



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL
VERSENYTANÁCS

☒ 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

☎ 472-8864 ☏ Fax: 472-8860

Vj-62/2005/22.

Ikt.sz.:.....

A Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa a Gazdasági Versenyhivatal által a **Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Részvénytársaság** (Budapest) eljárás alá vont ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárásban – nyilvános tárgyaláson – meghozta az alábbi

határozatot.

A versenytanács megállapítja, hogy eljárás alá vont vállalkozás 2005 januárja és áprilisa között folytatott „Privát kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet” reklámkampánya a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas volt.

A versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 5.000.000 (azaz ötmillió) forint bírság megfizetésére, melyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára köteles befizetni.

Az eljárás alá vont a határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel kérheti.

Indokolás

I. Az eljárás megindítása

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) versenyfelügyeleti eljárást indított a Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Részvénytársaság (a továbbiakban: BB) ellen annak megállapítására, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a „Privát Kölcsön” termékének, illetve termékcsaládjának megnevezése, és a szóban forgó termékek (termékcsalád) értékesítéséhez kapcsolódó tájékoztatás, a „Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet” akciója megsérthette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló - többször módosított - 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) III. fejezetében foglalt rendelkezéseket.

II. Az eljárás alá vont

2. A Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Részvénytársaság a kétszintű bankrendszer létrehozásakor, 1987. január 1-én alakult meg. 1995 decemberében a GE Capital International Financing Corporation és az EBRD vásárolták meg a bank irányításához szükséges részvénycsomagot. A GE Capital International Financing Corporation társaság irányítását biztosító befolyásolásának mértéke jelenleg közvetlen, tulajdoni részesedése 99,68 %-os. Az eljárás alá vont kereskedelmi banki tevékenységet folytat 16 telephellyel és 41 fiókteleppel. A PSZÁF a BB-t a középbankok között tartja nyilván. A BB mérlegfőösszege 2004-ben 14 %-kal nőtt és ezzel 439 milliárd forintra emelkedett. Ugyanebben az időszakban az értékesítés nettó árbevétele 41,065 milliárd forintot tett ki, ezen belül betétgyűjtés, kölcsönnyújtás eredménye 15,112 milliárd forint volt. A bank elsősorban a lakossági és a közép-kisvállalati szféra hitelezése terén aktív. 2004-ben a hitelezésből eredő ügyfelekkel szembeni követelések állománya 19 %-kal nőtt és 302 milliárd forintot tett ki az év végén. A bank teljes lakossági hitelállománya meghaladta a 84 milliárd forintot. Az eljárás alá vontról további információk szerezhetők a BB www.budapestbank.hu cím alatt található honlapján.

Az eljárás alá vont magatartását a versenyhatóság már többször vizsgálta. A Vj-25/1999. és a Vj-186/2005. számú versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács az eljárás megszüntette. A Vj-170/1999. számú eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontnak a "Privát kölcsön" 1998. júliusától indult reklámkampánya során tett azon állítása, hogy a hitelt fedezet nélkül nyújtja, illetve, hogy a teljes futamidőre azonos összegű törlesztő részletet tüntet fel, alkalmas volt a fogyasztók Tptv. 8. § szerinti megtévesztésére. A Versenytanács a kifogásolt magatartás megtiltása mellett 5.000.000.- Ft bírságot szabott ki a BB-vel szemben. A Vj-65/2003. számú versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított az általa szervezett „Abszolút Nulla” akcióval kapcsolatos reklámjaiban, továbbá a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert alkalmazott az akció szervezése során és 6.000.000.- Ft bírság megfizetésére kötelezte eljárás alá vontat. A Versenytanács szerint a vizsgált reklámok alapján nem volt megállapítható a fogyasztók által, hogy az eljárás alá vont vállalkozás csak egyes hitel-konstrukciói vesznek részt az akcióban, így a tájékoztatás „minden áruhitelre” vonatkozó kitétele valótlan. Továbbá, a Versenytanács szerint a fogyasztói panaszokból kitűnt, hogy a lefolytatott akció olyan körülményeket teremtett, melyek jelentősen megnehezítették az eljárás alá vont vállalkozás ajánlatának valós megítélését, maguk a résztvevő kereskedők sem rendelkeztek megfelelő ismeretekkel, hozzájuk is került egymásnak ellentmondó tartalmú többletinformáció. Fentiekre tekintettel a Versenytanács az eljárás alá vont vállalkozásnak az akció megszervezésével és kivitelezésével kapcsolatos üzleti módszerét a Tptv. 10. §-ába ütközőnek találta.

III. A vizsgált magatartás

3. Az eljárás alá vont 1998-ban Privát Kölcsön elnevezéssel személyi (lakossági) hitel konstrukcióval jelent meg a piacon. 2004 januárjában vezette be a BB Privát Kölcsön Expressz elnevezésű személyi hitel termékét. A Privát Kölcsön és Privát Kölcsön Expressz termékek több szemponton különböznek egymástól: (1) a Privát Kölcsön konstrukció keretében fél- és hatmillió forint közötti összeget hitelez a bank, míg a Privát Kölcsön Expressz esetében egy- és ötszázezer forint közötti kölcsönt vehet fel az ügyfél, (2) más a két termék árazása, és (3) különbözik a két termék hitelbírálati szabályozása. A Privát Kölcsön Plusz termék értékesítése 2005 májusában kezdődött. Ez utóbbi termék megkülönböztető feltétele, hogy az ügyfélnek a Budapest Banknál vezetett olyan

folyószámlával kell rendelkeznie, amelyre rendszeres jövedelem jóváírás érkezik. A BB terméke még a Privát Kölcsön XSA és Privát Kölcsön XSM hitelkonstrukciók is, amelyeket a BB bizonyos, a bankkal szerződött vállalati ügyfelek dolgozóinak ajánl.

4. Az eljárás alá vont 2005. január 3-tól „Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet” szlogennel akciót hirdetett. Az akció tartását eredetileg 2005. március 31-ig tervezték, majd a határidőt meghosszabbították 2005. április 30-ig.

4.1 Az eljárás alá vont honlapjának nyitóoldalán 2005. márciusában egy DVD-lejátszó fotójával illusztráltan az alábbi tájékoztatás volt olvasható: „Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet”. Az innen elérhető részletesebb akciós tájékoztató szintén Privát Kölcsön elnevezéssel említi a konstrukciót.

4.2 Az eljárás alá vont DVD-akciója kapcsán a honlapján adott tájékoztatásán túl az akció ideje alatt több országosan és egyéb módon sugárzott televíziós csatornán, illetve honlapján is elérhetővé tett reklámfilmeket. (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat 2-3. számú mellékleteit.)

4.2.1 Csokis reklámfilm (1. változat). A reklámban látható és olvasható a következő szöveg, illetve bejátszás: „PRIVÁT KÖLCSÖN. Törleszteni ráér áprilistól. Árfolyamkockázat nélkül! Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. PRIVÁT KÖLCSÖN. (Közben egy DVD-lejátszó képe jelenik meg.) Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. Budapest Bank Privát Kölcsön: 06 1 455 55 55. [A néző számára olvashatatlanul:] A bank a kölcsönt a hitelbírálat feltételei alapján nyújtja. A pontos törlesztőrészletet a bank a jóváhagyás napján határozza meg. A hiteligénylés részletes feltételeiről és a pontos teljeshiteldíj-mutató nagyságáról kérjük, érdeklődjön a Budapest Bank Hitelvonalon. A THM meghatározása az aktuális feltételek és a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat. Az akció 2005. március 31-ig tart. Az akció pontos részleteit az érvényben lévő Hirdetmény tartalmazza. THM 18,66 % - 50,44 %.” A reklámfilmben a következő szöveg hangzik el: „Az apukám vesz egy autót, ami 600-zal megy! Az enyém meg újracsinálja a lakást és lift is lesz benne! Kértek csokit? Most hoztuk Floridából! Privát Kölcsönnel már az év elején valóra válthatja elképzeléseit, és egy DVD-lejátszót is hazavihet! Budapest Bank: 455-55-55.” (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat CD mellékletét.)

4.2.2 Csokis reklámfilm (2. változat). A reklámban látható és olvasható a következő szöveg, illetve bejátszás: „PRIVÁT KÖLCSÖN. Törleszteni ráér áprilistól. Árfolyamkockázat nélkül! Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. PRIVÁT KÖLCSÖN. (Közben egy DVD-lejátszó képe jelenik meg.) Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. Budapest Bank Privát Kölcsön: 06 1 455 55 70. [A néző számára olvashatatlanul:] A bank a kölcsönt a hitelbírálat feltételei alapján nyújtja. A pontos törlesztőrészletet a bank a jóváhagyás napján határozza meg. A hiteligénylés részletes feltételeiről és a pontos teljeshiteldíj-mutató nagyságáról kérjük, érdeklődjön a Budapest Bank Hitelvonalon. A THM meghatározása az aktuális feltételek és a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat. Az akció 2005. március 31-ig tart. Az akció pontos részleteit az érvényben lévő Hirdetmény tartalmazza. THM 18,66 % - 50,44 %.” A reklámfilmben a következő szöveg hangzik el: „Az apukám vesz egy autót, ami 600-zal megy! Az enyém meg újracsinálja a lakást és lift is lesz benne! Kértek csokit? Most hoztuk Floridából! Privát Kölcsönnel már az év elején valóra válthatja elképzeléseit, és egy DVD-lejátszót is hazavihet! Budapest Bank 455-55-70.” (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat CD mellékletét.)

4.2.3 Verekedős reklámfilm. A reklámban látható és olvasható a következő szöveg, illetve bejátszás: „PRIVÁT KÖLCSÖN. Törleszteni ráér áprilistól. Árfolyamkockázat nélkül! Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. PRIVÁT KÖLCSÖN. (Közben egy DVD-lejátszó képe jelenik meg.) Budapest Bank. Csak a gondolat szab határt. Budapest

Bank Privát Kölcsön: 06 1 455 55 55. [A néző számára olvashatatlanul:] A bank a kölcsönt a hitelbírálat feltételei alapján nyújtja. A pontos törlesztőrészletet a bank a jóváhagyás napján határozza meg. A hiteligénylés részletes feltételeiről és a pontos teljeshitel-díj-mutató nagyságáról kérjük, érdeklődjön a Budapest Bank Hírvonalon. A THM meghatározása az aktuális feltételek és a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat. Az akció 2005. március 31-ig tart. Az akció pontos részleteit az érvényben lévő Hirdetmény tartalmazza. THM 18,66 % - 50,44 %". A reklámfilmben a következő szöveg hangzik el: „Az apukám vesz egy autót, ami 600-zal megy! Az enyém meg újracsinálja a lakást és lift is lesz benne! Kértek csokit? Most hoztuk Floridából! Privát Kölcsönnel már az év elején valóra válthatja elképzeléseit, és egy DVD-lejátszót is hazavihet! Tanár néni, a Lacika verekszik!” (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat CD mellékletét.)

4.3 Internet. A BB internetes portálokon keresztül is hirdette akcióját. (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat 2-3. számú mellékleteit.) Ennek pontos tartalma azonban a versenyhatóság számára nem ismert. Ugyanakkor az eljárás alá vont honlapján az érdeklődők tájékozódhattak a BB termékeiről, így a Privát Kölcsön (Standard), Privát Kölcsön Expressz, Privát Kölcsön Plussz lakossági személyi hitelekéről is. A hitelek feltételeiről és kondícióiról a megfelelő ablakokra történő kattintással elért lapokról (a továbbiakban: Hirdetmény) kaphattak további információt az érdeklődők. A Privát Kölcsönhöz kapcsolódó - 2005. január 1-től érvényes kondíciókat tartalmazó - Hirdetmény fejléce „Kamat- és díjtáblázat lakossági ügyfelek részére - Érvényes 2005.01.01-től - Privát Kölcsön” szöveget tartalmazta. A Hirdetmény a DVD-akcióval összefüggésben a következő tájékoztatást tartalmazta: „A meghirdetett Privát Kölcsön Akció 2005. január 3-tól március 31-ig tart. Az akció azokra az ügyfelekre érvényes, akik a hitelbírálaton megfelelnek. Minden olyan ügyfélnek akinek Privát Kölcsöne folyósításra került, DVD-lejátszót adunk ajándékba. A DVD-lejátszó átvételére jogosító igazolást és az átadásra jogosult üzletek listáját az üdvözlő csomaggal együtt küldjük ki. A meghirdetett akció a Privát Kölcsön Expresszre nem vonatkozik.” Ezt követően ismerteti a Privát Kölcsön Expresszt, az Adminisztrációs díj nélküli konstrukciót és a Privát Kölcsön kockázat alapú árazást. Továbbá az igénylés általános előfeltételeinél megkülönböztet Privát Kölcsön Standard és Privát Kölcsön Expressz változatokat. 2005. májusában a Budapest Bank Rt. további Privát Kölcsön akciója során alábbi tájékoztatást közölte internetes honlapján: "Miért választana magasabb THM-et? Ha most akár 10%-al alacsonyabb! 14,82-19,65% Privát Kölcsön Plusz". Az akciós oldalon Privát Kölcsön Plusz, Privát Kölcs. Standard, Privát Kölcsön továbbhaladási lehetőségek voltak egymás alatt megtalálhatóak. Ezen pontokról - mindhárom konstrukcióhoz külön-külön - a 2005. május 2-től hatályos hirdetményt érthette el a fogyasztó "Kamat- és díjtáblázat lakossági ügyfelek részére - Érvényes 2005.05.02-től – egységes főcímmel és Privát Kölcsön", illetve "Privát Kölcsön Expressz" és "Privát Kölcsön Plussz" alcímekkel külön-külön. (Lásd a Vj-62/2005/14. számú iratokat.)

4.4 Újsághirdetések. A akciós hirdetését az eljárás alá vont több országos és helyi lapban is közzé tette. A hirdetések tartalma megegyezett a fent ismertetettekkel: „Privát Kölcsöne mellé még egy DVD-t is hazavihet.” (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat 2-3. számú mellékleteit.)

4.5 Plakátok és egyéb tájékoztató anyagok. A BB A1 és B2 méretű plakátjain szintén hirdette „Privát Kölcsön” akciós termékét. De "Privát Kölcsön" kifejezést tartalmaznak a bank hitelígyenlők részére megküldött tájékoztatásai és egyéb reklámanyagai is. (Lásd a Vj-62/2005/3. számú irat CD mellékletét.)

5. Az ajándék DVD-lejátszó csak a Privát Kölcsön konstrukciót igénybe vevőknek járt. A Privát Kölcsön Expressz, vagy más hitelkonstrukciók hiteligenylői ajándéokra nem tarthattak igényt.
6. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása a lakossági személyi kölcsönök (szabad felhasználású hitelek) magyarországi piacát érintette.

IV. A vizsgálati jelentés

7. A vizsgáló megállapította, hogy hiteltermékek esetében, amennyiben ezeket bizonyos elnevezéssel azonosítják, teszik felismerhetővé a fogyasztók részére, ez a termék lényeges tulajdonságát képezi, különös tekintettel akciók során az elnevezéshez kapcsolódóan történő kommunikációra, ajándékígéretre.

Ugyancsak megállapította, hogy az eljárás alá vont a Privát Kölcsön elnevezést mind a Privát Kölcsön mind a Privát Kölcsön Expressz összetételben használta. Ezen megosztásban a Privát Kölcsön az alapterméket, a Privát Kölcsön Expressz egy további kategóriát, külön terméket jelöl. Mivel eljárás alá vont kommunikációjában egységesen a „Privát Kölcsön” megjelölést használta, illetve Hirdetménye maga is Privát Kölcsön címmel jelent meg, így a fogyasztó ésszerűen arra a következtetésre juthatott, hogy mindkét termékre vonatkozik a tájékoztatás, adott esetben a DVD-akció. Ugyanakkor maga a Hirdetmény is ellentmondásos azon pontban, hogy megkülönböztet két terméket Standard és Expressz megjelöléssel a Privát Kölcsön-ön belül, viszont egyiket kiveszi az akcióból. A Privát Kölcsön Expressz kommunikálásának hiányában is ezáltal eljárás alá vont tájékoztatási gyakorlata összességére is kihatással bírhatott.

Jelezte, hogy a Privát Kölcsön Plusz termék megjelenésekor külön Hirdetmény jelent meg valamennyi Privát Kölcsön termék vonatkozásában.

Álláspontja szerint a 4. pontban ismertetett tájékoztató anyagok reklámnak minősülnek.

Emlékeztetett arra, hogy a Versenytanács korábban aláhúzta, a jogsértés valamely lényeges körülmény elhallgatásával, hiányos tájékoztatással is megvalósítható. (vö. például a Legfelsőbb Bíróság Vj-137/1998. számú ügyben hozott Kfv. X.39.924/2002/8. számú, illetve Vj-168/1998. számú ügyben hozott Kf. II. 39.908/2001/5. számú ítéletével, a Fővárosi Bíróság Vj-91/2002. számú ügyben hozott 2.K.30.624/2003/3. ítéletével).

Ugyancsak emlékeztetett arra, hogy a Versenytanács álláspontja szerint (lásd a Vj-15/2002. számú ügyben hozott határozatot), nem szolgálhat a vállalkozások versenyjogi mentesülésére azon elv, hogy a fogyasztónak ellenőriznie kell, hogy az adott reklám állítása megfelel-e a valóságnak, illetve az más módon megtévesztő-e, sem azon elvárás, hogy a fogyasztó szerezen be további információkat a vállalkozásról, a termékről. A reklámoknak önmagukban (minden további információ megismerése nélkül) kell teljesnek, igaznak és pontosnak lenniük.

A Versenytanács hangsúlyozta (lásd a Vj-15/2002., Vj-131/2003., Vj-37/2004. és Vj-160/2004. számú ügyben hozott határozatot), különösen fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása azoknál a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződéseknél, ahol a felek közötti kölcsönös bizalomnak kiemelkedő szerepe van a termék sajátosságai következtében. A fogyasztók ismereteinek a pénzügyi szolgáltatások területén meglévő hiányosságai és a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti bizalom a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás területén fokozottá teszi a vállalkozások versenyjogi felelősségét.

Továbbá, a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a valós helyzet (információ) teljes körű megismerésére. A Tpv. 8. §-ának (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e

sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. (Lásd erről a Fővárosi Bíróság a Vj-200/1999. számú ügyben meghozott 2.K. 33.533/2000/2. számú ítéletét.)

8. Álláspontja szerint az eljárás alá vont magatartása versenyjogilag releváns, mivel alkalmas volt azon fogyasztói döntések befolyásolására, hogy a fogyasztó az eljárás alá vont hiteltermékét igényelje. Megítélése szerint az eljárás alá vontnak a Privát Kölcsön DVD-akcióval összefüggésben közzétett tájékoztatásai, és a Privát Kölcsön termékek ismertetése kapcsán folytatott gyakorlata a Privát Kölcsön és Privát Kölcsön Expressz termékek vonatkozásában alkalmasak a Tptv. 8. §-ában foglalt tilalmak megsértésére.
9. A fentek alapján a vizsgáló a Tptv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján a Tptv. 8. § (2) bekezdésébe ütköző jogsértő magatartás megállapítását és a 78.§ (1) bekezdése alapján, (2) bekezdése szerint a vizsgált magatartás jelentőségét, piaci hatását figyelembe véve 11,5 millió forint bírság kiszabását javasolta.

V. Az eljárás alá vont álláspontja

10. Az eljárás alá vont álláspontja szerint piackutatás bizonyítja, hogy a DVD ajándék nem ösztönözte vásárlásra a fogyasztókat, azt több, általuk lényegesebbnek ítélt körülmény előzi meg.

Előadta, hogy a „Privát Kölcsön” márkanév kizárólag az adott terméket jelöli, termékcsaládot nem. A Budapest Bank Rt. a termékcsalád elnevezésére még nem vezetett be olyan összefoglaló elnevezést, amely megkülönböztetésre képes és alkalmas arra, hogy egy termékcsalád összefoglaló neve legyen. Tekintettel arra, hogy a személyi hitelek esetén csak a közelmúltban alakított ki eltérő termékeket (ha úgy tetszik „termékcsaládot”), így piaci és fogyasztói elemzést igényel annak eldöntése, hogy az így formálódó személyi hitel termékcsalád összefoglaló elnevezése szükséges és indokolt-e.

Kijelentette, hogy a Privát Kölcsön megjelöléssel eljárás alá vontnak sokáig egy terméke létezett, a piac nem volt olyan mértékben diverzifikált. A Privát Kölcsön Expressz termékkel piaci igényre reagáltak, céljuk egy meghatározott státuszú, kockázatosabb ügyfélkör elérése volt. A Privát Kölcsön és a Privát Kölcsön Expressz esetében két külön termékről van szó. A Privát Kölcsön maga az alapterméket képezi, az Expressz egy külön termék, amely úgymond identitását keresi.

A standard megjelölést a hétköznapi értelemben elfogadott jelentéstartalommal annak jelzésére használták, hogy a Privát Kölcsön az úgynevezett alaptermék, amelyhez képest megjelent az Expressz termék. Erről a különbségről a fogyasztó szerződéskötéskor tudomást szerez. Az internetes honlapon történő közzétételkor annyiban szerencsétlen a megnevezés, hogy nagy betűvel szerepel, tehát nem jelzőként, hanem az elnevezés részét képezi.

A Privát Kölcsön Expressz terméket nem kommunikálták azon kívül, hogy induláskor matricák jelentek meg. Az elnevezés időről-időre felbukkant, de rövid ideig. Nem kommunikálták alapvetően magát a standard megkülönböztetést sem, mivel nem tartották egy jó megfogalmazási formának.

Jelezte, hogy korábban sokfajta akcióval éltek, ezeket más termékeknél jó eredményekkel alkalmazták. Személyi kölcsön tekintetében korábban nem volt ilyen jellegű akciójuk, azzal a percepcióval éltek, hogy ennél is hatni fog az akció. Voltak ténylegesen direkt, indirekt hatásai, ugyanakkor a tapasztalataik szerint nem ez volt a motiváló erő a hiteligényléskor.

A Privát Kölcsön, illetve a Privát Kölcsön Expressz termékek külön igénylőlapokon igényelhetők. Az Expressz Excel alapú, a Privát Kölcsön előre nyomtatott verziójú. Amennyiben Privát Kölcsön terméket igényel a fogyasztó, ebben az esetben az elbírálás során ajánlhatnak részére Privát Kölcsön Expressz terméket is. Ugyanakkor ilyenkor

szóban is egyeztetnek több alkalommal a fogyasztóval, az igénylésre a fiókban kerül sor, valamint telefonon egyeztetnek a központtal, a beszélgetést rögzítik és ennek alapján tesznek ellenajánlatot. Amennyiben áttérnek Privát Kölcsön Expressz termékre, akkor ez írásban átvezetésre kerül és tájékoztatják a fogyasztót, hogy egy másik termékről van szó, és mennyiben jár ez más futamidővel, árázással.

Az ügyfél a hitelszerződéstől a folyósításig elállhat. Amennyiben ezt követően közölné szándékát, akkor az első esedékességig, azaz a szerződéskötést követő 30-59 napon belül ezen igényének eleget tesznek. Továbbá találtak példát már arra is, hogy később, tehát akár az első törlesztő részletek megfizetése után törölték, sztorizták a hitelt.

A piac mindeddig nem jelzett vissza, hogy probléma merült volna fel. A fogyasztók részéről kis számú panasz érkezett, amelyeket azonnal elbíráltak és a kapcsolódó ajándékokat eljuttatták a fogyasztókhoz. Maga a PFÁSZ is elismerte eljárás alá vont panaszkezelési rendszere működésének hatékonyságát és ezen belül megemlíthető, hogy valamennyi panaszt rögzítik és típusok szerint paraméterezik, ezek alapján összefoglalók készülnek a vezetés részére, és adott esetben reagálnak is a jelzésekre.

A terméknevezések rendszerezése érdekében a termékeknek a megkülönböztetését átgondolják, átmenetileg Személyi Kölcsön néven fog a Hirdetmény megjelenni.

Csatolta a „Személyi Kölcsön Termékcsalád” módosított 2005. július 1. napjától hatályos, a bank fiókjaiban, valamint a módosított www.budapestbank.hu honlapon is közzétett „Személyi Kölcsön Termékcsalád” Hirdetményt. A Hirdetmény két párhuzamos hasáb közül egyikben az általános igénylési feltételeket, másikban a következő konstrukciók adatait közli: Privát Kölcsön Kondíció, Privát Kölcsön Plusz Kondíció, Privát Kölcsön Expressz Kondíció, illetve Privát Kölcsön Expressz Plusz Kondíció. Ezenkívül, az Általános Szerződési Feltételekben is módosításra kerül a Privát Kölcsön kitétel Fogyasztói kölcsön és hitelkártya szerződésre az áttekinthetőség kommunikálása érdekében.

Előadta, hogy nem jogi elismerésként, hanem a GVH-val történő teljes körű és konstruktív együttműködése jeleként, valamint attól a felismeréstől vezérelve, hogy a fogyasztók tájékoztatása körében a jogszerűség és a megfelelés keretén belül is lehet egyre jobb és pontosabb tájékoztatással szolgálni, módosította a jelen eljárás folyamatban léte alatt a hivatkozott Hirdetményt és a honlap tartalmát.

VI. Jogi háttér

11. A Tptv. 8. § (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének c) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről – így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről – megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
12. A Tptv. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
13. A Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, és az eljárás alá vontat eltilthatja a Tptv. rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatásától, valamint a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tptv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás előző üzleti évben elért

nettó árbevételének tíz százaléka lehet. A (2) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felrúthatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII. A versenytanács döntése

14. A vizsgált magatartás fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságának megítéléséhez a versenytanács - szem előtt tartva a Tpvt. 9. §-ában foglaltakat - mindenekelőtt a szóban forgó tájékoztatás tartalmát vizsgálta és megállapította, hogy a 2005. január 3-a és 2005. április 30-a között tartott „Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet” szlogennel futott akciója a fogyasztók felé azt az üzenetet közvetítette, hogy, aki Privát Kölcsönt vesz fel, az ajándékba kap egy DVD-lejátszót. (A versenytanács megjegyzi, hogy megítélése szerint a reklámszöveg és kép nincs feltétlen összhangban, hiszen a hétköznapi nyelvben a DVD jelentheti magát a lejátszót, de még inkább a DVD lemezt (korongot). Ennek azonban a jelen eljárásban a versenytanács nem tulajdonít jelentőséget.) Ugyanakkor az eljárás alá vont több olyan hitelkonstrukciót (Privát Kölcsön, Privát Kölcsön Expressz, Privát Kölcsön Plussz) is értékesített a kérdéses időszakban, melyek mindegyike tartalmazta a „privát kölcsön” szókombinációt. Az ajándék DVD-lejátszó azonban csak a Privát Kölcsön konstrukciót igénybe vevőknek járt.

A versenytanács véleménye szerint a Privát Kölcsön, Privát Kölcsön Expressz hitelkonstrukciók egy termékcsalád, nevezetesen a Privát Kölcsön termékcsalád elemei. A versenytanács álláspontját erősíti az eljárás alá vont magatartása is, hiszen a Privát Kölcsön hitelkonstrukciót maga az eljárás alá vont is alkalmanként (például internetes honlapján) külön elnevezéssel (Privát Kölcsön Standard) illette.

A fentiek alapján a versenytanács szerint az eljárás alá vont „Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet” szlogennel futott akciója azt az üzenetet hordozta, hogy a nevükben Privát Kölcsön szókombinációt tartalmazó eljárás alá vonti lakossági személyi kölcsön termékek megvásárlásakor a fogyasztó egy DVD-lejátszót kap ajándékba. Ugyanakkor a valóságban a DVD-lejátszó csak a (standard) Privát Kölcsön hiteligenyüléshez járt.

15. A Tpvt. 8. § (2) c) pontja értelmében az eljárás alá vont előző pontban leírt magatartása, azaz a fenti 4. pontban leírt tájékoztatásai, mely azt ígérte, hogy a fogyasztó Privát Kölcsöne mellé most egy DVD-t is hazavihet, és tényleges DVD ajándékozási magatartása alkalmas volt a fogyasztói döntések gazdasági versenyben történő tisztességtelen befolyásolására. A versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont által beterjesztett és szóban is megerősített információk szerint a fogyasztók egy csoportját valóban a DVD ígérete ösztönözte az eljárás alá vont termékének választására. Továbbá, az eljárás alá vont maga is elismerte, hogy nem volt szerencsés a Hirdetmény fejlécén a Privát Kölcsön elnevezés. (Lásd a Vj-62/2005/7. számú iratot.)

16. A versenytanács a jogsértés Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett bírság kiszabását is indokoltnak tartja eljárás alá vonttal szemben. A bírság összegének megállapítása során a versenytanács figyelemmel volt egyebek mellett

- a verseny veszélyeztetésének mértékére (melyet nem tartott jelentős mértékűnek),
- az eljárás alá vont piaci helyzetére (mely nem domináns),
- a jogsértő magatartás tanúsításának időtartamára (mely viszonylag rövid volt)
- a tájékoztatással elért fogyasztók számára (amely jelentős mértékű volt) és az érintett termékpiac sajátos jellegére (a pénzpiacok az információáramlásra különösen érzékenyek, a piaci szereplők tájékoztatási felelőssége fokozott), valamint arra, hogy
- az eljárás alá vontat a versenyhivatal korábban már többször elmarasztalta a Tpvt. III. fejezetében foglalt tilalmak megsértése miatt (lásd részleteiben fent e határozat 3. pontjában ismertetetten).

VIII. Egyéb kérdések

17. A versenytanács határozata elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-a biztosítja.

Budapest, 2005. szeptember 28.