



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/63/2016.

Iktatószám: VJ/63-97/2016.

## Nyilvános változat!<sup>1</sup>

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Dr. F. G. jogtanácsos<sup>2</sup> által képviselt **Vodafone Magyarország Zrt.** (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyalás tartása nélkül – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. 2016. április 1. napjától

- „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, illetve hasonló állításoknak a belföldi használati feltételek meghatározott irányokba történő elérhetővé tétele mellett történő alkalmazása, illetve
- „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában a külföldi hívásmennyiség, illetve további roaming szolgáltatások mennyiségi korlátozása, a magyarországi használatra irányuló kikötés, és az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében nyújtott tájékoztatások

révén nem valósított meg a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

### **INDOKOLÁS**

#### **I.**

#### **A vizsgálat tárgya**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Vj/63/2016. számú végzésével 2016. július 27-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Vodafone Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Vodafone vagy eljárás alá vont) ellen, mivel észlelte, hogy a Vodafone 2016. április 1. napjától egyes kommunikációs eszközein (televízió és rádió hirdetésein, honlapján, plakátokon és sajtóhirdetéseiben) valószínűsíthetően
  - valótlannal állítja, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, mivel a roaming díjak felszámítását nem

<sup>1</sup> Az eljárás alá vont üzleti titkai az [ÜZLETI TITOK] jelzéssel láthatóak.

<sup>2</sup> A jogtanácsosi igazolvány másolatát a VJ/63-4/2016. számú irat tartalmazza.

szüntette meg általános jelleggel az eljárás alá vont, a belföldi használati feltételek csak magyar telefonszámok hívása esetére vonatkoznak, és ezzel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés bg) alpontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat,

– lényeges szerződési feltételeket hallgat el „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában a külföldi hívásmennyiség korlátozása, a magyarországi használatra irányuló kikötés, és az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében, és ezzel az Fttv. 7. §-ban foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.”

2. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító végzés indokolása szerint kiterjed az eljárás alá vont által 2016. április 1. napjától alkalmazott valamennyi kereskedelmi kommunikációs eszközre (különösen televízió és rádió hirdetések, honlap, szórólap, direkt marketing levél és nyomtatott sajtóhirdetések) melyen szerepel „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, vagy ahhoz hasonló tájékoztatás.
3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH észlelte, hogy a Vodafone „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában népszerűsített roaming szolgáltatása keretében a belföldi használati feltételek a magyar telefonszámok hívása mellett a magyarországi hívószámokra irányuló SMS-ek és MMS-ek esetére is vonatkoztak. Ezáltal a Vodafone valószínűsíthetően valótlanul állította, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”. A GVH észlelte továbbá, hogy a Vodafone „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában nem csupán a külföldi hívásmennyiség korlátozása tekintetében hallgatott el valószínűsíthetően lényeges szerződési feltételeket, hanem további roaming szolgáltatások tekintetében is (pl. SMS, MMS, adatroaming).
4. Előbbiekre tekintettel a GVH a 2017. október 3-án kelt VJ/63-48/2016. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette annak a magatartásnak vizsgálatára, hogy a Vodafone 2016. április 1. napjától egyes kommunikációs eszközein valószínűsíthetően  
– valótlanul állítja, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, mivel a roaming díjak felszámítását nem szüntette meg általános jelleggel az eljárás alá vont, a belföldi használati feltételek a magyar telefonszámok hívása mellett csak a magyarországi hívószámokra irányuló SMS, MMS küldés esetére vonatkoznak, és ezzel az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat,  
– lényeges szerződési feltételeket hallgat el „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában a külföldi hívásmennyiség korlátozásán túl további roaming szolgáltatásokra (pl. SMS, MMS és adatroaming) vonatkozó mennyiségi korlátozások tekintetében is, és ezzel az Fttv. 7. §-ban foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. A vizsgáló 2017. október 31-én a Versenytanács elé terjesztette vizsgálati jelentését és a versenyfelügyeleti eljárás iratait, melynek következtében a tisztességtelen piaci magatartás és a

versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján versenytanácsi szakaszba került.

## II.

### Az eljárás alá vont vállalkozás

6. A Vodafone fő tevékenysége vezeték nélküli távközlés.<sup>3</sup> A magyar piacon 1999 óta jelenlévő Vodafone portfóliójában lakossági és üzleti felhasználók számára egyaránt megtalálhatók mobilkommunikációs, mobilinternetes és szélessávú adatszolgáltatások.<sup>4</sup>
7. A Vodafone egyszemélyes részvénytársaságként működik, tulajdonosa a Vodafone Europe B.V. (2909 LC Capelle aan den IJssel, Rivinum Quadrant 173., Hollandia).<sup>5</sup>
8. A vállalkozás nettó árbevétele a 2016. április 1-jétől 2017. március 31-ig tartó üzleti évben 150.933.000.000 Ft volt.<sup>6</sup>

## III.

### Az érintett termék

9. A versenyfelügyeleti eljárásban érintett termék a mobiltelefon szolgáltatás.
10. Az Európai Unió belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló, 2012. június 13-i 531/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: Roaming rendelet)<sup>7</sup> 1. cikk (1) bekezdése értelmében a rendelet közös megközelítést hoz létre annak biztosítása érdekében, hogy a nyilvános mobilhírközlő hálózatok felhasználói az Unió belüli utazásaik során a nemzeti versenypiaci díjakhoz képest ne fizessenek túlságosan magas árat az Unió belüli barangolási szolgáltatásokért hívások kezdeményezése és fogadása, SMS-üzenetek küldése és fogadása, valamint csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások igénybevétele során, hozzájárulva ezzel a belső piac zavartalan működéséhez, magas szintű fogyasztóvédelem elérése mellett, elősegítve a versenyt és az átláthatóságot a piacon, valamint egyaránt ösztönzve az innovációs kezdeményezéseket és a fogyasztók szabad választását.
11. A Roaming rendelet 2. cikk (1) bekezdés f) pontja értelmében „Unió belüli barangolás” a mobilkészülék barangolást végző ügyfél általi használata az Unió belüli hívásfogadásra vagy -kezdeményezésre, Unió belüli SMS-üzenetek küldésére vagy fogadására, illetve csomagkapcsolt adatátviteli szolgáltatások igénybevételeire attól eltérő tagállamban, mint amelyben a belföldi szolgáltató hálózata található, a hazai hálózat üzemeltetője és a látogatott hálózat üzemeltetője közötti megállapodás alapján.
12. A Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés h) pontja szerint „Szabályozott barangolósos hívás” a barangolást végző ügyfél olyan mobil-hanghívása, amelyet egy látogatott hálózaton kezdeményeztek, és a végződtetés szerinti nyilvános hírközlő hálózat az Unió belül található, vagy a barangolást végző ügyfél olyan hívásfogadása, amelyet az Unió belüli nyilvános hírközlő hálózatról kezdeményeztek és egy látogatott hálózaton végződtettek.

<sup>3</sup> VJ/63-34/2016. 1. számú melléklet.

<sup>4</sup> VJ/63-34/2016. 2. számú melléklet.

<sup>5</sup> VJ/63-34/2016. 1. számú melléklet.

<sup>6</sup> VJ/63-58/2016. 1. számú melléklet.

<sup>7</sup> A Roaming rendelet vizsgált időszak alatt és jelenleg is hatályos szövegváltozata kerül idézésre, ettől való eltérés esetén külön utal az eljáró versenytanács a hatályba lépés időpontjára.

13. A Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés k) pontja szerint „Szabályozott barangolásos SMS-üzenet” barangolást végző ügyfél által küldött olyan SMS-üzenet, amelyet egy látogatott hálózaton kezdeményeztek és az Unión belüli nyilvános hírközlő hálózaton végződtek, vagy a barangolást végző ügyfél által fogadott olyan SMS-üzenet, amelyet az Unión belüli nyilvános hírközlő hálózatról kezdeményeztek és egy látogatott hálózaton végződtek.
14. A Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés m) pontja szerint pedig „Szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatás” a barangolást végző ügyfél számára a csomagkapcsolt adatátvitel igénybevételét lehetővé tevő barangolási szolgáltatás a látogatott hálózathoz való kapcsolódó mobilkészüléke segítségével. A szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatás nem terjed ki szabályozott barangolásos hívások vagy SMS-üzenetek továbbítására és fogadására, de kiterjed MMS-üzenetek továbbítására és fogadására.
15. Mint arra a Roaming rendelet (4) preambulumbekkezdése rámutat, a nyilvános mobilhírközlő hálózatot hanghívások bonyolítására, rövid szöveges üzenetek (SMS-ek) küldésére és fogadására, valamint adatforgalom bonyolítására igénybe vevők (például tanulók, üzletemberek és turisták) által fizetendő magas díjak gátolják a mobilkészülékek használatát az Unión belüli, határon átnyúló utazások során; ezeket a díjakat a fogyasztók, a nemzeti szabályozó hatóságok és az uniós intézmények is aggasztónak találják, és azok a belső piacnak is számottevő akadályát képezik. Továbbá a Roaming rendelet (34) preambulumbekkezdése szerint a barangolásos adatátvitellel kapcsolatos magas díjak elriasztják az ügyfeleket attól, hogy Unión belüli utazásaik során mobil adatátviteli szolgáltatásokat vegyenek igénybe.
16. Fenti célok elérése érdekében a Roaming rendelet 2017. június 15-től hatályos szövegváltozata 6a. cikke a kiskereskedelmi barangolási többletdíjak eltörlése tekintetében akként rendelkezik, hogy 2017. június 15-től - feltéve, hogy a szóban forgó időpontban a 19. cikk (2) bekezdésében említett javaslat alapján elfogadott jogalkotási aktus már alkalmazandó lesz - a barangolásszolgáltatók a barangolást végző ügyfeleknek nem számíthatnak fel a belföldi kiskereskedelmi áron felül semmilyen többletdíjat a tagállamokban a szabályozott barangolásos hívásindításokért vagy hívásfogadásokért, az elküldött szabályozott barangolásos SMS-üzenetekért és a szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatások használatáért, ideértve az MMS üzeneteket is, illetve a 6b. és 6c. cikkekre is figyelemmel semmilyen általános díjat nem számíthatnak fel a végberendezés vagy szolgáltatás külföldön történő használatának lehetővé tételéért.
17. 2017. június 15. napját megelőzően a szolgáltatók a roaming hívásokért az Európai Unióban (a továbbiakban: EU) 2016. április 29. napjáig az euro-tarifát alkalmazhatták, amely a Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdése szerint előírt legmagasabb díjat meg nem haladó olyan tarifa volt, amelyet egy barangolásszolgáltató a 8., 10., és 13. cikkekkkel összhangban a szabályozott barangolásos hívások, SMS üzenetek szolgáltatásáért és az adatátviteli szolgáltatásokért felszámíthatott. 2016. április 30. napjától 2017. június 14. napjáig pedig a belföldi kiskereskedelmi áron felül a rendeletben meghatározott többletdíjakat számolhattak fel.<sup>8</sup>
18. 2015. november 29-től rendelkezik a Roaming rendelet a méltányos használat tekintetében is. A Roaming rendelet 6b. cikke (1) bekezdése rögzíti, hogy a barangolásszolgáltatók e cikkel, valamint a 6d. cikkben említett végrehajtási jogi aktusokkal összhangban a méltányos használatra vonatkozó feltételeket („fair use policy”, a továbbiakban: FUP) alkalmazhatnak a vonatkozó belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatások használatára annak megakadályozása céljából, hogy a barangolást végző ügyfelek a szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatásokat nem rendeltetésszerűen vagy visszaélészerűen - például a belföldi szolgáltatójuk tagállamától eltérő tagállam területén, az

---

<sup>8</sup> VJ/63-38/2016. 2. pont.

időszakos utazásaikon kívül használják. A méltányos használatra vonatkozó feltételeknek lehetővé kell tenniük a barangolási szolgáltatást igénybe vevő ügyfél számára, hogy bizonyos mennyiségű, a díjsomagjának megfelelő, belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatást vegyen igénybe.

19. A Roaming rendelet 6d. cikke (1) bekezdése szerint a 6b. és 6c. cikk egységes alkalmazásának biztosítása érdekében a Bizottság 2016. december 15-ig, a Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testületével (a továbbiakban: BEREC) folytatott konzultációt követően, végrehajtási jogi aktusok révén részletes szabályokat fogad el egyrészt a méltányos használatra vonatkozó feltételek alkalmazásáról, másrészt arról a módszertanról, amely a kiskereskedelmi barangolási többletdíjak eltörlésének fenntarthatóságát hivatott értékelni, harmadrészt pedig a barangolásszolgáltató által az ezen értékelés céljából benyújtandó kérelemről.
20. Az Európai Bizottság 2016/2286. számú, 2016. december 15-i végrehajtási rendelete<sup>9</sup> a méltányos használatra vonatkozó feltételek alkalmazására és a kiskereskedelmi barangolási többletdíjak eltörlése fenntarthatóságának értékelési módszertanára, valamint a barangolásszolgáltatók által az értékelés céljából benyújtandó kérelemre vonatkozó részletes szabályok megállapításáról határozta meg az alkalmazható feltételeket 2017. június 15. napjától, így különösen azt, hogy a visszaélések kiszűrése érdekében a fogyasztó belföldi és roaming mobilhasználatát egy legalább négy hónapos időszak alatt összesítve kell figyelembe venni.
21. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 2003. november 27-től hatályos 188. § 6. pontja szerint barangolás mobil rádiótávközlő hálózaton: mobil rádiótelefon hálózat üzemeltetőjének előfizetője által más mobil rádiótelefon szolgáltató vagy üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az előfizető a részére előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában használt alap-, illetve a műszaki lehetőségek figyelembevételével további szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen szolgáltató előfizetőjévé válna. Továbbá tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat ismertetésével kapcsolatosan a nemzetközi hívások utáni díjak felszámítása is felmerül, az eljáró versenytanács ismerteti a nemzetközi hívás Eht. 188. § 83. pontja szerinti definícióját is: olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.
22. Mint arra a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) által kiadott tájékoztató rámutat, „fontos megkülönböztetni a barangolást a nemzetközi hívásoktól. Míg a nemzetközi hívás azt jelenti, hogy valaki a saját szolgáltatója hálózatából hív valamilyen külföldi számot, a barangolás alkalmával külföldi szolgáltató hálózatából kezdeményezünk hívást vagy küldünk SMS-t.”<sup>10</sup>
23. A Vodafone 2016. április 1-jétől minden új „EU” megnevezésű előfizetésen elérhetővé tette a díjmentes EU roaming szolgáltatást. 2016. április 1-29. között a szolgáltatás Red EU Roaming néven volt elérhető az előfizetők részére, majd az opció automatikusan átváltott 2016. április 30-án a Vodafone EU Roaming elnevezésű szolgáltatásra. A Vodafone EU Roaming az EU országai, Izland, Lichtenstein, Norvégia, Svájc és Törökország partnerhálózatain érhető el 2016. április 30-tól a teljes, 2017. június 14-ig tartó vizsgált időszak alatt. A Vodafone EU Roaming igénybevételi feltételei megegyeztek a Red EU Roaming feltételeivel (ezeket részletesebben lásd alább az általános szerződési feltételek, illetve a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos további jellemzők, feltételek ismertetésénél).<sup>11</sup>

<sup>9</sup> VJ/63-55/2016. 4. számú melléklet.

<sup>10</sup> VJ/63-55/2016. 2. melléklet.

<sup>11</sup> VJ/63-40/2016.



24. A Vodafone nyilatkozata alapján<sup>12</sup> a piac kínálati oldalán a roamingszolgáltató vállalkozások állnak. A roamingszolgáltatást hang és SMS tekintetében a Vodafone rendelkezésére álló információk alapján minden fogyasztó a belföldi szolgáltatójától veszi jelenleg igénybe, mivel egyelőre nem lépett be a magyar piacra alternatív roamingszolgáltató (ARP). Adat esetén a fogyasztóknak lehetősége van a meglátogatott ország saját hálózattal rendelkező szolgáltatóitól (MNO-itól) igénybe venni adatroaming szolgáltatást.
25. A Vodafone előadta, hogy a roaming piac kínálati oldala árazás és termékek szempontjából kettő csoportra osztható: az Európai Gazdasági Térség (a továbbiakban: EGT) országaira, és a világ többi részére. Az EGT országokban (a 27 EU tagállam és Liechtenstein, Norvégia, Izland) mind a szolgáltatók által az ügyfeleknek felszámolható kiskereskedelmi díjak, mind pedig az adott országban hálózat operátorok által a látogató ügyfelek szolgáltatójának számlázott nagykereskedelmi költség maximum szabályozott. A világ többi országában nincsen olyan szabályozás, ami az európai szolgáltatók számára maximálná a költséget vagy a díjakat, így itt az egyes országok között igen jelentős eltérések lehetnek.
26. A Vodafone előadta, hogy a GVH által korábban, B/474/2015. ügyszámon vizsgált 2015. évi roaming kampánya jelentős versenyt generált a hazai mobil piacon. Tekintettel arra, hogy a Vodafone szerint van igény az előfizetők részéről az EU területén történő olcsó telefonálásra, a társszolgáltatók is reagálni kényszerültek ezen Vodafone kampányra, és a Vodafone RED tarifákhoz hasonló, korlátlan EU roaming hívást tartalmazó ajánlatokkal álltak elő.
27. A GVH internetes kutatásai során feltárt információk alapján<sup>13</sup> a Vodafone versenytársai kereskedelmi kommunikációja nem használta az „EU roaming díjak eltörlése” kifejezést – sem szlogenként, sem egyéb módon -, és az NMHH által a GVH részére együttműködési megállapodásuk keretében hozzáférhetővé tett televízió reklámok között sem volt ilyen jellegű reklám azonosítható.
28. A Vodafone is úgy nyilatkozott<sup>14</sup>, hogy a versenytársainál a roaming díjak eltörlésére csupán a Roaming rendelet 2017. június 15-én hatályba lépett rendelkezései alapján került sor.
29. A keresleti oldal tekintetében a Vodafone előadta<sup>15</sup>, hogy a fogyasztókat alapvetően kettő csoportba lehet szegmentálni: az egyik felosztás a belföldi ügyféltípusuk szerinti lakossági és a vállalati, míg a másik roaming használatuk szerint az aktív és a passzív roamingolók. Aktív roamingolónak a Vodafone azt a fogyasztót nevezi, aki egy utazása alatt legalább egy hívást, SMS-t, MMS-t indít, vagy hívást fogad, passzív roamingolónak pedig azokat, akik csak SMS-t (vagy azt sem) fogadnak az utazás során.
30. A Vodafone nyilatkozata szerint<sup>16</sup> a roaming keresleti oldalát a lakossági fogyasztók körében erős szezonális jellemzi, nyáron jelentősen megnő a forgalom a többi hónaphoz képest. Az üzleti és lakossági ügyfeleknél is héten belüli ciklikusság figyelhető meg, hétköznap nagyobb a forgalom, mint hétvégén és munkaszüneti napokon.
31. Az NMHH „Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében” címmel készített 2016-os piackutatása alapján<sup>17</sup> a 14 év feletti mobillal rendelkezők 30%-a járt külföldön

---

<sup>12</sup> VJ/63-38/2016. 1. pont.

<sup>13</sup> VJ/63-47/2016.

<sup>14</sup> VJ/63-40/2016.

<sup>15</sup> VJ/63-38/2016. 1. pont.

<sup>16</sup> VJ/63-38/2016. 1. pont.

<sup>17</sup> VJ/63-34/2016. 8. számú melléklet, az adatfelvétel időpontja: 2016. október 5. és 2016. november 2. közötti. A módszer személyes megkérdezés standard kérdőívvel, a mintanagyság: 2.020 háztartás, illetve személy. Az interjúk átlagos időtartama: 48 perc.

az elmúlt 3 évben, kétharmaduk (1,6 millió fő) használta is mobiltelefonját, amíg ott tartózkodott. A roamingolók többsége telefonált (83%) vagy SMS-ezett (65%) külföldön, valamint a felhasználók 30%-a használta telefonját mobilinternetezésre, 44% wifi-s netezésre. Továbbá a kutatás eredményei szerint a jó anyagi helyzetű fiatalok és középkorúak azok (30%, illetve 28%), akik a leggyakrabban utaznak külföldre, így a roaminghasználat is leginkább rájuk jellemző. A szolgáltatók szerint nincsenek jelentős különbségek a külföldi mobilhasználatban. Azon fogyasztók aránya, akik jártak külföldön, és használták mobiljukat, a Telenor-nál 16%, a Vodafone-nál 21%, a Telekom-nál pedig 22%. A roamingdíj-csökkentés ismertsége kapcsán a kutatási eredmények szerint a mobilosok 57%-a hallott a roamingdíjak EU-s csökkentéséről. Az érintettek körében (akik az elmúlt 3 évben jártak külföldön) 82% az ismertség. Akik használták is külföldön a mobiljukat, jobban tájékozottak (85%), mint akik nem használták a mobiljukat külföldön (76%).

32. A Vodafone az érintett termék vonatkozásában nyilatkozott a 2016. április 1. napjától 2017. június 15. napjáig azon csomagokra előfizető lakossági ügyfelek számáról, amely csomagokkal igénybe vehető volt a Vodafone EU Roaming (ideértve úgy az új ügyfelek számát, mint az egyes hónap zárásakor meglévő ügyfelek számát)<sup>18</sup>, valamint a csomagok értékesítéséből ezen időszak alatt származó árbevételről.<sup>19</sup>
33. A GVH nyilatkozattételre hívta fel a Vodafone-t azzal kapcsolatban, hogy azon roaming szolgáltatások esetében, amelyek a Vodafone EU Roaming szolgáltatás esetén nem belföldi díjazás szerint kerültek elszámolásra (hanem nemzetközi hívásként vagy belföldi díjazás szerint plusz többletdíjjal), összesen milyen összeget jelentett a roaming szolgáltatásoknak a lakossági előfizetők általi igénybevétele a vizsgált időszakban, továbbá összesen milyen többletköltséggel járt a roaming szolgáltatásoknak a lakossági előfizetők általi igénybevétele a vizsgált időszakban, a lakossági előfizetők által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, hálózaton kívüli mobil hívás/SMS/MMS díjához képest.<sup>20</sup>
34. [ÜZLETI TITOK]<sup>21</sup>
35. A Vodafone további, érintett fogyasztókkal, bevétellel kapcsolatos nyilatkozatai a határozatnak a Vodafone jogi álláspontja ismertetésével kapcsolatos részében részletezettek, figyelemmel a nyilatkozatok jellegére is.

#### IV.

##### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

36. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat tanúsítása kezdőidőpontjának 2016. április 1-je tekinthető, mivel a Vodafone nyilatkozata szerint a 2016. április 1-jén megjelent sajtóközleményben közzétett EU roaming díjak Vodafone általi eltörlésével kapcsolatban 2016. április 1-jén kezdte meg kereskedelmi kommunikációját.<sup>22</sup> Záróidőpontként pedig 2017. június 14. azonosítható, figyelemmel arra, hogy a Vodafone úgy nyilatkozott, hogy 2017. június 15. napjától már nem használ az EU díjak eltörlésével kapcsolatos kereskedelmi kommunikációt, tekintettel arra, hogy a

<sup>18</sup> VJ/63-42/2016. 2. pont., VJ/63-50/2016. 1. pont.

<sup>19</sup> VJ/63-42/2016. 1. számú melléklet.

<sup>20</sup> VJ/63-43/2016. 3., 4. kérdés.

<sup>21</sup> VJ/63-50/2016. 3-4. pont.

<sup>22</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 1. pont.

Roaming rendeletben foglalt szabályozás hatályba lépésével az EU díjak eltörlése már minden szolgáltató kötelezettsége ettől az időponttól.<sup>23</sup>

37. A Vodafone előadta, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kampány célja az volt, hogy megváltoztassa a fogyasztók mobilszolgáltatói elvárásait, illetve megváltoztassa azt az elképzelést, miszerint roamingszolgáltatást igénybe venni kiszámíthatatlan költségekkel jár vagy pedig fix opcióként, plusz költségek mellett vehető igénybe. A Vodafone a kampánnyal javítani kívánta saját percepcióját, mint innovatív és ügyfélközpontú vállalat, aki lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy ugyanúgy használják a mobiljukat külföldön, mint itthon - extra költségek nélkül.<sup>24</sup> A Vodafone ismertette, hogy az új tarifákra meglévő ügyfelei is válthattak, így a további cél a saját bázis elégedettségének növelése volt az új tarifákban elérhető megemelkedett adatmennyiséggel.<sup>25</sup>
38. A Vodafone a kampány üzenetével kapcsolatban úgy nyilatkozott, hogy az változta korábbiakhoz képest. A Vodafone ismertette, hogy a jelen kampányt megelőzően csupán a magasabb havidíjú csomagokban volt elérhető a díjmentes felármentes roaming, ezzel szemben a vizsgált üzenet már kiemeli: a roaming felárak nélküli telefonhasználat nem csak a magas havidíjú tarifák privilégiuma, ebben a szolgáltatásában már nem tesz különbséget a különböző havidíjak között. „Az érzések, vágyak, hogy együtt legyünk nem változnak, csak a helyszínek. Ebben segít a Vodafone,” hogy külföldön is ugyanúgy elérhessék egymást az ügyfelek, mintha itthon lennének. Az ügyfeleknek nem kell változtatniuk mobilozási szokásaikon, ha az EU-ban nyaralnak vagy utaznak, félve az extra és kiszámíthatatlan roaming költségektől, hiszen a Vodafone új EU-s tarifacsomagjaival ugyanúgy használhatják mobiljukat, mint itthon. A Vodafone álláspontja szerint a kampány üzenete lényegében megegyezik a Roaming rendelet kapcsolatos üzenetével. Az EU területén a Vodafone előfizetői a Magyarországra vonatkozó felhasználási szabályok szerint telefonálhatnak a meghatározott feltételekkel, roaming díjat nem kell fizetniük.<sup>26</sup>
39. A fogyasztói kör tekintetében a Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a kampány célcsoportja a magas és közepes költségű ügyfelek, akik szeretnék fixen és kiszámíthatóan tartani a mobilköltségeiket. Olyan ügyfelek, akik a legjobb ár-érték arányt keresik, számukra az évi 1-2 nyaralás meghatározó közös élmény a családdal, így olyan opciókat keresnek, ahol együtt lehetnek, úgy, hogy mégse legyenek elzárva a világtól a kiszámíthatatlan és magas roaming díjaktól való alaptalan félelmük következtében. A megcélzott fogyasztói kör minden korosztályt magában foglal 18-99 éves korig. A Vodafone előadta, hogy fiatalabb korosztály számára is kínál tarifacsomagot, ám őket külön nem kívánta megszólítani a kampányban.<sup>27</sup>
40. A Vodafone előadta, hogy a fogyasztók percepciója alapján az ügyfelek külföldön rendszeresen kikapcsolták a mobiladatukat, ritkábban indítottak hívást, küldtek üzeneteket, mert féltek a magas és kiszámíthatatlan díjaktól, melyek a havidíjakon felül kerültek számlázásra. A roamingolás irányába mutató bizalmatlanságuk többek között abból fakadt, hogy nem ismerték a roaming díjakat, illetve az volt a percepciójuk, hogy azok magasak, követhetetlenek, és nem tudják azokat kontrollálni, így féltek, hogy az extra roaming költségekkel, már csak a számlában szembesülnek.<sup>28</sup> A Vodafone előadta, hogy jelen kérdéssel kapcsolatos álláspontját támasztja alá a Roaming rendelet korábbiakban idézett (4) és (34) preambulumbekzdése is.<sup>29</sup>

<sup>23</sup> VJ/63-40/2016. 8. pont.

<sup>24</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 16. pont.

<sup>25</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 16. pont.

<sup>26</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 16. pont.

<sup>27</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 15. pont.

<sup>28</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 16. pont.

<sup>29</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 14. pont.



41. Az alábbiakban az eljárás alá vont által csatolt, Magyarország területén megjelent, fogyasztóknak szóló kereskedelmi kommunikációs anyagok releváns, jelen eljárás keretében vizsgált részei kerülnek ismertetésre (kiemeléssel jelzett kiegészítések, megjegyzések az eljáró versenytanácstól).<sup>30</sup>

Kommunikációs eszközök	Kommunikáció releváns tartalma
Televíziós reklám, Youtube videó	<p><i>Narráció:</i> A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat minden új EU előfizetésen, hogy mindenhol együtt lehessetek. A Vodafone. Power to you.</p> <p><i>Szöveges rész: (Vodafone ikon)</i> Mindenhol együtt. A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat. Minden új előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. 2016. április 1-jétől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. Vodafone. Power to you.</p>
Televíziós reklám, Youtube videó	<p><i>Narráció:</i> Szia apa! Szevasztok! Szia! Mindjárt ott vagyunk.</p> <p>A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat minden új EU előfizetésen, hogy mindenhol együtt lehessetek.</p> <p><i>Szöveges rész:</i> A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat. Minden új előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. 2016. április 1-jétől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.</p>
Televízió reklám	<p><i>Narráció:</i> A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat minden új EU előfizetésen, hogy mindenhol együtt lehessetek. Válaszd az új EU csomagokat LG K8 vagy LG K10 készülékkel, bluetooth headsettel. Vodafone. Power to you.</p> <p><i>Szöveges rész: (Vodafone ikon)</i> Mindenhol együtt. A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat. Minden új előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. 2016. április 1-jétől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.</p> <p>1 Ft LG K8 4G Go+EU D vagy LG K10 4G Go+EU C csomagban, 2 évre e-Packkel.</p>
Rádióreklám	<p><i>Riporter:</i> Vodafone lakossági ügyfelekért felelős igazgatójával, Révész Balázssal beszélgetek abból az aprópórból, hogy a Vodafone a mai naptól eltörölte az európai uniós roaming díjakat. Mit jelent ez pontosan?</p> <p><i>Nyilatkozó:</i> Mostantól minden új, EU-s előfizetéses ügyfelünk pontosan ugyanúgy használhatja külföldön és az EU-ban a telefonját, mint itthon, akár adathasználatra, akár telefonálásra, tehát nincsen most már semmiféle extra roaming felár, a mostani új előfizetés termékeikben az adatmennyisége is megnövekedett, jelentősen, a RED BASIC EU + csomagnál a már megszokott 9.990 Ft-os havidíjért 1 GB áll már rendelkezésedre, vagy egy másik példa a GO+ esetében már ugyanez az 1 GB 6.000 Ft-ért rendelkezésre áll, és természetesen minkét csomag esetében az EU-s roamingolás benne foglaltatik ebben az árban.</p> <p><i>Riporter:</i> Köszönjük szépen! Révész Balázst, a Vodafone lakossági ügyfelekért felelős igazgatóját hallottuk!</p>
Rádióreklám	<p><i>Riporter:</i> A Vodafone a mai naptól eltörli az európai uniós roaming díjakat, hogy ez pontosan mit jelent erről beszél Suba János, a Vodafone vállalati kommunikációs igazgatója.</p> <p><i>Nyilatkozó:</i> Eddig a Red csomagot használó ügyfelek számára volt elérhető az elmúlt 1 évben, hogy amikor az Európai Unió területén barangoltak, akkor ugyanúgy használhatták telefonjukat, mintha Magyarországon tartózkodtak volna. Ez a mai naptól az összes új számlás díjcsomagot használó előfizetőnk számára elérhetővé válik. Tehát külföldön, konkrétan az Európai Unió területén ugyanúgy használhatják mobiltelefonjukat, mintha Magyarországon lennének. Természetesen a Red előfizetők szuperkedvezménye – az, hogy korlátlanul tehetik mindezt – az ugyanúgy megmarad. De még egy újdonságra felhívom a figyelmet, hogy úgy a Red előfizető, mint az összes többi számlás előfizető számára megnöveltük az adatkeretet, tehát külföldön mostantól többet lehet internetezni, nem kell tehát ingyen Wi-Fi-t keresni ahhoz, hogy fotóinkat feltöltsük a Facebook-ra vagy e-mailjeinket olvassassuk.”</p> <p><i>Riporter:</i> A Vodafone tehát a mai naptól eltörölte az európai uniós roaming díjakat. Suba Jánost, a Vodafone vállalati kommunikációs igazgatóját hallottuk.</p>

<sup>30</sup> VJ/63-4/2016., VJ/63-9/2016., VJ/63-11/2016., VJ/63-16/2016. VJ/63-21/2016., VJ/63-24/2016., VJ/63-38/2016., VJ/63-42/2016., VJ/63-44/2016., VJ/63-47/2016., VJ/63-55/2016., VJ/63-59/2016.

Sajtóhirdetés	Milyen érzés valami olyat megtenni, amit mindenki más lehetetlennek tart? Megtenni azt, amiről a legtöbbben álmodni sem mernek. Milyen lenne mindig összekötetésben állni mindenkivel és mindennel? Információval. Tudással. Új ötletekkel. Érzelmekkel. Másokkal. Ezért a Vodafone eltörli a roaming díjakat minden új EU előfizetésen. Így telefonodat úgy használhatod az EU-ban, mint itthon. Milyen érzés teljesen uralni az életed? Bármikor. Bárhogyan. Bárhol. Ez a Power to You. 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hang alapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. (Vodafone ikon) Vodafone. Power to you.
Óriásplakát, épületháló, citylight plakát, plakát	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT (Vodafone ikon) Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone Power to you. 2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.
Óriásplakát, citylight plakát	Vodafone Power to you (Vodafone ikon) A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Microsoft Lumia 650 GO+ EU C csomagban, 2 évre 1 Ft. 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi-forgalomban elérhető, hang alapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. Microsoft Lumia.
Óriásplakát, citylight plakát	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. (Vodafone ikon) Vodafone Power to you Huawei Y5 1 Ft Go+ EU E csomagban, 2 évre. 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.
In-store poszterek, statikus LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Microsoft Lumia 650 Go+ EU C csomagban, 2 évre 1 Ft. (Vodafone ikon) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. Microsoft Lumia. A részletekről kérdezd kollégáinkat!
Promóciós asztal a kirakatban	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT. Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon.
In-store poszterek, statikus LCD, animáció LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Huawei Y5 Go+ EU E csomagban, 2 évre 1 Ft. (Vodafone ikon) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A részletekről kérdezd kollégáinkat!
In-store poszterek, statikus LCD, animáció LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. LG K8 4G Go+ EU D vagy LG K10 4G Go+ EU C csomagban, 2 évre 1 Ft. Az LG K10 4G készülék mellé HBS-500 bluetooth headset jár. (Vodafone ikon) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A részletekről kérdezd kollégáinkat!
Kirakati poszter, promóciós asztal a kirakatban	A Vodafone eltörölte az EU Roaming díjakat. Használd a telefonodat úgy, mint otthon. 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.
Online hirdetés	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone (Vodafone ikon) Csatlakozz te is! 2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A „2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.”, valamint „Csatlakozz te is!” fordulatok nélkül jelent meg a 504x504_shift_fb megnevezéssel csatolt megjelenés. Továbbá a „Csatlakozz te is!” fordulat nélkül jelent meg a 504x504-FB_shift-roaming_csalad megnevezéssel csatolt megjelenés. ÚJ EU CSOMAGJAINK MÁR 2 990 FT/HÓTÓL ELÉRHETŐEK Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone (Vodafone ikon) Csatlakozz te is! 2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági 2 éves, előfizetésen e-Packkel, személyi és magán utazási célú használatra. A „Csatlakozz te is!” fordulat nélkül jelent meg 504x504-FB_shift-roaming_DRcsalad megnevezéssel csatolt megjelenés.

	<p><b>KÖZELGŐ UTAZÁSOD SORÁN SZABADON TELEFONÁLHATSZ</b> Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone (<i>Vodafone ikon</i>) Csatlakozz te is! 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.</p>
E-DM	<p>Vodafone Power to you ÚJ EU CSOMAGJAINK MÁR 2 990 FT/HÓTÓL ELÉRHETŐEK Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Csatlakozz te is! 2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági 2 éves, előfizetésen e-Packkel, személyi és magán utazási célú használatra.</p>
E-DM	<p>A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat (...) A Vodafone 2016. április 1-jével eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel ugyanúgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon! 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hang alapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. (...) Red A tarifacsomagokban mostantól még több adatot adunk! Perc és SMS* (...) *Perc és SMS – belföldi hálózatba és EU-n belül minden magyarországi hívószámra Go Mostantól roaming díjak nélkül az EU-ban, még több adattal! Perc és SMS* (...) *Perc és SMS – belföldi hálózatba és EU-n belül minden magyarországi hívószámra (...) A szerződés megkötésével egyidejűleg kérhető a Red EU Roaming szolgáltatás aktiválása, melynek külön díja nincs, és mellyel a Szolgáltató által meghatározott roaming-hálózatokon a magyarországi hívószámokra irányuló normál díjas hívások/SMS/MMS-ek 0 Ft-on történő elszámolásán túl a tarifájukban meghatározott belföldön irányadó adatkeretük erejéig és annak termére forgalmazhatnak adatot. A partnerhálózatok aktuális listája a <a href="http://www.vodafone.hu/redeu">www.vodafone.hu/redeu</a> internetes oldalon érhető el. A Red EU Roaming megrendelésének feltétele, hogy Előfizető a használat megkezdése előtt rendelkezzen aktív roaming szolgáltatással, valamint Vodafone Red EU+ szolgáltatáscsomaggal. A szolgáltatás a sikeres megrendelést követően annak lemondásáig aktív marad. Részletes leírás a kedvezményes roaming díjakról Red EU Roaming használata során a lakossági ÁSZF 1. számú mellékletének 2.1.4. pontjában található. A Red EU Roaming szolgáltatás kizárólag az arányos utazási célú felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható (magán utazások céljára), azaz a Red EU Roaming életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe és a Red EU Roaming használata során a külföldi, magyarországi hívószámokra irányuló hívások, SMS-ek, MMS-ek használata; illetve a külföldön felhasznált adatmennyiség mértéke (tarifában foglalt adatforgalom és kiegészítő adatopciók együttvéve) nem haladhatja meg a belföldi használat kettő havi (az előző és az adott havi, illetve az első hónapban az adott havi) átlagát, továbbá a Red EU Roaming használata esetén számlázási ciklusonként minimum egy hazai tranzakciót (hívás indítás/fogadás, SMS küldés/fogadás, adatforgalom, mobilvásárlás szolgáltatás) kell indítani, illetve kezdeményezni a Szolgáltató belföldi hálózatáról. Nem rendeltetésszerű használat esetén, azaz amennyiben Előfizető a magán utazások céljára történő felhasználás szabályainak bármelyikét megszegi, a Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy előzetes értesítést követően a Red EU Roaming szolgáltatást adott előfizetés tekintetében törölje. Törlés esetén a szolgáltatás a továbbiakban újbóli aktiválással nem elérhető. További feltételek és információk, illetve a tarifák tartalma az üzletekben, a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a Lakossági ÁSZF Díjszabás A/2.1.4. pontjában illetve a <a href="http://www.vodafone.hu">www.vodafone.hu</a> oldalon tájékozódhat.</p>
Facebook hirdetés	<p><b>A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT</b> Minden új EU előfizetéssel úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon. Csatlakozz te is! 2016. április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. Vodafone Power to you. (<i>Vodafone ikon</i>)</p>

Facebook hirdetés	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT. Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. Csatlakozz te is! 2016.április 1-étől minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. ( <i>Vodafone ikon</i> ) Vodafone. Power to you.
Egyéb, scratching card	A VODAFONE ELTÖRÖLTE AZ EU ROAMING DÍJAKAT. ( <i>Vodafone ikon</i> ) Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone. Power to you. 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. Kaparj a nyereményért!* Gratulálunk, nyertél! Nyereményed átveheted bármelyik Vodafone üzletben!* *Tárgyi nyeremény feltétele: 2016. április 1-től kereskedelmi forgalomban elérhető új lakossági tarifa, egyidejű, 2 éves szerződéskötése. Vagy vedd igénybe a 15%-os tartozék kedvezményt! Az ajánlat 2016.04.01-től 2016. május 31-ig érvényes. A tárgyi nyereményt vagy a tartozék kedvezményt a kupon leadásával lehet igénybe venni a Vodafone üzletekben, a készlet erejéig. A tartozék kedvezmény minden, az üzletben éppen aktuálisan elérhető tartozéokra vonatkozik, a készlet erejéig. A kedvezmény a listaárból értendő, személyenként összesen egy kupon használható fel és a tartozék vásárlás végösszegéből kerül levonásra, más kedvezménnyel nem vonható össze és készpénzre nem váltható, utólag nem érvényesíthető. A kupon másolása, értékesítése, vagy bármely egyéb formájú kereskedelme tilos. Bővebb információ az üzletekben.
Statikus LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone Smart Prime Go+ EU D csomagban, 2 évre 1 Ft. ( <i>Vodafone ikon</i> ) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A részletekről kérdezd kollégáinkat!
Statikus LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. Vodafone Smart Speed Go+ EU E csomagban, 2 évre 1 Ft. ( <i>Vodafone ikon</i> ) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A részletekről kérdezd kollégáinkat!
Statikus LCD	A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat. Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon. Microsoft Lumia 640 Go+ EU D csomagban, 2 évre 1 Ft. ( <i>Vodafone ikon</i> ) Vodafone Power to you 2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra. A részletekről kérdezd kollégáinkat!

42. A fenti táblázatban ismertetett televíziós reklámokat több országos televíziós csatorna is sugározta, továbbá a sajtóhirdetések országos terjesztésű időszakos lapban, valamint legalább három megyében megjelenő napilapban is megjelentek.
43. A Vodafone a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatának bevezetését egy sajtótájékoztatón jelentette be, amelyről sajtóközleményt<sup>31</sup> is közzétett 2016. április 1-jén. A sajtóközleményben a Vodafone többek között ismertette az alábbiakat:

„Vodafone: roaming díjak nélkül az EU-ban

2016. április elsejétől a Vodafone minden új számlás előfizetője számára eltörölte az európai uniós roaming díjakat, azaz az előfizetők ugyanúgy használhatják mobiltelefonjukat az EU területén, mintha itthon lennének, jelentette be Diego Massidda, a Vodafone Magyarország vezérigazgatója. Az április elsejével bevezetett új csomagokkal a Vodafone valamennyi havidíjas lakossági és üzleti előfizetője számára extra költségek nélkül elérhetővé teszi a Red EU ügyfelek által már egy éve használt és gyorsan megkedvelt díjmentes EU Roaming szolgáltatást, amellyel a belföldi feltételekkel megegyezően lehet az Unió, valamint Norvégia, Izland, Liechtenstein, Svájc és Törökország területén hívásokat fogadni, indítani, vagy mobilinternetezni. (...)

<sup>31</sup> VJ/63-34/2016. 13. számú melléklet.



A Red EU csomagok 2015. áprilisi bejelentésével a Vodafone volt az első, aki bevezette a forradalmi megoldást, amellyel ügyfelei az Európai Unió területén ugyanúgy használhatják mobiltelefonjaikat, mintha otthon lennének. (...)

2016. április elsejével immár az új GO EU és GO+ EU csomagok előfizetői is roaming díjak nélkül indíthatnak és fogadhatnak hívásokat, küldhetnek SMS üzeneteket és a hazai adatkeretüket használhatják az Unió területén.

Roamingolás feltöltőkártyával is úgy, mint otthon!

A feltöltőkártyát használó ügyfelek a díjmentes „EU hazai áron” opcióval a normáldíjas magyarországi telefonszámokat a hazai tarifáikkal tudják hívni, illetve belföldi áron tudnak ezekre a számokra SMS-t küldeni az Európai Unió és a többi érintett ország területéről. (...)

A díjmentes EU roaming kiterjed a csak a Vodafone Family csomagokban elérhető, szintén megújított GO Medium EU, valamint a Young EU szolgáltatásokra is.

#### Megjegyzés

EU roaming – az arányosságot figyelembe véve. A Red EU Roaming szolgáltatás kizárólag az arányos utazási célú felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy valamint a kis- és középvállalati Előfizető általi felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható magán és eseti üzleti utazások céljára, életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe. Használata során a külföldi, magyarországi hívószámokra irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek használata és illetve a külföldön felhasznált adatmennyiség mértéke nem haladhatja meg a belföldi használat kettő havi átlagát. 1 számlázási ciklusonként minimum egy hazai tranzakciót kell kezdeményezni a Szolgáltató belföldi hálózatáról.”

44. A [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldal [www.vodafone.hu/szolgáltatások/kulfoldon-roaming/euroaming](http://www.vodafone.hu/szolgáltatások/kulfoldon-roaming/euroaming) aloldalán a Vodafone szintén megjelenítette a vizsgált kereskedelmi gyakorlata során használt szlogeneket, továbbá részletes információkat tett ezen az aloldalon és az innen megnyitható további aloldalakon elérhetővé.<sup>32</sup> A Vodafone a benyújtott képernyőmentések készítésének időpontját tudta megjelölni, úgy nyilatkozott, hogy a pontos feltöltések időpontjáról nem rendelkezik adatokkal. Előadása szerint a legutolsó módosítás a hivatkozott honlap helyeken 2016. szeptember 13. napján történt, ennek oka a honlap átstrukturálása, tartalmi változás nem volt. Tehát a képernyőmentéseken látható tartalom legalább ettől az időponttól kezdődően változatlanul szerepelt a honlapon.<sup>33</sup>
45. A díjtételek összegét, a szolgáltatás igénybe vétele tekintetében irányadó részletes feltételeket a mindenkor hatályos lakossági Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) 1. számú, Díjszabás melléklete<sup>34</sup> tartalmazta, amelyet elérhettek a fogyasztók a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) weboldal fenti aloldalán.<sup>35</sup>
46. Az ÁSZF 2016. április 1-jétől hatályos szövegváltozata 6 alkalommal módosult 2017. június 14-ig (2016. április 30-ával, július 28-ával, november 7-ével, december 1-jével, majd 2017. január 6-ával, illetve március 1-jével), a 2017. június 15-étől életbe lépő szabályozásnak megfelelő szövegváltozat 2017. június 15-i hatályba lépéséig.<sup>36</sup> Az alábbiakban az ÁSZF

<sup>32</sup> VJ/63-34/2016., VJ/63-40/2016., VJ/63-74/2016.

<sup>33</sup> VJ/63-74/2016.

<sup>34</sup> Egyes beadványokban az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseinek hivatkozása kisebb eltéréseket mutat. A hivatkozások a későbbiekben az adott iratban foglaltak szerint kerülnek ismertetésre.

<sup>35</sup> Lásd a honlapi mentéseket.

<sup>36</sup> VJ/63-5/2016., VJ/63-40/2016.



1. számú, Díjszabás melléklete jelen vizsgálat szempontjából releváns szövegrészeit, módosításait ismerteti az eljáró versenytanács.

47. A Vodafone a már meglévő, utólag fizető előfizetői részére a számlaértesítők mellé összefoglaló tájékoztatásokat küldött a roaming díjszabás, illetve az ÁSZF egyes változásairól, illetve az egyes határátlépések során SMS üzenetben küldött.<sup>37</sup>

48. Az ÁSZF 2016. április 1-jétől hatályos szövege az alábbi, vonatkozó rendelkezéseket tartalmazta.

49. **„5. Nemzetközi barangolás, mobil használat külföldi hálózatokon (roaming)**

A nemzetközi roaming szolgáltatás igénybevételével az Előfizető külföldön is használhatja mobiltelefonját amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózat használatára. Nemzetközi barangolás (roaming) ideje alatt a nemzetközi számra történő hívásátirányítás nem elérhető.

A nemzetközi roaming szolgáltatás a [www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming) internetes oldalon közzétett szolgáltatók hálózatán érhető el.”

**„5.1. Forgalmi alapú roaming hívás és SMS díjszabás**

Szolgáltató a nemzetközi roaming szolgáltatást utólag fizető előfizetők részére a forgalmi alapú roaming díjszabás mindenkori feltételei szerint nyújtja. Új előfizetések esetén az Előfizető erre irányuló kérése esetén Szolgáltató a forgalmi alapú roaming szolgáltatást aktiválja alapértelmezett roaming szolgáltatásként. A roaming szolgáltatás aktiválása díjmentes.

A forgalmi alapú roaming díjszabása világ országait 6 zónába sorolja, az aktuális zónabesorolás elérhető a Szolgáltató internetes oldalán ([www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming)).

A forgalmi alapú roaming díjszabás 1. zóna<sup>38</sup> árazása a hatályos jogszabályokban meghatározott Eurotarifának felel meg. (...)”

**„5.1.1. Forgalmi alapú roaming hívás és SMS díjak**

Az alábbi táblázat tartalmazza a forgalmi alapú roaming szolgáltatás hívásindításra, hívásfogadásra, valamint SMS küldésre vonatkozó díjait.

	Hívásindítás	Hívásfogadás
1. zóna (Eurotarifa)	72,8 Ft/perc	19,1 Ft/perc

<sup>37</sup> VJ/63-40/2016. 6. pont.

<sup>38</sup> Vodafone VJ/63-84/2016. szám alatti beadványában előadottak szerint a Vodafone megkülönböztet roaming és nemzetközi díjzónákat. A roaming díjzónák tartalmazzák az egyes országok felsorolását, amelyekből hívást indítva (SMS-t, MMS-t küldve) az adott roaming zónához tartozó roaming díjat köteles fizetni az előfizető. A nemzetközi díjzónák tartalmazzák az országok felsorolását, amelyekbe hívást indítva (SMS-t MMS-t küldve) az adott ország zónájához tartozó nemzetközi hívásdíjat szükséges megfizetnie az előfizetőnek. A roaming díjzónákat, és azt, hogy adott zónába melyik ország tartozik 2016. december 1. napjáig nem tartalmazta az ÁSZF, a Vodafone honlapján kerültek megjelenítésre. A roaming díjzónák mindegyikét a nyilatkozattételkor sem tartalmazta az ÁSZF. Az 1. roaming díjzóna - amelynek országait a Roaming rendelet határozza meg - került be az ÁSZF-be az NMHH-val történt megegyezés alapján 2016. december 1. napjával, azonban a többi 5 zóna országbesorolását továbbra is a Vodafone honlapja tartalmazza kizárólag. A nemzetközi hívások díjait és az országok zóna szerinti besorolását az ÁSZF Díjszabás mellékletének 4. pontja tartalmazta.

A VJ/63-44/2016. szám alatti irat részét képező, a [www.vodafone.hu/Roaming](http://www.vodafone.hu/Roaming) aloldalról készült honlapi mentés szerint az 1. roaming díjzónába az alábbi országok tartoznak: Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Svédország, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Francia Guyana, Gibraltár, Görögország, Guadeloupe, Hollandia, Horvátország, Izland, Írország, Olaszország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Martinique, Németország, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Reunion, Románia, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország (a vizsgált időszakon belül a fent leírtak szerint 2016. szeptember 3-tól módosulatlan ezen honlapi állapot, azzal, hogy tartalmi változás ezen időpontban sem történt).

2. zóna	369 Ft/perc	139 Ft/perc
---------	-------------	-------------

(...) Az árak ÁFA-val növelt bruttó árak.”

### „5.1.2. Számlázás

(...) Roaming során az SMS-üzenetek fogadása díjmentes.”

### „5.2. Vodafone EU Roaming

A Vodafone EU Roaming szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott roaming hálózatokon érhető el. A partnerhálózatok aktuális listája a [www.vodafone.hu/redeu](http://www.vodafone.hu/redeu) internetes oldalon érhető el. Aktív Vodafone EU Roaming esetén Utólag fizető Előfizetők a [www.vodafone.hu/redeu](http://www.vodafone.hu/redeu) oldalon felsorolt partnerhálózatok országában kizárólag a megjelölt hálózatokon érik el a roaming-szolgáltatást.

A Vodafone EU Roaming megrendelésének feltétele, hogy Előfizető a használat megkezdése előtt rendelkezzen aktív roaming szolgáltatással, valamint Red Basic EU (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Medium EU (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Extra EU (SIM, XL, XM, X, A, B, C, D), Red Basic EU+ (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Medium EU+ (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Extra EU+ (SIM, XL, XM, X, A, B, C, D), Go EU (SIM, E, F) vagy Go+ EU (SIM, B, C, D, E, F) szolgáltatáscsomaggal. A Vodafone EU Roaming szolgáltatás aktiválásának külön díja nincs. A szolgáltatás a sikeres megrendelést követően annak lemondásáig aktív marad. A kedvezményes roaming-díjak a Vodafone EU Roaming használata során:

<b>1. Magyarországi hívószámokra irányuló normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Előfizető által használt szolgáltatás csomag Vodafone Magyarország hálózatán alkalmazott belföldi normál díjas hívás/SMS/MMS díja.
<b>2. A kijelölt országok valamelyikében roamingolva az 1-es zóna országainak bármely mobil vagy vezetékös hívószámára irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Hívásindítás 1-es zóna országai: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi irányú hívás díja +19,17 Ft/perc többletdíj, de maximum 72,8 Ft/perc, SMS küldés az 1-es zóna országai: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi díjú SMS díja + 7,66 Ft/SMS többletdíj, de maximum 23 Ft/SMS, MMS küldés az 1-es zóna országai: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi díjú MMS díja + 19,17 Ft/MMS többletdíj, de maximum 76,6 Ft/MMS.
<b>3. Harmadik országbeli hívószámokra (azaz nem 1-es zóna országai) irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Előfizető által használt szolgáltatáscsomag Magyarországról nemzetközi irányba indított hívások, SMS-ek és MMS-ek díjazása szerinti hívás/SMS/MMS díja a nemzetközi irányokra vonatkozó számlázási egységként.
<b>4. Fogadott hívások esetén (a listában szereplő hálózatok bármelyikén roamingolva fogadott hívások, SMS-ek, MMS-ek):</b>
Előfizető által használt tarifacsomag Vodafone Magyarország hálózatán fogadott hívásokra, SMS-ekre, MMS-ekre alkalmazott díjazása szerint díjmentes.
<b>5. Adatroaming használata esetén</b>
Előfizető a tarifájában meghatározott, belföldön irányadó adatkeret erejéig és annak terhére forgalmazhat adatot. A belföldi adatkeret felhasználása esetén az Automatikus PluszAdat opció aktiválódik a hazai feltételekkel egyező módon, és ennek felhasználása esetén, amennyiben Előfizető nem vásárol további kiegészítő adatopciót, a külföldi adathozzáférés sebessége az aktuális számlázási ciklus végéig 0/0 Mbit/s lassításra kerül. A számlázási ciklus lezárultával a szolgáltatás megújul.

Az országok mindenkori zónabesorolása a [www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming) oldalon található.

A Vodafone EU Roaming szolgáltatás kizárólag az utazási célú felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható (magán utazások céljára), azaz a Vodafone EU Roaming életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe és a Vodafone EU Roaming használata során a külföldi, magyarországi hívószámokra irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek használata; illetve a külföldön felhasznált adatmennyiség mértéke (tarifában foglalt adatforgalom és kiegészítő adatopciók együttevén) nem haladhatja meg a belföldi használat kettő havi (az előző és az adott havi, illetve az első hónapban az adott havi) átlagát, továbbá a Vodafone EU Roaming használata esetén naptári hónaponként minimum egy hazai tranzakciót (hívás indítás/fogadás, SMS küldés/fogadás, adatforgalom, mobilvásárlás szolgáltatás) kell indítani, illetve kezdeményezni a Szolgáltató belföldi hálózatáról. Nem rendeltetésszerű használat esetén, azaz amennyiben Előfizető a magán utazások céljára történő felhasználás szabályainak bármelyikét megszegi, a Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy előzetes értesítést követően a Vodafone EU Roaming szolgáltatást adott előfizetés tekintetében törölje. Törlés esetén a szolgáltatás a továbbiakban újbóli aktiválással nem elérhető.

Azon ügyfelek, akik előfizetéséről a Vodafone EU Roaming szolgáltatás törölve lett, a mindenkori forgalmi díjas roaming díjazás, illetve Európai Gazdasági Térség területén Szabályozott Európai Roaming díjszabás feltételei alapján használhatják készüléküket külföldön.”

„A Zárt csoport opció, az Egymás közt 0 Ft opció, a Családi opció kedvezményei Vodafone EU Roaming hívásokra nem vonatkoznak.”

### „5.3. Red EU Roaming

A Red EU Roaming szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott roaming hálózatokon érhető el. A partnerhálózatok aktuális listája a [www.vodafone.hu/redeu](http://www.vodafone.hu/redeu) internetes oldalon érhető el. Aktív Red EU Roaming esetén Utólag fizető Előfizetők a [www.vodafone.hu/redeu](http://www.vodafone.hu/redeu) oldalon felsorolt partnerhálózatok országában kizárólag a megjelölt hálózatokon érik el a roaming-szolgáltatást.

A Red EU Roaming megrendelésének feltétele, hogy Előfizető a használat megkezdése előtt rendelkezzen aktív roaming szolgáltatással, valamint Red Basic EU (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Medium EU (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Extra EU (SIM, XL, XM, X, A, B, C, D), Red Basic EU+ (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Medium EU+ (SIM, XM, X, A, B, C, D, E), Red Extra EU+ (SIM, XL, XM, X, A, B, C, D), Go EU (SIM, E, F) vagy Go+ EU (SIM, B, C, D, E, F) szolgáltatáscsomaggal. A Red EU Roaming szolgáltatás aktiválásának külön díja nincs. A szolgáltatás a sikeres megrendelést követően annak lemondásáig aktív marad. A kedvezményes roaming-díjak a Red EU Roaming használata során:

<b>1. Magyarországi hívószámokra irányuló normál díjas hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Red Basic EU, Red Medium EU, Red Extra EU: az Előfizető által használt szolgáltatáscsomag Vodafone Magyarország hálózatán alkalmazott belföldi normál díjas hívás/SMS/MMS díja számlázási egységenként 0 Ft.
Red Basic EU+, Red Medium EU+, Red Extra EU+, Go EU, Go+ EU: az Előfizető által használt szolgáltatáscsomag Vodafone Magyarország hálózatán alkalmazott belföldi normál díjas hívás/SMS/MMS díja.
<b>2. A kijelölt országok valamelyikében roamingolva ugyanezen ország bármely mobil vagy vezetékes hívószámára irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Magyarországról nemzetközi irányba indított hívások, SMS-ek és MMS-ek díjazása szerinti hívás/SMS/MMS díja a nemzetközi irányokra vonatkozó számlázási egységenként
<b>3. Harmadik országbeli hívószámokra (azaz nem magyarországi vagy a roamingolás helye szerinti országbeli hívószámra) irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén:</b>
Magyarországról nemzetközi irányba indított hívások, SMS-ek és MMS-ek díjazása szerinti hívás/SMS/MMS díja a

nemzetközi irányokra vonatkozó számlázási egységenként.
<b>4. Fogadott hívások esetén (a listában szereplő hálózatok bármelyikén roamingolva fogadott hívások, SMS-ek, MMS-ek):</b>
Előfizető által használt tarifacsomag Vodafone Magyarország hálózatán fogadott hívásokra, SMS-ekre, MMS-ekre alkalmazott díjazása szerint díjmentes.
<b>5. Adatroaming használata esetén</b>
Előfizető a tarifájában meghatározott, belföldön irányadó adatkerete erejéig és annak terhére forgalmazhat adatot. A belföldi adatkeret felhasználása esetén az Automatikus PluszAdat opció aktiválódik a hazai feltételekkel egyező módon, és ennek felhasználása esetén, amennyiben Előfizető nem vásárol további kiegészítő adatopciót, a külföldi adathozzáférés sebessége az aktuális számlázási ciklus végéig 0/0 Mbit/s lassításra kerül. A számlázási ciklus lezárultával a szolgáltatás megújul.

A nemzetközi hívások díjait, valamint a nemzetközi hívással elérhető országok zónabesorolását jelen Díjszabás melléklet A. 4. pontja tartalmazza.

A Red EU Roaming szolgáltatás kizárólag az utazási célra történő felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható (utazási célú használat), azaz a Red EU Roaming életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe, és a Red EU Roaming használata során a külföldi, magyarországi hívószámokra irányuló használat nem haladhatja meg a belföldi használat kettő havi (az előző és az adott havi, illetve az első hónapban az adott havi) átlagát, továbbá a Red EU Roaming használata esetén számlázási ciklusonként minimum egy hazai tranzakciót (hívás indítás/fogadás, SMS küldés/fogadás, adatforgalom, mobilvásárlás szolgáltatás) kell indítani, illetve kezdeményezni a Szolgáltató belföldi hálózatáról. Nem rendeltetésszerű használat esetén, azaz amennyiben Előfizető az utazási célra történő felhasználás szabályainak bármelyikét megszegi, a Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy előzetes értesítést követően a Red EU Roaming szolgáltatást adott előfizetés tekintetében törölje. Törlés esetén a szolgáltatás a továbbiakban újbóli aktiválással nem elérhető.

2015. szeptember 1. napjától a Red EU Roaming szolgáltatás kizárólag az arányos utazási célú felhasználás szabályainak betartása mellett, természetes személy felhasználók személyes hírközlési igényeinek kielégítésére használható (magán utazások céljára), azaz a Red EU Roaming életvitelszerű magyarországi tartózkodás esetén, utazások során vehető igénybe és a Red EU Roaming használata során a külföldi, magyarországi hívószámokra irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek használata; illetve a külföldön felhasznált adatmennyiség mértéke (tarifában foglalt adatforgalom és kiegészítő adatopciók együttesen) nem haladhatja meg a belföldi használat kettő havi (az előző és az adott havi, illetve az első hónapban az adott havi) átlagát, továbbá a Red EU Roaming használata esetén számlázási ciklusonként minimum egy hazai tranzakciót (hívás indítás/fogadás, SMS küldés/fogadás, adatforgalom, mobilvásárlás szolgáltatás) kell indítani, illetve kezdeményezni a Szolgáltató belföldi hálózatáról. Nem rendeltetésszerű használat esetén, azaz amennyiben Előfizető a magán utazások céljára történő felhasználás szabályainak bármelyikét megszegi, a Vodafone fenntartja magának a jogot, hogy előzetes értesítést követően a Red EU Roaming szolgáltatást adott előfizetés tekintetében törölje. Törlés esetén a szolgáltatás a továbbiakban újbóli aktiválással nem elérhető. (...)

A Zárt csoport opció, az Egymás közt 0 Ft opció, a Családi opció kedvezményei Red EU Roaming hívásokra nem vonatkoznak.”

50. Az ÁSZF 2016. április 30-i módosítása révén az 5.1.1. pontja alábbiak szerint módosult.  
 „5.1.1. Forgalmi alapú roaming hívás, SMS és MMS díjak

## Szabályozott Európai Roaming díjszabás:

2016. április 30. napjától az Eurotarifa tarifa megszűnik az Európai Parlament és Tanács 2015/2120. számú rendelete értelmében.

A forgalmi alapú roaming hívásindításra, hívásfogadásra, valamint SMS/MMS küldésre és fogadásra vonatkozó díjait az alábbi az 1-es zóna országaira vonatkozó Szabályozott Európai Roaming díjszabás tartalmazza 2016. április 30.-tól:

Hívásindítás magyarországi mobil hálózatba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, hálózaton kívüli mobil hívás díja + 19,17 Ft/perc többletdíj, de maximum 72,8 Ft/perc, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú mobil hívás díja önmagában meghaladja a 72,8 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi mobil hívás díja.

Hívásindítás magyarországi vezetékes hálózatba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, vezetékes irányú hívás díja + 19,17 Ft/perc többletdíj, de maximum 72,8 Ft/perc, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi vezetékes hívás díja önmagában meghaladja a 72,8 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi vezetékes hívás díja.

Hívásindítás 1-es zóna országaiba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi irányú hívás díja + 19,17 Ft/perc többletdíj, de maximum 72,8 Ft/perc.

Hívásfogadás: 4,37 Ft/perc

SMS küldés magyarországi mobil hálózatba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, hálózaton kívüli SMS díja + 7,66 Ft/SMS többletdíj, de maximum 23 Ft/SMS, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú SMS díja önmagában meghaladja a 23 Ft-ot, akkor az adott SMS díja a Magyarországon érvényes belföldi SMS díja.

SMS küldés az 1-es zóna országaiba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi díjú SMS díja + 7,66 Ft/SMS többletdíj, de maximum 23 Ft/SMS.

SMS küldés nem magyarországi és nem az 1-es zóna országaiba: Amennyiben az SMS küldése az 1. zónából egy 2., 3., 4., 5., 6. zónában lévő országba illetve Szatelit hálózatba irányul, a 2. zóna SMS küldésre vonatkozó díja kerül kiszámlázásra.

MMS küldés magyarországi mobil hálózatba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, hálózaton kívüli MMS díja + 19,17 Ft/MMS többletdíj, de maximum 76,6 Ft/MMS, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú MMS díja önmagában meghaladja a 76,6 Ft-ot, akkor az adott MMS díja a Magyarországon érvényes belföldi MMS díja.

MMS küldés az 1-es zóna országaiba: Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi díjú MMS díja + 19,17 Ft/MMS többletdíj, de maximum 76,6 Ft/MMS.

MMS küldés nem magyarországi és nem az 1-es zóna országaiba: Amennyiben az MMS küldése az 1. zónából egy 2., 3., 4., 5., 6. zónában lévő országba illetve Szatelit hálózatba irányul, a 2. zóna MMS küldésre vonatkozó díja kerül kiszámlázásra.

SMS és MMS fogadása díjmentes.

Az alábbi táblázat tartalmazza a forgalmi alapú roaming szolgáltatás hívásindításra, hívásfogadásra, valamint SMS küldésre vonatkozó díjait.



	Hívásindítás	Hívásfogadás	SMS Küldés	MMS küldés
2. zóna	369 Ft/perc	139 Ft/perc	109 Ft/SMS	249 Ft/MMS
3. zóna	469 Ft/perc	169 Ft/perc	129 Ft/SMS	249 Ft/MMS
4. zóna	699 Ft/perc	249 Ft/perc	209 Ft/SMS	249 Ft/MMS
5. zóna	889 Ft/perc	299 Ft/perc	219 Ft/SMS	249 Ft/MMS
6. zóna	999 Ft/perc	329 Ft/perc	239 Ft/SMS	249 Ft/MMS
Szatelit tengeri és repülőgép-fedélzeti hálózatok	1599 Ft/perc	1099 Ft/perc	299 Ft/SMS	249 Ft/MMS

Az árak ÁFA-val növelt bruttó árak.

2017. június 15. napjától módosul a Szabályozott Európai Roaming tarifa (...)

51. Az ÁSZF 2017. július 28-tól hatályos szövegváltozatában az 5.1. pont fent ismertetett utolsó mondata a következők szerint módosult (a változással érintett szövegrész aláhúzással jelölt): „A forgalmi alapú roaming díjszabás 1. zóna árazása a hatályos jogszabályokban meghatározott Szabályozott Európai Roaming tarifának felel meg”.
52. 2017. november 7-től az ÁSZF 5.1.1. pontja „Hívásindítás 1-es zóna országaiba” kezdetű bekezdése kiegészült a következőkkel (módosult/új rész aláhúzással jelölt): „Előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi, hálózaton kívüli mobil hívás díja + 19,17 Ft/perc többletdíj, de maximum 72,8 Ft/perc, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú mobil hívás díja önmagában meghaladja a 72,8 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi mobil hívás díja.”, továbbá ugyanezen ponton belül az SMS, illetve az MMS küldés az 1-es zóna országaiba részeiben a „nemzetközi díjú” szövegrész a „belföldi, hálózaton kívüli”-re módosult.
53. Az ÁSZF 2016. december 1-jétől hatályos módosítása révén utóbbi módosításra sor került az 5.2. pontban található táblázat 2. pontja szerinti („A kijelölt országok valamelyikében roamingolva az 1-es zóna országainak bármely mobil vagy vezetékes hívószámára irányuló hívások, SMS-ek és MMS-ek esetén”) részben is, valamint az 5.2. pont a következő szövegrésszel egészült ki: „Az 1. roaming díjzónába az alábbi országok tartoznak: Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Svédország, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Francia Guyana, Gibraltár, Görögország, Guadeloupe, Hollandia, Horvátország, Izland, Írország, Olaszország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Martinique, Németország, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Reunion, Románia, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország. Az országok mindenkori zónabesorolása a [www.vodafone.hu/roaming](http://www.vodafone.hu/roaming) oldalon található.”

## V.

### A kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben rendelkezésre álló további információk, adatok

#### V.1. Az otthoni használat értelmezése szempontjából releváns további dokumentumok

54. A „Roam Like at Home” (a továbbiakban: RLAH) kifejezés a belföldi díjszabás szerinti barangolást jelenti az Európai Bizottság kiadványa alapján<sup>39</sup>, illetve a „mobilozz, akár otthon” jelentéssel bír az NMHH tájékoztatója<sup>40</sup> szóhasználatában.
55. A [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu) oldalon az alábbi tájékoztatás jelent meg 2017. július 12-én az EU roaming díjak eltörlése kapcsán:

<sup>39</sup> VJ/63-34/2016. 22. számú melléklet.

<sup>40</sup>

VJ/63-93/2016.,  
[http://nmhh.hu/cikk/194488/5G\\_nemzetkozi\\_roaming\\_es\\_internetsemlegesseg\\_a\\_BEREC\\_tajekoztatast\\_nyujtott\\_az\\_europai\\_elektronikus\\_hirkozlesi\\_piac\\_fontos\\_dokumentumairol](http://nmhh.hu/cikk/194488/5G_nemzetkozi_roaming_es_internetsemlegesseg_a_BEREC_tajekoztatast_nyujtott_az_europai_elektronikus_hirkozlesi_piac_fontos_dokumentumairol).

„11. Utazás közben, ha felhívok valakit, vagy üzenetet küldök, kell-e arra figyelnem, hogy az illető milyen szolgáltatónál van, és a szám vonalas vagy mobilszám-e?

Nem. Az EU-n belüli roamingolás során az EU-n belüli mobil- és vezetékes hívások az Ön által fizetett belföldi díjcsomag alapján kerülnek számlázásra pontosan azon a tarifán, mintha Ön belföldön tartózkodna (vagy, amennyiben csomagja korlátlan belföldi telefonbeszélgetést tartalmaz, a külföldi hívásindítás is korlátlan lesz). Ha az Ön díjcsomagja tartalmaz úgynevezett hálózati és hálózaton kívüli mennyiségeket, a barangolás alatt indított hívások percei a hálózaton kívüli (off-net) forgalomból kerülnek levonásra, abban az esetben is, ha barangolás során ugyanazon belföldi szolgáltató egy másik előfizetőjét hívja. Például: ha belga SIM-kártyája van, és elutazik Franciaországba, ahol fel kívánja hívni a francia hotelját, vagy haza kíván telefonálni Belgiumba, vagy esetleg egy másik EU-s vagy EGT-s tagállamot hívna, roamingolásnak számít és a Belgiumban alkalmazott belföldi árak kerülnek felszámításra. Azonban abban az esetben, ha belga SIM-kártya birtokosaként Belgiumból Spanyolországba telefonál, akkor a nemzetközi tarifa kerül felszámításra. Otthonról más EU-s országokba irányuló hívások esetében nem beszélhetünk roamingról és ezek nem esnek a szabályozás hatálya alá.<sup>41</sup>

56. Az NMHH keretében működő Média- és Hírközlési Biztos a jelen eljárásban vizsgált kampány elindulását követően, 2016. május 4-én kiadott honlapján egy tájékoztatást<sup>42</sup> a roamingszolgáltatás aktuális kérdéseiről, amely többek között alábbiakat ismerteti:

„11. Ha külföldről egy harmadik országba (nem Magyarországra) szeretnénk telefonálni, akkor milyen költségekkel kell számolnunk?

Amennyiben az Európai Unió tagállamában, illetve Izlandon, Norvégiában, Lichtensteinben tartózkodunk és ezekbe az országokba kezdeményezünk hívást, üzenetküldést, vagy ezekből az országokból fogadunk hívást, akkor a Magyarországon érvényes nemzetközi irányú hívás díján felül legfeljebb 19,23 Ft/perc többletdíj számítható fel, amelynek maximuma 72,86 Ft/perc. A szolgáltatók azonban ettől a főszabálytól egyes tarifacsomagjaikban eltérhetnek, ezért érdemes utazás előtt felvenni a kapcsolatot a szolgáltatóval abból a célból, hogy a tarifacsomagunkra vonatkozó díjat pontosan megismerhessük.

Amennyiben azonban a fenti országokon kívüli irányba (pl.: USA) kezdeményezünk hívást, úgy az euró-tarifa nem érvényes, és jóval magasabb összegekkel kell számolnunk – a pontos díjakról a szolgáltatóknál tudunk tájékozódni.”

„13. Mi is az az euró-tarifa?

Az euró-tarifa az Európai Unió tagállamaiban, valamint Izlandon, Norvégiában és Lichtensteinben igénybe vehető roamingszolgáltatás maximalizált nettó díjait jelenti (euró-hangtarifa: telefonálás, euró-SMS tarifa: SMS küldés, euró-adattarifa: adatforgalmazás tarifái). Amennyiben ezekbe az országokba utazunk, biztosak lehetünk abban, hogy hazai díjon felül a hívásfogadás 0,05

<sup>41</sup> Az idézet a GVH általi fordítása az alábbi eredeti szövegnek:

„11. If I travel and call or text a friend, do I have to worry on which operator he/she is or whether it is a fixed or mobile?

No. When you are roaming in the EU, all calls to mobile and fixed numbers in the EU will be counted against your national volume of minutes (or will be unlimited if you have unlimited calls at home), exactly as if you were calling within your home country. If you have distinct so-called ‘on-net’ and ‘off-net’ volumes in your national bundle, all the roaming minutes may be all deducted from the off-net volume, and also when you call another subscriber of the same domestic operator while roaming.

For example: If you have a Belgian card and you travel to France and call either a hotel in France, back home to Belgium, or to any other country in the EU and the EEA, you are roaming, and you will pay Belgian internal domestic prices.

However, if a Belgian SIM card holder calls from Belgium to Spain, she/he will pay the international tariff. Calls from home to another EU country are not roaming and are not regulated.”

(VJ/63-34/2016. 21. számú melléklet, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/frequently-asked-questions-roam-home>)

<sup>42</sup> VJ/63-34/2016. 14. számú melléklet.

EUR/perc (jelenleg 19,17 Ft), a híváskezdeményezés 0,19 EUR/perc (jelenleg 72,8 Ft), az adatforgalmazás 0,20 EUR/megabájt\* (jelenleg 74,8 Ft), az SMS küldés 0,06 EUR/db (jelenleg 23 Ft) forintra átváltott díjnál nem lehet magasabb. Fontos tudni, hogy a díjak Ft-ra történő átváltásából, illetve a tagállamokban érvényes forgalmi adóból többletköltségek is származhatnak.

\* A tarifa maximális értéke megabájtonként (MB) van megadva, de a fogyasztásért fizetendő díjat a szolgáltató a felhasznált kilobájtonként (kB) számlázza.”

„15. Igaz, hogy van olyan hazai szolgáltató, amely eltörölte a roaming díjakat?

A szolgáltatók a hatályos jogszabályok keretein belül maguk alakítják ki a díjszabásukat. Lehetőségük van arra, hogy ne számoljanak fel a roamingszolgáltatás igénybevételéért díjat. Körültekintően kell azonban eljárni, mert adott esetben ez csak bizonyos díjsomagokra vonatkozhat. Az is előfordulhat, hogy a roamingszolgáltatás díja ugyan benne van a csomag alapdíjában, viszont a csomag többi feltétele nem felel meg telefonálási, internetezési szokásainknak, és végeredményben (hosszabb távon) többet fizethetünk, mintha más, nem „ingyenes” roaming igénybevételére vonatkozó díjsomagot választottunk volna. Amennyiben nem utazunk havi rendszerességgel külföldre, célszerű mérlegelni, vajon megéri-e egy vagy két éven át egy akár magasabb havidíjú szolgáltatásért fizetni, ha csak évente egy-két alkalommal, rövid ideig tartózkodunk külföldön.

**FIGYELEM:** minden esetben célszerű alaposan áttekinteni a szolgáltatói kínálatokat, ajánlatokat, akciókat. Előfordulhat, hogy a roaming díj „mellőzése” a választott díjsomag esetében csak EU országokban való szolgáltatás igénybevételére – esetleg ezen belül is csak a hazatelefonálásra – vonatkozik, így ha más országba utazunk, a szolgáltató a csomag szerinti roaming díjon felül akár további roaming díjakat is felszámolhat nekünk.”

„23. Igaz, hogy az Európai Unióban el fogják törölni a roaming díjakat?

Igaz, 2017. június 15-től a hangszolgáltatás, az SMS, valamint adatszolgáltatás esetében megszűnnek a roaming díjak az Európai Unió, továbbá Norvégia, Izland és Lichtenstein területén. Ezt követően a hazai díjakon felül csak kivételes esetekben lehet roamingdíjakat felszámolni. A szolgáltató ezt akkor teheti meg, ha számításokkal igazolja, hogy a roaming költségeit nem tudja fedezni a belföldi díjak emelése nélkül, és ezt a hatóság engedélyezi, illetve akkor, ha annak biztosítására, hogy a roamingszolgáltatást ne lehessen visszaélészerűen igénybe venni, méltányos felhasználási feltételeket vezet be. A kivételes esetekre vonatkozó részletes szabályokat az uniós intézmények, illetve a tagországok hatóságai egy éven belül alakítják ki.”

## **V.2. A Vodafone eljárása a méltányos használati feltételek megsértése esetén**

57. [ÜZLETI TITOK]<sup>43</sup>
58. A Vodafone rögzítette, hogy az arányossági feltétel megszegése esetén alkalmazott szabály meghatározása során a konkrétan roaming környezetben töltött napok száma nem befolyásoló paraméter arra vonatkozóan, hogy az ügyfél felkerül-e az értesítendő ügyfelek listájára.<sup>44</sup>
59. [ÜZLETI TITOK]<sup>45</sup>
60. Amennyiben a riport alapján az előfizető megsértette az utazási célú felhasználás szabályait külföldön bonyolított forgalma tekintetében (SMS/hang/adat forgalom), a Vodafone az alábbiak szerint értesítette SMS útján:

<sup>43</sup> VJ/63-40/2016. 12. pont.

<sup>44</sup> VJ/63-40/2016. 9. pont.

<sup>45</sup> VJ/63-40/2016. 12. pont.

61. „Tisztelt Ügyfelünk! Ön az előző hónapban nem felelt meg a Vodafone EU Roaming szolgáltatás arányossági feltételeinek, ugyanis a külföldön bonyolított sms/hang/adat forgalma meghaladta hazai forgalmát. Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy a szolgáltatás használata során a külföldről indított sms/hang/adat forgalom mennyisége nem haladhatja meg a belföldi sms/hang/adat forgalom kettő havi (az előző és az adott havi, illetve az első hónapban az adott havi) átlagát. A nem rendeltetésszerű használat a Vodafone EU Roaming szolgáltatás törlését vonja maga után. További információért hívja a 1270-et!”
62. A Vodafone előadta, hogy [ÜZLETI TITOK] ügyfelet értesített 2016. április és 2017. január közötti időszakban. A 2017. február és június 15. közötti időszakban már vezetői döntés alapján nem monitorozta az ügyfeleket, tehát értesítés nem történt ezt követően.<sup>46</sup>
63. A Vodafone ismertette, hogy amennyiben a riport alapján a törlési feltételek adott hónapban teljesültek és az ügyfél már figyelmeztetésben részesült korábban a szabály megszegéséről (azaz kapott SMS értesítést erről), úgy a Vodafone SMS-ben értesítést küldött az előfizető részére a szolgáltatás törléséről, az alábbiak szerint:
- „Kedves Ügyfelünk! Tájékoztatjuk, hogy a Vodafone EU Roaming opció utazási célra történő felhasználási feltételei korábbi figyelmeztetésünk ellenére sajnos ismételten nem teljesültek, ezért az ÁSZF 1. sz. mellékletének 5.2 pontjának megfelelően a mai napon előfizetése tekintetében az opció törlésre kerül, ismételt megrendelésére pedig a jövőben sem lesz lehetőség. Mivel a Roaming használat kiemelten fontos az Ön számára, szeretnénk figyelmébe ajánlani Európa Napijegy szolgáltatásunkat, melyet napi 990 Ft-ért vehet igénybe. Megrendeléshez küldje az EUNAPI kódot SMS-ben a 1270-re, részletekről a honlapon tájékozódhat! Üdvözlettel, Vodafone”
64. Azon ügyfelek, akiknél a Vodafone törölte a Vodafone EU Roaming/Red EU roaming szolgáltatást, mert megszegték a méltányos használat feltételeire vonatkozó szabályt, a szolgáltatást a továbbiakban az EU által szabályozott díjakon (Szabályozott Európai Roaming tarifán) vehették igénybe, illetve a Vodafone felajánlotta nekik az EU Napijegy szolgáltatást 50% díjkedvezménnyel. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy visszamenőlegesen a Vodafone EU Roaming/Red EU roaming használata során keletkezett forgalmakra nem számított fel semmilyen büntető díjat, ezen forgalmakat a Vodafone EU Roaming/Red EU roaming díjszabása szerint árazta.
65. A Vodafone előadta, hogy 2016. április 1. és 2017. január között [ÜZLETI TITOK] ügyfélnél került törlésre a szolgáltatás. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy ezt követően nem törölte a szolgáltatást az előfizetőknél.<sup>47</sup>
66. A Vodafone nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK] panasz érkezett hozzá 2016. április 1. és 2017. június 15. napja között a Vodafone EU Roaming/Red EU roaming szolgáltatás törlésével kapcsolatosan.<sup>48</sup>
67. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a Vodafone EU Roaming szolgáltatás törlésével kapcsolatos panaszokat minden esetben 30 napon belül kivizsgálta és megválaszolta. Amennyiben a törléssel kapcsolatosan az adott panasz kivizsgálása során megállapításra került, hogy jogos volt a panasz, abban az esetben a Vodafone a szolgáltatást újból aktiválta az előfizetésen, és a szolgáltatás kikapcsolásából eredő forgalmak jóváírásáról helyesbítő számlát állított ki, így kár a szolgáltatás törlése miatt ezen előfizetőket nem érte.<sup>49</sup>

---

<sup>46</sup> VJ/63-40/2016. 13. pont.

<sup>47</sup> VJ/63-40/2016. 14. pont.

<sup>48</sup> VJ/63-40/2016. 15. pont.

<sup>49</sup> VJ/63-50/2016. 5. pont.

### V.3. A szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos további jellemzők, feltételek

68. A Vodafone előadta, hogy aktív Vodafone EU Roaming szolgáltatás esetén az előfizetők telefonkészüléke kizárólag a [www.vodafone.hu/eu](http://www.vodafone.hu/eu) oldalon meghatározott partnerhálózatokra tud feljelentkezni. A manuális hálózatválasztás - amennyiben a partnerhálózatokon kívüli más hálózatot szeretne használni az előfizető - a Vodafone EU Roaming szolgáltatással nem érhető el. Amennyiben valamilyen oknál fogva mégis más hálózatot szeretne használni az előfizető, mint amire automatikusan feljelentkezett, úgy előbb le kell mondania a Vodafone EU Roaming szolgáltatást, és a Szabályozott Európai Roaming díjszabást használva azt megteheti.<sup>50</sup>
69. Azzal kapcsolatban, hogy az „Előfizető a használat megkezdése előtt rendelkezzen aktív roaming szolgáltatással”, a Vodafone úgy nyilatkozott hogy a szerződéskötés során és az előfizetői jogviszony alatt is az előfizetőnek lehetősége van rá, hogy az előfizetésén a roaming szolgáltatáshoz való hozzáférést letiltsa. Amennyiben ez megtörténik, úgy az előfizetés nem használható külföldön. Annak, hogy az előfizető bármilyen roaming díjszabást – akár Vodafone EU roamingot, akár Szabályozott EU tarifát – használhasson külföldi utazása során, alapfeltétele, hogy az előfizetése rendelkezzen a tulajdonsággal, hogy működjön külföldön, azaz rendelkezzen aktív roaming szolgáltatással. Minden előfizetésnél alapbeállítás a roaming szolgáltatás megléte – azaz szerződéskötéskor mindenkinek aktiválásra kerül a roaming szolgáltatás – azonban az előfizető külön kérheti ezen szolgáltatás törlését.<sup>51</sup>
70. A Vodafone ismertette továbbá, hogy a Vodafone EU Roaming szolgáltatás az előfizető megrendelését követően automatikusan aktiválásra kerül az előfizetésén, tehát ezt követően nincs szükség semmilyen előfizetői aktivitásra annak használatához. Amennyiben az előfizető külföldön tartózkodik, úgy a Vodafone EU Roaming szolgáltatás díjai szerint használhatja a roaming szolgáltatást.<sup>52</sup>
71. A Vodafone nyilatkozata szerint új előfizetésnek minősül minden, eddig Vodafone előzetéssel nem rendelkező ügyfél szerződéskötése, valamint a meglévő előfizetők esetén a meglévő tarifáról az új tarifára váltás, tehát a Vodafone EU Roaming szolgáltatást, például tarifaváltás útján a Vodafone már meglévő előfizetői is igénybe vehették.<sup>53</sup>
72. A Vodafone előadása alapján az EU roaming díj eltörlését igénybe vevő tarifacsomag esetén az új előfizetőknek nem szükséges határozott időtartamú szerződést kötniük, igénybe vehetik a tarifát határozatlan idejű szerződéssel is.<sup>54</sup>

Továbbá a Vodafone ismertette, hogy az Egymást közt 0 Ft opció, a Családi opció, Zárt csoport opciók 2016. április 1. előtt is már kereskedelmi forgalomban nem elérhető opciók voltak, így azoknak az előfizetőknek nincs lehetősége az opciók igénybevételére, akik 2016. április 1. után kötöttek a kereskedelmi kommunikációnak megfelelő előfizetői szerződést. A 2016. április 1. napjától hatályos ÁSZF értelmében az új EU-s tarifákhoz ezek az opciók nem elérhetők, együtt nem használhatóak, így külön nem is kerül kiemelésre használatuk költsége a kereskedelmi kommunikációkban.<sup>55</sup>

A Családi opció az alábbi (lezárt) tarifák esetében igénybe vehető:

- Vodafone Matrix 6 és Matrix 7 tarifacsomag,

---

<sup>50</sup> VJ/63-7/2016. 1. pont.

<sup>51</sup> VJ/63-44/2016. 6. pont.

<sup>52</sup> VJ/63-44/2016. 7. pont.

<sup>53</sup> VJ/63-44/2016. 5. pont.

<sup>54</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 9. pont.

<sup>55</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 12. pont.



- Vodafone Kontakt 6 és Kontakt 7 tarifacsomag,
- Vodafone Kontakt 2, 3, 4, 5 tarifacsomagok,
- Vodafone Matrix 1, 2, 3, 4, 5 tarifák,
- Vodafone Kontakt 1 tarifa,
- A Vodafone Kredit tarifacsomag.<sup>56</sup>

#### V.4. Az NMHH által belföldi jogsegély keretében nyújtott tájékoztatások

73. Az NMHH azon tekintetben, hogy az NMHH hány hivatalbóli eljárást folytatott le az eljárás alá vont Vodafone EU Roaming szolgáltatásával kapcsolatban 2016. április 1. és 2017. június 14. napja közötti időszakban, valamint, hogy az NMHH-hoz hány darab panasz érkezett a Vodafone fent említett szolgáltatásával kapcsolatban a vizsgált időszakban, alábbi választ küldte meg.<sup>57</sup>
74. Az NMHH a vizsgált időszakban a HPF1/2016. számú, valamint a HPF1/2017. számú felügyeleti terve alapján – a roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése tárgyában – indított piacfelügyeleti ellenőrzés során átfogóan vizsgálta, illetve vizsgálja, hogy a Vodafone gyakorlata miként felel meg az irányadó szabályozásnak.<sup>58</sup>
75. Az NMHH a 2016. évi piacfelügyeleti ellenőrzés lezárásaként a 2017. április 20. napján kelt, OH/23780-35/2016. számon iktatott végzésében<sup>59</sup> megállapította, hogy a Vodafone azzal, hogy a Vodafone EU Roaming (valamint az Európa Napijegy) szolgáltatást automatikusan újította meg az előfizetők számára, eltért a Roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésétől, valamint azzal, hogy a Vodafone nem tette lehetővé a díjsomagba foglalt meghatározott mennyiségű szolgáltatások EU roaming helyzetben történő felhasználását, eltért a Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének r) pontjától.
76. Az NMHH végzésében továbbá felhívta a Vodafone-t, hogy a végzés közlésétől számított 45 napon belül a fenti jogsértéseket szüntesse meg azáltal, hogy a roaming szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos szerződéses feltételeit és gyakorlatát az alábbi pontok szerint úgy módosítja, hogy az maradéktalanul megfeleljen a Roaming rendelet előírásainak, és megtett intézkedéseiről az NMHH-t tájékoztassa:
- 1) a Vodafone EU Roaming (valamint az Európa Napijegy szolgáltatások) feltételeit úgy módosítsa, hogy az megfeleljen a Roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésében foglaltaknak azáltal, hogy az alternatív szolgáltatás megrendelése az előfizető önkéntes választása legyen;
  - 2) a meghatározott mennyiségű szolgáltatásokat tartalmazó díjszabásokra vonatkozó ÁSZF rendelkezéseket úgy módosítsa, hogy az megfeleljen a Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjában foglaltaknak azáltal, hogy meghatározott percet, illetve SMS-t tartalmazó díjszabások tekintetében a felhasználást (híváskezdeményezést) nem kizárólag belföldi felhasználásra korlátozza.
77. Az NMHH a vizsgált időszak továbbá 2016. szeptember 7. napján az OH/26906-1/2016. számú végzésével hatósági eljárást indított a Vodafone „Vodafone EU Roaming” díjszabásának jogszerűsége tárgyában. Adat merült fel arra vonatkozóan, hogy a Vodafone „Vodafone EU Roaming” díjszabása – mely a mért belföldi kiskereskedelmi árral nem rendelkező díjsomagok előfizetői számára érhető el – nem felel meg a Roaming rendeletben foglaltaknak. Az NMHH az eljárás során azt vizsgálta, hogy a Vodafone díjszabása miként felel meg a szabályozott

<sup>56</sup> VJ/63-40/2016. 10. pont.

<sup>57</sup> VJ/63-57/2016., VJ/63-78/2016., VJ/63-86/2016.

<sup>58</sup> Az NMHH VJ/63-90/2016. szám alatti, 2018. március 13-i tájékoztatása szerint a 2017. évi piacfelügyeleti terv alapján indított átfogó hatósági ellenőrzés a Vodafone tekintetében még formailag nem került lezárásra.

<sup>59</sup> VJ/63-57/2016. 1. számú melléklet.

barangolósos díjszabásra vonatkozó rendelkezéseknek, különös tekintettel a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében foglaltaknak.

78. Az NMHH az eljárás során a Vodafone nyilatkozata, valamint a Vodafone ÁSZF 1. számú lakossági díjszabás mellékletének 5.2.-es pontja alapján azonban megállapította, hogy a Vodafone „Vodafone EU Roaming” díjszabása alternatív díjszabásnak minősül, melyre a Roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésében foglalt szabályok irányadóak. A Roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdése értelmében ugyanis a Vodafone jogosult a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében meghatározott szabályozott barangolósos díjszabástól eltérő, olyan alternatív díjszabást kínálni az előfizetők számára az átmeneti időszakban, „aminek eredményeként a barangolást végző ügyfelek a szabályozott barangolási szolgáltatásért más díjat fizetnek, mint amit e döntés hiányában fizetnének.” Az NMHH így megállapította, hogy a „Vodafone EU Roaming” díjszabás árképzési mechanizmusa nem tér el az irányadó szabályozástól, mivel az alternatív díjszabás tekintetében nem követelhetőek meg a Vodafone-nal szemben a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében meghatározott szigorú árképzési elvek.
79. Az NMHH ugyanakkor az eljárás során megállapította, hogy az ÁSZF 1. számú lakossági díjszabás mellékletének 5.2.-es pontjában található díjszabásában a Vodafone a látogatott hálózatról az Unió tagállamába kezdeményezett hívások, és küldött SMS-ek tekintetében a számlázás alapjaként az előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes nemzetközi díjú hívás, illetve SMS díját nevezte meg, melyre a Vodafone felszámítja a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés a) pontjában meghatározott felárat. A Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének h), illetve k) pontjai értelmében ugyanis e szolgáltatások szabályozott szolgáltatásnak minősülnek, nem lehet így őket nemzetközi szolgáltatásként definiálni. Ugyanakkor a Vodafone által így kialakított ár megegyezett a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározott – alkalmazható maximális – szolgáltatási díjjal, így a Vodafone még abban az esetben sem tért volna el a Roaming rendeletben foglaltaktól, ha az alternatív díjszabásra a Roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében foglalt szabályozás lett volna az irányadó.
80. A Vodafone az eljárás során az ÁSZF hivatkozott szövegében a „nemzetközi megjelölést” úgy módosította, hogy a számlázás alapja az „előfizető által használt tarifacsomag Magyarországon érvényes belföldi szolgáltatás díja” lett, ezáltal a hivatkozott rendelkezés az NMHH szerint megfelel a Roaming rendelet előírásainak.
81. A Vodafone továbbá az eljárás során vállalta, hogy az előfizetőket 2016. április 30. napjáig visszamenőleg kompenzálja a roaming környezetben EU-s országokba indított (Intra-EEA) forgalmak tekintetében, ennek keretében megtérítésre került a szabályozott díj és az előfizetők által fizetett díj különbözete.
82. Az NMHH a fentiekre tekintettel a hivatalból indított eljárását a 2016. december 14. napján kelt, OH/26906-6/2016. számú végzésével<sup>60</sup> a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. § (1) bekezdés e), valamint j) pontjai alapján megszüntette, mivel az NMHH a hivatalból indított eljárás során jogsértést nem tárt fel, továbbá az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem állt fenn.
83. Az NMHH úgy nyilatkozott, hogy 2016. év során összesen 1 darab olyan konkrét kérelem érkezett hozzá, amelyben a kérelmező az eljárás alá vont Vodafone EU Roaming díjszabásában szereplő díjak jogszerűségének kivizsgálását kérte.

---

<sup>60</sup> VJ/63-57/2016. 2. számú melléklet.

84. A GVH további, belföldi jogsegély kérés keretében megküldött megkeresésére az NMHH VJ/63-90/2016. számú válaszában alábbiakat ismertette a GVH egyes kérdései kapcsán.
- a) A Szolgáltató az NMHH „Vodafone EU Roaming díjszabás jogszerűsége tárgyában” 2016-ban folytatott eljárása során kompenzáció nyújtását vállalta, ezzel kapcsolatosan a kérdés arra irányul, hogy milyen kompenzációt vállalt a Szolgáltató, mi volt annak a mértéke, és miért 2016. április 30-ig visszamenőleg nyújtotta a Szolgáltató a kompenzációt.**
85. Ezen tekintetben az NMHH elsőként kitért arra, hogy a kompenzáció szükségessége tulajdonképpen miért merült fel, és ismertette az OH/26906-6/2016. számú eljárás kapcsán tett, fentiek szerinti megállapításokat. Ezt követően az NMHH arról tájékoztatta a GVH-t, hogy a kompenzáció mértéke általánosan nem határozható meg, hiszen ez minden érintett előfizetőnél más és más lehetett, attól függően, hogy mennyit forgalmazott az érintett időszakban, és nem is kellett minden, formailag érintett előfizetőt kompenzálni, mert voltak olyanok, akiknek nem okozott többletköltséget az érintett időszak. A kompenzációt azért 2016. április 30. napjáig teljesítette a Vodafone, mert ekkortól lépett hatályba az ún. átmeneti időszak a szabályozás történetében, amikor is a roaming díj számításának alapja - a korábban egységes EU roaming díjak helyett - a következő lett: belföldi díjak + roaming felár, amelynek a mértéke maximalizált. Az átmeneti időszak 2016. április 30-tól 2017. június 14-éig tartott, melyet a roaming díjak eltörlése követett.
86. Az NMHH információja szerint a Vodafone 2016. decemberében nagyszámú előfizetőnek nyújtott kompenzációt az NMHH eljárásában feltárt árazási hiba miatt.
- b) Az előfizető honnan szerezhet információt arról, hogy mely hívás minősül nemzetközi hívásnak és melyek az EU roaming hívások**
87. Az NMHH a roaming díjak eltörlésekor, azaz 2017. nyarán élénk kommunikációs kampányt folytatott a roaming szabályok ismertetése érdekében. Ennek során az NMHH hangsúlyozta, és kifejezetten - példákkal bemutatva - felhívta az előfizetők figyelmét arra, hogy a nemzetközi hívást ne keverjék össze a roaming hívásokkal, mert az az eset, amikor itthonról indítanak hívást külföldre, nemzetközi hívásnak minősül, amely nem tartozik a roaming szabályozás hatálya alá, és erre tekintettel óvatosan járjanak el, és a nemzetközi hívások díjazása tekintetében tájékozódjanak a szolgáltatóknál. A roaming szabályozás hatálya alá azok a hívások tartoznak, amelyeket külföldről indítunk haza, vagy külföldről külföldre, természetesen az Európai Unió területén (vagyis például amikor Londonból hívjuk fel barátunkat Berlinben, vagy épp a Magyarországon lévő szüleinknek akarjuk jelezni, hogy megérkeztünk a szállodába a nyaralás során.)
88. Az új szabályok tehát csak az EU-s roamingolásra vonatkoznak, a nemzetközi és az EU-n kívüli országokba menő hívások használati díjait és feltételeit a szolgáltatók továbbra is maguk állapíthatják meg. Ezek igénybevétele előtt mindig érdemes tájékozódni a szolgáltató konkrét díjszabásáról.
89. Az NMHH mind a megjelentetett közleményében, mind pedig a kommunikációs megjelenései során nagy hangsúlyt fektetett a fentiek ismertetésére.
90. A Vodafone ÁSZF Díjszabásának 9. pontjában szerepel, hogy a külföldre irányuló hívások nemzetközi hívások: „Külföldre irányuló hívások díja (nemzetközi hívások)”.

### **c) Mire terjed ki a „Mobilozz úgy, mint otthon” elv**

91. Az EU rendelete értelmében 2017. június 15-étől megszűntek a roaming díjak az EU területén. 2017. június 15-étől<sup>61</sup> a belföldi kiskereskedelmi áron felül főszabályként semmilyen többletdíjat nem számíthatnak fel a szolgáltatók, így nem kérhetnek többletdíjat a mobilhívások kezdeményezéséért és fogadásáért, az SMS üzenetek küldéséért és fogadásáért, és az adatátviteli szolgáltatásokért.
92. Ennek eredményeképp az előfizetők a legtöbb esetben a belföldön megszokott árakon használhatják a mobiltelefon szolgáltatásokat az EU egész területén, valamint Lichtensteinben, Norvégiában és Izlandon.
93. Ami pedig az adatforgalmat illeti, a belföldi adatkeretet fel lehet használni roaming helyzetben is. Az előfizető tehát az adatkeretét használhatja fel felár nélkül. Azonban korlátlan belföldi adatkeret esetén lehetősége van a szolgáltatónak a szabályozott roaming esetére adatkeretet meghatározni, amelynek mértéke szabályozott. A díjsomag feltételeit kell figyelnie az előfizetőknek, abban vannak a konkrét feltételek meghatározva.

### **d) Akciók felhasználhatósága EU roaming helyzetben**

94. A kedvezményeknek, opcióknak úgy kell működni, úgy kell velük elszámolni, mintha belföldön, hálózaton kívülre irányulóan venné igénybe az előfizető a szolgáltatást, de ezeket érdemes tisztázni a szolgáltatóval illetve megnézni az új feltételeket, hiszen egyes opciók közben meg is szűnhetnek.
95. A roaming díj számításának alapja a hálózaton kívüli belföldi hívások díja (a más hálózatba irányuló).
96. Ha például az előfizető olyan díjsomaggal rendelkezik, amellyel Magyarországon az összes hálózatba 0 Ft-os percdíjjal telefonál (nincs a díjsomagjában eltérő hálózaton kívüli ár megállapítva), úgy a nyaralása során is 0 Ft/perc díjért tudja hívni a másikat. Ha az előfizetők azonos szolgáltatónál vannak és az előfizető díjsomagja csak a hálózaton belüli hívásokra állapít meg 0 Ft/perc díjat (egymás között ingyen beszélnek), viszont a hálózaton kívüli díj 10 Ft/perc, akkor ez esetben a külföldön nyaraló előfizető szintén 10 Ft/percért fogja tudni hívni a másikat. A hívott fél számára azonban, úgy mint belföldön, nem számítható fel díj a hívás fogadásáért.
97. Az NMHH fenti, d) ponttal kapcsolatos válaszával összefüggésben a GVH a VJ/63-91/2016. számú végzéssel arról kért tájékoztatást, hogy az akciók EU roaming helyzetben való felhasználhatósága kapcsán nyújtott tájékoztatása az MMS/SMS küldés, adatkeret felhasználása eseteire is kiterjed-e. Az NMHH VJ/63-92/2016. szám alatti válasza szerint a kedvezményeknek, opcióknak úgy kell működni, úgy kell velük elszámolni, mintha belföldön, hálózaton kívülre irányulóan venné igénybe az előfizető a szolgáltatást, amely az MMS/SMS küldésre is vonatkozik, azaz, ha a díjsomagban foglalt kedvezmény csak a hálózaton belül küldött MMS/SMS-re vonatkozik, akkor roaming helyzetben a szolgáltató felszámítja a belföldön érvényes, hálózaton kívüli küldésre vonatkozó díjat. Ezeket a feltételeket azonban az előfizetőknek utazás előtt érdemes tisztázni a szolgáltatóval, illetve megnézni azokat az ÁSZF Díjszabás mellékletében, hiszen egyes opciók közben meg is szűnhetnek.
98. Az NMHH ismertette továbbá, hogy az adatforgalom tekintetében nem értelmezhető a hálózaton belüli és hálózaton kívüli forgalom közötti megkülönböztetés. Az adatkeret tekintetében főszabály az, hogy a belföldi adatkeretet fel lehet használni roaming helyzetben is. Az előfizető tehát az adatkeretét használhatja fel felár nélkül. Azonban korlátlan belföldi adatkeret esetén lehetősége

---

<sup>61</sup> A válaszban július olvasható június helyett, ami valószínűleg elírásra vezethető vissza.

van a szolgáltatónak a szabályozott roaming esetére adatkeretet meghatározni. Ez esetben is fontos a díjsomag feltételeit figyelnie az előfizetőknek, abban vannak a konkrét feltételek meghatározva.

#### **V.5. A B/474/2015. szám alatti ügy**

99. A Vodafone 2015. évben is folytatott a roaming díjak eltörlésével kapcsolatos kampányt, ennek tartalmát sérelmezte a B/474/2015. szám alatti bejelentés. A GVH 2015. július 24-én kelt B/474-13/2015. szám alatti végzésében megállapította, hogy a bejelentésben kifogásolt magatartás tekintetében a bejelentésben foglalt adatok alapján a versenyfelügyeleti eljárás indításának feltételei nem állnak fenn. A bejelentő a döntéssel szemben felülvizsgálati kérelmet terjesztett elő, ugyanakkor a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 39.Kpk.46.322/2015/4. szám alatti végzésével a kérelmet elutasította, így a végzés jogerős.
100. Az eljáró versenytanács az alábbiakban ismerteti a B/474-13/2015. számú végzés releváns rendelkezéseit.

„A bejelentés keretében vizsgált kampány mind fogyasztóknak, mind üzletfeleknek szól, így annak megítélésére az Fttv. keretében kerül sor, tekintettel a Tpv. 10/A. § (1) bekezdésében foglaltakra.

A vizsgáló álláspontja szerint a kereskedelmi gyakorlat címzettje az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott, ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó. A szolgáltatás célcsoportjába valószínűsíthetően olyan fogyasztók tartoznak jellemzően, akik magyarországi lakóhellyel rendelkeznek, Magyarországról külföldre rendszeresen utaznak, így a külföldi telefonhasználati feltételekről, szolgáltatásfajtákról (mint roaming, nemzetközi hívás stb.) valószínűsíthetően tapasztalattal rendelkeznek és már a bejelentett által közzétett kereskedelmi kommunikáció megtekintése előtt is rendelkeztek telefon-előfizetéssel és korábban is bonyolítottak le roaming díjjal járó szolgáltatásokat.

A. Az EU-n belüli roaming szolgáltatás díjmentessége - Fttv. 6. § (1) bekezdés

A bejelentés alapján vizsgálni szükséges, hogy a bejelentett kereskedelmi kommunikációja alapján valószínűsíthető-e az Fttv. 6. § (1) bekezdésében meghatározott megtévesztéses magatartás megvalósulása, azaz a bejelentett valótlanul állította-e

a) az EU-n belüli korlátlan mobilozást, illetve

b) az EU-n belüli roaming szolgáltatás ingyenességét, a díjak eltörlését.

a) EU-n belüli korlátlan mobilozás

„Vodafone eltörli a roaming díjakat – korlátlan mobilozás az EU-n belül”

A bejelentő sérelmezte, hogy – a bejelentett által megfogalmazott állítással szemben – nem általános jelleggel lett díjmentes az EU-n belüli mobilhasználat.

A Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint a kifogásolt kommunikáció nem a korlátlan díjmentes EU-n belüli mobilozás üzenetét juttatta el a fogyasztókhöz az alábbiak szerint.

A Gazdasági Versenyhivatal rögzíti, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján az EU-n belüli korlátlan mobilozásra utaló állítás kizárólag a fenti szövegváltozaton belül jelenik meg, azaz nem önállóan, hanem a roaming díjak eltörlésére vonatkozó állítással összefüggésben, és a bejelentő sem jelölt meg olyan kereskedelmi kommunikációs eszközt, amelyen az EU n belüli korlátlan mobilozásra utaló állítás további kiegészítés nélkül, önmagában szerepel.

A fentiek értelmében a Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint az EU-n belüli korlátlan mobilozás üzenete kiegészül a roaming díjak EU-n belüli eltörlésének üzenetével, azaz önállóan, elkülönítetten nem értelmezhető.

Az önálló értelmezés lehetőségének hiánya levezethető a kereskedelmi kommunikációval szemben következetesen érvényesített azon versenytanács elvárásból is, miszerint az adott kommunikációs



eszköz teljes, fogyasztó által észlelhető tartalma alapján kell a fogyasztónak reális képet kapnia a szolgáltatásról, azaz az adott kommunikációs eszközök mindig teljességükben vizsgálandóak, nem lehet egyes üzeneteket szöveggörnyezetükből kiragadva értelmezni.

Az „EU-n belüli korlátlan mobilozásra” vonatkozó kifogásolt üzenettel kapcsolatosan szükséges továbbá azt is figyelembe venni, hogy az egy sajtóközlemény címe, mely közleményben az üzenet részletesen kifejtésre kerül, miszerint „[m]ától a Vodafone Magyarország előfizetői elsőként Európa szerte ugyanúgy tudják használni új lakossági és üzleti Red EU csomagjaikat hívások kezdeményezéséhez és adatkeretük felhasználásához, mintha otthon lennének [...]”. Tekintettel arra, hogy a belföldről indított nemzetközi hívások a Red-es díjsomagok esetében nem díjmentesek, így az EU-n belüli korlátlan mobilozás sem ingyenes, összhangban a sajtóközleményben foglaltakkal.

b) Az EU-n belüli roaming szolgáltatás díjmentessége

„díjmentes EU roaming”, „Viszlát EU roaming díjak”, „Korlátlan EU roaming”

E tekintetben azt kell vizsgálni, hogy valószínűsíthető-e a jogsértés a roaming szolgáltatás díjmentességére vonatkozó állítás tekintetében.

A bejelentett ÁSZF-jének és egyedi szerződésmintájának jelen határozat Tényállási részének III. pontjában ismertetett rendelkezései szerint a bejelentett a Red EU díjsomag előfizetése esetén az 531/2012/EU rendelet 8. cikk (4) bekezdésének alkalmazásával nem euro hangtarifát alkalmaz, vagyis – a kereskedelmi kommunikáció szóhasználatának megfelelően – nem számít fel roaming díjat EU-n belüli barangolószolgáltatás igénybevétele esetén, az EU-n belüli telefonhasználat esetén alkalmazott díjszabása pedig megegyezik a belföldi díjszabásával, mely szerint belföldi és nemzetközi tarifákat alkalmaz.

Ezzel ellentétes adat, információ a Gazdasági Versenyhivatalnak nem áll rendelkezésre, sem a bejelentő, sem más forrásból nem valószínűsíthető, hogy a bejelentett ÁSZF-ben és a Díjszabásban foglaltakkal ellentétben roaming díjat számítana fel (vagyis a kereskedelmi kommunikációban foglaltakkal szemben euro hangtarifát alkalmazna) az EU-n belüli barangolási szolgáltatás igénybevételekor a bejelentéssel érintett tarifacsomagok esetén.

Fentiek alapján a Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint a sérelmezettek tekintetében megtévesztés nem valószínűsíthető a tekintetben, hogy a bejelentett barangolási szolgáltatás esetén roaming díjat számlázna, így az sem, hogy a bejelentett megvalósította volna az Fttv. 6. §-ában megfogalmazott tényállást, és ezáltal megsértette volna az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

B. Az EU roaming tarifacsomag igénybevételeinek korlátozó feltételeinek elhallgatása - Fttv. 7. § (1) (...)

A Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint a kereskedelmi kommunikáció alapján a fogyasztó rendelkezik azon információval, hogy az EU-n belüli roamingdíjak eltörlése EU-n belüli hívások esetében kizárólag magyar számok között valósul meg, és ez alapján a bejelentett nem hallgatja el, hogy a külföldi számok esetében díjat számít fel.

A bejelentett által alkalmazott egyes kereskedelmi kommunikációs eszközök összehatása az, hogy a bejelentő a Red EU előfizetőinek olyan díjsomagot kínál, hogy annak külföldi használata esetén felszámított díjak megegyeznek a belföldi használat díjaival, így az előfizetőknek nem kell telefonálási szokásaikon változtatni külföldön tartózkodás esetén sem.

Előbbiekben túlmenően azon eszközök esetében is, ahol felmerülhet az apróbetűs rész észlelhetőségének problémája, Gazdasági Versenyhivatal megállapítja, hogy a bejelentéses eljárás során rendelkezésre álló adatok alapján nem valószínűsíthető, hogy a Red EU csomaggal megcélzott előfizetők ügyleti döntését befolyásolná az, ha a bejelentett a korlátozó feltételeket elhallgatná, tekintettel arra, hogy a fenti jellemzőire a célcsoportnak, továbbá a bejelentő sem

bizonyította a korlátozó feltételek fogyasztói ügyleti döntésének befolyásolására való alkalmasságát.

Fentiek alapján a Gazdasági Versenyhivatal álláspontja szerint a sérelmezett kommunikáció tekintetében a feltételek közlésének elmulasztása, és ezzel megtevesztés nem valószínűsíthető, így az sem, hogy a bejelentett megvalósította volna az Fttv. 7. § (1) bekezdésében megfogalmazott tényállást, és ezáltal megsértette volna az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.”

## VI.

### Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

#### VI.1. A Vodafone által a jelen eljárás vizsgálati szakában előadottak

101. A Vodafone a VJ/63-34/2016. szám alatti beadványában alábbi nyilatkozatokat tette a jelen eljárás keretében vizsgált egyes kereskedelmi gyakorlatok tekintetében.

##### VI.1.1. EU roaming díj eltörlése

102. A Vodafone azzal kapcsolatosan, hogy valószínűsíthetően valótlanul állítja, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat”, „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, az alábbi nyilatkozatokat tette.

##### a) „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” állítás

103. A Vodafone nyilatkozata szerint az EU roaming díj (barangolási díj) az EU területén az előfizetők által a mobil használatért fizetett hazai díjazástól eltérő díj.<sup>62</sup>

104. A Vodafone szerint az EU roaming díj eltörlése azt jelenti, hogy az előfizetők az EU-s utazásaik során nem fizetnek roaming díjat, a barangolásra a belföldi díjszabásuk lesz érvényes.

105. A Vodafone előadta, hogy a vizsgált kampány során az EU területén roaming környezetben (azaz nem magyar hálózatról) egy szintén EU területén roaming környezetben lévő előfizető irányába indított hívás esetén az alábbiakat jelenti az EU roaming díj eltörlése.

106. A Vodafone alábbi, álláspontja szerint életszerű példát ismertetve mutatta be a díjszámítást:

107. Ha a spanyol tengerparton a férjével nyaraló Vodafone előfizető felhívja a férjét, megkérve, hogy hozzon neki még egy sangriát, akkor

a) 2016. április 1-től 2016. április 30-ig az EU roaming díj eltörlése azt jelenti, hogy 72,8 Ft/perc (0,19 EUR) roaming díj helyett a Vodafone előfizető a hazai tarifája szerinti díjat fizeti a hívásért, amely például a RED tarifacsomag esetén díjmentes.

b) 2016. április 30-tól 2017. június 15-ig az EU roaming díj eltörlése azt jelenti, hogy az előfizetőnek a hazai tarifája szerinti díjon felül nem kell megfizetnie a 19,17 Ft/perc (0,05 EUR) roaming többletdíjat.

c) 2017. június 15-től az EU roaming díj eltörlése a következőt jelenti: ahogyan azt a 4. pontban idézett hivatalos EU kommunikáció is tartalmazza: „A más uniós országokban történő ideiglenes mobilhasználat esetében megszűnnek a roamingdíjak.”

108. A Vodafone előadta, hogy álláspontja szerint a jelen kampánnyal az EU által a Roaming rendeletben meghatározott, 2017. június 15. napja utánra vonatkozó roaming szabályok alkalmazását hozta előre több, mint egy évvel, ráadásul akként, hogy a még nem végleges, de

<sup>62</sup> VJ/63-34/2016. 12. számú melléklet.

tervezett FUP szabályokhoz képest sokkal kedvezőbb méltányos használati feltételeket határozott meg az előfizetők érdekében.<sup>63</sup>

109. A Vodafone a Roaming rendelet 6b. cikk (1) bekezdésére és a 6d. cikk (1) bekezdésére hivatkozással előadta, hogy a méltányos használatról - azaz az ideiglenes mobil használatról - szóló szabályozás csupán 2016. december 15. napjáig született meg.
110. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a méltányos használatra vonatkozó részletes feltételekről a szolgáltatóknak 2016. december 15-ig annyi információjuk volt, hogy azok mindenképpen lesznek annak érdekében, hogy megakadályozzák a visszaélészerű használatot, mert az nem összeegyeztethető a Roaming rendelet céljával.<sup>64</sup>
111. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy az EU Roaming szolgáltatásra vonatkozó felhasználási feltételeket a Roaming rendelet szellemében, az abban körvonalazott méltányos használati keretfeltételek mentén alakította ki, álláspontja szerint sokkal kedvezőbben, mint amely az abban az időben konzultáción lévő, a Lett elnökség alatt beterjesztett EU javaslat volt.<sup>65</sup>
112. A Vodafone előadta, hogy a jelen eljárás tárgyát képező kampány kialakításakor az általa ismert, az EU Lett elnöksége alatt 2015. május 26-án tett Európai Bizottsági javaslat a méltányos használatra, FUP-ra az évi hét napra vonatkozóan napi 5 perc hívás, 5 db SMS és 5 MB-nyi adatroaming használat volt.<sup>66</sup> Ez a javaslat volt a FUP szabályozásra vonatkozó első, a Vodafone számára ismert tervezet, amely a későbbiekben aztán módosult.
113. A Vodafone szerint a vizsgálattal érintett tarifákhoz tartozó méltányos használati feltételek a fenti javaslatnál lényegesen megengedőbbek voltak, nagyobb szabadságot biztosítottak az előfizetők részére.
114. A Vodafone előadta, hogy a kampány kialakítása során figyelembe vette többek között a szabályozás irányát adó RLAH kifejezést, amely azt a hatást keltette, hogy az EU a szabályozással olyan helyzetbe szeretné hozni a roamingoló előfizetőket, mintha otthon használnák telefonjaikat, otthonról telefonálnának.<sup>67</sup>
115. „2017. június 15-étől eltörölték a roaming díjakat. Az EU-s országokon belül utazó EU-s állampolgárok belföldi díjszabás szerint barangolhatnak és a belföldi árakat fizethetik a roaming hívások, SMS-ek és adatforgalmak esetében. Az ún. RLAH rendelkezései 2017. június 15-én léptek hatályba.”<sup>68</sup>
116. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a vizsgálattal érintett kereskedelmi kommunikációban szereplő szolgáltatással az előfizetőket olyan helyzetbe kívánta hozni roaming környezetben, mintha otthon használnák előfizetésüket, figyelembe véve a kereskedelmi kommunikáció időpontjában hatályos jogszabályszöveget.

A Vodafone szerint a fogyasztók megtévesztésének még a gyanúja sem állhatott fenn, mert a Vodafone-énak megfelelő kommunikációt használt az EU és a média is a 2017. június 15. napjától hatályos módosítások során. A Vodafone előadta, hogy a Roaming rendelettel kapcsolatos újságcikkek és a hivatalos EU kommunikáció<sup>69</sup> is a roaming díjak eltörléséről szól. Az EU

<sup>63</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>64</sup> VJ/63-38/2016. 2. pont.

<sup>65</sup> VJ/63-38/2016.

<sup>66</sup> VJ/63-55/2016. 6. számú melléklet.

<sup>67</sup> VJ/63-40/2016. 1. pont.

<sup>68</sup> VJ/63-55/2016. 7. számú melléklet, GVH általi fordítása az alábbi szövegnek: „Roaming charges ended on 15 June 2017. Europeans travelling within the EU countries can Roam Like at Home and pay domestic prices for roaming calls, SMS and data. Roam Like at Home rules entered into force on 15 June 2017.”.

<sup>69</sup> VJ/63-34/2016. 12. számú melléklet.

hivatalos honlapján az alábbi sajtóközlemény<sup>70</sup> jelent meg a Roaming rendelettel kapcsolatban: „Az Európai Parlament megszavazta a roamingdíjak eltörlését”. A Vodafone becsatolt néhány további, a kereskedelmi kommunikációjával megegyező tartalmú, alábbiak szerinti címmel megjelent cikket a hazai médiából: „Most már aztán tényleg eltörlik az EU-s roamingdíjakat”<sup>71</sup>, „Június közepétől eltörlik az EU-ban a roamingdíjakat”<sup>72</sup>, „Roamingdíjak eltörlése: eltérően reagálnak a szolgáltatók”<sup>73</sup>, „Eltörlik a roamingdíjakat – mutatjuk, mit kell tennie, ha külföldre utazik”.<sup>74</sup>

117. A Vodafone álláspontja szerint, ha a vezető hírportálok és az EU kommunikálhatja a 2017. júniusi szabályokat akként, hogy eltörölték a roaming díjakat, akkor a Roaming rendelethez képest még kedvezőbb roaming szabályok 2016 áprilisában való bevezetésének kommunikációja is használhatja ezt a terminológiát.<sup>75</sup>
118. A Vodafone a roaming fogalmával kapcsolatosan előadta, hogy álláspontja szerint a köznapi életben a roaming már közismert, az átlagos fogyasztó számára egyértelmű, és általa használt fogalom. Ennek ellenére a magyar szabályozás nem alkalmazza a „roaming” szóhasználatot, hanem helyette a „barangolást” használja.<sup>76</sup>
119. A Vodafone lakossági ÁSZF 3.1.2.21. fentiekben ismertetett pontjában alkalmazott „nemzetközi roaming” kifejezéssel kapcsolatban a Vodafone ismertette, hogy a nemzetközi roaming és a nemzetközi barangolás (roaming) fogalma megegyezik.<sup>77</sup>
120. A Vodafone szerint továbbá alapvetően téves azon megállapítás, amely szerint a roaming díjak eltörlése „kizárólag a roaming díjzónába tartozó országból Magyarország irányába történő hívásirányokra érvényes, az egyéb hívásirányokra nem”. A Vodafone eltörölte az alábbi irányokra vonatkozó roaming díjakat is:
- hívásfogadás roaming díja,
  - SMS küldés roaming díja,
  - MMS küldés roaming díja,
  - adatforgalom roaming díja (az előfizető tarifacsomagjában meghatározott mennyiségig, megegyezően a Roaming rendelettel),
  - roaming környezetben tartózkodó magyar szám hívásának roaming díja (például Spanyolországban nyaraló család esetében egymás mobiljainak hívása),
  - 2017. június 15. napját követően pedig az EU által vélhetően meghatározott FUP feletti hívás, SMS/MMS küldés és adatforgalom roaming díja.
121. A Vodafone álláspontja szerint a GVH VJ/63/2016. számú végzésének első francia bekezdése alaptalanul állítja, hogy a vizsgált szolgáltatásban „a belföldi használati feltételek csak magyar telefonszámok hívása esetére vonatkoznak”. Ugyanis a belföldi használati feltételek – az alább ismertetett kivétellel – minden irányú hívásokra vonatkoznak. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy az előfizetőket a Vodafone EU Roaming szolgáltatásával olyan helyzetbe hozza, mintha telefonjukat itthonról használnák, azaz a nemzetközi számok és egyéb hívásirányok is úgy

<sup>70</sup> VJ/63-34/2016. 12. számú melléklet.

<sup>71</sup> VJ/63-56/2016. 5. számú melléklet.

<sup>72</sup> VJ/63-56/2016. 3. számú melléklet.

<sup>73</sup> VJ/63-56/2016. 4. számú melléklet.

<sup>74</sup> VJ/63-56/2016. 2. számú melléklet.

<sup>75</sup> B/509-3/2016.

<sup>76</sup> VJ/63-44/2016. 8. pont.

<sup>77</sup> VJ/63-44/2016. 8. pont.

működnék, mintha az előfizető a hívást Magyarországról indítaná és idézte az ÁSZF 1. számú Díjszabás Vodafone EU Roaming szolgáltatást bemutató 5.2. pontja 3. és 4. pontjában foglaltakat.<sup>78</sup>

122. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a Roaming rendelet hatálya kiterjed a roaming környezetből az EU területére indított nemzetközi hívásokra is, a Vodafone EU Roaming szolgáltatás esetén ezt figyelembe véve alakította ki az árazást, hogy a szolgáltatáscsomag ne tartalmazzon hátrányosabb feltételeket, mint az EU által szabályozott díjszabás. Ennek megfelelően például az előfizető olcsóbban telefonál külföldről Németországba, mint Magyarországról Németországba.<sup>79</sup>
123. Az ÁSZF 1. számú Díjszabás mellékletének 5.2. pontja és nemzetközi díjazásokat tartalmazó 4. pontja<sup>80</sup> alapján az előfizetők a Vodafone EU Roaming szolgáltatással roaming környezetből az EU országainak hívószámára indított hívás esetén maximum 72,8 Ft-ot fizetnek percenként a 100 vagy 160 Ft/perces hívásdíj helyett, tehát az előfizetők számára kedvező az eltérés a Vodafone álláspontja szerint.<sup>81</sup>
124. A Vodafone előadta továbbá, hogy a kereskedelmi kommunikációjában nem szerepelt, hogy a 2017. június 15-i szabályozást hozta volna előre a kampányával. Az üzenet az volt, hogy a Vodafone eltörölte a roaming díjakat, amely a Vodafone szerint valós állítás. A Vodafone a szabályozás alkalmazását a roaming díjak tekintetében hozta előre több, mint egy évvel.<sup>82</sup>
125. A Vodafone előadta, hogy a nemzetközi hívásirány tekintetében 2017. június 15. napjáig a Roaming rendeletben meghatározottaknak megfelelően az EU által szabályozott díjazást biztosította az előfizetői részére mind a Vodafone EU roaming szolgáltatásában, mind a Szabályozott Európai Roaming díjszabásban.<sup>83</sup>
126. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a határátlépéskor az ügyfelek részére küldött üzenetek nem tekinthetők kereskedelmi kommunikációnak, hiszen az SMS-ekkel a Vodafone jogszabályi kötelezettségének tesz eleget, mint azt a Roaming rendelet 14. cikk (1) bekezdése is rögzíti.

**b) „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” állítás**

127. A Vodafone álláspontja szerint az előfizető ugyanúgy használhatja a telefonját az EU területén, mintha otthon tartózkodna.<sup>84</sup>
128. Azzal kapcsolatosan, hogy esetlegesen nem értelmezhető, illetve nem felel meg a valóságnak azon állítás, hogy az előfizető ugyanúgy használhatja a telefonját az EU területén, mintha otthon tartózkodna – a Vodafone előadta, hogy a Roaming rendelet módosításának célját - amely 2017-ben eltörli a roaming díjakat - nevezték az EU-ban RLAH-nak a tervezet 2013-as nyilvánosságra kerülése óta az EU-ban és a nemzetközi sajtóban.
129. A Vodafone álláspontja szerint az „úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon” üzenet, ugyanúgy, mint az EU által használt RLAH kifejezés a roaming díjak eltörlésére utal, annak megerősítése. A Vodafone szerint a fogyasztó azt érzékeli a hirdetéseiből, hogy a kereskedelmi kommunikációi az utazással, a roaming célú felhasználással kapcsolatosak (például telefonkészüléken a roaming szolgáltatás be van kapcsolva). A fő üzenet, hogy a Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat, ezt az üzenetet bontja a Vodafone tovább azzal, hogy ez azt

<sup>78</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>79</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>80</sup> A 2016. április 1. és 2017. június 14. között hatályos szabályozás szerint.

<sup>81</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>82</sup> VJ/63-40/2016. 3. pont.

<sup>83</sup> VJ/63-40/2016. 3. pont.

<sup>84</sup> VJ/64-4/2016.



jelenti, hogy úgy használhatja a fogyasztó az előfizetését, mintha otthon lenne. A Vodafone előadta, hogy a roaming díjak eltörlésével kapcsolatos kérdések és válaszokban (Q&A) a hivatalos EU kommunikáció is ezt a logikát használja, és idézte az alábbiakat.

„Mit jelent az, hogy eltörölték a roaming díjakat?

Ez azt jelenti, hogy 2017. június 15-étől az EU-ban történő utazások során is a belföldi árakkal számolva használhatja a mobiltelefonját. Ha például a belföldi díjcsomagja egy adott hónapban meghatározott mennyiségű percet, SMS-t és adatforgalmat tartalmaz, akkor az EU-ban való utazása során felhasznált hívások, SMS-ek és adatforgalom a belföldi keretéből kerülnek levonásra, ugyanúgy, mintha otthon lenne, anélkül, hogy extra díjakat számítanának fel. Ezt jelenti a roaming díjak eltörlése, mint ahogy azt most már a mindennapi életünk során is megtapasztalhatjuk.”<sup>85</sup>

130. A Vodafone hivatkozott arra is, hogy a BEREC 2014 decemberében tett közzé elemzést az RLAH szabályozás lehetséges hatásairól, amelynek a neve: „International Roaming: Analysis of the impacts of „Roam Like at Home” (RLAH)”.<sup>86</sup>

131. A Vodafone rámutatott arra, hogy az EU a hivatalos kommunikációjában is a „roam like at home” kifejezést használja a 2017-es szabályozásra, azaz a roaming díjak eltörlésére:

„A Bizottság segítséget nyújt az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak abban, hogy lehető legrövidebb idő alatt megállapodás szülessen a javaslattal kapcsolatban, annak érdekében, hogy a telekommunikációs szektor fogyasztói 2017. június 15-től részesülhessenek a „roam-like-at-home” (RLAH) szabályok által nyújtott előnyökben.”<sup>87</sup>

2017. június közepétől az EU-s állampolgárok az Európai Unión belül történő utazásaik során is ugyanazt az árat fizetik mobiltelefonjuk használata során, mintha belföldön volnának.”<sup>88</sup>

132. A Vodafone álláspontja szerint jellemzően az összes külföldi hírportál a Roaming rendelettel bevezetett új szabályokat „Roam Like at Home” jelzővel illeti és magyarázza. Ehhez képest a Vodafone által használt „ugyanúgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon” kifejezés álláspontja szerint még pontosabb is, hiszen az EU-ra szűkítve tartalmazza az üzenetet. A Vodafone előadta, hogy a hirdetésekben található szöveggel az EU intézményei által és nemzetközileg használt „Roam Like at Home” kifejezést fordította magyarra.

133. A Vodafone álláspontja szerint a Roaming rendeletben meghatározott 2017. június 15-e utánra vonatkozó roaming előírásoknak minden paraméterében megfelel a Vodafone EU Roaming szolgáltatás, sőt a FUP tekintetében annál még kedvezőbb. Amennyiben a 2017-es roaming szabályokat lehet „Roam Like at Home” jelzővel illetni, akkor az annál kedvezőbb szolgáltatást is

<sup>85</sup> Az angol nyelvű eredeti szöveg: “What does the end of roaming charges mean? It means that from 15 June 2017 you can use your mobile device when travelling in the EU paying the same prices as at home (domestic prices). For instance, if you pay for a monthly volume of minutes, SMS and data in your country, any voice call, SMS and data session you make while travelling abroad in the EU will be deducted from that volume as if you were at home, with no extra charges. This means the end of roaming charges as Europeans experience them today in their daily life.” Az idézett szöveg az alábbi linken érhető el: [http://europa.eu/rapid/press-releaseMEMO-15-5275\\_hu.htm](http://europa.eu/rapid/press-releaseMEMO-15-5275_hu.htm)). A Vodafone beadványában a weboldal elérhetősége eltérő, de a beadványban megadott linken a tartalom nem volt elérhető.

<sup>86</sup> VJ/63-34/2016. 16. és 17. számú melléklet.

<sup>87</sup> GVH általi fordítása az alábbi eredeti szövegnek: „The Commission will assist the European Parliament and the Council in reaching an agreement on the proposal in the shortest possible time so that consumers of mobile communications services can benefit from roam-like-at-home (RLAH) starting from 15 June 2017.” (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-prepares-ground-end-roaming-charges-june-2017>) A Vodafone által beküldött linken a tartalom nem volt elérhető.

<sup>88</sup> VJ/63-55/2016. 8. számú melléklet, GVH általi fordítása az alábbi eredeti szövegnek: „As from mid-June 2017, Europeans will pay the same price to use their mobile devices when travelling in the EU as they do at home.”

jogosan lehet akként hirdetni, hogy „ugyanúgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon”, különös tekintettel arra, hogy a fent bemutatott szolgáltatási feltételekből kiderül, hogy ténylegesen igaz ez az üzenet.

134. A Vodafone előadta, hogy az EU roaming díjak eltörlése a fentiek és a kialakult gyakorlat alapján álláspontja szerint a fogyasztók számára azt jelenti, hogy ideiglenes külföldi tartózkodásuk során úgy használhatják előfizetéseiket, mint otthon.<sup>89</sup>
135. A Vodafone álláspontja szerint tehát a fenti magatartással nem sérül az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpontja, ugyanis a kereskedelmi kommunikációban hirdetett szolgáltatás megfelel az adott célnak, a használatától az előfizetők azt várják, hogy ne fizessenek roaming díjakat, amely cél megvalósul, a várható előnyök is teljesülnek a fentiekben bemutatottak szerint. A Vodafone szerint az ügyleti döntés meghozatalakor a fogyasztó célja, hogy ne fizessen roaming díjakat, és ez a cél a Vodafone új tarifáinak használatával teljesül.
136. A Vodafone megjegyezte továbbá, hogy álláspontja szerint kétséget kizáróan versenyélénkítő hatása lett annak, hogy 2016. április 1. napjától a Vodafone a „Roam Like at Home” lehetőséget megadta az alacsony díjú előfizetési mellé is. A Vodafone álláspontja szerint ebből a versenyből kizárólag az előfizetők fognak profitálni, hiszen csökkenni fog a roaming díjuk.
137. A Vodafone a kiterjesztő végzésre<sup>90</sup> adott jogi álláspontjában<sup>91</sup> előadta, hogy a vizsgálat kiterjesztésére a tekintetben, hogy a Vodafone valószínűleg állította volna, hogy a „Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” - „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, a Vodafone álláspontja szerint nem indokolt. A Vodafone előadta, hogy az állításának valóságtartalmát az eljárás során már igazolta. A Vodafone e körben hivatkozott a B/474-13/2015. számú végzésre is.
138. A Vodafone összegzésül előadta, hogy a fentiek alapján a vizsgálat kiterjesztésére - tekintettel arra, hogy már a hívásforgalmak tekintetében sem állapítható meg jogszabálysértés - nem volt szükség.

#### **VI.1.2. A külföldi hívásmennyiség korlátozása**

139. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy az eljárás tárgyát képező kampány kialakításakor az ideiglenes mobil használat (méltányos használat) jogszabályi definíciója még nem volt ismert.<sup>92</sup>
140. A Vodafone álláspontja szerint a Roaming rendeletben meghatározott 2017. június 15. utánra vonatkozó roaming előírásoknak minden paraméterében megfelel a Vodafone EU Roaming szolgáltatás, sőt a FUP tekintetében annál még kedvezőbb.<sup>93</sup>
141. A tarifacsomag igénybevételének a Vodafone álláspontja szerint nincs elhallgatott korlátozó feltétele, sőt, az igénybevételének gyakorlatilag nincs korlátozó feltétele. Előadta, hogy a használatának felhasználási szabályai vannak, ami elengedhetetlen annak érdekében, hogy a Vodafone megakadályozza a visszaélésszerű használatot. Ez a Vodafone álláspontja szerint összhangban van az EU Rendeletben meghatározott törekvéseivel, hiszen a roaming díjak eltörlésének nem az a célja, hogy az EU összes polgára olyan előfizetést használjon, ami valahol az EU-ban a legolcsóbb, hanem utazásai során a saját hazai szolgáltatójának hazai díjaival

---

<sup>89</sup> VJ/63-40/2016. 1. pont.

<sup>90</sup> VJ/63-49/2016.

<sup>91</sup> VJ/63-53/2016.

<sup>92</sup> VJ/63-4/2016. 8. pont.

<sup>93</sup> B/509-3/2016.

használhassa a mobiltelefonját. Ezt juttatja kifejezésre a Vodafone szerint a Roaming rendelet 6b. cikk (1) pontja is.<sup>94</sup>

142. A Vodafone előadta, hogy két hónap átlagát (2017. június 15-től 4 hónap átlagát) veszi figyelembe a szolgáltatás meglétének értékelésekor. A Vodafone szerint viszonylag kicsi annak az esélye, hogy valaki egy hónapnál többet nyaral, ha mégis ez történik, azt véleménye szerint már nem nevezhetjük utazási célú használatnak, hanem életvitelszerű, amire még a Roaming rendelet is azt mondja, hogy a roaming díjak eltörlése nem vonatkozik rá.
143. A Vodafone álláspontja szerint a fentiek alapján elmondható, hogy a Vodafone a 2017. június 15. napjától hatályos EU roaming szabályok alkalmazását hozta előre egy évvel, amely kedvezőbb helyzetbe hozta az előfizetőket, mintha roaming díjat kellett volna például 2016. nyarán fizetniük. A Vodafone álláspontja szerint az EU által használt hivatalos kommunikáció kifejezéseit alkalmazta a hirdetéseiben, amely már ebből az okból sem lehet megtévesztő.
144. A Vodafone a kiterjesztő végzésre<sup>95</sup> adott jogi álláspontjában<sup>96</sup> előadta, hogy álláspontja szerint a kiterjesztés a tekintetben is alaptalan, hogy ugyanezen szlogenű kampányában nem csupán a külföldi hívásmennyiség korlátozása tekintetében hallgatta el a valószínűsíthetően lényeges szerződési feltételeket, hanem további roaming szolgáltatások tekintetében is (pl. SMS MMS, adatroaming). A Vodafone előadta, hogy az eljárás során részletesen bemutatta, hogy ezen korlátozó feltételek az EU szervei, és az egyes hírportálok szerint is együtt járnak a roaming díjak eltörlésével. A Vodafone e körben hivatkozott a B/474-13/2015. számú végzésben foglaltakra is.

### **VI.1.3. A magyarországi használatra irányuló kikötés**

145. A Vodafone úgy nyilatkozott, hogy a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi kommunikáció szerződésre vonatkozó feltételei az alábbiak:
- „2016. április 1-től minden új EU-s, kereskedelmi forgalomban elérhető, hangalapú lakossági előfizetésen, személyi és magán utazási célú használatra.”
146. A személyi és utazási célú használatra vonatkozó feltétel a Vodafone 2015-ös kampányában is szerepelt, amelyet elégségesnek talált a GVH, így ezt a kérdéskört a Vodafone külön nem kívánta kifejteni.
147. A Vodafone előadta, hogy a magyar normál díjas számokra való kikötést a 2016-os hirdetéseiben bővebben kifejtette, kiemelve az „úgy használhatod a telefonod az EU-ban, mint otthon” üzenetben. A magyar normál díjas számokra vonatkozó kikötés jelen esetben azért nem volt releváns, mert a 2015-ös kampányban a Red tarifák részére volt elérhető ez a kedvező roaming opció, és a Red tarifák jellemzője miatt - azaz, hogy adott díj ellenében korlátlanul lehet telefonálni - a 2015-ös kampányban megjelent a díjmentesség is. A Vodafone előadta, hogy jelen esetben nem azt kommunikálja, hogy díjmentesen lehet külföldön telefonálni, hanem, hogy eltörölte a roaming díjakat, ezért a hazai díjakon lehet külföldön telefonálni és nem kell megfizetni a magasabb roaming díjat. Ugyanis a vizsgált kampányában hirdetett EU roaming szolgáltatás már nem csak a Red előfizetőknek, hanem a Vodafone összes publikus tarifájához elérhető, azokhoz is, amelyekben vannak konkrét percdíjak.
148. A Vodafone ismertette, hogy a külföldi hívásmennyiség korlátozására és az igénybevételi jogosultság korlátozására vonatkozó feltételek már a 2015-ös kampányában is szerepeltek, és az arról való tájékoztatást B/474-13/2015. számú végzésében megfelelőnek tartotta a GVH.

<sup>94</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>95</sup> VJ/63-49/2016.

<sup>96</sup> VJ/63-53/2016.

#### **VI.1.4. Az igénybevételi jogosultság korlátozása**

149. Azzal kapcsolatosan, hogy az ÁSZF 5.2 pontjában foglalt „A Zárt csoport opció, az Egymás közti 0 Ft opció, a Családi opció kedvezményei a Vodafone EU Roaming hívásokra nem vonatkozik.” rendelkezés mint korlátozó feltétel miként jelenik meg a kereskedelmi kommunikációban, a Vodafone az alábbiakat adta elő.
150. A Vodafone ismertette, hogy az Egymást közt 0 Ft opció, a Családi opció, Zárt csoport opciók 2016. április 1. előtt is már kereskedelmi forgalomban nem elérhető opciók voltak, így azoknak az előfizetőknek nincs lehetősége az opciók igénybevételére, akik 2016. április 1. után kötöttek a kereskedelmi kommunikációnak megfelelő előfizetői szerződést. A 2016. április 1. napjától hatályos ÁSZF értelmében az új EU-s tarifákhoz ezek az opciók nem elérhetők, együtt nem használhatóak, így külön nem is kerül kiemelésre használatuk költsége a kereskedelmi kommunikációkban.<sup>97</sup>
151. A Vodafone az igénybevételi jogosultsággal kapcsolatosan nem adott elő külön jogi álláspontot.

#### **VI.1.5. A VJ/63-48/2016. számú kiterjesztő végzésre tekintettel benyújtott jogi álláspontja**

152. A Vodafone úgy nyilatkozott,<sup>98</sup> hogy a vizsgálat kiterjesztése a tekintetben, hogy a Vodafone valószínűleg állította volna, hogy a „Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” - „Minden új előfizetéssel úgy használható a telefonodat az EU-ban, mint otthon” álláspontja szerint nem indokolt. A Vodafone előadta, hogy az állítása valóságtartalmát az eljárás során már igazolta.
153. A Vodafone szerint a kiterjesztés a tekintetben is alaptalan, hogy ugyanezen szlogenű kampányában nem csupán a külföldi hívásmennyiség korlátozása tekintetében hallgatott el valószínűsíthetően lényeges szerződési feltételeket, hanem további roaming szolgáltatások tekintetében is (pl. SMS, MMS, adatroaming). A Vodafone előadta, hogy az eljárás során részletesen bemutatta, hogy ezen korlátozó feltételek az Európai Unió szervei és az egyes hírportálok szerint is együtt járnak a roaming díjak eltörlésével.
154. A Vodafone hivatkozott jogi álláspontjában a B/474-13/2015. számú végzésben foglaltakra.
155. A Vodafone összegzésül előadta, hogy álláspontja szerint a vizsgálat kiterjesztésére – tekintettel arra, hogy már a hívásforgalmak tekintetében sem állapítható meg jogszabálysértés – nem volt szükség.

#### **VI.1.6. Eljárás alá volt álláspontja a B/474/2015. számú ügyel összefüggésben**

156. A Vodafone előadta, hogy a 2015. évben ugyanezen témakörben folyt kampánya vizsgálata kapcsán a GVH a B/474-13/2015. számú végzésében megállapította, hogy:
157. „A Bejelentett által alkalmazott egyes kereskedelmi kommunikációs eszközök összehatása az, hogy a bejelentő a Red EU előfizetőinek olyan díjcsomagot kínál, hogy annak külföldi használata esetén felszámított díjak megegyeznek a belföldi használat díjaival, így az előfizetőknek nem kell telefonálási szokásaikon változtatni külföldön tartózkodás esetén sem.”
158. A Vodafone előadta, hogy a jelen kampányában használt üzenetek, a „Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” kiegészítve azzal, hogy „Minden új EU előfizetéssel úgy használható a telefonod az EU-ban, mint otthon” összehatása álláspontja szerint megegyezik a 2015. évi kampányéval, azaz ahogyan a GVH helyesen megállapította, a külföldi használat esetén felszámított díjak megegyeznek a belföldi használat díjaival.

<sup>97</sup> VJ/63-5/2016. 2. számú melléklet 12. pont.

<sup>98</sup> VJ/63-53/2016.

159. Fenti indokokra és a B/474-13/2015. számú végzésre hivatkozva a Vodafone álláspontja szerint a belföldi használati feltételek tekintetében nem történt jogsértés, a kommunikáció nem volt megtevesztő, a roaming díjak felszámítását a Vodafone ténylegesen megszüntette.
160. A Vodafone előadta, hogy a 2015-ös kampánya szerződésre vonatkozó feltételei az alábbiak voltak: „Utazási célra, személyi használatra, magyar normál díjas számokra, egyéni előfizetőknek”.<sup>99</sup>
161. A Vodafone ismertette, hogy a GVH a B/474-13/2015. számú végzésében ezt a tájékoztatást elegendőnek találta, és hivatkozott a végzés 10. oldalán olvasható következő mondatra: „Előbbiekén túlmenően azon eszközök esetében is, ahol felmerülhet az apró betűs rész észlelhetőségének problémája, Gazdasági Versenyhivatal megállapítja, hogy a bejelentéses eljárás során rendelkezésre álló adatok alapján nem valószínűsíthető, hogy a Red EU csomaggal megcélzott előfizetők ügyleti döntését befolyásolná az, ha a bejelentett a korlátozó feltételeket elhallgatná.”.
162. A Vodafone a kiterjesztő végzésre<sup>100</sup> adott jogi álláspontjában<sup>101</sup> szintén hivatkozott a B/474-13/2015. számú végzésre. Előadta, hogy a jelen eljárásban vizsgálthoz képest ugyanazon üzenetet tartalmazó ügyben, a B/474-13/2015. számú végzésben a GVH megállapította, hogy a Vodafone magatartása nem valósította meg az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) pontjában, illetve 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást, és nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat és idézte a hivatkozott végzés álláspontja szerint releváns szövegrészeit.
163. Eljárás alá vont személyes meghallgatáson is a fentiekkel összhangban lévő nyilatkozatokat tett.<sup>102</sup>

## **VI.2. A Vodafone által a jelen eljárás versenytanácsai szakában előadottak**

164. Az eljárás alá vont VJ/63-79/2016. számú beadványában alábbi nyilatkozatot terjesztette elő.
165. Az EU roaming szabályozásnak megfelelő díjaik bevezetése során, a bevezetést követő rövid ideig bizonyos hívástípusok (EU tagállamból más EU tagállamba irányuló hívások) esetén jogszabályértelmezési nehézségek miatt az EU rendelet NMHH általi értelmezésének nem megfelelő díjakat alkalmaztak.
166. A jogszabályértelmezéssel kapcsolatos anomáliát az okozta, hogy az Eht. és az EU-n belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló Roaming rendelet nincs teljesen összhangban a nemzetközi hívások fogalmát tekintve. Az Eht. 188. § 83. pontja szerint „83. Nemzetközi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.” Ezen definíció alapján a Vodafone álláspontja szerint egyértelmű, hogy az Intra-EEA hívások - EU területén belül egyik tagállamból másik tagállam hívószámára indított hívások, azaz például Ausztriából egy spanyol szám felhívása - nemzetközi hívásnak minősülnek, mert nemzetközi előtétet szükséges tárcsázni az előfizetőnek.
167. A Vodafone idézte továbbá a Roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés f) pontját, amely az „Unión belüli barangolás” definícióját rögzíti, és a Roaming rendelet 1. cikkét, amely a rendelet tárgyát és hatályát határozza meg.
168. A Vodafone előadása szerint a fenti definíciós rendelkezésekből és az átlagos fogyasztó értelmezése szerinti „roaming” jelentéstartalomtól kiindulva alakították ki a Vodafone EU

<sup>99</sup> VJ/63-4/2016.

<sup>100</sup> VJ/63-49/2016.

<sup>101</sup> VJ/63-53/2016.

<sup>102</sup> VJ/63-3/2016.



Roaming szolgáltatást akként, hogy az Intra-EEA irányokat mint nemzetközi hívás, és nem, mint EU roaming hívás árazták.

169. Az NMHH a Roaming rendelet betartásával kapcsolatos eljárásában hívta fel a Vodafone figyelmét a fentiekől eltérő értelmezésre, amely alapján a Roaming rendelet szerint az Intra-EEA - azaz nemzetközi hívások - is roaming hívásnak minősülnek. Ennek megfelelően módosították a vonatkozó árazási gyakorlatunkat és visszamenőlegesen, automatikusan (azaz külön előfizetői kérés nélkül) kompenzálták mindazon előfizetőjüket, akik a Vodafone EU Roaming díjszabás alkalmazásával a szabályozott roaming tarifák alkalmazásához képest összességében rosszabbul jártak volna.
170. A Vodafone beadványához csatolta az NMHH eljárások egyikének megszüntetéséről rendelkező ügyben hozott végzést<sup>103</sup>, amely előadása szerint igazolja, hogy az adott esetben is megtörtént a kompenzáció.
171. Fentiek alapján a „Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” - „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogeneket tartalmazó kereskedelmi kommunikációs gyakorlatuk a Vodafone véleménye szerint még az Intra-EEA hívások kompenzációja nélkül is megállná a helyét, mert az átlagos fogyasztó számára a roaming díjak nem jelentik a nemzetközi díjakat is.
172. A Vodafone kérte a GVH-t, hogy az ugyenezen üzenetet tartalmazó, a GVH által vizsgált ügyben hozott B/474-13/2015. számú végzésnek megfelelően állapítsa meg, hogy magatartása nem valósította meg az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) pontjában foglalt tényállást, és nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, továbbá nem valósítottak meg az Fttv. 7. § (1) bekezdésében megfogalmazott tényállást, és nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdését.
173. Az eljáró versenytanács VJ/63-83/2016. számú irattal megküldte a VJ/63-76/2016. szám alatti, nem betekinthező vizsgálati jelentést az eljárás alá vont számára a Tptv. 73. § (3) bekezdése alapján észrevételezésre, illetve nyilatkozattételre.
174. A Vodafone VJ/63-84/2016. szám alatti beadványában nyújtotta be válaszáat, amely a jelen végzés tekintetében releváns mértékben kerül ismertetésre, figyelemmel a határozat rendelkező részében foglaltakra is. A Vodafone előadása szerint a tarifacsomagjai árazási logikájának vizsgálattal érintett lényeges elemei a Vodafone előfizetéssel az egyes hívásirányok vonatkozásában az alábbiak.
- EU roaming területen, például Németországból, ha a RED előfizetője egy magyar számot hívott, annak a díja Vodafone EU Roaming opcióval 0 Ft. Ha ezt a hívást a fogyasztó a szabályozott EU roaming tarifával hajtotta volna végre, az 19,17 Ft-ba került volna.
  - EU roaming területen, például Németországban, ha a RED előfizetőjük hívást fogadott, annak díja a Vodafone EU Roaming opcióval 0 Ft volt. Ha ugyanezt szabályozott EU roaming tarifával tette volna az 4,29 Ft-ba került volna.
  - EU roaming területen, például Németországból ha RED előfizetőjük egy másik EU-s, például spanyol számot hív, akkor az a Vodafone EU Roaming opcióval 19,17 Ft-ba került, ugyanúgy, mint a szabályozott tarifával.
  - Amennyiben RED előfizetőjük Magyarországról hívta Spanyolországot, úgy az 160 Ft-jába került.
175. Fenti példákból arra a következtetésre juthatunk a Vodafone álláspontja szerint, hogy a fogyasztók esetén még kedvezőbbén jártak el, mintha a tényleges otthoni használat alapján számlázták volna

<sup>103</sup> A végzést kiegészítőleg, VJ/63-82/2016. szám alatt nyújtotta be a Vodafone.

ki a hívásdíjakat, viszont mivel az Intra-EEA hívások aránya elhanyagolható, nem jellemző tulajdonsága a roaming szolgáltatásnak, erre külön nem hívták fel a figyelmet a kereskedelmi kommunikációban.

176. A köznap életben a Vodafone szerint a „roaming díj” közismert, az átlagos fogyasztó számára egyértelmű, és általa használt fogalom.
177. A Vodafone előadása alapján a roaming díj terminológia a mobil távközlési iparág kialakulása óta - azaz megközelítőleg 28 éve - a külföldről hazai hívószámra indított és fogadott díjakat jelentette, és az átlagos fogyasztó számára jelenti ma is. A Roaming rendelet 2015. november 28. napján hatályba lépő módosításáig a roaming díjakról szóló ÁSZF rendelkezések azt tartalmazták, hogy adott helyen - roaming zónában - tartózkodva az előfizető mennyit fizet a hívásindításért, fogadásért és SMS küldésért. A Roaming rendelet fent említett módosítása előtt az ÁSZF 1. számú díjszabás melléklete tartalmazta a roaming díjakat az 5.1.1. pontban foglaltak szerint, amelyeket a Vodafone beadványában idézett is.
178. A Vodafone nyilatkozata szerint a 2018. január 5-én hatályos ÁSZF-ük is megtartja ezt a díjazási struktúrát a 2-6. roaming díjzónákra és a Szatelit tengeri és repülőgépfedélzeti hálózatokra.
179. A roaming díjszabástól fogalmilag elkülönül a nemzetközi hívások árazása, mindamelllett, hogy roaming környezetből is lehetséges nemzetközi hívásokat kezdeményezni. A nemzetközi hívás definíciója az Eht. 188. § 83. pontja szerint: „83. Nemzetközi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.”
180. Tehát az Intra-EEA hívások kétséget kizáróan nemzetközi hívásnak minősülnek, mert azok eléréséhez az előfizetőknek a hívott ország nemzetközi előtétjét szükséges tárcsáznia.
181. Az Intra-EEA hívásirányok árazására hivatkozással tartalmazza a vizsgálati jelentés azt a megállapítást, hogy jogszabálysértő és valótlan a fent említett üzleti kommunikációjuk. A roaming környezetben indított Intra-EEA hívások mennyisége a Vodafone szerint az 1. roaming díjzóna roaming hívásaihoz mérten [ÜZLETI TITOK], tehát ezen irány nem nevezhető jelentősnek, a tarifáknak nem lényeges eleme.
182. Az Intra-EEA hívásokat a Roaming rendelet bevonta a szabályozási körébe, és meghatározta azok maximális árát 2016. április 30. napjától, viszont ez nem jelenti azt, hogy ezek a hívások ne lennének továbbra is nemzetközi hívások, mert az Eht. 188. § 83. pontja szerint továbbra is annak minősülnek, és a havi számlákon is nemzetközi hívásként szerepeltek. A Roaming rendelet módosításakor az NMHH iránymutatását kérték e témakörben is, de az informális megbeszélésen nem született részükről egyértelmű állásfoglalás e vonatkozásban. Ez eredményezte azt, hogy egészen a 2016. őszén folytatott NMHH eljárásig az Intra-EEA hívásokat nem a Roaming rendeletnek megfelelően árazták, amelyet később visszamenőlegesen korrigáltak, ahogyan azt a vizsgálati jelentés említi is.
183. A Vodafone álláspontja szerint a vizsgálati jelentésben ismertetett NMHH tájékoztatás 1. pontja is álláspontjukat támasztja alá, amely szerint (kiemelés a Vodafone-tól):

„1. Mi a különbség roaming és nemzetközi hívás között?

Nemzetközi hívás esetében belföldi telefonkészülékünkről külföldi számot tárcsázunk, míg roaming esetében külföldön használjuk magyarországi mobiltelefon-szolgáltatásunkat. Amennyiben belföldről magyarországi hívószámot tárcsázunk, akkor a hívott fél tényleges tartózkodási helyétől (belföld vagy külföld) függetlenül, a magyarországi hálózatra vonatkozó díjszabás érvényes ránk. **A nemzetközi hívások esetében természetesen továbbra is díjat kell fizetni, a roaming díjak eltörlését követően is.**”

184. A „Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” üzenetet tévesen értékeli a Vodafone szerint a vizsgálati jelentés úgy, hogy ez azt kell, hogy jelentse, hogy a Vodafone eltörölte a Roaming rendeletben meghatározott minden díjat, így az Intra-EEA hívásirányok díját is. A Roaming rendelet tartalmaz egyéb roaming díjat is, amelyeket nem törölt el a Vodafone, például a roaming nagykereskedelmi díjakat. Az üzenet jelentése az, hogy a hétköznapi értelemben vett EU roaming díjakat, amelyekkel eddig a fogyasztó találkozott nem kell megfizetnie. Ebből a szempontból lényegesnek tartotta a Vodafone a vizsgálati jelentés 94. oldalának utolsó bekezdésében található azon megállapítást, amely szerint (kiemelés a Vodafone-tól):
185. „A 2015-ös kampány célcsoportjához képest tehát egy jóval tágabb fogyasztói kört szólított meg a Vodafone a jelen kampányával, olyanokat, akik átlagos anyagi helyzettel, utazási szokásokkal, **alacsonyabb roaminggal kapcsolatos tudatossági szinttel rendelkeznek** a 2015-ös kampánnyal bevezetett, prémium kategóriás RED tarifák előfizetőihez képest. ”
186. Tehát ezen alacsonyabb roaming tudatossági szinttel rendelkező előfizetők még kevésbé gondolhatták azt, hogy az eddig a szabályozás hatálya alá be nem vont Intra-EEA hívásirányok díját is érintette a Vodafone kereskedelmi kommunikációja, mivel ez még az NMHH és a mobilpiaci szakértők számára sem volt egyértelmű a vizsgált időszakban.
187. Rendkívül lényeges a Vodafone szerint a kereskedelmi kommunikációjuk második üzenetének az értelmezése is, amely szerint: „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”. A két üzenet együttes jelentése az átlagos fogyasztók számára, hogy az EU területén úgy használhatják előfizetéseiket, mintha otthon lennének, azaz nem szükséges roaming díjat fizetniük. Mivel azonban otthonról is díjat fizetne az előfizető a nemzetközi hívásért, és az üzenet még utalás szintjén sem tartalmazza, hogy eltörölte volna a Vodafone a nemzetközi hívásdíjakat is, ezért a nemzetközi hívásokért fizetniük kell. Az átlagos fogyasztó számára egyértelmű, hogy az üzenet azt jelenti, hogy olyan helyzetbe hozza a Vodafone az EU-s utazásai során, mintha otthonról használná telefonját, azaz a magyar számok hívásáért nem kell roaming díjat fizetnie, viszont a - vizsgálati jelentésben kifogásolt - nemzetközi hívásokért, köztük az Intra-EEA hívásokért is fizetni szükséges, csak úgy, mintha otthon lenne.
188. Az eljárás alá vont szerint a kereskedelmi gyakorlat azon értelmezése, miszerint „most már az egész EU területe otthonnak tekintendő” nem helytálló, sem logikailag, sem nyelvtanilag. A Vodafone az üzenetében nem azonosítja, hanem éppen jól elkülöníti az EU-s és az otthoni felhasználást. Az átlagos fogyasztó ebből nem azt érzékeli, hogy az egész EU-t az otthonává teszi a Vodafone, hanem a roaming díjak vonatkozásában, ha az utazásának célpontja egy EU-s tagállam, akkor ott majd nem kell roaming díjat fizetnie úgy, mint eddig. Az úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon kiegészítő üzenet a főüzenet miatt a roaming felhasználásra vonatkozik az EU tagállamaiban, és nem az EU egészére, mert ha nem így lenne, akkor nem lenne értelme, hiszen Magyarország is az EU tagja, és itt is úgy használja az előfizető a telefonját, mint otthon.
189. A Vodafone a vizsgálati jelentés egyes részei tekintetében az alábbi témakörök kapcsán és a következő észrevételeket tette. Az észrevételek a jelen végzés szerinti értékelés szempontjából szükséges mértékben kerülnek ismertetésre.

#### **a) Megcélzott fogyasztói kör**

190. A fogyasztói kör tekintetében a Vodafone álláspontja szerint a vizsgálati jelentés megállapítása azon tekintetben, hogy a 2015-ös és a jelen eljárásban vizsgált kampányuk különböző fogyasztói célcsoporttal rendelkezne, nyilvánvalóan téves, tekintettel a következőkre. A 2015-ös kampányukban a RED előfizetőik számára törölték el a roaming díjakat, amelyben nem talált kifogásolnivalót a GVH. Jelenlegi kampányukkal új RED és GO portfoliót vezettek be, tehát az

üzenet ugyanúgy szólt a magasabb roaminggal kapcsolatos tudatossági szinttel rendelkező pontenciális RED előfizetőkhez, mint a korábbi kampányuk, kiegészítve az érintetti kört a GO előfizetőkkel azaz a GVH által társított alacsonyabb roaminggal kapcsolatos tudatossági szinttel rendelkező fogyasztókkal.

191. Nem lehet tehát a Vodafone szerint két külön fogyasztói körrel beszélni a két kampány tekintetében, mert a jelenleg vizsgált kampányuk fogyasztói körébe beletartoznak a korábbi kampányuk magasabb roaminggal kapcsolatos tudatossággal rendelkező fogyasztói is. Ezt a tényt nyilvánvalóan értékelni kellett volna az eljárás során különösen a vélt jogszabálysértés megállapításánál és a bírság kiszabásának körülményeinél.

#### **b) Fogyasztó által észlelt üzenet**

192. A Vodafone előadása szerint a vizsgálati jelentés fogyasztó által észlelt üzenettel kapcsolatos megállapításától eltérően a kifogásolt kereskedelmi kommunikációjukban egyáltalán nem említették, hogy kiterjesztették volna az országhatárokat, vagy eltörölték volna EU szerte a roamingolással járó többletdíjakat. A roamingolással kapcsolatosan léteznek olyan többletdíjak, amelyeket egyáltalán nem töröltek el, de nem is ígérték ezt az előfizetőknek. Így például ha EU roaming környezetből nem EU irányba indít nemzetközi hívást például Amerikába az előfizető, annak továbbra is van díja. Az üzenetük specifikusan és egyértelműen az EU roaming díjak eltörlésére vonatkozott, amelyek az átlagos fogyasztó számára az EU által egyértelműen fillérre meghatározott roaming hívás során felszámítható díjakat jelentette, amelyeket a fentiek szerint bemutattak, és amelyet a Roaming rendelet euro- hang,- adat,- sms tarifaként nevesített a fogalom meghatározásai között a 2. cikkében, és amely nem vonatkozott az Intra-EEA hívásokra.
193. Nem állították továbbá azt sem, hogy EU-n belüli roamingolásra belföldi díjakon használhatják mobilkészülékeiket az előfizetők. Ellenkezőleg, azt mondták, hogy úgy használhatják, mint otthon. A belföldi díjakat nem említették, mert nem lett volna korrekt kiemelni egyetlen díjemet a tarifacsomagból, hiszen léteznek még nemzetközi díjak, emelt díjas hívások is például, amelyet így szükséges lett volna részletesen kifejteniük a kereskedelmi kommunikációban.
194. A Vodafone álláspontja alapján a vizsgálati jelentésnek a fogyasztó által észlelt üzenet témakörében tett fenti megállapításai valótlán és nem megalapozott állításokat tartalmaznak.

#### **c) A nemzetközi hívások jelentősége**

195. A Vodafone véleménye szerint a vizsgálati jelentés egyes részei ezen tekintetben ellentmondásosak, mindazonáltal maga a vizsgálati jelentés is alátámasztja, hogy az átlagfogyasztó számára az Intra-EEA, mint nemzetközi hívásirány árazása nem kapcsolódik össze az EU roaming díjak eltörlésének percepciójával, ezáltal validálva a beadványuk első részében előadottakat és azt, hogy kereskedelmi kommunikációjuk nem tartalmazott valótlán információkat. A fogyasztó arra számított, hogy eltörlik az EU roaming díjakat és úgy használhatja előfizetését, mint otthon, a tarifáik erre teljes mértékben alkalmasak voltak.

#### **d) Roaming díjzónák, nemzetközi díjzónák**

196. A vizsgálati jelentés vonatkozó részei a Vodafone álláspontja szerint téves megállapításokat tartalmaznak, melyeket olvasva a Vodafone előadása szerint az az érzésük támadt, hogy a vizsgálati jelentésben keveredik a nemzetközi díjzónák és a roaming díjzónák fogalma és rendeltetése oly módon, hogy az hátrányos értelmezést szül rájuk nézve.
197. A Vodafone álláspontja alapján ezen téves állításokból vonta le a vizsgálati jelentés azt az egész ügy kimenetelét meghatározó téves következtetést, hogy a kereskedelmi gyakorlatukban „foglalt állítás nem valós, és megtévesztő, a Vodafone EU Roaming szolgáltatás használatától várható



előnyök tekintetében, mivel nem valósította meg azt, hogy a fogyasztók az EU területén belföldi díjon telefonáljanak, otthoni belföldi szokásaiknak megfelelően többletdíjak fizetése nélkül.”

198. Ezzel szemben a várható előny a Vodafone szerint a kereskedelmi kommunikációjuk alapján a fogyasztóknál az volt, hogy úgy használhassák előfizetéseiket az EU tagországaiban roamingolva, mintha otthon lennének, amely - ahogyan azt korábban bemutatták - teljesült.

**e) Központi üzenetet tartalmazó reklám**

199. A vizsgálati jelentés a Vodafone álláspontja szerint nem jelöli meg az érintett, vonatkozó kifogást tartalmazó részében, hogy pontosan mely korlátozó feltétel megjelölése hiányzik. A Vodafone EU Roaming opció igénybevételének a Vodafone szerint nem volt lényeges korlátozó feltétele.
200. A Vodafone előadása alapján csak feltételezik, hogy e körben az Intra-EEA hívásokra utal a vizsgálati jelentés, viszont az nem nevezhető a Vodafone szerint lényeges feltételnek tekintettel arra, hogy ezen hívások mennyisége az összes roaming hívások mennyiségéhez képest elhanyagolható volt az érintett időszakban.

**f) Közvetett utalást tartalmazó reklám a hívásirányok korlátozására vonatkozóan**

201. A Vodafone ezen tekintetben utalt arra, hogy a vizsgálati jelentés tényként jegyzi meg, hogy a Vodafone közvetett utalásokat tesz arra, hogy a reklámban foglalt szolgáltatás a magyar számok közötti hívásviszonylatban áll rendelkezésre, azonban ezt mégsem értékeli javukra, még bírságot enyhítő körülményként sem.

**e) A vizsgálati jelentés „5.5.4. Összegzés” pontja**

202. A Vodafone beadványában foglaltak szerint a vizsgálati jelentésnek igaz az a megállapítása, hogy a „Vodafone EU Roaming opció használatával a fogyasztók nem használhatták valamennyi roaming szolgáltatást (hívásindítás, SMS-ek és MMS-ek küldése) a belföldi díjak szerint, többletdíjak nélkül az Európai Unió teljes területén.”, viszont nincs összefüggésben az általuk közölt üzenettel, amelyben az EU roaming díjak eltörlését ígérték, és azt, hogy az előfizetők úgy használhatják a telefonjukat az EU-ban, mint otthon. Soha nem tettek olyan kijelentést, hogy valamennyi roaming szolgáltatást belföldi díjak szerint számláznák, azonban a kereskedelmi kommunikációkban megfogalmazott előny, az EU roaming díjak eltörlése megvalósult, az előfizetők úgy használhatták az EU tagállamaikban a telefonjaikat, mintha otthon lennének.

**f) A vizsgálati jelentés „5.5.5. Reflektálás a Vodafone nyilatkozataira” pontja**

203. A vizsgálati jelentés arra vonatkozó megállapítása, hogy „a Vodafone a hívásirányok tekintetében nem követte a Roaming rendelet terminológiáját; így azzal eltérő tartalommal megtévesztő volt az állítás használata.” tényszerűen nem igaz, a roaming szolgáltatások tekintetében az 1. roaming díjzónát a Roaming rendeletnek megfelelően határozták meg, ezen tényt évek óta folyamatosan vizsgálja az NMHH minden félévben.

**g) A vizsgálati jelentés „5.7.1. Európai Unió Szabályozás” pontja**

204. Ezen pont tekintetében a Vodafone ismertette, hogy az ÁSZF-ben a Roaming rendeletnek megfelelően meghatározott EU roaming díjak mindegyikét eltörölték 2016. április 29. napjáig, bár a vizsgálati jelentés megfelelően említést tenni, és még a bírságot enyhítő körülmények között sem szerepel ezen tény.

**h) A vizsgálati jelentés „5.9. A Felelősség megállapításának jogszabályi alapjai és értékelése” pontja**

205. A Vodafone előadása szerint a vizsgálati jelentés a felelősség kapcsán arra utal, hogy „Jelen esetben megállapítható, hogy a vizsgálattal érintett készülékek értékesítése, eladásának ösztönzése



az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.”, ugyanakkor a vizsgálatnak nem volt a tárgya a készülékek értékesítése és azok eladásának ösztönzése, ezért nem tudta a Vodafone értelmezni, hogy ezen megállapítás milyen összefüggésbe hozható jelen eljárás tárgyával.

206. Fentiekre tekintettel kérte a Vodafone a Versenytanácsától annak megállapítását, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatuk a jogszabályoknak megfelelő, és kérte az ügyben tárgyalás tartását.

## VII.

### Jogszabályi háttér

#### Az Fttv. releváns rendelkezései

207. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
208. Az Fttv. 2. §-ának
- d) pontja értelmében 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) pontja szerint kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.
209. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés 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.
210. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). Az (5) bekezdés szerint a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.
211. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés b) pontja bg) alpontja szerint 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

megtévesse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői, így az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

212. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
  - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas
- (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
213. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése alapján ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
214. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
215. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy 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.

#### **A Tpv. releváns rendelkezései**

216. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
217. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének j) pontja értelmében megállapíthatja, hogy a magatartás nem jogsértő.

#### **A Ket. releváns rendelkezései**

218. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a 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.

## VIII.

### A vizsgált magatartások értékelése

#### A vizsgálat tárgya

219. A jelen eljárás tárgya – az ügyindító végzés által behatároltan – annak elbírálása volt, hogy a Vodafone az Fttv. rendelkezéseit sértő módon
- a) állította-e azt valótlanul, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” (akár ezen konkrét megfogalmazással akár hasonló tájékoztatások révén) a belföldi használati feltételek meghatározott irányokba történő elérhetővé tétele mellett történő alkalmazása mellett, továbbá
  - b) lényeges szerződési feltételeket hallgat-e el „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában a külföldi hívásmennyiség, illetve további roaming szolgáltatások mennyiségi korlátozása, a magyarországi használatra irányuló kikötés, és az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében.
220. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács azt vizsgálta, hogy a Vodafone
- a) „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, illetve hasonló tájékoztatásainak valós tartalmú állítások voltak-e a belföldi használati feltételek meghatározott irányokba történő elérhetővé tétele mellett történő alkalmazásuk során, mint a roaming díjak felszámítása eltörlésének általános jellegére utaló állítások, továbbá
  - b) „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában a külföldi hívásmennyiség, illetve további roaming szolgáltatások mennyiségi korlátozása, a magyarországi használatra irányuló kikötés, és az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében lényeges szerződési feltételeket elhallgatott-e,
- és fentiek révén a Vodafone készíthette-e a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára, melyet egyébként nem hoztak volna meg, vagy a leírtak arra alkalmasak voltak-e.

#### Hatály

221. Az eljáró versenytanács az Fttv. 2. § d) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatnak minősítette az eljárás alá vont „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampánya keretében megjelent kereskedelmi kommunikációját, mely mobiltelefonszolgáltatása értékesítésével közvetlenül kapcsolatban állt. A Vodafone által a fogyasztók részére megküldött SMS-ek tekintetében az eljáró versenytanács jelzi, hogy álláspontja szerint önmagában az, hogy azok megküldése révén más jogszabály által előírt kötelezettségének tesz eleget az eljárás alá vont, nem teszi kizárttá az érintett üzenetek Fttv. 2. § e) pontja szerinti kereskedelmi kommunikációként történő minősülését. Ezt támasztja alá az is, hogy az SMS-ek tartalma nem korlátozódik egy előre, valamennyi vállalkozás esetében, általános jelleggel előírt tájékoztatás megküldésére, hanem a Vodafone reklámkampányaiban használt szlogenekhez hasonló üzenetet (mint például „Viszlát EU roaming díjak!”) is tartalmaznak, és az SMS szövege Fttv. szerinti megfelelése tekintetében figyelembe veendő ezek teljes tartalma, megfogalmazása, amelynek kialakítása a vállalkozás döntése szerinti. A fenti a) pont szerinti kereskedelmi gyakorlat szempontjából releváns, az üzenetet ismétlő üzenetet az SMS-ek nem tartalmaznak, ez értelemszerűen figyelembe veendő értékelésük során. A b) pont szerinti kereskedelmi gyakorlat értékelése során merül fel, hogy az SMS-ek tartalma

megfelelő-e, arra is figyelemmel, hogy a fogyasztók az SMS megérkezését követően dönthetnek még a szolgáltatás tényleges igénybevételéről, mindazonáltal szükséges ezen esetben is az eszköz korlátainak, az egyéb tájékoztatásoknak, stb. a figyelembe vétele is.

222. Tekintettel arra, hogy természetes személy fogyasztóknak, lakossági ügyfeleknek szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztók felé irányulóként értékelendő. Az eljárás alá vont által csatolt, de kizárólag üzletfeleknek szóló tájékoztatásokra az Fttv. hatálya a célcsoportra, illetve az Fttv. 1. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel nem terjed ki.
223. Az Fttv. 1. § (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel az eljáró versenytanács azon tájékoztatásokat, amelyek külföldön, ott tartózkodó fogyasztókkal szemben és, így nem Magyarország területén valósultak meg, vagy érintik a fogyasztókat, szintén nem tekinti a jelen eljárásban folytatott vizsgálat tárgyának.
224. A fenti két pont szerinti tájékoztatásokra a jelen határozat az előbbi megállapításokra figyelemmel nem tér ki.
225. Ezen túlmenően az eljáró versenytanács utal arra, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikációk az ügyindító, illetve kiterjesztő végzésben rögzített kereskedelmi gyakorlat megvalósítása szempontjából vizsgáltak jelen ügyben, a bennük foglalt egyéb tartalmak, a felmerülő egyéb kereskedelmi gyakorlatok megvalósítása értékelésére, elbírálására jelen eljárás nem terjed ki.
226. Előbbiek figyelembe vételével az eljáró versenytanács a jelen döntés IV. részében ismertetett tájékoztatásokat természetes személy fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatoknak tekintette, ily módon az Fttv. 1. § (1) bekezdésére figyelemmel az Fttv. rendelkezései alapján bírálta el azokat.

#### **Hatáskör és illetékesség**

227. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
228. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, mivel a vizsgált kereskedelmi gyakorlat keretében alkalmazott reklámok kiterjedten megjelentek, így a televíziós reklámokat számos országos mediaszolgáltatást végző televíziós csatorna közzétette, továbbá a sajtóhirdetések országos terjesztésű időszakos lapban, valamint legalább három megyében megjelenő napilapban megjelentek, így az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) és b) pontja alapján a magatartás elbírálása a GVH hatáskörébe tartozik.
229. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

#### **Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért**

230. Figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács végül nem állapított meg jogsértést a jelen ügyben, így a felelősségi szabályokra a Vodafone előadására figyelemmel, röviden tér ki.

A Vodafone a fent leírtak szerint a vizsgálati jelentés „5.9. A Felelősség megállapításának jogszabályi alapjai és értékelése” pontja tekintetében ismertette, hogy a vizsgálati jelentés szerint „Jelen esetben megállapítható, hogy a vizsgálattal érintett készülékek értékesítése, eladásának ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.”, és megjegyezte, hogy a vizsgálatnak nem volt a tárgya a készülékek értékesítése és azok eladásának ösztönzése, ezért nem tudják értelmezni, hogy ezen megállapítás milyen összefüggésbe hozható jelen eljárás tárgyával.

231. Az eljáró versenytanács utal arra, hogy az Fttv. 9. §-a alapján elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát az ún. „érdekelvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának.
232. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy önmagában a termék forgalmazása nem feltétlenül alapozza meg az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerinti felelősséget, mivel ahhoz nem elegendő önmagában az érintett termék értékesítéséből származó bevételek miatti anyagi érdekelttség, ahhoz az is szükséges, hogy az adott vállalkozásnál a termék értékesítése (vagy egyéb érdekeltséget megalapozó tényező) és az adott kereskedelmi gyakorlat között valamiféle oksági kapcsolat is megállapítható legyen. Ezt fejezi ki a közvetlen érdekelttség követelménye.
233. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat egy része készülékek vásárlására vonatkozó ajánlattal egyidejűleg népszerűsítette a vizsgálattal érintett szolgáltatáshoz kapcsolódó ajánlatot, az ajánlattal élő fogyasztók készüléket is vásároltak a Vodafone-tól, így ezen szempontból relevánsnak lenne tekinthető az érintett készülékek értékesítésével kapcsolatos érdekelttsége is a Vodafone-nak.
234. Ugyanakkor az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlat egésze figyelembe vételével érintett terméknek a mobiltelefonnal igénybe vehető szolgáltatás tekinthető, amely értékesítésének a vizsgált kereskedelmi gyakorlat által megvalósult ösztönzése, azaz a szolgáltatás népszerűsítése a Vodafone-nak, mint a szolgáltatás nyújtójának és ez ebből származó bevételből direkt módon részesülő vállalkozásnak közvetlenül érdekében áll, és erre tekintettel állapítható meg a Vodafone felelőssége az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért.

#### **A vizsgált kereskedelmi kommunikáció értékelése**

235. Az eljáró versenytanács utal továbbá arra, hogy a Vodafone egyes kampányainak kommunikációs anyagai, azok konkrét tartalmának, a figyelembe vett tájékoztatási elemeknek a változásai révén az egyes kampányok tekintetében a tájékoztatások értelmezése eltérő eredményre vezethet. Figyelemmel erre, illetve a jelen (VIII.) pontban és a határozat rendelkező részében foglaltakra is a B/474/2015. számú ügyben hozott döntés, az azzal kapcsolatos észrevételek további elemzésétől az eljáró versenytanács eltekint.
236. A feltárt kereskedelmi gyakorlatra tekintettel a vizsgált időszak a 2016. április 1. és 2017. június 14. közötti időtartam.
237. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerinti ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartását kell alapul venni tekintettel arra a tényre, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációja a fogyasztók széles, és változó összetételű köréhez eljuthatott, és nem állapítható meg azon körülmény fennállta sem, hogy a 4. § (2) bekezdése szerinti sérülékeny fogyasztói kör képezné a vizsgált kereskedelmi gyakorlat célcsoportját.
238. Az egyes vizsgált kereskedelmi gyakorlatok tekintetében az eljáró versenytanács megállapításai a fentiek szerinti bontást követve az alábbiak.

**a) „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, illetve hasonló tájékoztatásoknak, mint a belföldi használati feltételek meghatározott irányokba történő elérhetővé tétele mellett alkalmazott állításoknak az értékelése**



239. A fenti állítások révén az eljáró versenytanács szerint az érintett termék használatától várható eredményekre, előnyre vonatkoznak, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pont bg) alpontja alapján értékelhető.
240. Az eljáró versenytanács álláspontja alapján a jelen pont esetében a vizsgált állítás értelmezésével kapcsolatosan alapvető kérdés, hogy a fogyasztók hogyan, milyen hívásirányokra vonatkozóan értelmezhetők (a Vodafone gyakorlatának megfelelően vagy azt meghaladóan) a fenti szlogenekkel ígért kedvezményt. Ezen kérdés megválaszolása során értékelendő az is, hogy a „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” és a „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” megfogalmazások együttes használata mely üzenetet közvetíti a fogyasztók felé a hívás irányba tekintetében.
241. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint kampány szlogenjeit együttesen értelmezve a jelen esetben az ésszerűen eljáró átlagfogyasztó a korábbi, belföldi használataival kapcsolatos ismeretei alapján tudomással bírhatott arról, hogy az „otthoni használat” magyar hívószámok felé irányuló forgalom esetében érhető el. A célzott fogyasztói kör a 2015. évi kampányéhoz képest ugyan diverzifikáltabb, de más adatok, így például az NMHH kutatása alapján az is látható, hogy a külföldi tartózkodás során mobilhasználat mellett döntő fogyasztók jobban tájékozottak, mint akik nem használták a mobiljukat külföldön, továbbá előbbi értelmezéssel állnak összhangban a Vodafone által csatolt adatok is.
242. Erre tekintettel az eljáró versenytanács a Tptv. 76. § (1) bekezdésének j) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás tájékoztatása valós tartalmúnak tekinthető, ezért azzal, hogy „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon”, illetve hasonló tájékoztatásokat használt - belföldi használati feltételek meghatározott irányokba történő elérhetővé tétele mellett -, nem valósította meg az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pont bg) alpontjában foglalt tényállást, így nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

#### **b) Lényeges szerződési feltételek elhallgatása értékelése**

243. Az egyes szerződési feltételekről nyújtott tájékoztatás tekintetében az eljáró versenytanács az alábbiakat állapította meg.

##### **ba) A külföldi hívásmennyiség, illetve további roaming szolgáltatások mennyiségi korlátozása**

244. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a szolgáltatás révén lebonyolítható hívás, küldhető SMS, MMS, illetve megvalósítható adatroaming mennyisége az érintett termék lényeges jellemzője. Mindazonáltal jelen esetben a korlátozás az átlagfogyasztó saját, korábbi, otthoni fogyasztási jellemzőihez képest került meghatározásra [az a) pont szerint vizsgált, a magyarországi használati feltételek elérhetőségét népszerűsítő, így a magyarországi használatához viszonyító állítás tartalmával összhangban]. Amennyiben valamely okból hirtelen eltérne a fogyasztó a korábbi használati szokásaitól (azaz nem úgy telefonálna, mint otthon), és a szolgáltató nagyobb mértékű forgalmat/eltérést észlel, a szolgáltató felhívta a figyelmét ezen körülményre, és utána törölte, vagy egyáltalán nem is törölte a szolgáltatást. Felmerülhet természetesen, hogy hosszabb távon a fogyasztási szokásai módosulnak, ez értelemszerűen a korlátozásnál figyelembe vett használati átlagokban is megjelenik, azaz figyelembe vételre kerül, és megfelelően módosul a jövőbeni igénybe vehető mennyiség mértéke.

##### **bb) A magyarországi használatra irányuló kikötés korlátozása, illetve az igénybevételi jogosultság korlátozása**

245. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az ezen pontban érintett kereskedelmi gyakorlat esetében az értékelendő magatartás érdemben azonos a fentiekben, az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pont bg) alpontja alapján értékeléssel, így annak ismételt értékelésétől az eljáró versenytanács eltekint.

#### **bc) Az igénybevételi jogosultság korlátozása**

246. Az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében az ÁSZF szerinti, „A Zárt csoport opció, az Egymás közt 0 Ft opció, a Családi opció kedvezményei Vodafone EU Roaming hívásokra nem vonatkoznak.” korlátozás elhallgatása merült fel. Az eljárás során feltártak alapján azonban a felsorolt opciók már 2016. április 1. előtt is kereskedelmi forgalomban nem elérhető opciók voltak, így a kereskedelmi kommunikációkkal megcélzott új előfizetőknek, akik 2016. április 1. után, a vizsgált időszak alatt kötöttek a kereskedelmi kommunikációnak megfelelő (új) előfizetői szerződést, valójában nem az opciók kizártsága, hanem az opciók egyébkénti elérhetetlensége miatt nem volt lehetőségük az opciók igénybevételére. Így a fogyasztók ténylegesen nem voltak korlátozva az opció igénybe vétele révén a népszerűsített szolgáltatások használata során sem. Előbbiekre tekintettel nem merül fel lényeges információ elhallgatása.

247. Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdésének j) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a külföldi hívásmennyiség, illetve további roaming szolgáltatások mennyiségi korlátozása, a magyarországi használatra irányuló kikötés, és az igénybevételi jogosultság korlátozása tekintetében nyújtott tájékoztatások révén nem valósította meg az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállást „A Vodafone eltörölte az EU roaming díjakat” – „Minden új előfizetéssel úgy használhatod a telefonodat az EU-ban, mint otthon” szlogenű kampányában, így nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

### **IX.**

#### **Egyéb kérdések**

248. Az eljáró versenytanács döntését a Tpv. 74. § (1) bekezdése alapján tárgyalás tartása nélkül hozta meg.

249. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.

250. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.

251. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.

252. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.

253. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát,

jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Budapest, 2018. április 9.

Dudra Attila s.k.  
versenytanácsstag

dr. Grimm Krisztina s.k.  
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
versenytanácsstag