



VERSENYTANÁCS

Vj-29/2009/034.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. Á. Gy. osztályvezető jogtanácsos által képviselt **Allianz Bank Zrt.** (Budapest) és a dr. Sz. T. vezető jogtanácsos, illetve dr. T. A. jogtanácsos által képviselt **Allianz Hungária Biztosító Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozások ellen a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény alapján indult eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontak 2007. augusztus 30. és 2008. augusztus 31. között az egyes kommunikációs eszközeiken megjelenő,

- az "akár 300.000 Ft megtakarítás", állítások alkalmazásával, valamint az értékbecslési és a hitelfedezeti díj elengedésére, átvállalására, hiányára utaló tájékoztatásaikkal a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsítottak, illetve
- az "ingyenes kezelési költség", és a "0 Ft-os értékbecslési díj" állítások alkalmazásával a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert alkalmaztak.

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontak 2008. szeptember 1. és 2009. február 25. között az egyes kommunikációs eszközeiken megjelenő, "kezelési költség 0 Ft", "hitelfedezeti életbiztosítás 0 Ft" és az "értékbecslési díj 0 Ft" állítások alkalmazásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak.

A Versenytanács kötelezi az Allianz Bank Zrt.-t, hogy

i) garantálja, hogy azok a fogyasztók, akik részére 2009. március 31-ig a Bank jelzálogkölcsönt folyósított, és akiknek ezáltal a vizsgált kampányban meghirdetett 0 Ft-os kezelési költség szerepel a szerződésében, a kezelési költség mértékén a futamidő alatt nem változtat. Ennek érdekében a 2010. júliusi bankszámlakivonathoz csatolt levélben, továbbá a Bank honlapján és fiókjaiban közzétett hirdetményben értesíti valamennyi jelzálogkölcsön szerződéssel rendelkező ügyfelét arról, hogy ezen szerződések esetében a kezelési költség vonatkozásában kifejezetten lemond az egyoldalú módosítás szerződésben foglalt jogának gyakorlásáról, mely jogról való lemondást a Bank deklaráltan az ügyfélre nézve kedvező egyoldalú szerződés módosításnak tekint.

ii) garantálja, hogy azok a fogyasztók, akik részére 2009. március 31-ig a Bank jelzálogkölcsönt folyósított és ezáltal a kampányban meghirdetett ingyenes hitelfedezeti életbiztosításban részesültek, azok a jelzálogkölcsön szerződésük teljes futamideje alatt ingyenesen vehessék igénybe ezt a szolgáltatást, ennek érdekében a fenti i) pontban rögzítettekkel azonos módokon értesíti az érintett, jelzálogkölcsön szerződéssel rendelkező ügyfeleit arról, hogy ezen szerződések esetében kifejezetten lemond a hitelfedezeti életbiztosítás költségei ügyfélre terhelésének szerződésben foglalt jogáról, mely jogról történő lemondást a Bank deklaráltan az ügyfélre nézve kedvező egyoldalú szerződés módosításnak tekint.

iii) értesíti ügyfeleit arról, hogy amennyiben azt az ügyfél kifejezetten kéri, a Bank díj felszámítása nélkül lehetővé teszi, hogy a fenti (i) és ii) pontban meghatározott jogról történő lemondás a jelzálogkölcsön szerződés kétoldalú módosítása útján kerüljön rögzítésre.

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontak magatartása a 2007. augusztus 30. és 2008. augusztus 31. között az egyes kommunikációs eszközeiken hirdetett kamatkedvezmények öt évig tartó garantálása tekintetében nem ütközik a törvénybe.

A Versenytanács kötelezi az Allianz Bank Zrt.-t 2.000.000 Ft (azaz Kétmillió forint), az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-t 1.000.000 Ft (azaz Egymillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára kell megfizetni.

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

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2009. február 25-én a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 67. § (1) bekezdése, illetve 70. § (1) bekezdése, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26. § (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított az Allianz Bank Zrt. (a továbbiakban: Allianz Bank vagy Bank) ellen, vizsgálva annak a jelzáloghitelekhez kapcsolódó, 2007. augusztus 30. és 2009. február 25. között közzétett teljes kommunikációs gyakorlatát.
2. 2009. május 25-én a GVH az eljárásba ügyfélként bevonta az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-t (a továbbiakban: Allianz Biztosító vagy Biztosító).

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

A Bank

3. Az Allianz Bank a Dresdner Bank Rt. jogutódja. Tulajdonosa 2006 évtől az Allianz Biztosító, amely a nemzetközi Allianz csoport tagjaként működik. Kereskedelmi bankként Magyarországon a pénzügyi szolgáltatások széles választékát kínálja ügyfeleinek (számlavezetés, befektetések, megtakarítások, hitelek, bankgaranciák, letétkezelés stb.). A Bank több csatornán keresztül is elérhető ügyfelei részére, így országszerte a banki szolgáltatást is végző Allianz fiókok (2008-ban 37 fiók, ebből 8

Budapesten), illetve az Allianz Biztosító további fiókjai révén, valamint telefonos ügyfélszolgálat és Internet útján is.

4. Az Allianz Bank 2008. évi Éves Beszámolója alapján a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő díjbevétele 4.635.683.000 Ft.
5. A Vj-137/2008. számú, 2008. október 21-én indított versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy az Allianz Bank és az Allianz Biztosító a Hozammix kombinált megtakarítási termékről megjelenő – a honlap kivételével - összes kommunikációs eszközön adott tájékoztatásaikkal 2008. augusztus 1-je és 2008. augusztus 30-a között a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsítottak, 2008. szeptember 1-je és 2008. szeptember 30-a között pedig a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg. A versenyfelügyeleti eljárás során az Allianz a jogsértést elismerte. A Versenytanács az eljárás alá vontakat kétmillió – kétmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte. A GVH határozata jogerős.

A Biztosító

6. Az Allianz Biztosító a Hungária Biztosító Rt. jogutódja, 1990 óta az Allianz csoport tagja. 1996-tól kezdte meg magánnyugdíjbiztosítás-értékesítési tevékenységét, majd az évek során tevékenysége bővült az önkéntes pénztári, egészségpénztári, ipari és autóbiztosítási, élet- és nem életbiztosítási termékek értékesítésével. A Biztosító az ipari és autóbiztosítások terén piacvezető.
7. Az Allianz Bankkal 2006. december 12-én kötött ügynöki megállapodás alapján banki termékeket is közvetít.
8. Az Allianz Biztosító 2008. évi Éves Beszámolója alapján a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő díjbevétele 185.760.000.000 Ft.
9. A Biztosító ellen Vj-89/2007. ügyszámon, 2007. május 17-én fogyasztók tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárás 2007. október 15-én megszüntetéssel zárult.
10. A Vj-137/2008. számú versenyfelügyeleti eljárásba (lásd. 5. pont) az Allianz Biztosító is bevonásra került.

III.

A vizsgált termék és fogyasztói kör általános jellemzői

Az ingatlanfedezet mellett nyújtott lakáscélú és személyi hitelek

11. Az ingatlanfedezet mellett nyújtott lakáscélú és személyi hitelek közgazdasági értelemben a jelzáloghitelek részhalmazát képezik, annak ellenére, hogy a jogi terminológia jelzáloghitelnek a jelzáloglevéllel fedezett (jelzálog-hitelintézet által nyújtott vagy refinanszírozott) hiteleket nevezi, pontosabb elnevezés ezért a jelzálogalapú- vagy ingatlanfedezetű/ingatlan fedezettel biztosított hitel lenne. Ezen hitelek biztosítója a finanszírozással érintett és/vagy más ingatlan, amelyre jelzálogjog vagy jelzálogjog és vételi jog együtt kerül bejegyzésre.
12. Az ingatlan fedezettel biztosított hitelekre jellemző, hogy kisebb kockázattal járnak a, ezért általában kedvezőbb feltételekkel érhetik el az ügyfelek, nagyobb hitelösszeggel és hosszabb futamidőre igényelhetők, ugyanakkor a folyósításhoz magasabb költségek kapcsolódnak.
13. Az ingatlan fedezettel biztosított hiteleken belül megkülönböztetünk lakáscélú, illetve szabad felhasználású jelzáloghitel-termékeket. A jelzáloghitelek esetében a lakáscélú felhasználáshoz további kedvezmények kapcsolódnak, ami azt eredményezi, hogy a lakáscélú jelzáloghitelek általában előnyösebbek a fogyasztók számára, mint a szabad felhasználású termékek. A szabad felhasználású jelzáloghitelek elvben felhasználhatók lakással kapcsolatos célra is, azonban ezt a forinthitelek esetében a támogatási feltételek, a devizahitelek esetében pedig a kamatfelár nem teszi indokolttá.
14. A lakáscélú hiteleken belül megkülönböztetünk államilag támogatott – kiegészítő kamattámogatásos és jelzáloglevél kamattámogatásos – hiteleket¹, illetve támogatás nélküli, ún. üzleti feltételű lakáscélú hiteleket (üzleti feltételű lakáshitelek).
15. Az ingatlanfedezet mellett nyújtott személyi hitel (ingatlanfedezetű személyi hitel) hitelcélhoz nem kötött (szabad-felhasználású) hitel. Az ingatlanfedezet mellett nyújtott személyi hitel és az ingatlanfedezet mellett nyújtott szabad felhasználású hitel ugyanazt a hiteltípust jelöli, előbbi elnevezés a személyi kölcsönöktől határolja el,

¹ A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet szerint.

amelynek fedezete kizárólag az adós jövedelme (ingatlanfedezet bevonására itt nem kerül sor), utóbbi pedig a lakáscélú hitelektől, amelynek felhasználása célhoz kötött.

Szabályozási háttér

16. Az érintett termék értékesítésére vonatkozóan számos jogszabály tartalmaz rendelkezéseket, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), a jelzáloghitelintézetéről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény, a kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről szóló 41/1997. (III. 5.) Korm. rendelet, lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001 (I. 31.) Korm. rendelet.
17. A vizsgálattal érintett időszakban a Hpt. 210. § (4) bekezdése szerint az üzletszabályzat kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését mindössze tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni a 203. § (2) bekezdés alapján az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztés útján.
18. A szabályozásból következően általánosnak tekinthető az a banki gyakorlat, hogy a hitelező kiköti magának az egyoldalú szerződési feltétel módosítási lehetőséget legalább a kondíciók (kamatok, költségek, díjak) tekintetében.
19. Jellemző az is, hogy a feltételek összességükben nem ismerhetők meg egyedül a megkötött szerződésből, hanem az ÁSZF, az üzletszabályzat, a kondíciós lista, illetve különböző hirdetmények tartalmából kell azokat összegyűjteni. A hirdetmények bonyolultsága miatt, illetve, a különböző időpontokban beadott hitelkérelmeknek, vagy megkötött szerződéseknek a különböző hiteltermékekkel való összekapcsolása miatt az egyes szerződéses feltételeknek egy-egy konkrét szerződéshez való hozzárendelése a laikus ügyfél számára szinte megoldhatatlan feladatot jelenthet. Különösen nehéz a változások követése amiatt, hogy a banki hirdetmények általában nem tartalmazzák az adott időpontban érvényes, és a megváltozott feltételt is olyan módon, hogy abból nyilvánvaló legyen a változás lényege, iránya vagy aránya, továbbá az, hogy a változtatás vonatkozik-e az adott ügyfél, adott szerződésére.

Az Allianz Bank lakossági jelzáloghitel termékei

20. Az Allianz Bank lakossági jelzáloghitel termékeit 2007. augusztus 30-án vezette be a magyar piacon, állítása szerint egyedülálló árazási szerkezet alkalmazásával, melynek legfőbb ismérvei a Bank nyilatkozata alapján:

- a) a Bank a futamidő alatt nem számít fel kezelési költséget, vagy egyéb adminisztrációs díjat, hanem kizárólag kamatot, valamint folyósításkor – egyszeri költségként – folyósítási jutalékot. Az előtörlesztés és végtörlesztés fix díjazású, melynek mértéke a piaci átlagnál alacsonyabb, és amelyet a Bank a termék indulása óta nem változtatott;
- b) a Bank az alapkamat mellett több kamatmódosító tényezőt (részletesebben a 21-22. pontban) határoz meg, így az ügyletre jellemző kamat több tényező eredőjeként határozódik meg;
- c) a Bank a fentiek alapján meghatározott kedvezményes kamatot nem csupán egy kamatperiódusra kínálja, hanem abban az esetben, ha az ügyfél a kamatcsökkentő tényezőként figyelembe vett szerződéseit folyamatosan fenntartja, akkor 60 hónapig (5 évig).

21. Kamatcsökkentő tényezők igénybe vételére az ügyfelek a kölcsön igénylésekor az Allianz Biztosítónál megkötött, folyamatos díjfizetésű, hátralék nélküli biztosítási szerződéseikhez kötötten jogosultak, az alábbiak szerint:

- Allianz kötelező gépjármű felelősségbiztosítás, Allianz casco, Allianz otthonbiztosítás,
- Allianz életbiztosítási szerződések közül a Kondíciós Listában meghatározottak,
- akik új Allianz lakásbiztosítási szerződést kötnek a kölcsönügyletbe bevonásra kerülő ingatlanra (a fedezetre és/vagy a hitelcél szerinti ingatlanra) vonatkozóan legkésőbb a kölcsön folyósításáig,
- akinek rendszeres munkabére/jövedelme – a havi törlesztőrészlet (életbiztosítással kombinált jelzálogkölcsön esetén a havi kamat és biztosítási díj) összegén felül minimum 50.000 Ft jóváírás – az Allianz Banknál vezetett lakossági számlára érkezik (Aktív Allianz bankszámla kedvezmény).

22. Kamatfelárak a jövedelemigazolás nélküli igénylés esetén és a passzív KHR² esetén felszámolt kockázati felárak.
23. A Bank a fogyasztói tájékoztatókon megjelenő kamatkedvezmény rendszert a bevezetés, azaz 2007. augusztus 30. óta változatlan kondíciók mellett, valamennyi lakossági jelzálogtermékéhez kínálja, így az Allianz Lakáshitelhez, Életbiztosítással kombinált Allianz Extra Lakáshitelhez, Allianz Jelzáloghitelhez, Életbiztosítással kombinált Allianz Extra Jelzáloghitelhez.
24. A Bank nyilatkozata szerint 2009. március 2-től az Allianz Lakáshitel (CHF és HUF alapon), valamint az Allianz Jelzálogkölcsön (CHF és HUF alapon) igénylések befogadását visszavonásig felfüggesztette.

A kezelési költség

25. A bankok rendszerint igen sokrétű rendszert dolgoztak ki a jelzáloghitelek díjaira vonatkozóan. Számos tétel létezik, amelyek közül a kezelési költség az egyik legelterjedtebb, ez a bank által folyósított hitel járulékos költsége, melyet a tőketartozás százalékában szoktak meghatározni.
26. A különböző számítási módok egy hosszú futamidő esetén több százezer forintos eltérést jelenthetnek. A kamatot mindig az adott hónap elején még fennálló tőketartozásra vetítik a bankok, addig a kezelési költséget általában más – az ügyfél számára kedvezőtlenebb – alpra számítják.
27. A jelenlegi banki gyakorlatban négyféleképpen számítják a kezelési költséget³, melyek mind eltérő terhelést jelentenek az ügyfélnek. Az első, legjobban elterjedt módszer, amikor az éves kezelési költséget az év elején fennálló tőketartozásra vetítik, majd ezt elosztva 12-vel, a fizetendő összeget a havi törlesztő részletekhez hozzáadják. Ennek a megoldásnak egy drágább változata, amikor az év elején fennálló tőketartozásra vetített költséget nem havi részletekben, hanem egyösszegben, 12 hónapra előre fizettetik meg. Ez esetben számszerűen ugyanakkora összeget fizet az ügyfél, mint az első példában, de mivel előre kell kiegyenlíteni a teljes összeget, az elmaradt kamatok miatt mégis drágább. A legdrágább megoldást az jelenti, ha a

² www.khr.hu

³ Forrás: <http://www.privatbankar.hu/html/cikk/tanacsado.php?tema=90&kommentar=8427>

kezelési költséget nem az év elején fennálló tőketartozásra, hanem a futamidő alatt mindvégig a felvett hitelösszegre vetítik. Így a fizetendő összeg soha nem csökken, a hitelezési időszak 20. évében is a teljes hitelösszeg után kell kezelési költséget fizetnünk. Az utolsó megoldás az, amikor a kezelési költséget tulajdonképpen kamatnak tekinti a bank. Ebben az esetben minden hónapban az aktuális tőketartozásra vetítik a kezelési költséget, így az év közben is folyamatosan csökken.

Hitelfedezeti életbiztosítás

28. A pénzüintézetek által nyújtott kölcsönök egyik sajátos biztosítékának minősülnek a hitelfedezeti életbiztosítások, amelyek esetében a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós halála esetén a hitelező részére megfizeti az adós még fennálló tartozásának összegét. Ilyen biztosítási fedezet megteremthető oly módon, hogy a hitelező köti meg a biztosítási szerződést (csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződést) a biztosítóval (a jelen eljárásban vizsgált esetben ezt a megoldást választotta a Bank, de csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződést kötött más versenytárs is), azzal, hogy a biztosítási fedezet kiterjedhet az összes adósra vagy csak a csoportos hitelfedezeti életbiztosításhoz csatlakozó adósokra, az adós önként vagy a hitelszerződésben vállalt kötelezettséget teljesítve egyéni hitelfedezeti életbiztosítási szerződést köt.

29. Ha a hitelező köti meg a biztosítási szerződést, a biztosítási fedezet ellenértéke, azaz a biztosítási díj megfizetése többféle módon történhet, így például a biztosítási díjat a biztosítási szerződést megkötő hitelező fizeti meg a biztosító részére, s a biztosítással összefüggésben az adósokat semmilyen fizetési kötelezettség sem terheli, a biztosítási fedezet ellenértékét valamilyen formában az adósok fizetik meg.

IV.

A vizsgált magatartás

30. A vizsgálat tárgyát a Bank azon – jelzálogkölcsönével kapcsolatos – állításai képezték, miszerint: kamatkedvezményeket nyújt 5 évig, a futamidő alatt akár 300.000 Ft megtakarítás érhető el, kezelési költségmentességet, ingyenes értékbecslést ígér, ingyenes hitelfedezeti biztosítást köt.

31. Az Allianz Bank a jelzálogkölcsön termékéhez kapcsolódó kedvezményeket a vizsgált időtartam alatt a három, a 2007. szeptemberi, a 2008. áprilisi, valamint a 2008. szeptemberi kampány során az alábbi kommunikációs eszközök alkalmazásával népszerűsítette:

- 2007. szeptember: TV spotok (30 mp), online hirdetések (bannerek), nyomtatott sajtótermékek, óriásplakátok, kirakatplakátok, járműreklámokat, peronreklámok, metrófülszobák plakátok, cityscreenek, beltéri plakátok, szórólapok, szórólapfüzetek, terméktájékoztatók, a tájékoztató „zseb”-részébe bújtatott lapok;
- 2008. április: TV spotok, online hirdetések, nyomtatott sajtótermékek, óriásplakátok, kirakatplakátok A1 poszter méretben és álló vagy fekvő alakban, járműreklámok, peronreklámok, beltéri plakátok, hírlevél és Hírlevél Extra, illetve szórólapok;
- 2008. szeptember: TV spotok (30 mp), online hirdetések (bannerek), nyomtatott sajtótermékek, óriásplakátok, kirakatplakátok, járműreklámokat, peronreklámok, cityscreenek, beltéri plakátok, szórólapok, szórólapfüzetek, terméktájékoztatók és a tájékoztató „zseb”-részébe bújtatott lapok.

Kamatkedvezmények

32. A kamatkedvezményekre vonatkozó reklámállítást a 2007. szeptemberi és a 2008. áprilisi kampányban alkalmazta.

33. A 2007. szeptemberi kampány:

- a honlapon (banner 120x240 és banner 728X90), a nyomtatott sajtótermékek (136X260 RL, 138X200 RL2, 138X2004 Dél-magyarország, 147X204 Kelet-Magyarország, 225X302 Kulcs_1, 121X129 Népszabadság, 202X135 Khely, 280X50 Csík_3), a szórólapon: „akár 5 éven át kamatkedvezménnyel vehető igénybe”,
- az egyéb fogyasztói tájékoztatáson (Házasszorof.1.): „Hitelkamatkedvezménygarancia akár 5 éves időtartamra”.

34. A 2008. áprilisi kampány

- 30 mp-es TV szpot, óriásplakát (Molino Békéscsaba, Molino Kecskemét, Molino Szombathely, Molino Veszprém, Molino Tatabánya), kirakat plakát, A1 poszter, peronreklám (700X1000, 1.030X500): „ráadásul kamatkedvezményeinket 5 évig garantáljuk”
- BAZ megyei Kamarai Hírlevél: „amennyiben az igénylők rendelkeznek...vagy azt az igényléskor vállalják, úgy a bank kamatkedvezményeket is nyújt...- a feltételek folyamatos fennállása esetén - 5 évig”

- Szombathelyi helyi sajtó: „a jelzálogkölcsön...igényelhető, ráadásul kezelési költség nélkül és öt éves kamatkedvezménnyel”
- Bonita: „ha Ön rendelkezik..., úgy kamatkedvezményre jogosult, így törlesztőrészletét jelentősen csökkentheti,...ezeket a kedvezményeket a Bank...garantálja – a feltételek folyamatos fennállása esetén – 5 évig”
- dm levél: „...- a feltételek folyamatos fennállása esetén - kamatkedvezmény 5 évig”
- Allianz Hírlevél: „kamatkedvezmény 5 évig – a feltételek folyamatos fennállása esetén–”
- szórólap: „sőt, e a kamatkedvezményeket 5 évig garantáljuk”.

35. A Bank 2007. augusztus 30-tól 2008. augusztus 30-ig érvényes Kondíciós listája a négy hiteltermékre vonatkozó ügyleti kamat információkat, a kamatkedvezmények mértékét a következőképpen tartalmazta:

- az Allianz kötelező gépjármű felelősségbiztosítással rendelkezők évi 0,10%-os kedvezményt kaphattak biztosításonként,
- Allianz cascoval, otthonbiztosítással vagy folyamatos díjfizetésű életbiztosítással rendelkezők évi 0,20%-ot takaríthattak meg, és az Aktív Allianz bankszámla kedvezmény mértéke évi 0,30% volt.

36. A fennálló biztosítási szerződéseken túl beszámított a kedvezménybe a hitellel érintett ingatlanra újonnan az Allianz Biztosítónál megkötött otthonbiztosítás is. A Kondíciós lista szerint a kedvezmény az ügyleti kamatból kerül levonásra, a kedvezmények az első 60 hónapban kerülnek beszámításra, csak a folyósítás előtt kérhetők.

37. A biztosítások révén igénybe vehető kedvezmény maximum évi 0,50%, mely az Aktív bankszámla kedvezménnyel kiegészülve összesen 0,80%-ra emelkedhet. (Az Aktív bankszámlához kapcsolódó feltételeket is tartalmazza a Kondíciós lista.)

38. A 2008. szeptember 1-jétől, majd 2008. november 13-tól a vizsgálat indításakor is hatályos Kondíciós lista mindössze az életbiztosítások tételes felsorolásával egészült ki, kedvezmények és a feltételek tekintetében az előzően részletezett értékeket tartalmazta.

39. Az Egyéni Kölcsönszerződések⁴ alapján : „Adós/Adóstárs kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Bank jogosult Adós/Adóstárs kamatkedvezményre való jogosultságát jelen kölcsönszerződés fennállása alatt bármikor vizsgálni és a kamatkedvezmény(eke)t – a

⁴ Az egyedi kölcsönszerződés tartalmazza az ügyfélre vonatkoztatott kamatkedvezmény tényleges mértékét.

következő mondatban foglalt kivétellel – a mindenkori kamatperiódus lejártakor a jelen pont kamatmódosításra vonatkozó rendelkezéseinek alkalmazásával megvonni, azaz az ügyleti kamatot a jelen pontban rögzített módon egyoldalúan módosítani, amennyiben a kedvezmény alapjául szolgáló, a vonatkozó, jelen Kölcsönszerződés megkötésekor hatályos Kondíciós Listában rögzített feltételeknek Adós/Adóstárs folyamatosan nem felel meg. Amennyiben Adós/Adóstárs vállalásától eltérően tűz- és vagyoni kárra kiterjedő biztosítási szerződést nem az Allianz Biztosítóval köti meg, abban az esetben a Bank a kamatkedvezmény megvonására már a Kölcsön folyósításával egyidejűleg jogosult.”

Akár 300.000 Ft megtakarítás

40. A 2007. szeptemberi és a 2008. szeptemberi kampányban nem szerepelt az akár 300.000 Ft megtakarítást ígérő kedvezmény.

41. A 2008. áprilisi kampány:

- 30 mp-es TV szpotban látható: „6 millió Ft-os hitelösszegnél akár 300 000 Ft kamatkedvezmény* a futamidő alatt”, (a *-gal jelzett részen apróbetűvel jelennek meg a megtakarítás eléréséhez kapcsolódó feltételek), hallható: „Sőt, a futamidő alatt akár 300.000 forintot is megtakaríthat”
- Internet (banner): „a futamidő alatt akár 300 000 Ft*-ot is megtakaríthat”, a *-gal megjelölt részre kattintva a megtakarítás eléréséhez kapcsolódó feltételek olvashatóan szerepelnek
- a kültéri kommunikációs eszközök [óriásplakát (Molino Békéscsaba, Molino Kecskemét, Molino Szombathely, Molino Veszprém, Molino Tatabánya) kirakat plakát (A1 poszter), peronreklám (700X1000, 1.030X500)]: „ Sőt, a futamidő alatt akár 300.000 Ft-ot is megtakaríthat!”, dm levél: „Ön összesenFt kedvezményt érhet el a futamidő alatt”, ezt követően szerepelnek a megtakarítás eléréséhez kapcsolódó feltételek.

42. A mindenkor aktuális Kondíciós lista tartalmazta az elérhető kedvezmények pontos mértékét egyenként, de az nem jelent meg benne, hogy az összes elérhető kedvezmény beszámítása esetén pontosan mekkora megtakarítás érhető el, illetve az elérhető maximális, 300.000 forintos kedvezmény elérési útját sem ismertette.

Kezelési költség elengedése

43. A 2007. szeptemberi, a 2008. áprilisi és szeptemberi kampányban alkalmazták a kezelési költség elengedésére vonatkozó reklámállítást.

44. A 2007. szeptemberi kampány:

- honlap (banner 120x240 és banner 728X90), nyomtatott sajtótermékek (136X260 RL, 138X200 RL2, 138X2004 Dél-magyarország, 147X204 Kelet-Magyarország, 225X302 Kulcs_1, 121X129 Népszabadság, 202X135 Khely, 280X50 Csík_3): „kezelési költség és értébecslési díj nélkül”
- szórólap: „nem számítunk fel kezelési költséget sem, így Önt kevesebb járulékos költség terheli”
- egyéb fogyasztói tájékoztatáson (Házasszorof.1.): „Nincs kezelési költség”

45. A 2008. áprilisi kampány:

- Szombathelyi helyi sajtó: „a jelzálogkölcsön...igényelhető, ráadásul kezelési költség nélkül és öt éves kamatkedvezménnyel”
- Bonita: „a bank a futamidő alatt nem számol fel kezelési költséget csak kamatot!**”, a lap alján elkülönülten, **csillaggal megjelölt rész az alábbiakat tartalmazza: „A kedvezmények és feltételeik részletes leírását, valamint a kölcsön kondícióit a termékismertető és a bank vonatkozó kondíciós listája, az egyedi ügyletek konkrét feltételeit a vonatkozó egyedi szerződés tartalmazza.”. A **csillagot követően szerepel: „Az Allianz Bank Zrt. a feltételek változtatásának jogát fenntartja.”
- dm levél „nincs kezelési költség: az Allianz Bank a futamidő alatt nem számol fel kezelési költséget, csak kamatot”
- Allianz Hírlevél: „nincs kezelési költség: Bank a futamidő alatt nem számol fel kezelési költséget, csak kamatot”
- szórólap: „Nem számítunk fel kezelési költséget sem, így Önt kevesebb járulékos költség terheli.”

46. A 2008. szeptemberi kampány:

- TV szpot látható részében: „Kezelési költség: 0 Ft”, hallható : „Ráadásul most elengedjük a kezelési költséget, az értébecslés és a hitelfedezeti biztosítás díját!”
- Az Internet (banner 160X600, 300X300, 468X120, 728X90), a nyomtatott sajtótermék (Pénzvilág), a kirakatplakátok (portál álló 140X350, portál fekvő 502X334), járműreklámok az alábbiakat tartalmazták : „Kezelési költség: 0 Ft”. Ezt követően a

THM értéke látható, amelyhez a * jel kapcsolódik. A csillaggal megjelölt rész tartalmazza a hitelfedezeti életbiztosítás és az értékbecslési díj részletes leírását.

47. A 2007. augusztus 30-tól érvényes Kondíciós lista tartalmazta, hogy a kezelési költség 0% havonta.

48. A Bank által becsatolt kölcsönszerződésekben az alábbiak szerepelnek a kezelési költségre vonatkozóan⁵:

„II. A kölcsön összege, kondíciói

Kezelési költség mértéke évi: 0,00%

A kamatlábra és a kezelési költségre irányadó kamatperiódus időtartama: 6 hónap

A törlesztő részlet részét képező havi kezelési költség induló összege: 0 CHF

A jelen pontban a kamatlábra és kezelési költségre vonatkozóan megjelölt kondíciók az első kamatperiódusra érvényesek⁶.

A törlesztő részlet számításának, módosításának szabályait, valamint a törlesztés részletes feltételeit a kölcsönszerződés III. Fejezete tartalmazza.

III. Hiteldíj, összetevőinek számítása és módosításának feltételei

Felek hat hónapos kamatperiódusban állapodnak meg az első kamatperiódus kivételével. Az egyes kamatperiódusok időtartama alatt a mindenkori ügyleti kamat és kezelési költség mértéke változatlan. Az első kamatperiódus kezdő időpontja a kölcsön folyósításának napja, vége pedig a törlesztés kezdőnapját követő 5. hónap, V.3. pont szerinti törlesztési napja. Amennyiben ez a törlesztési nap nem banki munkanapra esik, az első kamatperiódus vége e törlesztési napot követő első banki munkanap. A további kamatperiódusok kezdő időpontja a mindenkori kamatperiódus leteltét követő naptári nap. Amennyiben az adott évben ilyen naptári nap nem szerepel, akkor a kezdőnap az előző kamatperiódus utolsó napja.

A bank a kölcsön összege után a jelen kölcsönszerződés II. pontjában rögzített összegű folyósítási jutalékot számít fel. A bank a kölcsön összege után a jelen kölcsönszerződés II. pontjában – az adós/adóstárs igénylésének bank általi befogadásának napján hatályos kondíciós lista alapján – megállapított változtatható mértékű ügyleti kamatot számít fel. Adós/adóstárs kifejezetten tudomásul veszi, hogy a bank jogosult az ügyleti kamat mértékét a mindenkori kamatperiódus lejártakor felülvizsgálni a refinanszírozási feltételek, a pénzügyi körülmények, a fogyasztói

⁵ Vj-029-019/2009. sz. irat A/1-A/10. sz. mellékletei

⁶ Kiemelés: GVH

árindex, a vonatkozó jogszabályok és a jegybank esetleges intézkedései, illetve az ügyletre vonatkozó banki kockázat tükrében és a felülvizsgálat eredményeként a bank jogosult a kamat mértékét a kölcsön futamideje alatt egyoldalúan – a jelen fejezetben rögzített kamatperiódusra figyelemmel – módosítani (emelni vagy csökkenteni). A bank a kamatmódosításról és a módosított kamatláb alapján megállapított havi törlesztő részlet összegéről írásban értesíti az adóst, az első módosított törlesztő részlet esedékességét 15 nappal megelőzően.

Adós/adóstárs a kölcsön futamideje alatt havonta köteles az ügyleti év első napján fennálló kölcsön tőke összege után a bank részére kezelési költséget fizetni, amelynek mértékét és összegét jelen kölcsönszerződés II. pontja tartalmazza. Adós/adóstárs kifejezetten tudomásul veszi, hogy a bank jogosult a kezelési költség mértékét egyoldalúan felülvizsgálni és módosítani, jelen szerződésnek ügyleti kamat felülvizsgálatára vonatkozó rendelkezése szerinti esetekben és módon.⁷

Ingatlan értékbecslési díj visszatérítése

49. A 2007. szeptemberi, a 2008. áprilisi és szeptemberi kampányban alkalmaztak az értékbecslési díjra vonatkozóan reklámállítást.

50. A 2007. szeptemberi kampány:

- honlap (banner 120x240 és banner 728X90), nyomtatott sajtótermékek (136X260 RL, 138X200 RL2, 138X2004 Dél-magyarország, 147X204 Kelet-Magyarország, 225X302 Kules_1, 121X129 Népszabadság, 202X135 Khely, 280X50 Csík_3): „kezelési költség és értékbecslési díj nélkül”
- szórólap: „egy, fedezetként felajánlott ingatlan értékbecslési díját most utólagosan jóváírjuk..., így önnek ez nem kerül pénzébe”,
- egyéb fogyasztói tájékoztatáson (házasszorof.1.): „az értékbecslési díjat most a bank elengedi”

51. 2008. áprilisi kampány:

- BAZ megye Kamarai hírlevél: „az ügyfél által fizetendő értékbecslési díjat, ügyletenként 1 ingatlanra vonatkozóan átvállalja a bank a folyósítást követő jóváírás formájában”

⁷ Kiemelés: GVH

- Bonita: „ingyenes értékbecslés...most akciósan, ügyletenként egy, fedezetként felajánlott ingatlan értékbecslési díját a bank utólagosan, a folyósítást követően jóváírja az ön bankszámláján”
- dm levél, Allianz Hírlevél: „értékbecslési díj visszatérítés: most akciósan, ügyletenként egy, fedezetként felajánlott ingatlan értékbecslési díját a bank utólagosan, a folyósítást követően jóváírja az ön bankszámláján”.

52. 2008. szeptemberi kampány:

- TV szpot: láthatóan: „Értékbecslési díj: 0 Ft”, hallhatóan: „Ráadásul most elengedjük a kezelési költséget, az értékbecslés és a hitelfedezeti biztosítás díját!”, az apróbetűs rész tartalmazza az értékbecslési díj részletes leírását.
- Az Internet (banner 160X600, 300X300, 468X120, 728X90), a nyomtatott sajtótermék (Pénzvilág), a kirakatplakátok (portál álló 140X350, portál fekvő 502X334), járműreklámok: „Értékbecslési díj: 0 Ft”, ezt követően a THM értékét tüntetik fel, amelyhez a * jel kapcsolódik, a csillaggal megjelölt rész tartalmazza az értékbecslési díj részletes leírását.

53. A 2007. augusztus 30-tól 2007. november 25-ig érvényes Kondíciós lista az alábbi információkat tartalmazta: a 2007. december 31-ig benyújtott igénylések esetén a folyósítást követően kölcsönügyletenként egy ingatlan értékbecslési díját a Bank jóváírja az ügyfél számláján. Amennyiben több, vagy többféle fedezettípus kerül bevonásra, akkor a kedvezmény mértéke a legalacsonyabb értékbecslési díjjal fog megegyezni. A Hirdetmény tételesen felsorolja az Áfával terhelt összegeket, amelyeket az ügyfél az értékbecslőnek fizet meg, nevezetesen, lakás esetén 27.000 Ft/ingatlan, családi ház esetén 35.000 Ft/ingatlan, építési telek esetén 20.000 Ft/ingatlan, értékbecslési díj felülvizsgálat esetén pedig 15.000 Ft/ingatlan.

54. A 2007. november 26-tól 2007. december 16-ig érvényes Hirdetmény azt tartalmazta, hogy a Bank kölcsönügyletenként egy ingatlan értékbecslési díját utólagosan, folyósítási jutalék-kedvezményként jóváírja az ügyfél bankszámláján. A kedvezmény mértéke a folyósítási jutalék összege vagy az átlagos, családi ház értékbecslésként kalkulált 35.000 Ft-os összeghatár közül az alacsonyabb összeg volt. Amennyiben több, illetve többféle fedezettípus került bevonásra, a folyósítási jutalék-kedvezmény összege a legalacsonyabb értékbecslési díjjal egyezik meg.

55. Az ez után hatályos Kondíciós listák ugyanezen információkat tartalmazták, csupán az akció érvényességét hosszabbították meg „visszavonásig”.

56. Az egyéni kölcsönszerződések nem tartalmazzák az értékbecslési díj visszatérítésre vonatkozó utalást.

Hiteltermékhez kapcsolódó ingyenes csoportos hitelfedezeti életbiztosítás

57. A 2007. szeptemberi, a 2008. áprilisi és szeptemberi kampányok tartalmaztak reklámállítást az ingyenes hitelfedezeti életbiztosításra.

58. A 2007. szeptemberi kampány:

- szórólap: „a hitelekhez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítási védelem révén, ...a biztosító a teljes kölcsöntartozást kifizeti a bank felé. Ráadásul Önnek ez ingyen áll rendelkezésére”
- egyéb fogyasztói tájékoztatás (Házasszorof.1.): „Ingyenes hitelfedezeti életbiztosítás mindegyik jelzálogkölcsönhöz”.

59. 2008. áprilisi kampány:

- BAZ megye Kamarai Hírlevél: „jelzálogkölcsön tartalmaz egy díjmentes hitelfedezeti életbiztosítást is, ami... – 30 millió forint erejéig – a teljes kölcsöntartozást megtéríti az adós helyett a banknak”.
- Szombathelyi helyi sajtó: „a kölcsön tartalmaz egy ingyenes hitelfedezeti életbiztosítást is”
- Bonita, dm levél, Allianz Hírlevél: „a kölcsön tartalmaz egy az Ön számára ingyenes hitelfedezeti életbiztosítást, amely a teljes futamidőre szól, és egy esetleges tragédia esetén az Adósok helyett a biztosító fizeti ki a teljes hiteltartozást (30 millió forint erejéig) a Banknak”
szórólap „a hitelekhez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítási védelem...Önnek ez ingyen áll rendelkezésére”

60. A 2008. szeptemberi kampány:

- TV szpot: látható Hitelfedezeti életbiztosítás díja: 0 Ft”, hallható: „Ráadásul most elengedjükés a hitelfedezeti biztosítás díját!”
- Az Internet (banner 160X600, 300X300, 468X120, 728X90), a nyomtatott sajtótermék (Pénzvilág), a kirakatplakátok (portál álló 140X230, portál fekvő 502X334), járműreklámok (felszálló oldal 110X 500, 1450X600, 1700X500, 4800X350, vezető oldal 4800X500, 4600X600, 3000X600, 2900X350, 2400x350), kiemelten tartalmazták: „Kezelési költség: 0 Ft”, Értékbecslési díj: 0 Ft, „Hitelfedezeti

életbiztosítás díja: 0 Ft”. Az apróbetűs részben szerepelt a hitelfedezeti életbiztosításhoz kapcsolódó lényeges információk leírása.

61. A Kondíciós lista 2007. augusztus 30-tól annyi információt tartalmazott, hogy a hitelfedezeti személybiztosítás díjmentes, azt a Bank kölcsönügyletenként, adós és adóstárs részére köti, díjmentes szolgáltatásként nyújtja, a maximum biztosított összeg a kölcsön és járulékainak összege, de 30 millió forintnál nem magasabb értékben.

62. Az egyéni kölcsönszerződések az alábbiakat tartalmazzák az ingyenes hitelfedezeti életbiztosítással kapcsolatban:

„Csoportos Hitelfedezeti Személybiztosítás:

A Bank a Kölcsön Adósára/Adóstársára kiterjedően csoportos hitelfedezeti személybiztosítást köt a Biztosítóval, amelynek kedvezményezettje a Bank. A biztosítási szerződés alapján az Adós/Adóstárs betegségéből, balesetből eredő elhalálozásakor a Biztosító – vonatkozó biztosítási feltételeiben meghatározottak szerint – megtéríti a Banknak az Adósnak/Adóstársnak a Kölcsönszerződésből eredően Bankkal szemben mindenkor fennálló tartozását (tőke és annak járulékai). Adós/Adóstárs kijelenti, hogy a Biztosítás részletes feltételeit tartalmazó Ügyféltájékoztatót megismerte és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A csoportos hitelfedezeti személybiztosítás díját a Bank viseli, azonban fenntartja a jogot arra, hogy e költségeket Adósra/Adóstársra terhelje.⁸”

V.

Az eljárás alá vontak álláspontja

A Bank nyilatkozata az öt évig garantált kamatkedvezmények tekintetében

63. Az Allianz Bank nyilatkozata⁹ szerint a Bank informatikai rendszere a termék indulásakor nem volt felkészítve, hogy az egyes kamatkedvezmény és kamatfelár tényezőket külön nyilvántartsa, ezért ebből az időszakból kizárólag azok eredő (ténylegesen felszámított) értéke áll rendelkezésére. Ennek megfelelően vannak olyan ügyletek, melyek esetében az ügyfél a maximális kamatkedvezményre jogosult volt ugyan, de mivel mellette kamatnövelő tényező is érvényesült, ezért ezen eseteknél a pontos kedvezmény mértékét nem tudja kimutatni.

⁸ Kiemelés: GVH

⁹ Vj-029-005/2009. sz. irat 3. pont

64. A Bank csatolta kimutatását az ügyfelek által ténylegesen elért kamatkedvezményekről, melyek esetén információkkal rendelkezett a kamatot módosító kedvezmények pontos mértékéről. Ugyanakkor felhívta a figyelmet arra a körülményre, hogy egyes ügyletek esetében nem áll rendelkezésre adat a pontos kamatkedvezmények mértékéről (ahol kamatnövelő tényezők is beszámításra kerültek), így a valóságban a maximális kamatkedvezményt elért ügyfelek száma az előbbinél csak magasabb lehet.
65. A Bank szerint, annak ellenére, hogy az egyéni kölcsönszerződések alapján a Bank jogosult lett volna a kamatkedvezmény megvonására, amennyiben az ügyfél a kamatkedvezmény alapjául szolgáló feltételt már nem teljesíti, a Bank nem vonta vissza a kamatkedvezményt abban az esetben sem, amikor az ügyfél már nem teljesítette a kamatkedvezményre való jogosultsághoz szükséges bármely feltételt.
66. A Bank felhívta a figyelmet arra, hogy a 2008. áprilisi hírlevélben azon információ, mely szerint az egy kölcsönügylethez – biztosításra és bankszámlaforgalomra tekintettel – összesen adható kamatkedvezmény „legfeljebb évi 0,80%” – sajnálatos technikai hiba következtében – tévesen „további évi 0,80%” szövegezéssel került megjelenítésre. Ezen hiba azonban egyedi jellegű volt, melyet bizonyítanak a Bank által becsatolt további kommunikációs eszközök, melyeken helyesen „legfeljebb évi 0,80%” az egy kölcsönügylethez összesen adható kamatkedvezmény mértéke.
67. A fenti érveket alátámasztandó jelzi, hogy a Bank által becsatolt kimutatások szerint igen magas volt azon ügyfelek száma, akik elérték, illetve elérhetik a hirdetésekben megfogalmazott kamatkedvezmény összegét.

A Bank nyilatkozata a 300.000 Ft-os megtakarítás tekintetében

68. Az Allianz Bank az alábbi feltételezésekkel számolta ki a kedvezmény összegét: A feltüntetett kedvezmény-megtakarítás a Bank által mindenkor megjelölt Allianz biztosítással és Allianz bankszámlával is rendelkező ügyfelek által elérhető maximális kamatkedvezmény mellett 20 évre CHF devizanemben igényelt, annuitásos törlesztéssel visszafizetendő, 6 millió forint kölcsönösszegű¹⁰, türelmi idő nélküli Allianz Lakáshitel esetén fizetendő összes törlesztőrészlet összegének, és az azonos

¹⁰ A feltételezett 6 millió Ft-os kölcsönösszeg a banki átlagos kölcsönösszeggel egyezik meg.

kondíciókkal, összegben, devizanemben és futamidőre, de kamatkedvezmény nélkül igényelt Allianz Lakáshitel összes törlesztő részlete összegének különbségként értendő. A kedvezmény összege tartalmazza egy családi ház ingatlan-értékbecslési díjának visszatérítését, melyet a kölcsön folyósítását követően folyósítási-jutalék kedvezményként utólagosan írnak jóvá az ügyfél bankszámláján.

69. A fentieket számításokkal alátámasztva: egyszerűsített kalkulátor alapján (30/360 kamatszámítással) a kampány ideje alatt érvényben volt kondíciók szerinti kamatkedvezménnyel az induló havi törlesztőrészlet összege 38.946 Ft, mely a feltételek folyamatos fennállása esetén 60 hónapig fennáll. A törlesztőrészlet összege a 61. hónaptól a 240. hónapig 41.062 Ft. Az összes törlesztőrészlet összege a teljes futamidő alatt 9.728.000 Ft. Kamatkedvezmény nélkül a havi törlesztőrészlet összege 41.659 Ft 240 hónapig. Az összes törlesztőrészlet összege a teljes futamidő alatt 9.998.236 Ft. A különbség 270.236 Ft. Az értékbecslés díja családi házra 35.000 Ft. Ezen tételek együttesen 305.236 Ft-ot tesznek ki.

70. A Bank nyilatkozata szerint a 300.000 Ft kamatkedvezmény számos egyéb esetben is megvalósulhatott. A maximális kamatkedvezményt az az ügyfél is érvényesíteni tudta, aki rendelkezett az Allianz Biztosítónál kötelező gépjármű felelősségbiztosítással, cascoval és az igényléskor vállalja, hogy a hitelcéllal érintett ingatlan otthonbiztosítását az Allianz Biztosítónál köti meg, valamint, hogy rendszeres munkabére/jövedelme – a havi törlesztőrészlet (életbiztosítással kombinált jelzálogkölcsön esetén a havi kamat és biztosítási díj) összegén felül minimum 50.000 Ft jóváírás – az Allianz Banknál vezetett lakossági bankszámlára érkezik. Tehát az igényléskor már elég két darab meglévő biztosítási szerződéssel rendelkeznie az ügyfélnek, és a vállalásokkal a maximális kamatkedvezményt tudja érvényesíteni.

A Bank nyilatkozata a kezelési költség tekintetében

71. Az Allianz Bank nyilatkozata¹¹ alapján, a kamatra és kezelési költségre irányadó kamatperiódus időtartama 6 hónap, az egyes kamatperiódusok időtartama alatt a mindenkor ügyleti kamat és kezelési költség mértéke változatlan.

72. A Bank az ügyleti kamat mértékét – az egyedi kölcsönszerződésnek megfelelően – a mindenkor ügyleti kamatperiódus lejártakor felülvizsgálja a refinanszírozási feltételek, a

¹¹ Vj-029-019/2009. sz. irat

pénzpiaci körülmények, a fogyasztói árindex, a vonatkozó jogszabályok és a jegybank esetleges intézkedései, illetve az ügyletre vonatkozó banki kockázat tükrében és a felülvizsgálat eredményeként a Bank jogosult a kamat mértékét a kölcsön futamideje alatt egyoldalúan módosítani (emelni vagy csökkenteni).

73. A Bank a kamatperiódus váltásakor a mindenkor hatályban lévő Kondíciós listának megfelelően módosítja a kamatláb mértékét. A Bank a kamatmódosításról és a módosított kamatláb alapján megállapított havi törlesztő részlet összegéről írásban értesíti az Adóst, az első módosított törlesztő részlet esedékességét 15 nappal megelőzően.

74. Allianz Bank külön hangsúlyozta, hogy a termék indulása óta nem számít fel kezelési költséget, annak mértéke változatlanul 0%.

A Bank nyilatkozata az egyoldalú szerződésmódosítás tekintetében

75. A Bank előadta, hogy egyéni kölcsönszerződésekben szerepel ugyan azon kitétel, mely szerint a Bank fenntartja a kezelési költség és a hitelfedezeti életbiztosítási díj egyoldalú módosításának lehetőségét, de tekintettel arra, hogy a kezelési költség és a hitelfedezeti életbiztosítási díj a teljes futamidő alatt ingyenes az ügyfél számára, ezért ténylegesen nem került és nem kerül sor ezen díjtételek egyoldalú módosítására. Az egyéni kölcsönszerződéseknek a kezelési költség, valamint a hitelfedezeti életbiztosítási díj egyoldalú módosítására vonatkozó rendelkezései a szerződésíró sablon által blankettaként alkalmazott szerződésszöveg részei.

A Bank nyilatkozata az előzetes álláspontra¹²

76. A Bank az előzetes álláspontra tett nyilatkozatában elismerte, hogy reklámkampányában a 0 %-os kezelési költségre, a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentességére vonatkozó állításai alkalmasak lehettek a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására.

77. A Bank nem vitatta továbbá azt sem, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas lehetett az a magatartás, melynek során azt az üzenetet sugallta a fogyasztók felé, hogy

¹² Vj-29-32/2009

az értékbecslési díjat elengedi illetve visszatéríti, miközben ennek feltételeit nem, csak részben vagy a fogyasztó számára nem észlelhető módon jelenítette meg.

78. Az „*akár 300.000 Ft megtakarítás*” szlogennel kapcsolatban azonban vitatta a jogsértés megállapítását, és az alábbi körülmények figyelembe vételét kérte.

79. A Bank elismerte, hogy a hivatkozott összegű kedvezményt nem csak az Allianz-csoport már meglévő ügyfelei számára biztosította, ugyanakkor kiemelte, hogy ez egy rendkívül széles fogyasztói kört ölel fel, így nem lehet azt mondani, hogy a megjelölt kedvezmény csak egy atipikus fogyasztói kör számára lett volna elérhető. A Bank hangsúlyozza továbbá, hogy a Versenyhatóság szerint a reklámmal szemben támasztott elvárás az, hogy az állítás valós ígéret legyen és ne csak szélsőséges esetben, egy atipikus fogyasztói kör számára elérhetően érvényesüljön. A Bank állítása szerint pedig az ígéret valós volt és a szóban forgó esetben nem lehet atipikus fogyasztói körről beszélni.

80. A Bank előzetes álláspontra tett nyilatkozatában a következő enyhítő körülmények figyelembe vételét kérte.

81. A Bank nyilatkozata szerint, a kampánnyal érintett termék a vizsgált időszakban a piacon szereplő, hasonló termékekkel összehasonlítva az ügyfelek számára ténylegesen az egyik legkedvezőbb feltételeket tartalmazó terméknek minősült, mind – a THM alapú összehasonlítás alapján – árazását, mind kedvezményrendszerét tekintve, mivel a termékbe épített, külön díj nélküli csoportos hitelfedezeti életbiztosítást is tartalmazott, mely a versenytársak túlnyomó része által kínált jelzálogtermékeknek sem a kampány időszakában, sem jelenleg nem képezte, képezi részét.

82. A Bank jóhiszeműen járt el a kampány üzeneteinek kidolgozása során. Az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségének kikötése széles körben elterjedt piaci gyakorlat volt, amelyet a bankok általános jelleggel alkalmaztak szerződéssablonjaikban, ezért szerepelt a Bank valamennyi – tehát nem csak a kampányban érintett – jelzálogkölcson szerződéseinek elkészítéséhez használatos komplex számítógépes szerződésíró sablonban is ezen blankettaként alkalmazott szerződésszöveg.

83. A Banknak nem állt szándékában a fogyasztók megtévesztése, hiszen az egyoldalú szerződésmódosítás ezen lehetőségével – azaz a kezelési költségre, illetve a

hitelfedezeti életbiztosítás díjára vonatkozó egyoldalú módosítással – nem élt, azzal nem kívánt, nem is kíván élni, azt nem tervezte és azzal az érintett szerződések esetében a továbbiakban sem kalkulál.

84. Az ingyenes hitelfedezeti életbiztosítás kapcsán a Bank nyilatkozatában előadta, miszerint garantálja, hogy azok a fogyasztók, akik ilyen ingyenes hitelfedezeti életbiztosításban részesültek, azok továbbra is ingyenesen vehessék igénybe ezt a szolgáltatást, továbbá garantálja, hogy az érintett ügyfélkör szerződéseinek esetében a 0%-os kezelési költség mértékén a futamidő alatt nem változtat.

85. A Bank relatíve új szereplője a piacnak, tevékenységét 2007-ben indította meg, így a piaci megjelenítéssel kapcsolatosan még nem volt gyakorlata.

86. Az Allianz Bank nem kérte tárgyalás tartását az ügyben.

A Biztosító nyilatkozata

87. Az Allianz Biztosító nyilatkozata szerint a GVH vizsgálatba bevont (2007. szeptemberi, 2008. április és 2008. szeptemberi) kampányok mindegyike az Allianz Bank szervezésében zajlott. Az Allianz Biztosító a jelzálogtermékek népszerűsítéséhez kapcsolódó 2007. szeptemberi, 2008. áprilisi és 2008. szeptemberi kampányoknak sem megrendelője, sem költségviselője nem volt.

88. A jelzáloghitelekhez kapcsolódó marketing kiadványok tervezése, az anyagok egyeztetése és kampányok szervezése a banki marketing feladata volt. A tulajdonosi kapcsolatra és marketing terület csoport szintű szakmai irányítására tekintettel a Biztosító market-management osztály vezetője a marketing kampány anyagait ismerte, aki azonban kizárólag marketing szakmai szempontok alapján tanulmányozta, különös tekintettel arra, hogy a vállalatcsoport marketing megjelenésébe, stratégiájába a Bank által irányított kampány beilleszkedik-e vagy sem.

89. Az Allianz Biztosítónak nem áll rendelkezésére olyan adat, hogy a vizsgált kampányok keretében hány biztosítói ügyfél vette igénybe a banki kedvezményt, tekintettel arra, hogy a kamatkedvezményeket az Allianz Bank kívánta nyújtani meglévő biztosítási szerződések esetén. A kampányok elsődleges célja a banki termék népszerűsítése volt, az egyes kamatkedvezmények feltétele a folyósításig igazoltan meglévő biztosítási termék(ek) megléte volt. A banki termékkeladással egyidejűleg nem

feltétlenül jött létre új biztosítási szerződés, hiszen meglévő szerződések is feljogosították az ügyfeleket a Bank által meghirdetett kamatkedvezmény igénybevételére.

90. Az Allianz Biztosító nyilatkozata¹³ szerint az ingatlanra kötött vagyombiztosítási szerződések tekintetében kizárólag az Allianz Bank rendelkezésére álló adatokra tud hivatkozni. A Biztosító előadta továbbá, hogy a kamatkedvezmények igénybevételének előfeltétele volt az Allianz biztosítási szerződés megléte, ezért nem kizárt, hogy olyan ügyfelek vették igénybe a kamatkedvezményeket, akik már korábban, a kampányt megelőzően is rendelkeztek Allianz biztosítási szerződéssel.

91. A Biztosító álláspontja szerint természetesen nem kizárt, hogy egy ügyfél azért kötött a kampány során vagyon- vagy életbiztosítási szerződést, hogy a kamatkedvezményre jogosultságot szerezzen, ugyanis amennyiben az ügyfél a folyósításig igazolta a biztosítási szerződés meglétét, úgy a kamatkedvezményre jogosult volt.

92. A Biztosító nyilatkozata alapján a biztosítási szerződés fennállását az Allianz fiókokban ellenőrizték a Bank ügynökeként eljáró fióki ügyfélszolgálati munkatársak, amely alapján az ügyfél részére a kedvezmény beállításra került. Amennyiben a biztosítási szerződés megszűnt a jelzáloghitel szerződés időtartama alatt, úgy – eseti döntés alapján, a meghirdetett feltételektől éppen az ügyfelek javára eltérve – az Allianz Bank nem vonta vissza a kedvezményt. Azaz az ügyfél továbbra is megkapta a kamatkedvezményt annak ellenére, hogy a szerződési feltételek szerint azt az Allianz Bank jogosult volt megvonni.

93. A Biztosító állítása szerint sem az Allianz Bank, sem az Allianz Biztosító nem írta elő kötelezően a Biztosítónál megkötött szerződés meglétét, bár kedvezményt az az ügyfél kapott, aki már rendelkezett a kedvezmény igénybevételéhez szükséges Allianz kapcsolattal. Természetesen a szerződést utóbb, a polgári jog szabályai szerint felmondhatta, ha bármely okból más biztosítót kívánt választani. A Biztosító olyan vagyon- és életbiztosítási szerződéseknél, melyek esetén a biztosítási szolgáltatás engedélyezésére került sor, akár a biztosítási szerződés megkötésekor, akár annak fennállása alatt – az Allianz Biztosító és az Allianz Bank között létrejött együttműködési megállapodás alapján adatot szolgáltat(ott) a Bank részére, de külön értesítés megküldésére a kedvezményrel érintett biztosítási szerződések megszűnéséről nem került sor.

¹³ Vj-029-017/2009. sz. irat

94. Az Allianz Biztosító megjegyezni kívánta továbbá, hogy az Allianz Bankkal csoportos hitelfedezeti biztosítást kötöttek, és a kockázati életbiztosítási szerződések díjának megfizetését az Allianz Bank vállalta, így álláspontja szerint az ügyfeleknek valós előnye keletkezett.

A Biztosító nyilatkozata az előzetes álláspontra¹⁴

95. A Biztosító az előzetes álláspontra tett nyilatkozatában elismerte, hogy a GVH által kifogásolt kampány alkalmas lehetett a fogyasztók megtévesztésére.

96. Ugyanakkor a Biztosító nyilatkozatában az általa előadott enyhítő körülményekre tekintettel kérte a bírság kiszabásának mellőzését vagy legfeljebb figyelmeztető jellegű bírság megállapítását.

97. A Biztosító által előadott enyhítő körülmények az alábbiak:

- A Biztosító a kifogásolt kampány tartalmának összeállításában nem vett részt, a reklámokban közvetlen módon nem jelent meg.
- A Biztosító a banki termék kidolgozásában nem vett részt, csak az ahhoz kapcsolódó biztosítási termék kidolgozásában, így a Biztosítónak nem volt többek között arról sem tudomása, hogy a Bank fenntartotta magának a lehetőséget az egyedi szerződések egyoldalú módosítására, illetve ennek során a kapcsolódó biztosítás díjának az ügyfelekre történő áthárítására.
- A Biztosító szakembere kizárólag arculati szempontból vizsgálta, hogy a kampány üzenete megfelel-e az Allianz csoport követelményeinek, azaz a tartalmi kialakításban nem vett részt, így felróhatóság nem terheli.
- A Biztosítóval szemben fogyasztóvédelmi ügyben még nem állapítottak meg jogsértést.

98. A Biztosító nyilatkozatában vitatta, miszerint az Allianz Bank kampányában elhangzott tájékoztatás a Biztosító gazdasági érdekeit szolgálta volna, illetve, hogy a sikeres eladásokból a kamatkedvezményhez kapcsolódó biztosítások révén profitált. A Biztosító állítása szerint nem mutatható ki összefüggés a kifogásolt kampány meghirdetése és a Biztosító ügyfélállományának növekedése között, de ha volt is

¹⁴ Vj-29-31/2009.

összefüggés az legfeljebb csekély mértékben befolyásolhatta a biztosítási szerződéseket.

99. Az Allianz Biztosító nem kérte tárgyalás tartását az ügyben.

VI.

Jogi háttér

2008. szeptember 1-jét megelőzően

100. A Tpv. 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 különösen, 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.

101. 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.

102. A Tpv. 10. §-a alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

2008. szeptember 1-jét követően

103. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

104. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, valamint h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

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

106. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

107. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen,

félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás). Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

108. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

109. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése alapján a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára, vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

110. A fenti szakasz (2) bekezdése szerint továbbá a gazdasági verseny érdemi kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

111. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tptv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

2008. szeptember 1-je előtt és után is alkalmazandóan

112. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d), g), valamint i) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését; a törvénybe ütközés megállapítása esetén kötelezettséget írhat elő; megállapíthatja, hogy a magatartás nem ütközik a törvénybe.
113. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint amennyiben a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről me, áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII.

A 2008. szeptember 1-jét megelőző magatartás értékelése

114. A Tpv. III. fejezetének célja a fogyasztók döntési szabadságának, mint védett jogi tárgyának az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására.

115. A Tpv. III. fejezetének alkalmazása körében azok a magatartások bírnak relevanciával, amelyek alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén sérelmet okozzanak a gazdasági versenyben az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben.
116. A vállalkozásoknak versenyjogilag nem tiltott, hogy a fogyasztók áru, szolgáltatás, szolgáltató választásának számukra kedvező alakulása érdekében a befolyásolás különféle eszközeit alkalmazzák. Általános követelményként fogalmazódik azonban meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen. A versenyhelyzetben lévő vállalkozással szemben fokozottan elvárható, hogy a vevőcsalogató információk valósak és tényszerűek legyenek¹⁵.
117. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság a Vj-12/1998. számú ügyben hozott Kf.II.39.624/2000/7. számú ítéletében megállapította, a Tpv. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontjában foglaltak helyes értelmezése szerint a fogyasztói döntések jogsértő befolyásolása megvalósul a valótlan tényállítással, valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állításával, illetőleg bármilyen megtévesztésre objektíve alkalmas tájékoztatással. Általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna [az objektivitás szempontját más esetekben is aláhúzta a Legfelsőbb Bíróság, így pl. a Kf.II.39.774/2000/6. (Vj-3/1998.), a Kf.II.39.862/2000/4. (Vj-74/1999.), a Kf.II.39.312/2001/4. (Vj-3/2000.) és Kf.II.39.908/2001/5. számú ítéletében (Vj-168/1998.)].
118. Kiemelendő továbbá, hogy a jogsértés valamely lényeges körülmény elhallgatásával, hiányos tájékoztatással is megvalósítható. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság a Vj-125/1996. számú ügyben meghozott Kf.II.27.254/1998/5. számú ítéletében megállapította, a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.¹⁶

¹⁵ lásd Vj-4/2008.

¹⁶ Vj-33/2005.

119. Versenyjogi szempontból csak az áru, a szolgáltatás lényeges tulajdonságára vonatkozó tájékoztatásoknak van jelentősége. Az a tulajdonság lényeges versenyjogilag, amelynek szerepe lehet a fogyasztók versenytársak, illetve versenyző termékek közötti választása szempontjából.
120. A Versenytanács megítélése szerint az eljárás alá vontaknak a vizsgált kampányok során a kommunikációs eszközökön alkalmazott központi állításai – visszatérítés, ingyenesség, kedvezmények, megtakarítás – eleve fokozott figyelmet generálnak. Ezeket a tulajdonságokat a Bank maga is az érintett fogyasztói kör befolyásolására alkalmasnak tartotta, ez indokolja ezen kedvező jellemzők kiemelt megjelenítését az egyes tájékoztatási eszközökben.
121. Az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce. Ehhez közvetlenül kötődik az is, hogy a fogyasztók tájékozódása során nemcsak adott áru tényleges fogyasztói ára, hanem a számukra biztosított megtakarítás mértéke – azaz valamely árkedvezmény feltüntetése – is jelentős befolyásoló tényező lehet.
122. A Versenytanács álláspontja szerint a vizsgált jelzáloghitel termékek esetében a fogyasztók döntése szempontjából meghatározóak, így a termék lényeges tulajdonságának minősülnek az alábbiak:
- a hiteltermék „árát” közvetlenül csökkentő tényezők, mint az elérhető kedvezmények nyújtása: „kamatkedvezmények 5 évig”, „akár 300.000 Ft megtakarítás”,
 - bizonyos díjak – kezelési költség, ingatlan értékbecslési díj – elengedése, illetőleg
 - a termék „értékét” növelő kiegészítő szolgáltatás, a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentessége.
123. Az alkalmazott kommunikációs eszközök mind alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztók széles körét ériék el. Az alkalmazott kommunikációs eszközök¹⁷ arra is utalnak, hogy az eljárás alá vontak kampányukkal a fogyasztók széles körét – hitelt újonnan felvenni szándékozókat és hitellel már rendelkezőket egyaránt – célozták. A kommunikáció a Bank által csatolt adatok alapján kihathatott a piaci viszonyokra¹⁸, és a kampány kiterjedtségére tekintettel hatással bírhatott az image-növelés révén is.

¹⁷ Vj-029/2009. Vizsgálati jelentés, melléklete tartalmazza az alkalmazott kommunikációs eszközök részletes leírását

¹⁸ Vj-029-005/2009. sz. irat A-6 sz. melléklete az Allianz Bank piaci részesedéséről, 2007. október és 2009. január közötti adatok

124. Az eljárás alá vontak az integrált kommunikáció eszközével kívánták befolyásolni a megcélzott fogyasztói kört. Az ilyen kommunikációra épülő kampányok sajátossága, hogy a kampány egyes elemei egymást erősítve kívánják elérni, hogy a fogyasztóhoz egységes üzenet jusson el, valamint egységes – pozitív – kép alakuljon ki a fogyasztóban a hirdetőről. A Versenytanács többször kifejtett álláspontjának megfelelően megerősíti, hogy az integrált kommunikációs kampány, mint eladásösztönző technika alkalmazása nem jelenti azt, hogy a kampány egyes elemei önállóan nem kell, hogy megfeleljenek a jogszabályi előírásoknak.
125. A vizsgált kampányokban használt kommunikációs eszközökön megjelenő állítások megtévesztésre alkalmassága tekintetében a Versenytanács az alábbiakat állapította meg.

Öt évig garantált kamatkedvezmények

126. Az Allianz jelzálogkölcsön igénybevételével elérhető kamatkedvezményekre vonatkozó reklámállítás mind a 2007. szeptemberi, mind a 2008. áprilisi kampányban szerepel.
127. A Bank kamatkedvezmények alatt azt értette, hogy az ügyfelek az Allianz Biztosítónál korábban vagy a kölcsön folyósításáig megkötött, rendszeresen fizetett biztosítási szerződéseik fejében, illetve az Allianz Banknál fenntartott folyószámlájuk úgynevezett „aktív” státuszban tartásával a kölcsön kamatának mértékéből bizonyos százaléku, maximálisan 0,80% összeget levon, és ez a kedvezmény a kölcsön futamidejének hosszúságától függetlenül 60 hónapig vehető igénybe.
128. A kamatkedvezményekre vonatkozó állítás fogyasztók által érzékelhető üzenete az, hogy az Allianz jelzáloghitel termékei 5 évig, garantáltan kamatkedvezménnyel vehetők igénybe.
129. A kamatkedvezmények elérhetőségével kapcsolatban a rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a jelzáloghitel termékeket valóban kamatkedvezményekkel kínálta a Bank, a szerződést kötött ügyfelek jelentős hányada tudott realizálni bizonyos mértékű kamatkedvezményt. A kamatkedvezmények visszavonására a vizsgálat lezárásáig nem került sor (a termék bevezetése 2 éve történt). Arra vonatkozóan, hogy a kamatkedvezmények az elkövetkezendő 3 évben is érvényesülni fognak-e, nem vonható le következtetés a rendelkezésre álló adatokból.

130. A kamatkedvezmények 5 évig tartó garantálását a Kondíciós lista tartalmazza. A Kondíciós lista a kedvezmények 60 hónapig tartó igénybevételéről szól, míg az egyéni kölcsönszerződésekben szereplő kitétel szerint a Bank az ügyfél kamatkedvezményre való jogosultságát a kölcsönszerződés fennállása alatt bármikor vizsgálhatja, és a kamatperiódus lejártakor joga van megvonni azon kamatkedvezményeket, amelyek feltételeit az ügyfél már nem teljesíti.
131. A Versenytanács köztudomásúnak tekintheti azon kikötést miszerint, külön figyelemfelhívás nélkül is megvonhatóak azon kedvezmények, amelyek igénybevételéhez kapcsolódó feltételeket nem teljesíti a fogyasztó. A Versenytanács megjegyzi, jelen esetben a kedvezmények megvonására nem a Bank saját elhatározásából, egyoldalú döntésének következtében kerül sor, hanem a fogyasztónak a szerződésben vállaltakhoz képest eltérő magatartása miatt. A Versenytanács álláspontja szerint a fogyasztó – külön figyelmeztetéssel vagy anélkül - alappal nem várhatja el a kedvezmények megtartását abban az esetben, ha a hitel időtartama alatt nem teljesíti azokat a feltételeket, amelyek alapján kedvezményeket vett igénybe.
132. A Tptv. 77. §-a i) pontja alkalmazásában a Versenytanács megállapítja, hogy kommunikációs eszközökön hirdetett kamatkedvezmények öt évig tartó garantálása tekintetében az eljárás alá vontak magatartása nem ütközik a törvénybe.

Akár 300.000 Ft megtakarítás

133. A futamidő alatti akár 300.000 Ft elérhető megtakarításra történő utalás kizárólag a 2008. áprilisi kampányban szerepel.
134. A Versenytanács megítélése szerint a megtakarítás összegére vonatkozó állítás fogyasztók számára érzékelhető üzenete az, hogy a futamidő alatt megtakarításhoz juthatnak, amelynek maximális összege 300.000 Ft lehet.
135. A Versenytanács álláspontja szerint az „akár” fordulat alkalmazása esetén is érvényesülnie kell azon versenyjogi elvárásnak, mely szerint egyrészt a reklám szövegének valóságnak kell lennie, másrészt nem hallgathat el a termék lényeges, a fogyasztó választását befolyásoló jelentős tény, körülményt, ugyanis a fogyasztói döntéshozatalt nem csupán a kedvező terméktulajdonság, hanem az ahhoz kapcsolódó feltételek is befolyásolják.

136. Az a reklámállítás, amely az „akár” fordulatot a fogyasztó számára jól észlelhetően, a kiemelt terméktulajdonsághoz kapcsolóan alkalmazza, egy nem minden korlát nélkül, szükségszerűen megvalósuló lehetőséget jelent, továbbá azt jelzi, hogy a kiemelten hirdetett terméktulajdonságok eléréséhez feltételek is kapcsolódnak. Mindezzel együtt megtévesztőnek minősülhet abban az esetben, ha a tájékoztatást közlétező vállalkozásnak nincs olyan terméke, melyre a hirdetett mérték jellemző, vagy a reklámban kiemelten megjelenő – elsősorban ár/árjellegű – üzenetet a feltételek lényegesen módosítják, illetve a feltüntetett mérték csak szélsőséges esetben, a vizsgált terméktulajdonság tekintetében atipikus fogyasztói kör számára elérhetően érvényesül.
137. A Bank bemutatta, hogy volt olyan terméke, amely esetében a futamidő alatti 300.000 Ft-os – a kamatkedvezményekből és az értékbecslési díjból álló - megtakarítás elérhető volt. A Biztosító álláspontja szerint annak ellenére, hogy a hivatkozott összegű kedvezmény az Allianz - csoport már meglévő, vagy új ügyfelei számára volt elérhető, ez egy rendkívül széles fogyasztói kört ölel fel, amely semmiképpen sem tekinthető atipikus fogyasztói körnek.
138. A Versenytanács megállapította, hogy a Bank egyfajta hűségkedvezményt kínált az Allianz - csoport már meglévő ügyfeleinek, azaz azoknak volt reális lehetőségük arra, hogy a meghirdetett maximális kedvezményt elérjék, akik a háztartásokra jellemző összes – kötelező gépjármű felelősségbiztosítás, casco, otthon- és életbiztosítás) – biztosításukat az Allianz Biztosítónál már a hitelfelvételtől függetlenül, azt megelőzően megkötötték és az Allianz Banknál vezetik a számlájukat.
139. A Versenytanács hangsúlyozottan nem azt kifogásolja, hogy az Allianz - csoport már meglévő ügyfeleit jutalmazza. Azonban az alkalmazott reklámeszközökből, valamint a Bank – a vizsgált időszaki – jelzáloghitel-piaci részesedéséből és termékstruktúrájából következően egyértelmű, hogy a Bank nem csupán az Allianz csoport már meglévő ügyfélkörében, hanem a hitelt újonnan (először) felvenni szándékozók és a más bankoknál állami kamattámogatásos vagy deviza-alapú hitellel rendelkezők (hitelüket kiváltó fogyasztók) körében is kívánt ügyfeleket toborozni. Ezért a fentiek alapján a Versenytanács álláspontja szerint a hirdetett megtakarítás elválaszthatatlan részét képezik a kapcsolódó feltételek.

140. A Versenytanács szerint az egyes tájékoztatási eszközökben főüzenetként közölt „futamidő alatt akár 300.000 Ft megtakarítás” szlogen alkalmas a fogyasztók megtévesztésére, mert egyes – nem elhanyagolható számú – fogyasztó számára valójában csak az „akár 300.000 Ft-hoz közeli” kedvezmény valósulhatott meg.
141. A fentiek alapján, az „akár” fordulat alkalmazása ellenére jogsértők azon kommunikációs eszközök, amelyeken a fogyasztó számára nem észlelhetően jelentek meg a 300.000 Ft megtakarítás elérésének feltételei. A Versenytanács álláspontja szerint ezért a vizsgált 2008. áprilisi kampányban a tv reklám, az óriásplakát, a peronreklám hirdetett „akár 300.000 Ft” elérhető megtakarítás tekintetében az eljárás alá vontak megvalósították a Tpv. 8. § (2) bekezdésének c) és d) pontjaiban foglalt tényállásokat.
142. A Versenytanács az előzetes álláspontban rámutatott arra, hogy a megtakarítás maximális értékének eléréséhez két feltételnek kell teljesülnie (lásd előzetes álláspont 131-133.pont):
- 20 éves futamidejű, CHF devizanemben igényelt, annuitásos törlesztéssel visszafizetendő, (legalább) 6 millió forint kölcsönösszegű, türelmi idő nélküli lakáshitelt kívántak felvenni, és
 - az Allianz csoport megjelölt termékeivel/szolgáltatásaival rendelkeztek, vagy a hitelfelvételhez kapcsolódóan megvásárolták azokat.
143. Az első feltételt illetően a Versenytanács nem vitatta az érintett fogyasztók széles körét és, kimondta, hogy azt nem csupán egy atipikus fogyasztói kör, hanem az átlagos ügyfél is teljesíteni tudja.
144. A jogsértést a Versenytanács a második feltétel kapcsán látta megvalósulni, hiszen a maximális kedvezmény elérése csak látszólagos azon ügyfelek számára, akik a hiteligenylést megelőzően az Allianz csoport megjelölt termékeivel/szolgáltatásaival rendelkeztek, mert a kapcsolódó termékek (kötelező gépjármű felelősségbiztosítás, casco, otthonbiztosítás, életbiztosítás, folyószámla) megvásárlásának számos költségvonzata van. A feltételek következménye, hogy a nem-Allianz-csoport ügyfelei számára a maximális megtakarítás nominálisan nem érhető el, mert a további termékek megvásárlásával mindenképpen költsége merül fel a fogyasztónak.

Kezelési költség elengedése

145. A 2008. szeptember 1-jét megelőző időszakban a 2007. szeptemberi kampányban szerepelt a kezelési költség elengedésére vonatkozó reklámállítás.
146. A Versenytanács megítélése szerint – a Tpv. 9. §-a alkalmazásában - az eljárás alá vontak a kezelési költséggel kapcsolatosan azt állították, hogy azoknak, akik a hirdetett hitelterméket igénybe veszik, nem kell kezelési költséget fizetniük a hitel fennállása (futamideje) alatt. Az egyéni kölcsönszerződésekben azonban már az szerepelt, hogy a kezelési költség mértéke 0%, és a Bank csak az első hat hónapos kamatperiódusra vállalt kötelezettséget ennek betartására, az ezt követő időszakra kikötötte, hogy a Bank a kezelési költség mértékét bármikor egyoldalúan módosíthatja.
147. A rendelkezésre álló adatok és a Bank nyilatkozata alapján a Bank a kezelési költség mértékét a termék bevezetése óta – 2 éve – nem változtatta meg, annak mértéke a vizsgálat időpontjában is 0 Ft volt. A jelzáloghitelek általában hosszú, 20-30 éves futamidőre kerülnek megkötésre. Az egyéni kölcsönszerződésben szereplő azon kitételről, mely szerint a Bank bármikor jogosult egyoldalúan módosítani a kezelési költség mértékét, a kommunikációs eszközön szereplő állítás eltért.
148. A termékek közötti választás során köztudomásúan kiemelt szerepe van az árnak. A fogyasztó hiteltermékek ellenértékét a bank által felszámolt kamat, költségek és díjak összességével azonosítja. A felsoroltak bármelyikének mértéke, de legfőképpen ingyenessége a fogyasztó választására – így a verseny alakulására - jelentős hatással bíró információ. Az a tájékoztatás, amely azt a benyomást kelti a fogyasztóban, hogy olyan bankban veheti fel a kölcsönt, amely nem számol fel valamilyen (adott esetben kezelési) költséget, ami a fogyasztó számára jól ismert, a költségeit csökkentő tényező, komoly előnyhöz juttatja a reklámozott pénzügyintézetet a versenytársaihoz képest.
149. A kezelési költség ingyenessége a futamidő alatti változatlanyságot, a jövőbeli módosítások hiányát ígéri. Ezt a változatlanyságot emeli ki a Bank azon kommunikációja, amely a futamidő végéig ígéri a kezelési költségmentességet. Az Allianz Bank akkor ígérhetne ingyenességet, ha e költségtényező tekintetében tartózkodna a banki egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségének szerződésbe foglalásától.

150. A Versenytanács álláspontja szerint a Bank – futamidő megjelölése nélküli – kezelési költségmentességet ígérő kommunikációjából sem következhet az, hogy a kedvezmény a Bank egyoldalú döntésétől függően a szerződés időtartama alatt bármikor megszűnhet. A törlesztőrészlet futamidő alatti mértékét köztudomásúan a lakáshiteleknél általánosan alkalmazott „kamat + kezelési költség” konstrukciók esetében az ügyleti kamat és kezelési költség együttesen határozza meg. Ebből fakadóan ezek a reklámok értelemszerűen azt közvetítették a fogyasztók felé, hogy kezelési költségmentességet a futamidő végéig biztosítja a Bank.
151. A kampányokban alkalmazott tájékoztatási eszközök egyikében sem jelent meg az, hogy a kezelési költség tekintetében – a racionális fogyasztói várakozással ellentétesen – korlátlan egyoldalú szerződésmódosítási jogot kötött ki magának a Bank. A fogyasztó a kezelési költség futamidő alatti ingyenességével ellentétes tartalmú változtathatóság tényéről, azaz a kikötött egyoldalú banki szerződésmódosítási jogról információhoz a hitelfelvételi folyamat végén jutott, amikor az egyéni kölcsönszerződést és Kondíciós listát is átvette¹⁹.
152. A Versenytanács megjegyzi, nem azt vitatja, hogy az eljárás alá vont milyen szakmai érvek alapján kötötte ki magának a kezelési költség módosítására vonatkozóan az egyoldalú szerződésmódosítási jogát. A versenyfelügyeleti eljárás ugyanis arra irányul, hogy az eljárás alá vont a szabad döntésén alapuló terméktulajdonságról megfelelően tájékoztatta-e a fogyasztókat.
153. A Versenytanács álláspontja szerint nem lehet egyszerre futamidő alatti kezelési költségmentességet ígérni a fogyasztói tájékoztatásokban, majd ugyanazon költségelem változtathatóságára, azaz a költségmentesség megvonására a Bank egyoldalú szerződésmódosítás jogát kikötni.
154. Ebből következően – függetlenül az Allianz Bank jelenlegi magatartásától – a Bank a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított a 2007. évi kampányban alkalmazott online hirdetésekben, saját honlapján, nyomtatott sajtótermékekben, szórólapon, egyéb fogyasztói tájékoztatáson (Házasszorof.), a 2008. áprilisi kampányban a honlapon, a nyomtatott sajtóban

¹⁹ A Versenytanács megjegyzi, általános az a banki – szerződéskötés előtti – tájékoztatási gyakorlat, hogy az egyoldalú szerződésmódosítási feltételre külön nem hívják fel a potenciális ügyfelek figyelmét. A GVH felmérésének (Ld. <http://www.gvh.hu/domain2/files/modules/module25/60783C124E3D9611.pdf>) nem volt a tárgya az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó tájékoztatási gyakorlat vizsgálata, ellenben az a tény, hogy a banki ügyintézők által spontán adott tájékoztatás során említésre sem kerül ez a tényező, önmagáért beszél.

(szombathelyi helyi sajtó, Bonita), a DM levélben, Allianz Hírlevélben, a szórólapon amikor hiteltermékével kapcsolatban azt hirdette, hogy elengedi a kezelési költséget, azt sugallva, hogy ezen kedvezmény a teljes futamidő alatt elérhető, miközben az egyedi szerződések ettől eltérően rendelkeztek.

155. Fenti magatartásával a Bank megsértette a Tpvt. 10. §-át, mivel olyan körülményeket teremtett, amellyel jelentősen megnehezítették az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

Ingatlan értékbecslési díjhoz kapcsolódó állítás

156. A 2007. szeptemberi kampányban szerepelt az értékbecslési díjra vonatkozóan állítás.

157. A Versenytanács értékelése szerint, a Tpvt. 9. §-ának alkalmazásában, a kommunikációs eszközökön az ingatlan értékbecslési díjhoz kapcsolódóan megjelent állításaival azt sugallta az ügyfeleknek, hogy amennyiben az Allianz Bank jelzálogkölcsönét választják, úgy a kölcsönügyletbe bevont ingatlan(ok) után egyáltalán nem kell értékbecslési díjat fizetniük (lásd „értékbecslési díj nélkül”, „értékbecslési díjat most a bank elengedi”), a kölcsönügyletbe bevont egy ingatlan értékbecslési díját a bank a folyósítást követően jóváírja (lásd ügyletenként egy, fedezetként felajánlott ingatlan értékbecslési díját a bank utólagosan, a folyósítást követően jóváírja”).

158. A mindenkor hatályos Kondíciós listában szerepeltek az ingatlan értékbecslési díj elengedésének feltételei, illetve a visszatérítés módja. A Kondíciós lista szerint az Allianz lakossági jelzálogkölcsön igénylések esetén a kölcsön folyósítását követően kölcsönügyletenként egy ingatlan értékbecslési díját utólagosan jóváírja az ügyfél bankszámláján, továbbá az értékbecslési díjjal megegyező folyósítási jutalék-kedvezmény oly módon kerül elszámolásra, hogy a folyósítási jutalék teljes összege az ügyfél bankszámláján terhelésre kerül, majd a kedvezmény összegét az ügyfél bankszámláján a Bank jóváírja. A kedvezmény mértéke ugyanakkor legfeljebb a folyósítási jutalék összege, illetve 35.000 Ft lehet (a két összeg közül az alacsonyabb). Amennyiben több, illetve többféle fedezettípus (pl. családi ház és lakás) kerül bevonásra, abban az esetben a folyósítási jutalék-kedvezmény összege a legalacsonyabb értékbecslési díjjal egyezik meg.

159. A Versenytanács értékelése szerint az „értékbecslési díj nélkül” kommunikált szolgáltatás a valóságban az értékbecslési díj visszatérítését jelenti, ahol a fogyasztó előlegezni kényszerül az értékbecslési költségeket, majd a Bank az előző pontban leírtak szerint utólag jóváírja az ügyfél számláján az értékbecslés összegét.
160. A kommunikációs eszközökön megjelent állítással szemben számos esetben nem teljesül az, hogy az igénylő „értékbecslési díj nélkül” vagy „értékbecslési díj visszatérítésével” tud kölcsönt felvenni. Amennyiben például a hitel folyósításának díja kevesebb, mint az ingatlan értékbecslési díja, akkor az (értékbecslési díjnál) alacsonyabb összegre jogosult az igénylő. Ha több ingatlan értékbecslésére van szükség, akkor csak egy, az alacsonyabb összegű értékbecslés díját térítik vissza a számára. Olyan esetekben, amikor az ingatlan értékbecslésének díja magasabb, mint 35.000 Ft, az ügyfél csak az értékbecslési díj egy részét kapja meg.
161. A Versenytanács következtetése így az, hogy az eljárás alá vontak a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsítottak a 2007. szeptemberében és 2008. áprilisi kampányban alkalmazott kommunikációs azon eszközeikkel, amelyekben azt hirdették, hogy az ügyfeleinek nem kell ingatlan értékbecslési díjat fizetniük, miközben ezen kedvezmény korlátozó feltételeit nem (2007. szeptemberi kampány szórólap és egyéb fogyasztói tájékoztatás), csak részben (2008 áprilisi kampány BAZ megyei Kamarai Hírlevél, Bonita, dm levél, Allianz Hírlevél nem tartalmazta a 35.000 Ft-os korlátot), vagy a fogyasztó számára nem észlelhető módon jelenítették meg (2008. szeptemberi kampány TV szpot).
162. A Versenytanács döntése szerint az eljárás alá vontak ezen kommunikációs eszközök tekintetében megvalósították a Tpv. 8. § (2) bekezdésének c) és d) pontjában foglalt tényállásokat.

Hiteltermékhez kapcsolódó ingyenes csoportos hitelfedezeti életbiztosítás

163. A hiteltermékhez kapcsolódó csoportos hitelfedezeti életbiztosítás ingyenességére történő utalás a 2007. szeptemberi és 2008. áprilisi kampányokban szerepelt.
164. Egyes vizsgált kommunikációs eszközök tájékoztatásai kifejezetten azt közölték, hogy a reklámozott termékekhez kínált ingyenes életbiztosítás nyújtotta fedezet a hitel futamidejének végéig, a törlesztés teljes időtartama alatt fennáll („a kölcsön tartalmaz

egy az Ön számára ingyenes hitelfedezeti életbiztosítást, amely a teljes futamidőre szól”). Az ilyen tartalmú tájékoztatások egyértelműen azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók számára, hogy ha a kommunikációs eszközök által kínált hitel terméket választják, akkor ezzel együtt a futamidő végéig egy életbiztosítási fedezetben is részesülnek, amelyért nem kell fizetniük.

165. A Versenytanács értékelése szerint – a Tpv. 9. §-ának alkalmazásában – azok a tájékoztatások, amelyek nem tartalmazták a „futamidő végéig” kifejezést, az alkalmazott szófordulatoknak köszönhetően (lásd. „a jelzálogkölcson tartalmaz egy ingyenes hitelfedezeti életbiztosítást”, „a hitelekhez kapcsolódó hitelfedezeti életbiztosítás”) összhatásukban szintén azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók felé, hogy az életbiztosítási fedezet időtartama a futamidő teljes tartamáig tart.

166. A vizsgált magatartás a fogyasztó által a hitellel összefüggésben fizetendő ellenérték mértékét (az árat) érintette, s az ingyenességből eredő költségmegtakarítás nyilvánvalóan hatással bír a fogyasztói döntésekre. Ezzel összefügg az a körülmény is, hogy egyes versenytársak megkövetelik a hitelfedezeti életbiztosítás megkötését, amelynek költsége (illetőleg az ingyenesség folytán e költség elmaradása) befolyással bír a versenytársak közötti választás során.

167. Összességében a hitelfedezeti életbiztosítás ingyenességére vonatkozó kijelentések üzenete nem egyszerűen az volt, hogy az eljárás alá vont a hitelszerződés megkötésekor az éppen akkor esedékes, életbiztosítással kapcsolatos költségeket átvállalja. A reklámok azt sugallták a fogyasztóknak, számíthatnak arra, hogy az eljárás alá vontak a hitel futamidejének végéig ingyenes életbiztosítási fedezetet biztosítanak ügyfeleik számára.

168. Az egyéni szerződésekben a tájékoztatásokkal ellentétben rögzítésre került, hogy „A csoportos hitelfedezeti személybiztosítás díját a Bank viseli, azonban fenntartja a jogot arra, hogy e költségeket az Adósra/Adóstársra terhelje”. Ebből következően az ingyenes életbiztosítási fedezet léte a szerződéskötés időpontjától valójában nem volt garantált.

169. A Versenytanács álláspontja szerint nem lehet egyszerre a futamidő alatti ingyenes hitelfedezeti életbiztosítást ígérni, miközben az egyéni szerződésekben foglalt kitétel alapján ezen szolgáltatások nyújtásának időtartama, azaz a biztosítás ingyenességének tartama eltérhet a hitelszerződés futamidejétől, mivel a hitelfedezeti

életbiztosítás teljes futamidő alatti ingyenességének fenntartására az Allianz Bank nem vállal kötelezettséget, az ingyesség fenntartása az eljárás alá vont egyoldalú döntésétől függ.

170. A fogyasztó a Banknak a hitelfedezeti életbiztosítás ingyességének megváltoztathatóságára kikötött egyoldalú szerződésmódosítási jogáról információhoz a hitelfelvételi folyamat végén jutott, amikor az egyéni kölcsönszerződését átvette.

171. A Versenytanács álláspontja szerint nem lehet egyszerre futamidő alatti hitelfedezeti díjmentességet ígérni a fogyasztói tájékoztatásokban, és ugyanazon díjjelem változtathatóságára, azaz a díjmentesség megvonására a Bank egyoldalú szerződésmódosítási jogát kikötni.

172. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak – függetlenül az Allianz Bank jelenlegi magatartásától –a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsítottak a 2007. szeptemberi, szórólapon, egyéb fogyasztói tájékoztatáson (Házasszorof.), a 2008. áprilisi kampányban a nyomtatott sajtóban (szombathelyi helyi sajtó, Bonita, BAZ megyei Kamarai Hírlevél), a DM levélben, Allianz Hírlevélben, a szórólapon amikor hiteltermékével kapcsolatban a hitelfedezeti életbiztosítás ingyességét hirdették, azt sugallva, hogy ezen kedvezmény a teljes futamidő alatt elérhető, miközben az egyedi szerződések ettől eltérően rendelkeztek.

173. Fenti magatartásával az eljárás alá vontak megsértették a Tptv. 10. §-át, mivel olyan körülményeket teremtettek, amellyel jelentősen megnehezítették az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

Az eljárás alá vontak felelőssége

174. A Versenytanács mindkét eljárás alá vont tekintetében megállapíthatónak tartja a jogsértést, tekintettel arra, hogy az egy vállalkozáscsoporthoz tartozó két, csoportszintű munkamegosztásban tevékenykedő eljárás alá vont tevékenysége szorosan összefügg. A Versenytanács a jogsértésért elsősorban a Bankot tartja felelősnek, a Bank volt, aki a kampányt szervezte, költségeit állta, az ő termékeit reklámozta közvetlen formában, alapvetően az ő érdekében folyt a kommunikáció, annak sikeressége a Bank ügyfeleinek körét gazdagította. A felelősségében azonban részben osztozik a Biztosító, hiszen a tájékoztatás az ő gazdasági érdekeit is szolgálta.

A Biztosító bár nem jelent meg a reklámokban közvetlen módon, azonban a termékek kidolgozásában részt vett, a sikeres eladásokból a kamatkedvezményhez kapcsolódó biztosítások révén profitált, emellett pedig szakembere jóváhagyta a reklámkampány üzeneteit, így azok a Biztosító beleegyezésével hirdették a Banknak és Biztosítónak is kedvező termékeket a fenti, megtévesztőnek ítélt szlogenekkel.

VIII.

A 2008. szeptember 1-jétől kezdődően tanúsított magatartás értékelése

Jogsabályok alkalmazhatósága

175. Az eljárás alá vontak 2008. szeptember 1-jétől folytatott magatartása a Tptv. III. fejezete 2008. szeptember 1-jétől hatályos rendelkezései alapján nem értékelhető, mert a sérelmezett tájékoztatás az Allianz Bank szolgáltatása igénybevételének előmozdítására irányuló közlés, így a Grt. 3. §-ának d) pontja szerinti gazdasági reklám.
176. Ugyanakkor amennyiben a közölt állítás esetlegesen a Grt. 3. § h) pontja szerinti megtévesztő reklámként minősülne is, a címzettje nem kizárólag vállalkozás vagy önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró nem természetes személy, így a magatartás a Grt. 2. §-a alapján a Grt. rendelkezései alapján nem ítélné meg.
177. A fentiek alapján tehát a sérelmezett magatartásokkal kapcsolatos tájékoztatások a Grt. 3. §-ának d) pontja szerinti gazdasági reklámnak minősülnek, melynek címzettjei ugyanakkor nem a Grt. 2. §-ában meghatározott vállalkozások vagy önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró nem természetes személyek, hanem az Fttv. 2. §-ának a) pontjában meghatározott természetes személy fogyasztók voltak, tekintettel arra, hogy a vizsgált jelzaloghitel kifejezetten a lakossági szolgáltatások körébe tartozik, így Grt. 2. §-ának, valamint az Fttv. 1. §-ának (2) pontja együttes értelmezése alapján az Fttv. alkalmazhatósága állapítható meg.

Hatáskör

178. A 2008. szeptember 1-jével kezdődő időszak vonatkozásában a verseny érdemi érintettsége az Fttv. 11. §-a (2) bekezdése a), b) és c) pontjai alapján minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll:

- a televízióreklám esetében, mivel a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatókon (TV2, Viasat, National Geographic stb. csatornákon) keresztül valósult meg,
- a HVG és a Figyelő című lapokban megjelent hirdetések kapcsán, mivel országos terjesztésű időszakos lapban jelentek meg, illetve
- a direct mail-ek tekintetében, mert legalább három megye fogyasztói felé irányul.

179. Az eljárás alá vontak a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatokat országos integrált kampány keretében valósították meg. A további anyagok esetében – figyelembe véve, hogy ugyanazon kampány keretében, szintén az Allianz jelzáloghitel termék igénylése kapcsán elérhető bizonyos kedvezményeket népszerűsítve jelentek meg az anyagok, elmondható, hogy a gyakorlat kiterjedt, így a GVH az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján is jogosult eljárás folytatására.

Kereskedelmi gyakorlat

180. Az eljárás alá vontak az Fttv. 2. §-ának b) pontja szerint vállalkozásoknak minősülnek. A vizsgált magatartás az eljárás alá vont bizonyos kedvezményekkel igénybe vehető jelzáloghitel termékei értékesítésének elősegítésére irányult. A vállalkozás által közzétett és vizsgált összes kommunikációs eszköz az Fttv. 2. §-ának d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek továbbá a szerződéskötést megelőzően a fiókokban és honlapokon – a marketinganyagok megjelenésétől függetlenül, más időszakokban – is megismerhető ÁSZF és Kondíciós lista –, amelyek a fogyasztói döntésre szintén hatással bírnak.

Az értékelés módszere

181. Az Fttv. hármas követelményrendszert vezet be azáltal, hogy definiálja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot [3. § (2) bekezdés], a megtévesztő (6-7. §) és agresszív (8. §) kereskedelmi gyakorlatot, továbbá a mellékletben szereplő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok – példálózó – felsorolását. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell

elsősorban vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó – a különös feltételek fennállása esetén - megvalósultnak tekinti.

182. A kifogásolt magatartás a mellékletben szereplő gyakorlatok egyikének sem feleltethető meg. Jelen esetben az agresszív kereskedelmi gyakorlat – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlás hiányában – fogalmilag nem valósulhat meg.

Az eljárás alá vontak felelőssége

183. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.

184. A Bank vonatkozásában egyértelműen megállapítható felelőssége egyrészt a kampányok kivitelezése, terheinek viselése, másrészt az értékesítésekkel elért előnyök révén. A Biztosító esetében szintén megállapítható a felelősség, hiszen a hitelfedezeti életbiztosítások és a kamatkedvezmények eléréséhez szükséges biztosítások révén a Biztosítónak is haszna - díjbevétele és ügyfélszám növekedése – származik függetlenül attól, hogy ki fizeti annak díját. Előbbiek révén mindkét eljárás alá vont felelőssége megállapítható az Fttv. 9. §-a (1) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével.

Fogyasztói kör

185. Az eljárás alá vontak a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot nem egy speciális (mint például kora, hiszékenysége vagy szellemi vagy fizikai fogyatkozása miatt különösen kiszolgáltatott) közönség, hanem általában a megtakarítási termékek iránt érdeklődő végső fogyasztók számára tették közzé, ezt támasztja alá az egyes kommunikációs eszközök, csatornák általános elérést biztosító volta, így a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megítélésekor az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott, ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartása veendő figyelembe.

Ügyleti döntés

186. A fogyasztói döntés meghozatalának teljes – a vásárlási szándék megjelenésétől legalább az adott termék megvásárlásáig, vagy szolgáltatás igénybevételéig tartó – folyamatát védi az Fttv., beleértve a folyamat egészét és egyes szakaszait is. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra. Az Fttv. körében a fentieket támasztják alá az alábbiak:

- az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, ügyleti döntésnek minősül pl. a fogyasztó azon döntése, mely során azonosítja a szükségletét, s azt, hogy szükségletét kielégítendő a versenytársak közül melyik vállalkozást, annak melyik termékét, szolgáltatását, milyen feltételekkel választja,
- az Fttv. mellékletében rögzített, minden körülmények között tisztességtelennek minősülő tényállások közül több megvalósulásának nem feltétele, hogy a fogyasztó döntést hozzon a vállalkozás termékének megvásárlásáról.

187. Többféle potenciális fogyasztói magatartás képzelhető el a vizsgált üzenetek kapcsán:

- a fogyasztó nem is kereste fel a Bankot/Biztosítót,
- felkereste a Bankot/Biztosítót és mégsem kötött szerződést,
- felkereste a Bankot/Biztosítót és a Bank/Biztosító más termékére szerződött,
- felkereste a Bankot/Biztosítót és a hirdetett konstrukciót vette igénybe,
- felkereste a Bankot és a hirdetett konstrukciót vette igénybe, a konstrukcióhoz kínált biztosításokkal együtt.

188. A fent felsorolt döntési lehetőségek esetében megállapítható:

- ha nem kereste fel a Bankot/Biztosítót, előre eldölt, hogy eleve nem érdeklődik a termék iránt vagy a Bankot/Biztosítót nem preferálja;
- a további esetekben a fogyasztó a televízióreklám, a nyomtatott sajtó, a kültéri reklámeszközök (mint óriásplakát, kirakatmatrica, metróban megjelent reklámok, járműreklám), a direkt marketing anyagok esetében a reklám

megtétekintését követően döntött arról, hogy felveszi-e az Allianz Bankot a 2-3 bankot tartalmazó releváns szettjébe. Ha felvette, akkor pedig ennek révén kereste fel a Bank vagy a Biztosító fiókját (mivel mindkettő esetében folyt értékesítés), ahol végül nem kötött szerződést, megköthette a hirdetett termékre vonatkozó szerződést, rábeszélhatték az Allianz csoport más termékeinek az igénybevételére.

189. Így a fogyasztó szerződéskötésre vonatkozó ügyleti döntését jelentős mértékben befolyásolhatta a reklám – még ha utólag tájékoztathatták is a jelzáloghitel termékhez kapcsolódó kedvezmények elérésének feltételeiről, a fogyasztó az eljárás alá vontak felkeresése mellett döntött a számos hirdető közül.

Kamatkedvezmények

190. A 2008. szeptember 1-jével kezdődően közzétett kampány során nem szerepelt a hiteltermékhez kapcsolódó kamatkedvezményekre történő utalás, így ezen állítás értékelésére a 2008. szeptember 1-jétől hatályban lévő jogszabályok alapján nem kerül sor.

Akár 300.000 Ft megtakarítás

191. A 2008. szeptember 1-jével kezdődően közzétett kampány során a hiteltermékhez kapcsolódó akár 300.000 Ft elérhető megtakarításra történő utalás nem szerepelt a tájékoztatásokban, így ezen állítás értékelésére nem kerül sor a 2008. szeptember 1-jétől hatályban lévő jogszabályok alapján.

Kezelési költség elengedése és a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentessége

192. A Bank 2008. szeptemberi kampányában szerepelt a kezelési költség elengedésére és a hitelfedezeti életbiztosítás díjára történő utalás.
193. A Versenytanács nem tartja elfogadhatónak az Allianz Bank azon védekezését miszerint a kezelési költség mértékét a termék bevezetése óta nem módosították, így annak mértéke jelenleg is 0 Ft, és a hitelfedezeti életbiztosítás díját sem terhelték át az ügyfélre, tekintettel arra, hogy a szerződésben szereplő egyoldalú szerződésmódosítási lehetőség fenntartása a reklámokban megjelenő ígérettel ellentétes.

194. A termék 2007. szeptemberében – két évvel ezelőtt – került bevezetésre, és egy közel 20-30 éves futamidejű kötelezettségvállalás esetében az egyoldalú szerződésmódosítás rögzítése miatt nem garantálható, hogy a kezelési költség mértéke a jövőben sem kerül megváltoztatásra, vagy a biztosítási díj felszámolásra.
195. A Versenytanács értékelése szerint az eljárás alá vontak az Fttv. 3. §-a értelmében vett, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg, amikor a 2008. szeptemberi kampány során több kommunikációs eszközön arról tájékoztatták a fogyasztókat, hogy a kezelési költség mértéke és a hitelfedezeti életbiztosítás díja 0 Ft. Ezzel azért sértették meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát, mert az egyedi szerződésekben más feltétel került kikötésre.
196. Az Fttv. alapján megállapítható, a vállalkozásokra az Fttv. 3. §-ában megfogalmazott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma azt a kötelezettséget rója [3. § (2) bekezdés a) pontja], hogy a kereskedelmi gyakorlat alkalmazása során az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járjanak el.
197. A Versenytanács kiemeli, az eljárás alá vontak racionális megfontolásokon alapuló egyik döntése a fogyasztóknak kezelési költségmentességet, illetve a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentességét ígérő kommunikációja. Ugyanilyen, racionális alapokon nyugvó döntésnek tekinti a Versenytanács a Bank azon szerződéses akaratát, mely szerint ezen költségelemek díjmentességét bármikor, a Bank egyoldalú szerződésmódosítási joga révén megvonhatja.
198. A Versenytanács nem vitatja, hogy az Allianz Banknak a Hpt. 210. §-án alapulva joga van a szerződésben az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét kikötni, de amennyiben ezzel a lehetőséggel élni kíván, akkor ehhez szükséges igazítania a fogyasztóknak szóló tájékoztatási gyakorlatát.
199. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árujáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozástól a kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában többet lehet elvárni, mint egy ilyen érdekeltséggel nem bíró vállalkozástól, illetve vállalkozásnak nem minősülő személytől.

200. Nem felel meg a jóhiszeműség és tisztesség követelményének egy olyan kereskedelmi gyakorlat, amelynek az eredményeképp létrejövő szerződés a reklámállítás megváltoztatására korlátlanul alapot adó kikötést (az egyoldalú szerződésmódosítás jogát) tartalmazza.
201. A tisztességtelenség megállapításának másik feltétele [Fttv. 3. § (2) bekezdés b) pontja], hogy az érintett magatartás érzékelhetően rontsa azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet az egyébként nem hozott volna meg.
202. A második feltétel további két fordulatra bontható: 1) a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való lehetőségének érzékelhető rontása, 2) az előbbi miatt olyan ügyleti döntés meghozatalára való késztetés, amelyet a fogyasztó egyébként nem hozott volna meg.
203. A fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való lehetőséget a vizsgált kereskedelmi gyakorlat érzékelhetően ronthatta, hiszen olyan információt tartalmazott, amely valóságtartalmában az ésszerűen eljáró fogyasztó megbízott, nem kapván tájékoztatást arról, hogy a feltétel – a Bank egyoldalú szerződésmódosítási joga révén – megváltozhat. A fogyasztó ügyleti döntését önmagában befolyásolhatja az a tény, hogy egy feltétel megvalósulásában mennyire bízhat – egyfajta kockázatként fogva fel szerződésmódosítás lehetőségét –, továbbá a fogyasztó szolgáltatók közötti választását befolyásolja az, ha ezen kockázat csökkentéséről (jelen esetben a szerződési feltétel „állandóságáról”) kap információt.
204. A fogyasztók egy, a Bank által kínált szerződés megkötése előtt számos, ügyleti döntésüket befolyásoló körülményt mérlegelhetnek. Egy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó számára – ismervén a bankok egyoldalú szerződésmódosítási jogának gyakorlatát – egy, a futamidő teljes hosszára vonatkoztatható körülmény megléte olyan feltételnek bizonyulhat, amely olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
205. A fentiek alapján a Versenytanács e körben megvalósultnak látja az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

Ingatlan értékbecslési díj visszatérítése

206. A Bank 2008. szeptemberi kampányában az alábbiak szerint szerepelt az értékbecslési díj elengedésére történő utalás: „Értékbecslési díj: 0 Ft”
207. A Bank kommunikációja során azt sugalmazta az ügyfeleknek, hogy amennyiben az Allianz Bank jelzálogkölcsönét választják, úgy a kölcsönügyletbe bevonásra kerülő ingatlan(ok) után egyáltalán nem kell értékbecslési díjat fizetniük. Ugyanakkor a vizsgált esetben a „0 Ft-os” értékbecslés nem jelent ingyenességet, mert értékbecslési díj visszatérítéséről van szó, melynek igen komplikált feltételei, illetve a visszatérítés módja a főüzenettől elkülönülten, gyakran egyáltalán nem jól kivehető méretben és formátumban jelentek meg a kommunikációs eszközökön.
208. A vizsgálat által feltárt tények alapján egyértelmű, hogy bizonyos mértékű ingatlan értékbecslési díj valóban jóváírásra kerül valamennyi ügyfél részére, azonban közel sem biztos, hogy ez a teljes ingatlan értékbecslési díjat jelenti. Azon ügyfelek ugyanis, akik például egynél több ingatlant vonnak be a kölcsönügyletbe, vagy akik esetében az ingatlan értékbecslési díj magasabb volt, mint 35.000 Ft, azok nem számíthatnak az általuk kifizetett ingatlan értékbecslési díj teljes összegének visszatérítésére. Akik pedig a reklámüzenet jól látható ígéreteitől befolyásoltan arra számítottak, hogy ha meghozzák döntésüket és az Allianz Banktól igényelnek kölcsönt, akkor az értékbecslési díj egészét visszakapják, azok csak később szembesültek annak feltételeivel.
209. Az eljárás alá vontakat nem mentesíti az a tény, hogy a feltételekkel az ügyfelek a szerződéskötési folyamat során megismerkedhettek, ugyanis az értékbecslési díj teljes összegének visszatérítésére vonatkozó ígéret a 2008. év szeptemberi kampány kommunikációs eszközeiben főüzenetként, határozott reklámígéret formájában, korlátokra való utalás nélkül került feltüntetésre.
210. A Versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg az Fttv. 7. §-a szerinti mulasztás révén, amikor a 2008. szeptemberi kampány során több kommunikációs eszközön arról tájékoztatták a fogyasztókat, hogy az általuk fizetendő ingatlan értékbecslési díj mértéke 0 Ft, azonban ennek korlátjairól a TV szpotban, a járműreklámokon nem adtak a fogyasztók számára észlelhető módon tájékoztatást.

211. Ezen kifogásolt reklámeszközön valóban korlátozott a részletes adatok közzétételi lehetősége, jelen esetben a választott, kiemelt reklámállítás értelmezéséhez tartozó, az eljárás alá vontak által kialakított bonyolult feltételek ismertetése ezen korlátba ütközött. Az eljárás alá vontaknak azonban kommunikációjuk kialakítása során tekintettel kellett volna lenniük arra, hogy a televíziós reklám, mint kommunikációs eszköz, milyen korlátok között fejt ki a hatását, és ehhez kellett volna igazítaniuk a reklám tartalmának meghatározását.

Összegzés

212. Mindezek alapján a Versenytanács a 2008. szeptember 1-jét megelőző időszakra az „akár 300 000 Ft megtakarítás”, és a „0 Ft-os értékbecslési díj” tekintetében a jogsértést a Tpvt. 8. §-a, az „ingyenes kezelési költség” és az „ingyenes hitelfedezeti életbiztosítás” tekintetében a jogsértést a Tpvt. 10. §-a alapján találja megállapíthatónak. A 2008. szeptember 1. utáni magatartások tekintetében pedig a „kezelési költség 0 Ft” és a „hitelfedezeti életbiztosítás 0 Ft” szlogeneket - az Fttv. 3. §-a alapján - tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, az értékbecslési díjra vonatkozó kommunikációt pedig - az Fttv. 7. §-a szerinti - mulasztással megvalósított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősíti.

213. A Versenytanács mindkét eljárás alá vont tekintetében megállapíthatónak tartja a jogsértés elkövetését.

Jogkövetkezmények

214. A jogsértés megállapítása mellett a kezelési költségre és a hitelfedezeti életbiztosítás díjára vonatkozó állítások tekintetében Versenytanács a Tpvt. 77. § (1) bekezdés g) pontja alapján kötelezettség előírását is indokoltnak látta a Bankkal szemben. A Versenytanács értékelése szerint az előírt kötelezettség olyan magatartásra bírja rá a Bankot, melynek révén a – 159. pont szerinti fogyasztó választási szabadság korlátozásával, illetve a 177. pont szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tanúsításával – megvalósított korábbi jogsértő állapot megszüntethető.

215. Tekintve az érintett fogyasztók széles körét, a reklámkampány kiterjedtségét, az egy-egy reklámhordozón halmozottan jelen levő megtévesztő üzeneteket, a Versenytanács bírság kiszabását látta indokoltnak az eljárás alá vontak esetében.

216. A Versenytanács a Bank esetében bírságnövelő tényezőként vette figyelembe, hogy

- a kampányban érintett termék bizalmi jellegű, a kampány kiterjedt és intenzív volt, tekintve, hogy országos, hosszú időn keresztül sugárzott, nagyszámú kommunikációs eszközt igénybe vevő kampányról van szó, ahol számos reklámhordozó tartalmazott megtévesztő üzenetet;
- a hitelszerződés megkötésével a fogyasztó legalább húsz évre lekötölte magát, évekre vállalva a díj fizetését, amely azt is jelenti, hogy a más pénzügyi intézményhez fordulás lehetősége korlátozottabbá válik, így a jogsértő magatartás piaci hatása időben elhúzódó volt,
- a Bank által kikötött egyoldalú szerződésmódosítási jogról a fogyasztó leghamarabb akkor szerezhetett tudomást, amikor már időt, energiát és költséget fektetett a termék kiválasztásába, igénylésébe és amikor már nagy valószínűséggel nem szakítja meg a szerződéses folyamatot.

217. A Bank esetében bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe a Versenytanács, hogy a jogsértések esetében a vizsgálat megindításáig a Bank, bár szerződéses lehetősége lett volna rá, mégsem számolt fel kezelési költség és hitelfedezeti életbiztosítási díj jogcímen díjat a fogyasztóknak.

218. Mindkét eljárás alá vont esetében a Versenytanács bírságnövelő tényezőként vette figyelembe a Biztosító részéről tanúsított felróható magatartást. A Versenytanács álláspontja szerint ugyanis az egy vállalkozáscsoportba tartozó, csoportszintű munkamegosztásban tevékenykedő, közös reklámkampányt vezető társaságok mindegyikének a kampányért felelős szakembereitől az általános gondosság körében általában elvárható, hogy tisztában legyenek az általuk kínált konstrukció tartalmi elemeivel. A Versenytanács a fenti indok alapján nem fogadta el enyhítő körülményként a Biztosítónak az előzetes álláspontra tett nyilatkozatában szereplő azon érvelését, miszerint a Biztosító szakembere kizárólag arculati szempontból vizsgálta a reklámot.

219. A Versenytanács a jogsértés megvalósulása körében nem fogadta el a Biztosító azon előadását, miszerint nem mutatható ki összefüggés a kifogásolt kampány

meghirdetése, és a Biztosító ügyfélállományának növekedése között. Bírságcsökkentő tényezőként azonban figyelembe vette a Biztosító azon állítását, ha volt is összefüggés, az legfeljebb csekély mértékben befolyásolhatta a biztosítási szerződéseket.²⁰

220. A Versenytanács a Biztosító tekintetében további bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe, hogy a Biztosító közvetlen formában egyik reklámhordozón sem szerepelt, továbbá, hogy a Biztosítónak nem volt tudomása arról, hogy a Bank fenntartotta magának a lehetőséget a szerződés egyoldalú módosítására.

221. Mindkét eljárás alá vont esetében jelentős bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vontak elismerték a jogsértést. E körülményt azért értékelte bírságcsökkentőként a Versenytanács, mert a jogértés elismerése arra utal, hogy az eljárás alá vontak felismerték magatartásuk jogsértő mivoltát és magatartásuk, üzletpolitikájuk önkéntes megváltoztatása várható. További – az eljárás alá vontaknak az eljárást segítő, együttműködő magatartása körében értékelt bírságcsökkentésnek teret adó tény -, hogy az eljárás alá vontak 2010. május 21-i, az előzetes álláspontra tett nyilatkozatban rögzítették a jogsértő állapot megszüntetésére irányuló akaratukat.

222. A Versenytanács ismételt jogsértésként, így bírságnövelő tényezőként nem vette figyelembe, hogy a Vj-137/2008 számon az eljárás alá vontakkal szemben folyamatban volt versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács 2010. január 15-én hozott határozatot, mivel ez a jelen eljárásban vizsgált időszakot követően született.

223. További, a bírság összegét enyhítő formában befolyásoló tényező, hogy az előírt kötelezettség a Bank költségeként jelentkezik, illetve előírásával a – 0%-os kezelési költséggel és az ingyenes életbiztosítással kapcsolatos tájékoztatás kapcsán kialakult – jogsértő állapot megszüntethető.

224. Érintett ügyfélkörnek minősülnek azon fogyasztók, akik 2007. augusztus 30. és 2009. március 31. között kötöttek lakáshitel szerződést az Allianz Bankkal és szerződésük tartalmazta az ingyenes hitelfedezeti biztosítást, a 0 Ft-os kezelési költséget valamint az ezen szerződési elemekre kikötötte a Bank egyoldalú szerződésmódosítási jogát.

²⁰ Vj-29-31/2009. 4.pont

VIII.

Egyéb kérdések

225. Az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv (a továbbiakban: Irányelv) implementálására megszabott határidőt túllépve, 2007. december 12-ét követően került csak elfogadásra a 2008. szeptember 1-jén hatályba lépett Fttv. Ezért az olyan ügyekben, ahol e jogalkotói késedelem folytán a szóban forgó gyakorlatot még a Tpvt. alapján kell értékelni, a Versenytanács vizsgálja, hogy az Irányelvben foglaltak alkalmazása kedvezőbb eredménnyel járna-e az eljárás alá vontak számára. A Versenytanács döntéséből nyilvánvaló, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított magatartás az Fttv. alapjául szolgáló Irányelv rendelkezéseinek figyelembe vétele esetén sem eredményezne enyhébb elbírálást.
226. A 2008. szeptember 1. előtt tanúsított magatartás vonatkozásában 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.
227. 2008. szeptember 1-jétől tanúsított magatartás vonatkozásában a GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdésein, illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
228. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 138. § (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket 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 Tpvt. 83. § (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.

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

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

230. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § biztosítja. A Ket. 110. § (1) bekezdése a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a GVH Versenytanácsa nem foganatosíthatja.

Budapest, 2010. június 17.

Bártfai-Mager Andrea sk.
előadó versenytanácsstag

Dr. Miskolczi-Bodnár Péter sk.
versenytanácsstag

Dr. Szántó Tibor sk.
versenytanácsstag