



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

**Levélcím:** 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

**Ügyszám:** Vj/76/2015.

**Iktatószám:** Vj/76-55/2015.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a P. Ügyvédi Iroda által képviselt **E.ON Energiakereskedelmi Kft.** (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.), valamint a Szabó, Kelemen és Társai Ügyvédi Iroda (1132 Budapest, Váci út 20.) által képviselt **AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.** (1091 Budapest, Üllői út 1.) eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – kötelezi az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-t és az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-t (a továbbiakban együtt: eljárás alá vontak) az általuk tett alábbi vállalások teljesítésére:

1. Az eljárás alá vontak vállalják azt, hogy a vizsgált időszakban, azaz 2014. február 3. és 2014. április 30., valamint 2014. szeptember 1. és 2015. július 24. között az OTTHONANGYAL szolgáltatásra szerződött valamennyi ügyfél részére – az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. napon túli – első kiküldésre kerülő E.ON számlával együtt, de legkésőbb 2016. december 31-ig a következő írásbeli tájékoztatást megküldik az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosításról:

*„Tisztelt Ügyfelünk!*

*Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy OTTHONANGYAL szolgáltatásunk vészelhárítási részét csak vészhelyzetekben tudja igénybe venni: azaz olyan körülmények esetén, melyek sürgős – szakiparosi – beavatkozást kívánnak a további károk és balesetveszély megelőzése érdekében. Szakembereink a vészelhárítás keretében villanszerelés, gázvezeték-szerelés, vízvezeték-szerelés és szennyvízkiömléssel járó dugulás-elhárításkor vannak a segítségére.*

*Forduljon hozzánk bizalommal akkor is, ha nincs vészhelyzet, hogy megbízható szakembert ajánlhassunk Önnek OTTHONANGYAL szolgáltatásunk segítségnyújtási részeként!*

*Felhívjuk továbbá a figyelmet, hogy számtalan és sokféle vészelhárítási eset előfordulhat, ezért ezek teljes körű felsorolása nem lehetséges, illetve egyes helyzetek esetében nem határozható meg előre, hogy azok vészhelyzetnek minősülnek-e.*

*További információ: [www.eon.hu/otthonangyal](http://www.eon.hu/otthonangyal)*

*Kérdés esetén keressen minket: [otthonangyal@eon-hungaria.com](mailto:otthonangyal@eon-hungaria.com); 9002 Győr, Pf. 205*

*Vészhelyzet esetén hívja a 06 1/458 44 92 telefonszámot!*

*Tájékoztatjuk továbbá Önöket, hogy a jelen tájékoztatásra a Gazdasági Versenyhivatal előtti Vj/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel kerül sor. Az ügyben hozott döntés a [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) című oldalon megtalálható.”*

2. Az eljárás alá vontak vállalják, hogy a fenti tájékoztatást a honlapjukon (az OTTHONANGYAL szolgáltatást ismertető aloldalakon) is közzéteszik az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. naptól 2016. december 31-ig.
3. Az eljárás alá vontak vállalják továbbá, hogy az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. naptól a honlapjukon (az OTTHONANGYAL szolgáltatást ismertető aloldalakon) folyamatosan, a szolgáltatás elérhetőségéig közzétesznek egy nem taxatív, de részletesebb, legalább 3-3 példát tartalmazó listát a vészelhárítási helyzetek és az annak nem minősülő helyzetek leggyakoribb eseteiről (a villanszerelés, a gázvezeték-szerelés, a vízvezeték-szerelés és a dugulás-elhárítás kapcsán külön-külön).
4. Az eljárás alá vontak 2017. január 31-ig igazolják – megfelelően dokumentált és hiteles bizonyítékokkal, oldalmentésekkel –, hogy a fentieket teljesítették, illetve a teljesítést az utóbbi közzététel esetében megkezdték.<sup>1</sup>

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

## INDOKOLÁS

### I.

#### A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Vj/76/2015. számú végzésével 2015. július 24-én versenyfelügyeleti eljárást indított az E.ON Energiakereskedelmi Kft.-vel (a továbbiakban: EKER), valamint az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-vel (a továbbiakban: AEGON Biztosító) szemben, mivel észlelte, hogy az EKER 2014 szeptemberétől az AEGON Biztosító által nyújtott Otthonangyal Csoportos Biztosítás szolgáltatást (a továbbiakban: Otthonangyal vagy szolgáltatás) szórólapok, plakátok, DM levél révén úgy népszerűsítette, hogy a fogyasztó számára érzékelhető módon nem hívta fel a figyelmet a szolgáltatás kettősségére, azaz arra, hogy az Otthonangyal Csoportos Biztosítás – havi 300 Ft díj ellenében – olyan háztartási meghibásodás esetén nyújt segítséget „*évente 32 000 Ft-ig háromszor*”, amely „*a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében kíván sürgős beavatkozást*”. Egyéb háztartási meghibásodás esetén (pl. vízkömléssel nem járó csatornadugulás) a segítségnyújtás mértéke, mibenléte vészelhárítási szakiparos, kivitelezői, javítói jellegű szolgáltatás megszervezésére (szakiparos ajánlására) terjed ki. Utóbbi esetben ugyanakkor a fogyasztó maga fizeti a szakiparos kiszállási- és munkadíját. Összefoglalva tehát, az EKER az általa alkalmazott kereskedelmi kommunikációkban a fogyasztó számára érzékelhető módon nem hívta fel a figyelmet a szolgáltatás kettősségére és így arra, hogy Otthonangyal szolgáltatás nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi a költségeket „*évente 32 000 Ft-ig háromszor*”, hanem annak további szűkítő feltételei vannak.
2. Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatását az AEGON Biztosító nyújtja, az EKER pedig az AEGON Biztosító függő biztosításközvetítője, így a kereskedelmi gyakorlattal érintett szolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése mindkét eljárás alá vont vállalkozásnak közvetlenül érdekében áll.

---

<sup>1</sup> A kötelezettségvállalás 1. pontja szerinti ügyfél-tájékoztatások megtörténtéről az E.ON Energiakereskedelmi Kft. a számlázási rendszere alapján készített jelentést mutat be. A kötelezettségvállalás 2. és 3. pontjában foglaltak teljesítésének igazolására az eljárás alá vontak legalább havi egy „screenshot”-ot tárolnak el és mutatnak be.

3. Az ügyindító végzés szerint a fenti magatartással az eljárás alá vont vállalkozások a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
4. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozások a fentiekben ismertetett kereskedelmi gyakorlata megvalósítása során alkalmazott, valamint a kifogásoltakkal egyező tartalmú, illetve üzenetű valamennyi kereskedelmi kommunikáció vizsgálatára terjedt ki, 2014. szeptember 1-től kezdődően az ügyindítás napjáig, azaz 2015. július 24-ig.
5. A GVH a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a 2015. november 24-én kelt, Vj/76-21/2015. számú végzésével az eljárást kiterjesztette a 2014. február 3. és 2014. augusztus 31. közötti időszak vizsgálatára is. A kiterjesztő végzés szerint az EKER 2014. február 3. és augusztus 31. között – óriásplakát, citylight, rádióreklám, újság cikk, plakát, szórólap, banner, telefonmarketing, DM levél, e-DM levél és honlap révén – az AEGON Biztosító által nyújtott Otthonangyal szolgáltatást ugyanazon tartalmú kereskedelmi gyakorlattal népszerűsítette, mint a vizsgálattal érintett kereskedelmi gyakorlat. Ez a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölttel, mivel ugyanazon szolgáltatásra vonatkozó és ugyanazon tartalmú kereskedelmi gyakorlatról van szó.

## II.

### Az eljárás alá vont vállalkozások

#### II.1. E.ON Energiakereskedelmi Kft.(EKER)

6. Az EKER az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-ből 2014. január 1. napjával történt kiválással jött létre és kezdte meg tevékenységét. Az EKER az EON Energiaszolgáltató Kft.-től vette át a versenypiaci áram és gáz kereskedelmi tevékenységet, míg az E.ON Energiaszolgáltató Kft. folytatta az egyetemes szolgáltatói tevékenységét. Az EKER se belföldön, se külföldön nem rendelkezik érdekeltséggel.
7. Az EKER 2014. évi nettó árbevétele 270 357 454 000 Ft volt.<sup>2</sup>

#### II.2. Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.<sup>3</sup>

8. Az AEGON 1992 óta a hágai székhelyű nemzetközi AEGON csoport tagja. Az AEGON Magyarország cégcsoport a hazai élet- és vagyonbiztosítási, a hitel, a nyugdíjpénztári, valamint a befektetési piac egyik szereplője. Leányvállalatai széleskörű pénzügyi szolgáltatásokat kínálnak ügyfeleik részére.
9. A biztosító fő tevékenysége a biztosítási szerződések alapján szolgáltatások teljesítése, amely az életbiztosítások keretében a hagyományos élet- és baleset-biztosításokra, továbbá a befektetési típusú életbiztosításokra, a vagyonbiztosítások keretében a kötelező gépjármű felelősség-biztosításokra, a casco biztosításokra, a lakásbiztosításokra, a vállalati vagyonbiztosításokra, és a komplex vagyonbiztosításokra terjed ki.
10. Az AEGON 2014. éves nettó árbevétele a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 24. § (3) bekezdésre (bruttó biztosítási díjak értéke) figyelemmel 47 436 000 000 Ft.<sup>4</sup>

#### II.3. A két eljárás alá vont kapcsolata

11. Az AEGON Biztosító és EKER együttműködését a függő biztosításközvetítői szerződés rendezi, amelyet a mindkét eljárás alá vont benyújtott a GVH számára.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Vj/76-4/2015. számú irat 17. pontja

<sup>3</sup> Vj/76-3/2015. sz. irat 2. pontja

<sup>4</sup> Vj/76-3/2015. sz. irat 22. pontja

### III.

#### Az érintett termék

##### III.1. Az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás

12. Az EKER a pilot időszakban, 2014. február 3. és 2014. április 30. között Dunaújvárosban, 2014 szeptemberétől országosan<sup>6</sup> vezette be a piacra lakossági ügyfelei részére szánt, az AEGON Biztosító által kínált új csoportos biztosítási termékét E.ON Otthonangyal néven.<sup>7</sup>
13. Az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás kedvezményezettjeinek (a biztosítottaknak) az AEGON biztosító háztartási asszisztencia szolgáltatást nyújt évi 3 600 Ft díjfizetés ellenében, amely az ÁSZF értelmében egyrészt **vészelhárítási**, másrészt **segítségnyújtási szolgáltatást** foglal magába. Ez utóbbi szolgáltatás információadásra és szakiparos ajánlási szolgáltatásra terjed ki.
14. Szakipari munkát szükségessé tevő vészelhárítási helyzeteket tekintve a biztosítás villanszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték szerelés és dugulás-elhárítás esetére nyújt segítséget. Ennek költségét a biztosító biztosítási időszakonként legfeljebb 3 alkalommal és legfeljebb 32 000 Ft értékig megtéríti.
15. Segítségnyújtási szolgáltatás keretében a szakiparos ajánlása a villanszerelésen, gázvezeték szerelésen, vízszelvényen és dugulás-elhárításon túlmenően a zárszerelés, elvezetés, tetőfedés szakmákra is kiterjed. Segítségnyújtási szolgáltatás során az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a biztosítottat terheli.
16. Az alábbiakban az eljáró versenytanács az E.ON Otthonangyal szolgáltatás főbb jellemzőit az Általános Szerződési Feltételek E.ON Otthonangyal Biztosításhoz c. dokumentum (a továbbiakban: ÁSZF) alapján ismerteti.

##### III.2. Általános Szerződési Feltételek E.ON Otthonangyal Biztosításhoz<sup>8</sup>

17. Az ÁSZF preambuluma szerint „[a]z Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 1., Cg.: 01-10-041365 - a továbbiakban: Biztosító) arra vállal kötelezettséget, hogy a Biztosított által megfizetett biztosítási díj ellenében háztartási asszisztencia szolgáltatást nyújt a jelen E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás Általános Szerződési Feltételei szerint, az év minden napján, napi 24 órán keresztül fogadja a Biztosítottak telefonhívásait és a jelen feltételekben meghatározott biztosítási (segítségnyújtási és vészelhárítási) szolgáltatásokat nyújtja.  
*Az információadást és a szakiparos ajánlási szolgáltatást (a továbbiakban: Segítségnyújtási Szolgáltatás), valamint a Vészelhárítási Szolgáltatást, a biztosító külső szolgáltatóval (Europ Assistance Magyarország Kft. - Cg 01-09-565790, 1134 Budapest, Dévai u. 26-28. (EAHUN), mint közreműködővel együttműködve nyújtja (a továbbiakban: Asszisztencia Szolgáltató).”*
18. Az ÁSZF I. pontja (Szerződő) szerint „[a] biztosítási szerződés szerződője az E.ON Energiakereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8., Cg: 01-09-181155 - továbbiakban: Szerződő), amely társaság a Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) a jelen biztosítási feltételek szerinti Segítségnyújtási- és Vészelhárítási Szolgáltatásban részesüljenek. A csoportos szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatokat a Szerződő teszi, illetve az ilyen

<sup>5</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 3. melléklete, Vj/76-3/2014. számú irat 2. melléklete

<sup>6</sup> Az EON lakossági villamosenergia szolgáltatást saját elosztói hálózatán összesen tizenkét megyében nyújt, azonban a jelen ügyben érintett termékre vonatkozó tájékoztatás (<http://www.eon.hu/otthonangyal/reszletek>) értelmében a sajátján kívül még más ingatlanra is megkötheti a fogyasztó a szolgáltatást, például egy családtagja számára vagy a nyaralójára, függetlenül attól, hogy ez az ingatlan az E.ON szolgáltatási területén található-e. A havi díj ingatlanonként külön fizetendő, azonban mind az EON ügyfél villamosenergia-számláján fog megjelenni.

<sup>7</sup> Vj/76-4/2015. sz. irat 2. és 10. pont

<sup>8</sup> Vj/76-3/2015. sz. irat 5. melléklete

nyilatkozatokat hozzá kell intézni. A Szerződő köteles a szerződésben bekövetkező – a Biztosítottakat érintő - változásokról és a szerződés megszűnéséről közvetlenül a Biztosítottakat tájékoztatni.”

19. Az ÁSZF II. pontja (Biztosított) szerint „[b]iztosított az E.ON Csoport azon lakossági ügyfele, aki:
- érvényes földgáz- és/vagy áramellátási egyetemes szolgáltatási szerződéssel, vagy
  - érvényes földgáz és/vagy áram kereskedelmi szolgáltatási szerződéssel rendelkezik az EON. csoport valamely magyarországi tagjával (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés), és
  - a biztosítandó fogyasztási helyre nem rendelkezik előre fizetős mérővel,
  - folyószámla egyenlege nem mutat lejárt tartozást, és
  - az általa írásban, vagy távértékesítés keretében (telefonon, postán vagy a Szerződő Internetes felületén) tett csatlakozási nyilatkozattal kérte a csoportos biztosítás hatályának az ingatlanára, mint biztosított épületre való kiterjesztését.

A biztosítási díj megfizetésére a Biztosított köteles. Lakásszövetkezet vagy társasház képviselőjében nem lehet csatlakozni az E.ON Otthonangyal Csoportos Háztartási Assistance Biztosítási Szerződéshez.”

20. Az ÁSZF III. pontja rendelkezik biztosítási eseményről. Eszerint „[a] jelen biztosítási feltételekben meghatározott, a Biztosítottak háztartásában (IV. pont szerinti ingatlanában) előforduló meghibásodások, mint kockázati események (Vészelhárítási helyzet, illetve szakipari munka elvégzésének szükségessége villanyszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték szerelés, dugulás-elhárítás körében, továbbá szakiparos ajánlása villanyszerelés, gázvezeték szerelés, vízszelvény, dugulás-elhárítás, valamint zárszerelés, üvegezés, tetőfedés szakmákban).”

21. Az ÁSZF X. pontja foglalja össze a biztosítás keretében nyújtott szolgáltatásokat.

„X. Szolgáltatások

#### SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

Szolgáltatás	Elérhetőség	Szolgáltatási összeg
Élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia	0-24 h	-
Vészelhárítás az alábbi szakmákban: <ul style="list-style-type: none"> <li>villanyszerelés</li> <li>vízvezeték-szerelés</li> <li>dugulás-elhárítás,</li> <li>gázvezeték szerelés</li> </ul> A Biztosító által átvállalt költségek az alábbiak: <ul style="list-style-type: none"> <li>egyszeri kiszállási díj,</li> <li>rezióradíj,</li> <li>anyagköltség.</li> </ul>	0-24 h	32.000 HUF / biztosítási esemény, legfeljebb 3 alkalom / biztosítási időszak
Vészelhárításon kívül információ adás és szakiparos ajánlása az alábbi szakmákban <sup>1</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>villanyszerelés</li> <li>vízvezeték-szerelés</li> <li>dugulás-elhárítás,</li> <li>gázvezeték szerelés</li> <li>zárszerelés,</li> <li>üvegezés</li> <li>tetőfedés</li> </ul>	0-24 h	

<sup>1</sup> *Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.*”

22. Az ÁSZF X.1. pontja szerint **„Vészelhárítási szolgáltatás** alatt a kockázatviselési helyen lévő biztosított ingatlan/lakás részét képező gépészeti, műszaki berendezések meghibásodása, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következményeként jelentkező olyan helyzet, körülmény tekintendő, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében, feltéve, hogy a kialakult vészhelyzet elhárítása valamely a X/2. pontban felsorolt szakmai képzettséggel megoldható.

*A vészhelyzet jellegének megállapításáról a Biztosítottal telefonon történő egyeztetés alapján a Biztosító megbízásából eljáró Asszisztencia Szolgáltató dönt.*

**Jelen feltételek szerint kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás:**

- **gáz- és elektromos készülékjavítás,**
- **olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel,**
- **szerviznyelvények javítása, cseréje (pl. csaptelep, WC tartály).”**

23. Az ÁSZF X.2. pontja szerint *„[a] Biztosító a vészelhárítási szakiparosi, kivitelezői, javítói jellegű szolgáltatás megszervezését a következő szakmákban vállalja:*

- villanszerelés,
- vízvezeték szerelés,
- gázvezeték szerelés,
- dugulás-elhárítás
- zárszerelés,
- üvegezés
- tetőfedés.”

24. Az ÁSZF vészelhárítás költségeinek átvállalásáról rendelkező X.3. pontja szerint *„[a] Biztosító vállalja, hogy az általa kiküldött szakember vészelhárítási tevékenységének költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) Biztosítási Eseményenként bruttó (általános forgalmi adóval számított) 32.000 Ft (Harminckétezer forint) mértékig átvállalja. Amennyiben a vészelhárítás költségei meghaladják ezt az összeget, a többletköltségek - számla ellenében - a Biztosítottat terhelik, azt helyben és készpénzben kell megfizetni a vészelhárítás elvégzésével. A vészelhárítási szolgáltatás költségét a jelen feltételekben meghatározott összeg mértékéig a Biztosító biztosítási időszakonként (évente) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan vállalja (a továbbiakban: Biztosítási Fedezet Kimerülése). Ha a biztosítási időszakon belül a Biztosítási Fedezet Kimerül, a Biztosító szolgáltatása a továbbiakban a X.5 Pont szerinti szakiparosok ajánlására terjed ki.*

*A Biztosító a vészelhárítási költségek körében kizárólag a vészhelyzetet megelőző állapot helyreállításához szükséges, az eredetivel megegyező fajtájú, kategóriájú szerelvények, továbbá anyagok költségét vállalja az előre meghatározott biztosítási összeg erejéig.”*

25. Az ÁSZF szakiparosok ajánlásáról rendelkező X.5. pontja szerint *„[a] Biztosító vállalja, hogy a bejelentett kár, hiba megszüntetése érdekében szakembert ajánl a Biztosított részére, a X.2. pontban felsorolt tevékenységek elvégzésére, ezen túlmenően üveges és tetőfedő szakmában is, ha*

*5.1 a biztosítási időszakon belül a Biztosítási Fedezet Kimerül, azaz adott Biztosított a biztosítási időszakon belül már legalább 3 alkalommal igénybe vette a vészelhárítási szolgáltatást, illetve*

*5.2 vészhelyzeten kívüli esetekben.*

*A nem vészelhárítás jellegű, szakemberajánlás útján igénybe vett szolgáltatás megrendelése a Biztosított felelőssége. Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.”*

### III.3. Az EKER és a biztosítottak között létrejövő szerződés releváns tartalma

26. Az alábbiakban az EKER és a biztosítottak között létrejövő szerződés releváns tartalma kerül bemutatásra.<sup>9</sup>

„Csatlakozási Nyilatkozat

az EON Otthonangyal Csoportos Biztosítási Szerződéshez

Felhasználó azonosító:

Szerződés száma:

1. Alulírott..... (a biztosított ingatlan címe: irányítószám: ..... város/község neve: . . . . . , közterület/házszám, lph, emelet ajtó; anyja neve: ..... születési ideje: . . . . . ) a jelen Csatlakozási Nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy egyértelmű és részletes tájékoztatást kaptam az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító), valamint az E.ON Energiakereskedelmi Kft., mint a Biztosító megbízásából eljáró függő biztosításközvetítő, és mint szerződő fél a (továbbiakban: Szerződő) főbb adatairól és a Szerződő es a Biztosító egymással kötött csoportos háztartási asszisztencia biztosítási szerződésének (a továbbiakban: E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítási Szerződés) főbb jellemzőiről.

2. A Biztosító szolgáltatásai:

<b>Vészelhárítás</b> az alábbi szakmákban: villanszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezetékszerelés, dugulás-elhárítás A Biztosító által <b>átvállalt költségek</b> : egyszeri kiszállási díj, rezióradíj, anyagköltség	max. bruttó 32.000 Ft / káresemény max. 3 alkalom / biztosítási időszak*
Információ adás és szakiparos ajánlása a fenti, valamint az alábbi szakmákban: zárszerelés, üvegezés, tetőfedés. Az elvégzett munka valamennyi költsége teljes egészében a Biztosítottat terheli.	Korlátlan alkalommal

\* Biztosítási időszak: a biztosított jogviszony annak határozatlan tartamán belül biztosítási időszakokra oszlik. A biztosítási időszak 1 év. Az első biztosítási időszak a kockázatviselés kezdetét követő hónap eső napján veszi kezdetét és 365 napig tart.

3. A jelen Nyilatkozat aláírásával elismerem, hogy a [www.aegon.hu/eon-otthonangyal](http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal) és [www.eon.hu/otthonangyal](http://www.eon.hu/otthonangyal) weboldalon is folyamatosan elérhető és lementhető „E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítási Szerződésre” vonatkozó ügyféltájékoztatónak is minősülő Általános Szerződési Feltételeket előzetesen megismertem és elfogadom. A Szerződő tájékoztatását követően kifejezetten tudomásul veszem, hogy a biztosított jogviszonyom alapján érvényesíthető igények elévülési ideje kettő (2) év.

4. A jelen Nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a Szerződő és a Biztosító közötti E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítási Szerződéshez Biztosítottként csatlakozni kívánok és kérem az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítási Szerződés hatályának kiterjesztését az 1. pontban meghatározott ingatlanra, mint biztosított épületre. [...]"

## IV.

### A vizsgált magatartás

#### IV.1. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat

27. Az EKER és az AEGON Biztosító a szolgáltatást 2014. február 3. és 2014. április 30., valamint 2014. szeptember 1. és 2015. július 24. között

<sup>9</sup> Vj/76-3/2015. sz. irat 3. melléklete

- honlap bannerek (statikus, pop-up, mozgó, page-like)
- [www.eon.hu/otthonangyal](http://www.eon.hu/otthonangyal) honlap
- [www.aegon.hu/eon-otthonangyal](http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal) honlap
- E.ON Facebook oldalán elhelyezett bannerek
- rádióreklám
- E.ON ügyfélszolgálati irodában elhelyezett reklámok (LCD mozgó banner, plakát, szórólap)
- direkt marketing (DM és E-DM levelek)
- offline hirdetések (óriásplakát, citylight, újságcikk)
- telefonmarketing

útján népszerűsítette.

28. Az EKER előadása alapján a kereskedelmi kommunikáció tartalmát az AEGON Biztosító mint a termék tulajdonosa által az EKER rendelkezésére bocsátott termékleírások és oktatási anyagok alapján az EKER készítette el. A kommunikációs anyagok az AEGON észrevételeinek átvezetését és a tartalom jóváhagyását követően jelentek meg.<sup>10</sup>
29. Az AEGON Biztosító úgy nyilatkozott, hogy az E.ON Otthonangyal népszerűsítésére szolgáló reklámeszközök, illetve a tájékoztatást elősegítő kommunikációs eszközök kialakításában nem vesz részt. Az AEGON Biztosítónak a kérdéses anyagokkal összefüggésben jóváhagyási joga van, amelyet azonban a gyakorlatban kizárólag a közvetlen telefonos megkeresések mintaszövege esetében gyakorolt.<sup>11</sup>
30. A vállalkozás honlapjának <https://www.aegon.hu/eon-otthonangyal> aloldalán - az EKER és a biztosítottak között létrejövő szerződés 3. pontja értelmében is - elérhető egy tájékoztatás a szolgáltatásról.
31. A kereskedelmi kommunikáció releváns tartalma a jelen döntés mellékletében található.<sup>12</sup>
32. Az EKER nyilatkozata értelmében a szolgáltatás népszerűsítésére használt reklámkommunikáció a vizsgált időszak alatt többször változott.<sup>13</sup>
33. Az AEGON Biztosító 2015. november 17-én kelt önkéntes adatszolgáltatásában<sup>14</sup> jelezte, hogy a veszélyhelyzet fogalmával összefüggésben felmerült értelmezési kérdés és a fogyasztók érdekeinek lehető leghelyesebb körben történő figyelembe vétele érdekében a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megváltoztatásra került 2015. szeptember 10-től. Eszerint egyes kommunikációs anyagokban még egyértelműbben feltüntetésre került, hogy szennyvízkiömléssel nem járó dugulás esetében a veszélyelhárítás költségei nem kerülnek megtérítésre.<sup>15</sup>
34. Az EKER 2015. november 24-én kelt önkéntes adatszolgáltatásában<sup>16</sup> előadta, hogy kommunikációs anyagait 2015. szeptember 10-től kezdődően október közepéig folyamatosan egészítette ki az alábbiak szerint:
- <http://www.eon.hu/otthonangyal/> microsite - a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) szekcióban új pont alatt szerepel a „vészhelyzet” leírása (a definíciót az ÁSZF kezdettől tartalmazza); pontosította, hogy vészhelyzetet eredményező dugulás alatt a szennyvízkiömléssel járó dugulás értendő. Megjegyezte, hogy a szennyvízkiömléssel nem járó dugulás nem eredményez vészhelyzetet, azaz véleménye szerint fogalmilag sem beszélhetünk biztosítási káreseményről, ettől függetlenül pontosította a leírást;

<sup>10</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 7. pontja

<sup>11</sup> Vj/76-3/2015. sz. irat 8. pontja

<sup>12</sup> Vj/76-4/2015. sz. irat 11. melléklete alapján

<sup>13</sup> Vj/76-4/2015. sz. irat 12. pontja

<sup>14</sup> Vj/76-17/2015. sz. irat

<sup>15</sup> Vj/76-24/2015. sz. irat 2. pontja

<sup>16</sup> Vj/76-22/2015. sz. irat



- az ügyfeleknek küldött részletes tájékoztató anyagot kiegészítette a vészhelyzet leírásával, valamint kifejezetten is rögzítette, hogy dugulás-elhárításra csak a szennyvízkiömléssel járó dugulás esetén nyújt fedezetet a biztosítás;
- a szórólapokat szintén kiegészítette azzal az információval, hogy dugulás-elhárításra csak a szennyvízkiömléssel járó dugulás esetén nyújt fedezetet a biztosítás;
- telefonos script is külön kitér a vészhelyzet ismertetésére, valamint, hogy dugulás-elhárításra csak a szennyvízkiömléssel járó dugulás esetén nyújt fedezetet a biztosítás. A telefonos script módosításaira tekintettel informatikai fejlesztés vált szükségessé, amely az adatszolgáltatás benyújtásának idején is folyamatban volt azzal, hogy az akkoriban alkalmazott script-et is kiegészítették már annyival, hogy dugulás-elhárításra csak a szennyvízkiömléssel járó dugulás esetén nyújt fedezetet a biztosítás.

#### IV.2. Fogyasztói panaszok<sup>17</sup>

35. Az EKER előadta, hogy ügyfélszolgálatuk kezeli az összes ügyfélmegkeresést, amelyeknek csak egy részét képezik a tényleges panaszok. A megkeresések túlnyomó többsége nem érdemi panasz volt, hanem adateltéréssel, felmondáskezeléssel, számlázással és szerződéskötéssel kapcsolatos ügyek. Az Otthonangyal szolgáltatással kapcsolatosan érkezett megkeresések közül a panaszok száma elenyésző volt. Ezeket az EKER továbbította a biztosítónak, aki - mint a termék tulajdonosa - kivizsgálja a panaszokat és kapcsolatba lép közvetlenül az ügyféllel. Az EKER levélben tájékoztatta ilyen esetekben az ügyfelet arról, hogy a panasz elbírálását az AEGON Biztosító végzi.<sup>18</sup>
36. Az AEGON előadása szerint a biztosítóhoz elenyésző számú és arányú panasz érkezett a szolgáltatással kapcsolatban, így több mint 99%-ban a kár rendben rendezésre került. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező gyakorlattal összefüggésben kizárólag – a megkötött szerződések arányához képest, de a bejelentett káresemények arányához képest is marginális – 5-nél kevesebb panasz érkezett.<sup>19</sup>

## V.

### **Az eljárás alá vont vállalkozások álláspontja**

#### V.1. Az eljárás alá vontak jogi álláspontja a vizsgálati szakban

##### V.1.1. Az EKER jogi álláspontja

37. Az EKER előadta, hogy ügyfeleinek nagy része telefonon csatlakozott a szolgáltatáshoz, ezért az EKER nagy hangsúlyt fektet arra, hogy teljes körűen tájékoztassa a leendő ügyfeleit a szolgáltatás részleteiről. A [www.eon.hu/otthonangyal](http://www.eon.hu/otthonangyal) honlapon kezdettől fogva minden információ és szerződéses feltétel elérhető a szolgáltatásról, ezen felül természetesen az EKER törekedett arra, hogy a telefonhívás során alkalmazott scriptben is minden lényeges információ a leendő ügyfelek rendelkezésére álljon az Otthonangyalról. Ennek érdekében mindvégig szorosan együttműködött az AEGON Biztosítóval, mint az Otthonangyal termék tulajdonosával. Az EKER az ügyfeleit e-mailben vagy levélben küldött ügyféltájékoztatóval<sup>20</sup> részletesen tájékoztatta a termékről.<sup>21</sup>
38. Hangsúlyozta, hogy az ügyfelek 14 napon belül feltétel nélkül elállhatnak a szerződéstől. A szerződéses feltételek szerint a lemondásokat postai levél, telefax vagy e-mail formájában juttathatja el az ügyfél az EKER részére, a gyakorlatban azonban az EKER a telefonon vagy személyesen

<sup>17</sup> Panasz alatt a szolgáltatás tartalmát érdemben kifogásoló olyan megkeresést értendő, amelyek szakmai kezelését az AEGON Biztosító köteles végezni.

<sup>18</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 16. pontja

<sup>19</sup> Vj/76-3/2015. számú irat 19. pontja

<sup>20</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. melléklet

<sup>21</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

megtett lemondó nyilatkozatot az írásbeli nyilatkozattal egyenértékűnek tekinti és ugyanúgy elfogadja.<sup>22</sup>

39. Álláspontja szerint az EKER kommunikációja során maradéktanul eleget tett tájékoztatási kötelezettségének, ugyanis mind az írásbeli, mind a szóbeli kommunikáció során egyértelművé tette, hogy a közvetítőként értékesített szolgáltatás vészhelyzetet eredményező víz-, villany-, gázvezeték meghibásodás, illetve dugulás sürgősségi szerelésére, elhárítására vonatkozik. A telefonhívások scriptje, valamint az írásbeli kommunikáció is egyértelművé teszi a potenciális ügyfelek részére, hogy a szolgáltatás „háztartási vészhelyzet”, „vészelhárítás”, „vészhelyzet” sürgősségi kezelését célozza. A telefonhívás során, a megküldött tájékoztató anyagokban, valamint a termék honlapján az ügyfelek szintén részletekbe menően tájékozódhattak a szolgáltatás feltételeiről.<sup>23</sup>
40. A „veszélyhelyzet”, „vészhelyzet” szavak értelmezése kapcsán hivatkozott a GVH Versenytanácsának az Fttv. rendelkezései kapcsán kiadott elvi jelentőségű állásfoglalására, mely alapján „... továbbra is irányadó az a gyakorlat, mely szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy adott tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.” (I.4.4.; Vj-8/2011.).<sup>24</sup> E körben továbbá előadta, hogy a „veszély” jelentését a Magyar Értelmező Kéziszótár következőképpen határozza meg: fn. - 1. veszedelem; 2. kockázat; mn. - Aki, ami veszélyt, bajt okozhat. 2. Veszéllyel járó, veszélyt rejtő. Ezt figyelembe véve nyelvtani értelmezés alapján is nyilvánvaló, hogy egy olyan szituációról van szó, amely veszélyt (fenyegetettséget, kockázatot, kár/balesetveszélyt) hordoz magában és ebből kifolyólag sürgős beavatkozást igényel, ezzel szemben, minden egyéb olyan esetben, amikor nem áll fenn fenyegetettség, kár/balesetveszély, nem lehet vészhelyzetről beszélni és sürgős beavatkozás sem indokolt. Álláspontja szerint az EKER az Otthonangyal kommunikációja, értékesítése, a szerződéskötés, illetve a panaszkezelés, elállás/felmondás során mindvégig az Fttv. rendelkezéseinek megfelelően járt el, az ügyfeleket teljes körűen tájékoztatta a termék jellemzőiről és az igénybe vétel feltételeiről. Ezt igazolja a szolgáltatást lemondó ügyfelek 1% alatti aránya, valamint az érdemi panaszok elenyésző hányada is.<sup>25</sup>
41. A fentiekre való tekintettel az EKER kérte a GVH-t, hogy az eljárást a Ket. 31. § (1) bekezdés i), illetve j) pontja alapján szüntesse meg.<sup>26</sup> Utóbbi pontra való hivatkozását fenntartotta a 2015. november 25-én kelt önkéntes adatszolgáltatásában is.<sup>27</sup>

#### V.1.2. Az AEGON Biztosító jogi álláspontja

42. Az AEGON Biztosító kifejtette, hogy mivel az eljárás alá vontak közötti szerződések a kommunikáció tartalmáért való felelősség kérdését nem rendezik, annak megállapítása során a mindennapi gyakorlatból kell kiindulni, ezért az AEGON Biztosító álláspontja szerint a kereskedelmi kommunikáció tartalmáért – tekintettel arra, hogy a kommunikációs eszközök kialakítása az ő feladata – az EKER tartozik felelősséggel.<sup>28</sup>
43. Az AEGON Biztosító álláspontja szerint a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartásának vizsgálatára a GVH nem rendelkezik hatáskörrel az Fttv. 10. § (2)-(3) és (6) bekezdései alapján, az alábbi okok miatt.<sup>29</sup>
44. Az AEGON Biztosító a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 39. § (1) bekezdése alapján az Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) felügyelete alatt áll.

<sup>22</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

<sup>23</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

<sup>24</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

<sup>25</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

<sup>26</sup> Vj/76-4/2014. számú irat 18. pontja

<sup>27</sup> Vj/76-22/2015. számú irat

<sup>28</sup> Vj/76-3/2015. számú irat 9. pontja

<sup>29</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.1. pontja

45. A Magyar Biztosítók Szövetségének (a továbbiakban: MABISZ) Etikai- és Versenykódexe vonatkozik az AEGON-ra. Ennek egyes paragrafusaiban ez áll:
- „4. § (2) Az ügyfél megtévesztésének, vagy tévedésben tartásának minden formája tilos.
4. § (4) Különösen tiltott: [...] annak színlelése, hogy a megkötendő biztosítási szerződés minden kockázatra kiterjed, [...].
19. § (1) Versenyetikai vétségnek minősül a tagbiztosító olyan piaci magatartása, vagy mulasztása, amely [...] a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályokban rögzített előírásokba vagy a jelen Versenyetikai Kódexben elfogadott, a hazai biztosítási piacon kialakított, illetőleg az európai biztosítási rendszerben kialakult, kívánatosnak tartott gyakorlat által elfogadott etikai szabályokba és szokásokba ütközik.”<sup>30</sup>
46. Az AEGON Biztosító szerint tekintettel arra, hogy a társaság biztosítási tevékenységét az MNB felügyeli és a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás a társaság biztosítási termékével összefüggő kereskedelmi gyakorlatra irányul, továbbá arra, hogy a MABISZ Etikai- és Versenykódexe 4. §-a és 19. §-a a GVH által vizsgált kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat állapít meg, az Fttv. 10. § (6) bekezdése alapján a GVH az AEGON Biztosító tekintetében nem rendelkezik hatáskörrel a versenyfelügyeleti eljárás lefolytatására. Az előzőekre tekintettel a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének van helye az AEGON Biztosítóval szemben az Fttv. 10. § (6) bekezdés és az Fttv. 19. § c) pontja alapján a Tpv. 44. § (1) bekezdésén a Tpv. 44. § (1) bekezdésén keresztül alkalmazandó Ket. 31. § (1) bekezdés k) pontjára hivatkozással.
47. Az AEGON Biztosító kifejtette továbbá,<sup>31</sup> hogy értelmezésében a versenyfelügyeleti eljárás tárgya annak vizsgálata, hogy az Otthonangyallal kapcsolatban alkalmazott kereskedelmi kommunikációban érzékelhetően felhívták-e a figyelmet arra, hogy a szolgáltatás nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi a költségeket, annak további és milyen főbb szűkítő feltételei vannak. Az AEGON Biztosító álláspontja szerint a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás tekintetében az Fttv. 7. § (1) bekezdés a) vagy b) pontjában írt egyik feltétel sem teljesül, így a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás nem eshet az Fttv. 7. § (1) bekezdés szerinti tilalom hatálya alá, így a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének van helye az Fttv. 10. § (6) bekezdés és az Fttv. 19. § c) pontja alapján alkalmazandó Tpv. 75. § (1) bekezdés j) pontja alapján.
48. Az Fttv. 7. § (1) bekezdés a) pontjában írt feltétel a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás tekintetében az AEGON Biztosító véleménye szerint nem áll fenn, mivel az EKER által alkalmazott minden kommunikációs eszköz kifejezetten és egyértelműen felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy az Otthonangyal szolgáltatás nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi az elhárítás költségeit, hanem kizárólag veszélyhelyzet esetében a vészelhárítás költségei kerülnek megtérítésre. Ha pedig nincs vészhelyzet, akkor a biztosítási szolgáltatás megbízható szakember ajánlásában áll.<sup>32</sup>
49. Kiemelte, hogy a veszélyhelyzet és a vészelhárítás a szavak általános jelentésénél fogva, az Fttv. 4. § (1) bekezdés mércéje szerinti „átlagfogyasztó” számára nyilvánvalóan nem ölelik fel az olyan helyzeteket, amelyek nem járnak az élet, testi épség, egészség vagy a vagyontárgyak közvetlen veszélyeztetésével. Ezen felül az „átlagfogyasztó” logikailag is könnyedén ugyanerre a következtetésre jut, mert ha a veszélyhelyzet minden háztartási meghibásodást felölelné, ebben az esetben a másik biztosítási szolgáltatásnak, a szakember ajánlásának, kiküldésének, mint a szolgáltatásnak nem is volna értelme.<sup>33</sup>

<sup>30</sup> A kódex a következő honlapon nyilvánosan elérhető: <http://www.mabisz.hu/hu/a-szovetseg/etikai-kodex.html>

<sup>31</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>32</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>33</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

50. Amellett, hogy álláspontja szerint a kereskedelmi kommunikáció önmagában nem megtévesztő, arra is hivatkozott, hogy a kereskedelmi kommunikáció Fttv. 7. § (2) bekezdés szerinti - térbeli és időbeli - korlátai nem teszik lehetővé, hogy az a tény, hogy a szolgáltatás nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi az elhárítás költségeit, a mostaninál egyértelműbben vagy részletesen feltüntetésre kerüljön, illetve az is lehetetlen lenne, hogy a költségtérítéssel fedezett meghibásodások taxatív vagy közel taxatív módon felsorolásra kerüljenek.<sup>34</sup>
51. Az AEGON Biztosító a továbbiakban kifejtette, hogy feltételezve, de meg nem engedve, hogy a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező gyakorlat az Fttv. 7. § (1) bekezdés a) pontja szerinti feltételt teljesíti, a vizsgált gyakorlat ebben az esetben sem alkalmas arra, hogy az Fttv. 4. § (1) bekezdés szerinti átlagfogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet a gyakorlat hiányában nem hozott volna meg.<sup>35</sup>
52. Kiemelte, hogy a fogyasztó a szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-et akár a szerződéskötést megelőzően, akár ezt követően nyilvánosan, könnyedén megismerheti. Az ÁSZF X.I. pontja egyértelművé teszi, hogy a szolgáltatás nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi a költségeket, illetve a költségek fedezésének milyen további és milyen főbb szűkítő feltételei vannak.<sup>36</sup>
53. A fogyasztó az ÁSZF VI. pontja szerint a szerződéskötés bármilyen formájában az ügyletkötés hatályosulása előtt megismeri a Biztosítási Feltételeket, amelyek kimerítő tájékoztatást adnak a szolgáltatásról.<sup>37</sup>
54. A fogyasztóknak a szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerint 180 napjuk van a szerződéstől elállni, így az ügyfelek nem csupán a távértékesítésre tekintettel nyitva álló 14 napos elállási jog alapján állhatnak el a szerződéstől. Ez az időtartam az AEGON Biztosító véleménye szerint megfelelő időt biztosít számukra az ÁSZF, illetve a Biztosítási Tájékoztató megismerésére. E tekintetben megjegyezte, hogy álláspontja szerint a fogyasztót megillető igen jelentős elállási időre tekintettel, a GVH irányadó joggyakorlata - amely szerint a megtévesztő tájékoztatás utólagos orvoslása nem mentesít a jogsértés alól - nem alkalmazandó jelen eljárás tárgyát képező kommunikációra.<sup>38</sup>
55. Az előzőeken túl rámutatott, hogy a termék havi díja mindössze 300 Ft, amelyért az AEGON Biztosító szerint a fogyasztó igen kiterjedt és kiváló szolgáltatást kap. A szolgáltatás egyrészt a veszélyhelyzetek esetében a vészelhárítás költségeinek megtérítésére, másrészt a veszélyhelyzetnek nem minősülő esetekben szakember ajánlására, és bármikor, rövid időn belüli rendelkezésre állására terjed ki, kötbérfizetés terhe mellett. Hangsúlyozta, hogy a szakember biztosítása önmagában is olyan érték, amelyért a fogyasztók a szolgáltatást igénybe veszik, különös tekintettel a szolgáltatás díjára és az ezzel szemben álló fogyasztói idő és költségmegtakarításra is.<sup>39</sup>
56. Meggyőződése szerint a fogyasztók a biztosítási szolgáltatást abban az esetben is ugyanilyen számban vennék igénybe, ha a szerződéskötést megelőzően a kereskedelmi kommunikációban az elhárítás költségeinek megtérítését kiváltó meghibásodásokról tételes és kimerítő felsorolást kapnának, de megjegyzi, hogy valójában ilyen felsorolást ésszerűen nem is lehet adni. E körben ismételt utalt a panaszok marginális arányára, melyből arra lehet következtetni, hogy a szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció nem megtévesztő, illetve a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására ennek hiányában nem alkalmas.<sup>40</sup>

---

<sup>34</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>35</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>36</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>37</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>38</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>39</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

<sup>40</sup> Vj/76-3/2014. számú irat 24.2. pontja

57. Az AEGON Biztosító a 2015. november 17-én kelt önkéntes adatszolgáltatásában<sup>41</sup> az ott bemutatott, általa eszközölt változtatásokra tekintettel kifejtette - annak kifejezett fenntartása mellett, hogy az eljárás végzéssel történő megszüntetésének van helye -, hogy az eljárást lezáró esetleges határozatban a Tpv. 76. §-ának e-i) pontjai alkalmazásának nincs helye, továbbá a Tpv. 76. §-ának k) pontja alkalmazásának (bírság kiszabása) sincs helye. Az eljárást lezáró esetleges határozatban legfeljebb a Tpv. 76. §-ának j) pont szerinti döntés (a jogsértés hiányának megállapítása) meghozatalának lehet alapja.

## V.2. Az eljárás alá vontak jogi álláspontja a versenytanácsi szakban

58. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának<sup>42</sup> kézhezvételét követően – a fentiek fenntartása és részletes észrevételek (Vj/76-45/2015. és Vj/76-47/2015. számú iratok) benyújtása mellett – az eljárás alá vont vállalkozások – közösen – kötelezettségvállalási nyilatkozatot<sup>43</sup> terjesztettek elő, hogy a felmerült versenyjogi aggályokat eloszlassák, továbbá hogy a közérdek hatékony védelme biztosítható legyen.

59. A társaságok álláspontja szerint a kötelezettségvállalásuk megfelel a Tpv. 75. §-ában foglalt, valamint a GVH elnökének és a GVH Versenytanácsa elnökének 6/2014. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló közleményében (a továbbiakban: Közlemény) foglalt feltételeknek, így különösen alkalmas a jelen eljárással érintett magatartások kapcsán esetlegesen felmerülő bármely versenyaggály eloszlására és a közérdek védelmének hatékony biztosítására.

60. Az eljárás alá vontak kiemelték, hogy a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a versenyfelügyeleti eljárás alatt már megváltoztatásra került oly módon, hogy az egyes kommunikációs anyagokban még egyértelműben feltüntetésre került, hogy szennyvízkiömléssel nem járó dugulás esetében a veszélyelhárítás költségei nem kerülnek megtérítésre.

61. Az eljárás alá vontak kérték továbbá konzultációs lehetőség biztosítását a kötelezettségvállalás tartalmáról, illetve jelezték, hogy készek módosítani és pontosítani eredeti kötelezettségvállalásukat az eljáró versenytanács jelzéseinek megfelelően. Ezen nyilatkozatukat az eljárás alá vontak a versenyfelügyeleti eljárásban tartott nyilvános tárgyaláson is megerősítették.<sup>44</sup>

62. Az eljárás alá vont vállalkozások beadványaikban és a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson a hangsúlyozták – többek között -, hogy az eljárás alá vontak számára az ügyfél-elégedettség és az együttműködés különösen fontos, az érintett szolgáltatás esetében a szerződéstől való elállás, illetve a szerződés felmondása különösen fogyasztóbarát módon, a piaci gyakorlatnál tágabb keretek között történik, továbbá ismertették, hogy a versenytársi gyakorlat is hasonló.

63. Az eljáró versenytanács pontosító végzésére<sup>45</sup> az eljárás alá vontak a rendelkező részben található tartalmú, kiegészített kötelezettségvállalási nyilatkozatot<sup>46</sup> nyújtottak be.

---

<sup>41</sup> Vj/76-17/2015. számú irat

<sup>42</sup> Az eljáró versenytanács az előzetes álláspontját az alábbi változatokban készítette el:

- Vj/76-32/2015. számú előzetes álláspont, mindkét eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazza,
- Vj/76-33/2015. számú előzetes álláspont, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. üzleti titkát tartalmazza, az E.ON Energiakereskedelmi Kft. számára ez az irat került megküldésre,
- Vj/76-34/2015. számú előzetes álláspont, az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. üzleti titkát tartalmazza, az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. számára ez az irat került megküldésre.

<sup>43</sup> Vj/76-49/2015. számú irat

<sup>44</sup> Vj/76-50/2015. számú jegyzőkönyv

<sup>45</sup> Vj/76-51/2015. számú irat

<sup>46</sup> Vj/76-52/2015. számú irat

## VI.

### Jogszabályi háttér

64. 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.
65. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
  - c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
  - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
  - e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
  - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
66. 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
67. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy 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.
68. Az Fttv. 7. §-ának (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).

69. Az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése szerint, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
70. 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. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
71. 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.
72. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
73. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint az eljáró versenytanács határozatában a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.
74. A Tpvt. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalás teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.
75. A Tpvt. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpvt. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpvt. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

## VII.

### Az értékelés keretei

76. A jelen vizsgálat kizárólag az ügyindító végzésben megjelölt magatartásra irányult, minden egyéb feltárt vagy észlelt aggályos magatartás egy újabb versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képezheti.
77. A jelen eljárás tehát – a vizsgálatot megindító végzés és a vizsgálatot kiterjesztő végzés által behatároltan – annak vizsgálatára irányult, hogy az AEGON Biztosító és az EKER (az AEGON Biztosító függő biztosítás közvetítője) által kínált csoportos biztosítási termék, az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás népszerűsítése során 2014. február 3. és 2015. július 24. között az

által alkalmazott kereskedelmi kommunikációkban a fogyasztó számára érzékelhető (észlelhető és érthető) módon hívta-e fel a figyelmet a szolgáltatás kettősségére, arra, hogy az Otthonangyal Csoportos Biztosítás

- olyan háztartási (villanyszerelési, vízvezeték-szerelési, gázvezeték szerelési és dugulás-elhárítási) meghibásodás esetén nyújt segítséget évente 32 000 Ft-ig háromszor, amely „a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében kíván sürgős beavatkozást”,
- azaz nem minden háztartási meghibásodás esetén fedezi a költségeket évente 32 000 Ft-ig háromszor, hanem annak további szűkítő feltételei vannak (pl. vízkiömléssel nem járó csatornadugulás esetén a segítségnyújtás szakiparos ajánlására terjed ki, ezen esetben viszont a fogyasztó maga fizeti a szakiparos kiszállási- és munkadíját).

78. Az is a vizsgálat tárgya volt, hogy amennyiben a szolgáltatás kettősségére (azaz a vészelhárítási és a segítségnyújtási szolgáltatások különbségei pl. a dugulás-elhárítás esetében) vonatkozó tájékoztatás a fogyasztók számára nem érzékelhető módon történt, az eljárás alá vont vállalkozások e magatartásukkal a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára készíthették-e, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, azaz megvalósították-e az Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

#### VII.1. Hatáskör és illetékesség

79. 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.

80. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

81. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

82. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az EKER 2014 szeptembere és 2015. július 24. között országos kiterjedtségű integrált, több kereskedelmi kommunikációs eszközt és csatornát alkalmazó kommunikációs kampányt folytatott, ekörben az EKER telefonmarketing és számlalevélhez csatolva DM-levelek útján is tájékoztatta lakossági ügyfeleit a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosításról, így az Fttv. 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján a magatartás elbírálása a GVH hatáskörébe tartozik. A GVH hatásköre a pilot időszak vonatkozásában is fennáll, mivel ezen időszak alatt ugyanazon szolgáltatásra vonatkozó és a vizsgált kereskedelmi



kommunikációval azonos tartalmú kereskedelmi gyakorlatot alkalmaztak az eljárás alá vont vállalkozások.

83. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.
84. Az AEGON Biztosító a pénzügyi szervezetek magatartási kódexe kapcsán eljáró hatósággal kapcsolatban tett hatásköri kifogására az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
85. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. nemcsak 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 határozza meg, hanem az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó előírásokat is. Az ezekkel kapcsolatos eljárások kapcsán ugyanakkor sajátosan alakulnak a hatásköri szabályok.
86. Az Fttv. 10 §-ának (2) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt nem a fogyasztóvédelmi hatóság az eljáró hatóság, hanem az MNB (a továbbiakban: Felügyelet), ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak a Felügyelet által felügyelt tevékenységével függ össze. Amennyiben a kereskedelmi gyakorlat alkalmas a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, akkor nem a Felügyelet, hanem az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a GVH jár el. Ezen szabály alól teremt kivételt az Fttv. 10. §-ának (6) bekezdése, amely kimondja, nem alkalmazható az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése (azaz az ügyben nem a GVH jogosult eljárni), ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma megsértésének részét képezi az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amely magatartási kódex a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján a Felügyelet felügyelt tevékenységet folytató vállalkozásoknak a Felügyelet által felügyelt tevékenységével összefüggő kereskedelmi gyakorlatok vonatkozásában követendő magatartási szabályokat állapít meg. Az Fttv. értelmében tehát egyes, a gazdasági versenyt érdemben befolyásoló, magatartási kódex-szel összefüggő ügyekben nem a GVH, hanem a Felügyelet jár.
87. A magatartási kódex fogalmát az Fttv. vezette be, melynek értelmező rendelkezése [2. § i) pont] szerint a magatartási kódex olyan, a piaci önszabályozás keretében létrehozott megállapodás vagy szabályegyettes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat, vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határozza meg azon vállalkozások számára, melyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el.
88. Amint arra a Legfelsőbb Bíróság a BH2012. 41. döntésben is figyelmeztet, bár a magatartási kódex jogforrás (mivel törvényes alapja van, maga a jogszabály rendezi betartásának szabályrendszerét, és jogszabály által létrehozott szervezet ellenőrzi, szankcionálja az abban foglaltak megsértését); de nem jogszabály, annak rendelkezései azokat kötik, akik alávetették magukat a magatartási kódex rendelkezéseinek.
89. A MABISZ Etikai és Versenykódexének azon paragrafusai, amelyek (szó szerint vagy tartalmában) megismétlik egy törvény (jelen esetben az Fttv.) előírásait, nem tekinthetők egy gazdasági szektor vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő különös (speciális) magatartási szabálynak, piaci önszabályozásnak.
90. Ennek alapján a szakmai önszabályozás keretében létrehozott magatartási kódexekben található, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat felszámolását célzó általános hivatkozások nem járhatnak a gazdasági verseny védelmével megbízott közigazgatási szerv hatáskörének elvonásával.
91. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ezt az értelmezést erősíti az Fttv. 5. §-a is, amely kimondja, magatartási kódex nem ösztönözhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra.

92. Az Fttv.-hez fűzött Nagykommentár<sup>47</sup> emlékeztet arra, hogy „[a]z Fttv. 5. §-a nem rendelkezik arról, hogy a magatartási kódex kapcsán különös szabályok által meghatározott mércéje lenne a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen voltának, így ebben az esetben is az Fttv. általános, minden kereskedelmi gyakorlatra irányadó rendelkezések alkalmazandók. Ugyanakkor az Fttv. 5. §-ának és 1. §-a (1) bekezdésének összevetéséből megállapítható, hogy nem önmagában a magatartási kódexet szükséges abból a szempontból értékelni, hogy az tisztességtelen-e vagy sem, hanem az vizsgálandó, hogy az a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen-e, amelyre - akár közvetlenül, akár közvetetten - ösztönöz a magatartási kódex. Ez azt is jelenti, hogy mind a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, mind az annak tanúsítására ösztönző magatartási kódex tisztességtelen volta is megállapítható.”
93. Ennek analógiájára megállapítható, hogy attól a tényről, hogy egy magatartási kódex tisztességes kereskedelmi gyakorlatra ösztönöz, a magatartási kódex ezen rendelkezése nem válik különös (speciális) magatartási szabállyá. A magatartási kódexben meghatározott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen voltának nincsen más szabályban meghatározott mércéje, így az Fttv.-ben lefektetett szabályok által támasztott mérce szerint kell elbírálni ezen magatartásformákat is.
94. Ekként pedig, mivel a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat elbírálása során az eljáró versenytanácsnak nem az MNB által felügyelt tevékenységével összefüggő kereskedelmi gyakorlatok vonatkozásában követendő, (kizárólag az adott) kódexben lefektetett magatartási szabályoknak való megfelelés értékelését kell elvégezni, ezért az Fttv. 10. §-ának (6) bekezdésében foglalt sajátos hatásköri szabály sem lép életbe.
95. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az AEGON álláspontjára tekintettel a GVH megkereste az MNB-t és ekként közvetve a MABISZ-t. A Vj/76-38/2015. számú irat értelmében sem a MABISZ, sem az MNB nem tekinti – az Fttv. értelmében – magatartási kódexnek a kérdéses Etikai és Versenykódexet. Egyebekben az MNB és a GVH között hatásköri vita nem maradt fenn, az MNB sem vitatta a GVH hatáskörét.

### VII.2. Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

96. 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. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatóságának alapjának.
97. Az eljárás alá vont vállalkozások felelőssége az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján megállapítható, hiszen a termék értékesítése révén - a bevétel okán - anyagi érdekük fűződik a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz. Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatását az AEGON Biztosító nyújtja, az EKER pedig az AEGON Biztosító függő biztosításközvetítője (amely tevékenységért díjazás illeti), így a kereskedelmi gyakorlattal érintett szolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése mindkét eljárás alá vont vállalkozásnak közvetlenül érdekében áll. A kereskedelmi kommunikáció tartalmát az AEGON Biztosító által az EKER rendelkezésére bocsátott termékleírások és oktatási anyagok alapján az EKER készítette el, az AEGON Biztosítónak a kérdéses anyagokkal összefüggésben jóváhagyási joga van. A termék reklámozásában mindkét eljárás alá vont részt vett.

### VII.3. Az érintett fogyasztói kör és az ügyleti döntés

98. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosításhoz összeállított ÁSZF II. pontja szerinti potenciális biztosítottak.
99. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése kapcsán megállapítható, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének, így

<sup>47</sup> Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez

az érintett fogyasztók tekintetében az értékelést az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése alapján végezte az eljáró versenytanács.

100. A kereskedelmi gyakorlat akkor megtévesztő, ha alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására.
101. Kiemelendő (összhangban az Fttv. indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítésére.
102. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére<sup>48</sup>, melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*”
103. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.
104. Általánosságban elmondható, hogy az a körülmény, hogy a fogyasztóknak lehetőségük van elállási jogukkal élve a szerződéstől elállni, egy magatartás versenyjogi értékelése szempontjából irreleváns, mert ekkora az érintett fogyasztók az ügyleti döntésüket már meghozták. Ez a körülmény a jogkövetkezmények körében vehető figyelembe, különös azokban az esetekben, amikor a jogszabályi minimumot meghaladó, hosszú elállási ideje van az érintett fogyasztóknak.

#### VII.4. Az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás népszerűsítésére szolgáló kereskedelmi gyakorlat kapcsán felmerült kérdések

105. Tekintettel arra a körülményre, hogy az eljáró versenytanács a kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában végül a jelen ügyben kötelezettségvállalás elfogadásával zárta le a vizsgálatot, a következőkben csak egyes – általános érvényű – alapkérdéseket ismertet, de nem értékeli pl. a vizsgált kereskedelmi gyakorlat torzításra való alkalmasságát és nem mutatja be a kereskedelmi gyakorlat minden – Fttv. szerinti értékelés szempontjából lényeges – jellemzőjét.
106. A vizsgált biztosítási termék lényeges jellemzője, hogy megkülönbözteti a vészhárítási és a segítségnyújtási szolgáltatást. A kétfajta szolgáltatásnyújtás között a lényegi különbséget a vészhelyzet léte vagy hiánya és ennek folyamánként a kockázat- és költségviselő személye jelenti. Vészhárítási szolgáltatást a biztosító vészhelyzetben nyújt, és az ÁSZF-ben megjelölt értékhatárig a költségeket a biztosított részére megtéríti. Segítségnyújtási szolgáltatást a biztosító vészhelyzetnek nem minősülő eseménnyel kapcsolatosan nyújt, ennek során a biztosított a költségeket maga viseli.
107. Az eljáró versenytanács nem kérdőjelezi meg, hogy a szóban forgó biztosítási szolgáltatás vonatkozásában a segítségnyújtási szolgáltatás (azaz az információadás és a szakiparos ajánlási szolgáltatás) önmagában is érték, ugyanakkor biztosítási termékek esetében mind a biztosító, mind a biztosított szempontjából a kockázat és a költség megosztása és adott helyzetben történő viselése a döntő fontosságú. Vélelmezhető, hogy a biztosítottak elsősorban a vészhárítási szolgáltatás miatt

<sup>48</sup> Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

döntöttek a termék megvásárlása mellett, hiszen pusztán a biztosított által fizetendő szakiparosi munka ajánlásának megfelelő helyettesítője lehet az internetes keresés vagy a biztosított hozzátartozói és ismerősei általi ajánlás is. Ezt megerősíti az is, hogy több mint négyszer annyi esetben került sor vészelhárítás alá tartozó szolgáltatásra, mint szakember ajánlására.

108. Tekintettel arra, hogy a GVH tudomására jutott fogyasztói panaszok kifejezetten a csatornadugulásra vonatkozó teljesítéssel kapcsolatban fogalmaztak meg kifogást a biztosítási szolgáltatás kapcsán (mivel valószínűsíthetően ez a leggyakrabban felmerülő háztartási probléma<sup>49</sup>), az eljáró versenytanács is ennek mentén vizsgálta a kereskedelmi gyakorlatot – ugyan nem elképzelhetetlen, hogy hasonló elhatárolási kérdések más szolgáltatási elemek esetében is előfordulhatnak.
109. Az ÁSZF X.1. pontja definiálja a vészelhárítási szolgáltatást, amely szerint vészhelyzet alatt olyan helyzet, körülmény tekintendő, amely sürgős beavatkozást kíván a további károk és a balesetveszély megelőzése érdekében. Az ÁSZF ugyanezen pontja kiemeli, hogy kifejezetten nem vészelhárítási szolgáltatás az olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson<sup>50</sup> az AEGON előadta, hogy általánosságban (a piaci gyakorlatnak megfelelően) nem tekinthető vészelhárításnak az olyan beavatkozás, amely nem igényel azonnali, szakipari beavatkozást a további károk megelőzésére.
110. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy ugyanezen pont arról is rendelkezik, hogy a „*vészhelyzet jellegének megállapításáról a Biztosítottal telefonon történő egyeztetés alapján a Biztosító megbízásából eljáró Asszisztencia Szolgáltató dönt*” és az Europ Assistance Magyarország Kft. egy szabályzat alapján dönt a minősítésről, amit a fogyasztók nem ismernek. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson<sup>51</sup> az AEGON úgy nyilatkozott az eljáró versenytanács kérdésére, hogy előfordulhatnak olyan esetek is, amikor csak a helyszínen derül ki, hogy nincs szükség vészelhárításra.
111. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták, hogy E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosítás népszerűsítése során hangsúlyozták, hogy a vészelhárítási szolgáltatás „háztartási vészhelyzet”, „vészelhárítás”, „vészhelyzet” sürgősségi kezelését célozza. Minden egyéb olyan esetben, amikor nem áll fenn fenyegetettség, kár- vagy balesetveszély, nem beszélhetünk vészhelyzetről és sürgős beavatkozás sem indokolt.
112. A Versenytanács – bírói ítéletekkel megerősített – általános gyakorlata szerint a fogyasztóknak címzett tájékoztatás üzenetét az alapján kell megállapítani, ahogy azt a fogyasztó érthette. Nem az tekintendő tehát a tájékoztatás tartalmának, amit a reklámozó a tájékoztatás tartalmának gondolt és/vagy amit közölni kívánt.
113. Azt, hogy nem számít vészhelyzetnek az olyan csatornadugulás, ami nem jár szennyvíz kiömléssel, kizárólag az ÁSZF X.1. pontja rögzítette, ezt a kitéletet a vizsgált időszakon belül sem a megkötött szerződés szövege, sem egyetlen, az E.ON Otthonangyal népszerűsítésére felhasznált kommunikációs eszköz nem tartalmazta.
114. Valójában a kommunikációs eszközök azt sem részletezték, hogy pontosan mit is jelent a vészelhárítás, miközben a fogyasztóknak – például – a dugulás-elhárítás kapcsán (tekintettel arra is, hogy a dugulás nem ritka háztartási jelenség) lehetnek ismereteik, tapasztalataik.
115. A versenytanács elvi jellegű álláspontja szerint, ha egy tájékoztatás már megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, akkor azt pontosan kell tennie, hogy a fogyasztók az egymással összefüggő,

---

<sup>49</sup> Lásd pl. a következő cikket:

[http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/vallalatihirek/veszelharitas\\_otthon\\_mar\\_a\\_lakasoknal\\_is\\_hodit\\_az\\_assistance\\_s\\_zolgaltaas.3154.html](http://www.biztositasiszemle.hu/cikk/hazaihirek/vallalatihirek/veszelharitas_otthon_mar_a_lakasoknal_is_hodit_az_assistance_s_zolgaltaas.3154.html), ahol többek között az olvasható, hogy „*messze a vízzel dolgozó szakemberek a legkeresettebbek: az esetek kétharmadában vízvezeték-szerelőket és a duguláselhárítókat kellett a helyszínre küldeni*”.

<sup>50</sup> Vj/76-50/2015. számú jegyzőkönyv

<sup>51</sup> Vj/76-50/2015. számú jegyzőkönyv

egymástól elválaszthatatlan feltételeket egyidejűleg a reklámból megismerhessék. Ebből következően a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő tájékoztatás is lehet versenyjogi szempontból félrevezető, ha elhallgat olyan információkat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.<sup>52</sup>

116. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal
  - a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
117. Annak elbírálása során, hogy az első feltétel teljesül-e, figyelembe veendő valamennyi tényszerű körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
118. Egy kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal akkor rendelkezik, ha a kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van.
119. Az eljáró versenytanács szerint a reklámkampányban felhasznált reklámeszközök tekintetében nem azonosítható olyan térbeli és időbeli korlát, amely érdemi akadályát jelentette volna annak, hogy mindazokon a reklámeszközökön, amelyek kitértek a szakmák részletezésére, feltüntetésre kerüljön az, hogy csak a szennyvíz-kiömléssel járó dugulás számít a vészelhárítási szolgáltatások esetében biztosítási eseménynek.
120. Nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez az, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történtté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást.<sup>53</sup>
121. A felmerült fogyasztóvédelmi aggályok kapcsán az eljáró versenytanács utal az AEGON Vj/76-48/2015. számú adatszolgáltatására, különösen annak – nem betekinhető – 3. számú mellékletére, amely megerősítette azt a feltevést, hogy jelentősen nagyobb arányban vették igénybe a fogyasztók a vészelhárítási szolgáltatást, mint a segítségnyújtási szolgáltatást, illetve az utóbbi körben jelentős arányban ténylegesen nem is került sor a kiajánlott szakember igénybevételére (csak információadásra). Azt is szükséges kiemelni, hogy az eljárás alá vont adatszolgáltatása értelmében az eljáró versenytanács által valószínűsítetteknek megfelelően a vészelhárítási eseteknek egy jelentős része valóban dugulás elhárítás, a nem vészelhárítási dugulás elhárítás aránya pedig alacsony.

#### VII.5. A kötelezettségvállalás mérlegelése

122. A fenti aggályok ellenére, tekintettel a következő körülményekre és figyelemmel a Közlemény iránymutatásaira,<sup>54</sup> az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy a jelen döntés

<sup>52</sup> A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tptv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015., I.7.8. pont

<sup>53</sup> A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tptv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015., I.7.1. pont

<sup>54</sup> [http://www.gvh.hu/data/cms1029497/fogyasztos\\_kotelezettsegvallalas\\_kozlemenye\\_2014\\_10\\_06.pdf](http://www.gvh.hu/data/cms1029497/fogyasztos_kotelezettsegvallalas_kozlemenye_2014_10_06.pdf)

rendelkező részében foglalt vállalásokkal az érintett szolgáltatás kettősségének kommunikációs hiányosságai kapcsán felmerülő esetleges fogyasztóvédelmi-versenyfelügyeleti aggályok orvosolhatóak, ekként a közérdek hatékony védelme biztosítható, így az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé tette ezen vállalások teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.

123. A kötelezettségvállalást elfogadó határozat funkciója az eljárás alá vont vállalkozás magatartásának a jogszabályokkal való teljes megfelelést biztosító korrekciója, azaz hogy
- a közérdek érvényesítése mellett
  - a versenytársak és más piaci szereplők magatartását is orientálja, miközben
  - a tényállás teljes, részletes tisztázásának és jogi értékelésének elmaradása révén a GVH rendelkezésére álló erőforrások minél hatékonyabb kerüljenek felhasználásra és az eljárások is gyorsabban befejezhetőek legyenek.
124. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben elsődlegesen azt vette figyelembe, hogy
- az érintett szolgáltatás a fizetési konstrukcióra is figyelemmel relatíve alacsony költségű, továbbá a fogyasztókat hosszú elállási időszak és egyéb – a szerződés felmondásával kapcsolatos – kedvezmények illetik meg,
  - az eljárás alá vontak önkéntesen módosították kereskedelmi gyakorlatukat a versenyfelügyeleti eljárás hatására a vizsgálat alatt,
  - az eljárás alá vontak részletesen ismertették a piaci gyakorlatot, így megállapítható, hogy a hasonló csoportos biztosítások esetén a szolgáltatás tartalma és a kommunikációs gyakorlat is rendkívül hasonló.
125. A Közlemény iránymutatást ad az Fttv. alapján értékelt magatartásokkal kapcsolatos kötelezettségvállalások értékelése tekintetében. Egy kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során az adott ügyben eljáró versenytanács – a Tptv. 75. §-ában foglalt azon általános kérdésen túl, hogy közérdek hatékony védelme biztosítható-e a kötelezés és a versenyfelügyeleti eljárás ekként történő lezárása révén – a Közleményben megjelenő, a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett és ellene szóló körülményeket összességében értékeli.
126. Általánosságban elmondható, hogy a benyújtott kötelezettségvállalás tartalma valóban a jelen ügyben előzetesen azonosított problémákra reflektál, így nem tekinthető öncélúnak vagy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyától függetlennek.
127. A Közlemény 15. pontja értelmében, ha az eljárásban érintett vállalkozások magatartása szorosan összefügg, s csak az egyikük nyújt be kötelezettségvállalást, az azt is eredményezheti, hogy a kötelezettségvállalás alkalmatlan lehet törvény szerinti céljának elérésére. A jelen ügyben viszont az egymástól független, vertikális viszonyban lévő – eltérő jogi álláspontot követő, a kereskedelmi gyakorlat kialakításában eltérő aktivitást mutató és eltérő érdekeltséggel rendelkező – vállalkozások közösen nyújtották be a valóban összefüggő magatartásukkal kapcsolatos vállalásaikat, megkönnyítve a versenyfelügyeleti eljárás befejezését és jelezve, hogy nagyfokú együttműködésre képesek a hatósággal is.
128. Megállapítható továbbá, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartás nem célzott sérülékeny fogyasztókat és a lehetséges fogyasztói kár sem tekinthető jelentősnek a szerződés jellegére is tekintettel.
129. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben különösen lényegesnek találta azt a körülményt, hogy az eljárás alá vontak pontosító-educációs vállalása (egy-összetett szolgáltatás elemeinek didaktikus bemutatása) iránymutató lehet a többi piaci szereplő számára is, és nem csak a már meglévő ügyfeleknek szól, hanem bármely érdeklődő fogyasztónak (arra is tekintettel, hogy az asszisztencia

szolgáltatást több konstrukcióban, több biztosító és több hálózati szolgáltató esetében is ugyanaz a piaci szereplő nyújtja).

130. A Közlemény 33. pontja értelmében a közérdek védelme szempontjából hatékony edukációs kampány jellemző feltétele, hogy a kampány várhatóan az érintett fogyasztói réteg jelentős részéhez érjen el, s ténylegesen segítse a fogyasztók tudatosabb döntéshozatalát, hiszen a kötelezettségvállalásnak nem az a célja, hogy a GVH álláspontját, az általa elfogadott vagy ellenőrzött információkat közvetítse, hanem hogy a fogyasztói tudatosságot növelje az adott versenyfelügyeleti eljárás által érintett területen.
131. A jelen esetben a – számlalevéllel együtt történő – közvetlen megkeresése a fogyasztóknak és a honlapi tájékoztatás együttesen biztosítja azt, hogy (minimálisan) az eredeti kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók megkapják a szolgáltatás jellemzőinek helyes értelmezéséhez és így az esetleges újabb fogyasztói döntéshez szükséges kiegészítő információkat.
132. A kötelezettségvállalás tartalma és a vállalás egyéb körülményei alapján a jelen ügyben tehát az alábbi körülmények szóltak a vállalás elfogadása mellett:
- az eljárás alá vontak a kötelezettségvállalási nyilatkozat megtételét megelőzően felhagytak a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal, és a magatartás ismételt tanúsítása a vállalás jellegére tekintettel nem is valószínűsíthető (Közlemény 25. és 31. pontja),
  - a kötelezettségvállalás nyomán valószínűsíthetően érdemben enyhül az észlelt probléma megismétlődésének kockázata (Közlemény 33. pontja),
  - a kötelezettségvállalás tartalma túlmutat az adott ügyön, alkalmas lehet arra, hogy orientálja a versenytársak és más piaci szereplők magatartását (Közlemény 34. pontja),
  - az eljáró versenytanácsnak nincs arról tudomása, hogy a GVH vagy más hatóság a jelen döntést megelőző öt évben azt állapította volna meg, hogy az eljárás alá vontak megsértették a Közlemény 12. pontjában felsorolt jogszabályok rendelkezéseit (Közlemény 30. pontja),
  - az eljárás alá vontak a vállalások teljesítésének, egyes lépéseinek mechanizmusát is ismertették, így megállapítható, hogy a kötelezettségek ellenőrizhetőek lesznek (Közlemény 27. pontja).

## VIII.

### Összegzés

133. Az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény, valamint az eljárás alá vontak kötelezettségvállalási nyilatkozata tartalmának együttes mérlegelése után az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy a közérdek védelme hatékonyan biztosítható az eljárás alá vontak – kiegészített – vállalásainak elfogadásával.
134. A fentiekre való tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján határozatában az eljárás alá vont vállalkozásokat a Tpv. 75. §-a szerinti – a jelen határozat rendelkező részében ismertetett - kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi, anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.
135. A Tpv. 48. § (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács döntéseit háromtagú vagy öttagú tanácsban hozza meg. A (2) bekezdés értelmében, ha e törvény eljáró versenytanácsot említ, azon az (1) bekezdésben meghatározott tanácsot kell érteni. Egyéb esetekben a vizsgáló vagy az eljáró versenytanács tagja egyedül is eljárhat.
136. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

137. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
138. Az eljáró versenytanács felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy a Tpv. 75. §-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti határozatát a (3)-(7) bekezdésben meghatározott esetekben és feltételek szerint is módosítja vagy visszavonja.
139. A Tpv. 75. §-ának (5) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a bíróság által felül nem vizsgált határozatát visszavonja, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.
140. A Tpv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha vállalkozás nem teljesítette a határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának – a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő – mérlegelése alapján határozatát visszavonja vagy bírságot szab ki.

Budapest, 2016. június 13.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
előadó versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.  
versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.  
versenytanácsstag



## MELLÉKLET

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat releváns tartalma

Kereskedelmi kommunikáció megjelenési helye, ideje	Kereskedelmi kommunikáció tartalma
<b>Honlap bannerek</b>	
statikus honlap banner (2014.09.01-től)	Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt Havi 300 forintért <b>azonnali segítséget nyújt otthoni vészhelyzetekben, áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén.</b>
statikus honlap/ pop-up banner (2014.10.01-től)	Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt Csupán napi 10 forintért <b>azonnali segítséget nyújt otthoni vészhelyzetekben, áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén.</b>
www.eon.hu mozgó banner (2014.10.01-től)	Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt Havi 300 forintért <b>azonnali segítséget nyújt otthoni vészhelyzetekben, áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén.</b> Csupán napi 10 Ft-ért biztosíthatja otthonát. Kattintson és szerződjön online!
Otthonangyal banner, page-like kampány 2015. április 8-17. 2015. július 7.- augusztus 2.	<b>Vészelhárítás az otthonában, éjjel-nappal!</b> Csupán napi 10 Ft-ért! www.eon.hu/otthonangyal
<b>AEGON Biztosító honlapja<sup>55</sup></b>	
<p>E.ON OTTHONANGYAL</p> <p>E.ON Otthonangyal néven asszisztencia szolgáltatást indítottunk az E.ON-nal közösen, az áramszolgáltató lakossági ügyfelei részére. A szolgáltatás értelmében a nap 24 órájában fogadjuk ügyfeleink hívását. Vészhelyzet esetén 4 órán belül házhoz megyünk, és a költségek átvállalásával* elhárítjuk a problémát.</p> <p>Milyen esetekben nyújtunk segítséget?</p> <p>Vészhelyzet elhárítása az alábbiak meghibásodása miatt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Villanyvezeték</li> <li>• Gázvezeték</li> <li>• Vízvezeték</li> <li>• Lefolyórendszer (csatorna)</li> </ul> <p>E.ON Otthonangyal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-Stop telefonügyelet</li> <li>• Havi 290 Ft</li> <li>• Vészhelyzet elhárítása költségátvállalással 32.000 Ft-ig*</li> <li>• Garantált 4 órán belüli kiszállás</li> <li>• Szakember ajánlása</li> </ul> <p>Példa egy lehetséges vészhelyzetre és a költségtérítésre:</p> <p>Dugulás miatt előnti lakását a szennyvíz. A kikergetett szakember elhárítja a dugulást, megszünteti a víz visszaáramlását (a vészhelyzetet). A vészhelyzet elhárításának költségét 32.000 Ft-ig térítjük, Önnek – eddig az összeghatárig – nem merül fel kiadása. A kiömlött szennyvíz okozta egyéb károkat (burkolatok, szőnyegek, stb. elázás miatti kárai) lakásbiztosítása fedezheti.</p> <p>Információadás szakemberekről</p> <p>Komoly problémát tud okozni mindennapi életünk során, ha szakemberre van szükségünk, de nincs ismerős, bejártott szakiparosunk az adott területen. Honnan szerezzünk megbízható segítséget? Ebben is segítünk Önnek. Hívja ilyen esetben a szerződéskötéskor kapott vészhelyzeti telefonszámot, és munkatársaink ingyenesen ajánlanak Önnek megbízható szakembert az alábbi munkák elvégzéséhez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• villanszerelés</li> <li>• vízvezeték-szerelés</li> <li>• vízvezeték- és csatornaszerelés</li> <li>• gázszerelés</li> <li>• zárszerelés</li> <li>• üvegezés</li> </ul>	

<sup>55</sup> Vj/76-19/2015. számú iratban egy 2015. július 3-i mentés és a Vj/76-30/2015. számú irat: <https://www.aegon.hu/eon-otthonangyal> 2016. áprilisi és 2014. március 25-i és április 28-i állapota

- tetőfedés

Kiszállási garancia

Garanciát vállalunk arra, hogy vészhelyzet esetén szakembereink a telefonos bejelentést követő 4 órán belül kiérnek Önhöz.

Non-Stop telefonügyelet

Munkatársaink napi 24 órában fogadják hívását vészhelyzet vagy információkérés esetén.

Mennyibe kerül?

Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja havi 290 Ft, melyet E.ON számlájával együtt tud kiegyenlíteni.

Hogyan igényelhetem?

- Személyesen a dunaujvárosi E.ON ügyfélszolgálaton
- Telefonon a 06-1-255-0525 telefonszámon.

\*A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft mértékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.

#### E.ON Otthonangyal honlap<sup>56</sup>

2014. szeptember	<p>Otthonangyal</p> <p>Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt!</p> <p><b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az éjszaka közepén?</b></p> <p><b>Azonnali segítséget</b> nyújtunk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>áram-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában</b></li> <li>- a nap 24 órájában</li> <li>- 4 órán belül kiérkezik a szerelő</li> <li>- 32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét</li> <li>- mindez havi 300 forintért</li> </ul> <p>Amennyiben csatlakozni kíván szolgáltatásunkhoz <b>látogasson el ügyfélszolgálati irodáinkban vagy érdeklődjön az alábbi telefonszámokon:</b></p> <p>(...)</p> <p>Részletek</p> <p><b>A szolgáltatás tartalma:</b></p> <p>Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeleink számára. a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Vészelhárítás</td> <td style="width: 50%;">Szakiparos ajánlás</td> </tr> <tr> <td><b>villanyszerelés</b></td> <td><b>villanyszerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>vízvezeték-szerelés</b></td> <td><b>gázvezeték-szerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>gázvezeték-szerelés</b></td> <td><b>vízvezeték-szerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>dugulás-elhárítás</b></td> <td><b>dugulás-elhárítás</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>zárszerelés</td> </tr> <tr> <td></td> <td>üvegezés</td> </tr> <tr> <td></td> <td>tetőfedés</td> </tr> </table> <p>Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!</p> <p><b>A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft mértékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.</b></p> <p>A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, amely alapján 5 000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.</p> <p>Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatásait az Aegon Magyarország Biztosító Zrt. (AEGON) nyújtja.</p> <p>Szolgáltatási díj:</p> <p>Az E.ON Otthonangyal díjat energiaszámlájában (az E.ON Energiaszolgáltató által kibocsájtott áram- vagy gázszámlájában) havonta számlázzuk ki Önnek.</p> <p>E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja: 300 Ft/hó (3600 Ft/év)</p> <p>Csatlakozás az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz</p> <p>(...)</p> <p>Szolgáltatás életbe lépése</p> <p>(...)</p> <p>A szolgáltatás előnyei:</p> <p><b>Vészelhárítás</b></p> <p><b>Villany-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás elhárítás témájában azonnali segítséget nyújtunk.</b> Önnek nincs más dolga, mint, hogy felhívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakemberünk azonnal a rendelkezésére áll.</p> <p>Előnye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket</li> </ul>	Vészelhárítás	Szakiparos ajánlás	<b>villanyszerelés</b>	<b>villanyszerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>		zárszerelés		üvegezés		tetőfedés
Vészelhárítás	Szakiparos ajánlás																
<b>villanyszerelés</b>	<b>villanyszerelés</b>																
<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>																
<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>																
<b>dugulás-elhárítás</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>																
	zárszerelés																
	üvegezés																
	tetőfedés																

<sup>56</sup> [www.eon.hu/otthonangyal](http://www.eon.hu/otthonangyal)

- nem kell vesztegetnie az idejét a szerelő kereséssel
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- a szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk 5000 forintos késedelmi díjjal
- 32 000 Ft értékig álljuk a szerelés költségét évente háromszor
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

#### Szakiparos ajánlás

A vészelhárítási szakmákon túlmenően zárszerelőt, üvegest és tetőfedőt is biztosítunk, akkor is, ha nincs vészhelyzet. Ebben az esetben azonban Önnek kell vállalnia a költségeket!

Önnek nincs más dolga, mint hogy felhívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakembert ajánlunk Önnek.

#### Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie az idejét a szerelő kereséssel
- biztos kiérkezés, a lehető legrövidebb időn belül
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- fix, kedvezményes áron szerelőket nyújtunk (nem kell attól félnie, mennyibe fog kerülni a szerelés, a szerelési költség nagyságrendjéről már a telefonhívás során értesítjük)
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

#### Gyakori kérdések

##### Gyakran ismételt kérdések

1. Miért érdemes az E.ON Otthonangyal szolgáltatását választanom?

Talán előfordult már az Ön otthonában is, hogy **elment az áram, csőtörés vagy csőrepedés következtében ömlött a víz, vagy dugulás volt a konyhában ezért azonnal szakember segítségére volt szüksége**. Ilyen esetben bizonyára telefonszámok után kezdett kutatni, vagy ismerősökhöz fordult segítségért, akik sajnos nem minden esetben voltak elérhetőek és nem tudtak azonnali segítséget nyújtani. Ilyen helyzetekre nyújt megoldást Önnek az E.ON Otthonangyal.

**Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás elhárítás esetén azonnali segítséget nyújtunk a nap 24 órájában, hétvégén is, ünnepnapokon is. A lehető legrövidebb időn belül kiérkezik otthonába a szakember és elhárítja a hibát.** Nem kell félnie attól, hogy kit enged be a házba, megbízható, minőségi munkát végző szakemberekből áll a szervizhálózatunk. **32 000 Ft-ig pedig az E.ON Otthonangyal állja a hibaelhárítás, kiszállás költségét évi három alkalommal. Ezen kívül ingyenes szakiparos ajánlást nyújtunk a fenti szakmákon kívül zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén.**

2. Mennyibe kerül, és hogyan számlázzák ki a szolgáltatás árát?

Az E.ON Otthonangyal díjat energiaszámlájában (az E.ON Energiaszolgáltató által kibocsájtott áramszámlájában) havonta számlázzuk ki Önnek. E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja 300 Ft/ hó (évente 3600 Ft)

3. Kik csatlakozhatnak a szolgáltatáshoz?

(...)

4. Hogyan csatlakozhatok az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz?

(...)

5. Mikor lép életbe az E.ON Otthonangyal szolgáltatásom?

(...)

6. Mit tartalmaz a 32 000 Ft szerelési költség?

**A 32 000 Ft-os költségátvállalást tartalmazó vészhelyzet elhárítás évente háromszor vehető igénybe. A szolgáltatás tartalmazza a kiszállás költségét, a szerelő óradíját és az anyagköltséget. Az esetek túlnyomó többségében a 32 000 Ft teljes mértékben fedezi a vészelhárítás költségét.**

7. Mi történik akkor, ha a javítás költsége, mint 32 000 Ft?

Ha a vészelhárítás költsége meghaladja a 32 000 Ft-ot, akkor a szerelő számlát állít ki a felmerülő plusz költségről, amelyet Önnek kell kifizetnie a szakembernek, készpénzben a helyszínen.

#### Letölthető dokumentumok

1. Tájékoztató
2. Általános Szerződési Feltételek
3. Távértékesítési tájékoztató

2014.  
október

Otthonangyal  
Üdvözljük az E.ON Otthonangyal oldalán!  
Csupán napi 10 Ft-ért biztosíthatja otthonát!  
Csatlakozzon E.ON Otthonangyal szolgáltatásunkhoz kényelmesen online!  
Vagy adja meg telefonszámát és munkatársunk hamarosan felkeresi Önt!  
A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül ajánlattételnek.  
**További részleteket és a csatlakozási feltételeket itt találja.**  
Részletek  
A szolgáltatás tartalma:

Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeleink számára. a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken.

**Vészelhárítás  
villanyszerelés  
vízvezeték-szerelés  
gázvezeték-szerelés  
dugulás-elhárítás**

**Szaktervezés  
villanyszerelés  
gázvezeték-szerelés  
vízvezeték-szerelés  
dugulás-elhárítás  
zárszerelés  
üvegezés  
tetőfedés**

Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!

**A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft mértékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.**

A szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, amely alapján 5 000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.

Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatásait az Aegon Magyarország Biztosító Zrt. (AEGON) nyújtja.

Szolgáltatási díj:

Az E.ON Otthonangyal díjat energiaszámlájában (az E.ON Energiaszolgáltató által kibocsájtott áram- vagy gázszámlájában) havonta számlázzuk ki Önnek.

E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja: 300 Ft/hó (3600 Ft/év)

Csatlakozás az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz

(...)

Szolgáltatás életbe lépése

(...)

A szolgáltatás előnyei:

**Vészelhárítás**

**Villany-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás elhárítás témájában azonnali segítséget nyújtunk.** Önnek nincs más dolga, mint hogy felhívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakemberünk azonnal a rendelkezésére áll.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie az idejét a szerelő kereséssel
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- a szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk 5000 forintos késedelmi díjjal
- **32 000 Ft értékig álljuk a szerelés költségét évente háromszor**
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

Szaktervezés

**A vészelhárítási szakmákon túlmenően zárszerelést, üvegest és tetőfedőt is biztosítunk,** akkor is, ha nincs vészhelyzet. Ebben az esetben azonban Önnek kell vállalnia a költségeket!

Önnek nincs más dolga, mint hogy felhívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakembert ajánlunk Önnek.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie az idejét a szerelő kereséssel
- biztos kiérkezés, előre egyeztetett időpontban
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- fix, kedvezményes áron szerelőket nyújtunk (nem kell attól félnie, mennyibe fog kerülni a szerelés, a szerelési költség nagyságrendjéről már a telefonhívás során értesítjük)
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

Gyakori kérdések

Gyakran ismételt kérdések

1. Hogyan tudom ezt másnak megvásárolni?

(...)

2. Miért érdemes az Otthonangyal szolgáltatást választanom?

Talán előfordult már az Ön otthonában is, hogy **element az áram, csőtörés vagy csőrepedés következtében ömlött a víz, vagy dugulás volt a konyhában ezért azonnal szakember segítségére volt szüksége.** Ilyen esetben bizonyára telefonszámok után kezdett kutatni, vagy ismerősökhöz fordult segítségért, akik sajnos nem minden esetben voltak elérhetőek és nem tudtak azonnali segítséget nyújtani. Ilyen helyzetekre nyújt megoldást Önnek az E.ON Otthonangyal.

**Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás elhárítás esetén azonnali segítséget nyújtunk a nap 24 órájában, hétfőig is, ünnepnapokon is. A lehető legrövidebb időn belül kiérkezik otthonába a szakember és elhárítja a hibát.** Nem kell félnie attól, hogy nem tudja, kit enged be az otthonába! Szervizhálózatunk megbízható, minőségi munkát végző szakemberekből áll. **Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás a vészelhárítás költségét évente akár három alkalommal, alkalmanként 32 000 Ft értékben biztosítja Önnek.** Ezen kívül ingyenes szakiparos ajánlást nyújtunk a fenti szakmákon kívül zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén.

3. Mikor lép életbe az Otthonangyal szolgáltatás?

(...)

4. Mit tartalmaz a 32 000 Ft vészelhárítási költség?

**A 32 000 Ft-os költségátvállalást tartalmazó vészhelyzet elhárítás évente háromszor vehető igénybe. A szolgáltatás tartalmazza a kiszállás és a felhasznált anyagok költségét, valamint a szerelő óradíját. Az esetek túlnyomó többségében a 32 000 Ft teljes mértékben fedezi a vészelhárítás költségét.**

5. Mi történik akkor, ha a vészelhárítás költsége több mint 32 000 Ft?

(Isd. feljebb)

6. Hogyan lehet a vészhelyzetet bejelenteni?

(...)

7. Több ingatlanon is igénybe vehetem az Otthonangyal szolgáltatást?

(...)

8. Ha több ingatlanra is igénybe veszek Otthonangyal szolgáltatást, mindegyiknél én leszek a biztosított?

(...)

**Letölthető dokumentumok**

1. **Tájékoztató**
2. **Általános Szerződési Feltételek**
3. **Távértékesítési tájékoztató**

2015.  
február

Otthonangyal

Üdvözljük az E.ON Otthonangyal oldalán!

Csupán napi 10 Ft-ért biztosíthatja otthonát

Csatlakozzon E.ON Otthonangyal szolgáltatásunkhoz kényelmesen online!

Vagy adja meg nevét, telefonszámát, valamint a napszakot, amikor munkatársunk felhívhatja Önt!

(...)

A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül ajánlattételnek.

**További részleteket és a csatlakozási feltételeket itt találja.**

**Részletek A szolgáltatás tartalma:**

Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeleink számára, a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken.

Vészelhárítás

Szakiparos ajánlás

**villanszerelés**

**villanszerelés**

**vízvezeték-szerelés**

**gázvezeték-szerelés**

**gázvezeték-szerelés**

**vízvezeték-szerelés**

**dugulás-elhárítás**

**dugulás-elhárítás**

zárszerelés

üvegezés

tetőfedés

Akár hétfőig vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!

**A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft értékig átvállaljuk,** biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.

A szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, amely alapján 5 000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.

Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatásait az Aegon Magyarország Biztosító Zrt. (AEGON) nyújtja.

A szolgáltatás előnyei:

Vészelhárítás

**Villany-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás elhárítás témájában azonnali segítséget nyújtunk vészhelyzet esetén.** Csak hívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakemberünk azonnal a rendelkezésére áll.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétfőig és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie idejét a szerelő kereséssel
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- a szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk 5000 forintos késedelmi díjjal

- 32 000 Ft értékig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára

Szakiparos ajánlás

**Ha nincs vészhelyzet, akkor is tudunk Önnek szakembert ajánlani, a vészelhárítási szakmákon túlmenően zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén.** Ebben az esetben azonban Önnek kell vállalnia a költségeket!

Csak hívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakembert ajánlunk Önnek.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie idejét a szerelő kereséssel
- biztos kiérkezés, előre egyeztetett időpontban
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- előre fixált kiszállási- és rezióradíjakat nyújtunk (nem kell attól félnie, hogy mennyibe fog kerülni a szerelés, a szerelési költség nagyságrendjéről már a telefonhívás során értesítjük),
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

Ki csatlakozhat a szolgáltatáshoz

(...)

Szolgáltatási díj

Az E.ON Otthonangyal díjat energiaszámlájában (az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kibocsátott áramszámlájában) havonta számlázzuk ki Önnek.

E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja: 300 Ft/hó/ingatlan

Csatlakozás az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz

(...)

Szolgáltatás életbe lépése

(...)

Gyakori kérdések

Gyakran ismételt kérdések:

1. Miért érdemes az E.ON Otthonangyal szolgáltatást választanom?

Talán előfordult már az Ön otthonában is, hogy **element az áram, csőtörés vagy csőrepedés következtében ömlött a víz, vagy dugulás volt a konyhában, ezért azonnal szakember segítségére volt szüksége.** Ilyen esetben bizonyára telefonszámok után kezdett kutatni, vagy ismerősökhöz fordult segítségért, akik sajnos nem minden esetben voltak elérhetőek és nem tudtak azonnali segítséget nyújtani. Ilyen helyzetekre nyújt megoldást Önnek az E.ON Otthonangyal. **Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén azonnali segítséget nyújtunk a nap 24 órájában, hétvégén is, ünnepnapokon is. A lehető legrövidebb időn belül kiérkezik otthonába a szakember és elhárítja a hibát.** Nem kell félnie attól, hogy nem tudja, kit enged be az otthonába! Szervizhálózatunk megbízható, minőségi munkát végző szakemberekből áll. **Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás a vészelhárítás költségének átvállalását évente akár három alkalommal, alkalmanként 32 000 Ft értékig biztosítja Önnek.** Ezen kívül szükség esetén megbízható szakiparos ajánlást nyújtunk a fenti szakmákon kívül zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén.

2. Milyen eseményekre vonatkozik a szolgáltatás?

(...)

3. Milyen gyorsan érkezik ki a szakiparos?

Vészelhárítás esetén 4 órán belül megérkezik otthonába a szakember. Amennyiben esetleg mégsem érkezne ki 4 órán belül, 5 000 Ft-os késedelmi díjat fizetünk Önnek.

4. Mikor, ki és hogyan fizeti ki az 5000 Ft-os késedelmi díjat?

(...)

5. Csak vészhelyzet esetén jön ki a szakember?

**Minden esetben kimegyünk, ha Ön ezt kéri! Ha azonban az esemény nem minősül vészhelyzetnek, akkor Önnek kell kifizetnie a kiszállást, illetve az esetleges szerelés díját, mert az évi háromszori 32 000 Ft-ig terjedő költségátvállalás csak vészhelyzetekre vonatkozik.** A vészelhárításon kívül szakembert is tudunk ajánlani, aki kötött és előre egyeztetett díjakon dolgozik.

6. A vészelhárítás után kapok valamilyen igazolást a szakembertől?

(...)

7. Mennyibe kerül, és hogyan számlázzák ki a szolgáltatás árát?

(...)

8. Kik csatlakozhatnak a szolgáltatáshoz?

(...)

9. Hogyan csatlakozhatok a szolgáltatáshoz?

(...)

10. Mikor lép életbe az E.ON Otthonangyal szolgáltatásom?

(...)

	<p>11. Mikortól kell fizetnem a díjat? (...)</p> <p>12. Mit tartalmaz a 32 000 Ft vészelhárítási költség? <b>A 32 000 Ft-os költségátvállalást tartalmazó vészhelyzet elhárítás évente háromszor vehető igénybe. A szolgáltatás tartalmazza a kiszállás és a felhasznált anyagok költségét, valamint a szerelő óradíját. Az esetek túlnyomó részében a 32 000 Ft teljes mértékben fedezi a vészelhárítás költségét.</b></p> <p>13. Mi történik akkor, ha a vészelhárítás költsége több mint 32 000 Ft? Ha a vészelhárítás költsége meghaladja a 32 000 Ft-ot, akkor a szerelő számlát állít ki a felmerülő plusz költségről, amelyet Önnek kell kifizetnie a szakembernek, készpénzben, a helyszínen.</p> <p>14. Hogyan lehet a vészhelyzetet bejelenteni? A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb az észleléstől számítva 24 órán belül be kell jelenteni a következő telefonszámon: 06 1/ 458 44 92</p> <p>15. Bármikor fogadják a hívásomat? Igen, a nap 24 órájában fogadjuk a hívásokat a hét minden napján, hétvégén és ünnepnapokon is.</p> <p>16. Meg tudom ezt másnak is vásárolni? (...)</p> <p>17. Több ingatlanon is igénybe vehetem az E.ON Otthonangyal szolgáltatást? (...)</p> <p>18. Ha több ingatlanra is igénybe veszek E.ON Otthonangyal szolgáltatást, mindegyiknél én leszek a biztosított? (...)</p> <p>19. Ha van különálló garázs is a családi háznál, akkor arra is érvényes az E.ON Otthonangyal? (...)</p> <p>Szerződés-kötés</p> <p><b>Letölthető dokumentumok</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tájékoztató</li> <li>2. Általános Szerződési Feltételek</li> <li>3. Távértékesítési tájékoztató</li> </ol> <p>Vészhelyzet-bejelentés Azon ügyfeleink, akik már csatlakoztak az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz, igény esetén, kérjük, hívják az alábbi telefonszámot. A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb az észleléstől számított 24 órán belül be kell jelenteni. 06 1/ 458 44 92 Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség! <b>A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft értékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.</b> A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, amely alapján 5000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.</p>												
<p>2014. február 3-tól április 30-ig (Dunaújvárosra és környékére vonatkozóan<sup>57)</sup>)</p>	<p><b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az éjszaka közepén?</b> <b>Azonnali segítséget nyújtunk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- áram-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában</li> <li>- a nap 24 órájában</li> <li>- 4 órán belül kikerkezik a szerelő</li> <li>- <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét</b></li> <li>- mindez havi 290 forintért</li> </ul> <p>Amennyiben csatlakozni kíván szolgáltatásunkhoz Látogasson el dunaújvárosi ügyfélszolgálati irodánkba, vagy keressen minket telefonon, ahol telefonos ügyintézőink állnak rendelkezésre munkanapokon 8-20 óra között. Részletek</p> <p><b>A szolgáltatás tartalma</b> Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeleink számára, a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken:</p> <table data-bbox="236 1749 938 1917"> <tr> <td><b>Vészelhárítás</b></td> <td><b>Szakiparos ajánlás</b></td> </tr> <tr> <td><b>villanyszerelés</b></td> <td><b>villanyszerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>vízvezeték-szerelés</b></td> <td><b>gázvezeték-szerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>gázvezeték-szerelés</b></td> <td><b>vízvezeték-szerelés</b></td> </tr> <tr> <td><b>dugulás-elhárítás</b></td> <td><b>dugulás-elhárítás</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>zárszerelés</b></td> </tr> </table>	<b>Vészelhárítás</b>	<b>Szakiparos ajánlás</b>	<b>villanyszerelés</b>	<b>villanyszerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>		<b>zárszerelés</b>
<b>Vészelhárítás</b>	<b>Szakiparos ajánlás</b>												
<b>villanyszerelés</b>	<b>villanyszerelés</b>												
<b>vízvezeték-szerelés</b>	<b>gázvezeték-szerelés</b>												
<b>gázvezeték-szerelés</b>	<b>vízvezeték-szerelés</b>												
<b>dugulás-elhárítás</b>	<b>dugulás-elhárítás</b>												
	<b>zárszerelés</b>												

<sup>57</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ismert, milyen módon (technológiával) volt elérhető a tartalom földrajzilag korlátozottan.





villanyszerelés  
vízvezeték-szerelés  
gázvezeték-szerelés  
dugulás-elhárítás

villanyszerelés  
gázvezeték-szerelés  
vízvezeték-szerelés  
dugulás-elhárítás  
zárszerelés  
tetőfedés

Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!

**A vészelhárítás költségeit (villanyszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték-szerelés vagy dugulás-elhárítás) bruttó 32 000 Ft értékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.**

A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, amely alapján 5 000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.

Az E.ON Otthonangyal biztosítási szolgáltatásait az Aegon Magyarország Biztosító Zrt. (AEGON) nyújtja.

A szolgáltatás előnyei:

#### Vészelhárítás

**Villanyszerelés, gázvezeték-szerelés, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában azonnali segítséget nyújtunk vészhelyzet esetén.** Csak hívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakemberünk azonnal a rendelkezésére áll.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie idejét a szerelő kereséssel
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- a szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk 5000 forintos késedelmi díjjal
- **32 000 Ft értékig álljuk a vészelhárítás (villanyszerelés, gázvezeték-szerelés, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás) költségét évente háromszor**
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára

Szakiparos ajánlás

Ha nincs vészhelyzet, akkor is tudunk Önnek szakembert ajánlani, a villanyszerelési, gázszerelési, vízvezeték-szerelési és dugulás-elhárítási szakmákon túlmenően zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén is. Ebben az esetben azonban Önnek kell vállalnia a költségeket!

Csak hívja az E.ON Otthonangyal telefonos ügyfélszolgálatát és megbízható szakembert ajánlunk Önnek.

Előnye:

- a nap 24 órájában, hétvégén és ünnepnapokon is hívhat minket
- nem kell vesztegetnie idejét a szerelő kereséssel
- biztos kérés, előre egyeztetett időpontban
- nem kell félnie, hogy idegent enged be otthonába
- előre fixált kiszállási- és rezsiradíjakat nyújtunk (nem kell attól félnie, hogy mennyibe fog kerülni a szerelés, a szerelési költség nagyságrendjéről már a telefonhívás során értesítjük),
- garanciát vállalunk az elvégzett munkára
- a szolgáltatás a szerződés időtartama alatt korlátlan számban igénybe vehető

Ki csatlakozhat a szolgáltatáshoz

(...)

Szolgáltatási díj

Az E.ON Otthonangyal díjat energiaszámlájában (az E.ON Energiaszolgáltató Kft. által kibocsátott áramszámlájában) havonta számlázzuk ki Önnek.

E.ON Otthonangyal szolgáltatás díja: 300 Ft/hó/ingatlan

Csatlakozás az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz

(...)

Szolgáltatás életbe lépése

(...)

Gyakran ismételt kérdések

#### 1. Miért érdemes az E.ON Otthonangyal szolgáltatást választanom?

Talán előfordult már az Ön otthonában is, hogy **element az áram, csőtörés vagy csőrepedés következtében ömlött a víz, vagy dugulás volt a konyhában, ezért azonnal szakember segítségére volt szüksége.** Ilyen esetben bizonyára telefonszámok után kezdett kutatni, vagy ismerősökhöz fordult segítségért, akik sajnos nem minden esetben voltak elérhetőek és nem tudtak azonnali segítséget nyújtani. Ilyen helyzetekre nyújt megoldást Önnek az E.ON Otthonangyal.

**Villany-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén azonnali segítséget nyújtunk a nap 24 órájában, hétvégén is, ünnepnapokon is. A lehető legrövidebb időn belül kiderül otthonába a szakember és elhárítja a hibát.** Nem kell félnie attól, hogy nem tudja, kit enged be az otthonába! Szervizhálózatunk megbízható, minőségi munkát végző szakemberekből áll. **Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás a vészelhárítás költségének átvállalását évente akár három**

**alkalommal, alkalmanként 32 000 Ft értékig biztosítja Önnek.** Ezen kívül szükség esetén megbízható szakiparos ajánlást nyújtunk a fenti szakmákon kívül zárszerelés, üvegezés és tetőfedés esetén.

2. Milyen eseményekre vonatkozik a szolgáltatás?
3. Milyen gyorsan érkezik ki a szakiparos?
4. Mikor, ki és hogyan fizeti ki az 5000 Ft-os késedelmi díjat?
5. Csak vészhelyzet esetén jön ki a szakember?
6. A vészelhárítás után kapok valamilyen igazolást a szakembertől?
7. Mennyibe kerül, és hogyan számlázzák ki a szolgáltatás árát?
8. Kik csatlakozhatnak a szolgáltatáshoz?
9. Hogyan csatlakozhatok a szolgáltatáshoz?
10. Mikor lép életbe az E.ON Otthonangyal szolgáltatásom?
11. Mikortól kell fizetnem a díjat?
12. Mit tartalmaz a 32 000 Ft vészelhárítási költség?
13. Mi történik akkor, ha a vészelhárítás költsége több mint 32 000 Ft?
14. Hogyan lehet a vészhelyzetet bejelenteni?
15. Bármikor fogadják a hívásomat?
16. Meg tudom ezt másnak is vásárolni?
17. Több ingatlanon is igénybe vehetem az E.ON Otthonangyal szolgáltatást?
18. Ha több ingatlanra is igénybe veszek E.ON Otthonangyal szolgáltatást, mindegyiknél én leszek a biztosított?
19. Ha van különálló garázs is a családi háznál, akkor arra is érvényes az E.ON Otthonangyal?

Szerződés-kötés

**Letölthető dokumentumok**

1. **Tájékoztató**
2. **Általános Szerződési Feltételek**
3. **Távértékesítési tájékoztató**

Vészhelyzet bejelentés

Azon ügyfeleink, akik már csatlakoztak az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz, igény esetén, kérjük, hívják az alábbi telefonszámot.

A vészhelyzetet azonnal, de legkésőbb az észleléstől számított 24 órán belül be kell jelenteni.

06 1/ 458 44 92

Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!

**A vészelhárítás költségeit (kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) bruttó 32 000 Ft értékig átvállaljuk, biztosítási időszakonként (365 nap) maximum 3 egymástól független eseményhez kapcsolódóan.**

A szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, amely alapján 5000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt kollégáink nem tudják tartani.

Rádióreklám<sup>58</sup>

Rádióreklám 1	<p><b>Csőtörés? Dugulás? Nem folyik a meleg víz? Vagy nem fűt a radiátor?</b>                  Segít az E.ON Otthonangyal!                  A nap 24 órájában, hétvégén is, ünnepnapokon is megbízható szakembert biztosítunk!                  Biztonság, havi 290 Ft-ért!  <b>A tájékoztatás nem teljes körű, a részleteket megtalálja a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> oldalon!</b></p>
Rádióreklám 2	<p><b>Csőtörés? Dugulás? Nem folyik a meleg víz? Vagy nem fűt a radiátor?</b>                  Segít az E.ON Otthonangyal!                  A nap 24 órájában, hétvégén is, ünnepnapokon is megbízható szakembert biztosítunk!                  Biztonság, havi 290 Ft-ért!  <b>A tájékoztatás nem teljes körű, a részleteket megtalálja a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> oldalon vagy hívja a 061/255-05-25 telefonszámot!</b></p>
<p>Otthonangyal banner megjelenések az E.ON Facebook oldalán („E.ON Hungária” profil néven)</p>	
2014. szeptember 14.	<p><b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az éjszaka közepén? Azonnali segítséget ajánlunk: áram-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás a nap 24 órájában, 4 órán belüli kiérkezés a szerelő, 32 ezer forintig álljuk a vészelhárítás költségét.</b> Mindez havi 300 forintért. Ismerd meg az E.ON Otthonangyalt!  <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal/">http://www.eon.hu/otthonangyal/</a></p>
2014. szeptember 16.	<p>AZ E.ON Otthonangyal mostantól az E.ON egész szolgáltatási területén megrendelhető. A szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, ráadásul 5 000 Ft késedelmi díjat fizetünk, ha a határidőt nem tudják tartani!                  E.ON Otthonangyal részletek  <b>Akár hétvégén vagy éjjel a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség! Villanszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték-szerelés, dugulás-elhárítás!</b></p>

<sup>58</sup> Vj/76-4/2015. sz. irat CD melléklete

2014. szeptember 23.	E.ON Otthonangyal, mindössze 300 forintért havonta. Nincs külön csekk és újabb sorbaállítás, a díjat a villanyszámláddal és gázsámláddal fizeted! <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal/reszletek.html">http://www.eon.hu/otthonangyal/reszletek.html</a> E.ON Otthonangyal - Részletek <b>Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeink számára, a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken: villanyszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték-szerelés, dugulás-elhárítás!</b>
2014. november 14.	Csupán napi 10 forintért biztosíthatja otthonát! <b>Azonnali segítség háztartási vészhelyzetek esetén a nap 24 órájában.</b> E-ON Otthonangyal – már online is megköthető! Csupán napi 10 Ft-ért biztosíthatja otthonát <a href="#">Üdvözljük az E.ON Otthonangyal oldalán!</a> Üdvözljük az E.ON Otthonangyal oldalán! Néhány adat megadásával, havi 300 Ft-ért biztonságban tudhatja otthonát!
2015. január 28.	Neked is van napi 10 forintod az otthonodban előforduló meghibásodások ellen? <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal/">http://www.eon.hu/otthonangyal/</a> Csupán napi 10 Ft-ért biztosíthatja otthonát (...) E.ON Otthonangyal részletek <b>Az E.ON Otthonangyal szolgáltatás megbízható szakembereket biztosít ügyfeink számára, a háztartásában előforduló meghibásodásokra az alábbi területeken: villanyszerelés, vízvezeték-szerelés, gázvezeték-szerelés, dugulás-elhárítás!</b>
E.ON ügyfélszolgálati irodában <sup>59</sup> elhelyezett reklámok	
LCD mozgó banner 2014. október – 2015. június	<b>Érdeklődjön ügyintézőinknél vagy telefonon</b> Azonnali segítség megbízható szakemberektől otthoni vészhelyzetek esetén. Mindez csupán napi 10 Ft-ért!
plakát 2014. szeptembertől	Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt! <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b> <b>Áram-, gáz-, vízvezeték- szerelés és dugulás-elhárítás esetén:</b> - a nap 24 órájában, 4 órán belül megérkezik otthonába a segítség - <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor,</b> - mindez havi 300 forintért! <b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban vagy telefonon!</b> (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b>
plakát 2014. októbertől	Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt! <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b> <b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg aggasztó gázszag a lakásban?</b> <b>Azonnali segítségre van szüksége megbízható szakembertől?</b> - <b>Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában segítséget nyújtunk.</b> - Akár hétvégén vagy éjjel is, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség! - A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, 5000 forintos késedelmi díjjal. - <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor.</b> - Mindez csupán napi 10 forintért. (...) <b>A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül ajánlattételnek.</b> <b>További részleteket és a csatlakozási feltételeket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon találja.</b>
szórólap 2014. szeptembertől	Előlap: Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt! <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b> Hátlap: <b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg aggasztó gázszag a lakásban?</b> <b>Azonnali segítségre van szüksége megbízható szakembertől?</b> - <b>Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában segítséget nyújtunk.</b> - Akár hétvégén vagy éjjel is, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség! - A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, 5000 forintos késedelmi díjjal. - <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor.</b>

<sup>59</sup> Vj/76-13/2015. számú irat tartalmazza az ügyfélszolgálati irodák számát és pontos elérhetőségüket.

	<p>Mindez csupán havi 300 forintért.  <b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodáinkban vagy telefonon!</b>  (...) <b>További információk és online szerződéskötés:</b>  <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a>  (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p>
<p>szórólap</p> <p>2014. szeptembertől  2015. április 30-ig,  dunaújvárosi  ügyfélszolgálati  iroda</p>	<p>Előlap  Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt!  <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b>  Hátlap  <b>Csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az éjszaka közepén?</b>  <b>Azonnali segítségre van szüksége megbízható szakembertől?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás témájában segítséget nyújtunk.</b></li> <li>- Akár hétvégén vagy éjjel is, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat és a lehető legrövidebb idő alatt megérkezik otthonába a segítség!</li> <li>- A szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, 5000 forintos késedelmi díjjal.</li> <li>- <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor.</b></li> </ul> <p>Mindez havi 290 forintért.  <b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodáinkban vagy telefonon!</b>  (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p>
<p>plakát</p> <p>2014. február 9-től  április 30-ig,  dunaújvárosi  ügyfélszolgálati  iroda</p>	<p>Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt!  <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b>  <b>Áram-, gáz-, vízvezeték- szerelés és dugulás-elhárítás esetén:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a nap 24 órájában, 4 órán belül megérkezik otthonába a segítség</li> <li>- <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor,</b></li> <li>- mindez havi 290 forintért!</li> </ul> <p><b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodáinkban vagy telefonon!</b>  (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p>
Direkt marketing	
<p>DM levél  2014. 09-12. között</p>	<p>Tárgy: <b>Azonnali segítség otthona számára</b>  Tisztelt ügyfelünk!  Ismerje meg a legújabb szolgáltatásunkat az E.ON Otthonangyalt, mely <b>háztartási vészhelyzetek esetén nyújt gyors és szakszerű megoldást.</b>  Az Ön otthonában is előfordult már <b>csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az este folyamán?</b> Nem tudta milyen szakemberhez forduljon és attól félt, magas költségekkel járhat a háztartási hibák elhárítása? Erre nyújt megoldást az E.ON Otthonangyal!  <b>Ügyfeleink állandó biztonságban érezhetik otthonukat, hiszen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vészhelyzetből eredő áram-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén</li> <li>- a segítség azonnal, a nap 24 órájában, akár hétvégén vagy éjjel is elérhető</li> <li>- a szerelő 4 órán belüli kérésére garanciát vállalunk, 5000 forintos késedelmi díjjal</li> <li>- <b>32 000 forintig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor</b></li> <li>- mindez havi 300 forintért</li> </ul>
<p>E-DM  2014. november 6.,  12., 17., 18.</p>	<p>Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt!  Csupán napi 10 forintért <b>azonnali segítséget nyújt otthoni vészhelyzetekben, áram-, gáz-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén.</b>  További információ és online szerződéskötés.  (...) <b>A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül ajánlattételnek.</b>  <b>További részleteket és a csatlakozási feltételeket itt találja.</b>  (...)</p>
<p>DM levél 1  2014. március  Dunaújváros és  környéke</p>	<p><b>Részletes információk az E.ON Otthonangyal szolgáltatásról:</b>  <b>06 1/ 255 05 25</b>  <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a>  <b>a dunaújvárosi ügyfélszolgálati irodában</b>  <b>Az E.ON Otthonangyal azonnali segítséget nyújt otthona számára</b>  Tisztelt Ügyfelünk!  Engedje meg, hogy figyelmébe ajánljuk legújabb szolgáltatásunkat. <b>Az E.ON Otthonangyal megbízható szakembereket biztosít az Ön számára, a háztartásában előforduló meghibásodásokra.</b></p>

	<p><b>Vészelhárítás villanszerelés gázvezeték-szerelés vízvezeték-szerelés dugulás-elhárítás</b></p> <p><b>Szakiiparos ajánlás villanszerelés gázvezeték-szerelés vízvezeték-szerelés dugulás-elhárítás zárszerelés üvegezés tetőfedés</b></p> <p>Akár hétvégén vagy éjjel, a nap 24 órájában hívhatja telefonos ügyfélszolgálatunkat, vészhelyzet esetén a szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk. <b>A vészelhárítás költségeit évente három alkalommal 32 000 forintig átvállaljuk.</b> Töltse ki a levél hátoldalán található nyilatkozatot, és csatlakozzon az E.ON Otthonangyal szolgáltatásunkhoz, amelyet mindössze 290 forintos havidíjért vehet igénybe.</p>
DM levél 2 2014. március Dunaújváros és környéke	<p>Tárgy: <b>Azonnali segítség otthona számára</b> Tisztelt Ügyfelünk!</p> <p><b>Ismerje meg legújabb szolgáltatásunkat az E.ON Otthonangyalt, mely háztartási vészhelyzetek esetén nyújt gyors és szakszerű megoldást.</b> Az Ön otthonában is előfordult már <b>csőtörés a fürdőszobában, dugulás a konyhában, esetleg elment az áram az este folyamán?</b> Nem tudta, milyen szakemberhez forduljon és attól félt, magas költségekkel járhat a háztartási hibák elhárítása? Erre nyújt megoldást az E.ON Otthonangyal. Ügyfeleink állandó biztonságban érezhetik otthonukat, hiszen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vészhelyzetből eredő áram-, gázvezeték-, vízvezeték-szerelés és dugulás-elhárítás esetén,</b></li> <li>• a segítség azonnal, a nap 24 órájában, akár hétvégén vagy éjjel is elérhető,</li> <li>• a szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, 5 000 forintos késedelmi díjjal</li> <li>• <b>32 000 forintig álljuk a vészelhárítás költségét évente háromszor,</b></li> <li>• mindez havi 290 forintért.</li> </ul> <p>(...)</p>
E-DM Dunaújváros és környéke 2014. február 18.	<p><b>Csőtörés, dugulás, esetleg elment az áram az este közepén?</b> <b>Azonnal segít az E.ON Otthonangyal!</b> Akár hétvégén a nap 24 órájában A szerelő 4 órán belüli kiérkezésére garanciát vállalunk, 5000 forintos késedelmi díjjal. <b>32 000 Ft-ig álljuk a vészelhárítás költségét, évente háromszor.</b> Mindez havi 290 forintért. <b>A 06 1/ 255 05 25 telefonszámon ügyintézőink állnak rendelkezésére, munkanapokon 8-20 óra között.</b> <b>Személyesen a dunaújvárosi ügyfélszolgálati irodánkban érdeklődhet.</b> (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b> (...)</p>
<b>Offline hirdetések</b>	
óriásplakát  Dunaújvárosban , 2014. február 3-tól 28-ig	<p>Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt! <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b> <b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban vagy telefonon!(...)</b> <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p>
citylight  Dunaújvárosban 2014. 03.01. – 31.	<p>Ismerje meg az E.ON Otthonangyalt! <b>Azonnali segítséget nyújt otthona számára.</b> <b>Érdeklődjön ügyfélszolgálati irodánkban vagy telefonon!</b> (...) <b>További részleteket a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> vagy a <a href="http://www.aegon.hu/eon-otthonangyal">www.aegon.hu/eon-otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p>
újságcikk  Dunaújvárosi Hírlapban 2014.02.12. 2014.02.19.	<p><b>Az E.ON Otthonangyal azonnali segítséget nyújt otthona számára</b> Új szolgáltatást vezet be hazánk egyik élenjáró energetikai vállalatcsoportja – a csatlakozó ügyfelek részére az E.ON Otthonangyal <b>a nap 24 órájában szakértő segítséget nyújt háztartási meghibásodások esetén.</b> <b>Sokan ismerik azt a kétségbeejtő érzést, amit az éjszaka közepén bekövetkező csőtörés, vagy a legrosszabbkor eldugult konyhai lefolyó okoz. Miután észleltük a „háztartási vészhelyzetet” a következő kérdés általában az, hogy kihez forduljunk, ki tud azonnal segíteni és persze melyik szerelőben bízhatunk meg. Erre a problémára kínál megoldást az E.ON Otthonangyal, amelyet egyetlen telefonhívással éjjel-nappal, vagy akár hétvégén is igénybe vehetünk.</b> <b>Az E.ON Otthonangyal megbízható szakembert küld, így áram-, gázvezeték-, és vízvezeték-szerelés, illetve dugulás-elhárítás területén nem kell aggódnunk, mindig lesz, aki azonnal rendelkezésünkre áll. Ráadásul évente háromszor 32.000 forintig a szolgáltató állja a vészelhárítás költségét.</b></p>

	<p>A szolgáltatás díja mindössze havi 290 forint.</p> <p><b>Mindemellett számos más előnye is van a szolgáltatásnak, egyéb témában is számíthatunk az Otthonangyal segítségére – például zárszereléssel, üvegezéssel vagy tetőfedéssel kapcsolatos gond esetén olyan szakiparost ajánlanak, akire nyugodt szívvel bízhatjuk a feladatot.</b> Azoknak, akik élnek a lehetőséggel és csatlakoznak az E.ON Otthonangyal szolgáltatáshoz, többé nem kell aggódniuk, ha hirtelen nehéz helyzetbe kerül a háztartásuk – a megbízható szakember 4 órán belül a helyszínre érkezik, és erre az E:ON Otthonangyal garanciát is vállal.</p> <p>(...)</p> <p><b>A szolgáltatásról részletesebben a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> oldalon olvashat.</b></p> <p>(...)</p>
<b>Telefonmarketing</b>	
<p>Telefonhívások leirata</p>	<p>Üdvözlöm, xy vagyok, az E.ON megbízásából keresem, xy-hoz van szerencsém?</p> <p>(...)</p> <p>Örömmel értesítem, hogy kiemelt ügyfeleink mostantól háztartási vészhelyzetekben is azonnali segítséget kapnak. Így pl. gázömlés, rövidzárlat, vagy csőtörés esetén szakemberünk ingyenes kiszállással 4 órán belül kiérkezik és megoldja az Önnél felmerült vészhelyzetet, ez gondolom jó hír Önnek is, ugye?</p> <p>(...)</p> <p>Köszönatképpen hűségéért szakemberünk éjjel-nappal a rendelkezésére fog állni jelképes napi 10 Ft-os hozzájárulásért, ennek feltétele a rendezett számla, de tudomásom szerint ez Önnél rendben van, ugye?</p> <p>A szolgáltatás kiterjed víz-, villany-, gázvezeték szerelésre, dugulás elhárításra havi 300 Ft-ért, ráadásul évi 3x 32.000 Ft-ig díjmentes lesz a segítségnyújtás vészhelyzet esetén.</p> <p>(...)</p> <p>A szerződéskötés feltételei:</p> <p>Az E.ON és az Aegon Biztosító egy csoportos vészelhárítási szolgáltatási szerződést kötött, amelyhez az E.ON ügyfelei csatlakozhatnak. Az „E.ON Otthonangyal” (amely a szolgáltatás neve) az Aegon Biztosító nyújtja. A visszavonási jogával jelen beszélgetésünktől számított 14 napon belül élhet az E.ON-nak címzett nyilatkozatával. A biztosítását Ön a biztosítási évforduló (1 év) előtt 30 nappal megszüntetheti az E.ON-hoz intézett nyilatkozattal. 1 ingatlanra csak 1 szerződést köthet. Az E.ON Otthonangyal díja ingatlanonként 300 Ft/hó, amely az E.ON havi számláján szerepel majd. A díjat számlatúlfizetésnél a befizetett összegből egyenlítjük ki, tartozás rendezésénél az E.ON Otthonangyal díja előtt az egyéb tartozásokat számoljuk el. <b>Ha vészhelyzet következik be, azt a megadott telefonon kell haladéktalanul bejelenteni. A szakember vészelhárítási tevékenységének költségeit (egyszeri kiszállási díj, munkadíj, anyagköltség) biztosítási eseményenként bruttó 32 000 Ft/3 alkalom/év mértékig díjmentesen biztosítjuk. Továbbá: zárszerelés, tetőfedés és üvegezés témákban is tudunk majd szakembert ajánlani. Ezeket az információkat a <a href="http://www.eon.hu/otthonangyal">www.eon.hu/otthonangyal</a> honlapon is megtekintheti.</b></p> <p>Érthetőek a feltételek? Kíván csatlakozni az E.ON vészelhárító szolgáltatásunkhoz?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nem → kifogáskezelés</li> <li>- igen → tovább</li> </ul> <p>(...)</p> <p><b>Végezetül még egy e-mail címet szeretnék kérni, amire elküldhetjük Önnek a szolgáltatásról szóló részletes tájékoztatónkat. Kérjük, hogy ezért működő címet adjon meg!</b></p> <p>(...)</p>