizetnie, erre a sérelmezett tájékoztatás még utalást sem tartalmazott. Ez esetben rögzítendő az általánosan ismert tény, hogy egy „tartozás” megfizetésekor nem csak a tőkét, de a kamatot, illetve a költséget is rendezni kell. Ha a fogyasztó a szórólap tartalmát a tőle elvárható gondossággal tekintette át, nem juthatott arra a téves következtetésre, hogy az akár 45 napos kamatmentes vásárlás feltétele mindösszesen annyi, hogy a vásárlás tőkeösszegét határidőben befizesse,

- a szórólapon szereplő tájékoztatás szerint a fogyasztó akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat. A tájékoztatás (az „akár” szó használata okán) egyértelműen utal arra, hogy az abban feltüntetett 45 napos kamatmentes időtartam csak egy lehetőség, ezt a fogyasztó a „legjobb esetben” érheti el, vagyis nem minden esetben,
- a szórólapon szereplő tájékoztatások nem voltak megtévesztők. A tájékoztatás tartalma abban az esetben lett volna megtévesztő, ha abból az elvárható körültekintéssel eljáró fogyasztók téves, nem megalapozott következtetéseket vonhattak volna le, illetve abban nem szerepelt volna utalás arra nézve, hogy (a felsoroltakon kívül) a Posta Hitelkártya kezelésének és felhasználásának egyéb szabályai is vannak,
- a Posta Hitelkártya feltételeinek megtévesztő ismertetését kifogásoló ügyfélbejelentés nem érkezett hozzá,
- a hitelkártya tulajdonosok általában már rendelkeznek pénzügyi intézményeknél vezetett folyószámlával, e folyószámlákhoz az esetek döntő többségében bankkártya is kapcsolódik, így már rendelkeznek a kártyaforgalommal kapcsolatos alapinformációkkal, ezen alapinformációk megismétlésének az értelmezése nem okozhat a számukra érdemi problémát,
- a hitelkártyák esetében a jellemző (domináns) tranzakció a vásárlás, így teljes mértékben indokolt az, hogy a tájékoztatás a vásárláshoz (mint domináns tranzakcióhoz) kapcsolódó alapvető előnyt (a kamatmentesség lehetőségét) emeli ki,
- a szórólapok tartalmát (így elsődlegesen, de nem kizárólag a kamatmentességről szóló tájékoztatást) minden esetben a Posta Hitelkártya kibocsátója, az Erste Bank határozta meg, a Posta e tartalom-meghatározásokkal egyetértett, azokat nem kifogásolta, illetve azokhoz technológiai alapadatokat szolgáltatott,

- a Posta nem kártyakibocsátó, a termék szakmai és jogi tartalmára nincsen érdemi befolyással,
- igen csekély számú fogyasztó rendelkezik Posta Hitelkártyával,
- a Posta Hitelkártyából minimális ügyfélbevétele származott.

A Posta kérte

- elsődlegesen annak megállapítását, hogy a Posta Hitelkártyával kapcsolatos tájékoztatásokban nem sértette meg a Tpv-t,
- másodlagosan a bírság kiszabásának mellőzését.

32. A Fundamenta előadta,

- a bankszámlákhoz kapcsolt, úgynevezett folyószámla hitelkeret valódi helyettesítő terméknek minősül, tekintettel arra, hogy a bankszámlákhoz kapcsolt bankkártyával (debit kártyával) történő igénybevételek a hitelkártyáéval azonos tartalmú szolgáltatást biztosít a fogyasztók számára,
- a co-branded kártyák piaca minősül termékpiacnak. A co-branded termékeket létrehozó gazdálkodó szervezetek olyan árut (szolgáltatást) hoznak létre a fogyasztók számára, amely áru a többi termékhez képest olyan többlet tartalmi tényezőkkel bír, amely tényezőkkel más termékek nem rendelkeznek. Ezen termékek az átlagos bankkártyákhoz képest előnyöket kínálnak mind az azokat forgalomba hozó gazdálkodó szervezetek, mind a fogyasztók számára. A gazdálkodó szervezetek részéről könnyebb a kommunikáció a megcélzott piaci szegmensek felé, pontosabban alakítható ki a marketing stratégia, illetőleg erősítik a kibocsátó márkák iránti hűséget. A fogyasztó oldaláról egyszerűbb, könnyebb a termékhez való hozzájutás, hiszen kevesebb feltételt kell teljesítenie, pontosabban kevésbé kell bizonyítania a jogosultsági feltételek fennállását, a döntéshez szükséges információkhoz olcsóbban jut hozzá. A co-branded kártyák egyebek mellett erősítik a márkatulajdonosok által kínált szolgáltatásokba vetett bizalmat az összetartozás képének kialakítása, erősítése által,
- az általa alkalmazott, a 28. pontban szereplő tájékoztató esetében egy, az Erste Bank-kal közösen kidolgozott tájékoztatásról van szó. Az ő, illetve ügyfelei esetében ez egy újfajta szolgáltatás volt, ezért úgy ítélte meg, hogy bővebb útmutatást kell nyújtania az ügyfelek számára ebben a 2006 decemberében alkalmazott tájékoztatásban,
- az Erste Bank-kal megkötött együttműködési szerződés megkötését követően igen csekély számú kártyát közvetített az ügyfelei részére, s az általa kibocsátott tájékoztató

anyagok mindösszesen nagyon kevés fogyasztóhoz jutottak el. Mindezek alapján az általa végzett tevékenység nem sérti a közérdeket,

- folyamatosan törekszik a fogyasztók pontos és egyértelmű tájékoztatására, amint azt a vizsgálói jelentés is alátámasztja,
- a co-branded kártya termék bonyolultabb, mint a klasszikus betéti, illetőleg kölcsön termékek, miközben nem várható el egyik kommunikációs eszköztől sem a teljes körű termékleírás, ugyanakkor a megjelenített tájékoztatásnak pontosnak kell lennie,
- a fogyasztók részére eljuttatott tájékoztatások, reklámanyagok a piaci versenyt erősítik, azok jelentősége, versenyélénkítő hatása éppúgy fontos a gazdálkodó szervezetek, mint a fogyasztók számára. A reklámok versenyélénkítő hatása generálja a mind összetettebb termékek kidolgozását, s pontosan ez az a hajtóerő, amely a gazdasági fejlődést erősíti. Amennyiben a reklámokkal szemben megfogalmazott követelmények túllépi az ésszerűen elvárható pontosság követelményét, akkor az a Gazdasági Versenyhivatal által védelmezni kívánt gazdasági versenyt hátráltathatja,
- az általa megkeresett ügyfelei a pénzügyi szolgáltatások terén tájékozottabbak, jártasabbak az ún. átlagfogyasztónál, miután egy olyan megtakarítási termékkel rendelkeznek, amely havi rendszeres befizetést és rendszeres nyomon követést igényel,
- a PSZÁF hivatkozott általános megállapításai nem minden esetben feleltethetők meg az eljárás alá vontak, s különösen az Erste Bank, valamint a Fundamenta által tanúsított magatartásnak, azok nem vehetők figyelembe, mert a vizsgálat a Fundamenta közreműködésével közvetített co-branded hitelkártyatermék jellemzőivel, illetőleg az azokról kiadott tájékoztató anyagokkal nem minden esetben áll összhangban, továbbá a Fundamentá-ra nem is terjedt ki,
- a kifogásolt tájékoztatás nem lehet alkalmas a fogyasztók megtévesztésére, tekintettel arra, hogy abban azok az információk szerepelnek, amelyeket a megkötött szerződés rendelkezései (az ÁSZF) tartalmaznak,
- a 45 napos kamatmentesség nem tekinthető az általa alkalmazott kommunikáció elsődleges elemének (az ügyfelek részére küldött ügynevezett DM levél nem is tartalmazza). A 45 napos kamatmentes periódus esetében nem mellőzhető, hogy az ügyfelek által végzett vásárlások akár lehetnek tervezett vásárlások is, illetőleg a termék valóban rendelkezik egy olyan előnnyel, hogy a megfelelő módon ütemezett vásárlások, feltételezve a havi rendszeres jövedelemforrást, akár kéthavi jövedelemből történő kamatmentes törlesztést is lehetővé tehetnek. Ennek alapján okkal állítható, hogy a 45 napos kamatmentes periódus egy olyan tartalmi előnyét jelenti a terméknek,

amely előny alapján a fogyasztó számára megéri a termék vásárlása. A szerződéses kapcsolatokban - ha jogszabály kivételt nem tesz - kamat jár. Minden olyan aktív pénzügyi szolgáltatás, amely valamelyik fél részére kamatmentességet biztosít hosszabb vagy rövidebb időre, azon terméknek a kamatmentessége olyan előny, amelyről való tájékoztatás mind a fogyasztó, mind a gazdasági versenyben részt vevő más gazdálkodó szervezetek számára fontos, kiemelendő információt tartalmaz,

- a 45 napos kamatmentes periódus feltételhez kötöttségét hivatott az „akár” szócska jelezni, amely szócska alkalmas arra, hogy felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy ez a kamatmentesség lehetséges leghosszabb időtartama. A fogyasztói ideál megfogalmazásakor, illetőleg a rendelkezésére bocsátott információk értelmezésekor nem szabad a vásárlót (fogyasztót) kiszakítani abból a szocializációs, információs közegből, amelyben él, illetőleg amelyben a fogyasztási, illetőleg ezt megelőzően a döntési szokásai fejlődnek. Az „akár” szócska, a legtöbb hirdetésben használt kifejezés, amely arra utal, hogy egy adott termék, csak meghatározott kondíciók teljesítése mellett érheti el az „akár” szócskával megjelölt legjobb, legkedvezőbb tulajdonságokat. Jelentésével vélhetően a fogyasztók döntő többsége tisztában van,
- az általa kiadott tájékoztató harmadik oldala külön hasznos jó tanácsként, illetőleg a kondíciós feltételekben kiemeli, hogy a hitelkártyával történő készpénzfelvétel vonatkozásában a kamatmentesség nem áll fenn,
- a Magyar Nemzeti Bank mint a jegybanktörvény által kifejezetten független szervezetként megjelölt jogi személy a laikusok számára is hozzáférhető, illetőleg részükre is címzett jelentésében írja le a hitelkártyák jellemzőit, amely jellemzők között mint a hitelkártya természetes eleme hangsúlyozásra került, hogy a készpénzfelvételi tranzakció a készpénzfelvétel értéknapjától kamatköteles, továbbá a teljes tartozás összegének a visszafizetését használja a meghatározásában,
- az általános hitelkártya termék értékesítésében nem vett rész, illetve tájékoztatásai kiállják a helyesség próbáját.

A Fundamenta kérte

- elsődlegesen az eljárás megszüntetését,
- másodlagosan a bírság kiszabásának mellőzését,
- harmadlagosan a bírság körében figyelembe venni azt, hogy
 - a co-branded hitelkártyák kapcsán semmilyen bevételt nem ért el, az igen csekély mértékű bevételek a Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft.-nél keletkeztek,

- a vizsgálat megkezdését követően, 2007. június, illetőleg augusztus hónapjában szüneteltette a tárgybeli co-branded kártyák értékesítését,
- a co-branded hitelkártya termékek forgalmazása terén nem rendelkezik jelentős tapasztalatokkal, s ezen termékek kapcsán nem is került sor a korábbiakban versenyfelügyeleti eljárásra.

V.

A vizsgálók indítványa

33. A vizsgálók

- a Posta és Fundamenta tekintetében az eljárás megszüntetését,
- az Erste Bank és a T-Online esetében jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozták.

A bírság kapcsán egyebek között kiemelték, hogy

- a T-Online 2006 decemberében (a Vj-5662006. számú ügyben hozott határozat ismertté válását követően) közzétett reklámjai már nem tartalmazták a kifogásolt szövegrészeket,
- az Erste Bank-kal és a T-Online-nal szemben a Versenytanács már több alkalommal megállapította, hogy a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsítottak.

VI.

Jogi háttér

34. A Tptv. 1.§-ának (1) bekezdése értelmében a törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is a VI. fejezetben szabályozott magatartások kivételével - (a továbbiakban az előzőek együtt: vállalkozás) a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartására, kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik. A Tptv. hatálya alá tartozik továbbá - a II-III. fejezetekben szabályozott magatartások kivételével - a vállalkozás külföldön tanúsított piaci magatartása is, ha annak hatása a Magyar Köztársaság területén érvényesülhet.

A Tptv. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a

fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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

A Tpv. 67.§-ának (4) bekezdése rögzíti, hogy nem indítható vizsgálat, ha az e törvénybe ütköző magatartás elkövetése óta öt év eltelt. Ha a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

A Tpv. 70.§-ának (1) bekezdése alapján a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely a Tpv. rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi. A végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.

A Tpv. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70.§ (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvényt sértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

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

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás,

illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII.

A Versenytanács döntése

35. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A fogyasztói döntés szabadsága hozzájárul a verseny hatásosságához. A fogyasztói döntés nem szabad, ha az információkeresési folyamatot egy vállalkozás tisztességtelenül befolyásolja. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására, ezen keresztül pedig a versenytársakra.

36. A fogyasztók felé irányuló minden (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról).

37. Különösen fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása azoknál a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződéseknél, ahol a felek közötti kölcsönös bizalomnak kiemelkedő szerepe van a termék sajátosságai következtében.

38. A fogyasztó választási szabadságát korlátozó, nem teljes körűen pontos tájékoztatás jogellenes.

39. A Versenytanács nem vitatja, általában nem várható el valamely kommunikációs eszköztől (és különösen egy reklámtól) a teljes körű termékleírás, ugyanakkor ha egy tájékoztatás már megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva egyes, a közlés helyes értelmezéséhez szükséges tényeket.

A valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő tájékoztatás is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.

40. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére (akár a bankfiókban, akár más módon), figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. Kiemeli a Versenytanács, egyébiránt nem várható el a fogyasztótól, hogy megkérdőjelezze a vállalkozás által közzétett tájékoztatás üzenetét.

Önmagában az a körülmény, hogy a megtévesztő tájékoztatás hatására esetleg felkeresi a fogyasztó az eljárás alá vontat további információk beszerzése végett, már kifogásolható, hiszen ennek során az eljárás alá vont „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a szolgáltatás igénybevételére vagy más terméket kínálhat fel neki. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Ha pedig ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy jogsértő, megtévesztő tájékoztatás, akkor egyértelmű, hogy a további informálódás (ti. a kapcsolatfelvétel valamilyen formája) nem küszöböli ki a jogsértést.

41. Kiemeli a Versenytanács, a jelen eljárásban vizsgált tájékoztatások nem minősülnek ún. figyelemfelhívó reklámnak, hiszen a figyelemfelhívó reklám nem tartalmazhat a termék (szolgáltatás) lényeges tulajdonságára vonatkozó információt. Ezzel szemben az Erste Bank által kibocsátott hitelkártyákról adott tájékoztatások információt adtak a hitelkártya lényeges tulajdonságáról, arról, hogy az kamatmentességgel használható.

42. A hitelkártya használatának kamatmentességére vonatkozó ígéret megítélésekor Versenytanács abból indult ki, hogy a bankkölcsön jogi természetéhez tartozik a felvétel időpontjától számítottan a kamat, valamint az egyéb járulékos költségek, díjak fizetésének kötelezettsége. Azonban jogilag nem tiltott, hogy a pénzügyi intézmények a fogyasztók javára ettől egyoldalúan eltérjenek és szolgáltatásukat kevésbé terhes tulajdonságokkal ruházzák fel, s így vonzóbbá tegyék a fogyasztók számára, amely a piaci versenyben előnyükre válik. Ilyen eltérésnek minősül a kamatfizetés kezdő időpontjának a jogszabályi előírásnál kedvezőbb kitűzése, azaz hosszabb-rövidebb időre kamatmentesség biztosítása, feltétellel vagy anélkül.

43. Abban az esetben, ha egy vállalkozás a hitelkártya kamatmentes használatának lehetőségéről ad tájékoztatást, a kamatmentesség ígéretéről a fogyasztók csak akkor kapnak reális képet, ha a tájékoztatás egyértelműen, pontosan tartalmazza, hogy

- a kamatmentesség kizárólag a kártyával történő vásárlásokra vonatkozik, készpénzfelvételre nem,
- a kamatmentességhez a teljes tartozás fizetési határidőig történő megfizetése szükséges, a teljes tartozás egy részének megfizetése esetében a fogyasztó kamat megfizetésére köteles,
- a teljes tartozásba nemcsak a vásárlási tranzakciók tőkeösszege, hanem a bank felé a hitelkártya jogviszonnyal összefüggésben bármilyen jogcímen fennálló tartozás beleértendő (vásárlási és készpénzfelvételi tranzakciók, illetve a bank által felszámított költségek, díjak teljes összege).

Ha a fogyasztók felé irányuló tájékoztatás a kamatmentes időtartam hosszáról is tájékoztatást ad („akár x napig kamatmentes”), az ígéret reális megítéléséhez annak ismerete is szükséges, hogy az x nap csak akkor teljesül, ha az elszámolási időszak első napján történik meg a vásárlási tranzakció, ettől kezdve a kamatmentes időtartam hossza folyamatosan, minden egyes további napon 1 nappal csökken.

44. A fentieket szükségességét támasztják alá a PSZÁF megállapításai is (13. pont), amelyek szerint

- a fogyasztók jelentős része nincs pontosan tisztában a kamatmentes periódus jellemzőivel, nem tudják, hogy csak akkor van kamatmentesség, ha a meghatározott időn belül az adott terméknél meghatározott módon teljesítik a befizetést,
- a pénzügyi intézmények számos ügyféltájékoztató anyagban tájékoztatják ügyfeleiket a kamatmentes periódusról, azonban a tájékoztatás módja fogyasztóvédelmi szempontból aggályos. Nem hívják fel hangsúlyosan az ügyfél figyelmét, hogy a kamatmentes periódus csak abban az esetben él, ha a felhasznált teljes hitelösszeget a fizetési határidőig megfizeti. „Részlegesen” ez az opció nem vehető igénybe, tehát ha a minimum összeget meghaladóan, de nem a teljes összeget törlesztik, nincs kamatmentes periódus a törlesztett részletet illetően,
- az sem tudatosul a fogyasztókban, hogy amennyiben nem a felhasznált teljes összeget fizetik vissza, akkor a teljes igénybevett hitelösszeg válik kamatkötelessé, nem csupán a vissza nem fizetett hitelösszeg-rész,

- a kamatmentes periódus működésének megismerése az általános szerződési feltételekből vagy egyéb dokumentumokból meglehetősen bonyolult.

45. Az „akár” szóval összefüggésben a Versenytanács kiemeli, az „akár” szó általában valamely maximális lehetőséget fejez ki. A jelen esetben ugyanakkor az „akár” szóhasználat értelmezése nem egyértelmű, s nem egyszerűen valamely maximális lehetőséget jelez.

Az „akár x napig kamatmentesen költheti a bank pénzét” és más hasonló tartalmú közléseket a fogyasztók a Tptv. 9.§-a alapján úgy értelmezhetik (mert az a hamis látszat), hogy lehetőségük van automatikusan, feltétel nélkül maximum x napig kamat nélkül használni hitelkeretüket, s csak a határidő leteltétől kell kamatot fizetniük a felvett hitel után.

Ha mellőzésre kerül a kamatmentesség hosszára utaló „akár x napig” félmondat, a visszamaradt mondattöréséből kiviláglik a kamatmentesség okszerűen értelmezett automatizmusa. Az „akár” szócska használata a hitelkártya-használat automatikusan járó, vélt kamatmentességét erősíti, s elfedi azt a lényegyet, hogy a kamatmentességnek feltétele van. A kamatmentesség hosszának hangsúlyozása értelmetlen annak folytán, hogy maga a kamatmentesség bizonytalan, mert feltételhez kötött.

46. A Versenytanács megállapította, az Erste Bank által kibocsátott kártyákkal kapcsolatos, a III. pontban ismertetett vizsgált tájékoztatások nem tettek eleget maradéktalanul a fenti követelményeknek, így azok alkalmasak voltak a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására. Ezen tájékoztatások esetében nem volt szükséges külön-külön részletesebben elemezni a reklámokat. Mindazonáltal kiemelendő, egyes tájékoztatások ismertették a fogyasztókkal, hogy

- „akár 45 napig kamatmentes hitelt kínálunk Önnek”, „akár 45 napig kamatmentes hitelt biztosít”,
- egyes esetekben külön is kiemelve, hogy „hitelkártyájával Ön akár 45 napig kamatmentesen vásárolhat”,
- az adott hónap vásárlásai akkor mentesülnek a kamatfizetés terhe alól, ha
- a fogyasztó a fordulónapon fennálló tartozásait teljes egészében rendez,

a tájékoztatás ugyanakkor nem tért ki arra a körülményre, hogy a „tartozásba” nemcsak a vásárlási tranzakciók tőkeösszege, hanem az Erste Bank felé a hitelkártya jogviszonnyal összefüggésben bármilyen jogcímen fennálló tartozás beleértendő (vásárlási és készpénzfelvételi tranzakciók, illetve a felszámított költségek, díjak teljes összege). Ezen

túlmenően mellőzésre került annak figyelembe vétele, hogy a tájékoztatásokban megjelenő 45 kamatmentes nap elérésére kizárólag akkor nyílik meg a lehetőség (a további feltételek teljesülése esetén), ha a fogyasztó a vásárlási tranzakciót az elszámolási időszak első napján ejti meg. A tájékoztatások magukban rejtettek egy olyan értelmezési lehetőséget is, hogy ha a fogyasztó vásárlási tranzakciót valósít meg, akkor valamennyi vásárlás vonatkozásában a tájékoztatásban szereplő 45 nap áll a rendelkezésére a visszafizetésre, miközben nem az egyes vásárlások esetében teljesül a 45 nap, csak az elszámolási időszak első napján történt vásárlási tranzakció esetén.

47. Megjegyzi a Versenytanács,

- az internetes honlap, a szórólap és a DM levél vonatkozásában nyilvánvalóan nincs annak terjedelmi korlátja, hogy a fogyasztóknak szóló tájékoztatásnak (a formai kivitelezés, szerkesztési megoldások révén sem akadályozottan) részévé váljanak a szükséges, 43. pontban jelzett információk,
- az interneten közzétett tájékoztatások kapcsán általában figyelembe veendő, hogy adott esetben a „továbbklikkelés” révén a fogyasztók újabb információkhoz juthatnak, mindazonáltal nem szolgálja a fogyasztók tényleges tájékozottságát, ha az elsődlegesen észlelt tájékoztatást érdemben kiegészítő (így pl. a kamatmentesség ígéretének megfelelő értelmezéséhez szükséges) információkat csak további „kutakodás” (pl. az ÁSZF, Hirdetmények és más hasonló dokumentumok átolvasása és elemzése) révén, esetlegesen érhetik el ezen bonyolult, a fogyasztó számára nehezen érthető termék esetében.

48. Az Erste Bank védekezésében hivatkozott a 2005/29/EK irányelvre, amellyel kapcsolatban a Versenytanács aláhúzza, az irányelv nemzeti jogba történő beemelése még nem történt meg, annak rendelkezései a jelen eljárásra nem irányadók.

49. A Versenytanács valamennyi, a fentiek szerint jogsértőnek minősülő tájékoztatás vonatkozásában megállapította az Erste Bank felelősségét, azon tájékoztatások esetében is, amelyek közzétételében nemcsak a tájékoztatások tartalmát elsődlegesen meghatározó Erste Bank, hanem valamelyik partner is közreműködött. Az Erste Bank által kibocsátott, az eljárás alá vont partnerekkel megkötött együttműködéssel érintett hitelkártyák kapcsán közzétett tájékoztatásokat (26-28. pontok) az előzőekben kifejtettek alapján szintén a fogyasztók megtévesztésére alkalmasnak ítélte a Versenytanács.

50. Az Erste Bank eljárás alá vont partnereinek a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatásokért fennálló versenyjogi felelősségével kapcsolatban a Versenytanács megállapította,

- a felek megállapodása kiterjed a marketing terén való együttműködésre,
- a partnerek a tájékoztatások fogyasztókhoz való eljuttatásában szerepet játszottak,
- az együttműködés, s így a tájékoztatás is nemcsak az Erste Bank, hanem a partnerek érdekét is szolgálta. Ezt támasztja alá a Fundamenta előadása is (32. pont), amely szerint a co-branded termékek az átlagos bankkártyákhoz képest előnyöket kínálnak az azokat forgalomba hozó gazdálkodó szervezetek számára: könnyebb a kommunikáció a megcélzott piaci szegmensek felé, pontosabban alakítható ki a marketing stratégia, illetőleg erősítik a kibocsátó márkák iránti hűséget. A co-branded kártyák egyebek mellett erősítik a márkatulajdonosok által kínált szolgáltatásokba vetett bizalmat az összetartozás képének kialakítása, erősítése által.

Mindezek alapján az Erste Bank által kibocsátott, az eljárás alá vont partnerekkel megkötött együttműködési megállapodásokkal érintett hitelkártyák kapcsán közzétett jogsértő tájékoztatásokkal kapcsolatban nem zárható ki az eljárás alá vont partnerek versenyjogi felelőssége, amelyen az sem változtat, hogy a hitelkártyára vonatkozó tájékoztatás tartalmát kizárólag vagy elsődlegesen az Erste Bank határozta meg. Mindazonáltal a Versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem látta megállapíthatónak a partnerek versenyjogi felelősségét, mivel nemcsak általános szinten, hanem az egyes tájékoztatások vonatkozásában részletesen is fel kellett volna tárni, hogy azok tartalmának meghatározásában konkrétan milyen szerepe volt az Erste Bank-nak és a másik félnek, milyen tartalmú egyeztetés zajlott közöttük. Mindez további - az eljárás egészét elhúzó - eljárási cselekmények lefolytatását tette volna szükségessé, miközben a rendelkezésre álló iratokból, nyilatkozatokból az egyértelműen megállapítható, hogy a partnerek vizsgált tájékoztatásokkal összefüggésben fennálló felelőssége csekély mértékű, illetőleg a jelen ügyben azonosított versenyjogi probléma megoldása elsősorban az Erste Bank-kal szembeni fellépés eredményeként érhető el.

Minderre tekintettel a Versenytanács a T-Online, a Posta és a Fundamenta vonatkozásában a versenyfelügyeleti eljárást a Tptv. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja alapján egy külön végzésben megszüntette.

51. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, az Erste Bank 2005 novemberétől egyes piaci tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas

tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról, megsértve a Tpvt. 8.§-a (2) bekezdésének a) pontját.

52. A Versenytanács kiemeli, a jelen eljárásban kizárólag a kamatmentességre vonatkozó tájékoztatások versenyjogi értékelését végezte el, nem vizsgálva a kamat fizetésével kapcsolatos szabályokról (mikortól és milyen összeg után kell kamatot fizetni stb.) való tájékoztatásokat.

53. A Versenytanácsnak nem állt rendelkezésére egyértelmű adat arra nézve, hogy az Erste Bank a vizsgált tájékoztatásokat továbbra is alkalmazva jelenleg is folytatja-e a jogsértő magatartást, megtevesztésre alkalmas tájékoztatást adva a fogyasztóknak, így a Versenytanács a jogsértés Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett nem tartotta indokoltnak a jogsértő magatartás további folytatásának ugyanezen bekezdés f) pontja szerinti megtiltását. Jelzi ugyanakkor, hogy újabb versenyfelügyeleti eljárásra adhat alapot, ha az Erste Bank, illetve partnerei ismételten tanúsítják a jogsértő magatartást.

54. A Versenytanács a jogsértés megállapítása mellett bírságot szabott ki az Erste Bank-kal szemben a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szerint meghatározva.

A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács figyelemmel volt

- a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült ismert költségekre, nem mellőzve, hogy a tájékoztatások nem kizárólag jogsértőnek minősülő közlést tartalmaztak, hanem más közléseket is, ezért nem volt figyelembe vehető a költségek teljes összege,
- a tájékoztatásokkal elért fogyasztói kör nagyságára (a jogsértő tájékoztatások nem pl. televíziós reklámok, hanem elsősorban DM levelek és a fogyasztók által elvehető szórólapok révén valósultak meg, azzal, hogy a DM levél alkalmazásával a fogyasztók célzottabb megkeresésére nyílt lehetőség),
- az Erste Bank-nak a hitelkártyák piacán meglévő részesedésének mértékére,
- a jogsértéssel érintett, 2005 novemberében kezdődött időszak hosszára.

A Versenytanács a bírság összegét csökkentő körülményként tekintettel volt arra, hogy

- a fogyasztó végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhat az akcióban való részvétel összes feltétele,

- az Erste Bank részéről érzékelhető volt a Tpv-t.-be ütköző tájékoztatások tartalmának önkéntes felülvizsgálatára és módosítására való törekvés.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, az elmúlt években a Versenytanács több alkalommal állapította meg, hogy az Erste Bank a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított (Vj-37/2004., Vj-160/2004., Vj-141/2006., Vj-53/2007).

55. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-ának (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem fogantatosíthatja.

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

VIII.

Egyebek

56. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv-t. 45.§-án, illetékessége a Tpv-t. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

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

Budapest, 2007. szeptember 20.