



VERSENYTANÁCS

Vj-43/2008/20.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Netrisk Első Online Biztosítási Alkusz Kft.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, a Netrisk Első Online Biztosítási Alkusz Kft. a 2007. év IV. negyedévében és a 2008. I. negyedévében a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon.

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 a Netrisk Első Online Biztosítási Alkusz Kft. ellen, hogy az eljárás alá vont az alábbiakra vonatkozó kijelentéseket tartalmazó, a 2007. év IV. negyedévében és a 2008. évben adott tájékoztatásaival megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit:

- az eljárás alá vont által elért piacvezető pozícióra (mint „kötelezőbiztosítások piacvezető portálja”, „piacvezető biztosítási portál”, „rekordszámú váltó a kötelezőben”),
- az eljárás alá vont szolgáltatásának egyedülállóságára (mint „egyedülállóan kényelmes, gyors és biztonságos”),
- a kapcsolódó ajándékokra (mint „ajándék minden ügyfelünknek”, „és még egy új Suzukit is nyerhet”),
- az elérhető kedvezmények/megtakarítások mértékére és
- a közzétett kutatási eredményekre

vonatkozó állítások.

I. Az eljárás alá vont

2. Az MKB-csoport tagjaként tevékenykedő eljárás alá vont biztosítási alkuszi tevékenységet folytat. 2001 tavaszán a biztosítási alkuszok közül elsőként indította el online biztosításkötésre alkalmas portálját. Az értékesítés volumenében 2003-ban vált meghatározóvá az internetes értékesítés és ugyanezen évtől kizárólag online értékesítést folytat lakossági tömegtermékekre (elsősorban kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra) kiterjedően.

A www.netrisk.hu címen elérhető weblapon egy online biztosítási portált üzemeltet, amelyen egy ún. díjkalkulátor segítségével hasonlíthatják össze az ügyfelek a biztosítók kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra, illetve casco-, lakás- és utasbiztosításra vonatkozó ajánlatait. A díjszámítás eredményeinek megtekintését követően a fogyasztó a „megkötöm” link választásával jelezheti szerződéskötési szándékát. A honlapról az alkuszi megbízáshoz szükséges dokumentum is letölthető, amely faxon vagy postai úton juttatható el az eljárás alá vonthoz.

Az eljárás alá vont a fenti weblapon kívül több ún. klón-oldalt üzemeltet (a www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu, www.kotelezo.info.hu), amelyekről szintén a www.netrisk.hu oldal díjkalkulátorához jut el a fogyasztó.

Az eljárás alá vont 2007. évi nettó árbevétele közel 570 millió Ft volt.

II. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás

3. Az élet- és nem-életbiztosítási ágból álló biztosítási piacon belül a nem-életbiztosítási ágon belül elhelyezkedő gépjárműbiztosítási piac két alpiacból, a casco biztosítások és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások alpiacából áll.

4. A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 536.§-ának (1) bekezdése értelmében a biztosítási szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével létrejövő olyan szerződés, amelynek alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően bizonyos összegnek megfizetésére vagy más szolgáltatás teljesítésére, a másik szerződő fél pedig díj fizetésére kötelezi magát.

A Ptk. 559.§-ának (1) bekezdése szerint felelősségbiztosítási szerződés alapján a biztosított követelheti, hogy a biztosító a szerződésben megállapított mértékben mentesítse őt olyan kár megtérítése alól, amelyért jogszabály szerint felelős. A felelősségbiztosítás keretében a biztosító tehát arra vállal kötelezettséget, hogy - a létrejött biztosítási szerződés szerződési feltételeiben rögzítetteknek megfelelően - a szerződésen kívül vagy szerződésszegéssel okozott kár bekövetkezése miatt szükségessé vált kártérítést a biztosított helyett megfizeti.

A felelősségbiztosítások a polgári jogviszonyok és a különböző tevékenységekkel (pl. a gépjárművezetéssel, egyes foglalkozásokkal) kapcsolatban jelentkező károkozások tömegessé válásával szintén elszaporodó kártérítési igényekre figyelemmel az elmúlt évtizedekben egyre

nagyobb jelentőségre tettek szert, amelyet csak fokoz az, hogy a bekövetkezett károk mértéke egyre nagyobb.

A biztosítási jogviszonyok döntő többsége esetében a szerződő felek (a szerződő és a biztosító) szabadon döntenek abban a kérdésben, hogy létre kívánják-e hozni egy biztosítási szerződést vagy sem, ugyanakkor egyes jogszabályi előírások korlátozhatják az e kérdésben megmutatkozó döntési szabadságukat. A jogszabályi korlátozás jellege és mélysége kapcsán különbséget lehet tenni

- az önkéntesen és
- a nem önkéntesen

megkötött biztosítási szerződések között.

A nem önkéntes biztosítások közé sorolandók

- a kötelező biztosításokba tartozó szerződések és
- a biztosításkötési kötelezettséget előíró jogszabályok alapján megkötött biztosítási szerződések.

Az önkéntes biztosításoknál a szerződők szabadon döntenek abban a kérdésben, hogy megkötik-e a szerződést, a nem önkéntes biztosításoknál egyik vagy másik, esetleg mindkét fél döntése nem teljesen szabad akaratelhatározáson alapul.

Míg kötelező biztosítás esetén jogszabály, addig a biztosításkötési kötelezettségnél nem jogszabály, hanem a felek ezirányú szerződése hozza létre a biztosítási jogviszonyt, azzal, hogy jogszabály valamely személy számára előírja egy biztosítási szerződés megkötését. Ennek háttérében valamilyen általános érdek, mindenekelőtt egy adott tevékenység folytatása során károsodott személyek érdekeinek a védelme fogalmazódik meg, azzal, hogy a károsultak számára a károkozó fizetőkészségének vagy fizetőképességének a hiányában is biztosítsa az okozott kár megtérítését.

5. A gépjármű üzemen tartójának kötelező felelősségbiztosításáról szóló 190/2004. (VI. 8.) Korm. rendelet értelmében minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemen tartója köteles a gépjármű üzemeltetése során okozott károk fedezetére – a jogszabályban meghatározottak szerint - felelősségbiztosítási szerződést kötni és azt folyamatos díjfizetéssel hatályban tartani.

6. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés (amely alapján a biztosító azon kárt téríti meg a károsult részére, amelyért a biztosított tartozik felelősséggel) határozatlan időtartamú, kivéve azon eseteket, amikor a gépjármű forgalmi engedélye határozott időtartamra lett kiállítva, mert ilyenkor a biztosítási szerződés is határozott időtartamú.

A szerződés megkötését követően a naptári év közben nem választható másik biztosító. A szerződést a biztosítási év végére (december 31-re), azt megelőzően legkésőbb 30 nappal lehet írásban felmondani.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseket kötő biztosítók kötelesek a biztosítási feltételeket, az érvényben lévő, valamint két országos napilapban október 30-ig közzétett következő évi díjtarifájukat az ügyfélfogadásra rendelkezésre álló helyiségeiben és az interneten hozzáférhetővé tenni.

7. A fogyasztók díjérzékenysége a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetén erős. Az átszerződési időszakban (november-december) számos fogyasztó választ új, a korábbinál kedvezőbb díjat kínáló biztosítót. Az elmúlt években már több százezer fogyasztó váltott biztosítót ebben az időszakban, mellyel párhuzamosan növekedett a különböző, nem a

biztosítási ügynökökre, illetve a biztosító saját értékesítésére épülő csatornák szerepe (biztosítási alkuszok, internetes és mobiltelefonos szerződéskötési lehetőségek, már különböző kereskedelmi egységekben, benzinkutaknál, hipermarketekben is mód van szerződést kötni stb.).

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás terén a verseny élesedése folytán

- egyrészt az egyes biztosítók díjai jelentős, akár több tízezer forintos is lehet az eltérés,
- a díjmegállapítás rendszere bonyolultabbá vált és a kedvezményfajták száma is nagymértékben nőtt (gyermekkedvezmény, mozgáskorlátozottak kedvezménye, felekezeti kedvezmény, polgároi kedvezmény stb.).

8. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének adatai szerint a nem-életági díjbevételek dinamikája lassult 2007-ben, elsősorban a gépjárműbiztosítások stagnáló teljesítménye miatt, ami részben a kötelező felelősségbiztosítások terén tapasztalható árversenynek tulajdonítható. Az elmúlt időszakban a szerződésszám és a díjbevétel az alábbiak szerint alakult a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás területén:

	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008 I. negyedév</i>
<i>A biztosítóintézetek szerződésállománya a tárgyidőszak végén (db)</i>	<i>3 660 332</i>	<i>3 712 668</i>	<i>3 598 348</i>
<i>A biztosítóintézetek díjbevétele (millió Ft)</i>	<i>116 445</i>	<i>118 403</i>	<i>34 986</i>

9. Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással 2007-ben 11 biztosító részvénytársaság és 3 biztosító egyesület foglalkozott.

10. A GfK Hungária Piackutató Intézet által 2007 őszén közölt adatok szerint

- a biztosítóválasztásnál kizárólag az ár a döntő tényező,
- míg a 2006-ban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkezők csupán 10,7%-a váltott biztosítót, addig 2007-ben megfelelő ajánlat esetén 21,3% hajlandó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítását másik biztosítónál megkötni,
- a megkérdezettek közel fele az interneten keresztül kívánt tájékozódni.

III.

A biztosítási alkuszok

11. A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) értelmében a biztosításközvetítői tevékenység a biztosítási vagy viszontbiztosítási szerződés (a továbbiakban: biztosítási szerződés) létrehozására irányuló rendszeres, üzletszerű tevékenység. E tevékenység kiterjed a biztosítási szerződések megkötésének elősegítésére, biztosítási termékek ismertetésére, ajánlására, az ezzel kapcsolatos felvilágosításra, illetve a biztosítási szerződések megkötésére, a biztosítási szerződések értékesítésének szervezésére, továbbá a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésre.

A Bit. megkülönbözteti a függő és a független biztosításközvetítőket. A független biztosításközvetítő biztosításközvetítői tevékenysége során

- az ügyfél megbízásából jár el (biztosítási alkusz) vagy
- egyidejűleg több biztosítóval fennálló jogviszony alapján azok egymással versengő termékeit közvetíti (többes ügynök).

A biztosítási alkusz elsődleges szerepe az, hogy a biztosítási piacon hozzásegítse az őt megbízó személyt a megbízó számára legmegfelelőbb biztosítási szerződés létrejöttéhez. Különleges szerepe azt eredményezi, hogy a biztosítási piacon a hozzáfordulók vonatkozásában mintegy ő hozza létre és működteti a piacon lévő versenyző termékek versenyét. A biztosítási alkusz előkészíti a biztosítási szerződés megkötését, illetve tevékenysége kiterjedhet a megbízó képviseletében a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre.

Jelenleg több száz biztosítási alkusz tevékenykedik a magyar biztosítási piacon.

12. Mintegy 50 azoknak a biztosítási alkuszoknak és többes ügynököknek a száma, amelyek honlapján online ajánlattételre lehetőség van. Az internetes honlapokon (pl. www.biztositas.hu, www.biztositascentrum.com, www.biztositasok.hu, www.clb.hu, www.ebizt.hu, www.erix.hu, www.kotelezotarifa.hu, www.online-biztosito.hu, www.pannonsafe.hu, www.pba.hu, www.ufsgroup.hu/kgfb) elérhető díjszámító programok révén a fogyasztók adataik megadását követően viszonylag rövid idő alatt összehasonlíthatják például a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást kínáló biztosítók ajánlatait (sorba rendezetten, értékeltén). Az érintett vállalkozások közül jelentőségét tekintve kiemelendő a CLB Független Biztosítási Alkusz Kft. (www.clb.hu), a Praeventio Biztosítási Alkusz Kft. (www.pba.hu), a Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft. (www.biztositas.hu) és az eljárás alá vont.

IV.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

13. Az eljárás alá vont 2007 novemberétől a vizsgálat által a Versenytanács elé tárt iratokból megállapíthatóan az alábbiak szerint népszerűsítette magát, illetve szolgáltatásait a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban:

14. Interneten közzétett tájékoztatások

14.1. A www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok főoldalain (2007. november 23.)

(...)

30% online kedvezmény

DÍJSZÁMÍTÁS > (...)

KÖTELEZŐ 2008

48% maximális kedvezmény (...)

30% online kedvezmény

Ajándék minden ügyfelünknek

És még egy új Suzuki Swiftet is nyerhet (...)

14.2. www.iwiw.netrisk.hu (2007. november 23.)
(...) Akár 48% kedvezmény (...)
14.3. www.google.hu oldalon (2007. november 23.) szponzorált link, mellette:
(...) akár -40% (...)
14.4. www.netrisk.hu oldalon (2007. november 23.) www.netrisk.hu/biztositas_dijszamitas/kotelezo_biztositas/kotelezo_biztositas.php
válassza Ön is a kötelezőbiztosítások piacvezető portálját. Netrisk.hu - ahol a biztosítók versenyeznek Önért. KGF B-díjszámítás és online szerződéskötés>>>
14.5. http://www.netrisk.hu/argarancia.php (2007. november 23.)
(...) A Netrisk.hu Kft. egyedülállóan kényelmes, gyors és biztonságos szolgáltatást nyújt mindazon internetezők számára, akik biztosítási ügyeiket árgaranciával online kívánják intézni. (...)
14.6. http://www.nyeremenyjatek.netrisk.hu/leiras.php (2007. november 23.)
(...) Nyeremenyjáték leírása Vegyen részt játékunkban és nyerje meg a 10 MILLIÓS fődíjat! Önnek nem kell mást tennie, mint regisztrál. Minden regisztráció egy nyerési esély (sorsjegy). (...) Mindehhez még ONLINE kedvezmény is társul. Lakásbiztosítás most akár 35% kedvezménnyel CASCO biztosítás most akár 50% kedvezménnyel Kötelező felelősségbiztosítás most akár 30% kedvezménnyel (...) (a fenti 3 sorra kattintva a díjszámítás érhető el)
14.7. A www.netrisk.hu-n a Genertel Biztosító kedvezménye kapcsán (2007. november 4-től)
Fontos tájékoztató Tájékoztatjuk, hogy a Genertel Biztosító Zrt. kármentességi kedvezménye (az Alap és az Extra kármentességi kedvezmény is), visszavonható kedvezmény. Ez azt jelenti, hogy amennyiben az Ön nyilatkozatai alapján a szerződésre az Alap vagy Extra kármentességi kedvezmény alkalmazásra kerül és a szerződés hatálya alatt a gépjárművel bonus-t érintő (kárkifizetéssel járó) károkozás történik, a szerződés díja az első kárkifizetés napjától a jövőre (a 2008-as biztosítási időszak hátra lévő részére) nézve úgy módosul, hogy az alkalmazott kármentességi kedvezmény visszavonásra kerül. A szerződés A0-ás éves díja a továbbiakban a kármentességi kedvezmény nélküli alapdíj lesz, azonban a kármentességi kedvezmény visszavonásával az Ön érvényes Bonus-Malus besorolása évközben nem változik, az Ön által a 2008-as év hátra lévő részére fizetendő díjban a Bonus-Malus besorolás továbbra is figyelembevételre kerül. A visszavont kármentességi kedvezmény mértéke ügyfeleink lakóhelyének függvényében 25% és 50% közé esik. A döntés megkönnyítése érdekében tájékoztatjuk, hogy a károkozás gyakorisága Magyarországon 5-6 százalékos.

14.8. www.netrisk.hu főoldalon (2008. március 19.)

(...)

Online kedvezmény 30%

14.9. www.netrisk.hu főoldalon (2008. június 17.)

(..)

Online kedvezmények

14.10. www.netrisk.hu főoldalról elérhető „miért érdemes váltani” rovat (2008. június 17.)

<http://www.netrisk.hu/valtsonvelunk.php>

(...)

ONLINE KEDVEZMÉNY – nálunk nemcsak kényelmesebb, de olcsóbb is!

2008-ban már a legtöbb biztosító – szám szerint kilenc – kínálja kötelező felelősségbiztosítási díját 5-30%-ig terjedő online kedvezménnyel. Természetesen az online kedvezményen felül az összes többi kedvezmény igénybevételére is lehetőség van. (...)

14.11. www.netrisk.hu főoldalról megnyitható (2008. június 23.)

Segítség-> GYIK

Miért előnyös számomra, ha az Interneten a Netrisk.hu segítségével kötöm meg a biztosítást?

Mert nálunk akár Online kedvezményt is kaphat, így az Internetes kötés díja kedvezőbb! Gyorsan, kényelmesen és rendkívül egyszerűen bemutatjuk, összehasonlítjuk az Ön biztosítási igényére vonatkozó, teljesen személyre szabott ajánlatait a hazai biztosítóknak. A leginkább megfelelő biztosítást azonnal meg tudja kötni Online, nincs utánajárás, sorban állás, vagy időpont egyeztetés a különböző biztosítók ügynökeivel. Az idő pénz, és mi sok időt megspórolunk Ügyfeleinknek. De természetesen azzal is jelentős megtakarítást tud elérni, hogy az Online biztosítási kalkulátoraink megtalálják a legkedvezőbb díjú szerződést. Továbbá: **NYEREMÉNYJÁTÉK + GARANTÁLT AJÁNDÉK + ÁRGARANCIA !**

Milyen kedvezményeket tudok igénybe venni az Online KGFB kötésnél?

A Netrisk.hu rendszere figyelembe veszi az **összes szóba jöhető** kedvezményt. Mik ezek:

- Online kedvezmény (MÁR 8 biztosítónál: Allianz, Generali, TIR, MÁV, Uniqa, Union, Signal, OTP-Garancia)
- Hűség- és partnerkedvezmények
- Gyerekkedvezmény
- Többlet-bonusz kedvezmény
- Megyeszékhely kedvezmény
- Családi kedvezmény
- Jogosítvány kora szerinti kedvezmény (rutinos vezető)
- Mozgáskorlátozottak kedvezménye
- Közszolgálati dolgozók kedvezménye
- Hölgyvezetői kedvezmény
- Magyar Autóklub tagjainak szóló kedvezmények
- Nyugdíjas kedvezmény
- Felekezeti kedvezmény
- Új gépjármű kedvezmény
- Díjfizetési ütem ill. mód szerinti kedvezmények
- Szezonális kedvezmény (nálunk mindig az aktuális díjakat láthatja)
- Polgárőr kedvezmény
- ... stb.

2008-tól jelentősen felértékelődik - tulajdonképpen azt is mondhatnánk, hogy ezen múlik - a kötelező felelősségbiztosítások kedvezményrendszere (ONLINE KEDVEZMÉNYEK!).

15. Online reklám (banner)

Az eljárás alá vont által üzemeltetett honlapok nyitóoldalán és a tarifálás oldalain 2007 októberében, novemberében és decemberében a „kopasz csirke” és a „nyereményjáték” kreatív anyagok felhasználásával készült reklámok (banner-ek) kerültek elhelyezésre.

15.1. A „nyereményjáték” kreatív anyag az aktuális nyereményjátékot (100.000 forintos sorsjegyek, illetve 10.000.000 forintos főnyeremény) népszerűsítette.

15.2. A „kopasz csirke” banner-ek egyebek között az alábbi tájékoztatást adták:

*Piacvezető biztosítási portál
Ne hagyja, hogy megkopasszák!
Válasszon olcsóbb kötelezőt*

Ez a banner 2007 novemberében és decemberében több más internetes honlapon is alkalmazásra került (lásd Vj-43/2008/15. számú irat 2. számú melléklete).

16. Rádióreklámok

16.1. „Netrisk.hu-071030-B”

A 2007 novemberében hét rádiócsatornán több száz alkalommal elhangzott, 20 másodperces rádióreklámban az alábbi volt hallható:

(dudálás, fékezés, kotkodácsolás)
*Férfi hang: Biztos, hogy nem fizet többet a kötelezőnél? Ne hagyja, hogy megkopasszák!
Női hang: A kötelező biztosítások piacvezető portálján, a Netrisk.hu-n két perc alatt kiszámoljuk autójára az összes biztosító ajánlatát. Válassza a legjobbat, az ügyintézését pedig bízva ránk.
Férfi hang: Netrisk.hu, ahol a biztosítók versenyeznek önért!*

16.2. Netrisk riport 60mp 071031

A 2007 novemberében öt rádiócsatornán 70 alkalommal elhangzott 60 másodperces riportban az alábbi volt hallható:

*Riporter: Haraszi Zsoltot, a Netrisk.hu ügyvezetőjét hallják. Kinek érdemes kötelező biztosítást váltani?
Haraszi Zsolt: A felmérések szerint szinte mindenkinek. 100-ból 93 autós a szükségesnél többet fizet kötelezőért. Általában 40-50.000 forint, de találtunk arra is példát, hogy 200.000 forint volt az árkülönbség a legolcsóbb és legdrágább ajánlat között.
Riporter: Honnan tudjam, hogy melyik a legolcsóbb?
Haraszi Zsolt: Erre jó az internet. A Netrisk.hu portálon megadja a kötelező számításához szükséges adatokat és két perc alatt megkapja az összes biztosító személyre szabott ajánlatát, a legolcsóbbtól a legdrágábig.
Riporter: Aztán ha váltani akarok, hetekig ügyintézhetek.
Haraszi Zsolt: A biztosító váltás általában valóban nem egyszerű, de a Netrisk.hu nemcsak egy kalkulátor. Ügyfeleinknek teljeskörű szolgáltatást nyújtunk, felmondjuk régi biztosítását, megkötjük az újat, sőt gondoskodunk szükség esetén a kártörténeti igazolás átvezetéséről is.
Riporter: Mindezt mennyiért?
Haraszi Zsolt: Ingyen. A Netrisk.hu a biztosítóktól kapja a jutalékot, így a mi szolgáltatásaink ügyfeleinknek ingyenesek. Sőt, a netrisk.hu-n megkötött kötelező árát általában külön online kedvezmény is csökkentti, ennek mértéke akár 30%-ot is elérhet.*

17. Direct mail-ek

17.1. HotDog e-dm és CitroDM

2007 novemberében egy-egy alkalommal került kiküldésre az ún. HotDog e-dm és CitroDM, amelyek az alábbiakról adtak tájékoztatást:

*Ne hagyja, hogy megkopasszák!
A kötelező biztosítások piacvezető portálján 2 perc alatt kiszámoljuk autójára az összes biztosító ajánlatát.
Válassza a legjobbat, az ügyintézését bízva ránk.
(...)
Most hetente 100 ezer forintot is nyerhet.
A fődíj 10 millió forint.*

17.2. Nők Lapja Café (NLC) hírlevél, Startlap hírlevél

2007 novemberében az alábbi tartalmú direct mail került alkalmazásra egy alkalommal a Nők Lapja Café hírlevélben és kétszer a Startlap hírlevélben:

*Netrisk.hu – Első Online Alkusz
2008-as kötelező felelősségbiztosítását is kösse a piacvezető online alkusz portálon.
ÁRGARANCIA *TELJESKÖRŰ KÍNÁLAT* *GYORS* *KÉNYELMES ÜGYINTÉZÉS*
Váltson velünk és nyerjen 10 milliót vagy hetente százezret.
www.netrisk.hu – Ahol a biztosítók versenyeznek Önért!*

A linkelési lehetőség révén a www.netrisk.hu főoldala volt elérhető (<http://netrisk.hu/index.php?partner=9999>).

17.3. Netrisk hírlevél

Az eljárás alá vont kampányindító levélként saját ügyfelei részére megküldött hírlevél egybeként az alábbiakat tartalmazta:

*A Netrisk.hu <<http://www.netrisk.hu>> 2007. október 30-án elindította kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás 2008 <http://www.netrisk.hu/biztositas_dijszamitas/kotelezo_biztositas/kotelezo_biztositas.php>-as díj-kalkulátorát, amelyen már az első héten több mint kétszáz ezer díjösszehasonlítást végeztek. Az eddig soha nem látott érdeklődés magyarázata lehet, hogy a biztosítók között átalakult az erőssorrend, a verseny pedig tovább csökkentette az árakat, így akár annak is megéri portálunkon új kötelező biztosítást kötni, aki tavaly már váltott, vagy éppen az idén kötött biztosítást frissen vásárolt autójára.
A Netrisk.hu portálon megkötött szerződésekre már nyolc biztosító kínál on-line kedvezményt, mely biztosítónként változó, 5 százaléktól 30 százalékig terjed. Természetesen az idén is árgaranciát vállalunk, ha nálunk választ új kötelezőt.
Tájékozódjon már most <<http://www.netrisk.hu>>, és váltson velünk az idén is.
(...)
A Netrisk.hu immár 7 éve bizonyítja ügyfelei iránti elkötelezettségét, magas színvonalú szolgáltatásaink mellett az idén rekord összegű nyereményt is felajánlunk ügyfeleinknek: Most hetente 100 000 forintot sorsolunk ki, de megnyerheti fődíjunkt is, amely az idén 10 millió forint. Új kényelmi szolgáltatás ügyfeleinknek:
<https://www.netrisk.hu/szemelyes_menu/index.php?oldal=login>
amennyiben jelenlegi kötelező biztosítását a Netrisk rendszerében kötötte, nem kell újra begépelni a korábban már megadott adatokat, egyszerűen lépjen be honlapunkon a Személyes” menübe, válassza ki a gépjárművet és mi betöltjük a már ismert adatokat. Kérjük a hiányzó vagy időközben megváltozott adatok javítását végezze el. (...)*

18. Nyilatkozat online lapok számára

Az eljárás alá vont ügyvezetője 2007. november 5-én az alábbiakat nyilatkozta online lapok számára (http://www.fn.hu/penzugy/20071105/rekordot_donthet_kotelezovaltasok_szama)

(...) Idén könnyen 700 ezer fölé is szaladhat a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást (kgfb) váltók száma a szakértők szerint. Az első napok tapasztalatai alapján az éles verseny lehúzta az árakat, idén minden eddiginél olcsóbb tarifákkal szerződnek 2008-ra. (...) tavalyi évben körülbelül 500 ezer szerződést bontottak fel és kötöttek újra a novemberi kgfb-váltási időszakban. Az idei becslések azonban lényegesen magasabb értékekkel számolnak: Haraszti Zsolt, a Netrisk.hu ügyvezetője mintegy 700 ezerre becsülte a váltók számát, míg a [Biztosítás.hu](http://Biztositas.hu) sajtóközleménye ugyancsak 731 ezerre tette az átpártolókat számát az eddig lefolytatott díjkalkulációk alapján. (...)

19. Nyomtatott sajtóban megjelent reklámok

19.1. Helyi Téma című lapban megjelent reklám

A Helyi Téma című lap 2007. november 14-i számában egyebek között az alábbiak kerültek közlésre:

*Akár a bűvös egymilliót is elérheti idén a kötelező biztosítást váltók száma
Számoljon a Netrisk.hu-val!*

Melyiket tartja a legjobbnak?

(lásd a grafikont a Blikk című lapban behúzott leaflet első oldaláról - autókereskedés, biztosítási ügynök, internetes biztosításközvetítő, biztosító ügyfélszolgálat, biztosító honlapja)

(Interneten végzett felmérés eredménye, 25 ezer ember válasza alapján)

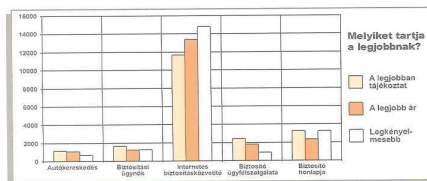
(...) A piacvezető biztosítási portálon, a Netrisk.hu-n a kötelező váltási szezon első napjai óriási forgalomnövekedést hoztak: (...)

19.2. A Blikk című lapban megjelent leaflet

A Blikk című napilapban az alábbiakat közlő leaflet került 2007. november 13-án behúzásra (a leaflet közlekedési csomópontokban autósok részére is átadásra került):

Önök értékelték minket

Egy internetes felmérésen 25 ezer válaszadó tapasztalatai igazolták minket.



Kötelező, casco, lakás- vagy utasbiztosítás?

netrisk.hu

Ahol a biztosítók versenyeznek Önért



Sorszám

0363190

Ha az itt található sorszámmal regisztrál honlapunkon, a "személyes" menüpontban, nyereményjuttatásunkon automatikusan megduplázódnak nyertes esélyei.

Ne hagyja, hogy megkopasszák!

Szából 93 autós fizet a szükségesnél többet a kötelező biztosítására. Együtt csaknem 50 milliárd forintot pazarlunk el így évente.

Mennyit spórolhat a kötelezőn?

Egy autósnak átlag 40–50 ezer forintos árkülönbséggel ajánlanak kötelezőt a biztosítók.

De ma már az is bevett gyakorlat, hogy ugyanaz a biztosító alacsonyabb díjat kér új, mint régi, hűséges ügyfeleitől.

Ezért szinte mindenki spórolhat, ha kötelezőjét novemberben újra köti, akár több mint 100 000 forintot is.

	20 éves pécsi nő, Suzukival (1000 ccm)	29 éves budapesti férfi, Opellet (1600 ccm)
Legolcsóbb	24 020	38 384
Legdrágább	124 511	235 808

Nyereményszelvény

Regisztráljon a hátoldalon található sorszámmal, és duplázza nyeresi esélyeit. Hetente 100 000 forintot nyerhet.

A fődíj: 10 millió forint

Honnan tudjam, melyik a legjobb?

A biztosítók a kötelező biztosítási tarifáknak olyan bonyolult rendszerét alakították ki, amelyben a szakembereknek sem könnyű eligazodni. Ennek is köszönhető, hogy a biztosítót váltások harmada ma már az interneten történik.

A piacvezető biztosítási portálon, a www.netrisk.hu-n, 2 perc alatt megkapja az összes biztosító személyesen önnek szóló ajánlatát, a díjak alapján sorba rendezve. Így azonnal kiválaszthatja a legjobbat.

Váltani egyszerűen is lehet

Biztosítót váltani általában komplikált és hosszadalmas, az interneten viszont ma már pofonegyszerű. A www.netrisk.hu-n a két perces díjkalkulációt követően kiválaszthatja a legjobb ajánlatot. Kinyomathatja egyoldalas, kitöltött megbízási szerződését, amit ha visszaküld címünkre, vagy a megadott fax számra, hátra is dőlhet. A netrisk.hu csapata díjmentesen elintézi mindent Ön helyett. Időre felmondja régi szerződését, kikéri kártörténeti igazolását, megköti új biztosítását, és határidőre eljuttatja a szükséges papírokat. Minden lépésünkről e-mailen, azonnal tájékoztatjuk.

Miért interneten a legolcsóbb biztosítást kötni?

A biztosításközvetítő a biztosítóktól kapott jutalékból él, ügyfelei számára tehát szolgáltatása ingyenes.

Am mivel az internet a legolcsóbb „piactér”, és az egyszerű összehasonlítás miatt itt a legerősebb a verseny a biztosítók között, a kötelező biztosítási díjakat külön „on-line” kedvezmény is csökkentti, ami többnyire 10–30 százalék.

30 százalékos on-line kedvezmény!

Aki tehát a www.netrisk.hu biztosítási portálon köti meg új kötelezőjét, a 30 százalékos on-line kedvezménnyel számolva az éves díj harmadát is megspórolhatja, a lehető legkényelmesebb és leggyorsabb ügyintézés mellett. Ennek is köszönhető, hogy a netrisk.hu ügyfelei csak az elmúlt két évben több mint kétmilliárd forintot takarítottak meg a kötelezőn.

www.netrisk.hu

Az összes biztosító ajánlata, árgaranciával, garántálatlan a legjobb áron

munkanapon 8-18h
(06-1) 577-6255
 call-center

19.3. 2007 novemberében több lapban megjelent reklám

Az eljárás alá vont által 2007 novemberében több lapban megjelentetett reklám egyebek között az alábbiakat tartalmazta:

Ne hagyja, hogy megkopasszák!

A kötelező biztosítások piacvezető portálján 2 perc alatt kiszámoljuk autójára az összes biztosító ajánlatát.

Válassza a legjobbat, az ügyintézését pedig bízza ránk.

(...)

Most hetente 100 ezer forintot is nyerhet. A fődíj 10 millió forint.

Az eljárás alá vont releváns állításai

20. A fentiekből megállapíthatóan a vizsgálat által meghatározott körben az eljárás alá vont alábbi tájékoztatási relevánsak:

- **az eljárás alá vont piacvezető pozíciója**
 - 14.4. www.netrisk.hu oldalon (2007. november 23.)
válassza Ön is a kötelezőbiztosítások piacvezető portálját
 - 15.2. a „kopasz csirke” banner-ek
piacvezető biztosítási portál
 - 16.1. „Netrisk.hu-071030-B” rádióreklám
a kötelező biztosítások piacvezető portálján, a Netrisk.hu-n
 - 17.1. HotDog e-dm és CitroDM
a kötelező biztosítások piacvezető portálján
 - 17.2. Nők Lapja Café (NLC) hírlevél, Startlap hírlevél
2008-as kötelező felelősségbiztosítását is kösse a piacvezető online alkusz portálon
 - 18. nyilatkozat online lapok számára
a Netrisk.hu ügyvezetője mintegy 700 ezerre becsülte a váltók számát
 - 19.1. Helyi Téma című lapban megjelent reklám
akár a bővös egymilliót is elérheti idén a kötelező biztosítást váltók száma
 - 19.2. a Blikk című lapban megjelent leaflet
a piacvezető biztosítási portálon, a www.netrisk.hu-n
 - 19.3. 2007 novemberében több lapban megjelent reklám
a kötelező biztosítások piacvezető portálján
- **az eljárás alá vont szolgáltatásának egyedülállósága**
 - 14.5. <http://www.netrisk.hu/argancia.php> (2007. november 23.)
a Netrisk.hu Kft. egyedülállóan kényelmes, gyors és biztonságos szolgáltatást nyújt mindazon internetezők számára, akik biztosítási ügyeiket árgaranciával online kívánják intézni
- **az eljárás alá vont által kínált ajándék, lehetséges nyeremény**
 - 14.1. a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok főoldalain
*ajándék minden ügyfelünknek
és még egy új Suzuki Swiftet is nyerhet*
 - 15.1. a „nyereményjáték” kreatív anyag az aktuális nyereményjátékot (100.000 forintos sorsjegyek, illetve 10.000.000 forintos főnyeremény) népszerűsítette.
 - 17.1. HotDog e-dm és CitroDM
*most hetente 100 ezer forintot is nyerhet
a fődíj 10 millió forint*
 - 17.2. Nők Lapja Café (NLC) hírlevél, Startlap hírlevél
nyerjen 10 milliót vagy hetente százazret.

- 17.3. Netrisk hírlevél
most hetente 100 000 forintot sorsolunk ki,de megnyerheti fődíjunkt is, amely az idén 10 millió forint
- 19.2. a Blikk című lapban megjelent leaflet
hetente 100 000 forintot nyerhet a fődíj 10 millió forint
- 19.3. 2007 novemberében több lapban megjelent reklám
most hetente 100 ezer forintot is nyerhet. A fődíj 10 millió forint
- **az eljárás alá vont szolgáltatásának igénybevétele esetén elérhető díjkedvezmények**
 - 14.1. a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok főoldalain
*30% online kedvezmény
48% maximális kedvezmény (...)*
 - 14.2. www.iwiw.netrisk.hu (2007. november 23.)
akár 48% kedvezmény
 - 14.3. www.google.hu oldalon (2007. november 23.) szponzorált link
akár -40%
 - 14.6. <http://www.nyeremenyjatek.netrisk.hu/leiras.php> (2007. november 23.)
kötelező felelősségbiztosítás most akár 30% kedvezménnyel
 - 14.7. a www.netrisk.hu-n a Genertel Biztosító kedvezménye kapcsán (2007. november 4-től)
*Fontos tájékoztató
Tájékoztatjuk, hogy a Genertel Biztosító Zrt. kármentességi kedvezménye (az Alap és az Extra kármentességi kedvezmény is), visszavonható kedvezmény. Ez azt jelenti, hogy amennyiben az Ön nyilatkozatai alapján a szerződésre az Alap vagy Extra kármentességi kedvezmény alkalmazásra kerül és a szerződés hatálya alatt a gépjárművel bonus-t érintő (kárkifizéssel járó) károkozás történik, a szerződés díja az első kárkifizetés napjától a jövőre(a 2008-as biztosítási időszak hátra lévő részére) nézve úgy módosul, hogy az alkalmazott kármentességi kedvezmény visszavonásra kerül. A szerződés A0-ás éves díja a továbbiakban a kármentességi kedvezmény nélküli alapidj lesz, azonban a kármentességi kedvezmény visszavonásával az Ön érvényes Bonus-Malus besorolása évközben nem változik, az Ön által a 2008-as év hátra lévő részére fizetendő díjban a Bonus-Malus besorolás továbbra is figyelembevételre kerül. A visszavont kármentességi kedvezmény mértéke ügyfeleink lakóhelyének függvényében 25% és 50% közé esik.
A döntés megkönnyítése érdekében tájékoztatjuk, hogy a károkozás gyakorisága Magyarországon 5-6 százalék.*
 - 14.8. www.netrisk.hu főoldalon (2008. március 19.)
online kedvezmény 30%
 - 14.9. www.netrisk.hu főoldalon (2008. június 17.)
online kedvezmények
 - 14.10. www.netrisk.hu főoldalról elérhető „miért érdemes váltani” rovat (2008. június 17.) <http://www.netrisk.hu/valtsonvelunk.php>
2008-ban már a legtöbb biztosító – szám szerint kilenc – kínálja kötelező felelősségbiztosítási díját 5-30%-ig terjedő online kedvezménnyel.
 - 14.11. www.netrisk.hu főoldalról megnyitható (2008. június 23.)
nálunk akár Online kedvezményt is kaphat online kedvezmény (már 8 biztosítónál: Allianz, Generali, TIR, MÁV, Uniqa, Union, Signal, OTP-Garancia)
 - 16.2. Netrisk riport 60mp 071031
a netrisk.hu-n megkötött kötelező árát általában külön online kedvezmény is csökkenti, ennek mértéke akár 30%-ot is elérhet.

17.3. Netrisk hírlevél

a Netrisk.hu portálon megkötött szerződésekre már nyolc biztosító kínál on-line kedvezményt, mely biztosítónként változó, 5 százaléktól 30 százaléig terjed

19.2. a Blikk című lapban megjelent leaflet

a kötelező biztosítási díjakat külön „on-line” kedvezmény is csökkenti, ami többnyire 10-30%

30%-os on-line kedvezmény!

aki tehát a www.netrisk.hu biztosítási portálon köti meg új kötelezőjét, a 30 százalékos on-line kedvezménnyel számolva az éves díj harmadát is megspórolhatja

„Mennyit spórolhat a kötelezőn?” cím alatt szereplő táblázat:

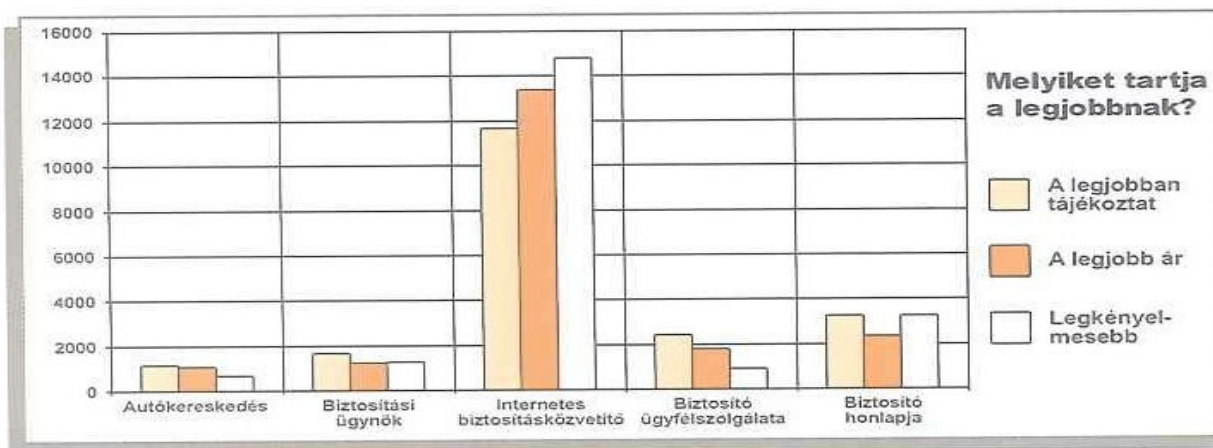
2008-as tarifák (éves díj, forintban)		
	20 éves pécsi nő Suzukival (1000 ccm)	29 éves budapesti férfi Opellel (1600 ccm)
Legolcsóbb	24 020	38 384
Legdrágább	124 511	235 808

- az eljárás alá vont által hivatkozott kutatási eredmények

19.1. Helyi Téma című lapban megjelent reklám és

19.2. a Blikk című lapban megjelent leaflet az alábbi grafikont tartalmazta:

Egy internetes felmérésen 25 ezer válaszadó tapasztalatai igazoltak minket.



21. A vizsgálat által behatárolt tájékoztatások vonatkozásában a vizsgálati jelentés, az eljárás alá vont nyilatkozatai és az egyéb bizonyítékok alapján az alábbiak emelhetők ki:

- **az eljárás alá vont piacvezető pozíciója**
 - az eljárás alá vont fő versenytársának a Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.-t tekinti. A két vállalkozás által közvetített kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekre vonatkozó állományadatokat a vizsgálati jelentés (Vj-43/2008/15.) 3. számú, nem betekinthes melléklete tartalmazza. A vizsgáló megállapítása szerint az eljárás alá vont rendelkezett magasabb számú értékesített kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel mind 2006-ben, mind a 2007. évi kampány előtt, mind pedig 2007. évben a kampány alatt és után,
 - az eljárás alá vont több újságcikkre hivatkozott, amelyek szerint az eljárás alá vont minősül piacvezető biztosítási portálnak,
 - az eljárás alá vont képviselője akár 1 millió biztosítót váltó fogyasztóra vonatkozó kijelentésének alapját nyilatkozata szerint az képezte, hogy 2006 novemberében 500.000 volt a felelősségbiztosítót váltó szerződések száma és 2007 novemberében a nyilatkozatot megelőzően azt tapasztalta, hogy több mint kétszer annyian kötöttek szerződést, mint 2006 novemberében,
 - az eljárás alá vont nyilatkozata értelmében a biztosítóktól kapott információk szerint a 2007. évi átszerződési időszakban az összes átszerződés mintegy 650.000 darabra tehető,
 - a Gazdasági Versenyhivatalhoz beérkezett panasz (P-1433/2007.) szerint 2007. november 1. és 20. között a www.biztositas.hu oldalon a fogyasztók több díjszámítást végeztek, mint az eljárás alá vont oldalán, illetve a megkötött szerződések figyelembe vétele sem egyértelmű, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a korábbi években nála váltó autósokat minden évben kiértésíti és ezen autósok újrakötését is beszámítja,
- **az eljárás alá vont szolgáltatásának egyedülállósága**
 - az eljárás alá vont részletesen előadta, mire alapozta ezt az állítást, a versenytársak szolgáltatásának jellemzőit nem ismertette,
 - a Gazdasági Versenyhivatalhoz beérkezett panasz (P-1433/2007.) szerint az eljárás alá vont által alkalmazott folyamat bonyolultabb, mint más online alkuszoké, így például a nála váltóknak minden évben újra és újra felmondólevelet kell küldeniük részére, míg máshol ez nem így van,
- **az eljárás alá vont által kínált ajándék, lehetséges nyereség**
 - a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu oldalakon szereplő „ajándék minden ügyfelünknek” közlés a 2008-as kampányra már nem vonatkozott, az ajándékot az eljárás alá vont korábban biztosította, csakúgy, mint a Suzuki gépkocsi megnyerésének a lehetőségét,
 - a közlés 2008 márciusáig szerepelt az internetes oldalakon,
- **az eljárás alá vont szolgáltatásának igénybevétele esetén elérhető díjkedvezmények**
 - a Genertel Biztosító Zrt. újszerű kedvezményt vezetett be, az ún. előzetes kármentességi díjkedvezményt, amely szerint az előző 5 évben kárt nem okozó ügyfeleket a biztosító jelentős díjkedvezményben részesíti, amelyet azonban elveszít az ügyfél, ha 2008-ban kárt okoz, s ettől kezdve az ügyfél már kedvezmény nélküli díjat köteles fizetni,
 - a Genertel Biztosító Zrt. kapcsán az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a díjszámításnál figyelembe vehető kedvezményeknél első pillanattól kezdődően a kármentességi kedvezmény mint visszavonható kedvezmény szerepelt. A „help” menüben az ügyfél meg tudta nézni az előzetes kármentességi díjkedvezmény jelentését, tehát rá tudott klikkelni, ahol teljes körű

tájékoztatást kapott. 2007. november 4-től kiemelve, eltérő színnel és aláhúzással jelölve, „linkelhetővé” tették a „kármentességi kedvezmény” szavakat. Ezen kívül a kötési folyamat utolsó mozzanatában a Bit. szerinti tájékoztatási kötelezettségnek tett eleget, s ennek keretében megjelentek a kedvezményekre vonatkozó tájékoztatások, amelyekben belül fellelhető volt a Genertel Biztosító Zrt. által nyújtott díjkedvezményre vonatkozó bővebb tájékoztatás is,

- a Gazdasági Versenyhivatalhoz beérkezett panasz (P-1433/2007.) szerint 2007. október 30-tól 2007. november 7-ig a Genertel Biztosító Zrt. díjai kapcsán az eljárás alá vont semmilyen megjegyzést, figyelmet felhívó tájékoztatást sem tett, csak azt szerepeltette, hogy „visszavonható kármentességi kedvezmény”, arról bővebb tájékoztatást nem adott. 2007. november 7. és 12. között a „visszavonható kármentességi kedvezmény” szöveg már kattintható volt, s ezáltal elérhető volt egy magyarázó szöveg. 2007. november 13-tól a biztosító neve mellett, illetve a kedvezmények felsorolásakor a „45% kedv. Olvass el!” szöveg volt látható,
 - a 48%-os kedvezményt az eljárás alá vont a Genertel Biztosító Zrt. díjszabása alapján kalkulálta. Az eljárás alá vont előadása szerint a későbbiekben az ügyfelek között olyan szerződéskötők is előfordultak, akik ennél nagyobb mértékű kedvezményt értek el,
 - a 30-40%-os kedvezmény több biztosító esetén elérhető volt. Az eljárás alá vont előadása szerint az ügyfelek jelentős arányban értek el ilyen mértékű kedvezményt,
 - a vizsgálati jelentés szerint a 30%-os és 40%-os kedvezményeket az ügyfelek jelentős része érthette el, a 48%-os kedvezményt viszonylag alacsony százalékban realizálták az ügyfelek, viszont egyrészt elérhető volt a maximálisnak hirdetettnél még magasabb arányú kedvezmény is, valamint az átlagos kedvezmény mértéke a 48%-ostól kis arányban tért el,
 - a 30%-os online kedvezmény csak egy biztosító egyesület esetében volt elérhető. Az eljárás alá vont a www.netrisk.hu oldalon szereplő tájékoztatást később módosította és mellőzte a 30% feltüntetését, online kedvezményt, illetve 5-30%-os online kedvezményt kommunikált,
- **az eljárás alá vont által hivatkozott kutatási eredmények**
 - az eljárás alá vont által csatolt kutatási anyagokban magasabb számú megkérdezett szerepel, mint a szórólapon, illetve nyomtatot sajtóban feltüntetett 25.000 fő, az ugyanakkor nem ismert, hogy milyen szempontok mentén kerültek szűrésre a válaszadók,
 - a megjelentetett grafikonon a bal oldalon feltüntetett darabszámok nem azonosak a válaszadók számával, így arányaiban sem mindenhol felel meg az ábra a kutatás eredményeinek (az eltérő súlyozás a 25.000 fős minta kérdésessége kapcsán sem tárható fel),
 - az eljárás alá vont előadása szerint a grafikon a 2007 novemberének elejéig beérkezett ügyfélválaszok alapján készült, s rekonstruálható, hogy 2007 elején hányan válaszoltak és milyen választ adtak a kérdőívre.

V. Az eljárás alá vont előadása

22. Az eljárás alá vont előadta,

- a piacvezető pozícióra vonatkozó állításokat a piaci szereplők sajtóban tett azon nyilatkozatai támasztják alá, amelyek szerint 2003, 2004, 2005, 2006 és 2007 novemberében is az eljárás alá vont kötötte a legtöbb szerződést. Kiemelte, 2005. június 28. és 2008. január 23. között (a nol.hu adatbázisában keresve) 17 db olyan cikk jelent meg, amelyben az újságíró az eljárás alá vontat mint piacvezető biztosítási portált említi, s ezen újságírói állításokkal szemben egyetlen esetben sem emelt kifogást, kért helyreigazítást egyetlen versenytárs sem. Megjegyezte, a www.biztositas.hu oldalt működtető versenytársának az árbevétele sem 2005-ben, sem 2006-ban nem érte el az eljárás alá vontét, miközben az is kizárólag az online értékesítési csatornán szerez ügyfeleket, így árbevétele kizárólag az interneten eladott szerződések jutalékbevételeiből származik. A biztosítóktól kapott információk is azt erősítik meg, hogy az elmúlt évek kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kampányaiban az eljárás alá vont közreműködésével jött létre a legtöbb szerződés. A biztosítóktól kapott információk és az online alkuszok nyilatkozatai alapján úgy véli, a 2007/2008-as kampány során is a legnagyobb piaci részesedéssel rendelkezett,
- nem alkalmas a fogyasztók megtévesztésére a Helyi Téma című lapban 2007 novemberében a kötelező gépjármű felelősségbiztosítók váltók számát illetően tett kijelentés (akár egymillió fő). Önmagában az a körülmény, hogy sokan váltanak biztosítót, tehát kötnek új biztosítást, a fogyasztói döntésekre hatása nincs és nem is lehet. Az eljárás alá vont képviselője ezen kijelentést becslés alapján tette, amely becslésnek tényleges alapja volt: 2006 novemberében 500.000 volt a felelősségbiztosítót váltó szerződők száma és 2007 novemberében a nyilatkozatot megelőzően azt tapasztalta, hogy több mint kétszer annyian kötöttek szerződést, mint 2006 novemberéig. Ebből következőleg képviselője joggal és megfelelő alappal becsülhette azt, hogy a kötelező gépjármű-felelősség biztosítások tekintetében akár egymillió szerződést is elérheti a biztosítókat váltók száma. Megjegyezte, akár 1 millió biztosítót váltó személlyel már 2007 előtt, egészen 2004-től számoltak a biztosítási szakmában, a sajtóban,
- a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu oldalakon szereplő „ajándék minden ügyfelünknek” felirat a 2008-as kampányra már nem vonatkozott. Az ajándékot a korábbi kampány részére biztosította, csakúgy, mint a Suzuki gépkocsi megnyerésének lehetőségét. A vonatkozó feliratok azon okból nem is voltak „linkelhetőek”, mivel a kampány már lefutott. A díjszámítás során a fogyasztók minden lépésnél az aktuális nyereményjátékot népszerűsítő banner-t láthatták. A szerződött vagy legalább regisztrált ügyfelek e-mail-ben kaptak visszaigazolást, hogy részt vesznek a nyereményjátékban és ennek révén 10.000.000 forintos fődíjat, illetve heti 100.000 forintot nyerhetnek. Így ha valaki a korábbi ajándékok, nyerési lehetőség hatására vette volna igénybe szolgáltatásukat, még szabadon eldönthette, ad-e az eljárás alá vont számára alkuszi megbízást (a megbízási szerződés csak a visszaigazoló e-mail kézhezvételét követően lehetséges). A fogyasztó nem a szerződéskötési folyamat lezárulta után juthatott hozzá a szükséges információkhoz, hanem még azt megelőzően. A www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu honlapokat korábbi kampányaiban használta, a 2008-as kampányban az ezen oldalakra mutató hirdetések nem vásárolt, így a honlapok látogatottsága, illetve a honlapokon szerződést kötők száma elenyésző forgalmához képest, illetve piaci hatása csekély mértékű, továbbá aktuális nyereményjátéka során a korábbi gépjármű értékének háromszorosát elérő nyeremény volt elérhető. Az ajándékkal, nyereménnyel

összefüggésben egyetlen egy panasz sem érkezett hozzá. Kiemelte továbbá, nem vonható versenyjogilag felelősségre az adott személy, ha például egy óriásplakátot, egy szórólapot több évre a helyén felejtnek. A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása csak szándékos magatartással valósítható meg, amelynek kifejezetten az a célja, hogy a fogyasztók döntését nem jogszerűen befolyásolja. A jelen esetben nyilvánvaló, hogy tévedésből, gondatlanságból elkövetett hibáról van szó, amely versenyjogilag nem értékelhető. Az ezen kis forgalmú oldalakon fent maradt múlt évi nyereményjáték hirdetések tényleges érdeksérelmet egyetlen ügyfélnek sem okozhattak, hiszen a 2007 novemberére érvényes nyeremény értéke az előző évi fődíj értékét többszörösen meghaladta, így amennyiben ez a gondatlanságból elkövetett hiba félreértést okozott, e félreértés a szerződéskötések számát az eljárás alá vont esetében inkább negatív, mint pozitív irányban befolyásolhatta,

- az elérhető kedvezményekről adott tájékoztatások megfeleltek a valóságnak, amelynek alátámasztására ismertette egyes biztosító esetében elérhető kedvezmények részleteit,
- a 30%-os on-line kedvezmény kapcsán figyelembe veendő, nem tett közzé olyan tartalmú reklámot, tájékoztatást, hogy valamennyi biztosító szolgáltatásának interneten történő igénybevétele esetén kedvezmény illetné meg a fogyasztót, egy ilyen következtetés nem felel meg a valóságnak. Az eljárás alá vont által alkalmazott „30%-os on-line kedvezmény” kijelentés nem tartalmaz olyan megállapítást, hogy ez valamennyi biztosító esetében járna. Ezen kijelentés ilyen tartalmú értelmezése kiterjesztő értelmezés lenne. Az ugyanakkor nem vitatott, volt olyan biztosító, amely 30%-os on-line kedvezményt adott az ügyfeleknek, így az eljárás alá vont kijelentései, közleményei megfeleltek a valóságnak, a fogyasztók döntését tisztességtelenül nem befolyásolták. A 30%-os díjkedvezmény valamennyi díjlekérés alkalmával megjelent (az általa működtetett díjkalkulátor külön feltünteti a nem online és az az online díjat, illetőleg a százalékos kedvezmény mértékét is), egyetlen ügyfél sincs tehát, akinek díjlekérése alkalmával a 30%-os on-line kedvezményt tartalmazó ajánlat ne jelent volna meg, s ne lett volna választható,
- a Genertel Biztosító Zrt. által alkalmazott ún. előzetes kármentességi díjkedvezményről 2007. november 4. előtt is megfelelően tájékoztatta az ügyfeleit, mivel egyrészt rögzítésre került, hogy ezen kedvezmény visszavonható (már a „visszavonható” szó használatával is egyértelműen tájékoztatta ügyfeleit a kifogásolt időszakban arról, hogy a Genertel Biztosító Zrt. által nyújtott kedvezmény a biztosító által visszavonható, tehát nem végleges), másrészt a „help” menüben az ügyfél meg tudta nézni az előzetes kármentességi díjkedvezmény jelentését, tehát rá tudott kattintani, ahol teljes körű tájékoztatást kapott. A „kedvezmények help” menüpontban ugyanazon tartalmú tájékoztatás volt 2007. november 4. előtt, mint azt követően. Megjegyezte, a kifogásolt magatartás mindössze 3 napig állt fenn, ugyanakkor a megtett ajánlat és az alapján kötendő szerződés elfogadásakor, az „elfogadás” menüpontban ez alatt az időszak alatt is benne foglaltatott az a rész, hogy az ügyfél a visszavonható kármentességi kedvezmény intézményét ismeri. Ezen felül az ügyfélnek bármikor joga és lehetősége volt az eljárás alá vont felé kérdéseket feltenni olyan tekintetben is, hogy az egyes kedvezmények mit takarnak. Aláhúzta, hogy a kötési folyamat utolsó mozzanatában a Bit. szerinti tájékoztatási kötelezettségnek tett eleget, s ennek keretében megjelentek a kedvezményekre vonatkozó tájékoztatások, amelyekben belül fellelhető volt a Genertel Biztosító Zrt. által nyújtott díjkedvezményre vonatkozó bővebb tájékoztatás is. 2007. november 4. után azért módosított tájékoztatási gyakorlatán, hogy a fogyasztónak, amennyiben nem kívánja igénybe venni ily módon a díjkedvezményt, ne is kelljen eljutnia a szerződéskötési folyamat ezen fázisáig. Hangsúlyozta, nem fűződött érdeke ahhoz, hogy elhallgassa a Genertel Biztosító Zrt. által alkalmazott díjkedvezménnyel kapcsolatos részleteket. A tájékoztatás megfelelő voltát igazolja az a tény is, hogy noha a Genertel Biztosító Zrt.

nagy kedvezményt nyújt a fogyasztók számára, ennek ellenére nem volt felülreprezentált, sőt, alulreprezentált volt az új biztosítási szerződések között,

- a 2007 novemberében a Helyi Téma című lapban és a Blikk című lapban megjelent reklámokban szereplő grafikon 2007 novemberének elején jelent meg, amikor még csak 25.000 ügyfél válaszolt a kérdésekre. Az ügyfelek körében végzett felmérés egész november hónapban folytatódott december 10-ig, s december 10-én lett összesítve az ügyfelek válasza. Mind november elején, mind december 10-ig a kérdőív alapján feltett kérdésekre a válaszok azonos százalékos megoszlást mutattak. Ennek alapján a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása nem merülhetett fel, tekintettel egyrészt arra, hogy 2007 novemberében a már beérkezett kérdőívek alapján történt meg a kijelentés, másrészt nem tett olyan kijelentést, hogy ezen megállapítás reprezentatív felmérés eredménye lett volna, vagy közvélemény-kutatás alapján tette volna meg a kijelentését. Rekonstruálható, hogy 2007 novemberének elején hányan válaszoltak és milyen választ adtak a kérdőívre,
- az eljárás alá vont rendelkezik az online biztosításközvetítés területén a legnagyobb tapasztalattal és ügyfelek igényeinek megfelelően optimalizálta szolgáltatásait:
 - kampányidőszakban napi több tízezer megkeresést dolgozott fel és minden esetben 24 órán belül visszaigazoló e-mail-eket továbbított az ügyfelek felé,
 - a www.netrisk.hu-n interaktív kommunikációt biztosító felületet alakítottak ki változás-bejelentésekre és általános üzenetküldésre, így az ügyfelek kiszolgálása még gyorsabbá és biztonságosabbá vált,
 - számos korábbi ügyfél vette igénybe az „újraszámolom” szolgáltatást, amelynek keretében a korábbi adatok automatikusan betöltésre kerültek, s így gyorsabb, kényelmesebb és biztonságosabb volt az eljárás (elírás kockázata csökkent),
 - a piacon csak az eljárás alá vont kínál megoldást azon ügyfelek részére, akik úgy váltanak biztosítót, hogy a szerződő személye is megváltozik,
 - az évközi kötéseknel is csak az eljárás alá vontnál lehet díjnémfizetés, üzembentartó váltás (bizonyos esetei) okán szerződést kötni, valamint online szerződést kötni, ha az ügyfél felmondta régi szerződését, de nem kötötte meg az újat december 31-ig,
 - azon biztosítók esetében, amelyeknél negatív visszajelzéseket kaptak az első díjrészlet befizetésére szolgáló csekk kiküldéséről, maga az eljárás alá vont igyekezett azt kiküldeni.

Az eljárás alá vont kérte annak megállapítását, hogy nem szegte meg a Tpv. rendelkezéseit és nem valósította meg a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását, illetve kérte az eljárás megszüntetését.

VI. Jogi háttér

23. A Tpv. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének c) és d) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha c) az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak, d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

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. 70.§-ának (1) bekezdés 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 törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

A Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

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

A Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat bírósági felülvizsgálata céljából való keresetindítás esetében a keresetlevelet a határozat közlésétől számított harminc napon belül a versenytanácsnál kell benyújtani, vagy ajánlott küldeményként postára adni.

VII.

A Versenytanács döntése

24. 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. A gazdasági verseny szabadságának és tisztaságának megóvása a fogyasztók érdekeinek védelme szempontjából is alapvető jelentőségű.

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

A reklám azért is kap különösen fontos figyelmet a versenyjogi szabályozásban, mert hatását a legszélesebb értelemben vett nyilvánosság körében fejtheti ki, a fogyasztók legtágabb köréhez és közvetlenül juthat el, ezért elsődleges eszköze annak, hogy a vásárlók figyelmét a termékre irányítsa.

25. A Versenytanács kizárólag az ügyindító végzés által meghatározott körben eljárva az eljárás alá vont által közzétett, a jelen eljárás szempontjából releváns közlések (lásd a 20. pontot) kapcsán a Versenytanács az alábbiakat állapította meg:

Tájékoztatás a fogyasztók részére biztosított ajándékról, a lehetséges nyereményről

26. Az eljárás alá vont a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok főoldalain a 2007. év IV. negyedévéől 2008 márciusáig arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy minden ügyfél kap ajándékot, s lehetőség van arra is, hogy a fogyasztó egy új Suzuki Swift-et nyerjen. Ez az állítás az eljárás alá vont által sem vitatottan nem felelt meg a valóságnak, ez egy korábbi időszakra vonatkozott. Ez a közlés alkalmas volt a fogyasztói döntési folyamat befolyásolására.

Az eljárás alá vont a Tpv. 8.§-a (2) bekezdésének c) pontjába ütközően a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor a 2007. év IV. negyedévében a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu weblapokon arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést az eljárás alá vont portálja útján kötő ügyfelek mindegyike ajándékot kap, illetve lehetőségük van arra, hogy egy új Suzuki Swift-et nyerjenek.

27. A Versenytanács az eljárás alá vont védekezésével összefüggésben kiemeli,

- a jogsértést nem szüntette meg az az eljárás alá vont által hivatkozott körülmény, a díjszámítás során a fogyasztók minden lépésnél az aktuális nyereményjátékot népszerűsítő banner-t láthatták, mivel az nem vált egyértelművé, hogy miként értelmezendő az ajándékra utaló kategorikus állítás. Ugyancsak nem bír jelentőséggel, hogy az eljárás alá vonttal már szorosabb kapcsolatba lépett (legalább regisztrált) fogyasztó milyen későbbi tájékoztatást kapott. A www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok látogatóinak száma pedig a jogsértés körében nem bír jelentőséggel, legfeljebb az esetleges szankció vonatkozásában vehető figyelembe,
- a Tpv. 8.§-ának megsértése nemcsak szándékos magatartással valósítható meg, mivel jogellenes általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására, tekintet nélkül arra, hogy a magatartás háttérben szándékosság vagy gondatlanság húzódik meg,
- a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását tiltó rendelkezéseknek nem tényállási eleme sem a fogyasztóknak okozott sérelem megvalósítása, sem a fogyasztói panaszok rendelkezésre állása. Fogyasztói panaszok hiányában is tanúsítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás.

Tájékoztatás a 30%-os online kedvezményről

28. A 2007. november-decemberi időszakban egyetlen egy biztosító volt, amely esetén 30%-os mértékű online díjkedvezmény volt elérhető. Az eljárás alá vont egyes esetekben figyelmen kívül hagyta ezt a körülményt, így amikor a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon kategorikusan azt közölte, hogy 30% online kedvezmény vehető igénybe szolgáltatásának igénybevétele esetén (14.1. pont, 14.8. pont), azt a látszatot keltve, mintha általános, minden biztosító esetén érvényesülő lenne a 30%-os online kedvezmény lehetősége. Az eljárás alá

vont ezzel a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, a Tpvt. 8.§-a (2) bekezdésének c) és d) pontjába ütköző magatartást tanúsított.

A Versenytanács ezzel kapcsolatban is kiemeli, a jogsértést nem szüntette meg, hogy a fogyasztó későbbiekben milyen egyéb információkhoz juthatott az online kedvezménnyel összefüggésben.

A Versenytanács döntése

29. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács a Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2007. év IV. negyedévében és a 2008. I. negyedévében a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon, jogsértést követve el, amikor

- a 2007. év IV. negyedévében a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu weblapokon arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést az eljárás alá vont portálja útján kötő ügyfelek mindegyike ajándékot kap, illetve lehetőségük van arra, hogy egy új Suzuki Swift-et nyerjenek,
- a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon azt állította, hogy a fogyasztó 30%-os online kedvezményben részesülhet igénybe szolgáltatásának igénybe vétele esetén, illetve általános az online kedvezmény lehetősége.

Az eljárás alá vont magatartásával megsértette a Tpvt. 8.§-a (2) bekezdésének c) és d) pontját.

30. A Versenytanács nem szabott ki bírságot az eljárás alá vonttal szemben, mivel megítélése szerint önmagában a jogsértés megállapítása is elegendő ahhoz, hogy az eljárás alá vont a jövőben tartózkodjék hasonló jogsértések elkövetésétől. A Versenytanács arra is tekintettel volt, hogy

- az eljárás alá vont esetében első alkalommal került megállapítása a Tpvt. III. fejezete rendelkezéseinek megsértése,
- a fogyasztóknak kínált ajándék, illetőleg a lehetséges nyeremény vonatkozásában a díjszámítás során a fogyasztók minden lépésnél az aktuális nyereményjátékot népszerűsítő banner-t láthatták, illetőleg a www.kotelezo.info.hu, www.kotelezoajanlat.hu, www.kotelezo-online.hu weblapok látogatóinak száma az eljárás alá vont szolgáltatását igénybe vevő fogyasztók összességéhez viszonyítottan nem volt jelentős, s mindez csökkentette a jogsértés súlyát,
- a szerződéskötési folyamatban a fogyasztók további információkhoz juthattak az online kedvezménnyel kapcsolatban.

VIII. Egyebek

31. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpvt. 45.§-án, illetékessége a Tpvt. 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.

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

Budapest, 2008. július 16.