



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/122/2014.

Iktatószám: Vj/122-64/2014.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanács a Dr. M. A. ügyvéd és az Oppenheim Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12.) által képviselt

- **BÁV-ZÁLOG Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (1027 Budapest, Csalogány utca 23-33.) és
- **BÁV Aukciósház és Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (2015. május 29-ig hatályos elnevezéssel: BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság, 1027 Budapest, Csalogány utca 23-33.)

eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a BÁV-ZÁLOG Zrt. és a BÁV Aukciósház és Záloghitel Zrt.

- a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogennel, illetve
- a 2014. augusztus 29. és 2014. október 19. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogennel

megtévesztő módon tett közzé piacelsőségi állítást, mivel a kereskedelmi kommunikációt megalapozó piackutatást csak aranytömb elzálogosítása tekintetében végezték el.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács 60.000.000 Ft (azaz hatvanmillió forint) bírság egyetemleges megfizetésére kötelezi a BÁV-ZÁLOG Zrt.-t és a BÁV Aukciósház és Záloghitel Zrt.-t, amely összeget a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára kötelesek megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ha a kötelezettek a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesznek eleget, késedelmi pótlékot kötelesek fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi

Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a 2014. október 20. és 2014. december 31. közötti időszakban közzétett „*a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre*” szlogen tekintetében, valamint azon üzenet tekintetében, hogy az érintett termék választásával a fogyasztó a számára legelőnyösebb üzletet köti (nem csak a zálogkölcsön összegre figyelemmel).

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

INDOKOLÁS

I.

Előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a BÁV-ZÁLOG Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BÁV-ZÁLOG Zrt. vagy eljárás alá vont) záloghitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban valószínűsíthetően megtévesztésre alkalmas módon szerepel „*a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre*” szlogen, mivel
 - a szlogenben feltüntetett („legmagasabb”) zálogkölcsön piaci átlaghoz viszonyított, így valószínűsíthető olyan eset, amikor nem a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja a legmagasabb mértékű zálogkölcsönt,
 - kérdéses, hogy a BÁV-ZÁLOG Zrt. által nyújtott zálogkölcsön – aranytömb helyett a mindennapi életben, tömegesen előforduló zálogtárgyak elzálogosítása esetében is – a legmagasabb-e,
 - a BÁV-ZÁLOG Zrt. a népszerűsített zálogkölcsönt piaci átlaghoz viszonyítottan a legmagasabb díjtételekkel nyújtja, így a fogyasztó a fizetendő díjtételek révén valószínűsíthetően nem a legelőnyösebb üzletet köti meg.
2. Az eljárás alá vont vállalkozás a fenti magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. Erre való tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal 2014. december 19-én versenyfelügyeleti eljárás indított, amely eljárás kiterjedt a BÁV Záloghitel termék népszerűsítésére szolgáló, „*a BÁV*

Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogenű kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára, 2014. augusztus 29-től.

4. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a vizsgálattal érintett „*a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre*” szlogenű kereskedelmi kommunikációt a BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság¹ (a továbbiakban: BÁV Zrt. vagy eljárás alá vont) rendelte meg és alakította ki, a két vállalkozás között fennálló szerződés értelmében. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy a BÁV Zrt. közvetett módon (osztalék formájában) részesül a BÁV-ZÁLOG Zrt. zálogkölcson-nyújtási tevékenységéből származó nyereségből.
5. Ennél fogva az eljárásban vizsgált magatartásnak valószínűsíthetően a BÁV Zrt. is részese volt, a felelőssége a kereskedelmi gyakorlat közzétételéért az Fttv. 9. §-ának (1) és (2) bekezdésében foglaltak alapján valószínűsíthetően megállapítható.
6. Ezzel valószínűsíthetően a BÁV Zrt. is megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával.
7. A fentiekre tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal Vj/122-8/2014. számú végzésével a BÁV Zrt.-t az eljárásba ügyfélként bevonta.
8. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal azt is észlelte, hogy a BÁV-ZÁLOG Zrt. és a BÁV Zrt. 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között a záloghitel termékét „*a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson*” szlogennel népszerűsítette úgy, hogy a kereskedelmi kommunikáció fő üzenetében nem tüntette fel az „*aranyfedezet*” kitételt, ugyanakkor a kereskedelmi kommunikációt megalapozó piackutatás aranytömbök elzárlogosítására vonatkozott.
9. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozások (a továbbiakban együtt, ha az egységesség indokolja: BÁV) a kereskedelmi gyakorlatuk során valószínűsíthetően megtévesztésre alkalmas módon szerepeltették a „*legmagasabb zálogkölcson*” kitételt, amivel az eljárás alá vont vállalkozások az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
10. Ez a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölt magatartással, mivel a BÁV-ZÁLOG Zrt. záloghitel termékére vonatkozik, és ugyanazon, a kereskedelmi kommunikáció megalapozására szolgáló piackutatás eredményeire hivatkozással került közzétételre 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. napja között, mint a vizsgálattal érintett kampányban közzétett kereskedelmi kommunikáció.
11. A fentiekre tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal Vj/122-18/2014. számú végzésével a vizsgálatot (időben is) kiterjesztette, majd a Vj/122-38/2014. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett kereskedelmi kommunikációban valószínűsíthetően megtévesztésre alkalmas módon szerepeltették „*a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson*” szlogent – az ügyindító végzéssel azonos indokok alapján, azzal összefüggésben.

¹ 2015. május 29-től BÁV Aukciósház és Záloghitel Zrt.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

BÁV-ZÁLOG Zrt.

12. A BÁV-ZÁLOG Zrt.² 1998-ban jött létre. Létrehozásának az volt az indoka, hogy a BÁV Zrt. záloghitelezési tevékenységét a jogszabályi változások miatt csak pénzügyi vállalkozásként lehetett tovább folytatni.
13. A BÁV-ZÁLOG Zrt. a BÁV Zrt. egyszemélyes tulajdonában áll. A BÁV-ZÁLOG Zrt.-nek érdekeltségei, leányvállalatai nincsenek.
14. A BÁV-ZÁLOG Zrt. tevékenysége kizárólag pénzügyi szolgáltatás, ennek keretében kiemelten záloghitelezés (kézizálog fedezet mellett nyújtott kölcsön). Ezen túlmenően – felügyeleti engedély alapján – jogosult faktoring tevékenység végzésére is.
15. A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 24. §-a (3) bekezdésének harmadik mondata³ figyelembevételével az eljárás alá vont vállalkozás 2013. évi nettó árbevétele⁴ 5.334.216.000 Ft, a 2014. évi nettó árbevétele⁵ 4.591.291.000 Ft volt.

BÁV Zrt.

16. A társaság 1991-ben jött létre, a Bizományi Áruház Vállalat jogutódjaként. 2001. óta zártkörűen működik. Minősített többségű befolyással rendelkező részvényese a PRO-CASH Zrt.
17. A BÁV Zrt. tevékenysége pénzügyi szolgáltatás közvetítése a BÁV-ZÁLOG Zrt. közvetítőjeként, ezen túlmenően kereskedelmi (műtárgyak, ékszerek, továbbá nemesfém), illetve ingatlanokkal kapcsolatos tevékenység (üzemeltetés, bérbeadás).
18. A BÁV Zrt. 2013-ban elért nettó árbevétele 6.204.945.000 Ft,⁶ 2014-ben pedig 7.801.388.000 Ft volt.⁷

Az eljárás alá vontak kapcsolata

19. A BÁV Zrt. a BÁV-ZÁLOG Zrt. anyavállalata, és a fiókhálózatot is a BÁV Zrt. üzemelteti. [...] ⁸
20. A BÁV-ZÁLOG Zrt. nyilatkozata alapján ⁹ [...]
21. Ezen túlmenően, a BÁV Zrt. [...].
22. A BÁV Zrt. rendelkezésre bocsátotta¹⁰ a BÁV. Zrt és a BÁV-ZÁLOG Zrt. között [...] létrejött

² Vj/122-5/2014. számú irat tartalmazza.

³ A hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások összefonódásánál a nettó árbevétel helyett az alábbi bevételi tételek összegét kell figyelembe venni:

a) kamatok és kamatjellegű bevételek,

b) bevétel értékpapírokból:

ba) bevétel részvényekből és egyéb változó hozamú értékpapírokból,

bb) bevétel részesedésből,

bc) bevétel kapcsolt vállalkozásokban való részesedésből,

c) kapott jutalékbevételek,

d) pénzügyi műveletek nettó nyeresége,

e) egyéb üzleti tevékenységből származó bevétel.

⁴ Vj/122-7/2014. számú feljegyzés tartalmazza.

⁵ Vj/122-23/2014. számú irat 1. pontja tartalmazza.

⁶ Vj/122-13/2014. számú irat 4. pontja tartalmazza.

⁷ Vj/122-22/2014. számú irat 1. pontja tartalmazza.

⁸ A továbbiakban az eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazza ezen jelzés.

⁹ Vj/122-4/2014. számú irat 5. pontja tartalmazza.

elszámolási megállapodást, illetve annak módosításait.

23. [...]

24. [...]

25. Az eljárás alá vont vállalkozások a hivatkozott megállapodásban rögzítették, hogy [...].

26. Az eljárás alá vont vállalkozások a megállapodásban rögzítették, hogy a fentiek alapján a felek megállapodnak, hogy [...].

27. A BÁV. Zrt. és a BÁV-ZÁLOG Zrt. [...] a fenti megállapodást megerősítette, így az 2014. évre változatlan tartalommal hatályban maradt.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlatból származó nettó árbevétel

28. A BÁV-ZÁLOG Zrt.-nek 2014. április 23. és 2014. december 31. között a teljes kamat- és díjbevétele [...] Ft volt, amelyből az újonnan elzálogosított tételekre vonatkozó kamat- és díjbevétel mértéke [...] Ft.¹¹

29. A BÁV Zrt. nyilatkozatában előadta,¹² hogy 2014. április 23. és 2014. december 31. között a [...] nem részesült. A BÁV Zrt. érdekeltsége a zálogtevékenységben [...], amely a 2014. év tekintetében [...] Ft összegű. Az adóalap-módosítás során alkalmazott transzferár (piaci ár) képzése alapján a jelzett időszakra jutó adóalap-módosítás számított összege [...] Ft.

III.

Az érintett termék

A keresleti és kínálati jellemzők

30. A versenyfelügyeleti eljárással érintett termék a zálogkölcsön (kézizálog fedezet mellett nyújtott kölcsön), ezen belül az arany zálogtárgy fedezete mellett folyósított kölcsön.

31. A BÁV-ZÁLOG Zrt. álláspontja szerint ügyfelei közé azok az emberek tartoznak, akik rendelkeznek ékszerekkel, műtárgyakkal, festményekkel, értéktárgyakkal. A záloghitel egy olyan csereügyletként írható le, ahol bizonyos díjért, meghatározott időre az értéktárgyat készpénzre cserélik, vagy az ügyfél döntése alapján a kölcsön összegét folyószámlájára utalják.¹³

32. A 18 év feletti fiatalok és az idősek jellemzően kisebb összegű záloghitelt vesznek igénybe (5.000-20.000 Ft), míg az aktív korosztály 20.000 Ft és 100.000 Ft közötti, a vállalkozók pedig általában 100.000 Ft feletti hitelért fordulnak a BÁV-ZÁLOG Zrt.-hez, mely hitelösszeg gyakran a több millió forintot is eléri.¹⁴

33. A BÁV-ZÁLOG Zrt. megkülönbözteti a nevesített és nem nevesített záloghitelt, az alábbiak szerint:¹⁵

- *Nevesített záloghitel:* Nevesített záloghitel a személyazonosság igazolásával köthető, ez esetben a kölcsön folyósítása az ügyfél választása szerint banki átutalással vagy készpénz kifizetéssel történhet.

¹⁰ Vj/122-13/2014. számú irat 2. számú melléklete

¹¹ Vj/122-23/2014. számú irat 6. pontja tartalmazza.

¹² Vj/122-22/2014. számú irat 2. pontja

¹³ <http://www.bavzalog.hu/bav-zaloghitel/>

¹⁴ <http://www.bavzalog.hu/bav-zaloghitel/>

¹⁵ <http://www.bav.hu/static/termekajanlo>

- *Nem nevesített (anonim) záloghitel:* a nem nevesített (anonim) záloghitel szolgáltatás esetében a személyi adatok megadására nem kerül sor. Ekkor zálogjegyet állít ki a BÁV-ZÁLOG Zrt., a kölcsönt készpénzben kapja meg az ügyfél.

34. A hagyományos zálogtárgyak körén túl zálogkölcsönt folyósít a BÁV-ZÁLOG Zrt. a BÁV Zrt. által forgalmazott befektetési aranytömbökre is.

35. Az érintett piac vonatkozásában a BÁV-ZÁLOG Zrt. az alábbiakat adta elő:¹⁶

- [...]

36. Az ilyen tevékenységet végző vállalkozások között a BÁV-ZÁLOG Zrt. tekinthető az egyik legnagyobbnak [...], a BÁV-ZÁLOG Zrt. becslései szerint mintegy [...]-os részesedéssel bírhat.

37. A fennmaradó hányad kisebbik felét az önálló pénzügyi vállalkozások jelentik (e körben a kiemelkedő versenytársként nyilvántartott, országos hálózattal rendelkező OREX-ZÁLOG Zrt., továbbá a Corner Zrt., a Kézizálog Zrt., a Multifactoring Zrt., az Expressz Zrt.). A piac mintegy [...]-át a kisebb, közvetítői rendszerben működő zálogházak fedik le.

A jogszabályi háttér, az ágazati szabályozás

38. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. § (1) bekezdés b) pontja szerint pénzügyi szolgáltatásnak minősül a hitel és pénzkölcsön üzletszerű nyújtása. A Hpt. 6. §-ában foglalt Értelmező rendelkezések 40. pontja szerint:

a) **hitelnyújtás:** a hitelező és az adós között írásban létesített hitelszerződés alapján meghatározott hitelkeret rendelkezésre tartása az adós részére, jutalék ellenében és a hitelező kötelezettségvállalása meghatározott szerződési feltételek megléte esetén a kölcsönszerződés megkötésére vagy egyéb hitelművelet végzésére,

b) **pénzkölcsönnyújtás:**

ba) a hitelező és az adós között létesített hitel- vagy kölcsönszerződés alapján a pénzösszeg rendelkezésre bocsátása, amelyet az adós a szerződésben megállapított időpontban - kamat ellenében vagy anélkül - köteles visszafizetni,

bd) zálogkölcsön nyújtása.

39. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:382. § (1) bekezdése szerint hitelszerződés alapján a hitelező hitelkeret rendelkezésre tartására, és a rendelkezésre tartott összeg erejéig kölcsönszerződés, kezességi szerződés, garanciaszerződés vagy egyéb hitelművelet végzésére vonatkozó más szerződés megkötésére, az adós díj fizetésére köteles.

40. A Ptk. 6:383. §-a szerint kölcsönszerződés alapján a hitelező meghatározott pénzösszeg fizetésére, az adós a pénzösszeg szerződés szerinti későbbi időpontban a hitelezőnek történő visszafizetésére és kamat fizetésére köteles.

41. A Ptk. 5:88. § szerint a zálogjog megalapításához zálogszerződés és erre tekintettel

a) a zálogjog megfelelő nyilvántartásba való bejegyzése (jelzálogjog); vagy

b) a zálogtárgy birtokának a zálogjogosult részére történő átruházása (kézizálogjog) szükséges.

42. A Ptk. 5:89. § (2) bekezdésének a) pontja szerint a zálogszerződés alapján a zálogkötelezett köteles kézizálogjog esetén a zálogjogosult részére átruházni a zálogtárgy birtokát vagy az a feletti hatalmat.

43. A Ptk. 5:89. § (6) bekezdése szerint a zálogszerződést írásba kell foglalni. Kézizálogjog esetén a

¹⁶ Vj/122-4/2014. számú irat

zálogszerződést pótolhatja a zálogjogosult által kiállított értékpapír, amely a zálogjogosulttal szemben feljogosítja az okirat birtokosát arra, hogy az értékpapírban meghatározott összeg ellenében, az értékpapírban meghatározott időtartamon belül megkapja a zálogtárgyat.

44. Tekintettel arra, hogy a zálogkölcson pénzkölcson-nyújtásnak minősül, a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 4. § (1) bekezdése szerint a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.
45. A fentiek szerint a zálogkölcsonre alkalmazandóak továbbá a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III.25.) Korm. rendelet előírásai is.

Az BÁV záloghitel jellemzői, összetételek, megoszlások, állományi adatok

46. Az eljárás alá vont vállalkozások a vizsgált időszakban az alábbi díjakat alkalmazták:¹⁷

2014. március 15-től folyósított nevesített zálogkölcsonre vonatkozó hirdetmény	
Nevesített záloghitel díjtételtáblázata	
Kezelési költség	15 napos futamidő: 1,43% 45 napos futamidő: 2,70% 90 napos futamidő: 5,36%
Kamat futamidőre számított teljes éves kamat	15 napos futamidő: 0,0% 45 napos futamidő: 13,0% 90 napos futamidő: 13,0%
THM	15 napos futamidő: 41,97% 45 napos futamidő: 42,05% 90 napos futamidő: 42,10%
A BÁV Zrt. által forgalmazott befektetési célú aranytömbre folyósított záloghitel díjtételtáblázata (futamidő 90 nap)	
kezelési díj	0,0%
kamat futamidőre számított teljes éves kamat	20,0%
THM	21,56%
2014. március 15-től folyósított nem nevesített zálogkölcsonre vonatkozó hirdetmény	
Késpénzes fizetésű, nem nevesített záloghitel díjtételtáblázata	
kezelési díj	15 napos futamidő: 1,43% 45 napos futamidő: 2,70% 90 napos futamidő: 5,36%
kamat futamidőre számított teljes éves kamat	15 napos futamidő: 0,0% 45 napos futamidő: 13,0% 90 napos futamidő: 13,0%
THM	15 napos futamidő: 41,97% 45 napos futamidő: 42,05% 90 napos futamidő: 42,10%
2014. július 1-től folyósított nevesített zálogkölcsonre vonatkozó hirdetmény	
Nevesített záloghitel díjtételtáblázata	
Kezelési költség	15 napos futamidő: 1,41% 45 napos futamidő: 2,75% 90 napos futamidő: 5,40%
Kamat futamidőre számított teljes éves kamat	15 napos futamidő: 0,0% 45 napos futamidő: 12,0% 90 napos futamidő: 12,0%
THM	15 napos futamidő: 41,28% 45 napos futamidő: 41,24% 90 napos futamidő: 40,97%
A BÁV Zrt. által forgalmazott befektetési célú aranytömbre folyósított záloghitel díjtételtáblázata (futamidő 90 nap)	

¹⁷ Vj/122-23/2014. számú irat 3. számú melléklete tartalmazza.

kezelési díj	0,0%
kamat futamidőre számított teljes éves kamat	20,0%
THM	21,56%
2014. július 1-től folyósított nem nevesített zálogkölcsönre vonatkozó hirdetmény	
Készpénzes fizetésű, nem nevesített záloghitelek díjtételtáblázata	
kezelési díj	15 napos futamidő: 1,41% 45 napos futamidő: 2,75% 90 napos futamidő: 5,40%
kamat futamidőre számított teljes éves kamat	15 napos futamidő: 0,0% 45 napos futamidő: 12,0% 90 napos futamidő: 12,0%
THM	15 napos futamidő: 41,28% 45 napos futamidő: 41,24% 90 napos futamidő: 40,97%

47. A BÁV-ZÁLOG Zrt. nyilatkozata szerint 2014. augusztus 29. és december 29. között az újonnan elzálogosított tárgyak [döntő többsége]% a nemesfém tárgy volt. A nemesfém tárgyakra folyósított hitel [döntő többsége] arany zálogfedezetre került kiadásra.

48. Ezen időszakon belül az újonnan elzálogosított tételekre folyósított hitelek összege (ezer Ft-ban) termékkörönként az alábbi módon alakult:

Időszak	Nemesfém	Műszaki cikkek	Festmény	Műtárgy, porcelán	Sportcikk, szőrmé, bőráru	Összesen
Augusztus	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Szeptember						
Október						
November						
December						
Összesen	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

49. A BÁV-ZÁLOG Zrt. nyilatkozata szerint az elmúlt két évben tömbarany elzálogosításra az alábbi adatok szerint került sor:

Tömbarany elzálogosítása Érintett időszak	Kölcsön kihelyezés Ezer Ft	Kölcsönügyletek száma Zálogjegy db
2013.	[...]	[...]
2014.	[...]	[...]

50. A BÁV-ZÁLOG Zrt. – előadása szerint – a Ptk. 5:89. § (6) bekezdésében¹⁸ biztosított lehetőséggel élve [...] % feletti arányban bemutatóra szóló értékpapírt, zálogjegyet állít ki a szerződésekről.¹⁹ A

¹⁸ Ptk. 5:89. § (6): zálogszerződést írásba kell foglalni. Kézizálogjegy esetén a zálogszerződést pótolhatja a zálogjogosult által kiállított értékpapír, amely a zálogjogosulttal szemben feljogosítja az okirat birtokosát arra, hogy az értékpapírban meghatározott összeg ellenében, az értékpapírban meghatározott időtartamon belül megkapja a zálogtárgyat.

¹⁹ A BÁV-ZÁLOG Zrt. 2014. április 9-től hatályos üzletszabályzata (a továbbiakban: ÜSZ) értelmében a „Kölcsön folyósítása az Ügyfél döntése alapján banki átutalással vagy készpénzben történik. Banki átutalásnak csak nevesített Szerződés alapján lehet helye, amely esetben az Ügyfél köteles megjelölni azt a bankszámlaszámot, amelyre a folyósítást kéri; ... Banki átutalás esetén a kölcsön folyósítása 3 banki napon belül, készpénz-szolgáltatással történő folyósítás esetén a Szerződés megkötésével egyidejűleg történik.”

Az ügyfelet érintő kötelezettsége kapcsán az ÜSZ az alábbiakat ismerteti a vizsgált időszakra vonatkozóan:

- kamat: A kamat a Hitelezőt a kölcsönösszeg folyósításától a lejárat napjáig, a kölcsön lejáratát megelőző visszafizetés esetén a visszafizetés napjáig illeti meg.
- kezelési díj: A kezelési díj a Hitelezőt megillető egyszeri díj. A kezelési díj alapja a Szerződésben meghatározott kölcsönösszeg; az adott Szerződés tekintetében a kezelési díj a szerződéskötéskor irányadó kezelési díj. A kezelési díj esedékessége a kölcsön folyósításának napja.

zálogjegy a fogyasztó nevét nem tartalmazza (ún. nem nevesített ügylet), ezért a fogyasztók pontos száma nem állapítható meg, csak a kiállított zálogjegyek darabszáma. Egy ügyfél akár több, akár különböző termékkörbe sorolt tárgyat is elzálogosíthat, illetőleg maga is kérheti a zálogtárgyaira – akár egyenként is – külön zálogjegy kiállítását. Ugyanakkor az egy alkalommal egy ügyfélnek kiállított zálogjegyekhez kapcsolódóan folyósított kölcsönökről egységes nyugta készül, azaz egy nyugtán akár több zálogjegy is szerepelhet, amelyek így biztosan egy ügyfélhez kapcsolódnak. Ennek megfelelően a fogyasztók számára vonatkozó adatot a BÁV-ZÁLOG Zrt. rendszerében leginkább a nyugták száma közelíti meg, azzal, hogy egy ügyfél a vizsgált időszakban többször is járhatott az eljárás alá vont vállalkozás hálózatában, így több nyugtával is rendelkezhet.²⁰

51. Ennek megfelelően (az eljárás alá vont első adatszolgáltatásaira tekintettel) 2014. augusztus 29. és december 29. között az aranyfedezet mellett történt új elzálogosítások során kiállított nyugták száma [...]db volt (ami [...]db zálogjegyet, vagyis ügyletet jelent).

52. A teljes vizsgált időszakra²¹ vonatkozóan a folyósított zálogkölcsönre vonatkozó adatsorok a következők:²²

Időszak	Ügylet-szám	Zálogérték	Kölcsön-összeg	Levont díjak	Kifizetett összeg	Futamidő végére számított kamat	Teljes kiváltáskor fizetendő összeg
2014.04.23.- 2014. 08.28.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
ebből arany fedezet mellett	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014. 04.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014. 05.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014. 06.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014.07.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014. 08.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014. 08.29.- 2014. 12.29.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
ebből arany fedezet mellett	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

- az Ügyfél késedelmes teljesítése esetén a következő díjtételek megfizetésére köteles:
 - késedelmi kamat,
 - kezelési pótdíj.
- az Ügyfél az általa kezdeményezett különös eljárásokra tekintettel a következő díjtételek megfizetésére válhat kötelessé:
 - készpénz-szolgáltatási díj,
 - prolongálási díj,
 - postai zálogrendezés díja,
 - a zálogjegy elvesztése, eltulajdonítása, megrongálódása esetén lefolytatott eljárás díja,
 - előtörlesztési díj.

Az ÜSZ – vizsgált kereskedelmi gyakorlat közzétételekor hatályos – 4.3.1 pontja értelmében „amennyiben az Ügyfél a kölcsönösszeg folyósítását készpénzben kéri, készpénz-szolgáltatási díjat köteles fizetni. A készpénz-szolgáltatási díj egyszeri, a Hitelező által teljesített készpénzszolgáltatás ellenértékeként fizetendő díj. A készpénz-szolgáltatási díj alapja ennek megfelelően a Szerződésben meghatározott kölcsönösszeg, ...; az adott Szerződés tekintetében a készpénz-szolgáltatási díj a szerződéskötéskor ... irányadó készpénz-szolgáltatási díj. A készpénz-szolgáltatási díj esedékessége a folyósítás napja....”

A 2015. július 27-től hatályos ÜSZ hatályon kívül helyezte a készpénz-szolgáltatási díjra vonatkozó rendelkezést.

²⁰ Vj/122-4/2014. számú irat 20. pontja

²¹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan egyes – nem a fenti pontban érintett – adatsorok, adatok nem teljesek, nem a vizsgált időszak egészére vonatkoznak (mivel még a kiterjesztést megelőző első adatszolgáltatásokból származnak) vagy éppen széleskörűbbek a vizsgált időszaknál, de azok is megfelelően reprezentálják az állományi arányokat, fogyasztói szokásokat, megoszlásokat.

²² A vizsgálat a táblázatot a Vj/122-4/2014. számú irat 5. számú melléklete és Vj/122-23/2014. számú irat 2. számú melléklete felhasználásával készítette.

2014.08.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014.09.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014.10.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014.11.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2014.12.	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

53. A vizsgált időszakon (2014. április 23. és 2014. december 31. között) belül az alábbi kampányok jelentek meg:

- A) a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogenű kereskedelmi kommunikáció (a megalapozó kutatás 2014. márciusi),
- B) a 2014. augusztus 29. és 2014. november 16. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogenű kereskedelmi kommunikáció (a megalapozó kutatás 2014. márciusi),
- C) a 2014. november 17. és 2014. december 31. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogenű kereskedelmi kommunikáció (a megalapozó kutatás 2014. októberi).

54. Az eljárás alá vont vállalkozások előadása szerint a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációk közzétételét a [...] rendelte meg, azonban a megrendelés a [...] javára történt.

55. Az egyes kampányokban az alábbi tartalmú²³ reklámeszközök jelentek meg:

²³ Az egyes kommunikációs eszközökön közzétett kereskedelmi kommunikációk a BÁV fiókok megadott elérhetősége tekintetében eltérnek egymástól.

A) 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. közötti kampány:

Megjelenés helye	Megjelenés ideje	Kereskedelmi kommunikáció tartalma
Rádióreklám	tavaszi kampány	A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná? 50 zálogfiókra kiterjedő kutatás alapján, a piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsönt a BÁV-ZÁLOG adja. A Trend International Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosításával végzett felmérése alapján. THM: 21, 6-42,1% A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. www.bavzalog.hu
	nyári kampány	A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná? 50 zálogfiókra kiterjedő kutatás alapján, a piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsönt a BÁV-ZÁLOG adja. A Trend International Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosításával végzett felmérése alapján. THM: 21, 56-41,28% A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. www.bavzalog.hu
Televíziós reklám	tavaszi kampány: 2014. május, június	(Képen aranylánc) A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választja? 50 zálogfiókra kiterjedő kutatás alapján, a BÁV-ZÁLOG adja LEGMAGASABB zálogkölcsönt. BÁV ZÁLOG, országszerte közel 100 helyen. Apró betűvel: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21, 6-42,1%
	nyári kampány: 2014. július, augusztus	(Képen aranylánc) A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választja? 50 zálogfiókra kiterjedő kutatás alapján, a BÁV-ZÁLOG adja LEGMAGASABB zálogkölcsönt. BÁV ZÁLOG, országszerte közel 100 helyen. Apró betűvel: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21, 56-41,28%
PÉCSI KAMPÁNY		
portálmatrixa Pécs, 104. számú fiók	2014. július 1.- december 31.	BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
PÉCS - KÖZTERÜLETI CITY LIGHT PLAKÁTOK		
CLP kreatív 1. CLP kreatív 2. CLP kreatív 3. CLP kreatív 4. CLP kreatív 5.	2014. május 1.- december 31.	BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%

PÉCS – NYOMTATOTT MEGJELENÉSEK		
Új-Dunántúli Napló		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
Pécsi Grátis		
Szuperinfó Pécs		
Spar bevásárló- kocsi reklám		
szórólap		
KISPEST FIÓKNYITÁS KAMPÁNY		
portálmatrixa kreatív		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
Quad light		
Quad light szórólap		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
KÖZTERÜLET 2014. MÁJUS 1.-2014. JÚNIUS 30.		
egyéb közterületi reklámok		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
KÖZTERÜLET 2014. JÚLIUS 1.-2014. DECEMBER 31.		
egyéb közterületi reklámok		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
FIÓKI PLAKÁTOK		
(THM: 21, 6-42,1%)		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
(THM: 21, 56-41,28%)		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research

		Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
TAVASZI KAMPÁNY		
Google adwords, bannerek		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
Blikk		
Kiskegyed		
Metropol Budapest Metropol Országos		
Szuperinfó Budapest ²⁴		
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
Vasárnapi Blikk		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-42,1%
NYÁRI KAMPÁNY		
Blikk		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Nemzeti Sport		
Szuperinfó Budapest		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Szuperinfó Budapest		
Szuperinfó Budapest		
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research

²⁴ A pontos területi (kerületi/városi/megyei) megjelenéseket a vizsgálati jelentés tartalmazza részleteiben.

Szuperinfó Vidék		Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Szuperinfó Vidék		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Szuperinfó Vidék		Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Szuperinfó Vidék		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Szuperinfó Vidék		Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Szuperinfó Vidék		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Szuperinfó Vidék		Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		
Szuperinfó Vidék		

B) 2014. augusztus 29. és 2014. november 16. közötti kampány:

Megjelenés helye	Megjelenés ideje	Kereskedelmi kommunikáció tartalma
Google adwords		1.BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Aranyfedezetre 2.*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Blikk		BÁV ZÁLOGHITEL
Kiskegyed		A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Nők Lapja		Aranyfedezetre
Story		Apró betűs rész:
Kétheti RTV		*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Meglepetés		
Best		
Füles		
Civis Magazin		
Metropol Országos Budapest		

Szuperinfó Budapest ²⁵		
Szuperinfó Budapest		
Szuperinfó Budapest		
Szuperinfó vidék		
Szuperinfó vidék		
Szuperinfó vidék		
PORTÁLMATRICA		
Budapest, Vámház krt.		BÁV ZÁLOGHITEL
Pécs		A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Budapest, Fehérvári út		Aranyfedezetre
Budapest, Frankel Leó u.		Apró betűs rész:
Budapest , Petőfi Sándor utca		*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön
Budapest , Heltai Jenő utca		munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Budapest, Tétényi út		
Zalaegerszeg		
Salgótarján		
Veszprém		
JÁRMŰREKLÁM		
Kerékpár hátuljára elhelyezett city light, plakát Szekszárd		BÁV ZÁLOGHITEL
		A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
		Aranyfedezetre
		<i>241 év tapasztalat és megbízhatóság</i>
		<i>készpénz percek alatt</i>
		<i>kezes és jövedelemigazolás nélkül</i>
		Apró betűs rész:
		*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön
		munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
SZÓRÓLAP		
Szekszárd Budapest		BÁV ZÁLOGHITEL
		A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
		Aranyfedezetre
		<i>241 év tapasztalat és megbízhatóság</i>
		Apró betűs rész:
		*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön
		munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
Gyula		BÁV ZÁLOGHITEL
		A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
		Aranyfedezetre
		<i>Folyamatosan változó, gazdag nemesfém ékszerkínálat!</i>
		Apró betűs rész:
		*Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a

²⁵ A pontos területi (kerületi/városi/megyei) megjelenéseket a vizsgálati jelentés tartalmazza részleteiben.

		BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%
HONLAP		
http://www.bavzalog.hu/ bav-zaloghitel/		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Aranyfedezetre <i>Folyamatosan változó, gazdag nemesfém ékszerkínálat!</i> Apró betűs rész: *Versenytársaink átlagához képest, a Trend International Market Research Kft. 2014 márciusában 5 g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosítására végzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,56-41,28%

C) 2014. november 17. és 2014. december 31. közötti kampány:

Megjelenés helye	Megjelenés ideje	Kereskedelmi kommunikáció tartalma
RÁDIÓREKLÁM		
Class FM, Budapest Rádió 88, Pécs Rádió 1, Pécs		A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná? A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsönt Aranyfedezetre a BÁV-ZÁLOG adja. <i>Az ez év októberében mintegy 7 g súlyú, 14 karátos törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett kutatás alapján.</i> THM: 21,6-41,3% A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. www.bavzalog.hu
TELEVÍZIÓS REKLÁM		
TV2 SuperTV2 FEM3 PRO4 M1		A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választja? 50 zálogfiókra kiterjedő kutatás alapján a BÁV-ZÁLOG adja a legmagasabb zálogkölcsönt aranyfedezetre! <i>Írásban: A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*</i> Aranyfedezetre BÁV-ZÁLOG országsszerte közel 100 helyen! <i>Írásban:</i> A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján. THM: 21,6-41,3% A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon.
GOOGLE ADWORDS		
2014.október 10.- 2014. december 31.	1. BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Aranyfedezetre A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján. THM: 21,6-41,3% A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon.	
NYOMTATOTT SAJTÓ		
Szuperinfó vidék ²⁶		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön* Aranyfedezetre
Helyi Téma Budapest valamennyi		Apró betűs rész: A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett

²⁶ A pontos területi (kerületi/városi/megyei) megjelenéseket a vizsgálati jelentés tartalmazza részleteiben.

kerülete		felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-41,3%
PORTÁLMATRICA		
Budapest Thököly út		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Budapest Heltai Jenő utca		Aranyfedezetre GYORS, EGYSZERŰ, BIZTONSÁGOS
Budapest Kispest		Apró betűs rész: A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján.
Budapest Baross utca		A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja.
Budapest Kaposvár		A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-41,3%
SZÓRÓLAP		
Budapest Pólus Center		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Szombathely		Aranyfedezetre <i>241 év tapasztalat és megbízhatóság</i> Apró betűs rész: A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-41,3%
DISPLAY PROMOMINDS KAMPÁNY		
Budapest Pólus Center		1. BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
Szombathely 8200 szórólapp kiosztása		Aranyfedezetre Apró betűs rész: * A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-41,3%
		2. Megbízhatóság, szakértelem 241 éve BÁV
HONLAP		
http://www.bavzalog.hu/bav-zaloghitel/		BÁV ZÁLOGHITEL A piacon elérhető LEGMAGASABB zálogkölcsön*
		Aranyfedezetre Apró betűs rész: * A Trend International Market Research Kft. 2014 októberében 6,7-6,9 g súlyú, 14 K-os törtarany tárgyak 90 napos elzálogosítására elvégzett felmérés alapján. A kölcsönt a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja. A részletekről érdeklődjön munkatársainknál vagy honlapunkon. THM: 21,6-41,1%

56. A fenti kereskedelmi gyakorlat előállításának és terjesztésének költsége összesen [...] Ft volt. A költségek megoszlását és az egyéb megjelenési jellemzőket a jelen döntés melléklete tartalmazza.

V.

A vizsgált állításokat alátámasztó bizonyítékok

Reklámhatékonysági vizsgálat

57. A BÁV-ZÁLOG Zrt. [...] időközi kérdőíves felmérést végzett [...].

58. A válaszadók (összesen [...] személy) megoszlása az alábbi volt:

[...]	[...]
[...]	[...]
[...]	[...]

59. Arra a kérdésre, hogy hol értesült a „legmagasabb zálogkölcsön” üzenetről, az alábbi válaszokat adták a megkérdezettek:

Életkor	Internet	Rádió	Újság	Óriásplakát	TV	Szórólap	BÁV fiók	Ismerős	Egyéb
18-29	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
30-39	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
40-49	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
50-59	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
60 felett	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Megkérdezett ügyfélkör egésze	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

60. Az új ügyfelek a fenti kérdésre a következő megoszlásban válaszoltak:

Életkor	Internet-reklám	Rádió	Újság	Óriás-plakát	TV	Szórólap	BÁV fiók	Ismerős	Más
18-29	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
30-39	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
40-49	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
50-59	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
60 felett	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Megkérdezett új ügyfélkör egésze	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

61. Az egyes marketingeszközök hatékonyságáról a végleges és pontos adatok a BÁV-ZÁLOG Zrt.-nek nem állnak rendelkezésére,²⁷ a kampányvégi, végleges hatások felmérésére nem került sor.

Piackutatások²⁸

2014 márciusi kutatás

62. A BÁV Zrt. nyilatkozata szerint az ún. mystery shopping²⁹ kutatás elvégzésére a kereskedelmi gyakorlatot megalapozó célból került sor a Trend International Market Research Kft. és a BÁV Zrt. között [...] létrejött vállalkozási szerződés alapján.³⁰ A kutatás első szakaszára 2014 márciusában, a másodikra októberben került sor.

63. A piackutatás célja, hogy megvizsgálja annak helytállóságát, hogy [...].

64. A 2014. márciusi piackutatás módszertana alapján

- [...]
- [...]

²⁷ Vj/122-4/2014. számú irat 14. pontja tartalmazza.

²⁸ Vj/122-4/2014. számú irat 16. pontja tartalmazza.

²⁹ Próbavásárlásos felmérés, piackutatás.

³⁰ Vj/122-11/2014. számú feljegyzés melléklete

- 5 grammos Heraeus befektetési aranytömb,
- ugyanazon a napon,
- 90 napra történő elzálogosítása révén, úgy, hogy
- a kiváltásra az elzálogosítást követő napon került sor.

65. A kutatás eredményei szerint

- [...].

66. A piackutató vállalkozás következtetésül vonta le, hogy a szükség pillanatában, a beadáskor, a BÁV³¹ adja a zálogba helyezett tárgyért a legtöbbet (a legmagasabb összeget). A kutatás alapján az is megfigyelhető volt, hogy [...].

2014 októberi kutatás³²

67. A mystery shopping kutatás 2. szakaszának elvégzésére a [...] létrejött vállalkozási szerződés alapján került sor. Ezen piackutatás célja a 2014 márciusában elvégzett próbavásárlás után közzétett kereskedelmi kommunikáció ismételt megalapozása. A kutatási eredményeket a benyújtott iratok alapján a kutató [...] prezentálta.

68. A piackutatás módszertana³³ alapján

- [...]
- [...]
- 6,80-6,90 gramm súlyú, 14 karátos tört arany
- ugyanazon a napon,
- 90 napra történő elzálogosítása révén, úgy, hogy
- a kiváltásra az elzálogosítást követő napon került sor.

69. A kutatás eredményei szerint:

- [...]

70. A piackutató vállalkozás azt a következtetést vonta le, hogy [...] a BÁV-nál átlagosan [...]%-kal magasabb a 14 karátos törtarany nettó kölcsönértéke, mint a felmért konkurenséknél átlagosan. Ez alapján kijelenthető, hogy a szükség pillanatában, a beadáskor, a BÁV adja a zálogba helyezett 14 karátos tört aranyért a legtöbbet.

71. A kutatás alapján az is megfigyelhető volt, hogy [...].

72. Továbbá, [...].

73. A zálog kiváltásakor [...].

³¹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a BÁV megjelölés a fiókokra utal, fogyasztói szempontból annak nincs jelentősége, hogy a két eljárás alá vont között milyen kapcsolat van, a szerződésekből látható a zálogkölsön nyújtójának személye.

³² Vj/122-4/2014. számú irat 4. számú melléklete

³³ A kutatások reprezentativitásának kérdését a Vj/122-38/2014. számú vizsgálati jelentés részletesen ismerteti, azonban mivel azt sem a vizsgálat, sem az eljáró versenytanács nem kifogásolja, így a részletek ismertetésére a jelen döntésben nem kerül sor.

VI.

Az eljárás alá vont vállalkozások álláspontja

A BÁV-ZÁLOG Zrt. álláspontja a vizsgálati szakban

74. A BÁV-ZÁLOG Zrt. előadása szerint³⁴ a kampányok célja [...] volt, fő üzenete pedig az, hogy az adott arany zálogtárgyakra a BÁV-ZÁLOG Zrt. folyósítja a legmagasabb összegű kölcsönt. Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja szerint a fogyasztói percepció ennek megfelelt: az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó az üzenetet megértette, és nem értette félre (ezt igazolja az is, hogy panasz a BÁV-ZÁLOG Zrt.-hez nem érkezett).
75. Az eljárás alá vont vállalkozás előadása szerint³⁵ 2014-ben a megelőző években felduzzadt kínálati oldal és a piac általános szűkülése miatt a piaci verseny fokozódott. [...].
76. A BÁV-ZÁLOG Zrt. a vonatkozó kereskedelmi kommunikációról szóló döntés meghozatalakor kettős elkötelezettséget vállalt, amely szerint
- egyrészt [...],
 - másrészt [...].³⁶
77. Ez utóbbi érdekében a BÁV-ZÁLOG Zrt. [...].
78. Mindezek alapján az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja szerint a BÁV-ZÁLOG Zrt. a kérdéses kereskedelmi kommunikáció tekintetében a vonatkozó jogszabályok – így a Tptv. és az Fttv. – maradéktalan betartásával járt el.
79. A 2014. márciusi kutatás során a BÁV-ZÁLOG Zrt. abból indult ki, hogy az arany-kézizálogtárgy fedezetével fordított kölcsönök túlnyomó részében a zálogtárgy aranytartalma az egyetlen valódi fedezeti szempont, amelynek minősítését a gyakorlatban a fióki becsüs végzi el (súly, karátszám, minőség megállapítása) – és a becsüsi tévedés lehetősége a kutatási eredményeket torzította volna. Ennek kiküszöbölésére került sor a standardizált, sorszámozott, certifikáttal ellátott, kétségtelen hitelességű, a legnagyobb minősített svájci kibocsátó (Argor Heraeus) által gyártott 24 karátos színarany-tömbök használatára, annak érdekében, hogy a kutatási módszertan megkérdőjelezhetetlen legyen, és a BÁV-ZÁLOG Zrt. a fentiek szerint kétséget kizáróan összehasonlítható adatok birtokába kerüljön.
80. Ugyanakkor a kampány során a BÁV-ZÁLOG Zrt. (és a BÁV Zrt.) nem a reklámok jogi részében megfogalmazottaknak, hanem a fő üzenetnek („legmagasabb zálogkölcsön”) való megfelelésre törekedett, [...] a vizsgált időszakban mindvégig ennek megfelelően alakította. A második, 2014. októberi vizsgálat is e tényt támasztotta alá.
81. Az eljárás alá vont az eljárást megindító végzés harmadik francia bekezdésében megfogalmazott állításra tekintettel, amely szerint „a BÁV-ZÁLOG Zrt. a népszerűsített zálogkölcsönt piaci átlaghoz viszonyítottan a legmagasabb díjtételekkel nyújtja, így a fogyasztó a fizetendő díjtételek révén valószínűsíthetően nem a legelőnyösebb üzletet köti meg”, előadta, hogy
- a vonatkozó kommunikációban a termék díjtételeire, illetve annak legelőnyösebb voltára a BÁV-ZÁLOG Zrt. állítást nem fogalmaz meg,
 - ugyanakkor minden esetben eleget tesz a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációra jogszabályban előírt követelményeknek (szabályszerűen feltünteti a THM mértékét),

³⁴ Vj/122-4/2014. számú irat 13. pontja tartalmazza.

³⁵ Vj/122-4/2014. számú irat 13. pontja tartalmazza.

³⁶ Vj/122-4/2014. számú irat 24. pontja tartalmazza.

- nem világos, hogy az állításban foglalt tények milyen következtetésből erednek.

82. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ugyanis egyértelmű, hogy a magasabb kölcsönösszeg után mind a visszafizetendő összeg, mind a %-ban kifejezett hiteldíjak végösszege magasabb, másrészt jelezte az eljárás alá vont, hogy amennyiben az állítást a versenyfelügyeleti eljárást megelőző adatszolgáltatás során becsatolt kutatási anyagban bemutatott adatok alapozták meg, az esetben téves következtetésről van szó. Ennek indoka az, hogy a kutatásban (mind az eredetiben, mind a megismételtben) nem a futamidő végén, hanem már az elzálogosítást követő napon kiváltásra kerültek a zálogtárgyak (visszafizetésre került a kölcsön), és így:

- (i) a folyósításkor levont díjakat alkalmazó piaci szereplők mutatói a futamidő elején torzítanak,
- (ii) de a THM, mint standardizált mutató sem véletlenül a futamidő lejártakor fizetendő díjakat mutatja ki, és a THM tekintetében a BÁV-ZÁLOG Zrt. nem a legmagasabb (legdrágább) piaci szereplők közé tartozik.

83. Előadta továbbá, hogy a másnapi kiváltást értelemszerűen azért kérte a BÁV-ZÁLOG Zrt., mert szakmailag indokolatlannak tartotta a 90 napra jutó hiteldíjak megfizetését, tekintettel arra is, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció során nem kívánta felhasználni.

84. Abban a tekintetben, hogy mi az indoka annak, hogy a Trend International Market Research Kft. által 2014 márciusában végzett kutatásban foglaltak ellenére az „aranyfedezetre” kitélt a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett kereskedelmi kommunikációban nem tüntette fel, a BÁV-ZÁLOG Zrt. előadta,³⁷ hogy [...] az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó percepciója figyelembevételével adottságnak tekintette, hogy az üzenet külön felhívás nélkül is az aranyfedezetre vonatkozik.

85. A BÁV-ZÁLOG Zrt. jelezte, hogy [...].

86. A BÁV-ZÁLOG Zrt. előadta továbbá, hogy [...] álláspontja szerint a felelősséget a hivatkozott kommunikációért a BÁV-ZÁLOG Zrt. viseli az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján.

A BÁV Zrt. álláspontja a vizsgálati szakban

87. A BÁV Zrt. Vj/122-13/2014. számon iktatott nyilatkozatában hivatkozott a BÁV-ZÁLOG Zrt. fentiekben ismertetett álláspontjára.

88. A BÁV Zrt. álláspontja továbbá, hogy az Fttv. 9. § (1)-(2) bekezdéseiben foglaltakkal összevetésben az érintett pénzügyi szolgáltatás fogyasztók általi igénybevételének ösztönzése a BÁV-ZÁLOG Zrt. javára történt és közvetlenül kizárólag a BÁV-ZÁLOG Zrt.-nek áll érdekében. Álláspontja szerint a felelősséget is ez utóbbi vállalkozás viseli, még abban az esetben is, ha kereskedelmi gyakorlat kialakítása vagy végrehajtása során más vállalkozás, így a BÁV Zrt. is közreműködik vagy adott esetben abból közvetve (tulajdonosként) hasznot húz. A BÁV Zrt. nyilatkozatában hivatkozott a Vj-59/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntésre, ahol a Versenytanács kiemelte, hogy kommunikáció kialakításának egyes résztvevői között a közvetlen érdekeltiség szintjében nyilvánvaló különbségek mutatkozhatnak, amely értelemszerűen a felelősségre is kihat.

Az eljárás alá vont vállalkozások kötelezettségvállalása³⁸

89. Az eljárás alá vont vállalkozások Vj/122-36/2014. számon kötelezettségvállalási nyilatkozatot nyújtottak be a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal

³⁷ Vj/122-16/2014. számú irat tartalmazza.

³⁸ A nyilatkozat tartalma üzleti titok

Versenytanácsa Elnökének fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleményére (a továbbiakban: Közlemény) is tekintettel.

90. A Közlemény 24. pontja alapján úgy nyilatkoznak, hogy [...].
91. A kifogásolt magatartást a társaságok úgy kívánták módosítani, hogy [...]
92. [...].
93. [...].
94. [...].
95. [...].
96. [...].
97. [...].
98. [...]
99. A társaságok álláspontja szerint a fent részletezett kötelezettségvállalás megfelel a Tpv. 75. § (1) bekezdésében foglalt feltételeknek, azaz egyúttal alkalmas a Gazdasági Versenyhivatalnak az eljárással érintett magatartások kapcsán esetlegesen felmerült aggályainak eloszlatására, és a közérdek megfelelő védelmére.

Az eljárás alá vontak álláspontja a versenytanácsi szakban

100. Az eljáró versenytanács Vj/122-44/2014. számú előzetes álláspontjára az eljárás alá vontak az alábbi észrevételeket tették a Vj/122-52/2014. számú iratban.
101. Az eljárás alá vontak nem vitatják, hogy a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett „a BAV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogent tartalmazó reklámkampány (első kampány) alkalmas lehetett a fogyasztók megtévesztésére (azt a látszatot kelthette, hogy nem arany zálogtárgyak tekintetében is a BAV adja a legmagasabb zálogkölcsönt), ekként megsérthette az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontját, illetve a 3. § (1) bekezdésének rendelkezéseit.
102. Mindazonáltal kérték az eljáró versenytanácsot, hogy különös tekintettel
- a társaságoknak e tekintetben a jogsértést elismerő nyilatkozatára, továbbá
 - az alább részletezett enyhítő körülményekre
- a jelen eljárást lezáró határozatában a bírság kiszabásától tekintsen el, illetve csupán csekély (legfeljebb figyelmeztető jellegű) bírságszankciót alkalmazzon. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták, hogy a BAV kölcsönállományában az oroszlánrészt az aranyfedezet adja: a reklámkampányt megelőző utolsó teljes évben, 2013-ban, [...]%-ban, a reklámmal már teljes egészében érintett 2014. május-2015. április időszakban pedig már [...]%-ban.
103. Ugyanakkor a társaságok határozott álláspontja, hogy a 2014. augusztus 29-étől közzétett, „a BAV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogent tartalmazó reklámkampánya (második kampány) nem ütközik az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe, illetve 6. § (1) bekezdés b) pontjába, így ebben a tekintetben a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését indítványozzák.
104. Ha mégis jogsértést állapítana meg az eljáró versenytanács a fenti szlogen tekintetében is, arra az esetre az eljárás alá vontak kérték, hogy az eljáró versenytanács bírság kiszabását mellőzze, illetőleg legfeljebb figyelmeztető jellegű bírságösszeget határozzon meg.

105. Az eljárás alá vontak a versenyfelügyeleti eljárás részbeni megszüntetésére okot adó körülmények között az alábbiakat hozták fel:
- az „aranyfedezet” kitétel elmaradása sajnálatos adminisztratív hiba eredménye, amely körülmény a társaságok felelősségét nem menti ugyan, de a vállalkozások a hibát észelve, nyomban elvégezték a megfelelő korrekciót,
 - a kampányt az eljárás alá vontak önkéntesen, jóval a 2014. decemberi eljárásindítás, de még a bejelentéses eljárás előtt, 2014 augusztusában átalakították és összhangba hozták az Fttv. előírásaival.
106. A két eljárás alá vont ugyanakkor nem ért egyet az eljáró versenytanáccsal abban, hogy alkalmas lehetne a fogyasztók megtévesztésére „a legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” állítás, tekintettel arra, hogy ennek az állításnak valóságát két kutatással, hitelt érdemlően bizonyították.
107. Szintén vitatja a két társaság az eljáró versenytanács azon megállapítását, miszerint a vizsgált kampányok azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók felé, hogy összességében a legelőnyösebb ajánlat a BÁV ajánlata, mivel valójában az eljárás alá vontak csupán a zálogkölcson összegére tettek megállapítást.
108. Az eljárás alá vontak azt is hangsúlyozták, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat teljes időtartama alatt [...] rendszerességgel végzett kölcsönfigyelési ellenőrzésekkel folyamatosan monitorálták a reklámállítások helyességét és pontosságát.
109. Az eljárás alá vontak az eljáró versenytanács kampány-mátrixát (lásd az értékelő részben) az alábbi módon egészítették ki:

Felmérés ideje és tartalma (alapja)	Az alkalmazott szlogen	Mire volt érhető a szlogen az előzetes álláspont szerint?	Mire vonatkozott a kommunikált előny az előzetes álláspont szerint?	Mire vonatkozott a kereskedelmi kommunikáció az eljárás alá vontak szerint?
2014. március (aranytömb)	2014. áprilistól: A piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson	bármely zálogtárgyra	bármely zálogtárgyra	bármely arany zálogtárgyra
	2014. augusztustól: A piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre	bármely arany zálogtárgyra	aranytömbre (de nem törtaranyra, fazonaranyra, „numizmatikai értékű tárgyakra”, „arany műtárgyakra”)	
2014. október (törtarany)			törtaranyra (de nem aranytömbre, fazonaranyra, „numizmatikai értékű tárgyakra”, „arany műtárgyakra”)	

110. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint az előzetes álláspont tévesen hivatkozik arra, hogy a kommunikált, elérhető „előny” a kifogásolt második kampány első időszakában (2014. augusztustól októberig) csupán a márciusi kutatás alapját képező színarany (befektetési) tömbökre vonatkozott és a második időszakban (2014. októbertől decemberig) csupán a törtaranyra vonatkozott volna. A fogalmak tisztázására az eljárás alá vont hivatkoztak a vonatkozó

szabályzatokra (a Vezérigazgatói Utasítás és a Kölcsönfolyósítási Irányelvek), amelyeket csatolták is.

111. Ezen meghatározásokból kiemelték, a befektetési aranytömb olyan zálogtárgy kategória, amely egyszerűen egy 24 karátos színarany „darabnak” minősíthető, a zálogtárgy értékét pusztán aranytartalma határozza meg, az valójában sem a fogyasztó, sem a zálogház részére különleges művészi (vagy egyéb különleges) értéket nem képvisel. A Vezérigazgatói Utasítás is rögzíti, hogy [...].
112. A törtarany, mint zálogtárgy kategóriába tartozik *„minden olyan tárgy, amely részhiányos, tört, javított, alakított, valamint nagymértékű a használatára, vagy a hazai forgalomba hozatalhoz szükséges fémjellel, és névjeggyel (a továbbiakban együttesen jelzések) nem rendelkezik, illetőleg a jelzések eredetiségét illetően kétség merül fel.”* Az eljárás alá vontak megjegyezték, hogy néhány év viselés is elegendő lehet ahhoz, hogy egy ékszer nagymértékben használttá váljon, avagy a fémjel kikopjon, vagy felismerhetetlenné váljon. Ezen felül az el nem ismert fémjelek akár hibátlan ékszer/fémjel állapotban is törtaranyként minősülnek.
113. Az eljárás alá vontak előadták, hogy a törtarany zálogtárgyak teszik ki a BÁV, illetve tudomásuk szerint jellemzően a zálogházak zálogkészletének túlnyomó részét. A BÁV-ZÁLOG Zrt. állománya az alábbi módon alakult:

Év	Törtarany	
	Bruttó kölcsön %	Ügyletszám %
2008	[...]	[...]
2009	[...]	[...]
2010	[...]	[...]
2011	[...]	[...]
2012	[...]	[...]
2013	[...]	[...]
2014	[...]	[...]
2015	[...]	[...]

114. A fazonarany (fazon nemesfém) a „kifogástalan, forgalomképes, jó állapotban lévő és a nemesfém tárgyak vizsgálatáról, hitelesítéséről és nemesfémtartalmuk megállapításáról szóló 187/2011 (IX. 14.) Korm. rendeletben előírtaknak megfelelő tárgy”. A folyósítható zálogkölcsön meghatározása szempontjából a fazonarany esetében - a törtarany tárgyakhoz hasonlóan - a (szín)aranytartalomhoz igazodik a kölcsönösszeg.
115. A BÁV szabályzatai nem határozzák meg külön a numizmatikai értékű aranytárgy fogalmát, azonban a folyósítható zálogkölcsön meghatározása szempontjából ezen tárgyak esetében is a (szín)aranytartalomhoz igazodik a kölcsönösszeg. A Vezérigazgatói Utasítás rögzíti, hogy az „érme zálogba vételének szabályai valamint vizsgálati módszerei megegyeznek a nemesfémből készült tárgy vizsgálati módszereivel”. A BÁV egyébként numizmatikai értékű tárgyak kereskedelmével nem foglalkozik.
116. Arany műtárgyak esetén a folyósítható zálogkölcsön nem az aranytartalomhoz, hanem a műtárgy piaci értékéhez igazodik. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint a műtárgyakat a fogyasztók nem tekintik pusztán „aranyfedezetnek” a zálogszerződések kapcsán. Az arany műtárgyak elenyésző számban, illetve értékben fordulnak elő a BÁV üzletmenetében. Mindezek alapján az eljárás alá vontak az álláspontja, hogy az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó a vizsgált kereskedelmi gyakorlat üzenetét semmiképpen sem tekinthette relevánsnak az arany műtárgyak elzálogosítása esetén, így ez a kategória irreleváns.

117. A különböző típusú aranytárgyak mindegyike esetén az aranytárgy aranytartalmának értékéhez viszonyítja a BÁV (a piaci gyakorlatnak megfelelően és a piaci viszonyokra, különösen a kényszerértékesítésekre tekintettel) a folyósítható kölcsönösszeget. Az aranytömbök, a törtarany és fazonarany ékszerek, illetve az arany érmék ára is az arany világpiaci árához igazodik, így fedezetkénti elfogadása üzleti értelemben azonos elvek szerint történik (az aranytartalomra tekintettel), így a fogyasztók szempontjából a zálogkölcsön összege tekintetében teljesen mindegy, hogy milyen tárgy kerül elzálogosításra.
118. Az eljárás alá vontak szerint irreleváns, hogy a BÁV-nál csak „az ügyletek kb. [elhanyagolható]% -a” tömbarany elzálogosítás, ugyanis a tömbarany nem mint tényleges értékesítési, illetve zálogtárgy szerepel, hanem mint referencia. Mivel a fentiek szerint az aranytartalom a jellemzően alkalmazott egyetlen fedezeti szempont, így e módszer alapján végzett kutatás a törtarany és a fazonarany ékszerekre adott zálogkölcsönök felmérésére is tökéletesen alkalmas volt.
119. Az eljárás alá vont szerint ezt támasztja alá az a tény is, hogy az októberi kutatás (aminek éppen az volt az egyik célja, hogy a márciusi kutatás eredményeit verifikálja) lényegében azonos eredményre vezetett.
120. Az eljárás alá vontak szerint szintén irreleváns annak vizsgálata, hogy az aranytömb „mennyire piacképes befektetés” fogyasztói szempontból. Az eljárás alá vontak által alkalmazott kölcsönfolyósítási irányelvek és kölcsönutasítások alapján már 2013-ban is kategóriánként azonos összegű kölcsönt folyósított: azaz a törtaranyra, a fazonaranyra, a fémjel nélküli fazontárgyra, illetve befektetési aranytömbökre grammonként megegyezik a kölcsön összege azonos finomság (karátszám) esetén. Így tehát bizonyított, hogy (i) a tömbarany, illetve a törtarany alkalmazása a szóban forgó piackutatásokban - mivel a színaranytartalom az egyetlen fedezeti szempont - nem volt megtévesztő vagy megtévesztésre alkalmas, és (ii) az „aranyfedezetre” kitételrel érintett kommunikáció keretében a szlogen fogyasztói értelmezhetősége és a társaságok üzletpolitikája összhangban állt, azaz a fogyasztók megtévesztése nem merülhet fel, mivel a kutatások eredményei minden fenti aranytárgy-kategóriára egyaránt vonatkoztathatóak voltak.
121. Az eljárás alá vontak határozott álláspontja, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban csupán a „piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” állítás szerepelt és nem szándékoztak olyan állítást megfogalmazni, amely valamiképpen az összességében legkedvezőbb ajánlatra vonatkozott volna, vagy amely a visszaváltási szakaszt is magában foglalta volna (a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem használt olyan általános jelzőket, mint „piacvezető”, „legjobb” vagy „legsikeresebb”). Az eljárás alá vont utaltak arra, hogy a kereskedelmi kommunikáció által közvetített üzenet jogi értékelése szempontjából „használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetve a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó” és figyelembe kell venni a „reklám összhatását” is.
122. Ami a szavak mindennapi életben elfogadott jelentését illeti, a „zálogkölcsön” kifejezés a magyar értelmező kéziszótár alapján „záloggal biztosított kölcsön”, a kölcsön pedig „különösen pénznek ideiglenes átengedése valaki számára, illetve a visszaadás kötelezettségével való átvétele valaki által”, következésképpen a vizsgált szlogen kifejezéseinek általános jelentése alapján a fogyasztóknak a reklámüzeneteket úgy kellett érteniük, hogy a zálogba, biztosítékként adott arany tárgyaikért a BÁV-nál kapják a legmagasabb kölcsönösszeget. Ezt az állítást a fentiek szerint az eljárás alá vontak bizonyítottaknak tekintik.
123. Az eljárás alá vontak csatolták a BÁV Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által regisztrált fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó munkavállalójának nyilatkozatát arról, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat időtartama alatt az MNB Békéltető Testülete előtt mindösszesen két fogyasztói eljárás volt folyamatban, melynek tárgya egyik esetben sem a kifogásolt magatartásokra vezethető vissza, illetőleg arról is, hogy egyetlen ügyfélpanasz sem

érkezett a társaságokhoz a kifogásolt magatartásokkal kapcsolatban a jelen vizsgálattal érintett időszak alatt.

124. Ami pedig a reklám összehatását illeti, az eljárás alá vontak szerint az eljáró versenytanács azt túlzottan szélesen értelmezi. Egységes a joggyakorlat abban, hogy egy ésszerűen eljáró fogyasztótól nem várható el, „hogy egy intenzív, akár több hónapig tartó reklámkampány során az innen-onnan részletekben csöpögtetett információ-mozaikokat fejben összerakja, maga kutasson azután”, továbbá az „egymást kiegészítő, de egy hosszabb szövegben vagy egyéb kommunikációs tartalomban elszórtan, esetleg külön-külön oldalakon megjelenített információk értelmezése a fogyasztóktól nem várható el - különösen nem, ha a főüzenet rendkívül hangsúlyos”.
125. Az eljárás alá vontak szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlat főüzenete olyannyira hangsúlyos és egyértelmű, hogy a fogyasztókban nem merülhetett föl további keresési igény a főüzenet értelmezése kapcsán, sem a BÁV honlapján, sem más kereskedelmi kommunikációk kapcsán (és álláspontjuk szerint a joggyakorlat alapján a keresés ilyen tekintetben nem is várható el tőlük). Mindezek alapján a szavak általános jelentése szerint a fentiek szerint bemutatott főüzenet nem módosulhatott a további kommunikációkra tekintettel, így a fogyasztók nem gondolhatták, hogy az összességében legkedvezőbb ajánlatot kínálja számunkra a BÁV.
126. A szóban forgó kampány főüzenete továbbá egyes reklámokban vizuálisan is alátámasztást nyert. A televíziós reklámban például képi formában is megjelenik, hogy a reklámban szereplő arany nyakláncért a BÁV adja a magasabb összegű zálogkölcst a másik két sematizált (kezek formájában megjelenő) versenytárhoz képest. Olyan ábrázolást a BÁV sosem jelenített meg, amely a zálogból „kiváltást” mutatja meg és a kölcsönösszeg kamatokkal történő visszafizetése a zálogba adással ellentétes pénzmozgást eredményez. Ilyen ábrázolás hiányában egy ésszerűen eljáró fogyasztó nem értheti úgy a főüzenetet (amelyben kifejezetten és hangsúlyosan szerepel a zálogkölcson kifejezés), hogy a piacelsőség az összességében legjobb ajánlatra vonatkozik.
127. A televíziós reklámokban megjelenített azon szlogenre, hogy „szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná?” a BÁV egy általánosan igaz állításként tekint (hiszen ezen a piacon éles verseny folyik), amely a „legmagasabb kölcsönösszeg” igen hangsúlyos megjelenítése mellett nem lehet önmagában alkalmas arra, hogy a főüzenet tartalmát megváltoztassa.
128. Ebben a körben szintén hangsúlyosan rögzítették az eljárás alá vontak, hogy a zálogjegy visszaváltásához kapcsolódó üzenet (nem mint reklámüzenet, hanem mint jogszabályi kötelezően feltüntetendő kellék) a THM feltüntetésében érhető tetten. Az pedig semmiképpen nem róható fel egy társaságnak, hogy a kereskedelmi kommunikációjában eleget tesz a kötelező jogszabályi előírásoknak: a jogszabályi megfelelés nem vezethet a fogyasztó megtévesztésére.
129. Amennyiben a THM a fogyasztó számára világos volt, akkor a fogyasztónak pontosan tudnia kellett azt, hogy a kérdéses zálogkölcson konstrukció milyen további költségekkel járt, és az miképp viszonyul a versenytársak hasonló ajánlataihoz. Így amennyiben bármely fogyasztó úgy is érthette volna, hogy a BÁV a legelőnyösebb ajánlatot kínálja, a THM-ek összevetésével pontosan tájékozódhatott. A THM-et a fogyasztók érzékelték, és lehetőségük volt a pontos összehasonlításra, tehát esetükben a megtévesztés nem merülhetett fel.
130. A jelen ügyben érintett termékekre nem vonatkozó szabályozás kapcsán az eljárás alá vontak ismertették, hogy álláspontjuk szerint az alacsony összegű kölcsön, illetve a korlátozott „felelősség” (a limitált kockázat) nem alkalmas arra, hogy az adósok adósságcsapdába, az életüket jelentősen vagy hosszabb távon hátrányosan befolyásoló teher alá kerüljenek, ugyanakkor az eljárás alá vontak teljesítik azt az elvárást, hogy „a hitelező számára biztosított ellentételezés kiszámításának átláthatónak és a fogyasztó által érthetőnek kell lennie már a szerződéskötést megelőző fázisban is”.

131. Az eljárás alá vontak nem fogadták el az eljáró versenytanács célcsoporttal kapcsolatos (sérülékenységre vonatkozó) megállapításait sem, és ismét utaltak arra, hogy „magasabb jövedelmi kategóriába tartozó rétegek, illetve vállalkozók is megjelennek a zálogkölcönt felvevő ügyfelek körében”. Ezek az ügyfelek bizonyosan nem tekinthetők sérülékeny fogyasztóknak, így tőlük magasabb fokú körültekintés várható el. E fogyasztói kör számára minden kétséget kizáróan egyértelműnek kellett lenni, hogy a reklámok nem az összességében legjobb ajánlatra, hanem a legmagasabb zálogkölcönre vonatkoznak, így a megtévesztés fel sem merülhetett.
132. Az eljáró versenytanács azon megjegyzésére, hogy „*nem nyert igazolást, hogy - minden egyéb kifogástól függetlenül - egyébként egy 2014. márciusi felmérés eredményei mennyiben relevánsak pl.: 2014 szeptemberében*”, az eljárás alá vontak felhívták a figyelmet, hogy a BÁV folyamatos (napi, illetve heti gyakoriságú) versenytársfigyeléssel is biztosította reklámüzenetei helyességét. A figyelés [...]. A zálogjegyek közül az eljárás alá vontak csatolták a 2014. szeptember 1. és 2014. december 31. időszak anyagát, és akként nyilatkoztak, hogy a további iratanyagot is bármikor biztosítani tudják.
133. Lényeges továbbá, hogy a BÁV munkatársai a központban értékelték a próbaügylet adatsorát. E körben [...]. Ezen időszakra vonatkozóan az eljárás alá vontak csatolták az árazás kapcsán releváns adattáblát és az összesített adatsort, valamint csatoltak referencia-adatokat és bemutatták az arany világgpiaci árának alakulását is.
134. Az eljárás alá vontak szerint a grafikonokból jól látható a kölcsönösszegre vonatkozó fent leírt üzletpolitika működése, valamint az is, hogy a BÁV-ZÁLOG Zrt. által folyósított kölcsönök összege folyamatosan meghaladta a versenytársaiét, mind a bruttó, mind a nettó (azaz a kezdeti költségek után fennmaradó, az ügyfélnek ténylegesen kifizetett) kölcsönt tekintve. Mind a kutatásokban, mind az ellenőrzések során a nettó és a teljes (bruttó) kölcsönösszeg azonos súllyal került figyelemre, és a BÁV folyamatosan monitorálta (és korrekciós mechanizmusokkal, [...]) biztosította), hogy a folyósított kölcsönösszeg mind a bruttó, mind a nettó kölcsön vonatkozásában megelőzze a versenytársai által folyósított nettó, illetve bruttó kölcsönösszeget.
135. Mindezek alapján az eljárás alá vontak álláspontja szerint a kifogásolt második kampány reklámüzenete valószínűleg tekinthető a kampány teljes időszakában, így a kutatások közötti időszakok tekintetében is. Az ellenőrzések a kutatások eredményének helyességét is alátámasztották.
136. Végezetül ebben a körben szükségesnek tartották az eljárás alá vontak jelezni, hogy az adatokból jól látható, hogy a reklámüzenet, illetve a reklámüzenet valóságtartalmának fenntartása érdekében tanúsított magatartás (piacfigyelés és annak alapján tett piaci lépések) következtében a piaci verseny erősödött, a fogyasztók lehetőségei javultak: a fogyasztók relatíve, a birtokukban lévő arany értékéhez képest is magasabb kölcsönhöz juthattak (és juthatnak jelenleg is). Ebből is az következik, hogy a BÁV kampányának és annak alapján tanúsított magatartásának fogyasztói jólét növelő hatása van.
137. Amennyiben az eljáró versenytanács mégis bírság szankció meghatározását tartaná indokoltnak, az eljárás alá vontak az alábbi körülmények figyelembe vételét kérték a jogsértéshez való viszonyulás körében:
- a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2007. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) 20. bekezdése alapján a jogsértő cselekmény elismerését és abbahagyását, valamint a Versenytanács döntését megelőző helyreigazítást enyhítő körülményként szükséges értékelni,
 - az eljárás alá vontak amint észlelték, hogy az „aranyfedezet” kifejezés nem szerepel a reklámban, azt haladéktalanul módosították,

- a nem aranyfedezetű kölcsönök kevesebb mint [...]%-át adják a folyósított zálogkölcsönöknek, így az első kampány a nem aranyfedezetű zálogkölcsönök kapcsán legfeljebb elenyésző (ha egyáltalán bármilyen) tényleges hatással járhatott,
- a teljes kampány időszakban a reklámüzenet vizuális megjelenésében minden alkalommal aranytárgyak kerültek feltüntetésre, ami ugyancsak csökkentette a fogyasztói megtévesztés lehetőségét és igazolja a társaságok jóhiszeműségét,
- a módosítás önkéntes volt, hiszen arra még a jelen versenyfelügyeleti eljárást megelőző eljárás megindulása előtt (AL/920/2014.) sor került,
- a versenytanácsi gyakorlatra tekintettel az eljárás alá vontak első kampány kapcsán tett elismerését kiemelt súlyú enyhítő körülményként szükséges figyelembe venni,
- a versenytanácsi gyakorlatra tekintettel az is enyhítő körülmény, ha a kereskedelmi kommunikáció hatására vásárlási szándékot mutató fogyasztó a vásárlást közvetlenül megelőzően (az ügyleti döntési folyamatban) további információkhoz juthatott, illetve a szerződéskötést megelőzően tájékoztatás kapott az eljárás alá vonttól – a jelen ügyben pedig megállapítható, hogy az eljárás alá vontak ilyen tájékoztatás nyújtottak az ügyfeleknek a szerződéskötést megelőzően: a fióki hirdetések, a csatolt tájékoztatás és a szerződéses feltételek megismerésével, illetve a fióki dolgozók által nyújtott személyes tájékoztatás útján valamennyi fogyasztónak lehetősége nyílik arra, hogy a konkrét szerződéskötés feltételeit megismerje, értékelje,
- az eljárás alá vontak még a vizsgálati szakaszban részletesen kidolgozott kötelezettségvállalást terjesztettek elő, ami egyértelmű bizonyítéka volt az együttműködési szándéknak, amely körülményt szintén nagyobb súllyal szükséges figyelembe venni enyhítő körülményként.

138. A Bírságközlemény 26. pontja szerint az eljáró versenytanács a Bírságközleményben nevesített szempontokon túli (egyéb) szempontokat is figyelembe vesz, amennyiben az adott ügy egyedi tényállása ezt indokolja. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint jelen ügy egyedi tényállása a bírság további csökkentését indokolja, különösen az alábbi (nagy súllyal figyelembe veendő enyhítő) körülményekre figyelemmel:

- az eljárás alá vontak mindent tőlük elvárhatót megtettek a reklámállítások alátámasztása érdekében, a kutatások következtetéseit a zálogkölcsön összegére vonatkozóan lényegében szó szerint idézték a kifogásolt kereskedelmi kommunikációkban,
- az eljárás alá vontak az elvégzett kutatásokon túlmenően is a reklámállítást napi/heti/havi rendszerességgel elvégzett kontroll vizsgálatokkal ellenőrizték,
- a kifogásolt magatartások idején nem volt (és jelenleg sincs) kialakult módszer arra, hogy hogyan kell meghatározni, illetve hogyan lehet felmérni, hogy melyik vállalkozás adja a legmagasabb zálogkölcsönt aranyfedezetre. Ugyanakkor a BÁV a piackutatóval olyan mintavételi módszert igyekezett kidolgozni, amely minden szempontból hiteles, objektív, összehasonlítható eredményeket mutat a különböző piaci ajánlatok kapcsán,
- számos objektíven ellenőrizhető mutatószám kapcsán (becsüsi érték, bruttó/nettó kölcsönérték, az októberi kutatás szerint már a THM-ben is) valóban a BÁV érte el a legjobb eredményeket a kutatásokban, így a piacelsőségi állítás (még ha az eljáró versenytanács által megfogalmazott széles értelemben - legkedvezőbb ajánlatként - is tekintünk arra, aminek a lehetőségét a BÁV továbbra is vitatja) nem teljesen megalapozatlan,
- nem merült fel olyan adat az eljárás során és nem is érkezett olyan panasz a társaságokhoz, amely a kutatások következtetéseit cáfolná, sőt az ellenőrzések egyértelműen azt támasztják

alá, hogy csupán elméleti (nem empirikus) módon juthatott arra az eljáró versenytanács, hogy a kutatások nem támasztják alá a kifogásolt reklámállításokat.

139. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint az eljáró versenytanács tévesen azonosított súlyosító körülményeket, illetőleg azoknak tévesen kívánt nagy nyomatókat tulajdonítani. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint
- a célcsoport nem csak sérülékeny fogyasztókból áll, mivel „magasabb jövedelmi kategóriába tartozó rétegek, illetve vállalkozók is megjelennek a zálogkölcstől felvevő ügyfelek körében”, ezért a szóban forgó súlyosító körülmény kétségtelenül kisebb súllyal kell, hogy figyelembe vételre kerüljön bármilyen esetleges bírságszankció meghatározása során - e körben hivatkoznak arra, hogy a fent említett jogszabályokban biztosított magasabb védelmi szint fenntartását a jogalkotó sem látta szükségesnek a jelen eljárással érintett tevékenységgel érintett ügyfélkör számára,
 - az image-hatás nem lehet súlyosító körülmény,
 - indokolatlan kiemelt mértékű súlyosító körülményként tekinteni a vizsgált kereskedelmi gyakorlat terjedelmét, mivel csupán 8 hónapon át tartó időszakot érintenek az eljáró versenytanács kifogásai, amin belül az első kampány csupán 4 hónapon át tartott, továbbá a reklámeszközök közül számos a társaságok rendelkezésére állt (pl. saját fiókban, honlapon való hirdetések), ami így különösebb többletköltséget nem eredményezett,
 - az eljárás alá vontak részéről a kifogásolt magatartásokkal összefüggésben felróhatóság nem (vagy legfeljebb enyhébb súllyal) mutatható ki, a tőlük elvárható gondossággal jártak el a reklámállítások alátámasztása érdekében, így a felróhatóságuk súlyosító körülményként, különösen kiemelt mértékű súlyosító körülményként történő figyelembe vétele sem indokolt.
140. Ebben a körben utaltak az eljárás alá vont a Vj/124/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásra, ahol az eljáró versenytanács kötelezettségvállalási nyilatkozattal zárta az eljárást, és ahol szintén újszerű piacelsőségi állítások képezték a vizsgálat tárgyát. Mindezek alapján indokolatlan kiemelt mértékű súlyosító körülményként figyelembe venni a társaságok állítólagos felróhatóságát, így kérték ebben a tekintetben az eljáró versenytanácsot, hogy méltányosan értékelje az eljárás alá vontak törekvését arra, hogy egy újszerű, de megbízható módszertan alapján végzett kutatással igyekezett megalapozni reklámállításait. Az eljárás alá vontak a jogsértés részleges elismerésének tényére, továbbá a fent részletezett enyhítő körülményekre tekintettel kérték méltányos határozat meghozatalát.
141. Az eljárás alá vontak által csatolt Vezérigazgatói utasítás és Kölcsönfolyósítási Irányelvek dokumentumok értelmében [...].
142. Az eljárás alá vontak a fentiekén túl a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson (Vj/122-54/2014. számú jegyzőkönyv) többek között szemléltették a lehetséges releváns termékköröket, azok egyes jellemzőit, valamint kérdésre előadták, hogy az aranytartalom szempontjából a törtarany, aranytömb, aranyfedezet kifejezések ekvivalensek az ésszerűen eljáró fogyasztó szempontjából is: ezt az ekvivalenciát alátámasztják a működés, értékelési folyamat egyes lépéseinek azonosságai.
143. Szintén kérdésre előadták, hogy 2014 augusztusát követően az „aranyfedezetre” szövegrész [...].
144. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták, hogy a magasabb összeg választása nem kötelezettség – kisebb összeget is választhat a fogyasztó mint a maximum [...].

145. A Vj/122-56/2014. számú iratban az eljárás alá vontak részletesen és dokumentumokkal alátámasztottan ismertették azon felméréseket és eredményeket, amelyek a lehetséges fogyasztói magatartásokat, attitűdöket elemzik: [...]
146. Az eljárás alá vontak előadása szerint [...].
147. Az említett kutatás és a társaságok által végzett felmérés is megerősíti az eljárás alá vontak azon álláspontját, hogy az ésszerűen eljáró fogyasztók a zálogkölcsön összegére vonatkozó reklámkampány üzenetét tökéletesen értették, [...]. Mindezek alapján a fogyasztók a reklámkampány üzenetét nem érthették úgy, mintha az az összességében legelőnyösebb ajánlatra vonatkozott volna.
148. A korábbi észrevételeik kiegészítéseként továbbá hivatkoztak az eljárás alá vontak a Vj/48/2014. számú ügyre [...].
149. Jelen ügyben a társaságok a kifogással érintett reklámállítások meghirdetését megelőzően már rendelkeztek az eljárás során hivatkozott kutatással, amely az aranyfedezetre adott legmagasabb kölcsönre vonatkozó állításukat (a kölcsönösszeg kapcsán) reprezentatív mintán igazolta. Továbbá a társaságok hozzávetőlegesen fél év elteltével újabb kutatást is végeztek, amely megerősítette a korábbi kutatás eredményeit. Ezen túl a társaságok a két kutatás mellett napi szinten és folyamatosan versenytársfigyelést is végeztek, továbbá jóhiszeműen megtették a szükséges intézkedéseket az állítás valóságtartalmának folyamatos fenntartása érdekében.
150. Mindezek alapján, még abban az esetben is, ha az eljáró versenytanács elmarasztalná a társaságokat a kifogásolt reklámállítás miatt, a fentieket (különösen, hogy valóban magas, bizonyítottan a legmagasabb kölcsönösszeget adták a társaságok aranyfedezetre a kérdéses időszakban) kiemelt súllyal szükséges enyhítő körülményként figyelembe venni és erre tekintettel legfeljebb enyhe/figyelmeztető jellegű bírságot kiszabni.
151. Végezetül az eljárás alá vontak kérték az eljáró versenytanácsot, hogy abban az esetben, ha el kívánná tiltani a kifogásolt kampány további folytatásától az eljárás alá vontakat, szíveskedjen legalább [hosszabb] határidőt biztosítani a folyamatban levő kampányok leállítására.

VII.

Jogi háttér

152. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. A (2) bekezdés értelmében az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint. A (4) bekezdés alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő.
153. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára

hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,

d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől

h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

154. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Ugyanezen törvényhely (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

155. 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.

156. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a törvényben felsorolt egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

157. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényezők az áru lényeges jellemzői.

158. 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. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

159. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a

kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

160. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
161. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában
- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - k) bírságot szabhat ki.
162. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.
163. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje az adott évben egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. Beszámolóval nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására közölt, a számvitelről szóló törvénynek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
164. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
165. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
166. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajára vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.
167. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalbóli eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VIII.

Az értékelés keretei

A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre és illetékessége

168. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
169. A gazdasági verseny érdemi érintettsége a jelen ügyben fennáll, tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikáció
- országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón (rádió, televízió) és
 - országos terjesztésű időszakos lap, illetve legalább három megyében terjesztett napilap útján valósult meg (Szuperinfó Budapest, Szuperinfó vidék, Helyi Téma Budapest, Metropol, Blikk, Kiskegyed, Nők Lapja, Story, RTV műsor, Meglepetés, Best, Füles), továbbá
 - az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül (portálmatrix, szórólap),
- így az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének a), b) és d) pontjai alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
170. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

Az eljárás tárgya és a vizsgálat iránya

171. A jelen eljárás tárgya az eljárás alá vontak azon kampányai 2014. április 23. és 2014. december 31. között, amelyekben „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” és „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogeneket használták.
172. A két szlogen használatát két különböző kutatás előzte meg, az egyikben aranytömbök, a másikban törtarany elzálogosításának próbavásárlására került sor. Az eljárás alá vontak azzal indokolták a piackutatás alapjait, hogy ezen egyszerűsítések révén kapható a legobjektívebb kép.
173. Az eljárás alá vontak alapvetően két kampányt azonosítottak a két szlogen alapján. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy a magatartás értékelésekor a jelen esetben arra is tekintettel kell lennie, hogy az egyes állítások valóságtartalmát az eljárás alá vontak hogyan és mikor igazolták, illetve alapozták meg, így három kampány szakasz [A), B) és C)] azonosítható és értékelendő a szlogenek és az igazolások viszonyában. A második kampány kapcsán azonban az eljáró versenytanács arra is figyelemmel volt, hogy az eljárás alá vontak által megrendelt második kutatás eredményei már 2014. október 20-án ismertek lehettek előttük, így ugyan csak 2014. november 17-től változott meg a kampány (kérdésesen észlelhető) apró betűs kiegészítése, de 2014. október 20-ától már megalapozást nyerhetett a kérdéses üzenet.
174. A versenyfelügyeleti eljárás vizsgálati irányait azon körülmények és felvetések alapozták meg, hogy
- maga az eljárás alá vont sem csak aranyfedezetre kínálta/hirdette a szolgáltatását,³⁹

³⁹ http://www.bav.hu/static/gyak#content_milyentargyakat: Milyen tárgyakat fogadnak el zálogul?

A BÁV-ZÁLOG ZRt. zálogkölcsönt az alábbi értéktárgyakra folyósít:

- arany, ezüst ékszerekre és tárgyakra,
- befektetési célú aranytömbre,
- műszaki cikkekre,

- az aranytömbök elzálogosítása nem gyakori, továbbá az aranyékszerek, aranytárgyak elzálogosítása esetén sem egyértelmű a fogyasztók számára, hogy arra történetként (becsüsi hozzáadott érték nélkül) kerül sor,
- a kampányok összűzenete – a kölcsöntermék egyszerűsége, illetve egyes szabályozási ágazati elvek miatt – az, hogy a hirdetett termék révén a fogyasztó a számára legelőnyösebb üzletet köti, mivel a zálogkölcsön összege és egyben értéke (a költségekre is tekintettel) a legmagasabb,

így az volt valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vontak a kampányokkal megalapozatlanul/megtévesztő módon tettek közzé piacelsőségi állítást, ugyanis a piackutatások alapja és az eredményei nem feltétlenül képezik le, illetve tükrözik az átlagos fogyasztói magatartásokat és az elvárásokat az érintett piacon. Így a fenti szlogenek valószínűsíthetően nem valóságok, illetve valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körűmnyére, különösen egyes ágazati szabályokra és az egyszerű termék űzenetűre – valószínűsíthetően olyan módon jelenítenek meg, hogy megtévesztik vagy alkalmasak arra, hogy megtéveszték a fogyasztót a termék lényeges jellemzői (a legmagasabb kapható zálogkölcsön és annak ellenértékének viszonylagos előnyei) tekintetűben és ezáltal olyan űgyleti döntés meghozatalára készítetik, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

175. Az Fttv. 14. §-a rögzíti, hogy ha a vállalkozás a hatóság felhívására a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát nem igazolja, akkor ezt úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. A jelen esetben az eljárás alá vontaknak azt kellett igazolni, hogy az állítások (a piacelsőségi állítások a piackutatások tükrűben) és a fogyasztói értelmezési lehetőségek hogyan viszonyulnak egymáshoz.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

176. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelműben a kereskedelmi gyakorlat megítélűse során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körűltekintéssel 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 általánosán 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, hiszékenyséűgűk, 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 általánosán jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
177. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által nyűjtott célcsoport meghatározás (lásd a 35. pontot [...]) és egyéb piaci információk⁴⁰ alapján arra a következtetésre jutott az Fttv. 4. §-ának (2) bekezdése alapján, hogy a célcsoport sérűlékeny, mivel anyagi, illetve hitelezési lehetőséűei korlátozottak. Ezen szűkséűletekrűl, hiányállapotrűl az eljárás alá vontak is rendelkeznek ismerettel.

-
- divatos, újszerű szűrme és bőrárura,
 - márkás porcelánokra, műtárgyakra,
 - festményekre,
 - sportcikkekre.

Az egyes zálogfiókok által elfogadott zálogtárgyak körét (a fiók profilját) a fióklis tában találja meg

⁴⁰ http://felűgyelet.mnb.hu/topmenu/sajto/sajtokozlemenyek/sajtokozlemenyek_20150701.html

178. A célzott fogyasztói kör kapcsán az eljáró versenytanács továbbá felhívja a figyelmet a BÁV Zrt. honlapján megtalálható, az érdeklődőket orientáló tájékoztatásokra (<http://www.bav.hu/zalog>) is.⁴¹

Minden ember, család, vagy vállalkozás életében adódhat olyan helyzet, jöhet olyan esemény, amikor azonnal pénzre van szükség, és nincs idő sorban állásra, hosszadalmas ügyintézésre.

- *Fel kell adnia a számláit, de még nem jött meg a fizetése?*
- *Értékes ajándékot szeretne vásárolni az egyik családtagjának?*
- *Egy visszautasíthatatlan ajánlatot szeretne kihasználni?*
- *Nem jut banki hitelhez?*
- *Ki kell fizetnie munkavállalóit, alvállalkozóit, de még nincs rá fedezete?*

Ilyen és ehhez hasonló helyzetekre is megoldást kínál a BÁV Záloghitel.

Ügyfeleink azért választanak bennünket, mert tudják, hogy nálunk a lehető legrövidebb idő alatt pénzhez juthatnak. Nincs hosszadalmas hitelbírálat, nem szükséges kezes, és a záloghitel bármilyen célra felhasználható. 300000 Ft zálogértéket el nem érő ügylet esetén személyi adatainak megadása nélkül, anonim módon is igényelheti záloghitelünket.

Amennyiben személyazonosságát igazolva névre szóló hiteltermékünket igényli, akkor a kölcsön folyósítására bankszámlára való utalással is lehetőség van.

Ellentétben az elterjedt tévhittel, a záloghitel a társadalom szinte minden rétegében közkedvelt.

Ügyfeleink közé azok az emberek tartoznak, akik rendelkeznek ékszerekkel, műtárgyakkal, festményekkel, értéktárgyakkal, és nem szeretnék kiszolgáltatottá válni egy hitelügylet következményeként, illetve előnyben részesítik a hitelfelvételnek azt a típusát, ahol az ügyletben egyenrangú félként, partnerként vehetnek részt. A záloghitel ugyanis leginkább egy olyan csereügyletként írható le, ahol bizonyos díjért, meghatározott időre az értéktárgyat készpénzre cseréljük, vagy döntése alapján a kölcsön összegét folyószámlájára utaljuk. Mindkét esetben két egyenrangú fél nyújt valamit a másik számára.

179. A fentiek és az eljárás alá vont nyilatkozatai szerint az eljárás alá vont vállalkozások teljes mértékben tisztában voltak az ügyfeleik (szociális, gazdasági) jellemzőivel, de különösen azzal, hogy azok jellemzően milyen tárgyakat zálogosítanak el és milyen üzenetekre nyitottak, mely információk befolyásolhatják a döntéseiket (lásd a 146-148. pontokban írtakat).

180. Nem értett egyet az eljáró versenytanács azon állásponttal, hogy a célcsoport egésze nem tekinthető sérülékenynek és ezért a célcsoport jellemzője kiemelt súlyosító körülményként sem vehető figyelembe. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vitatta a célzott fogyasztói kör egészének Fttv. 4. §-a értelmében vett sérülékeny voltát, a sérülékenységi fogalma kapcsán az eljáró versenytanács utal egyrészt a vonatkozó jogszabályhelyre, másrészt a joggyakorlatra, ugyanis az Fttv. 4. §-a körében nem pusztán a hétköznapi értelemben vett kiszolgáltatott vagy sérülékeny személyek érintettségéről van szó.

181. Ebben a körben annak is jelentősége van, hogy az Fttv. 4. §-a nem csak a sérülékeny, de az átlagos, racionális fogyasztói magatartásról, valamint az olyan üzenetekről is rendelkezik, amelyek szélsőségesen és egyértelműen túlzóak, így nem alkalmasak arra, hogy az átlagosan tájékozott, körültekintő és ésszerűen eljáró fogyasztók döntéseit torzítsák.

182. Fontos azonban kiemelni, hogy

⁴¹ Vj/122-59/2014. számú irat

- még az átlagosan racionális, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztók esetében is jelentősége van a célcsoport jellemzőinek, ugyanis ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, akkor az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni a kereskedelmi gyakorlat üzenetének értékelésekor, továbbá
 - a sérülékenységi meghatározásánál nem pusztán a célcsoportnak van jelentősége, hanem annak is, hogy a célcsoport magatartásának torzítására való alkalmasság a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható: azaz a piaci szereplő tudja, hogy mely állítások, szlogenek keltik fel a célzott kör figyelmét.
183. Az eljárás alá vontak releváns piackutatási és egyéb eredményekkel rendelkeztek arról, hogy az érintett fogyasztói kör számára mely jellemző a meghatározó egy döntési helyzetben. Továbbá az eljáró versenytanács utal arra, hogy a rendelkezésre álló adatok azt is alátámasztják, hogy a zálogkölcsonok iránti kereslet valamiféle szükséghelyzetben generálódik.
184. Általánosságban megállapítható a joggyakorlat alapján, hogy az Fttv. 4. §-a szerinti kiszolgáltatottság, sérülékenység egy fajta hiányállapot vagy (kiélezett) szükséghelyzet miatt áll fenn, például:
- a fogyasztó nem egészséges, nem kiegyensúlyozott, nem rendelkezik megfelelő anyagi háttérrel vagy tapasztalattal, általános tudással egy adott területen,
 - a fogyasztónak – vélt vagy valós módon – nincs más lehetősége, minden mást már kipróbált, korábban más termék, szolgáltatás nem vezetett eredményre.

Ügyleti döntés

185. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára.
186. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.
187. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,⁴² melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a *fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*”
188. A fogyasztók felé irányuló reklámmal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról: azaz tájékozott döntést hozhasson.

⁴² Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

189. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban ügyleti döntésnek tekintendő az a döntés, amikor egy fogyasztó – pénzügyi szükségletei, illetve készpénz igénye kielégítése végett – a BÁV zálogtermékét vagy zálogfiókját választja, akár más zálogfiók, akár egyéb kölcsön lehetőség helyett – a vizsgálatlalt érintett reklámok hatására.
190. A termék jellegére tekintettel a döntés szerves része lehet a visszaváltás kérdése is: visszaváltja-e a fogyasztó a zálogjegyet vagy sem, illetve mikor (milyen díjért). A beváltási és a visszaváltási döntési szakasz elkerülhetetlenül összekapcsolódik: ebben a körben lényeges, hogy alapvetően/döntően személyes jellegű tárgyak (ékszerek, műtárgyak, érmék) elzálogosításáról van szó, a fogyasztó (feltehetően) alapvetően nem eladni kívánja ezen tárgyakat, továbbá az egyes tárgyak ismételen is elzálogosíthatóak.

Az eljárás alá vontak felelőssége

191. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
192. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.
193. Figyelembe véve az Fttv. 9. §-a (1) és (2) bekezdéseinek rendelkezéseit és azon tényeket, hogy
- a BÁV-ZÁLOG Zrt. egyedüli tulajdonosa a BÁV Zrt.,
 - a BÁV-ZÁLOG Zrt. nyújtja a vizsgálatlalt érintett kereskedelmi gyakorlat által népszerűsített zálogkölcsönt,
 - a BÁV-ZÁLOG Zrt.-nek származik díj- és kamatbevétele a zálogkölcsön nyújtásából,
 - a kereskedelmi kommunikáció közzétételét [...] rendelte meg a két vállalkozás között létrejött szerződés alapján,
 - a szolgáltatás nyújtására is a BÁV Zrt. által üzemeltette fiókokban kerül sor,
 - [...],
- így egyértelműen rögzíthető, hogy mindkét vállalkozásnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelősségük megállapítható.

194. A BÁV Zrt. az eljárás alá vontak felelősségével kapcsolatos álláspontjában hivatkozott a Vj/59/2009. számú versenyfelügyeleti eljárás során hozott (Vj/59-42/2009.) végzésre. Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, hogy a hivatkozott eljárásban az ATV csak sugárzási felületet biztosított a Vj/59-43/2009. számú határozattal elmarasztalt TeleMedia számára havi fix díj ellenében, ugyanakkor az áru eladásának ösztönzése nem állt az ATV érdekében, a műsor sugárzása számára többletbevételt nem jelentett. Ez a korlátozottság a BÁV Zrt. és a BÁV-ZÁLOG Zrt. vonatkozásában nem mondható el.

A fogyasztó által észlelt üzenet és az üzenet tartalma kapcsán mérlegelendő körülmények

195. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vizsgált reklámoknak az üzenete nem pusztán abból áll, hogy a BÁV-nál érhető el a legmagasabb zálogkölcsön a piacon. Az üzenet ugyanis egyrészt azt is hordozza, hogy a zálogtárgytól/fedezettől függetlenül elérhető az előny, másrészt azt

is hordozhatja, hogy ezen előny azt is jelenti, hogy akkor jár a fogyasztó a legjobban, ha a BÁV zálogterméket választja (szemben más zálogkölcsonőkkel).⁴³

196. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az aranyfedezet kitétel sem utal egyértelműen kizárólag aranytömb összehasonlításra. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy érthető az eljárás alá vontak azon törekvése, hogy a piackutatási rendszer kidolgozásával a szórásokat és különbségeket igyekeztek megszüntetni és minél pontosabb eredményeket elérni. Ettől függetlenül megállapítható, hogy a fogyasztói szokásokat nem - feltétlenül - tükrözik a piackutatási módszertan felállított keretei.

197. Ezen túlmenően továbbá éppen az eljárás alá vont által is hangsúlyozott „egyszerű pénzügyi termék - egyszerű elérés” elvre tekintettel a vizsgált reklámok üzenetei is meghaladják azt, hogy pusztán a szerződéskötéskor kapott kölcsönösszege tekintetében a legjobb a BÁV termék. Ezen értelmezést támasztja alá a vizsgált reklámok egy részében megjelenő további szlogen is („A szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná?”). Ez a megközelítés lelhető fel (nem feltétlenül a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett zálogkölcsonőkre, de a hiteltermékek egy jelentős részére irányadó módon) a felelős hitelezés elvei, a fogyasztói kockázatok közvetítésének egyértelműsége, mint elvárás és egyéb ágazati előírások között is.⁴⁴

⁴³ Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, azzal, hogy megfelelően az ágazati szabályoknak az eljárás alá vontak a THM-et is feltüntetik, lényegében más hitel-, illetve kölcsöntermékekkel is összevetik a terméküket, aminek a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából azért nincs különös jelentősége, mert a fogyasztói célcsoport és a kereskedelmi gyakorlat tartalma alapján a zálogkölcsonzés ténye egyértelmű.

⁴⁴ Ugyan olyan hitelmegállapodásokra, amelyekben a hitel teljes összege 200 EUR-nál kisebb nem alkalmazandó, de a fogyasztói jogokra utal a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályaon kívül helyezéséről szóló 2008/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (39) preambulum-bekezdése, mely szerint többek között „az ellentételezés kiszámítási módszerének meghatározása érdekében néhány elvet fontos tiszteletben tartani. A hitelező számára biztosított ellentételezés kiszámításának átláthatónak és a fogyasztók által érthetőnek kell lennie már a szerződéskötést megelőző fázisban is és a hitelmegállapodás teljesítése során minden esetben.” Ugyanezen irányelv (18)-(20) preambulum-bekezdései értelmében továbbá:

A fogyasztók számára védelmet kell biztosítani a tisztességtelen vagy megtévesztő gyakorlatokkal szemben, különös tekintettel az információknak a hitelező által történő nyilvánosságra hozatalára, összhangban a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK tanácsi és európai parlamenti irányelvvel („a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv”). Ebben az irányelvben azonban külön rendelkezni kell a hitelmegállapodásokkal kapcsolatos reklámokról, valamint az alapvető információk bizonyos elemeiről, amelyeket a fogyasztók rendelkezésére kell bocsátani különösen annak érdekében, hogy a különféle ajánlatokat összehasonlíthassák. Az ilyen információkat egyértelmű, világos és jól látható módon kell nyújtani, reprezentatív példán útján. ...

Annak érdekében, hogy a fogyasztók a tények teljes ismeretében hozhassanak döntést, a hitelmegállapodás megkötését megelőzően megfelelő tájékoztatást kell kapniuk a hitel feltételeiről, költségeiről és kötelezettségeikről olyan tájékoztató formájában, amelyet a fogyasztók magukkal vihetnek és tanulmányozhatnak. Az ajánlatok lehető legteljesebb mértékű átláthatósága és összehasonlíthatósága érdekében az ilyen tájékoztatásnak különösen magában kell foglalnia a hitelre alkalmazandó teljes hiteldíj mutatót, amelyet a Közösség egész területén ugyanolyan módon kell meghatározni. Mivel a teljes hiteldíj mutató ebben a szakaszban csak példával jelezhető, az ilyen példának reprezentatívnak kell lennie. Ezért ennek meg kell felelnie például az adott hitelmegállapodás-típus alapján nyújtott hitel átlagos futamidejének és teljes összegének, és adott esetben a vásárolt áruknak. A reprezentatív példa meghatározásakor az egyes hitelmegállapodás-típusoknak egy bizonyos piacon tapasztalható gyakoriságát is figyelembe kell venni. A hitelkamatláb, a részletek gyakorisága és a kamatok tőkésítése tekintetében a hitelezők az adott fogyasztói hitelek esetén alkalmazott hagyományos számítási módszereiket veszik igénybe.

A hitel fogyasztó által viselt teljes költsége minden költséget magában foglal, ideértve a kamatot, jutalékot, az adókat, a hitelközvetítői díjat és bármely olyan egyéb díjat, amelyet a fogyasztónak a hitelmegállapodás vonatkozásában meg kell fizetnie, a közjegyzői költségeket kivéve. A hitelező tényleges költségismeretét objektív módon kell megbecsülni, a szakmai gondosság követelményeit is figyelembe véve.

A fenti irányelv rendelkezéseinek való megfelelést szolgáló, a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fnyht.) a hitel teljes összege kapcsán már nem alkalmaz a hatályára vonatkozóan korlátot, így az a jelen ügyben érintett termék esetében is teljes körűen alkalmazandó (nem a Gazdasági Versenyhivatal által), így az eljáró versenytanács ezen rendelkezések közül felsorol néhányat, amely a kockázatviselés, a felelős hitelezés és egyéb elvek körében szintén a reklámok és egyéb tájékoztatások összehangolásának értelmezését (annak elvárását) támasztják alá. Az Fnyht. a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció és hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás kapcsán azt mondja, például hogy

4. § (1): A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tízedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.

4. § (2): Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni a következő adatokat is:

198. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a pénzügyi termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos kiforrott joggyakorlat értelmében a fogyasztók a fogyasztási kölcsönöket kínáló vállalkozások ajánlatai közötti választási folyamat során többek között a kölcsön összegét, futamidejét, a törlesztőrészek összegét és gyakoriságát, a kamatok és egyéb költségek mértékét és összegét, a törlesztés módját, a kölcsön megszerzésének időpontját, a kezes, fedezet nyújtásának szükségességét – végső soron tehát a potenciálisan elérhető ajánlatok költség/haszon arányát – mérlegelik. Bármely, ezen szempontokra vonatkozó ígéret alkalmas a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására.
199. Kiemelendő, hogy nem eredményezi a kereskedelmi kommunikáció valótlan információ közlése miatti jogsértő jellegének megszüntetését, ha a vállalkozás a fogyasztói döntési folyamat későbbi szakaszában további, adott esetben a korábbi valótlan közléseket korrigáló információk fogyasztók általi elérését teszi lehetővé. Általánosságban elmondható, hogy a többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban (pl. a szerződéskötéssel párhuzamosan) való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történné a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést. Egy ettől eltérő álláspont elfogadása azt eredményezné, hogy a vállalkozások (pl. reklámjaikban) minden következmény nélkül bármilyen valótlan információt közölhetnének, arra történő hivatkozással, hogy a valós információt a fogyasztó a döntési folyamat későbbi szakaszában, a szerződéskötésig megkapja.
200. Annak megítélése során, hogy egy kereskedelmi gyakorlat üzenete mit jelent, nem az azt közléstől vállalkozás szándékából vagy véleményéből kell kiindulni, hanem a fogyasztói értelmezésből.
201. Egy állítás többféle lehetséges értelmezésének kérdése kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy gyakorlata szerint, amennyiben egy reklám nem határozza meg, hogy mi értendő egy, az

-
- a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat, vagy mindkettő),
 - a hitel teljes díja, ideértve annak részét képező díjat, jutalékot, költséget és adót,
 - a hitel teljes összege,
 - a hitel futamideje,
 - a teljes hiteldíj mutató,
 - termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
 - a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztő részek összege.

4. § (4): A hitelközvetítő a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban köteles feltüntetni, hogy kinek a képviselőjében jár el.

5. § (1): A hitelező és a hitelközvetítő a hitelszerződés megkötését megelőzően a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a hitelező és a hitelközvetítő a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

5. § (2): Az (1) bekezdés szerinti felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie a hiteltermékek legfontosabb jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére.

6. § (1): A hitelszerződésekre vonatkozó ajánlatok összehasonlítása és a hitelszerződés megkötése tekintetében hozandó megalapozott fogyasztói döntés érdekében a hitelező és a hitelközvetítő az 5. § szerinti felvilágosítás mellett, kellő időben, de azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen ajánlat vagy hitelszerződés kötné, köteles a fogyasztót az általa megadott információk alapján szóba jöhető hiteltermék tekintetében ... papíron vagy más tartós adathordozón a következő adatokról tájékoztatni:

... a hitelhez kapcsolódó hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat, jutalékot (a továbbiakban együtt: díj) és költséget -, és módosításuk feltételeiről, ... a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik, a fizetés elmulasztásának következményeiről,

6. § (4): Ha a hitelszerződés alapján a hitel lehívására többféle módon kerülhet sor, és ezek eltérő hitelkamatokat vagy eltérő hitelkamaton kívüli egyéb ellenszolgáltatást - ideértve díjat és költséget - jelentenek, és a hitelező az adott hiteltípusnál leggyakoribb lehívási módot vette figyelembe, a hitelező és a hitelközvetítő a tájékoztatás során köteles jelezni, hogy más lehívási mód magasabb teljes hiteldíj mutatót eredményezhet.

Az Fnyht. indokolása szerint a kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó szabályokat együtt szükséges kezelni az Fttv. szabályaival.

A 14. §-hoz adott indokolás szerint a felelős hitelezés követelménye alapján a hitelező minden esetben köteles a fogyasztó hitelképességét értékelni.

adott reklámban használt kifejezés alatt, akkor a kifejezés tartalommal való kitöltését a reklámozó a fogyasztóra bízta. Ha azonban a tájékoztatás nem egyértelmű, annak következményeit is a vállalkozásnak kell viselnie, mindenekelőtt oly módon, hogy valamennyi értelmezés valóságnak való megfelelését igazolnia kell. A Vj-116/2007. számú versenyfelügyeleti eljárásban megállapításra került, hogy a többféle fogyasztói értelmezés következményeit a vállalkozás elkerülheti egy egyértelmű (és bizonyítottan valós) megfogalmazással. Ezen érvelést elfogadva, a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.298/2012/7. számú döntésében rávilágított, hogy a fenti ügyben a vállalkozás csupán a saját álláspontját közölte, de nem igazolta a másik értelmezés lehetőségének szükségszerű elvetését.

202. A pénzügyi termékek esetében jellemzően sajátos fogyasztói információs aszimmetriát, alacsonyabb szintű tájékozottságot és így nagyobb fokú kockázatot feltételez a joggyakorlat.

203. Az észlelt üzenet (a jó döntésben segít a reklám, mivel a jó választás a BÁV zálogkölcse) kapcsán az eljáró versenytanács továbbá utal a BÁV Zrt. honlapján, a termékajánló fülön belül (<http://www.bav.hu/static/termekajanlo> olvasható azon tájékoztatásra, hogy:

Készpénz gyorsan, egyszerűen!

Forduljon hozzánk bizalommal, amennyiben hosszas hitelbírálat nélkül, gyorsan, diszkréten szeretne hitelt felvenni!

Záloghitelt folyósítunk nemesfém ékszerekre, tárgyakra, befektetési célú aranytömbre, műszaki cikkekre, festményekre, porcelánokra, műtárgyakra, szőrmékre és bőrárura.

204. Ugyancsak egyszerű termékre/igénybevételre utal az alábbi (<http://www.bav.hu/static/tortarany-felvasarlas>) tájékoztatás:

Törtarany vásárlás készpénzéért!

A BÁV-nál a törtarany felvásárlás csak a súly és az aranytartalom alapján történik. Fél pár fülbevalóját, törött karláncát, kopott arany kitűzőjét is megvásároljuk, fazontól függetlenül!

Arany felvásárlás három egyszerű lépésben:

1. Válassza ki az Önnek legmegfelelőbb felvásárlóhelyet!

2. Szakbecsűseink megvizsgálják az aranyat és meghatározzák a vételárat (az arany tartalomnak megfelelő aktuális árfolyamot felszorozzák az idegenanyag nélküli súllyal) A vizsgálat mindössze néhány percet vesz igénybe.

3. Ön azonnal készpénzhez jut.

205. A kereskedelmi kommunikációt megalapozó 2014. márciusi piackutatás [...] azt is megállapítja, hogy [...].

206. A BÁV-ZÁLOG Zrt. előadása szerint „*egyértelmű, hogy a magasabb kölcsönösszeg után mind a visszafizetendő összeg, mind a %-ban kifejezett hiteldíjak végösszege magasabb, másrészt amennyiben az állítást a versenyfelügyeleti eljárást megelőző adatszolgáltatás során becsatolt kutatási anyagban bemutatott adatok alapozták meg, az esetben téves következtetésről van szó, hiszen a kutatásban (mind az eredetiben, mind a megismételtben) nem a futamidő végén, hanem már az elzálogosítást követő napon kiváltásra kerültek a zálogtárgyak (visszafizetésre került a kölcsön), és így:*

(i) *a folyósításkor levont díjakat alkalmazó piaci szereplők mutatói a futamidő elején torzítanak,*

(ii) *de a THM, mint standardizált mutató sem véletlenül a futamidő lejártakor fizetendő díjakat mutatja ki, (nyilvánvaló, hogy azonos vagy hasonló THM érték esetén a futamidő végére a hiteldíj „összesimul”, azaz az adós/fogyasztó ekkor már azonos/hasonló hiteldíjat fizet), és*

a THM tekintetében a BÁV-ZÁLOG Zrt. nem a legmagasabb (legdrágább) piaci szereplők közé tartozik.”

207. A BÁV-ZÁLOG Zrt. előadta továbbá, hogy „*a másnapi kiváltást értelemszerűen azért kérte a BÁV-ZÁLOG Zrt., mert szakmailag indokolatlannak tartotta a 90 napra jutó hiteldíjak megfizetését, tekintettel arra is, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció során nem kívánta felhasználni.*”
208. A THM a hitelfelvétel előtt az egyes hiteltermékek összehasonlítására szolgáló olyan mutató, amely a vonatkozó jogszabályban meghatározott költségeket kell, hogy magába foglalja. A 2014. márciusi kutatás eredménye szerint a BÁV által alkalmazott THM átlagosan [...]%-kal magasabb, mint a felmért és THM-et feltüntető versenytársaknál.
209. Ugyan nem vitatható az eljárás alá vont azon megállapítása, hogy magasabb kölcsönösszeg után mind a visszafizetendő összeg, mind a %-ban kifejezett hiteldíjak végösszege, mind az arányos költség magasabb, de a THM mértékét ugyanakkor a BÁV-ZÁLOG Zrt. által – a díjtáblázatban – %-os formában meghatározott költségek és a kamat mértéke befolyásolja. A THM azonban olyan mutatónak tekinthető, amely – viszonylagosan – objektív összehasonlítást kell, hogy jelentsen.
210. A 2014. októberi kutatás – ugyan más tárgyra vonatkozóan – arra a megállapításra jutott, hogy a kifizetéskor, illetve visszaváltáskor felszámolt díjtételek a BÁV-nál átlagosan [...] magasabbak. Ehhez képest a BÁV-nál mért átlagos THM alig [...]%-kal volt alacsonyabb, mint a felmért konkurenséknél átlagosan.
211. Megjegyzendő, hogy az eljárás alá vontak úgy tüntették fel a THM-eket (a vizsgált időszakban végig), hogy az alacsonyabb érték (21,56%) csak a marginális előfordulású aránytömbre vonatkozott, de erre a kereskedelmi gyakorlat nem utalt egyértelműen. A fogyasztóktól pedig nem várható el, hogy a különböző THM-ek kapcsán arra gondoljanak, hogy azok mögött különböző fedezetek vannak. A mindennapi tapasztalatok alapján akár arra is gondolhatnak, hogy az eltérő mutatók mögött különböző összegek és/vagy futamidők lehetnek.
212. Az eljáró versenytanács ebben a körben azt is megjegyzi, hogy a különböző THM-ek is azt erősítik, hogy az üzenet sem csak egy terméktípusra, szerződésfajtára vonatkozik, hanem általában minden, a jelzett THM-ek melletti kölcsönre, fedezettől és minden egyéb jellemzőtől függetlenül.
213. Megállapítható tehát, hogy költségoldalról, illetve a THM szempontjából nézve a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett termék választásával a fogyasztó nem feltétlen köti a legelőnyösebb üzletet, azaz arra az eljárás alá vontak által a kereskedelmi gyakorlatban feltett kérdésre, hogy „*szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná?*”, nem biztos, hogy – ha egyébként általános értelemben igazolható is lenne – a legmagasabb potenciálisan kapható kölcsönösszeggel kapcsolatos választ adná, azaz nem biztos, hogy a legmagasabb összeget választaná (mert pl. közel azonos összeg mellett a kisebb költséggel járó választaná).

A legjobb választás üzenete

214. Ugyan az eljáró versenytanács fenntartja a 195-213. pontokban tett megállapításait, azonban részben azon tény alapján, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kifejezetten és hangsúlyosan valóban csak a legmagasabb zálogkölcsön kifejezést tartalmazta, részben az eljárás alá vont észrevételei alapján arra a következtetésre jutott, hogy nem állapítható meg a jelen ügyben feltárt bizonyítékok alapján az, hogy az eljárás alá vontak megtévesztették (ahogyan az sem, hogy nem tévesztették meg) a fogyasztókat a vizsgált kereskedelmi gyakorlat (legjobb választásra utaló) összüzenetével.

215. Erre való tekintettel az eljáró versenytanács a Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti ezen vizsgálati irány tekintetében, mivel a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.
216. Ugyan ebben a tekintetben az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette, azonban szükségesnek tartja megjegyezni az eljárás alá vontak azon álláspontjával kapcsolatban, hogy az eljáró versenytanács túlzottan szélesen értelmezi a reklám üzenetét, illetve az ebben a körben hivatkozott joggyakorlattal kapcsolatban, hogy a jelen ügyben egy-egy reklám egymás utáni mondatainak, kifejezésének értelmezéséről van szó.
217. A „szolgáltatóknak versenyezniük kell ügyfeleikért. Ön melyiket választaná?” szlogen egy valóban általános tartalmú megállapítást és egy – a célközönséget is megszólító – kérdést tartalmaz, amely kérdésre azonban a reklámban a főüzenet ad választ (ezért is szükségszerű a reklám összüzenetének a vizsgálata): azt választaná a fogyasztó, aki a legmagasabb kölcsönösszeget fizeti ki.
218. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vontak által a jellemző fogyasztói magatartásról csatolt bizonyítékok (kutatási eredmények) azt támasztják alá, hogy az érintett fogyasztói kör nem feltétlenül hoz racionális döntést, amikor pusztán vagy elsősorban a kölcsönösszeget tekinti és nincs figyelemmel a kölcsön lehetséges költségeire. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztó döntés szempontjából a kölcsönösszeg egy lényeges jellemző, így arról pontos képet kell kapnia a fogyasztónak a megfontolt döntéshez. Az eljáró versenytanács álláspontja pusztán az, hogy a körültekintő döntés egyéb információk, lényeges jellemzők ismeretét is feltételeznél. A csatolt bizonyítékok azonban mind akként fogalmazzak, hogy az aktuális (szükségből fakadó) döntési helyzetben milyen tényező dominál, de nem szólnak ezen eredmények arról, hogy ha az érintett fogyasztói kör rendelkezne arról információval, hogy a kiváltás során milyen költségeket kellene összevetni, akkor hasonlóan döntene-e.
219. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát az eredmények nem az ésszerűen tájékozott, körültekintő döntésről, hanem a fogyasztói kör – eljárás alá vontak által is ismert – jellemzőiről adnak információt. Az eljáró versenytanács ebben a körben utal az Fttv. 4. §-ának (2) bekezdésének azon kitételére, miszerint a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából akkor kell értékelni, ha a fogyasztói magatartás a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható.
220. Az eljárás alá vont álláspontja azt sugallja, hogy a fogyasztó számára csak a kölcsönösszeg számít és ezért alapvetően erről a jellemzőről kell tájékoztatni, és ugyan a THM számok kötelezően megjelenítésre is kerülnek, de az azok által nyújtott információ valójában nincs is kapcsolatban a vizsgált kereskedelmi gyakorlat főüzenetével.

Megtévesztés a legmagasabb zálogkölcsönre utaló szlogenek kapcsán

221. A kereskedelmi kommunikációkat megalapozó 2014. márciusi piackutatás 5 grammos Heraeus befektetési aranytömb, a 2014. októberi kutatás 6,80-6,90 gramm súlyú, 14 karátos tört arany elzálogosítására vonatkozott. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a 2014. októberi kutatás óta nem rendelt meg újabb, átfogóbb kutatást, de sorozatos és rendszeres ellenőrzéseket (ennek körében próbavásárlásokat) maga is végez.
222. A megtévesztés a kereskedelmi gyakorlat tartalma, illetve a megalapozó piackutatások keretei alapján több tekintetben vizsgálendő:
- megtévesztette-e a fogyasztókat a két eljárás alá vont, amikor – bár a megalapozó piackutatás csak igen ritkán elzálogosított aranytömbökre vonatkozott – általánosságban ígérte (többek

között egy aranylánc képi megjelenítése révén) kategorikusan, hogy a BÁV-nál érhető el a legmagasabb zálogkölcson,

- változott-e a kereskedelmi gyakorlat üzenete, amikor azzal pontosították az eljárás alá vontak a szlogent, hogy az csak aranyfedezetre vonatkozik,
- változott-e kereskedelmi gyakorlat megítélése, amikor aranytömbök helyett törtarany elzalogosítására került sor a piaci felmérések során, miközben a fogyasztók feltehetően nem csak törtaranyat, azaz nem csak mennyiségi jellegű szempontból értékelhető termékeket kívánnak zálogba adni.

223. Ugyan az eljárás alá vont indokolta a módszertani megfontolásokat, azonban a kutatás leírása megkérdőjelezte a kutatási módszertan helytállóságát abban a tekintetben, hogy aranytömb, illetve törtarany elzalogosításával végzett felmérés eredménye valóban megalapozza-e a vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott piacelsőségi állítás valóságtartalmát: azaz fogyasztói szempontból ekvivalens a befektetési célú aranytömbök, a törtarany és egyéb aranytárgyak elzalogosítása, így az ezen kategóriák elzalogosítása körében végzett összehasonlítások azonos tartalmat hordoznak a fogyasztók felé.

224. Ahogy arra a BÁV-ZÁLOG Zrt. is felhívja a Gazdasági Versenyhivatal figyelmét, a kutatási eredmények torzítását elkerülendő döntött kutatása elvégzésekor az aranytömb (és a 2014. októberi kutatás során törtarany) elzalogosítása mellett.

225. Az eljárás alá vontak vitatták az eljáró versenytanács értelmezését, azonban az eljáró versenytanács nem ért egyet azon megállapítással, hogy fogyasztói szempontból az aranytömb és a törtarany elzalogosítása ekvivalens.

226. Az eljáró versenytanács megjegyzi az eljárás alá vont azon érvei kapcsán, hogy a befektetési aranytömb és az egyéb arany zálogtárgyak zálogba vételének szabályai és vizsgálati módszerei megegyeznek, ezért az „aranyfedezetre” állítás minden arany zálogtárgyra vonatkozik, hogy

- a két (eltérő tárgyra épülő) kutatás sem hozott azonos eredményeket,
- a két termékkör THM-je is igen eltérő: pl. a készpénzes fizetésű, nem nevesített (90 napos futamidejű) záloghitelek esetében a THM 42,10%, míg a befektetési célú aranytömbre folyósított záloghitelek THM-je 21,56%,
- az eljárás alá vontak azt nyilatkozták, hogy a becsüsi tevékenység alapvetően karát vizsgálatból és mennyiségi mérésből áll, illetve azt is, hogy a 24 karátos aranytömböt csak le kell mérni, becsüs nem szükséges az aranytartalom szerinti érték meghatározásához,
- a befektetési tömbök esetében (a befektetési aranytömbök kínálati piaci jellemzői miatt) a fogyasztó a jellemzőkkel kapcsolatban hiteles dokumentációval rendelkezik, és amennyiben a becsüsi vizsgálati módszerek más eredményre jutnának, akkor a fogyasztó ezt a dokumentumai alapján akár alappal vitathatja is,
- a befektetési tömbök célja is más, amit tükröz az is, hogy befektetésként nem tartoznak az általános forgalmi adó tartalmú áruk körébe (szemben például az arany ékszerrel),
- a [...] Kölcsönfolyósítási Irányelvek II. és III. fejezetei alapján (Vj/122-52/2014. számú irat 2. melléklete) a befektetési célú aranytömbre maximálisan kihelyezhető kölcsön (90 napos futamidő és 5 gramm esetén) [...] Ft, amely összeg törtarany esetében (szintén 5 grammal és 90 napos futamidővel számolva) csak a legmagasabb finomságú (és ekként a zálogtárgyak körében is ritkább) 24 karátos tárgyaknál érhető el, miközben a 2014. októberi felmérésben szereplő (jellemző) 14 karátos finomságot tekintve az 5 grammos törtarany zálogtárgyra 90 napos futamidőnél adható kölcsön-maximum [...] Ft (amely összeg [...] Ft-tal, vagyis kb. 40%-kal kisebb, mint a befektetési aranytömb esetében).

227. A fenti megjegyzések körében a legnagyobb súlya (fogyasztói szempontból) az eltérő THM-ek és kölcsön maximumok mellett az eltérő kutatási eredményeknek van, ugyanis (figyelman kívül hagyva azt, hogy a két kutatás között eltelt fél éves időszakban piaci változásokra is sor kerülhetett) a BAV zálogkölcsön előnyének mértéke csökkent:

- [...]
- [...]

228. Tehát az a tény, hogy a BAV-előny mintegy fele a befektetési aranytömbökhöz képest a forgalomban jellemző tárgyak esetében is azt jelzi, hogy nem lehet ezt a két tárgykört azonos zálogtárgynak tekinteni az összehasonlítás szempontjából sem. Továbbá az is látható, hogy sem a kölcsön maximumok (kivéve a 24 karátos aranytárgyakat), sem a THM-ek nem azonosak, így nem tekinthetők a befektetési aranytömbök és a törtarany zálogtárgyak a zálogkölcsönök tekintetében fogyasztói szempontból ekvivalensnek. Erre való tekintettel csak az a kutatás lehet irányadó a vizsgált kereskedelmi gyakorlat üzenetének (legmagasabb zálogkölcsön – aranyfedezetre) alátámasztására, amelynek az eredményei a tényleges kínálati és keresleti viszonyokat, illetve a jellemző fogyasztói magatartást tükrözik.

229. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint⁴⁵ tehát a vizsgált időszakban az egyes kutatások és állítások az alábbi viszonyban álltak egymással:

A felmérés ideje és tartalma	Az alkalmazott szlogen	Mire volt érthető a szlogen?	Mire nem vonatkozott a kommunikált előny (a piackutatás tartalmára is tekintettel)?
2014. március aranytömbök	2014. áprilistól: „A piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön”	Bármely zálogtárgyra	Nem vonatkozott a befektetési jellegű aranytömbökhöz kívül sem egyéb arany (tört- vagy fazonarany) tárgyakra, sem egyéb lehetséges zálogtárgyakra
	2014. augusztustól: „A piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre”	Bármely arany zálogtárgyra	Nem vonatkozott a befektetési jellegű aranytömbökhöz kívül egyéb arany (például tört- vagy fazonarany) tárgyakra
2014. október törtarany	2014. novembertől: „A piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre”	Bármely arany zálogtárgyra	Nem vonatkozott a fazonarany tárgyakra

230. A fenti táblázat alapján megállapítható, hogy a szlogenek tartalma és megalapozó felmérések keretei nem feleltethetők meg egymásnak. A kereskedelmi kommunikáció fő üzenetéből az nem olvasható ki, hogy az állítás kizárólag (2014. áprilistól) aranytömbre, majd (2014. novembertől) törtaranyra vonatkozik (egy-egy azt alátámasztó kutatás alapján).

231. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a szlogenek jogsértő voltának vizsgálata során nem csak annak van jelentősége, hogy mely fogyasztói magatartás mennyire jellemző vagy éppen marginális, hanem annak is, hogy egy-egy piacelsőségi állítást megalapozott módon lehet csak közzétenni. Ebből a két szempontból nézve (továbbá a kereskedelmi gyakorlat változásaira tekintettel) az eljáró versenytanács a három kampány szakaszt önállóan is értékelte.

⁴⁵ Amely az előzetes álláspontban kifejtettekhez képest egyszerűsödött, csak azon arany zálogtárgy kategóriákat tartalmazza, amelyeket az eljárás alá vontak is relevánsnak jelöltek: aranytömb, törtarany, fazonarany.

2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett „a BAV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogen

232. Azon fogyasztók, akik nem nemesfém-, illetve aranyfedezet mellett igényelnek a BAV-ZÁLOG Zrt.-től zálogkölcsönt, joggal gondolhatják az eljárás alá vont vállalkozások által közzétett „a BAV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogenű kereskedelmi kommunikáció révén, hogy az bármilyen fedezetű BAV zálogkölcsön esetében valós.
233. A BAV-ZÁLOG Zrt. által rendelkezésre bocsátott adatok szerint 2014. április 23. és 2014. december 29. között [...] volt az ügyletek száma, ehhez képest 2014-ben a BAV-ZÁLOG Zrt.-nél összesen [...] kölcsönügylet volt, amely tömbarany elzálogosítására vonatkozott ([...] db zálogjegy). Ez a vizsgálattal érintett időszakban keletkezett ügyletek kb. [...]%-a.
234. [...] valószínűsíthetően a 2014. évi teljes ügyletszámhoz viszonyítottan ez az arány még kisebb.
235. A fentiek alapján megállapítható, hogy a fogyasztók csak igen csekély arányban keresik fel a BAV fiókokat aranytömb elzálogosítása érdekében.
236. Nemesfém elzálogosítása ellenben nagy arányban fordul elő, ugyanakkor ezek esetében éppen az eljárás alá vontak által is említett becslési eltérések miatt is nagyobb lehet a szórás a becsült értékek, illetve a kölcsönösszegek tekintetében (csakúgy, mint más tárgyaknál), így ezen különbségek tükrözésére az aranytömbökkel végzett (viszonylag homogén eredményt mutató) kutatás nem alkalmas.
237. A fentiekén túl megállapítható, hogy még egy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztótól sem várható el a kereskedelmi kommunikáció főüzenetének mélyebb elemzése és annak megítélése, hogy a „legmagasabb zálogkölcsön” kitétel pontosan milyen fedezet melletti zálogkölcsönre vonatkozhat.
238. Előbbiekre figyelemmel az eljárás alá vont vállalkozások nem támasztották azt alá kellően, hogy a mindennapi életben, tömegesen előforduló zálogtárgyak, így különösen a nemesfém/aranyfedezet kategóriába eső – vélelmezhetően – aranyékszerek elzálogosítása esetén is megállná-e a helyét a piacelsőségi állítás, különös tekintettel arra, hogy a megalapozó kutatás olyan kategóriára (befektetési célú aranytömb) vonatkozott, amely nem ekvivalens más zálogtárgyakkal, de még más aranytárgyakkal sem (lásd a 225-228. pontokban leírtakat).
239. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy arra vonatkozóan sincs adat, hogy az aranytömb mennyire piacképes befektetés, mennyire likvid, azaz például az aranytömb elzálogosítása (a vizsgálattal érintett kommunikáció alapján a legmagasabb zálogkölcsön) után milyen áron tudja a fogyasztó visszavásárolni azt.⁴⁶ A Magyar Nemzeti Bank jogelőd szerve (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) Fogyasztóvédelmi Kockázati Jelentésében foglalkozott a befektetési arany kérdéskörével, amelynek során fogyasztói kockázatnak azonosította, hogy „igen nagy a vételi/eladási „spread” (sok esetben 15-30%-os különbség a vételi és eladási ár között)”.
240. A fentiekre tekintettel kifogásolható a kereskedelmi kommunikációt megalapozó piackutatás vonatkozásában az, hogy a piackutatást annak ellenére végezték el aranytömb elzálogosítása révén, hogy a BAV-ZÁLOG Zrt.-nél – az összes ügyletszámhoz viszonyítva – rendkívül csekély mértékben fordul elő aranytömb elzálogosítása, különös tekintettel a BAV-ZÁLOG Zrt. tipikus fogyasztói körére, és nem is feleltethető meg más zálogtárgyak elzálogosításának azok elzálogosítása.
241. A kereskedelmi kommunikáció megtévesztésre való alkalmasságát az sem befolyásolja, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a kereskedelmi kommunikációban – például annak apró betűs

⁴⁶ Az MNB jogelőd szerve összegyűjtötte a befektetési arany fogyasztóvédelmi kockázatait: http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2398533/FV_kockazati_jelentes_20130531.pdf

részében, így kérdésesen észlelhető módon – feltüntetik, vagy a rádióreklámban elhangzik, hogy a kommunikációt megalapozó piackutatást aranytömb elzálogosítása révén végezték, hiszen egy kategorikus állítást, mint főüzenetet – a fogyasztótól elvárható asszociációkra, következtetésekre is tekintettel – nem változtatja meg.

2014. augusztus 29. és 2014. november 16. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogen

242. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az előző pontokban kifejtettek (232-241. pontok) függetlenül attól fennállnak, hogy az „aranyfedezetre” fordulat szerepel-e a kommunikációban (2014. augusztus 29-től, de még 2014. november 17. előtt), mivel az „aranyfedezetre” megfogalmazás nem azonosítható csak az aranytömbbel.
243. Az eljáró versenytanács álláspontja a szlogen egészen addig (a kutatási eredmények ismertetésének idejére tekintettel 2014. október 20-ig) jogsértően került alkalmazásra, amíg az eljárás alá vontak olyan kutatással nem támasztották alá, amely a fogyasztói magatartást, elvárásokat és szokásokat jobban közelíti az aranytömbnél.
244. Az eljárás alá vontak szerint az általuk folyamatosan és rendszeresen végzett ellenőrzések a kutatások eredményének helyességét is alátámasztották. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy a módszeres, széles körűen dokumentált, független és szisztematikus kutatások támasztják alá az ellenőrzések eredményeit, illetve az üzletpolitika tényleges hatásait - nem pedig fordítva. Az eljáró versenytanács nem vitatja sem az ellenőrzések helyénvalóságát és pontosságát, sem az üzletpolitika tényleges operatív megvalósulását, de maguk az eljárás alá vontak is elismerték, hogy versenyző piacról van szó, ahol akár más piaci szereplők is követhetnek hasonló stratégiát. Ezen folyamatokról azonban csak a (fogyasztói szempontból is) megalapozott piackutatások adhatnak átfogó és hiteles képet.
245. A kampányok során alkalmazott reklámeszközök körében az alábbi megállapítások tehetők:
- Az első rádióreklámban nem hangzik el az „aranyfedezetre” kitétel, ugyanakkor a szövegben elhangzik azon kísérő szöveg, hogy a „Trend International Kft. 2014 márciusában 5g-os színarany tömbök 90 napos elzálogosításával végzett felmérés alapján.” A második, 2014. november 17-től alkalmazott rádióreklámban elhangzik az aranyfedezet és a törtarany elzálogosításával végzett kutatásra való utalás is. A fogyasztótól azonban nem várható el, hogy a rádióreklámban elhangzott azon szöveg alapján, mely utal az aranytömbök/törtarany elzálogosításával végzett kutatásra, arra asszociáljon, hogy a kategorikus „legmagasabb” zálogkölcsön (aranyfedezetre) állítás is csak ezen körre értendő. Egyebekben nem várható el az sem a fogyasztótól, hogy tisztában legyen a színarany tömbök és az egyéb zálogtárgyak eltérő zálogosítási jellemzőivel (mint pl. az eltérő költség szerkezet és THM).
 - A televíziós reklám elején megjelenik egy aranylánc, ezért a fogyasztó asszociálhat arra, hogy a vizsgálatlalt érintett piacelsőségi állítás arany fedezetre értendő – de arra nem, hogy csak befektetési célú, más THM-et is jelentő aranytömbre. Csak a televíziós reklám apró betűs részében jelenik meg a piackutatásra utalás. A televíziós reklámban feltüntetett apró betűs rész azonban a következetes versenytanácsai gyakorlat szerint nem válik a fogyasztói üzenet részévé, az abban szereplő információt a fogyasztó nem érzékeli (és egyébként sem várható el az információ kiegészítése a rádióreklám kapcsán írtak alapján).
 - A portálmatrixa, a citylight plakát, az egyéb közterületi reklámok, a fióki plakátok, a Google Adwords hirdetések, a banner, a honlap, a szórólap és a nyomtatott sajtó felületén is csak az apró betűs részben jelenik meg a piackutatásra utalás. Ugyan ezeken csak részben kétséges, hogy a kiegészítő információ a fogyasztói üzenet részévé válhat, azaz az abban szereplő információt a fogyasztó egyáltalán érzékeli-e, de ezen reklámeszközök kapcsán is fennáll, hogy

a fogyasztótól nem várható el, hogy a kategorikus állítás ellenére egy korlátra asszociáljon, illetve hogy tisztában legyen a színarany tömbök és az egyéb zálogtárgyak eltérő zálogosítási jellemzőitől.

246. Az eljárás alá vont vállalkozások tehát megtevesztésre alkalmas módon tüntették fel a vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlatuk során „BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson”, illetve „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogent 2014. április és 2014. október 19. között, megvalósítva ezzel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállást, amivel megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését. (A 2014. október 20-tól kezdődő időszak tekintetében lásd a következő pontokat.)

2014. november 17. és 2014. december 31. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogen

247. Az eljárás alá vontak által benyújtott bizonyítékok alapján az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a törtarany zálogosítás (tekintettel arra, hogy döntően ilyen kategóriájú zálogtárgyak vannak a piacon, illetve a kölcsönfolyósítási elvek alapvetően azonosak, továbbá a becslési tevékenység pusztán mennyiségi mérésből és karát meghatározásból áll) fogyasztói szempontból (eltekintve a várakozásoktól) közel azonos a fazonarany tárgyak elzálogosításával.
248. Ebben a körben jegyzi meg az eljáró versenytanács azonban azt is, hogy azon tendencia, miszerint folyamatosan növekszik a törtarany zálogtárgyak aránya, azt is jelezheti, hogy a piaci szereplők zálogpolitikája változott meg (pl. szigorodtak a minősítések a fazonékszerek esetében) vagy csökken a zálogba tehető fazonékszerek száma, aránya.
249. Ugyan a módosított felmérés (a 2014. októberi kutatás) és kereskedelmi gyakorlat (a kutatás eredményei 2014. november 17-től kerültek kommunikálásra) sem ad teljesen objektív, kifogásolhatatlan képet, mivel a törtarany zálog sem fedi le a teljes aranyfedezet fogalmát, de
- az eljárás alá vontak által igazolt ellenőrzési rendszer, az igazolt intézkedések,
 - a 2014. októberi kutatás (2014. október 20-án megismert) eredményei,
 - a törtarany zálogosítás súlya, dominanciája,
 - a törtarany elzálogosítás és az egyéb, pl. fazonarany tárgyak elzálogosításának azonos feltételei
- alapján az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy nem állapítható meg a jelen ügyben feltárt bizonyítékok alapján az, hogy az eljárás alá vontak megtevesztették (ahogyan az sem, hogy nem tévesztették meg) a fogyasztókat 2014. október 20-tól a „BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogennel.
250. Erre való tekintettel az eljáró versenytanács a Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti ezen (2014. október 20. és 2014. december 31. közötti) időszak tekintetében a „BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogen kapcsán, mivel a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.
251. Ugyan az eljárás alá vontak 2014. november 17-étől módosították a kereskedelmi gyakorlat tartalmát, azonban valójában annak jogszerűsége/jogszerűtlensége kérdésében a kutatási eredmények adnak iránymutatást. Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, hogy (az eljárás alá vontak által benyújtott bizonyítékok ellenére) továbbra is kérdéses, hogy egy 2014. márciusi felmérés eredményei mennyiben relevánsak 2014 szeptemberében, illetve egy 2014. októberi kutatás 2014 decemberében.

252. Az eljárás alá vont ugyan részletesen igazolták az ellenőrzési mechanizmusokat, illetve a saját intézkedéseiket, azonban egy hosszabb ideig tartó és alapvetően versenyző piacon folytatott – piacelsőségi állításokon alapuló – kereskedelmi gyakorlat megalapozásához a piaci szereplőknek azt is igazolniuk kell, hogy a piaci viszonyokban, a keresleti és kínálati jellemzőkben, a versenytársak stratégiájában nem történt olyan jellegű változás, ami az eredmények változását és így a kereskedelmi gyakorlat megalapozottságát is indokolhatná. A jelen esetben ennek az elvárásnak a relevanciája egyéb bizonyítékok alapján nem merült fel, de szükséges hangsúlyozni, hogy a legtöbb piacon egyetlen kutatásra nem lehet több hónapig tartó kampányt alapítani, illetve amennyiben ilyenre sor kerül, szükséges megjeleníteni a kereskedelmi gyakorlaton belül az eredmények időbeli és egyéb korlátozottságát. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács arra, hogy a kutatás 2014. októberi szakasza nem azonos feltételrendszerrel bírt, mint a 2014. márciusi, illetve arra, hogy az eljárás alá vontak is hivatkoztak (jóléti hatásként) a kereskedelmi gyakorlatuk által generált/fokozott versenyre.

A kötelezettségvállalás értékelése

253. A Közlemény 4. pontjában rögzíti, hogy a törvény a Gazdasági Versenyhivatalnak széles mérlegelési jogkört biztosít a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása (elfogadása vagy elvetése) tárgyában.

254. A Közlemény értelmében a jelen ügyben a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szól, hogy

- hogy az eljárás alá vont vállalkozások a kötelezettségvállalási nyilatkozatukat az eljárás vizsgálói szakában nyújtották be (29. pont),
- az eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben a Gazdasági Versenyhivatal vagy más hatóság a Gazdasági Versenyhivatal kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában hozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben nem állapította meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozások megsértették volna az Fttv. vagy egyéb jogszabály rendelkezéseit (30. pont),
- a kötelezettségvállalásban foglaltak kellő részletezettségük, a végrehajtásának ellenőrzése megoldható a Gazdasági Versenyhivatal részéről.

255. Nem minősül azonban a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló érvnek önmagában az, hogy az eljárás alá vontak a kifogásolt magatartás önkéntes módosítását tervezik, [...].

256. Az eljárás alá vont vállalkozások a sérelmezett magatartással nem hagytak fel a versenyfelügyeleti eljárás megindulását követően, egyes sérelmezett kereskedelmi kommunikációs eszközök (pl. plakátok, citylight) továbbra is elérhetőek voltak a fogyasztók számára.⁴⁷

257. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá [...].

258. A Közlemény 36. pont c) pontja szerint a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló érv, ha a vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlat az átlagosnál sérülékenyebb fogyasztói kör irányába valósult meg, mint a jelen esetben is.

259. A kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló további érv a magatartás súlyának megítélése szempontjából releváns azon körülmény, hogy a kereskedelmi gyakorlat jelentős számú fogyasztót ért el (amit igazol a csatolt reklámhatékonysági/elérési kutatás is). Az eljárás alá vont vállalkozások által nyilatkozatukban ismertetett ügyletek száma, valamint önmagában a reklámköltség nagyságrendje alapján megállapítható, hogy a fogyasztói hatás igen jelentős volt, illetve kellett hogy legyen.

260. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá nagyobb társadalmi érdek fűződik a jogsértés megállapításához és az eljárás alá vont vállalkozások elmarasztalásához, ugyanis

⁴⁷ Vj/122-34/2014. számú feljegyzés

- BÁV-ZÁLOG Zrt. ügyfélköre jellemzően olyan kiszolgáltatót fogyasztó, akik bizonyos (gazdasági, szociális) okok miatt a hitelintézeti hitelezés szférájából kizorulva „kényszerülnek” zálogtárgyak elzálogosítására,
- az eljárás alá vont vállalkozások árjellegű feltétel vonatkozásában tettek megtévesztő módon piacelsőségi állítást,
- a vizsgálattal érintett kampány jelentős mértékű ráfordítással járt, ugyanakkor a kampány hatására az eljárás alá vont vállalkozásoknak jelentős mértékű bevétele származott.

261. Továbbá a már elkövetett jogsértés vonatkozásában a kötelezettségvállalásban foglaltak nem nyújtanak megfelelő reparációt, a kötelezettségvállalásban foglaltak elfogadásával elérhető várható előnyök nem kompenzálják az eljárás alá vont vállalkozások által a korábbi kereskedelmi kommunikációval valószínűsíthetően elkövetett jogsértés okozta esetleges hátrányokat.
262. A jelen ügyben a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása ellen szól a Közlemény értelmében az is, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlat megítélése kapcsán már a kereskedelmi gyakorlat tanúsítását megelőzően egyértelmű iránymutatást adtak a jogszabályi rendelkezések, az eljárás alá vont számára ismert lehetett a piacelsőségi állításokkal kapcsolatos állandó joggyakorlat.
263. A tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat minősítéséhez fűződő, valamint a prevencióhoz kötődő közérdek a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető előnyöknél nagyobb súllyal bír.
264. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a példaként felhozott Vj/091/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban egyrészt egy abszolút és relatív értelemben véve is kis kampányt vizsgált a Gazdasági Versenyhivatal, másrészt a hivatkozott ügyben a vizsgált kampány szubjektív jellemzőt („legjobb”) érintett (piackutatási háttérrel) objektívizálva, szemben a jelen ügyben érintett összecszerűen értelmezhető piacelsőségi állítással („legmagasabb kölcsön”), harmadrészt a jelen ügyben érintett fogyasztók sérülékenyek.
265. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács nem fogadta el a kötelezettségvállalási nyilatkozatot, de annak tényét, tekintettel a benyújtás idejére és a kidolgozottság részleteire, komolyságára az eljárás alá vontak együttműködési szándékának bizonyítékeként, enyhítő körülményként értékelte.
266. Az eljáró versenytanács egyebekben megjegyzi, hogy [...].

Összegzés

267. Az eljáró versenytanács a Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a vizsgált kereskedelmi gyakorlat „legjobb választás” jellegű összűzenete, illetve a 2014. október 20. és 2014. december 31. közötti időszakban közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogen tekintetében, mivel a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.
268. Ha egy piaci szereplő arra vállalkozik, hogy jelentős, több tízmilliós költségvetésű integrált kampány keretében, mintegy márkaépítési céllal magát piacvezetőnek hirdeti, akkor ezt csak úgy teheti az Fttv. sérelme nélkül, ha a kereteket is biztosítja hozzá és tekintettel van a címzetti (fogyasztói) szempontokra, a lehetséges értelmezésekre. A jelen esetben az eljárás alá vontak úgy nyilatkoztak, hogy nem csupán piackutatással, de stratégiai jellegű üzletpolitikai döntésekkel és folyamatos kontrollal is igyekeztek az állításokat igazolni, megalapozni.
269. A vizsgált kereskedelmi kommunikációt megalapozó (első) piackutatás módszertana azonban nem megalapozott, az eljárás alá vont vállalkozások a vizsgált időszak egészére vonatkozóan (a

2014. október 20. előtti időre nézve biztosan) nem igazolták (a korábbi kutatással) azt, hogy a „legmagasabb zálogkölcsön (aranyfedezetre)” kitétel olyan esetekben is valós, amikor aranytömb helyett a mindennapi életben, tömegesen előforduló zálogtárgyak elzálogosítása történik. A 2014. októberi kutatás eredményei nem orvosolják visszamenőleg a korábbi hiányosságokat, mert a piaci szereplőknek a megalapozó adatokkal, eredményekkel már a közzétételkor rendelkezniük kell.

270. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a két eljárás alá vont fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor

- a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogennel és
- a 2014. augusztus 29. és 2014. október 19. között közzétett „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön aranyfedezetre” szlogennel

megtévesztő módon tett közzé piacelsőségi állítást, mivel a kereskedelmi kommunikációt megalapozó piackutatást csak aranytömb elzálogosítása tekintetében végezték el, megvalósítva ezzel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállást, amivel megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

271. Tekintettel a jogsértő magatartás, az érintett termék és a célcsoport jellemzőire, az eljáró versenytanács bírság – egyetemleges – kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vontakkal szemben a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően meghatározva.

272. Az eljárás alá vont vállalkozásokat az eljáró versenytanács egyetemlegesen kötelezi a bírság megfizetésére, mivel azok jogsértésben betöltött szerepe, a közreműködés foka és érdekeltisége nem választható szét.

273. Az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során a kereskedelmi kommunikáció összegéből indult ki. Tekintettel arra, hogy a feltárt jogsértő kommunikációs eszközök többségében a jogsértő állítások, tartalmak dominálnak, mivel éppen a vitatott piacelsőségi állítás képezi a tájékoztatások alapvető üzenetét, a kiinduló bírságösszeg a teljes kommunikációs költség.

274. A 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcsön” szlogennel közzétett kampány összköltsége [...] Ft volt. A következő reklámeszközök megjelenési jellemzői miatt, a lentiek szerint összesen [...] Ft-tal csökkentette az eljáró versenytanács a kiinduló összeget (tekintettel a 2014. október 20-tól kezdődő figyelembe nem vett időszakra):

Eszköz	Megjelenési időszak	Teljes időszak költsége	2014. november – decemberi időszakra (2 hónap) arányosított költség
Óriásplakát	2014. május 1.-2014. december 31.	[...]	[...]
Citylight plakát	2014. augusztus 1.-2014. december 31.	[...]	[...]
	2014. július 1.-2014. december 31.		
	2014. május 1.-2014. december 31.		
Beltéri plakát	2014. július 1.-2014. december 31.	[...]	[...]
Egyéb közterületi megjelenés	2014. július 1.-2014. december 31.	[...]	[...]
	2014. május 1.-2014. december 31.		
Nem releváns költségek (2 hó)			[...]
Korrekció a 2014.			[...]

október 20. és 31. közötti időszak miatt (1/3 hónap)	
Nem releváns költségek összesen: [...] Ft	

275. A kiinduló összeg tehát a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. közötti (első jogsértő) időszakra nézve [...] Ft.

276. A 2014. augusztus 29. és 2014. október 19. közötti időszakra vonatkozóan „a BÁV Záloghitel a piacon elérhető legmagasabb zálogkölcson aranyfedezetre” szlogennel közzétett kampány esetében az alábbi költségeket arányosította az eljáró versenytanács a teljes feltárt (2014. augusztus 29. és 2014. december 31. közötti) kommunikációs költségekből:

Eszköz	Megjelenési időszak	Teljes időszak költsége	A 2014. augusztus 29. és október 19. közötti időszakra (50 napra) vetített költség
Google adwords ⁴⁸	2014. szeptember 1. – december 31.	[...]	[...]
Nyomtatott sajtó	2014. szeptember - november	[...]	[...]
	2014. szeptember – december	[...]	[...]
Kirakati plakát	2014. szeptember 20-tól (decemberig számolva)	[...]	[...]
Járműreklám	2014. szeptember 24.- október 7.	[...]	[...]
Szórólap	2014. szeptember 24-től (decemberig számolva)	[...]	[...]
Releváns költségek összesen: [...]			

277. A kiinduló összeg tehát a második szlogennel érintett, a törtaranyra vonatkozó piackutatás eredményeinek megismerése (2014. október 20.) előtti (második jogsértő) időszakra nézve [...] Ft.

278. A kiinduló összeget azonban befolyásolhatják a súlyosító és az enyhítő körülmények, amelyek együttesen meghatározzák a bírság alapösszegét. A jelen ügyben azért indokolt a két (egymást követő) időszakra két kiinduló összeget meghatározni, mert – ugyan a jogsértés indoka azonos – különböző enyhítő körülmények vonatkoznak a két kampányra.

279. A jelen ügyben kiemelt mértékű súlyosító körülményként vette az eljáró versenytanács figyelembe mindkét időszak tekintetében, hogy

- a kereskedelmi gyakorlat döntően sérülékeny fogyasztói kör felé irányult,
- a kereskedelmi gyakorlat hosszabb ideig tartott és több típusú reklámeszközön keresztül, így különösen alkalmas volt arra, hogy jelentős fogyasztói kört elérjen.

280. Mindkét időszak és kiinduló összeg esetében az eljáró versenytanács kisebb mértékű súlyosító körülményként vette figyelembe az eljárás alá vontak (kisebb fokú) felróhatóságát.

281. Szemben az eljárás alá vont álláspontjával, azért nem tudott az eljáró versenytanács teljesen eltekinteni a felróhatóság meghatározott, mérsékeltebb fokának súlyosító körülményként való figyelembe vételétől, mert ugyan az eljáró versenytanács elfogadta, hogy az eljárás alá vontak valóban készítettek kutatásokat és egyéb intézkedésekkel is éltek a piacelsőségi állítás igazolására, illetve fenntartására (ezért nem állapította meg az eljáró versenytanács a felróhatóság magasabb fokát), de – ahogyan maguk is elismerték – mulasztottak egy jelentős költségvetésű és jelentős fogyasztói kört elérő kereskedelmi gyakorlat (első jogsértő időszak) kidolgozásakor, továbbá a két eljárás alá vont a piaci viszonyokkal, a fogyasztói szokásokkal, a generált versenyhelyzet jellemzőivel, a kereskedelmi gyakorlat hatásaival is tisztában lehetett, így ismerhette a magatartása

⁴⁸ Vj/122-32/2014.számú irat

következményeit, magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.

282. Az eljáró versenytanács nem értett egyet az eljárás alá vont azon álláspontjával sem, hogy a jogsértéssel érintett 4, illetve 6 hónap nem számítana jelentősnek: mind a költségadatok, mind a kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, megjelenési jellemzői azt támasztják alá, hogy egy abszolút és relatív értelemben véve is jelentős súlyú kereskedelmi gyakorlatról van szó. Maguk az eljárás alá vontak is felhozták, hogy a kereskedelmi gyakorlatnak piaci (a versenyt fokozó) hatása volt, továbbá csatolták a reklámhatékonysági vizsgálatot is (lásd az 57-60. pontokat).
283. Az eljáró versenytanács mindkét kampány tekintetében közepes mértékű enyhítő körülményként vette figyelembe az eljárás alá vontak együttműködési szándékát, amelynek keretei között (még vizsgálati szakban) részletesen kimunkált kötelezettségvállalási nyilatkozatot nyújtottak be.
284. Szintén mindkét kampány tekintetében, de kiemelt enyhítő körülményként vette figyelembe az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont nem pusztán a két piackutatásra, hanem ellenőrzések és intézkedések láncolatára is alapozta a kereskedelmi gyakorlatot, így végül a második kutatás eredményei (bár jelentősen kisebb előnnyel, de) alátámasztották a kommunikációt.
285. Az eljáró versenytanács az első jogsértő magatartás és annak kiinduló összege tekintetében enyhítő körülményként azonosította:
- kiemelt súllyal, hogy a kereskedelmi gyakorlat jogsértő voltát elismerte (bár az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jogsértés nem pusztán abban állt, hogy elmaradt az „aranyfedezetre” kitétel, ugyanis a megalapozó, első piackutatás sem tükrözte a jellemző fogyasztói magatartást),
 - kiemelt súllyal, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlatot önként, még a versenyfelügyeleti eljárás indulása előtt abbahagyta.
286. Az eljáró versenytanács nem vette figyelembe enyhítő körülményként, hogy a nem aranyfedezetű kölcsönök kevesebb mint 5%-át adják a folyósított zálogkölcsönöknek, illetve hogy a reklámokban vizuálisan aranytárgyak kerültek feltüntetésre, ugyanis az eljáró versenytanács nem pusztán az üzenet tartalmát, hanem már önmagában azt is kifogásolta, hogy a szlogent megalapozó kutatás nem az általános fogyasztói magatartást tükrözte (hanem a más piaci és egyéb jellemzőkkel bíró aranytömb elzálogosításra vonatkozott).
287. Szintén nem tudta az eljáró versenytanács a jelen ügyben enyhítő körülményként figyelembe venni, hogy a kereskedelmi kommunikáció hatására vásárlási szándékot mutató fogyasztó a vásárlást közvetlenül megelőzően (az üzleti döntési folyamatban) további információkhoz juthatott, illetve a szerződéskötést megelőzően tájékoztatás kapott a zálogfiókban, ugyanis egyrészt az eljárás alá vontaknak bizonyos ágazati szabályoknak is meg kell felelniük a szerződéskötéshez kapcsolódó tájékoztatások során, másrészt nem szükségszerű, hogy a zálogkölcsönért folyamodó fogyasztó a fiókban annak kérdez utána, hogy mit jelent az eljárás alá vont piaci pozíciója, milyen tárgyak esetében áll fenn, hanem sokkal inkább a fogyasztót magát érintő ügylet jellemzőiről tájékozik.
288. Nem vette figyelembe enyhítőként az eljáró versenytanács azt a körülményt, hogy a kifogásolt magatartások idején nem volt (és jelenleg sincs) kialakult módszer arra, hogy hogyan kell meghatározni, illetve hogyan lehet felmérni, hogy melyik vállalkozás adja a legmagasabb zálogkölcsönt aranyfedezetre. A joggyakorlat alapján továbbá a panaszok hiánya sem jelent enyhítő körülményt.

289. A fentiek mérlegelésével az eljáró versenytanács a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. között közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében [...] Ft-ban [...], a 2014. augusztus 29. és 2014. október 19. között közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében [...] Ft-ban [...] határozta meg a bírság alapösszegét.
290. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált két alapösszeg összegét [...]megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e és hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot. A felmerülő (az eljárás alá vont piackutatásainak eredményei alapján adódó) korrekciós tényezők mérlegelésével döntött az eljáró versenytanács az alapösszeg kismértékű csökkentéséről, a rendelkező részben megjelölt bírságösszeg meghatározásáról.
291. Az eljárás alá vontak (a jogsértés megállapításának az esetére) az általuk felsorolt enyhítő és egyéb körülményekre tekintettel kérték jelképes, csupán figyelmeztető jellegű bírság kiszabását. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kiszabott – egyetemlegesen megfizetendő – összeg jelentősen kisebb mint a maximálisan kiszabható, illetve mint a jogsértő kereskedelmi gyakorlat teljes költsége vagy a releváns árbevétel, tehát ténylegesen figyelmeztető jellegű (különös tekintettel az eljárás alá vontak piaci helyzetére).
292. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a pénzügyi piacok jelentős részén a fogyasztói jellemzőkre (információs aszimmetria, kiszolgáltatottság stb.) is tekintettel különösen nagyfokú körülmétekintés várható el a kereskedelmi gyakorlatok kialakítása során a piaci szereplőktől, így indokoltak lehetnek a tényleges elrettentő hatással bíró szankciók.

IX.

Egyéb kérdések

293. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
294. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosíthatja.
295. A bírásznak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-000000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság).
296. A Tptv. 44. §-a alapján a Ket. versenyfelügyeleti eljárásra is irányadó 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
297. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
298. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tptv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a Gazdasági Versenyhivatal által kiszabott, teljesítési határidőben meg

nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

299. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja.

Budapest, 2015. december 11.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.

előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.

versenytanácsstag

Dr. Miskolczi Bodnár Péter s.k.

versenytanácsstag

MELLÉKLET – A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megjelenési jellemzői

A) a 2014. április 23. és 2014. augusztus 28. közötti időszakban:

Kommunikációs eszköz	Megjelenés helye	Megjelenések száma	Megjelenés ideje ⁴⁹	Költségadatok
Rádió	Class FM	[...]	tavaszi kampány	[...]
		[...]	nyári kampány	
Televízió	[...]	[...]	tavaszi kampány	[...]
	[...]	[...]	nyári kampány	
Google adwords ⁵⁰			tavaszi kampány:	[...]
			nyári kampány	
Adword banner	www.bavzalog.hu			[...]
Nyomtatott sajtó	tavaszi kampány:			[...]
	Szuperinfó Pécs és környéke	[...]		
	Új Dunántúli Napló	[...]		
	Pécsi Grátis	[...]		
	Metropol (Budapest és Országos)	[...]		
	Szuperinfó Vidék	[...]		
	Szuperinfó Budapest	[...]		
	Blikk	[...]		
	Vasárnapi Blikk	[...]		
	Kiskegyed	[...]		
	nyári kampány:			
	Szuperinfó Vidék	[...]		
	Szuperinfó Budapest	[...]		
	Blikk	[...]		
	Nemzeti Sport	[...]		
Óriásplakát	Budapest Pécs Szolnok Nyíregyháza Szeged Debrecen Kisvárd Keszthely	[...]		[...]
	Citylight plakát	Budapest	[...]	[...]
		Pécs	[...]	
		Budapest Pécs Kecskemét Szolnok Szombathely Nyíregyháza Szeged	[...]	

⁴⁹ Az eljárás alá vont vállalkozás Vj/122-4/2014. számú nyilatkozatának 1. számú mellékletében csatolt kimutatásban egyes helyeken az eljárás alá vont hétben adta meg az adatokat.

⁵⁰ Lásd a Vj/122-32/2014.számú iratban

	Debrecen Szekszárd Győr Keszthely			
Járműreklám	SPAR Bevásárló kocsi reklám (Pécs)	[...]		[...]
	Duad light (Kispst)	[...]		
Beltéri plakát	zálogfiókokban	[...]		[...]
Beltéri plakát	zálogfiókokban	[...]		
Szórólap	Pécs	[...]		[...]
	Budapest	[...]		
Egyéb közterületi megjelenés	Pécs	[...]		[...]
	Budapest Kecskemét Szolnok Nyíregyháza Miskolc Zalaegerszeg Mosonmagyaróvár Gyöngyös	[...]		

B-C) 2014. augusztus 29. és 2014. december 31. közötti időszakban:

Kommunikációs eszköz	Megjelenés helye	Megjelenések száma	Megjelenés ideje ⁵¹	Költségadatok
Rádió	Class FM, Budapest Rádió 88, Pécs Rádió 1, Pécs	[...]		[...]
Televízió	TV2, SuperTV2, FEM3, PRO4, M1	[...]		[...]
Google adwords ⁵²		[...]		[...]
Nyomtatott sajtó	Civis Magazin, Debrecen	[...]		[...]
	Szuperifó Vidék	[...]		[...]
	Szuperinfó Budapest	[...]		
	Metropol országos	[...]		
	Blikk	[...]		
	Kiskegyed	[...]		
	Nők Lapja	[...]		
	Story	[...]		
	Kétheti RTV	[...]		
	Meglepetés	[...]		
	Best	[...]		
	Füles	[...]		
	Helyi Téma (Bp)	[...]		
	Szuperinfó Vidék	[...]		
Kirakati plakát	Budapest 9, Pécs, Kaposvár, Zalaegerszeg,	[...]		[...]

⁵¹ Az eljárás alá vont vállalkozás Vj/122-4/2014. számú nyilatkozatának 1. számú mellékletében csatolt kimutatásban egyes helyeken az eljárás alá vont a hetek sorszámban adta meg az adatokat.

⁵² Lásd Vj/122-32/2014.számú iratban

	Salgótarján, Veszprém 1-1			
Járműreklám	kerékpár	[...]		[...]
Szórólap	Szekszárd, Gyula, Szombathely, Budapest	[...]		[...]
Display kampány	Bp, Szombathely	[...]		[...]