



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

Vj-89/2008/23.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a **Citibank Zrt.** (Budapest) vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárás során, tárgyaláson kívül meghozta az alábbi

### **határozatot.**

A versenytanács megállapítja, hogy a Citibank Zrt.-nek a bankkártyák eltérő devizanemű használata során alkalmazott átváltásról 2003. június 2. napjától kezdődően adott tájékoztatás nem minősül a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartásnak.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel lehet kérni.

### **Indokolás**

#### **I. Tényállás**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) azt észlelte, hogy a Citibank Zrt. az általa kibocsátott bankkártyákkal eltérő devizanemben végrehajtott tranzakciók esetében alkalmazott átváltási feltételekről, árfolyamokról hiányos, illetve megtévesztő tájékoztatást adott és ezzel valószínűsíthetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit. Mivel a fenti kondíciókkal kapcsolatos tájékoztatás a bankkártya termékekre irányuló kommunikációhoz kapcsolódik, a vizsgálat kiterjedt a Citibank Zrt. érintett bankkártya termékeinek fenti kondícióival kapcsolatos, azok bevezetése óta folytatott teljes kommunikációs gyakorlatára. Az eljárás kezdőnapja: 2008. június 23.

## Az ügyfél

### 2. Cégszűkítő

Eljárás alá vont neve: Citibank Zrt. (továbbiakban: Citibank)

Székhelye: 1051 Budapest, Szabadság tér 7.

3. A Citibank 1985. november 22-én alakult meg. Jelenleg az amerikai egyesült államokbeli Citibank Overseas Investment Corporation teljes tulajdonában lévő leányvállalatként működik.

4. A Citibank nyilatkozata alapján mind a VISA-nak, mind pedig a MasterCard-nak magyarországi tagbankja, és ekként jogosult ezen kártyatársaságok logójával ellátott bankkártyákat kibocsátani. A tagsági jogviszonyt, valamint a bankkártya üzletágat a két nemzetközi kártyatársaság által meghatározott, rendkívül részletes sztenderd előírások szabályozzák.

5. A Citibank által kibocsátott

- betéti kártyák: MasterCard, Cirrus / Maestro Citikártya, Cirrus Citikártya;
- hitelkártyák: Malév – Citibank (MasterCard) Hitelkártya, Shell MasterCard, Jövedelemalapú Citibank Hitelkártya (VISA vagy MasterCard), T-Mobile – Citibank Hitelkártya (VISA), Citibank Diákkártya (VISA vagy MasterCard), Citibank Platinum Hitelkártya (MasterCard).

Valamennyi kártya alkalmas külföldi használatra is, a vásárlás minden esetben díjmentes, a készpénzfelvételi tranzakciónál pedig elérhető költségmentességet biztosító konstrukció is.

6. Az ügyfelek a Citibanknál 6 devizanemben nyithatnak folyószámlát (forint, euró, amerikai dollár, angol font, svájci frank, kanadai dollár).

### A bankkártya és használata eltérő devizanemű tranzakciónál

#### *A Magyar Nemzeti Bank tájékoztatója*

7. A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétettek szerint amennyiben a kártya mögött álló számla pénznemével megegyezik a külföldön végrehajtott művelet pénzneme, valamint a bankok közötti elszámolás pénzneme (pl. mindhárom euró), a bizonylaton rögzített eredeti művelet és a számlára terhelt összeg megegyezik. Külföldön végrehajtott műveletek esetében ez a három feltétel általában nem teljesül, így a számlára terhelt összeg kiszámítása során legtöbbször különféle árfolyamokat alkalmaznak.

- Amennyiben a külföldi művelet és az elszámolás pénzneme különböző (pl. svájci frank a vásárlás pénzneme, euró az elszámolásé), a nemzetközi kártyatársaság által alkalmazott árfolyamon történik az első konverzió (svájci frankról euróra), majd ezt követi az elszámolás pénzneme és a számla pénzneme közötti konverzió (euróról forintra), a kártyát kibocsátó bank által alkalmazott árfolyamon.
- Amennyiben a külföldi művelet pénzneme és az elszámolás devizaneme megegyezik (pl. mindkettő euró), csak egyszeri konverzió van, amelyet a kibocsátó végez. A

---

<sup>1</sup> Az eljárás alá vont adatait részletesebben az 1. sz. melléklet tartalmazza.

kibocsátó általában saját eladási árfolyamán számítja ki a számlára terhelt összeg értékét, amelynél mindig az elszámolás devizanemét (amely euró vagy amerikai dollár) tekinti kiindulópontnak. Az eladási árfolyam árfolyamrést tartalmaz, ezért a bankközi árfolyamnál kedvezőtlenebb. A kártyaműveletek árfolyamrése legfeljebb a valuta nagyobb (a középárfolyamhoz képest 3-5%-os) és a deviza (számlapénz) kisebb (középhez képest néhány tizedszázalékos) árfolyamrése közötti mértékű, kibocsátónként erősen különböző.

8. A kibocsátók kötelesek pontosan meghatározni a kártyaműveletek elszámolása során alkalmazott árfolyamot, valamint kötelesek a számlakivonaton feltüntetni a vásárlás külföldi pénznemben meghatározott értékét is.

9. A MasterCard, VISA, American Express vagy Diners Club védjeggyel ellátott kártyák belföldön és külföldön (hacsak nem szerepel a kártyán a „Valid only in Hungary”, azaz „Csak Magyarországon használható” felirat) egyaránt használhatók készpénz felvételére és vásárlásra azoknál az ATM-berendezéseknél és kereskedői elfogadóhelyeken, ahol a kártyán lévő védjegy jól látható helyen ki van ragasztva.<sup>2</sup>

*A Citibank előadása az átváltásról a bankkártya eltérő devizanemű használatához kapcsolódóan*

10. A Citibank előadása szerint<sup>3</sup>

- a) a kereskedő (bankkártya elfogadóhely) a közte és az elfogadó bankja között fennálló kártyaelfogadási szerződés alapján az adott tranzakció napján (vagy az azt követő napon) benyújtja az elfogadó bankjához az adott tranzakciót elszámolásra.
- b) Ez alapján az elfogadó bank a saját eljárási rendje szerint továbbítja a megfelelő nemzetközi kártyatársaságnak (VISA/MasterCard) az adott tranzakciót az eredeti devizanemben.
- c) Ezt követően a nemzetközi kártyatársaság a napi elszámolási határidő (MasterCard esetén: St. Louis Time (USA) 03:00 AM., VISA esetén: a nyári/téli időszámítástól függően GMT 10.00 vagy 11.00) előtt beérkezett tranzakciókat (minden egyes devizanem esetén) a beérkezés napján a kártyatársaság által rögzített piaci vételi árfolyamon átváltja a kártyát kibocsátó bank elszámoló devizanemére (ez mindkét kártyatársaság esetén USD). A kártyatársaság által rögzített árfolyam minden esetben a napi nemzetközi piaci devizaárfolyamok függvénye.
- d) Ezt követően a nemzetközi kártyatársaság a saját elszámoló devizanemére átszámított összeget továbbítja a kártyát kibocsátó bank felé elszámolásra. Ez a gyakorlat minden kártyakibocsátó bank számára megegyezik, hiszen az egységes kártyatársasági szabályok alapján történik.
- e) A leírt folyamatot követően a Citibanknál (mint kártyát kibocsátó banknál) a hitelkártya és a betéti kártya esetében a következőképpen zajlik a tranzakciók átváltása:
  - hitelkártya esetén a Citibank a kártyatársaságtól kapott USD összeget váltja át a tranzakció bankhoz való beérkezésének napján (munkaszüneti nap esetén a következő munkanapon) érvényes saját hitelkártya deviza eladási árfolyamán.
  - betéti kártya esetén a folyamat megegyezik a hitelkártya esetén leírtakkal, az alkalmazott árfolyam érték azonban különbözik, mivel az árfolyam függ egyrészt az ügyfélszegmenstől (Blue, Gold, Citibusiness), másrészt a

<sup>2</sup> <http://www.citi.com/hungary/consumer/ajanlatok/kartyahasznalati/index.htm>, Vj-89/2008/003, 004, 009.

<sup>3</sup> Vj-89/2008/004.

tranzakció típusától: készpénzfelvétel esetén az ügyfélszegmens számára érvényes valuta eladási árfolyamon, vásárlás esetén az érvényes deviza eladási árfolyamon történik az átváltás.

11. A fentiekben részletesen ismertetett folyamat és alkalmazott árfolyamok a nem magyar forintban elvégzett valamennyi tranzakcióra érvényesek, tehát a kevésbé gyakori devizanemekben történő tételek elszámolása is ekként történik.

### A vizsgálatban érintett termék főbb jellemzői

12. Az MNB 2008. I. félévi kártyapiaci jelentése<sup>4</sup> szerint a hazai kölcsönös kártyaelfogadás a MasterCard és Visa védjegyein nyugszik, a kártyák 97%-án e két nemzetközi kártyatársaság valamelyikének védjegye szerepel.

13. Az MNB 2008. I. félévi „Fizetési kártya üzletág Magyarországon”<sup>5</sup> címmel közzétett jelentése szerint a magyar kártyabirtokosok az elmúlt félév során 143.000.000 alkalommal használták kártyáikat itthon és külföldön, 3.389.000.000.000 Ft értékben. A tételszám 12%-kal, az érték 15%-kal emelkedett a megelőző félévhez képest.

14. Az MNB jelentése szerint a magyar kibocsátású kártyákkal külföldön lebonyolított forgalom 2007. évben, illetve 2008. I. félévében a következőképpen alakult:

	Készpénz felvétel		Vásárlási forgalom		Készpénz befizetés		Összesen	
	darab	érték (Millió Ft)	darab	érték (Millió Ft)	darab	érték (Millió Ft)	darab	érték (Millió Ft)
2007.	1 481 724	155 465	6 272 162	126 250	0	0	7 753 886	281 715
2008. I. félév	612 194	25 358	3 681 338	72 834	0	0	4 293 532	98 192

15. A kártyák túlnyomórészt forint alapú számlákhoz kapcsolódnak. Ezek esetében eltérő devizanemben történő használat külföldi használat vagy internetes vásárlás esetében valószínű. Lehetséges alternatíva már, hogy egy kártyához több, eltérő devizanemekben vezetett számla is kapcsolódjon, bár a használatot némileg bonyolítja, ha az egyes számlák terhelése közötti áttérés nem automatikus, hanem az ügyfél bejelentésétől függő.

### Banki kommunikáció

16. A Hpt. 203. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hirdetményben közzétenni, valamint elektronikus kereskedelmi

<sup>4</sup> [http://AMEXwww.mnb.hu/Engine.aspx?page=mnbhu\\_penzadatok&ContentID=11408](http://AMEXwww.mnb.hu/Engine.aspx?page=mnbhu_penzadatok&ContentID=11408), Vj-89=2008/009.

<sup>5</sup> Készítette: Pénzforgalom és értékpapír-elszámolás, Keszy-Harmath Zoltánné, [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu), Vj-89/2008/003, 004, 009.

szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni:

- a) általános szerződési feltételeit is tartalmazó üzletszabályzatait,
- b) az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,
- c) a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.

17. Az alkalmazott árfolyamra vonatkozó információ – jellemzően - a bővebb tájékoztatás megjelenítésére alkalmas internetes banki oldalakon és a Hirdetményekben, ÁSZF-ekben olvasható. A tömegműködésben közzétett anyagok nem térnek ki rá, ezt valószínűleg az „általános feltétel” jelleg, az érintett széles termékkör (nem egy-egy kártyatermék, akciósan igényelhető kártya jellemzője) és terjedelmi okok is indokolják.

## II.

### Az eljárásban értékelt magatartás<sup>6</sup>

18. A bank magatartásával kapcsolatosan kérdésessé vált, hogy a fogyasztók a bank által közzétett tájékoztatók alapján objektív képet alkothatnak-e arról, hogy

- kétszeri átváltásra is sor kerülhet: az elsőre akkor, ha a tranzakció devizaneme nem azonos a kártyatársaság elszámoló devizanemével, a másodikra akkor, ha a kártyatársaság elszámoló devizaneme nem azonos a betéti kártya mögött álló számla devizanemével,
- mikori árfolyamot alkalmaz a bank: a tranzakció napján vagy a könyvelés napján érvényes árfolyamot,
- milyen árfolyamot alkalmaz a bank betéti kártyák<sup>7</sup> esetén: deviza vagy valuta árfolyamot, annak függvényében, hogy költségre vagy pénzfelvételre kerül sor.

19. A GVH-hoz érkezett panasz alapján konkrét esetben a panaszos azt feltételezte, hogy egy ázsiai ország pénznemében felmerült költsége kapcsán annak banki forintárfolyama, méghozzá a kiadás felmerülése idején érvényes forintárfolyama alapján számított összeggel terhelik majd meg a számláját, noha kétszeri átváltásra került sor és utóbbi (amerikai dollár – forint) átváltásra a banki könyvelés idején érvényes árfolyamot vették figyelembe.

20. A vizsgálatnak nem képezte tárgyát az alkalmazott árfolyam képzésének folyamata, a konkrét árfolyamok középárfolyamhoz viszonyított alakulása, az alkalmazott marzs. Előbbieket a bank az ágazati jogszabályok keretei között, a piaci viszonyokra figyelemmel szabadon állapíthatja meg - megfelelő tájékoztatás mellett. Szintén nem terjedt ki a vizsgálat a készpénzfelvétel díjkötelességére vagy díjmentességére.

---

<sup>6</sup> Vj-89/2008/004. és 011.

<sup>7</sup> Hitelkártyák esetén mindig devizaárfolyam kerül alkalmazásra.

21. A vizsgált kommunikációs eszközök közül az általános szerződési feltételeket és a hirdetőanyagot – azok terjedelmére tekintettel – a határozat melléklete tartalmazza.

## Honlap

22. A [www.citibank.hu](http://www.citibank.hu) címen elérhető honlap tekintetében a vizsgálat három időszakban érvényesülő – egymástól némiképp különböző tartalmú – tájékoztatást tárt fel. A három időszak:

- 2008. 03. 28-tól 2008. 07. 01-ig (táblázat 1. sorszám),
- 2008. 07. 01-től 2008. 07. 1-ig (táblázat 2-5 sorszám), és
- 2008. 07. 14-től a vizsgálat befejezéséig tart (táblázat 6. sorszám).

A harmadik időszakban adott tájékoztatás a kártyahasználati tanácsok körében az MNB tájékoztatójára való kattintás lehetőségét teremti meg, ennyivel több, mint a második időszakban hatályos banki közlés.

1. MasterCard bankkártya 2008.03.28.
(...) Kártyája bármelyik folyószámlájához köthető, így valamennyi kártyahasználata során jelentősen csökkentheti devizaátváltási költségeit. (...) <i>(bal oldalon link:) Díjak, limitek és árfolyamok (erre kattintva a következő sorban ismertetettek érhetőek el)</i>
<b>Díjak és limitek</b> 2008.03.28.
(...) A valuta és deviza árfolyamainkról az alábbi linkeken tájékozódhat: <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Lakossági valutaárfolyamok</u> <i>(innen megnyitható az árfolyamok oldala)</i></li><li>• <u>Lakossági devizaárfolyamok</u> <i>(innen megnyitható az árfolyamok oldala)</i></li></ul> <sup>14</sup> Ha az adott számla devizaneme és az adott citikártyás tranzakció devizaneme egymástól eltér, a tranzakció devizaneme és a számla devizaneme közötti átváltást a Bank oly módon teljesíti, hogy a tranzakció devizanemében kifejezett összeget az adott nemzetközi kártyatársaság vagy a Bankkal kapcsolatban lévő egyéb elszámoló által meghatározott keresztárfolyamon átváltja, majd ezt követően a nemzetközi kártyatársaság vagy elszámoló pénznemében kifejezett tranzakció összeget a számla devizanemére váltja át a Banknak az adott tranzakcióra meghatározott napi deviza árfolyamán. (...)
<b>Valutaárfolyamok</b> 2008.03.28.
(...) Valutaárfolyamok Lakossági valutaárfolyamok

Dátum *(itt választható az adott nap és azt megelőző időpontok)*

Valuta            Vételi            Eladási

*(az egyes valuták szerinti árfolyamok – AUD, CAD, CHF, CZK, DKK, HRK, JPY, KWD, NOK, PLN, SEK, SKK, USD)*

A fenti árfolyamok információs célt szolgálnak, kérjük, hogy a feltételek megismeréséért hívja a CitiPhone Banking telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-40-248424-es telefonszámon, vagy keresse fel személyesen bakfiókjainkat, illetve vegye igénybe Citibank Online internetes szolgáltatásunkat.

(...)

## **2. Díjak és limitek**

### **Cirrus/Maestro Citikártya**

**2008. július 1.**

(...) A bank a betéti kártyával nem forintban felmerült költségeket készpénzfelvétel esetén az **aktuális** napi valuta, vásárlás esetén pedig deviza árfolyamon váltja át forintra. Amennyiben a tranzakció pénzneme megegyezik a kártyához kapcsolt folyószámla pénznemével, a bank az eredeti tranzakció összegével terheli a folyószámlát.

A valuta és deviza árfolyamainkról az alábbi linkeken tájékozódhat:

- [Lakossági valutaárfolyamok](#) *(innen megnyitható az árfolyamok oldala)*
- [Lakossági devizaárfolyamok](#) *(innen megnyitható az árfolyamok oldala)*

## **3. Díjak és limitek**

### **MasterCard bankkártya**

**2008. július 1.**

(...) A bank a betéti kártyával nem forintban felmerült költségeket készpénzfelvétel esetén az **aktuális** napi valuta, vásárlás esetén pedig deviza árfolyamon váltja át forintra. Amennyiben a tranzakció pénzneme megegyezik a kártyához kapcsolt folyószámla pénznemével, a bank az eredeti tranzakció összegével terheli a folyószámlát.

A valuta és deviza árfolyamainkról az alábbi linkeken tájékozódhat:

- [Lakossági valutaárfolyamok](#) *(innen megnyitható az árfolyamok oldala)*
- [Lakossági devizaárfolyamok](#) *(innen megnyitható az árfolyamok oldala)*

## **4. Díjak és limitek**

### **Cirrus Citikártya**

**2008. július 1.**

(...) A bank a betéti kártyával nem forintban felmerült költségeket készpénzfelvétel esetén az **aktuális** napi valuta, vásárlás esetén pedig deviza árfolyamon váltja át forintra. Amennyiben a tranzakció pénzneme megegyezik a kártyához kapcsolt folyószámla pénznemével, a bank az eredeti tranzakció összegével terheli a folyószámlát.

A valuta és deviza árfolyamainkról az alábbi linkeken tájékozódhat:

- [Lakossági valutaárfolyamok](#) (innen megnyitható az árfolyamok oldala)
- [Lakossági devizaárfolyamok](#) (innen megnyitható az árfolyamok oldala)

## 5. Citibank Hitelkártyák

**2008. július 1.**

A hitelkártyához tartozó kártyaszámla devizanemére történő banki átváltási árfolyam

[Részletek](#) > (innen a következő sor szerinti oldal)

Exchange rate at which the Bank converts sums into the currency of the card account linked to the Credit Card

[Details](#) > (innen megnyitható a következő sor szerinti oldal)

## Citibank Hitelkártyák

**2008. július 1.**

A hitelkártyához tartozó kártyaszámla devizanemére történő banki átváltási árfolyam (USD)

Dátum                      Árfolyam

(a „Dátum” és „Árfolyam” oszlopokban napi bontásban az aznapi és múltbeli árfolyamok)

(...)

A Bank mind a forintban, mind a devizában felmerült Költséket forintban számítja fel. A Költség devizaneme és a Kártyaszámla devizaneme közötti átváltást a Bank oly módon teljesíti, hogy a Tranzakció devizanemében kifejezett összeget a Kártyatársaságnak az adott tranzakcióra vonatkozó devizanemére a Kártyatársaság meghatározott keresztárfolyamon átváltja, majd ezt követően a Kártyatársaság elszámoló pénznemében kifejezett Tranzakció összeget a Kártyaszámla devizanemére váltja át a Banknak az adott Kártyatípusra meghatározott napi<sup>8</sup> deviza árfolyamán. Így tehát egy, a Kártyaszámla devizanemétől eltérő devizanemben végrehajtott Költség árfolyama a Számlakivonaton feltüntetett Költség devizanemében meghatározott, és az elszámoló devizanemben feltüntetett összeg hányadosaként határozható meg. A napi devizaárfolyamról az Ügyfél a Citiphone-on bármikor tájékozódhat.

Hitelkártya esetén az elszámoló pénznem USD. A bank a tranzakció könyveléskor érvényes árfolyamot alkalmazza. (...)

## 6. Kártyahasználati tanácsok

**2008. július 14.**

<http://www.citi.com/hungary/consumer/ajanlatok/kartyahasznalati/index.htm>

Kártyahasználati tanácsok

(...)

<sup>8</sup> Ebben a tájékoztatásban a „napi” szó azért nem szerepel vastaggal szedve, mert a következő bekezdés helyesen megmagyarázza a szó értelmét: „A bank a tranzakció könyveléskor érvényes árfolyamot alkalmazza”.



- Egyenlegét és költségei összegét rendszeresen ellenőrizze telefonon! Ha bankkártyájával kapcsolatban bármilyen kérdése, észrevétele van, kérjük hívja CitiPhone Banking telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06-40-CITI24 (06-40-24-84-24) telefonszámon, ahol bankáraink a nap 24 órájában várják hívását. Bankkártyájának használatára vonatkozó részletes szabályokat a szerződési feltételek tartalmazzák.

Az alábbi linken az **MNB hasznos tájékoztatóját** találja a bankkártyákról:

(az MNB tájékoztató innen megnyitható)

[MNB tájékoztató >>](#)

#### **A fent hivatkozott MNB tájékoztató szerint (lásd a 3. pontot is):**

(...) 29. milyen árfolyamon számolják el a külföldi tranzakciókat?

Amennyiben a kártya mögött álló számla pénznemével megegyezik a külföldön végrehajtott művelet pénzneme, valamint a bankok közötti elszámolás pénzneme (pl. mindhárom euró), a bizonylaton rögzített eredeti művelet és a számlára terhelt összeg megegyezik. Külföldön végrehajtott műveletek esetében ez a három feltétel általában nem teljesül, így a számlára terhelt összeg kiszámítása során legtöbbször különféle árfolyamokat alkalmaznak.

Amennyiben a külföldi művelet és az elszámolás pénzneme különböző (pl. svájci frank a vásárlás pénzneme, euró az elszámolásé), a nemzetközi kártyatársaság által alkalmazott árfolyamon történik az első konverzió (svájci frankról euróra), majd ezt követi az elszámolás pénzneme és a számla pénzneme közötti konverzió (euróról forintra), a kártyát kibocsátó bank által alkalmazott árfolyamon. Amennyiben a külföldi művelet pénzneme és az elszámolás devizaneme megegyezik (pl. mindkettő euró), csak egyszeri konverzió van, amelyet a kibocsátó végez.

A kibocsátó általában saját eladási árfolyamán számítja ki a számlára terhelt összeg értékét, amelynél mindig az elszámolás devizanemét (amely euró vagy amerikai dollár) tekinti kiindulópontnak. Az eladási árfolyam árfolyamrést tartalmaz, ezért a bankközi árfolyamnál kedvezőtlenebb. A kártyaműveletek árfolyamrése legfeljebb a valuta nagyobb (a középárfolyamhoz képest 3-5%-os) és a deviza (számlapénz) kisebb (középhez képest néhány tizedszázalékos) árfolyamrése közötti mértékű, kibocsátónként erősen különböző.

A kibocsátók kötelesek pontosan meghatározni a kártyaműveletek elszámolása során alkalmazott árfolyamot, valamint kötelesek a számlakivonaton feltüntetni a vásárlás külföldi pénznemben meghatározott értékét is. (...)

### **III.**

#### **Az eljárás alá vont álláspontja<sup>9</sup>**

23. Az eljárás alá vont a vizsgált magatartással kapcsolatban, azon álláspontjának alátámasztására, hogy nem követett el jogsértő magatartást, az alábbiakat adta elő.

a) A Citibank nem rendelkezik olyan belső szabályzattal, amely a devizaterhelések elszámolásakor követett elvekről szólna. Az ilyen tranzakciók elszámolása a nemzetközi kártyatársaság szabályai szerint kifejlesztett és paraméterezett számlavezető rendszerben,

<sup>9</sup> Vj-89/2008/004. számú irat

automatikusan történik (a kártyatársaságok vonatkozó rendelkezéseit a bank beadványában ismertette).

b) Az átszámítási módszert – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – az írott források, tájékoztatási eszközök között a vonatkozó szerződési feltételek tartalmazzák. A módszerről ezenkívül felvilágosítást kaphatnak a kártyabirtokosok a CitiPhone Banking telefonos ügyfélszolgálaton, továbbá a bankfiókokban és az értékesítési irodákban is.

c) Az eljárás alá vont álláspontja szerint a kártyabirtokosok nemcsak az átváltási módszerről, hanem a konkrét átváltási árfolyamokról is előre tájékozódhatnak a [www.citibank.hu](http://www.citibank.hu) internetes oldalon, a bankfiókokban, valamint a CitiPhone Banking telefonos ügyfélszolgálaton.

d) Az előbbieken felül az átváltási mechanizmust, illetve az alkalmazott árfolyamokat marketing kommunikációs anyag nem tartalmazza és korábban sem tartalmazta. Ennek az az alapvető oka, hogy maga a kártya külföldi használhatóságának ténye sem hangsúlyos marketing üzenet. Ugyanis a Citibank által kibocsátott bankkártyák mindegyike használható külföldön, hasonlóan a többi magyarországi bank által kibocsátott kártyák döntő többségéhez. Mivel tehát a kártya külföldi használhatósága a Magyarországon kibocsátott kártyák általános tulajdonsága, ennek hangsúlyozása a kibocsátó bankok szempontjából nem „értékes” marketing üzenet, pontosabban nem olyan tulajdonsága a kártyának, amivel a fogyasztói döntést bármilyen módon befolyásolni lehetne.

e) Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy a szerződéses dokumentációiban is szereplő „adott Megbízásra meghatározott napi deviza árfolyam” kifejezés jelentése az, hogy a Citibank hétfőtől péntekig, banki munkanapokon állapítja meg az általa jegyzett valuták, devizák árfolyamait. Az árfolyam a megbízás típusától, valamint ügyfélszegmenstől (Citiblue, Citigold) függően eltér.

f) A „Bank által alkalmazott mindenkori középárfolyam” jelentése az, hogy a Citibank Treasury Osztálya banki munkanapokon 8-9 óra között, az aktuális piaci keresztárfolyamok alapján devizanemenként meghatározza a Citibank által az adott napon alkalmazott középárfolyamokat, mely az ügyfélszegmensenként meghatározott valuta/deviza, vételi- és eladási árfolyamának alapjául szolgál. A folyamat tehát úgy alakul, hogy először a Citibank az aznapi piaci árfolyamok alapján meghatározza a saját aznapi deviza és valuta közép árfolyamokat, majd ezen értékekhez képest („felfelé” és „lefelé” eltérve), második lépésként meghatározza a saját vételi és eladási árfolyamait, mind valuta mind pedig deviza tekintetében.

g) A bankkártyákra vonatkozó jogi szabályozás kapcsán az eljárás alá vont kiemelte, hogy a bankkártyákra – mint elektronikus fizetési eszközökre – és használatukra vonatkozó részletes szabályokat (a továbbiakban együttesen: Pénzforgalmi Jogszabályok) jelenleg a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 227/2006. (XI.20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jelenlegi Kormányrendelet), valamint a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 21/2006. (XI. 24.) MNB rendelet (a továbbiakban: Jelenlegi MNB Rendelet) tartalmazza.

h) A jelenleg hatályos szabályozás 2007. március 1. napján lépett hatályba. Ezt megelőzően az elektronikus fizetési eszközökre vonatkozó szabályozást a pénzforgalomról, a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 232/2001. (XII.10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korábbi Kormányrendelet), valamint a pénz- és elszámolásforgalom, valamint a pénzfeldolgozás szabályairól szóló 9/2001. (MK 147.) MNB rendelkezés (a továbbiakban: Korábbi MNB Rendelkezés) tartalmazta.

i) A Pénzforgalmi Jogszabályok a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából lényeges fogyasztóvédelmi előírásokat tartalmaznak a bankkártyák külföldi (eltérő devizanemben történő) használata esetére. Így a Jelenlegi Kormányrendelet 15. §-a (1) bekezdésének g) és j) pontjai előírják, hogy az elektronikus fizetési eszköz kibocsátására kötött szerződésnek tartalmaznia kell (többek között) a külföldön történő használatra alkalmas elektronikus fizetési eszköz esetében a külföldi pénznemnek a bankszámla pénznemére, illetve hitelkártya esetén a hitel devizanemére történő átszámításnál alkalmazandó árfolyam meghatározásának módját, valamint azt, hogy a kibocsátó bankszámlakivonat vagy bankszámla hiányában forgalmi kivonat kiállításával teljesíti – az azokra vonatkozó előírások szerinti tartalommal, módon és gyakorisággal – az értesítési kötelezettségét az elektronikus fizetési eszközzel végzett műveletekről.

j) A Jelenlegi MNB Rendelet 5. §-a (1) bekezdésének i) pontja pedig azt írja elő, hogy a bankszámla forgalmáról és egyenlegéről a hitelintézet a számlatulajdonost bankszámlakivonat útján tájékoztatja, amely – sok egyéb mellett – tartalmazza a számla devizanemétől eltérő pénznemben teljesített fizetési művelet esetén az összeget a fizetési művelet devizanemében és a bankszámla pénznemében is, valamint meg kell adni az átváltás árfolyamát.

k) Az előbbieken hivatkozott előírásokkal gyakorlatilag megegyező követelményeket támasztott a Korábbi Kormányrendelet és a Korábbi MNB Rendelkezés is.

l) A fentiek alapján az eljárás alá vont álláspontja az, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban kifogásolt magatartást már évek óta kifejezetten fogyasztóvédelmi irányú jogszabályi előírások szabályozzák, amelyek értelmében

- az ügyféllel kötött szerződésben le kell írni az eltérő devizában végrehajtott bankkártyás tranzakciók esetében alkalmazott átváltási árfolyam(ok) meghatározásának módját (mint előzetes ügyféltájékoztatás); továbbá
- az ügyfelet ilyen tranzakciók esetében a számlakivonatban értesíteni kell az alkalmazott átváltási árfolyamról (mint utólagos ügyféltájékoztatás).

m) A vizsgálati jelentés nem betekinthes mellékletében bemutatott 2005. évi MNB auditot követően, az MNB audit keretében előírtaknak megfelelően, a Citibank 2006. április 15. napjától a bankfiókjaiban, a CitiPhone Banking telefonos ügyfélszolgálaton, továbbá a [www.citibank.hu](http://www.citibank.hu) internetes oldalon folyamatosan (és visszamenőlegesen is) közzéteszi az aznapra meghatározott, külföldi (eltérő devizában végrehajtott) bankkártyás tranzakciókra vonatkozó konkrét deviza és valuta átváltási árfolyamokat.

n) Az eljárás alá vont a tájékoztatási gyakorlatával kapcsolatban előadta, hogy az MNB a 2008. januárjában közzétett tájékoztatója a Citibank honlapjáról is közvetlenül elérhető.

o) Az eljárás alá vont csatolta a PSZÁF „pénzem és ... a banki alapszolgáltatások”, illetve „Elektronikus pénzügyek” címmel megjelent tájékoztatóit is. Előbbi arról ad tájékoztatást, hogy „Ha pedig külföldön veszünk ki pénzt bankjegy-automatából, az a felvett összeg 1-1,5%-ába és további 4-5 euróba is belekerülhet.”, utóbbi szerint pedig: „Valamennyi kártya alkalmas belföldi fizetésre, de a kártyák jelentős részével külföldön is tud fizetni, illetve készpénzt felvenni. Ez utóbbi műveletnek azonban magasabb díja van.”. Egyik tájékoztató sem tér ki azonban az alkalmazott árfolyamra, a készpénzfelvételi díj alkalmazása és mértéke pedig önmagában nem képezte a vizsgálat tárgyát/nem tartozott a vizsgálat tárgyához.

## IV.

### Az MNB audit eredményei

24. 2005. november 9. és 2005. december 7. között a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB), mint az elsődleges pénzforgalmi felügyeleti hatóság átfogó helyszíni ellenőrzést folytatott a Citibanknál (a továbbiakban: MNB audit).<sup>10</sup>

25. Az MNB audit az alábbi négy szempontból vizsgálta meg részletesen a Citibank pénzforgalommal és pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységét:

- az ügyfelek tájékoztatása;
- a fizetési megbízások teljesítése;
- a készpénz újra forgalomba hozatala; és
- a pénzforgalmi adatszolgáltatás.

26. Az MNB audit azt állapította meg, hogy a Citibank által kibocsátott, külföldi használatra alkalmas valamennyi bankkártyára vonatkozó szerződések, továbbá a kapcsolódó számlakivonatok megfelelnek a vonatkozó előírásoknak: azaz az általános szerződési feltételek mind a bankkártya, mind pedig a hitelkártya esetében pontos leírást tartalmaztak az árfolyam átváltási mechanizmussal kapcsolatban, a számlakivonatok pedig megfelelően tartalmaznak valamennyi előírt adatot az ilyen tranzakciók tekintetében.

## V.

### Jogi háttér

27. A Tpv. III. fejezetének, 8-10. §-ának célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására.

28. A Tpv. 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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

---

<sup>10</sup> Vj-89/2008/004.

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

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

## VI.

### A tájékoztatás alkalmassága fogyasztói döntések befolyásolására

32. Jelen eljárás tárgyát a Citibank azon tájékoztatásai képezték, amelyek bankkártya termékei segítségével eltérő devizanemben bonyolított tranzakciókkal kapcsolatosak.

33. Lényegesnek az a tulajdonság tekinthető, amelynek a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során jelentősége lehet. A választás két időpontban merül fel:

- a) a bankkártya igénylésekor,
- b) több bankkártyával is rendelkező személy számára az adott tranzakció lebonyolítását közvetlenül megelőzően.

34. A lakossági ügyfelek részére kibocsátott bankkártya termékek esetében az eltérő devizanemben bonyolított tranzakciónál

- az a körülmény, hogy egyszeri vagy kétszeri átváltásra kerül sor,
- az, hogy mikori árfolyamot alkalmaz a bank és
- az a körülmény, hogy deviza- vagy valuta árfolyam kerül alkalmazásra betéti kártyák esetén

közvetlen kihatással vannak betéti kártya esetén az ügyfél által fizetett, hitelkártya esetén az ügyfél által felvett összeg forintban kifejezett értékére. Ebből azonban a Versenytanács álláspontja szerint nem következik automatikusan, hogy az említett körülmények érdemben befolyásolják a bankkártyák közötti választást.

35. A bankkártya igénylésekor a fogyasztó számára elsősorban a bankkártya kibocsátásával és használatával kapcsolatos állandó költségek, a bankkártyával elérhető hitel mértéke, a bankkártya használatával járó előnyök (pl. készpénzfelvételi helyek száma, közelsége) és kedvezmények (pl. kamatmentes hitelidőszak) játszanak szerepet a mérlegelés során. A hazai fogyasztók tájékozottságának jelenlegi fokán nagy valószínűséggel kijelenthető, hogy a 34. pontban írt körülményekre a fogyasztók döntő többsége nem is gondol, amikor azt mérlegeli, hogy melyik banktól igényeljen bankkártyát. A 34. pontban írt körülményeket mérlegelő elenyésző kisebbség számára ezek a körülmények kisebb súllyal bírnak, mint a bankkártya választásnál fontos szerepet játszó – az előbbieken felsorolt – egyéb tényezők bármelyike. Kijelenthető tehát, hogy a 34. pontban írt körülmények - a versenyfelügyeleti eljárás idején - érdemben nem befolyásolják a bankkártyák közötti választást a bankkártyák igénylése során.

36. A több bankkártyával is rendelkező személyek a jelen eljárásban vizsgált eltérő devizanemű tranzakciókhoz kötődően, az adott tranzakció lebonyolítását közvetlenül megelőzően szükségképpen döntést hoznak arról, hogy melyik bankkártyát használják. Részletesebb vizsgálat nélkül nem jelenthető az ki, hogy a több bankkártyával rendelkező fogyasztóknak a bankkártyák közötti választását biztosan nem befolyásolja a 34. pontban írt körülményekre vonatkozóan a bank által adott tájékoztatás.

37. Az előző pontban ismertetett elvi befolyásolási lehetőség valóságban érvényesülő mértékének megítéléséhez azonban figyelembe kell venni, hogy

- a külföldi kártyahasználat során a készpénzfelvétel és a vásárlási fogalom együttes értéke eltérőül a magyarországi és külföldi kártyahasználat értékéhez képest (az arány 1:33.890),<sup>11</sup>
- csak a több bankkártyával is rendelkező személyek esetén juthat jelentőséghez a megtévesztő tájékoztatás,
- csak az eltérő devizanemű tranzakciókhoz kötődően kaphat szerepet a megtévesztő tájékoztatás, és
- csak azok tekintetében lehet szó a megtévesztés lehetőségéről, akikhez eljutott a banki tájékoztatás, márpedig a vizsgált esetben a tájékoztatás nem tömegmédiákban közzétett reklámokban történt, amely tény kizárja azt, hogy nagyszámú fogyasztót érintett volna a tájékoztatás.

38. Figyelembe veendő továbbá, hogy a vizsgált tulajdonságok megjelenítésére hol került sor.

- a) A szerződés részét képező általános szerződési feltételekben és hirdetményekben közzétett tájékoztatás esetleges megtévesztő jellege - jelen esetben – szerződéses vita alapjául szolgálhat. A kártyabirtokos kártérítést igényelhet a polgári jog szabályai szerint abban az esetben, ha őt kár érte amiatt, hogy az általános szerződési feltételekben és hirdetményekben szereplő – valótlannak bizonyuló - tájékoztatásban bízva a Citibank kártyáját választotta a tranzakcióhoz, noha egy birtokában lévő másik bankkártya használata kedvezőbb lett volna számára.
- b) A honlapon szereplő tájékoztatások minősülhetnek olyan reklámnak, amelynek megtévesztésre való alkalmassága versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képezi. Meg kell azonban jegyezni, hogy a honlapnak nem csupán és nem is elsősorban az a funkciója, hogy a szolgáltatót és termékeit reklámozza. A honlap információs lehetőséget nyújt, az ügyfelekkel és a potenciális ügyfelekkel való kapcsolattartás egy lehetséges módját teremti meg. A kizárólag a honlapon megjelenő közlés – különösen, ha a cég belső szabályzatait (azok részeit) tartalmazza – más megítélés alá esik (eshet), mintha a közlés egy reklámkampány keretében más médiumokban jelenik meg, és helyet kap a honlapon is.

39. Adott esetben megállapítható, hogy a honlap<sup>12</sup> alkalmas arra, hogy abban egyértelműen megfogalmazásra kerüljön az, hogy kétszeri átváltásra kerülhet sor, és a bank által alkalmazott árfolyamokat (az elszámolás, a könyvelés napját) milyen tényezők befolyásolhatják, és hogy azok nem – feltétlenül – egyeznek meg a vásárlás napján érvényes, adott napon egyébként az ügyfélszolgálaton és honlapon is elérhető árfolyamokkal.

Az interneten megjelenő tájékoztatásokkal kapcsolatban kiemelendő, az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy termék vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy a termék fogyasztók általi reális megítéléséhez

<sup>11</sup> Lásd az MNB 2008. I. félévi „Fizetési kártya üzletág Magyarországon” címmel közzétett jelentéséből a határozat 14. pontjában idézett adatokat, megjegyezve, hogy a hazai internetes vásárlásoknak a nem forintban lebonyolított része csökkenti a jelzett különbséget.

<sup>12</sup> Megjegyzi a Versenytanács, hogy a Hirdetmények és az ÁSZF is alkalmas a részletes információközlésre.

szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.

40. Az eljárás alá vontnak helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtania a lényeges körülményekről a döntési folyamat valamennyi szakaszában. A honlap, mint kommunikációs eszköz, a lényeges információk közlésére alkalmas.

### **Kétszeri átváltás**

41. A vizsgált időszakban érvényes honlapok egyike sem tartalmaz a valóságnak teljes mértékben megfelelő egyértelmű tájékoztatást.

- a) A 2008. 03. 28. – 2008. 07. 01. közötti időszakban a honlap „Díjak és limitek” része egy lábjegyzetben informál a kétszeri átváltásról, bár nehezíti a tényleges helyzet megértését, hogy „a tranzakció devizaneme és a számla devizaneme közötti átváltás” magyarázataként kerül csak rögzítésre a kétszeri átváltás ténye (lásd 22. pontban bemutatott táblázat 1. pont).
- b) A 2008. 07. 01. – 2008. 07. 14. közötti időszakban a honlap ellentétes információkat közöl:
  - egyrészt a „Díjak és limitek” rész Cirrus/Maestro Citikártya (táblázat 2. pont), MasterCard bankkártya (táblázat 3. pont) és Cirrus Citikártya (táblázat 4. pont) egyetlen átváltásról informál, amelyre a tranzakció/költés devizaneme és a számla devizaneme között kerül sor, illetve arra az esetre, amikor a tranzakció pénzneme megegyezik a kártyához kapcsolt folyószámla pénznemével azt a tájékoztatást közli, hogy „a bank az eredeti tranzakció összegével terheli a folyószámlát”, és nem szól arról, hogy a tranzakció összegét előbb a kártyatársaság USD-re váltja, majd ezt az USD összeget váltja át a bank ismételten,
  - másrészt viszont a „Citibank Hitelkártyák” rész informál a kétszeri átváltásról (táblázat 5. pont).
- c) 2008. 07. 14. napjától a honlap változatlanul ellentétes információkat közöl, de a „Kártyahasználati tanácsok” c. részben elérhetővé válik az MNB – a kétszeres váltás tekintetében – korrekt információt tartalmazó tájékoztatója is.

### **Mikori árfolyam kerül alkalmazásra?**

42. A bank kommunikációja az átváltás során alkalmazandó árfolyam kapcsán is pontatlan, vagy ellentmondó.

- a) A 2008. 03. 28. – 2008. 07. 01. közötti időszakban a honlap<sup>13</sup> azt az üzenetet közvetítette, illetve közvetíthette volna a fogyasztók felé, hogy „napi” árfolyamot alkalmaz a bank. Pontosabb információ hiányában, illetve egyes utalások révén (mint a „napi devizaárfolyamról (...) tájékozódhat”), a fogyasztó a tranzakció napján érvényesülő árfolyamot figyelhette, bár a bank az átváltás során - egy a tranzakció napjánál későbbi - a könyveléskori árfolyamot alkalmazta.
- b) A 2008. 07. 01. – 2008. 07. 14. közötti időszakban a honlap ellentétes tartalmú információt hordozott.
  - Egyrészt a „Díjak és limitek” rész Cirrus/Maestro Citikártya (táblázat 2. pont), MasterCard bankkártya (táblázat 3. pont) és Cirrus Citikártya (táblázat 4. pont) azt a tájékoztatást adta, hogy „aktuális napi” árfolyamot alkalmaz a bank. További

---

<sup>13</sup> Lásd táblázat 1. sorszám

tájékoztatás hiányában a fogyasztó „aktuális nap”-ként a tranzakció időpontjában érvényes árfolyamra gondolhatott.

- Másrészt a honlap „Citibank Hitelkártyák” része a „napi” árfolyam alkalmazására vonatkozó közlést megismételte, de kiegészítésként azt a tájékoztatást is hozzáfűzte, hogy hitelkártya esetén a tranzakció könyvelésekor érvényes árfolyamot alkalmazzák. Megjegyzi a versenytanács, hogy a betéti kártyákra ez a pontosító megjegyzés nem vonatkozik, így azok tekintetében a Bank által nem értelmezett „aktuális napi” árfolyam minősül közlésnek.

- c) 2008. 07. 14. napjától a honlap változatlanul ellentétes információkat közöl a hitelkártyák és pontatlan információt a betéti kártyák tekintetében. Az a körülmény, hogy a „Kártyahasználati tanácsok” c. részben elérhetővé válik az MNB tájékoztatója is, az árfolyam időpontja szempontjából nem eredményez új helyzetet, mivel az MNB tájékoztató sem tartalmaz információt arra vonatkozóan, hogy mikori árfolyam alkalmazására számíthat a fogyasztó.

43. Az egyes honlapok árfolyammal kapcsolatos tájékoztatásait az alábbi táblázat foglalja össze:

Eszköz	Tájékoztatás
<b>Honlap<sup>14</sup></b>	
<b>1</b>	Az általános ismertetés nem tér ki részletekre. A „Díjak, limitek” oldalon azonban a banknak az „adott tranzakcióra meghatározott <b>napi</b> deviza árfolyam”-át említi. A hivatkozott tranzakciók fogalmát a bank válaszában értelmezte, ugyanakkor az, hogy melyik tranzakciónál van szó deviza vagy valuta árfolyamról, nem ad választ a „mikori” kérdés tekintetében. Az árfolyamok oldala nem ad további kiegészítést, bár az ügyfélszolgálathoz irányítja az ügyfelet.
<b>2</b>	A tájékoztatás szerint „készpénzfelvétel esetén az <b>aktuális napi</b> valuta, vásárlás esetén pedig deviza árfolyamon váltja át forintra”. A bank itt kifejezetten „aktuális napi” árfolyamot említ, de a „mihez képest” aktuális nem definiált. Az árfolyamokról tájékoztató oldal kapcsán lásd a fentieket.
<b>3</b>	Lásd az előbbi pontot.
<b>4</b>	Lásd az előbbi pontot.
<b>5</b>	Az általános tájékoztató oldal nem tér ki részletekre, viszont a következő oldalnál a banknak az „adott tranzakcióra meghatározott napi deviza árfolyam”-át említi. A későbbiekben viszont kiegészíti a bank az információt: „Hitelkártya esetén az elszámoló pénznem USD. A bank a tranzakció könyvelésekor érvényes árfolyamot alkalmazza.”.
<b>6</b>	Sem a „Kártyahasználati tanácsok”, sem a bank által hivatkozott MNB tájékoztató nem térnek ki az árfolyam „aktualitására”.

### Deviza vagy valuta árfolyam

44. A honlapok arról sem adnak a valóságot pontosan tükröző tájékoztatást, hogy mely esetekben alkalmaz deviza- és mikor valuta árfolyamot a Bank az átváltás során.

<sup>14</sup> A vizsgált időtartam tekintetében a 2002. augusztus 30-ig visszamenőleg megjelent tájékoztatások kerültek figyelembe vételre.



- a) A 2008. 03. 28. – 2008. 07. 01. közötti időszakban a honlap csak deviza árfolyamról tesz említést.
- b) A 2008. 07. 01. – 2008. 07. 14. közötti időszakban a honlap kétféle információt hordozott.
  - Egyrészt a „Díjak és limitek” rész Cirrus/Maestro Citikártya (táblázat 2. pont), MasterCard bankkártya (táblázat 3. pont) és Cirrus Citikártya (táblázat 4. pont) deviza- és valuta árfolyam alkalmazásáról tájékoztat,
  - Másrészt a honlap „Citibank Hitelkártyák” része csak a deviza árfolyamról adott tájékoztatást.
- c) 2008. 07. 14. napjától az a körülmény, hogy a „Kártyahasználati tanácsok” c. részben elérhetővé válik az MNB tájékoztatója is, az árfolyam deviza, vagy valuta jellege szempontjából nem eredményez új helyzetet, mivel az MNB tájékoztató sem tartalmaz információt arra vonatkozóan, hogy mikori árfolyam alkalmazására számíthat a fogyasztó.

45. Az előző pont b) és c) pontjaiban feltüntetett körülmények nem tekinthetők ellentétes tartalmú tájékoztatásnak. Csak betéti kártyák esetén van jelentősége a deviza és a valuta árfolyam megkülönböztetésének, hitelkártyák esetén nincs. A hitelkártyák tekintetében tehát az általánostól eltérő tájékoztatás valóságnak megfelelő különbségen alapul.

## Összegzés

46. A Versenytanács mindezen körülményeket úgy ítélte meg, hogy
- a) a honlapon megjelenő, jelen eljárásban vizsgált tájékoztatások funkciója a jogszabályi előírásoknak való megfelelés volt, azok révén a Bank nem tett a bankkártyák külföldi használatára ösztönző kijelentést, így nem beszélhetünk olyan nyilatkozatról, amely az átváltás részleteinek mellőzése által válna fogyasztó megtévesztő hatásúvá,
  - b) a kétszeri átváltás nem köztudomású, így az erre vonatkozó tájékoztatás hiányából a fogyasztó nem következtet arra, hogy a Citibank által kibocsátott bankkártya gyorsabb és/vagy olcsóbb átváltást biztosítana, mint más bankkártyák, (megjegyzendő, hogy nincs is érdemi különbség ezzel kapcsolatban a bankok között, a kétszeri átváltás előfordulhat valamennyi konkurens bank által kibocsátott bankkártya eltérő devizanemű használata esetén),
  - c) a banki közlések („tranzakció napján érvényes árfolyam”, „aktuális napi árfolyam”) objektíve nem alkalmasak a Citibank piaci helyzetének kedvező irányú változtatására, hiszen a fogyasztó általában nem tudja előre megítélni, hogy a vásárlás/pénzfelvétel, vagy a könyvelés napján alkalmazott árfolyam a kedvezőbb a számára, ezért ez a szempont akkor sem befolyásolná a bankkártya használatát, ha a fogyasztó tisztában volna azzal a ténnyel, hogy egy későbbi időpontban érvényesülő, általa előre nem látható árfolyam alapján váltja át a bank az USD-t forintra,
  - d) hasonló módon a tranzakcióhoz képest későbbi deviza vagy valutaárfolyam nagysága, az egymástól való eltérés mértéke sem látható előre a fogyasztó által, ezért annak a körülménynek, hogy a honlap 2008. 03. 28. – 2008. 07. 01. közötti változatában nem szerepelt közlés a később alkalmazásra kerülő árfolyam deviza- vagy valuta árfolyam minőségéről, a tranzakció napján nem befolyásolja a fogyasztót a bankkártyák közötti választásban, ráadásul betétkártyából jellemzően csak eggyel rendelkezik, és egyet visz magával külföldre a fogyasztó (szemben a hitelkártyákkal).

47. Az versenyjogi jogsértés hiányának a megállapítása nem jelenti azt, hogy az eljárás alá vont által a honlapján, az általános szerződési feltételek között és a hirdeményekben adott tájékoztatás ne lehetne precízebb, részletesebb, ne lennének kiküszöbölhetőek a honlap különböző részein elhelyezett tájékoztatások közötti ellentétek. A hiányosságokat és időnként előforduló valótlan állításokat azonban a Versenytanács – mivel a fogyasztók magatartására

érdemi hatást nem gyakorol - nem tekinti a bankok között folyó verseny befolyásolására alkalmasnak.

## VII.

### A Bank által végrehajtott változtatások

48. Az előzetes álláspont kézhezvételét követően a Bank arról tájékoztatta<sup>15</sup> a versenytanácsot, hogy – az előző pontban írt körülményeket észlelve – módosítottak tájékoztatási gyakorlatukon.

- a) Módosításra került a honlap
  - részben a hitelkártyák,
  - részben a betéti kártyák tekintetében.
- b) Módosították a szerződési feltételeket is, és a módosított szerződési feltételeket elérhetővé tették a honlapon is.

## VIII.

### Egyéb

49. A GVH hatásköre a Tpv. 45. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul.

50. Az eljárás alá vont kérte az MNB auditra vonatkozó vizsgálat részleteinek üzleti titokként való kezelését, amely kérelemnek helyt adva a versenytanács elkészítette az előzetes álláspont rövidített, betekintheső változatát.

51. Az eljárás alá vont nem kérte tárgyalás kitűzését, így a versenytanács jelen határozatot tárgyaláson kívül hozta meg.

52. A határozat a Tpv. 77. § (1) bekezdés i) pontján alapul.

53. A jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2009. január 20.

---

<sup>15</sup> Vj-89/2008/16 és Vj-89/2008/17

## Melléklet

### ÁSZF

1. A „Citibank Rt. Lakossági Banki Szolgáltatásainak Általános Üzleti Feltételei” **megjelölésű iratnak** különböző időszakokban hatályos változatai<sup>16</sup> a 29. pontban írt kérdésekre nem térnek ki.

2. A „Citibank Forintalapú Egyéni Hitelkártyáról és egyéni felelősségű Vállalati Hitelkártyáról szóló Általános Szerződési Feltételek” szövege szerint:

„(...) Eltérő devizanemben végrehajtott tranzakciók

16. A Bank mind a forintban, mind a devizában felmerült Költséket forintban számítja fel. A Költség devizaneme és a Kártyaszámla devizaneme közötti átváltást a Bank oly módon teljesíti, hogy a Tranzakció devizanemében kifejezett összeget a Kártyatársaságnak az adott Tranzakcióra vonatkozó elszámoló pénznemére a Kártyatársaság által meghatározott keresztárfolyamon átváltja, majd ezt követően a Kártyatársaság elszámoló pénznemében kifejezett Tranzakció összeget a Kártyaszámla devizanemére váltja át a Banknak az adott Kártyatípusra meghatározott napi<sup>17</sup> deviza árfolyamán. Így tehát egy, a Kártyaszámla devizanemétől eltérő devizanemben végrehajtott Költség árfolyama a Számlakivonaton feltüntetett Költség devizanemében meghatározott, és az elszámoló devizanemben feltüntetett összeg hányadosaként határozható meg. A napi devizaárfolyamról az Ügyfél a CitiPhone-on bármikor tájékozódhat, vagy azt a Bank honlapján megtekintheti<sup>18</sup>. (...)”.

### Hirdetmények

#### *Betéti kártyákra vonatkozó hirdetmény*

3. „Lakossági Üzletág – Kamat és díjfeltételek” 2003. június 2-től hatályos<sup>19</sup> szövege szerint - úgy CitiBlue, mint CitiGold ügyfelek<sup>20</sup> esetében:

„(...)

Citikártyához meghatározott díjak, limitek (...)

A külföldi pénznemben végrehajtott tranzakciók esetén a bank által naponta megállapított, a tranzakció napján érvényes keresztárfolyamon teljesítjük az átváltást. (...)

<sup>16</sup> A legkorábbi csatolt változat 2003. március 1-től hatályos, a legkésőbbi 2006. november 9-től hatályos.

<sup>17</sup> A tájékoztatások szövegében vastaggal kiemelt fordulatok tekintetében a Versenytanács különös gonddal tartja célszerűnek a fogyasztó megtévesztés kérdését megvizsgálni.

<sup>18</sup> Az idézet szövege a 2002. augusztus 30-tól hatályos ÁSZF-ből származik. Az aláhúzott rész a 2006. április 28-tól hatályos szövegváltozattól került alkalmazásra. A módosítások a 2008. május 8-tól hatályos változatig megtalálhatók az ügy iratai között, de a jelen ügyben vizsgált kérdések szempontjából fontos további változásra a fenti bekezdés szövegében nem került sor.

<sup>19</sup> Fenti tájékoztatás utoljára a 2004. augusztus 30-i Hirdetményben jelent meg.

<sup>20</sup> A „Citibank Vállalkozói Számlavezetés” megjelölésű iratok is azonos szövegezésű tájékoztatást tartalmaznak.

## Árfolyamok

A Citibank Rt. hétfőtől péntekig állapítja meg a jegyzett valuták<sup>21</sup>, devizák<sup>22</sup> árfolyamait. A Citibank Rt. kétféle árfolyamot határoz meg: ügyfeleinek szóló devizaárfolyamokat és ügyfeleinek szóló valutaárfolyamokat. A hivatalos valutaárfolyam lap tartalmazza a jegyzés dátumát, hivatalosan jegyzett devizanemeket, a jegyzés mennyiségi egységét, a jegyzett devizanem jelzett egységének a magyar forintban kifejezett hivatalos értékét.

A Citibank Rt. ügyfelei számára jegyzett deviza, illetve valutaárfolyamai vételi és eladási árfolyamot is tartalmaznak. A bank készpénzt érintő tranzakciók esetén minden esetben valutaárfolyamot, míg devizaszámlák, bankszámlák közötti tranzakciók esetén devizaárfolyamot, csekkek esetén valutaárfolyamot alkalmaz.

A Citibank fenntartja a jogot arra, hogy a pénzpiacon bekövetkező nagyobb keresztárfolyam mozgások figyelembevételével naponta – akár többször is – az árfolyamok változtathatók. (...).”

4. A CitiGold ügyfelek részére kibocsátott, 2004. szeptember 1-től hatályos szövegváltozatban a következők olvashatók:

„ (...) Általános feltételek

(...) A Bank hétfőtől péntekig, banki munkanapokon állapítja meg az általa jegyzett valuták<sup>23</sup>, devizák<sup>24</sup> árfolyamait. Ezekhez kétféle árfolyamot határoz meg: Ügyfeleinek szóló devizaárfolyamokat és Ügyfeleinek szóló valutaárfolyamokat. A hivatalos valutaárfolyam lapja tartalmazza a jegyzés dátumát, hivatalosan jegyzett devizanemeket, a jegyzés mennyiségi egységét, a jegyzett devizanem jelzett egységének a magyar forintban kifejezett hivatalos értékét. A Bank ügyfelei számára jegyzett deviza, illetve valutaárfolyamok vételi és eladási árfolyamot is tartalmaznak. A Bank készpénzt érintő tranzakciókban minden esetben valutaárfolyamot, míg devizaszámlák/bankszámlák közötti tranzakciók esetén devizaárfolyamot, csekkekre valutaárfolyamot alkalmaz. A Bank fenntartja a jogot arra, hogy a pénzpiacon bekövetkező nagyobb keresztárfolyam-mozgások figyelembevételével naponta – akár többször is – az árfolyamokat megváltoztassa. (...)

---

<sup>21</sup> A Citibank Rt. 13 valuta árfolyamát jegyzi:

AUD (ausztrál dollár) CAD (kanadai dollár) CHF (svájci frank) CZK (cseh korona)  
DKK (dán korona) EUR (euró) GBP (angol font) JPY (japán yen)  
NOK (norvég korona) PLN (lengyel zloty) SEK (svéd korona) SKK (szlovák korona)  
USD (amerikai dollár)

<sup>22</sup> A Bank 5 deviza árfolyamát jegyzi: CAD (kanadai dollár) CHF (svájci frank) EUR (euró) GBP (angol font)  
USD (amerikai dollár)

<sup>23</sup> A Citibank Rt. 13 valuta árfolyamát jegyzi:

AUD (ausztrál dollár) CAD (kanadai dollár) CHF (svájci frank) CZK (cseh korona)  
DKK (dán korona) EUR (euró) GBP (angol font) JPY (japán yen)  
NOK (norvég korona) PLN (lengyel zloty) SEK (svéd korona) SKK (szlovák korona)  
USD (amerikai dollár)

<sup>24</sup> A Bank 5 deviza árfolyamát jegyzi: CAD (kanadai dollár) CHF (svájci frank) EUR (euró) GBP (angol font)  
USD (amerikai dollár)

A termékeket és szolgáltatásokat érintő információk a Lakossági Banki Szolgáltatásokra vonatkozó Általános Üzleti Feltételekben, az adott szolgáltatásokra érvényes általános szerződési feltételekben található, amelyekkel kapcsolatban a bankfiókokban, az értékesítési központokban, a CitiPhone Banking® telefonos ügyfélszolgálaton (06-40-248424), illetve a [www.citibank.hu](http://www.citibank.hu) internetes oldalon kaphatnak az Ügyfelek felvilágosítást.”

(...) Citikártyák (...)

Cirrus Maestro/Cirrus kártyákhoz kapcsolódó limitek (...)

Készpénzfelvételi limit külföldön ATM-ből<sup>9</sup> (...)

<sup>9</sup>Ha az adott számla devizaneme és az adott citikártyás tranzakció devizaneme egymástól eltér, a tranzakció devizaneme és a számla devizaneme közötti átváltást a Bank oly módon teljesíti, hogy a tranzakció devizanemében kifejezett összeget az adott nemzetközi kártyatársaság vagy a Bankkal kapcsolatban lévő egyéb elszámoló által meghatározott keresztárfolyamon átváltja, majd ezt követően a nemzetközi kártyatársaság vagy elszámoló pénznemében kifejezett tranzakció összeget a számla devizanemére váltja át a Banknak az adott tranzakcióra meghatározott napi deviza árfolyamán. (...)

#### 6.6 Átváltási árfolyamok

Ha a felmerülő díjak, jutalékok, költségek nem az adott számla devizanemében vannak meghatározva, az esedékes díjakat ebben az esetben is a számla devizanemében számítja fel a Bank. A Bank a következő, a terhelés napján érvényes árfolyamokat használja a díjak átváltásához:

<u>Számla Típusa</u>	<u>Díj, jutalék, költség meghatározás módja</u>	<u>Alkalmazott árfolyam</u>
Forintszámla középárfolyam	Devizában meghatározott díj	Deviza-
Devizaszámla	Forintban meghatározott díj	Deviza-középárfolyam
Devizaszámla árfolyam (...)	Másik devizában meghatározott díj	Deviza kereszt-közép

Fenti szöveg olvasható a 2005. február 22-től hatályos CitiBlue ügyfelekre vonatkozó Hirdetményben is.

#### *Hitelkártyákra vonatkozó hirdetmények*

5. A 2003. május 12-től 2008. május 17-ig tartó időszak alatt hatályos „Citibank Hitelkártya Kamat- és Díjtáblázat”-ok nem adnak tájékoztatást a külföldi használat esetén alkalmazott árfolyamok kapcsán.

#### **Szórólap**

6. „(...) Széles körben elfogadott: a Citibank Visa és MasterCard kártyák mind belföldön, mind külföldön a legszélesebb körben elfogadottak közé tartoznak. (...)”