



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

**Levélcím:** 1245, Budapest 5. Pf. 1036

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

**Ügyszám:** Vj/040/2012.

**Iktatószám:** Vj/040-37/2012.

**Nyilvános változat!**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a **Horváth és Társai Ügyvédi Iroda** (Budapest) által képviselt **Provident Pénzügyi Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapítja, hogy a Provident Pénzügyi Zrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott azáltal, hogy a visszafizetési kedvezményt megtévesztően, az előtörlesztés, illetőleg túlfizetés kizáró jellegét nem egyértelműsítve népszerűsítette 13 különböző akciójában 2010. március 10. és 2012. április 30. között.

Az eljáró versenytanács a Provident Pénzügyi Zrt.-t 50.000.000 Ft (ötvenmillió forint) bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni.

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

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

# I n d o k o l á s

## I.

### Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) piaci jelzés alapján észlelte, hogy a Provident Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban: Provident vagy eljárás alá vont) által megrendezett „Egy törlesztőrészletet visszafizetünk”, illetve „Az utolsó kettőt visszaadjuk” akciók során közzétett kereskedelmi kommunikációkban a Provident valószínűsíthetően nem tájékoztatta a fogyasztókat az akcióban történő részvétel lényeges feltételeiről, így többek között arról, hogy amennyiben a fogyasztók a kölcsön futamideje alatt élnek a teljes vagy részleges előtörlesztés lehetőségével, nem kaphatják vissza a meghirdetett egy, illetve két heti törlesztőrészletet. Valószínűsíthetően nem volt teljes körű a vállalkozás által nyújtott tájékoztatás arra vonatkozóan sem, hogy a fogyasztóknak azért, hogy a meghirdetett kedvezményeket megkapják, forintra pontosan kell fizetni a heti törlesztőrészleteket a futamidő alatt, így amennyiben az ügyfelek többet fizetnek, mint a szerződésben szereplő törlesztőrészlet, akkor sem kerül visszafizetésre a meghirdetett összeg.
2. Ezen magatartásával a Provident a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. Fentiekre figyelemmel a GVH 2012. május 31-én Vj/040/2012. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított a Provident ellen.
4. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt a 2010. március 10-től a versenyfelügyeleti eljárás megindításának napjáig tartó időszakra, illetve a Provident egy, illetve két törlesztőrészlet visszafizetésére irányuló akciójával összefüggő teljes kereskedelmi gyakorlatra.
5. A GVH 2012. december 6-án kelt, Vj/040-012/2012. számú végzésével kiterjesztette az eljárását a Vj/40/2012. számú végzésben megjelölt magatartás tekintetében az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában foglalt tényállás megsértésének vizsgálatára, figyelemmel arra, hogy az akciókban egy, illetve két heti törlesztőrészletek visszafizetésére vonatkozó ígérek valószínűsíthetően nem feleltek meg a valóságnak annak tükrében, hogy a fogyasztók túlnyomó része a rendelkezésre álló adatok alapján a népszerűsített lehetőséggel valószínűsíthetően nem tudott élni.
6. A GVH 2012. december 6-án kelt, Vj/040-012/2012. számú végzésével továbbá kiterjesztette az eljárást az eljárás alá vont által
  - 2011. május 4. és 24. között megrendezett „10%-ot visszaadunk 10 éves szülinapi akció”-ra,
  - 2011. június 15. és július 5. között megrendezésre került „Metróposzter” akcióra, valamint
  - 2011. november 16. és december 6. között megrendezésre került „Karácsonyi ajándékutalvány” akcióra.
7. Az utóbbi akciók kapcsán kérdéses, hogy a kereskedelmi kommunikációkban megjelent „10%-ot visszafizetünk”, „10 000 Ft-os vásárlási utalványt adunk”, „2000 Ft-ot visszaadunk” ígérek megfeleltek-e a valóságnak, tekintettel arra, hogy a fogyasztók túlnyomó része a rendelkezésre álló adatok alapján a népszerűsített lehetőséggel valószínűsíthetően nem tudott élni, ezért ezen magatartásával a Provident az Fttv. 6. §-a

(1) bekezdésének c) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.

## II.

### Az eljárás alá vont

8. A Provident törzsrésztvényeinek 99%-a az International Personal Finance Limited (IPFL), 1%-a pedig a Provident International Limited tulajdonában van.<sup>1</sup> Az IPFL részvényeinek 100%-os tulajdonosa a Provident International Holdings Limited (PIHL). A PIHL részvényeinek 100%-os tulajdonosa az International Personal Finance PLC, mely nyilvánosan működő részvénytársaság, melynek részvényei a londoni értéktőzsdére vannak bejegyezve<sup>2</sup>. Az International Personal Finance jelenleg hat országban (Magyarország mellett Lengyelországban, Csehországban, Szlovákiában, Romániában és Mexikóban), több mint kétmillió ügyfélnek nyújt szolgáltatást.<sup>3</sup>
9. A Provident a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete I-833/2001. számú engedélye alapján 2001. május 14-én kezdte meg működését Magyarországon<sup>4</sup>. A vállalkozás a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. §-ának (1) bekezdés b) pontja szerinti pénzkölcsön-nyújtási tevékenységet folytat.
10. A Provident kis összegű, rövid lejáratú, fedezet nélküli kölcsönt kínál ügyfeleinek, mely a mindennapi élet felszerelési tárgyainak, tartós fogyasztási cikkeknek (kivéve gépjármű) megvásárlásához, szolgáltatások igénybevételéhez használható fel<sup>5</sup>.
11. Az eljárás alá vont 2011. évi nettó árbevétele meghaladta a húsz milliárd forintot<sup>6</sup>.

## III.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

#### Az eljárás alá vont szolgáltatásának általános jellemzői

12. Az eljárás alá vont szolgáltatásának több olyan jellemzője is van, amelyek megkülönböztetik a többi pénzügyi piaci szereplő kölcsöntermékeitől, és amelyek a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás kapcsán is relevánsak a lehetséges fogyasztói értelmezések és attitűdök miatt. Ezen jellemzők pl.:
  - heti törlesztés,
  - rövid (30-66 hetes) futamidők,
  - fedezet nélküliség,
  - szerződéskötés az ügyfél otthonában,
  - banki átutalás mellett otthoni szolgáltatás lehetősége a kölcsön kifizetése és a törlesztőrészletek megfizetése esetén is,

<sup>1</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>2</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>3</sup> <http://www.provident.hu/pages/Vallalatunkrol>

<sup>4</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>5</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>6</sup> Vj/040-002/2012. számú irat 3. sz. melléklete

- 40% feletti teljes hiteldíj mutató, amelybe nem számít bele az otthoni szolgáltatás költsége,
  - előtörlesztésnek minősül minden törlesztőrészlet-túlfizetés a szerződés írásbeli módosításától (illetve a kamatkedvezmény meghatározásától) függetlenül<sup>7</sup>.
13. A Provident személyi, azon belül fogyasztási kölcsönt nyújt ügyfeleinek rövid (2012. március 28. óta<sup>8</sup> 35, 50 és 66 hetes, azt megelőzően 30, 45, illetve 60 hetes<sup>9</sup>) futamidőre. A Provident által nyújtott kölcsön alapvetően jövedelemalapú (ún. fedezet nélküli) hitel, ahol a hitelkihelyező fedezete mindössze a kölcsönt igénylő ügyfél rendszeres jövedelme.
14. A Provident banki átutalás, illetve otthoni szolgáltatás révén nyújt ügyfeleinek kölcsönt. Az igénylők nagy része a vállalkozás call center rendszerén keresztül jelentkezik: e kapcsolatfelvétel során a társaság előszűrést végez (életkor, állampolgárság, állandó jövedelem megléte), illetve az ügyfél nyilatkozik, kér-e otthoni szolgáltatást.<sup>10</sup> Az eljárás alá vont a kölcsönt kérelemre, egyedi hitelbírálat során meghozott döntés alapján nyújtja.<sup>11</sup> A hitelbírálat során a területi képviselők vezetője dönt – a KHR vizsgálatot (valamennyi az ügyféllel kapcsolatos kockázati tényező mérlegelését) követően – a futamidőről és a kihelyezett kölcsönösszege.<sup>12</sup>
15. A pozitív hitelbírálatot követően a kölcsönszerződés az ügyfél otthonában, írásban kerül megkötésre.<sup>13</sup> Általános szerződési feltételeiben „alap eset”-ként nevesítve az eljárás alá vont a kölcsönt banki átutalás útján bocsátja az ügyfelek rendelkezésére, és az ügyfél is hetente, banki átutalás útján köteles megfizetni a törlesztőrészleteket.<sup>14</sup>
16. Az ügyfelek külön díj ellenében igénybe vehetik – a Hpt. 3. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti, a kölcsönhöz kapcsolódó járulékos szolgáltatásként – a Provident ún. otthoni szolgáltatását, melynek keretében a kölcsön összegét készpénzben az eljárás alá vont – az ügyfél lakóhelye szerinti területi – képviselője adja át az ügyfélnek a kölcsönszerződés aláírását követően,<sup>15</sup> és a törlesztőrészletek megfizetése is az ügyfél otthonában történik<sup>16</sup> heti rendszerességgel. A területi képviselő a heti törlesztőrészlet átvétele után átvételi elismervényt ad az ügyfélnek, amely alapján történik a szolgáltatás könyvviteli elszámolása is.<sup>17</sup> Az eljárás alá vont területi képviselői jutalékot az ügyfelek otthonában megfizetett törlesztőrészletek után kapnak.<sup>18</sup>

---

<sup>7</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

<sup>8</sup> Vj/040-002/2012. számú irat 10. pont

<sup>9</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>10</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

<sup>11</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

<sup>12</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

<sup>13</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

<sup>14</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

<sup>15</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

<sup>16</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>17</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

<sup>18</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

17. Az otthoni szolgáltatás mint a kölcsönhöz kapcsolódó járulékos szolgáltatás díja (otthoni kihelyezési díj és begyűjtési díj) a teljes hiteldíj mutató (a továbbiakban: THM) mérőszámába nem számít bele. A díjak kölcsönösszeghez képesti mértékei<sup>19</sup> az egyes futamidők esetén az alábbiak voltak:

Futamidő (hét)		Otthoni kihelyezési díj mértéke	Otthoni begyűjtési díj mértéke
2012. március 28. után:	35	8,01%	21,90%
	50	8,00%	27,70%
	66	8,01%	30,70%
2012. március 28. előtt	30	3,71%	21%
	45	4,6%	26,04%
	60	5%	28,33%

18. Az eljárás alá vont előadása szerint a vizsgált időszakban átlagosan [...] <sup>20</sup> az otthoni szolgáltatást igénylők aránya. <sup>21</sup> A vállalkozás adatai szerint [...].

### **Az előtörlesztés fogalma és eljárás alá vont általi megközelítése**

19. A fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2008/48/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (39) preambulumbekezdése szerint „*a fogyasztónak joga van kötelezettségeit a hitelmegállapodásban megállapított teljesítési időpontot megelőzően teljesíteni. A határidő előtti részleges vagy teljes visszafizetés esetén a hitelező jogosult a határidő előtti visszafizetéssel közvetlenül összefüggő költségei ellentételezéséhez, figyelembe véve a hitelező bármely megtakarítását is. Ugyanakkor az ellentételezés kiszámítási módszerének meghatározása érdekében néhány elvet fontos tiszteletben tartani. A hitelező számára biztosított ellentételezés kiszámításának átláthatónak és a fogyasztók által érthetőnek kell lennie már a szerződéskötést megelőző fázisban is és a hitelmegállapodás teljesítése során minden esetben. Ezenfelül a kiszámítás módjának a hitelezők számára könnyen alkalmazhatónak kell lennie, továbbá elő kell segíteni az ellentételezés illetékes hatóságok általi felügyeleti ellenőrzését. Ezért, valamint amiatt, hogy a fogyasztói hitelt – időtartamából és volumenéből adódóan – nem hosszú távú finanszírozási mechanizmusokból finanszírozzák, az ellentételezés felső összeghatárát átalányösszegben kell rögzíteni. Ez a megközelítés tükrözi a hitelek sajátos jellegét a fogyasztók számára, és nem érinti a hosszú távú finanszírozási mechanizmusokból, például a rögzített kamatlábú jelzáloghitelekből fedezett egyéb termékekkel kapcsolatos, esetlegesen eltérő megközelítést.*”
20. A fenti irányelv rendelkezéseinek való megfelelést szolgáló, a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fnyht.) 3. §-ának 1. pontja kimondja, hogy az Fnyht. alkalmazásában előtörlesztés a hitelszerződés alapján fennálló tartozás teljesítési idő előtt történő teljes vagy részleges teljesítése.
21. Az Fnyht. 23. §-ának (1) bekezdése szerint a fogyasztó minden esetben élhet a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésével. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése kimondja, hogy előtörlesztés esetén a hitelező csökkenti a hitel teljes díját az előtörlesztett részlet vonatkozásában a hitelszerződés eredeti lejáratára szerint fennmaradó időtartamára vonatkozó hitelkamattal, és hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatással.

<sup>19</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>20</sup> Az eljárás alá vont üzleti titkát jelöli

<sup>21</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

22. Az Fnyht. 24. §-ának (1) bekezdése értelmében a hitelező jogosult az előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó, esetleges, méltányos és objektíve indokolt költségeinek megtérítésére, ha az előtörlesztés olyan időszakra esik, amikor a hitelkamat rögzített. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben meghatározott költségek mértéke nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg egy százalékát, ha az előtörlesztés időpontja és a hitel hitelszerződés szerinti lejáratának időpontja közötti időtartam meghaladja az egy évet. Ugyanezen szakasz (7) bekezdése szerint nem illeti meg a hitelezőt az (1) bekezdés szerinti költségtérítés, ha tizenkét hónap alatt egy alkalommal a fogyasztó által teljesített előtörlesztés összege nem haladja meg a kétszázezer forintot.
23. A Provident ügyfelei szerződéskötést megelőzően a vállalkozás általános szerződési feltételeiből (a továbbiakban: ÁSZF) és a honlapján elérhető „*Előzetes tájékoztató a kölcsönszerződés megkötése előtt*”, valamint az „*Általános tájékoztató a kölcsönszerződés megkötését megelőzően*” elnevezésű információs anyagokból<sup>22</sup> tájékozódhattak az előtörlesztésről.
24. Az „*Általános tájékoztató a kölcsönszerződés megkötését megelőzően*” elnevezésű dokumentum<sup>23</sup> 4.2 pontja az alábbiakat tartalmazza az előtörlesztés kapcsán: „*Ön bármikor jogosult a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésére. Az ügyfél minden esetben költségmentesen<sup>24</sup> élhet a kölcsön részleges vagy teljes előtörlesztésével.*”
25. Az eljárás alá vontnak a vizsgált időszakban négy ÁSZF-je<sup>25</sup> volt hatályban, amelyek rendelkezései érdemben nem változtak az előtörlesztésre vonatkozóan. Az ÁSZF-ek szerint az ügyfél minden esetben élhet a kölcsön részleges vagy teljes előtörlesztésével. Előtörlesztés esetén a Provident csökkenti a kölcsön teljes hiteldíját az előtörlesztett részlet vonatkozásában a kölcsönszerződés eredeti lejáratára (a futamidő vége) szerint fennmaradó időtartamára vonatkozó kamattal és a hiteldíj kamaton kívüli minden egyéb díjtételével. A kamatkülönbséggel utólagosan, a kölcsönszerződés lezárását követően számol el a Provident az ügyféllel. A hiteldíj kamaton kívüli egyéb elemeit teljes előtörlesztés esetén a Provident az előtörlesztés napján csökkenti arányosan, míg részleges előtörlesztés esetében utólagosan, a kölcsönszerződés lezárását követően (a futamidő végén) számol el az ügyféllel. Az otthoni begyűjtési díjjal a kölcsönszerződés lezárásával egyidejűleg számol el.
26. Az ügyfél kérése esetén alapesetben a Provident írásban, illetve telefonon, míg otthoni szolgáltatás választása esetén a területi képviselő útján tájékoztatja az ügyfelet a kölcsön teljes előtörlesztése esetén fizetendő összegről.
27. Az eljárás alá vont előtörlesztésre vonatkozó eljárásrendje<sup>26</sup> értelmében előtörlesztésnek minősül a kölcsönszerződésben vállalt futamidő lejárat előtti teljes vagy részleges – bármekkora összegű, az ügyfél által megfizetendő esedékes törlesztőrészlet összegén felüli – visszafizetés. Az eljárás alá vont tehát az ügyfél szándékától, erre vonatkozó nyilatkozatától függetlenül minden, az ügyfél által megfizetendő esedékes törlesztőrészleten felül befizetett összeget (túlfizetést) részleges előtörlesztésként kezel.

### **A vizsgált kampányok**

28. A jelen versenyfelügyeleti eljárás a Provident által a vizsgált időszakban meghirdetett, különféle visszatérítéseket (egy vagy két heti törlesztőrészlet, illetve meghatározott

---

<sup>22</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>23</sup> <http://www.provident.hu/downloads/view/573>

<sup>24</sup> 2010 szeptemberétől élhetnek a költségmentes előtörlesztés lehetőségével

<sup>25</sup> Vj/040-010/2012. számú irat

<sup>26</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

összeg) és egyéb kedvezményt (ajándékutalvány) kínáló akcióira irányuló kereskedelmi gyakorlatra terjed ki. A vizsgált időszakban az eljárás alá vont 13 releváns akciót szervezett<sup>27</sup>:

- nyolc alkalommal egy heti törlesztőrészlet visszafizetésére irányuló akciót,
- két alkalommal két heti törlesztőrészlet visszafizetésére irányuló akciót,
- egy alkalommal vásárlási utalványt ígérő akciót (2011. november 16. és december 6. között a „Karácsonyi ajándékutalvány” akció során az akciós feltételeket teljesítő ügyfél 10 000 Ft értékű vásárlási utalványban részesült),
- egy alkalommal a kölcsönösszeg 10%-ának visszafizetésére irányuló akciót (2011. május 4. és 24. között megrendezett „10%-ot visszaadunk 10 éves szülinapi” akcióban az akciós feltételeket teljesítő ügyfél a kölcsönösszeg 10%-át kapta vissza),
- egy alkalommal 2000 Ft fix összeg visszafizetésére irányuló akciót (2011. június 15. és július 5. között megrendezett „Metróposzter” akció során az akciós feltételeket teljesítő ügyfél 2000 Ft-ot kapott vissza).

29. Az egyes akciók nem minden szerződésre vonatkoztak, hanem meghatározott, akciónként kissé eltérő ügyfélkör (címezett kör) kölcsönszerződéseire. Az egyes (a továbbiakban, az időbeli sorrend alapján A-M betűkkel jelölve) akciókban az akció elnevezése (az akciós szlogen) és az akciós időszak, illetve a címezett kör az alábbi volt:

Az akció megjelölése	Akció elnevezése, az akció főüzenete	Akció időtartama	Akció tartalma (címezett kör)
<b>A</b>	„Egy törlesztőrészlet visszafizetünk”	2010. március 10. és 30. között	<u>Új ügyfelek</u>
<b>B</b>	„Egy törlesztőrészlet visszafizetünk”	2010. augusztus 18. és szeptember 7. között	Azok az ügyfelek, akik előzőleg <u>már legalább három alkalommal</u> vettek fel a Providenttől kölcsönt
<b>C</b>	„Egy törlesztőrészlet visszafizetünk”	2010. szeptember 15. és 2010. október 5.	Azok a volt ügyfelek, akik előzőleg <u>már legalább három alkalommal</u> vettek fel a Providenttől kölcsönt, és az akció kezdőnapján <u>nem rendelkeznek még ki nem egyenlített kölcsönrel</u>
<b>D</b>	„Utolsó kettőt visszaadjuk”	2010. október 6. és november 2. között	<u>Új ügyfelek</u> , illetve azok, <u>akiknek nincs lejárt vagy még nem esedékes tartozásuk</u>
<b>E</b>	„Egy törlesztőrészlet visszafizetünk”	2011. február 9. és március 8. között	Azok az ügyfelek, akik az akció kezdetét megelőzően <u>már vettek fel</u> a Providenttől kölcsönt
<b>F</b>	„Egy törlesztőrészlet visszaadunk”	2011. március 9. és 2011. április 5. között	<u>Új ügyfelek</u>
<b>G</b>	Mosolyturné (Egy törlesztőrészlet visszaadunk)	2011. április 6. és 2011. április 26. között	Azok a kölcsönfelvevők, akik <u>nem állnak a Providenttel kölcsönjogviszonyban, illetve nem áll fenn lejárt vagy még nem esedékes tartozásuk</u> , és kölcsönigényüket a szórólapon meghatározott telefonszámon jelzik
<b>H</b>	„10%-ot visszaadunk” – születésnapi akció	2011. május 4. és 2011. május 24. között	<u>Bárki</u>

<sup>27</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<b>I</b>	Metroposzter (2.000 Ft)	2011. június 15. és 2011. július 5. között	Azok a kölcsönfelvevők, akik <u>nem állnak a Providenttel kölcsönjogviszonyban, illetve nincs lejárt vagy még nem esedékes tartozásuk</u> , és hiteligényüket meghatározott telefonszámon jelzik
<b>J</b>	„Díjazzuk a pontosságot” – regionális akció (Egy törlesztőrészletet visszaadunk)	2011. július 6. és 2011. augusztus 30. között	<u>Akik a szerződés megkötésekor átadják a „díjazzuk a pontosságot” szelvényt</u>
<b>K</b>	„Két heti törlesztőrészletet visszaadunk”	2011. szeptember 21. és 2011. szeptember 27. között	Azok a kölcsönfelvevők, akik az akció kezdetekor <u>nem állnak a Providenttel kölcsönjogviszonyban, illetve nem áll fenn lejárt vagy még nem esedékes tartozásuk</u> , ugyanakkor az akciót megelőzően már vettek fel a Providenttől kölcsönt, és az utolsó kölcsönszerződésük alapján fennálló tartozás kiegyenlítésére 2011. március 29. napja után került sor
<b>L</b>	Karácsonyi új ügyfél (10.000 Ft értékű ajándék vásárlási utalvány)	2011. november 16. és 2011. december 6. között	<u>Új ügyfelek</u>
<b>M</b>	„Egy heti törlesztőrészletet visszaadunk”	2012. április 11. és 2012. április 30. között	Azok a kölcsönfelvevők, akik <u>az akció kezdetekor vagy az azt megelőző fél évben kölcsönjogviszonyban álltak a Providenttel, és az akció időszakában új kölcsönszerződést kötnek, melyhez otthoni szolgáltatást is igényelnek</u>

### Az akciós feltételek és az akciók népszerűsítése

30. Az akciókban történő részvétel feltételei a Provident honlapján (www.provident.hu) az egyes akciók ideje alatt elhelyezett „Akciós Szabályzat”-okban voltak megtalálhatóak. A vizsgált gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont ismertette továbbá, hogy az ügyfeleinek küldött direkt marketing (a továbbiakban: DM) levelek hátoldalára nyomtatva küldte meg minden esetben az Akciós Szabályzatot, kivéve a 2012. április 11. és 30. közötti időszakot, mert ekkor csupán felhívta a figyelmet, hogy az akció részleteiről az ügyfelek a honlapon vagy a képviselőktől tájékozódhatnak.
31. A honlapi (és DM) tájékoztatás mellett az egyes akciók népszerűsítésére többféle kommunikációs eszközt alkalmazott az adott akció során az eljárás alá vont. Az egyes reklámok, illetve egyéb tájékoztatások tartalma, illetve megjelenési jellemzői a jelen határozat 2. és 3. számú mellékletében találhatóak.
32. Az akciókban több olyan elem is beazonosítható, amely alapvetően azonos volt minden vizsgált akcióban. Az egyes (visszafizetés jellegű) akcióra vonatkozó „Akciós Szabályzat”-ok szerint a Provident az akcióban szereplő címzetti körnek visszafizet egy vagy két darab heti törlesztőrészletet, illetve meghatározott egyéb összeget a futamidő végén, amennyiben az alábbi feltételek teljesülnek:
- a címzetti körbe tartozó ügyfél érvényes szerződést kötött az akciós időszakban,
  - az ügyfél a kölcsön törlesztőrészleteit pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelően) a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, azaz hetente fizette meg:



- banki átutalásos kölcsön esetén a szerződésben meghatározott bankszámlára és határidőre átutalással,
  - otthoni szolgáltatás esetén a képviselő látogatása alkalmával készpénzben;
- a kölcsön vonatkozásában sem részleges, sem teljes előtörlesztésre nem került sor (ide nem értve azt az esetet, amikor az ügyfél az érintett kölcsönszerződés futamidejének lejáratát megelőzően, a kölcsöntartozását maradéktalanul kiegyenlítette és azzal egyidejűleg újabb kölcsönszerződést kötött), illetve az ügyfél nem került hátralékba (nem teljesített késedelmesen).

33. Amennyiben az ügyfél a fentiekben részletezett feltételek szerint teljesítette a kölcsönszerződés alapján fennálló kötelezettségét, az eljárás alá vont a kölcsönszerződés megszűnését követő négy héten belül az akciónak megfelelő összeget visszafizette az ügyfélnek

- otthoni szolgáltatású kölcsön esetén postai úton,
- banki átutalásos kölcsön esetén átutalással az ügyfél bankszámlájára.

Értelemszerűen utalvány esetében postai úton történt a kedvezmény eljuttatása a fogyasztó felé.

#### **A vizsgált akciókban résztvevők**

34. A Provident azokat az ügyfeleket, akik jogosulttá váltak az akcióban történő részvételre (címezett kör), majd a visszatérítésekre, kifizetésekre (akciós kedvezmény) az akciós szabályzatban foglalt kritériumok alapján azonosította be. A jelen határozat 1. számú mellékletében található az akciós kedvezményekre ténylegesen jogosult ügyfelek megoszlása, száma, illetve aránya az összes, akciós időszakban szerződést kötő, akciós részvételre jogosult (címezett körbe tartozó) ügyfélen belül, valamint az egyes ügyfelek különböző akciós időszakokban átlagosan elért (előtörlesztés miatti kamat- és egyéb díjakból, illetve az akciós visszatérítésekből eredő) kedvezményeinek átlagos mértéke. Ezen melléklet tartalmazza továbbá azon ügyfelek számát és arányát, akik késedelmesen teljesítettek, és ezért estek el az akciós kedvezménytől (ide nem értve azon ügyfeleket, akiknek hátraléka kevesebb mint 300 Ft volt).<sup>28</sup>

35. Az akcióban részt venni jogosult fogyasztók (címezett körön belül az akciós időszakban szerződést is kötő ügyfelek) [...] élt a teljes vagy részleges előtörlesztés (és így a kamat- és egyéb díjkedvezmény) lehetőségével. Erre való tekintettel akciónként változva [...] volt azon fogyasztók aránya, akik akciós kedvezményként kaptak vissza (a kölcsön 10%-ának, illetve egy vagy két darab heti törlesztőrészletnek megfelelő) pénzüsszeget vagy 2.000, illetve 10.000 Ft-os utalványt.

36. Az előtörlesztők aránya azon fogyasztói kör esetében is ekkora, akik egyébként nem feleltek meg a címezett körnek. Az eljárás alá vont nyilatkozata<sup>29</sup> szerint az előtörlesztéssel élő ügyfeleinek aránya a teljes ügyfélállományon belül 2008-2009. években [...] volt.

A késedelmesen teljesítők (így az akciós kifizetésektől elesők) aránya az akcióban résztvevő összes ügyfélhez és az előtörlesztéssel élők számához viszonyítva [...].<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Vj/040-035/2012. számú irat

<sup>29</sup> Vj/040-024/2012. számú irat

<sup>30</sup> A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Vj/040-033/2012. számon nyilvántartott jogsegélye szerint az eljárás alá vont ügyfeleinek átlagos törlesztési képessége jelentősen elmarad a pénzügyi szektor adósainak

37. Eljárás alá vont 2010-2012. évekre vonatkozóan készített kimutatásai szerint továbbá azon ügyfelek aránya, akik ezen időszakon belül két vagy több szerződéssel rendelkeztek, folyamatosan [...] feletti volt.
38. Szükséges megjegyezni, hogy az utolsó vizsgált, M betűvel jelölt akció esetében a vizsgálat alatt még nem telt el a leghosszabb futamidő szerinti időszak, így ezen akción belüli akciós kedvezményekre vonatkozóan még nincs értékelhető adat. Két akció (a G és I betűvel jelöltek, amelyekben az egyik feltétel az adott telefonszámon való jelentkezés volt) esetében viszont egyáltalán nem volt olyan ügyfél, aki végül élhetett a kedvezménnyel, de ezen akciókban egyébként az akciós címzetti körnek megfelelő szerződések száma is nagyon szerény volt.
39. Eljárás alá vont előadta<sup>31</sup> továbbá, hogy a vizsgált időszakban átlagosan [...] heti törlesztőrészletet törlesztettek elő az ügyfelei, az alábbi megoszlásban:

Heti előtörlesztések száma	Szerződések száma	Ügyfelek száma
1	[...]	[...]
2	[...]	[...]
3	[...]	[...]
4	[...]	[...]
5	[...]	[...]
6	[...]	[...]
7	[...]	[...]
8	[...]	[...]
8-nál több	[...]	[...]
Összesen	[...]	[...]

---

átlagos törlesztési képességétől: ezen megállapítás azonban alapvetően ellentmond az eljárás alá vont saját nyilatkozatainak, miszerint ügyfeleinek törlesztési hajlandósága átlagos vagy jobb az átlagnál.

<sup>31</sup> Vj/040-017/2012. számú irat

## IV.

### Az eljárás alá vont álláspontja

#### Vizsgálati szakban előadott nyilatkozatok

40. Az eljárás alá vont értelmezésében a „pontosan törleszt” fogalma a szerződésben meghatározott időpontban a szerződésben meghatározott összeg szerinti teljesítést jelenti.<sup>32</sup>
41. Az eljárás alá vont előadása szerint – méltányosságból – az akciós feltételeknek megfelelőnek minősült a Provident saját nyilvántartása szerint az az ügyfél is,
- aki a futamidő alatt legfeljebb két alkalommal részlegesen előtörlesztett minimum egy heti, de maximum két heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget;
  - akinek hátraléka a futamidő alatt egyik hét vonatkozásában sem haladta meg a 300 Ft-ot.
42. Ugyanakkor az eljárás alá vont nem készített külön nyilvántartást, amelyben megkülönböztette volna azon ügyfeleket, akik arra tekintettel kapták meg a kedvezményt, mert pontosan fizettek, illetve azokat, akik a futamidő alatt legfeljebb két alkalommal részlegesen előtörlesztettek maximum 2 heti törlesztőrészlet erejéig vagy hátralékuk nem haladta meg a 300 Ft-ot egyik hét vonatkozásában sem.<sup>33</sup>
43. Eljárás alá vont előadta továbbá, hogy amennyiben a fenti feltételeken túlmenően érkezett panasz vagy méltányossági megkeresés, az adott ügyfél körülményeire tekintettel egyedi elbírálás alapján is előfordult méltányosságot eredményező döntés.<sup>34</sup> A vizsgált időszakban az akciós feltételeknek megfelelő ügyfelek számára összesen [...] esetben került folyósításra kölcsön. Az érintett ügyfelek [...] élt panasszal, és [...] keresték meg az eljárás alá vontat technikai jellegű érdeklődéssel. Az eljárás alá vont ismertette, hogy a beérkezett panaszok közül a kivizsgálást követően [...] esetben értékelte úgy, hogy azok teljesítése méltányos, így a kedvezmény összegét a társaság eljuttatta az ügyfelek számára. A fennmaradó [...] esetben a panaszok elutasításra kerültek.
44. Az eljárás alá vont ismertette, hogy a Magyarországon a céggel kapcsolatosan kialakult véleményekkel szemben a folyamatosan mért visszafizetési hajlandóság-mutatói jobbak, mint a bankok esetében mért hasonló mutatók.
45. Az eljárás alá vont leszögezte, hogy a cég üzleti modellje azon alapszik, hogy egyszerű, átlátható konstrukciókat kínál a fogyasztók részére. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztók tisztában vannak a Provident által nyújtott kölcsönök feltételeivel, sok ügyfél tekinti a Provident szolgáltatásait állandó finanszírozási formának.<sup>35</sup> Ismertette továbbá, hogy ügyfelei tudatosan tervezik pénzügyeiket, tisztában vannak az előtörlesztés előnyeivel és feltételeivel. Az eljárás alá vont előadta, hogy a társaság ügyfelei mintegy [...] <sup>36</sup> rendelkezik bankszámlával és [...] %-a pedig fedezet alapon kihelyezett devizahittel. Az eljárás alá vont kifejtette, hogy a Provident által megcélzott és kiszolgált ügyfelek a társadalom gazdaságilag aktív, foglalkoztatott szegmenséből kerülnek ki, jellemzően [...] év közöttiek. Az ügyfélkörben a nők aránya [...]. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ügyfélkör, a célfogyasztók köre gazdasági, iskolázottsági és

<sup>32</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>33</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>34</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>35</sup> Vj/040-005/2012. számú irat

<sup>36</sup> Vj/040-024/2012. számú irat

jövedelmi helyzet tekintetében mintegy leképezi a magyar lakosság megoszlását, alapvetően felelős, tudatos fogyasztók veszik igénybe a társaság szolgáltatását.

46. Kiemelte, hogy a Provident ügyfeleinek fizetési hajlandósága hasonló, sok esetben jobb képet mutat, mint a banki szektor egyéb szereplői esetében, azaz a társaság célfogyasztóinak pénzügyi helyzete a banki ügyfelek átlagához képest kedvezőbb. Ezért az eljárás alá vont álláspontja szerint kijelenthető, hogy a Provident célcsoportja nem a kiszolgáltató helyzetben lévő fogyasztók csoportja, és de facto megállja a helyét azon megállapítás, hogy a Provident ügyfelei sem koruk, sem hiszékenységük, sem szellemi és fizikai fogyatkozásuk miatt nem minősülnek különösen kiszolgáltatóknak. Az eljárás alá vont nyilatkozatában aláhúzta, hogy ügyfelei a kölcsöntermék lényeges tulajdonságait tekintve a Provident szolgáltatásait azért választják, mert a kölcsönök kis összegűek, rövid futamidejűek, illetve kezes és fedezet nélküliek. Az előbbieken túlmenően a Provident kifejtette, hogy otthoni szolgáltatásának igénybevétele esetén a lényeges szempontnak tekinthető, hogy a kölcsönszerződés megkötése, a kölcsönösszeg átadása, és a törlesztőrészek begyűjtése az ügyfél otthonában történik, továbbá a kölcsönösszeg a szerződés aláírásával egyidejűleg készpénzben kerül átadásra.
47. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a vizsgálattal érintett két aspektus (a fogyasztók nem kaptak megfelelő tájékoztatást arról, hogy 1) amennyiben előtörlesztés történik, úgy nem jogosultak az akciókban történő részvételre, 2) a forintra pontosan történő fizetés hiánya is az akcióból való kizárást vonja maga után) szétválasztása valójában nem lehetséges, mivel az előtörlesztés szükségszerűen a heti törlesztőrészletnél magasabb összeg megfizetését jelenti. Erre tekintettel az eljárásnak az eljárás alá vont álláspontja szerint annak tisztázására kell irányulnia, hogy a fogyasztók megkapták-e az arra vonatkozó tájékoztatást, amely szerint az akcióban történő részvétel érdekében kötelesek pontos összegben és szerződés szerinti időben teljesíteni.
48. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztók a tájékozott döntéshez szükséges tájékoztatást valamennyi kereskedelmi kommunikáció esetében megkapták, figyelemmel az alábbiakra:
- A Provident magatartásának megítélése kapcsán az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A fenti kritériumoknak megfelelő magatartást tanúsító fogyasztó kapcsán alappal feltételezhető, hogy tisztában van azzal, hogy a megkötött kölcsönügyletet szerződészerűen köteles teljesíteni, azaz a társaság teljes vizsgált magatartásának kontextusa az, hogy a társaság és a fogyasztó közötti kölcsönügylet szerződészerűen teljesül. Egy ezzel ellentétes értelmezés oda vezetne az eljárás alá vont szerint, hogy a fogyasztót arról a nyilvánvaló tényről is külön tájékoztatni kellene, amely szerint a megkötött szerződést köteles betartani. Ez az értelmezés még a fogyasztói szerződések világában is túlzó és az Fttv. alapján sem várható el a társaságtól. Ehhez képest értékelendő az a körülmény, hogy a társaság honorálni kívánja a szerződést az abban foglaltak szerint teljesítő ügyfeleit és számukra különféle akciókban kedvezményeket ajánl fel.
  - A kölcsöntermék lényeges tulajdonságait tekintve a Provident szolgáltatását jellemzően azért választják, mert kölcsönei kis összegűek, a mindennapok szintjén felmerülő megoldandó helyzet rendezésében nyújthatnak segítséget, rövid futamidejűek, illetve kezes és fedezet nélküliek. Ezen felül, otthoni szolgáltatás igénybevétele esetén az ügyfél kényelmét szolgálva, a kölcsönszerződés megkötése, a kölcsönösszeg átadása, valamint a törlesztőrészek begyűjtése az ügyfél otthonában történik. Az ügyfél szempontjából lényeges szempont továbbá, hogy ebben az esetben

a kölcsönösszeg a kölcsönszerződés aláírásával egyidejűleg és készpénzben kerül átadásra.

- Az egyes kereskedelmi kommunikációkban - az adott kereskedelmi kommunikáció jellege által lehetővé tett mértékben és módon - szerepeltek azok a lényeges információk, amelyek szerint a fogyasztónak időben és összességében is pontosan kell teljesítenie.
49. Az eljárás alá vont előadása szerint az idődimenzió kifejezésére az eljárás alá vont eltérő módokat választott. Előfordult, hogy a „hetente” kifejezés szerepelt, de találkozhatott a fogyasztó olyan megfogalmazásokkal is, mint „az utolsót visszaadjuk”, „az utolsó kettőt visszaadjuk”, „a futamidő végén”, amelyekből világosan kiderül, hogy a teljes futamidő alatti (és nem hamarabbi) törlesztésről van szó. Az eljárás alá vont utalt ebben a körben azon versenytanácsi gyakorlatra, amely szerint „a használt kifejezéseknek a mindennapi életben elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy adott tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e”. Az idézett kifejezések mindennapi életben elfogadott általános jelentése az eljárás alá vont értelmezése szerint az, hogy a fogyasztó a szerződés szerinti futamidő alatt végig, minden héten pontosan teljesít.
50. Az eljárás alá vont kifejtette, hogy a fenti alapelvet is az adott termék kontextusában kell vizsgálni: az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatás a helyettesítő szolgáltatásokhoz (banki termékekhez) képest egy rendkívül egyszerű, a fogyasztó számára világosan érthető termék, amelyhez kapcsolódó kötelezettségek is világosak és a fogyasztó számára egyértelműek. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nincs olyan Fttv. szerinti elvárás, amely szerint az egyszerűen érthető termékre és az ahhoz kapcsolódó egyszerű akcióra vonatkozó tájékoztatás komplexebb kell, hogy legyen, mint amit a termék és az akció jellege megkövetel. Egy ezzel ellentétes értelmezés oda vezetne, hogy a tájékoztatás, a kereskedelmi kommunikáció gyakorlatilag a teljes szerződésszöveg és általános szerződési feltételek ismertetési kötelezettségét jelentené, ami már nyilvánvalóan nem célja az Fttv. szabályainak sem.
51. Az eljárás alá vont nyilatkozatában aláhúzta, a Provident a vizsgált akciókkal kapcsolatban el szeretne volna kerülni, hogy a fogyasztókban olyan téves képzet alakuljon ki, hogy az akció kizárja az előtörlesztést. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az akcióban résztvevő fogyasztók jelentős része korábban is ügyfele volt a Providentnek, tehát tisztában voltak az előtörlesztés nyújtotta előnyökkel. A Provident semmiféle feltételhez nem köti az előtörlesztést és azzal kapcsolatban semmiféle díjat nem számít fel - minden olyan ügyfélbefizetést, amely meghaladja az esedékes törlesztőrészlet összegét, a Provident (részleges) előtörlesztésként számol el, a megfelelő kedvezményekkel. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az előtörlesztés nyomán az ügyfélnél jelentkező előnyök lényegesen meghaladták a vizsgált időszak alatti akciókban a pontos törlesztéssel elérhető előnyöket.
52. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján egyébként sincs különbség a fogyasztó szempontjából a többletbefizetés, előrefizetés vagy előtörlesztés kifejezések között, ezért is alkalmazza az eljárás alá vont következetesen az „előtörlesztés” kifejezést, mely mind fogyasztóvédelmi, mind polgári jogi szempontból a megfelelő szóhasználat.
53. Az eljárás alá vont előadta, hogy a kampányokat követően hatásvizsgálatokat végzett. A hatásvizsgálatokból nem állapítható meg, hogy az egyes kampányok hatására tapasztalható volt-e emelkedés a megkötött szerződések számában: míg egyes kampányok után egyáltalán nem volt tapasztalható emelkedés vagy ha volt is tapasztalható emelkedés, az nem volt költséghatékony, addig előfordult olyan eset is, amikor a kampányok után

szerezésszám-növekedés volt megfigyelhető. Azonban a Provident álláspontja szerint több más hatás is döntő mértékben befolyásolhatja a szerzedeésszám alakulását (pl. ünnepek, iskolakezdés), így a hatásvizsgálat egyértelmű eredményt csak olyan esetekben tud kimutatni, amennyiben egy adott promóció egy arra kidolgozott egyedi termék értékesítését támogatja. Figyelemmel arra, hogy a társaság egy egyébként is kínált termékét promotálta, az eljárás alá vont álláspontja szerint a kampányok és a szerzedeések számának alakulása között nem állapítható meg olyan összefüggés, amelyből trendszerűen kirajzolódik, hogy a kampányok a szerzedeések számának alakulására hogyan hatnak.<sup>37</sup>

54. Az eljárás alá vont utalt arra is, hogy a „pontosan” kifejezés használata nyilvánvalóan többletkövetelményt hordoz az idődimenzióra való utaláshoz képest, amely - az ügylet jellegéből fakadóan - egyértelműen az összecszerúségre vonatkozhat csak. Mindazonáltal az eljárás alá vont aláhúzta, hogy a pontosan törlesztés fogalma csak egységesen értelmezhető: az idődimenziója (hetente a futamidő alatt) és a mennyiségi dimenziója (a törlesztőrészlet összege) csak mesterségesen választható szét. Az eljárás alá vont véleménye szerint amennyiben a teljesítés adott napon történik, de nem megfelelő összegben, úgy szükségszerűen sérül mind a pontos összeg fizetésének kötelezettsége, mind az időbeli pontosság (mivel a pontos összegtől való eltérés egyben az eltérés összege tekintetében a teljesítési időre vonatkozó pontatlanságot is jelenti - azaz a teljesítés szükségszerűen nem lesz pontos időben sem).
55. Az eljárás alá vont utalt a Versenytanács által követett azon gyakorlatra is, hogy „a reklám egyik funkciója éppen az (...), hogy a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában is”. Az eljárás alá vont szerint ez azt jelenti, hogy az általa nyújtott tájékoztatások tartalmával kapcsolatban a fogyasztónak nem kell mérlegelnie azt, hogy azok valósak-e, hanem abból kell kiindulnia, hogy azok alkalmazandóak a fogyasztói jogviszonyra. Ez a konkrét esetben az eljárás alá vont szerint azt jelenti, hogy a fogyasztónak el kell fogadnia, hogy valós az a feltétel, amely szerint az akcióban való részvételhez köteles „pontosan” (annak szükségszerűen együtt teljesülő mindkét értelmében) törleszteni, azaz másik oldalról megközelítve csak saját kockázatára teljesíthet nem pontosan.
56. Az eljárás alá vont kifejtette, hogy a fogyasztók részére adott tájékoztatás megfelelt az Fttv. mindkét felhívott rendelkezésének, mivel
- a szerzedeésszerű teljesítés (amelyhez a kilátásba helyezett előny ígérete kapcsolódott) az akciótól függetlenül is mindenkor a fogyasztó legfőbb és nyilvánvaló, külön tájékoztatást nem igénylő kötelezettsége;
  - ehhez képest a szerzedeésszerű teljesítés esetére kilátásba helyezett előny ígérete kizárólag javította a fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre;
  - a fogyasztó az ígért előny nélkül is köteles lett volna szerzedeésszerűen teljesíteni;
  - az eljárás alá vont véleménye szerint nem készthette a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hozott volna meg (az akcióban történő részvételi jogosultság kizárólag előnyt jelent a fogyasztó számára szerzedeésszerű eljárás esetén);
  - továbbá nem is volt alkalmas a fentiekre;
  - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez

---

<sup>37</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

szükséges és ezért jelentős információt az eljárás alá vont nem hallgatott el, nem rejtett el, illetve azt nem homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátotta rendelkezésre.

57. A vállalkozás beadványában kérte<sup>38</sup> a GVH-t, hogy

- a versenyfelügyeleti eljárást - jogsértés megállapítása és jogkövetkezmény alkalmazása nélkül - szüntesse meg, arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont sem az Fttv. rendelkezéseit [így különösen a 7. § (1) bekezdés a) pontját, illetve a 3. § (2) bekezdés b) pontját], sem egyéb jogszabályt nem sértett meg, sem az eljárás tárgyává tett időszakban tanúsított, a versenyfelügyeleti eljárás megindításáról szóló végzésben hivatkozott magatartásával, sem azon kívül;
- állapítsa meg, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókat a jogszabályoknak megfelelően tájékoztatta az akcióban történő részvétel lényeges feltételeiről, így arról, hogy pontos, szerződészerű törlesztés szükséges a részvételhez, emellett többek között arról is, hogy előtörlesztés, illetve hátralék felhalmozása esetén alapvetően nincs mód az akcióban történő részvételre, amely tájékoztatás alapján a fogyasztók tájékozott döntést hozhattak.

A versenytanácsi előzetes álláspont megismerését követően előadott nyilatkozatok<sup>39</sup>

Általános álláspont

58. Az eljáró versenytanács (a továbbiakban: Versenytanács) előzetes álláspontját<sup>40</sup> követően az eljárás alá vont elsődlegesen kérte, hogy a Versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást - jogsértés megállapítása és jogkövetkezmény alkalmazása nélkül - szüntesse meg, arra tekintettel, hogy a Provident sem az Fttv. rendelkezéseit, sem egyéb jogszabályt nem sértett meg és kérte, hogy ezzel egyidejűleg a Versenytanács állapítsa meg, hogy a társaság a fogyasztókat a jogszabályoknak megfelelően tájékoztatta az akcióban történő részvétel lényeges feltételeiről.
59. Fenntartva, hogy a Provident nem sértett jogszabályt, arra az esetre, ha az elsődleges kérelem teljesítésére a Versenytanács nem lát lehetőséget, a társaság másodlagosan kérte, hogy a Versenytanács a jogsértést csak a C, F, I, J és L betűkkel jelölt kampányok tekintetében állapítsa meg, azzal, hogy az enyhítő körülmények túlsúlya és a súlyosbító körülmények hiánya miatt egyéb jogkövetkezmény alkalmazása nem indokolt a jövőbeni jogsértéstől történő visszatartás érdekében, figyelemmel a társaság korábbi, kifogástalan működésére is.
60. Az eljárás alá vont harmadlagosan kérte, hogy ha a Versenytanács sem az elsődleges, sem a másodlagos kérelem teljesítésére nem lát lehetőséget és valamennyi kampány tekintetében megállapítja a jogsértést, az enyhítő körülmények túlsúlya és a súlyosbító körülmények hiánya miatt a lehető legenyhébb jogkövetkezményt alkalmazza, mivel - figyelemmel a társaság korábbi, kifogástalan működésére - súlyosabb jogkövetkezmény alkalmazása nem indokolt a jövőbeni jogsértéstől történő visszatartás érdekében.
61. A versenytanács előzetes álláspontját követően az eljárás alá vont akként nyilatkozott<sup>41</sup>, hogy a versenytanácsi megállapításokat összességében és egyenként is vitatja.
62. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Versenytanács az előzetes álláspont alapján a rendelkezésre álló bizonyítékokból téves következtetéseket vont le, amelyek alapján téves

<sup>38</sup> Vj/040-002/2012. számú irat

<sup>39</sup> Vj/040-030/2012. számú irat

<sup>40</sup> Vj/040-025/2012. számú irat

<sup>41</sup> Vj/040-030/2012. számú irat

megállapításokat tett mind a jogsértés megvalósulása, mind annak jellemzői tekintetében. A társaság álláspontja szerint a jelen eljárásban alapvető elvi jelentőségű kérdésként merül fel a polgári jog elemi, azaz legalapvetőbb szabályainak és az Fttv.-ben foglalt fogyasztóvédelmi szabályoknak az egymáshoz való viszonya, különösen amiatt, mert a társaság termékei a fogyasztóval kötött polgári jogi szerződésben manifesztálódnak. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a két szabályrendszer egymáshoz való viszonyának tisztázása nélkül – amely nem jelenik meg az előzetes álláspontban – nem hozható megalapozott döntés arról, hogy a társaság folytatott-e tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

63. A polgári jog és a fogyasztóvédelmi jog viszonyának tisztázása kapcsán az eljárás alá vont előadta általános jelleggel, hogy a társaság magatartásának megítélése kapcsán az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Ez a mérce a polgári jogi jogviszonyokban is alkalmazandó. A fenti kritériumoknak megfelelő magatartást tanúsító fogyasztó kapcsán viszont alappal feltételezhető, hogy tisztában van legalább azzal, hogy a megkötött ügyletet szerződésszerűen köteles teljesíteni. A társaság álláspontja szerint az ellenszolgáltatással kapcsolatos egyértelmű szerződéses feltételek (tehát azok, amelyek alapján a fogyasztó kötelezettsége meghatározott időben meghatározott összeget teljesíteni), olyan világosan és egyértelműen megfogalmazott feltételek, amelyekkel kapcsolatban nem szükséges (de egyszerűségük miatt nem is lehetséges) aprólékos, részletekbe menő tájékoztatás.
64. Az előtörlesztés és a szerződésszerű teljesítés egymáshoz való viszonya kapcsán az eljárás alá vont álláspontja az, hogy azokat szét kell választani egymástól. Bár az előtörlesztés lehetősége (részlegesen vagy teljesen) minden esetben rendelkezésére áll a fogyasztónak, a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján annak lehetősége a fogyasztó oldalán egy olyan jogosultság, amely nem változtat a fogyasztó alapvető kötelezettségén. A felek közötti szerződés ugyanis arról szól, hogy a Provident által rendelkezésre bocsátott kölcsönt a fogyasztó meghatározott időpontokban meghatározott összeget törlesztve köteles visszafizetni.
65. A fogyasztó tehát akkor jár el szerződésszerűen, ha a fentieknek eleget tesz, a szerződéses jogviszonyban ez a pontosan törlesztés fogalma. Ehhez képest és ezzel szemben az előtörlesztés egy olyan jogszabályban biztosított joga a fogyasztónak, amelynek gyakorlását a társaság adott esetben túrni köteles, azaz a fogyasztó magatartása az előtörlesztés esetén is jogszerű lesz (a szerződésszegés szankciói a fogyasztóval szemben nem alkalmazandók), de ezen jogszerűség nem eredményezi a szerződés módosítását, azaz azt, hogy a felek nem az előtörlesztésre szerződtek. Az előtörlesztés tehát kivételes és szerződésen kívül eső jogintézmény, mert a felek akaratától függetlenül fennáll a lehetősége, illetve túrésének kötelezettsége.
66. Ebből következően a szerződésszerűen (pontosan) törlesztés nem foglalja magában az előtörlesztést (és ugyanígy a másik irányú eltérést, a késedelmes törlesztést sem). A két irányú eltérés között mindössze a következményeik tekintetében ragadható meg a különbség: míg a késedelmes törlesztést a jogszabályok nem támogatják (kifejezetten szankcionálhatóvá teszik), addig az előtörlesztés megengedett. Ugyanakkor az, hogy a két irányú eltérés következményei eltérőek, nem eredményezi azt, hogy a pontosan törlesztés fogalmába bármelyik esetet is bele lehetne érteni.
67. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztóvédelmi szabályok alkalmazása nem gátolhatja a polgári jog elemi szabályainak érvényesülését. A társaság álláspontja szerint tehát nem szükséges aprólékos, részletes tájékoztatás a fogyasztók számára a pontosan



törlesztés mibenlétéről, mivel a polgári jog általános szabályait is figyelembe véve az megfelel a szerződésszerű teljesítés fogalmának, ami elemi kötelezettsége valamennyi szerződő félnek. A szerződésszerű teljesítés fogalmától viszont megkülönböztetendő az előtörlesztés fogalma, amely jogszerű ugyan, de a felek közötti szerződés alapvetően nem arra jön létre. Ily módon a pontosan törlesztés mint előfeltétel kommunikálása minden fogyasztó számára egyértelművé tette, hogy mi a kritériuma az akciós előnyból történő részesülésnek.

68. Az Fttv. bizonyítási szabályai kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy az Fttv. szabályai nem azt írják elő, hogy az eljárás alá vont vállalkozás köteles bizonyítani a magatartás minden egyes olyan releváns körülményét, amely az Fttv. alkalmazásában jelentőséggel bírhat (és az előzetes álláspontban megjelenik), illetve nem mentik fel a GVH-t az alól, hogy az állításait bizonyítékokkal támassza alá. Jogsértést alátámasztó bizonyítékok hiányában még a GVH állításai is mindössze hatósági véleményként értékelhetők, amelyre alapozva negatív jogkövetkezményt alkalmazni nem lehetséges. Jogsértést megalapozó bizonyítéknak nem tekinthető egy okirat vagy tájékoztatás puszta értelmezése, illetve az általánosságban vett „fogyasztói tudat” (amelynek tartalma bizonyítékokkal alá nem támasztott) kontextusában történő értékelése, mivel ez esetben legalább ugyanilyen erővel kellene, hogy bírjon egy másik, szintén a „fogyasztói tudat”-ra hivatkozó értelmezés (amely más fogyasztói tudatot feltételez és ezáltal más értelmezésre jut).
69. Jogsértést megalapozó bizonyítékok hiányában viszont az eljárás alá vont által szolgáltatott bizonyítékok társaság javára történő értékelésétől a döntés meghozatala során megfelelő indokolás nélkül nem lehet eltekinteni, ellenkező esetben a határozat az eljárás alá vont álláspontja szerint megalapozatlanná válik. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Versenytanácsnak a határozatában a társaság által rendelkezésre bocsátott (és az alábbiakban részben ismételt hivatkozott) bizonyítékok egyedi értékeléséről is számot kell adnia, nem elegendő az összességében történő értékelésre hivatkozás, ellenkező esetben a jogsértést megállapító határozat megalapozatlanná válik.

#### Egyes megállapításokkal kapcsolatos álláspont

70. Eljárás alá vont álláspontja szerint megalapozatlan és iratellenes az a versenytanácsai megállapítás, hogy a Provident sehol sem kommunikálja, hogy minden túlfizetést előtörlesztésnek tekint. A társaság ugyanis a Vj/040-008/2012. számú végzésben feltett kérdésekre adott válaszokat tartalmazó beadványa 6. pontjában részletesen kifejtette, hogy hogyan tájékoztatja az ügyfeleit az előtörlesztésről. A társaság hangsúlyozni kívánja, hogy miután semmilyen különbséget nem tesz a részleges és a teljes előtörlesztés között, a társasággal kapcsolatban a túlfizetés fogalma nem értelmezhető, nincs ugyanis olyan ütemezett rendes törlesztőrészletet meghaladó fizetés, ami ne előtörlesztésnek minősülne. Emellett a társaság utalni kíván arra is, hogy a fogyasztók érdeke is, hogy adott jogintézmény megjelölésére (a jelen esetben az előtörlesztésre) következetesen azonos elnevezés használatával kerüljön sor, mivel annak következetes használata segíti a könnyebb tájékozódást. Az, hogy a társaság nem használja az előtörlesztés kifejezés rokon értelmű szavait, a társaság részéről a fogyasztókat védő tudatos magatartás.
71. Valamennyi többlet-befizetés előtörlesztésként történő kezelése épp a fogyasztó érdekében történik és az számára (mivel költsége sincs) kizárólag előnyökkel jár. Az eljárás alá vont álláspontja az, hogy ezen lehetőség kifejezetten terméke egyik pozitív tulajdonsága, tekintettel arra, hogy ezáltal a fogyasztói rugalmasan képesek kihasználni anyagi helyzetük pozitív változásából eredő lehetőségeiket. A társaság ezen vélekedése azon a bizonyított tényen alapul, hogy a fogyasztók jelentős száma él ezzel a lehetőséggel.

72. Eljárás alá vont előadta, hogy az előzetes álláspontban nem található utalás arra, hogy a Versenytanács milyen kritériumok alapján tesz különbséget a részleges előtörlesztés és a túlfizetés között, és milyen bizonyítékok alapján helyezkedett arra az álláspontra, hogy az előtörlesztési jogokkal élni kívánó fogyasztók nem voltak tudatában annak, hogy ezzel az akciós kedvezményből kizárják magukat. Álláspontja szerint az ügyfelek tisztában voltak az akciós feltételek tartalmával és az előtörlesztés akciós kedvezményt kizáró hatásával, melyet alátámaszt az a tény is, hogy az ügyfelek részéről a panaszok aránya mindössze kb. [...] % volt. Ezen belül is kiemelendő, hogy az ügyfélpanaszok jellege heterogén volt, de egyetlen esetben sem merült fel, hogy az ügyfelek azért tettek volna panaszt, mert nem kaptak megfelelő tájékoztatást. Ez, a statisztikai hibahatárt sem elérő mutatószám éppen azt bizonyítja az eljárás alá vont álláspontja szerint, hogy az ügyfelek pontosan tudatában voltak az előtörlesztés következményeinek, az üzleti döntésük megalapozott tájékoztatás és tájékozódás eredménye volt.
73. Eljárás alá vont előadta továbbá, hogy nem ért egyet azzal a versenytanácsi gyakorlattal és értelmezéssel, miszerint az Fttv. a tájékozott fogyasztói döntéshez vezető folyamat egyes részeit is védi. Álláspontja szerint – magának az Fttv.-nek a szövegéből is egyértelműen kiolvashatóan - a teljes ügyletkötést megelőző folyamat elemzésével és alapulvételével lehet csak értékelni a Provident által tanúsított magatartást. Ennek a folyamatnak lényeges része, hogy a fogyasztók rendelkezésére állt az a lehetőség, hogy a társaság call centerével kapcsolatba lépve helyi tarifával hívható telefonszámon tájékozódjanak, vagy képviselő kiküldését kérik otthonukba, aki ingyenesen állt rendelkezésükre és elmagyarázta a termékjellemzőket, ideértve az esetleges akció feltételeit, azaz a fogyasztók gyakorlatilag számukra költségmentes módon tájékozódhattak a részletes feltételekről. Másrészt, még amennyiben elfogadható is lenne, hogy a tájékoztatás egyes elemeit lehetséges külön is értékelni, a társaság álláspontja szerint abban az esetben is megvalósult a tájékozott döntéshez szükséges információk közvetítése a fogyasztók felé, tekintettel a fent kifejtett elvi jellegű megfontolásokra.
74. Ezen álláspont helyességét az is alátámasztja, hogy a fogyasztók elenyésző mértékben éltek panasszal, és kiemelkedő arányban teljesítettek előtörlesztést, tehát nyilvánvalóan maguk is valószínűleg fogadták el a tájékoztatásban foglaltakat. A fentiek alapján az eljárás alá vont álláspontja szerint az ésszerűen eljáró fogyasztók megfelelően tájékozott döntést hozhattak az ügylettel kapcsolatban.
75. A kereskedelmi gyakorlat üzenete kapcsán az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a kereskedelmi gyakorlatának üzenete nem különbözött a valóságtól, annak lényege és kommunikált tartalma a pontosan törlesztés követelménye volt, azaz az olyan teljesítésé, amely mentes a bármilyen irányban történő elmozdulástól.
76. Álláspontja szerint sem az Fttv., sem más jogszabályok rendelkezései nem tiltják azt, hogy a társaság olyan kampányokat folytasson, amelyekről azt várja, hogy azok a szerződészerű teljesítést ösztönözzék. Álláspontja szerint nem olvasható ki az előzetes álláspontban leírtakból annak a megállapításnak az alapja, hogy a Provident a vizsgált kampányokkal azt a benyomást kelti, hogy a jól törlesztő ügyfeleit széles körben kedvezményben részesíti. Ezzel szemben tény az, hogy - egyetlen kivételtől eltekintve - a vizsgált akciók mindegyike esetében behatárolt volt a résztvevő személyek köre és az akció időintervalluma, tehát valamennyi ésszerűen eljáró fogyasztó számára egyértelmű volt, hogy nem egy széles körű gyakorlatról van szó, hanem a társaság belátása szerinti saját döntése függvényében adott eseti jellegű kedvezményről, amelynek feltételei vannak.

77. Eljárás alá vont előadása szerint az általa benyújtott alábbi bizonyítékok egyértelműen igazolják a fogyasztói tudatra (pontosan törlesztés és az előtörlesztés különbsége) vonatkozó versenytanácsi álláspont ellenkezőjét:

- minimális számú panasz;
- az eljárás alá vont ügyfeleinek jelentős hányada korábban is ügyfele volt a társaságnak, a társaság termékeinek jellemzőit, különösen az előtörlesztés korlátlan lehetőségét és technikáját pontosan ismerte, az előtörleszteni kívánó fogyasztók a képviselőket már jellemzően maguk által elkészített számításokkal fogadják;
- a Provident ügyfeleinek jelentős része rendelkezik banki kapcsolattal, a banki adósok körében pedig jó ideje köztudomásúnak számít, hogy az előtörlesztés is a szerződött teljesítéshez, s a rendes ügymenethez képesti eltérés, általában saját eljárási renddel rendelkező mechanizmus és kivételes joggyakorlás, amely kifejezett előnyökkel jár a fogyasztó számára. A gazdasági válság óta az átlagos fogyasztó sokkal tudatosabb, amelyet a vonatkozó kormányzati intézkedések (pl. végtörlesztés, árfolyamgát lehetősége) és az ezekkel kapcsolatos híradások is megerősítettek. Ezek eredményeképpen az eljárás alá vont álláspontja szerint az átlagos fogyasztó tisztában van a társaság egyszerű hitelkonstrukciójának alapvető pontjaival, így pl. a törlesztés, előtörlesztés fogalmával;
- a tudatos előtörlesztők esetén fel sem merülhet az, hogy nem voltak tisztában döntésük következményeivel (a tudatosság kizárja egy más tudatállapot egyidejű fennállását), de még amennyiben ez nem is lett volna így, a szerződés világosan és egyértelműen rögzíti ezeket a körülményeket és a pacta sunt servanda elvből következően is, a szerződések kötelezőek. Az eljárás során egyetlen olyan adat vagy bizonyíték sem merült fel, amely alapján akár csak feltételezhető lenne, hogy a fogyasztók nincsenek tisztában a szerződések rendelkezéseivel. Az előtörlesztési célzat nélküli túlteljesítés pedig (amely fogalom polgári jogi értelemben a társaság álláspontja szerint nehezen értelmezhető, hiszen túlfizetni nem lehet „célzat nélkül”), amelyről a Versenytanács is azt állapítja meg, hogy tipikusan pár száz forint, nem járt a kedvezmény elvesztésével. Az akciós kedvezményekből csak azok nem részesülhettek, akik összességében 4 heti törlesztőrészletnél magasabb összeget előtörlesztettek.

78. A fentiek alapján a társaság álláspontja szerint nem állja meg a helyét az a megállapítás, amely szerint a fogyasztói tudatban a hetente, pontosan, szerződésszerűen teljesítés ellentéte csak a késedelmes teljesítés lenne, konkrét bizonyíték nem támasztja alá, hogy a fogyasztói tudatban a hetente pontosan törlesztés fogalma csak a késedelem hiányával lenne azonos.

79. Eljárás alá vont álláspontja szerint a valóságban a fogyasztók tudatos döntését a visszatérítést hangsúlyozó reklámok nem is befolyásolták, illetve csak annyiban befolyásolták, hogy tudatos módon döntöttek az ügyletkötést követően is – a társaság által nyújtott segítő tájékoztatás folyamatos rendelkezésre állása mellett – arról, hogy számukra mi a kedvezőbb alternatíva. Ennek alátámasztására utal eljárás alá vont a korábban benyújtott, fent hivatkozott hatásvizsgálatokra, melynek eredményei szerint nem bizonyítható tehát, hogy a fogyasztók döntését a kampányok érdemben befolyásolták volna.

80. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat reklámkölségeivel kapcsolatban előadta, egyrészt hogy azoknak jelentős részét a televíziós reklámkampányok költségei jelentik, másrészt hogy a költségek csökkennek, illetve az akciós időszakokon kívül jelentkező reklámkölségek magasabbak az akciós reklámkölségeknél.

81. Azon versenytanácsi megállapítás kapcsán, hogy elötörlesztés esetén rövidül a futamidő és emiatt a „futamidő alatt” fogalmára utalás az egyes reklámeszközökben nem teszi egyértelművé a fogyasztó számára, hogy a pontosan törlesztés fogalma nem foglalhatja magában az elötörlesztést, eljárás alá vont utalt arra, hogy amennyiben a fogyasztó valószínűleg fogadja el a kereskedelmi kommunikációban foglalt állításokat és a szerződéskötés kori futamidő alatt hetente pontosan törleszt, úgy a futamidő nem rövidülhet le. Emiatt futamidő alatt kizárólag a szerződéskötés kori futamidő értendő, egy ezzel ellentétes értelmezés oda vezethetne, hogy a fogyasztó figyelmen kívül hagyhatná azt a szerződést, amit a polgári jog szabályai szerint köteles annak tartalma szerint teljesíteni.
82. Eljárás alá vont álláspontja szerint azt, hogy a fogyasztók számára ismert volt az a tény, hogy a társaság kölcsönét hetente (és nem más időközönként) kell törleszteni, a Provident bizonyította. Ennek körében hivatkozik az eljárás során csatolt valamennyi bizonyítékra, de különösen a 2013. március 20-i beadvány<sup>42</sup> M/13-M/15. számú mellékleteiként csatolt okiratokra<sup>43</sup>, amelyek - különösen a fizetési kártyán - pontosan feltüntetésre kerülnek valamennyi hét vonatkozásában a fizetendő (azonos) összegek. Emellett kiemelt súllyal esik latba ebben a körben az a tény, hogy a társaság ügyfelei között azon ügyfelek aránya, akik két vagy több szerződéssel rendelkeztek 2010. első és 2012. utolsó hete között folyamatosan [...] feletti volt. Ezen adatból okszerűen vonható le az a következtetés, hogy a termék egyszerűsége és átláthatósága miatt a terméket egyszer már kipróbáló fogyasztók jellemzően visszatérő ügyfelei maradnak a társaságnak, ami alapján alappal feltételezhető, hogy a szerződés lényeges feltételeiről a fogyasztók folyamatosan megfelelő tájékoztatást kaptak és kapnak.
83. Eljárás alá vont ebben a körben utal továbbá a vállalkozás 2013. március 20-i beadványhoz M/2-M/6/B szám alatt csatolt bizonyítékokra<sup>44</sup>, amelyek független források által is elismerten megerősítik a társaság tájékoztatási gyakorlatának kiemelkedő színvonalát. Álláspontja szerint ezen bizonyítékok kirekesztése, illetve a kirekesztés megfelelő indokolásának hiánya esetén a szankciót előíró határozat nem lehet megalapozott.
84. Eljárás alá vont kifejezetten nyilatkozik arról, hogy tájékoztatása egyetlen esetben sem volt megtévesztő. Abból a körülményből ugyanis, hogy a fogyasztók döntő többsége az akciós kedvezmények lehetősége ellenére élt az elötörlesztés lehetőségével, nem az következik, hogy a fogyasztók nem voltak megfelelően tájékoztatva, hanem az, hogy a megfelelő tájékoztatás birtokában az elötörlesztéssel elérhető előnyök meghaladták az akciós kedvezménnyel elérhető előnyöket, és tudatosan döntöttek az elötörlesztés mellett. Eljárás alá vont utal arra is, hogy a fogyasztók döntő többségét képező otthoni szolgáltatást igénybevevő ügyfelek számára naprakész, folyamatos támogatást biztosít, akik így minden időpillanatban megfelelően informálódni tudnak arról, hogy az akciós kedvezmény milyen viszonyban van az elötörlesztés nyomán lehetséges kamatkedvezmény mértékével. Ennek megfelelően a fogyasztók pontosan felmérhették, hogy mely kedvezmény elérhetősége mellett maximalizálhatják a hasznukat.
85. Tekintettel arra, hogy a társaság ügyfelei a társaság által bizonyított módon tudatos fogyasztók, akik tisztában vannak a termék jellemzőivel, az eljárás alá vont álláspontja

---

<sup>42</sup> Vj/040-024/2012. számú irat

<sup>43</sup> Fizetési nyilvántartó kártya, valamint begyűjtési elszámoló, illetve bevételi pénztárbizonylat az alábbi tartalmú pecséttel: „Alulírott kijelentem, hogy a jelen pénztárbizonylaton szereplő kölcsönszerződés(ek) vonatkozásában a saját döntésem alapján fizetek a mai napon a heti törlesztőrészletnél magasabb összeget”

<sup>44</sup> Ügyfél-elégedettség kutatási eredmények, illetve call center tájékoztatás kutatás

szerint nem állja meg a helyét azon kijelentés, amely szerint a hetente, pontosan, szerződésszerűen történő törlesztés és az ehhez hasonló kifejezések fogalma olyan pozitív tartalom, amely körébe beleértendő a részleges előtörlesztés (a Versenytanács szóhasználatában a túlfizetés) fogalma is. Semmilyen bizonyíték nem támasztja alá azt, hogy a kommunikációs kampányok kontextusában is igaz lenne az a feltételezés, amely szerint az alulteljesítő és a túlteljesítő fogyasztó magát két külön kategóriának gondolná - a társaság ezzel szemben számos bizonyítékkal támasztotta alá, hogy az adott kommunikációs kampányok alapján a fogyasztók számára is egyértelmű volt, hogy a túlteljesítésnek is lehet az a következménye, mint az alulteljesítésnek.

86. Eljárás alá vont hangsúlyozza, hogy 13 kampány közül mindössze 5 esetében nem volt kifejezett említés arra vonatkozóan, hogy az előtörlesztés kizárja az akcióban való részvételt. A társaság álláspontja szerint mind a 8 másik esetben egyértelművé tette, hogy az előtörlesztés kizárja a részvételt, mégpedig mind a részleges, mind a teljes előtörlesztés esetén, egyes reklámeszközökben ezt azzal a fordulattal téve egyértelművé, hogy kivétel a refinanszírozás (tehát jár az akciós kedvezmény az előtörlesztés egyik speciális esete, a refinanszírozás – új szerződés – esetén).
87. A társaság kifejezetten fenntartja, hogy a fent említett 5 esetben is jogszerűen járt el, de még abban az esetben is, ha ezt a Versenytanács nem fogadná el, ezen kampányok időbeli frekvenciája kizárja a hosszabb időn át tartó jogsértés (és így a súlyosító körülmény) megállapítását, ahelyett legfeljebb arról lehet a határozatban rendelkezni, hogy egyes időpontokban sporadikusan előfordultak olyan kampányok, amelyek nem feleltek meg a Versenytanács által utólagosan megállapított mércének.
88. Azon megállapítás kapcsán, hogy az előtörlesztés fogalma egyetlen reklámeszközön sem kerül ismertetésre, eljárás alá vont előadta, hogy
- a szó hétköznapi értelme nem vet fel kételyt,
  - a Versenytanács ebben a körben olyan elvárást támaszt, amely reálsan és életszerűen nem teljesíthető egy kb. 20 másodperces reklámspotban.
89. Utóbbi elvárás mellett sérülne az „egyszerű tennék - egyszerű akció - egyszerű tájékoztatás” megközelítés is, továbbá azt eredményezné, hogy a társaságnak a szerződéses feltételeket egy televíziós reklámban részletesen ismertetnie kellene.
90. Eljárás alá vont megjegyzi, hogy álláspontja szerint a rendes és prudens kereskedelmi gyakorlaton túlterjeszkedő elvárás és az ésszerűség követelményével is ellentétes az, hogy egy akció feltételeként szabott kritérium nem elegendő információ arra, hogy a pontosan törlesztés fogalmát értelmezze. A társaság álláspontja szerint egy ilyen értelmezés oda vezetne, hogy azonos jelentéstartalommal bíró különböző megfogalmazások nem használhatók, miközben feltételezhetően a fogyasztó a különböző, de az adott kontextusban egyértelműen azonos jelentéstartalmat hordozó megfogalmazással is megfelelő tájékozottságra tehetne szert. Másrészt azért sem fogadható el az előtörlesztés kommunikálására vonatkozó követelmény, mert azt maga a Versenytanács sem alkalmazza pl. a hetente pontosan törlesztés kapcsán (ti. több helyen is előfordul, hogy ez a kritérium kifejezetten a „feltétel” kifejezés alkalmazása mellett kerül nevesítésre, de ugyanígy az is, hogy nem).
91. A torzításra való alkalmasság kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy nem vitatja, hogy az ígért előnyök alkalmasak voltak a fogyasztók ügyleti döntéseinek befolyásolására: céljuk ugyanis éppen az volt, hogy azon fogyasztók kössenek ügyletet, akik képesek a szerződést teljesíteni (a pontosan törlesztés minimálisan azt az elvárást fogalmazza meg, hogy a fogyasztó által vállalt kötelezettség teljesítésére a fogyasztó legyen képes). Ugyanakkor

vitatja, hogy a kereskedelmi kommunikációk értékelését ne befolyásolná, hogy a szóbeli tájékoztatás és a szerződéskötés alkalmával nyújtott tájékoztatás részletesebb lehetett, mint a reklámok: ez ugyanis szükségszerűen így van.

92. A reklámhoz képest a szóbeli vagy a szerződéskötés kapcsán nyújtott tájékoztatás szükségszerűen részletesebb, illetve megfordítva: a reklám, funkciójából adódóan sem lehet részletes. Ebből azonban egyáltalán nem következik, hogy a reklám ne lehetne valós, mivel annak - a Versenytanács által is elismert módon - a figyelemfelkeltés a célja, amely funkcióval nem fér össze az aprólékos, részletekbe menő, a fogyasztó elemi szerződéses kötelezettségeit is külön kihangsúlyozó tájékoztatás.

#### Súlyosító körülményekkel kapcsolatos álláspont

93. A súlyosító körülmények kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint egyértelműen bizonyította, hogy a felróhatóság nem áll fenn. Hivatkozik arra, hogy ebben a körben csupán versenytanácsi véleményként jelenik meg a felróhatóság tartalma, amely határozati megállapítás alapjául nem szolgálhat. Ezzel szemben a társaság – a három független piaci szereplő által végzett elégedettségi eredmények benyújtása mellett – bizonyította, hogy a vizsgált akcióval potenciálisan érintett több tízezer ügyfeléből a panaszok aránya (egy ezreléket el nem érő mérték) olyan csekély mértékű volt, miközben a visszatérő ügyfelek aránya kiemelkedő, amely körülmények kizárják a társadalom negatív értékítéletét.
94. Eljárás alá vont a súlyosító körülmények körében utalt rá, hogy a kampányok egy része kifejezetten kevés számú fogyasztót célozott meg, így a folyamatos, hosszabb időn át tartó jogsértés egyik jellemzője (a sok fogyasztó érintettsége) kifejezetten hiányzik.
95. A bizalmi jellegű termék kapcsán utalni kíván a társaság arra a nem elhanyagolható körülményre, hogy az otthoni szolgáltatást választó ügyfeleivel kialakított kapcsolatot maga is bizalmi kapcsolatként fogja fel és erre tekintettel folyamatos, heti rendszerességű kapcsolatban áll a fogyasztóival, az azonnali, naprakész tájékoztatás lehetőségével segítve azok eseti, a szerződés teljesítése során meghozandó döntéseit. Ennek megfelelően a súlyosbító körülmény figyelmen kívül hagyása indokolt.

#### Enyhítő körülményekkel kapcsolatos álláspont

96. Az enyhítő körülmények kapcsán az eljárás alá vont az alábbi körülményeket említette:
- az ügyletkötési folyamat során a fogyasztók még abban az 5 kampányban is egyértelmű tájékoztatást kaptak, amelyek a Versenytanács által felállított magasabb mércének nem feleltek meg,
  - a súlyosbító körülmények figyelmen kívül hagyása kapcsán becsatolt bizonyítékok (álláspontja szerint nem minősül a kétszeres értékelés tilalmának, mert az enyhítő körülmények önmagukban azt eredményezik, hogy az azokkal ellentétes súlyosbító körülmény már nem állapítható meg, és fordítva),
  - a Provident önként, külön hatósági felhívás nélkül tanúsította méltányos eljárását (minden, összességében 4 heti törlesztőrészletnél kisebb előtörlesztés, illetve 300 Ft-nál kisebb hátralék esetén automatikusan érvényesülhetett az akciós kedvezmény) mind az előtörlesztő, mind a késedelembe eső ügyfelek tekintetében,
  - a panaszok rendkívül alacsony száma,
  - a társaság az elvárható mértékűnél jóval szélesebb körben együttműködött a GVH-val a versenyfelügyeleti eljárás alatt és azt megelőzően is,

- a társasággal szemben az alapításától kezdve egyetlen esetben sem került sor egyetlen típusú versenyfelügyeleti ügyben sem versenyfelügyeleti jogkövetkezmény alkalmazására,
- a verseny érdemi befolyásolásáról nem lehet szó az eljárás alá vont marginális piaci (lakossági fedezet nélküli hitelek piaca) részesedésére tekintettel.

97. Eljárás alá vont a Versenytanács kérdésére továbbá előadta, hogy azért nincs ellentmondás az előtörlesztés átlagos [...] hetes részletei és az összességében 4 hetes korlát mellett a ténylegesen elért minimális arányú akciós kedvezmény között, mert a 4 hétnél kisebb törlesztőrészletet előtörlesztő fogyasztók egy része azért esett el az akciós kedvezménytől, mert késedelmesen teljesített.

## V.

### Jogi háttér

98. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
99. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
100. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
101. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint 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.
102. A h) pont szerint 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.
103. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
104. Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (szakmai gondosság követelménye), és
  - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
105. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

106. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
107. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
108. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
109. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
110. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
111. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
112. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
113. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy 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 felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt



tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

## VI.

### Az értékelés keretei

#### A vizsgálat iránya

114. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált 13 akció tartalmával, üzenetével kapcsolatban az alábbi általános megállapítások tehetők:

- az eljárás alá vont visszatérítést ígér azon ügyfeleinek, akik jól törlesztnek,
- szinte mindegyik kommunikációs eszközön megjelenik, hogy az akciós kedvezmény elérésének feltétele, a hetente, pontosan történő teljesítés,
- ezen túlmenően egyes eszközök azt is tartalmazzák, hogy a teljesítésnek szerződésszerűnek, illetve a szerződésben foglalt ütemezésnek megfelelőnek kell lennie,
- néhány eszközön megjelenik az is, hogy a hetente fizetett összegnek a szerződésben rögzített összegnek kell lennie,
- néhány eszközön nevesítésre kerül, hogy aki előtörlesztéssel él, nem jogosult az akciós kedvezményre.

115. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban tehát azt kellett értékelni, hogy a fogyasztók számára

- mit jelent a hetente, pontosan történő törlesztés,
- mit jelent a nem szerződésszerű vagy a nem a szerződésben meghatározott ütemezés fogalma,
- beleértendő-e ebbe a kategóriába nem csupán az, ha valaki hátralékba kerül, hanem az is, ha túlfizetése van,
- a túlfizetés és az előtörlesztés fogalma a fogyasztói értelmezésben hogyan viszonyul egymáshoz,
- kiderül-e, hogy minden túlfizetés, az ügyfél szándékától függetlenül előtörlesztésnek minősül,
- kiderül-e, hogy ha előtörleszt, akár csak néhány száz forinttal is, akkor nem teljesít pontosan, illetve nem a szerződés szerint, illetve nem az annak megfelelő ütemezés szerint teszi azt,

arra is való tekintettel, hogy

- a háztartások átlagos eladósodottsági mértéke növekszik, amivel párhuzamosan csökken az ügyfelek fizetési képessége,
- a fogyasztóknak szerződéses joga az előtörlesztés,
- a fogyasztók jelentős része (különböző intenzitással és motiváció miatt) él az előtörlesztési lehetőséggel, ami egyébként számára kisebb-nagyobb mértékű kamatkedvezménnyel jár,

- sehol nem kommunikálja az eljárás alá vont, hogy minden túlfizetést előtörlesztésnek tekint.

### **A jelen ügyben alkalmazandó rendelkezések**

116. A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban megállapítható, hogy az olyan gazdasági reklám, amelynek címzettjei – döntően, de nem kizárólag – természetes személyek, így az Fttv. rendelkezései szerinti értékelésnek van helye.
117. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
  - ha a kereskedelmi gyakorlat (aktív módon vagy mulasztás révén) megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
  - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek.
118. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.
119. A Versenytanács álláspontja szerint a vizsgált gyakorlat az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállásnak minősülő, megtévesztő kereskedelmi gyakorlat, ugyanis valós tény (az akciós kedvezményt, visszatérítést) – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére, így különösen arra a helyzetre, hogy az ügyfelek nagyon nagy hányada él előtörlesztési jogával vagy egyébként előtörlesztési szándék nélkül túlfizet néhány heti részletet – olyan módon jelenít meg, hogy azzal megtéveszthette a fogyasztókat az adott kölcsöntermék akciós igénybevételének feltételeit illetően.

### **Az értékelés általános keretei a vizsgált magatartással kapcsolatban**

120. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen - a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.
121. 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, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.

122. Kiemelendő, hogy nem eredményezi a kereskedelmi kommunikáció valótlan információ közlése miatti jogsértő jellegének megszüntetését, ha a vállalkozás a fogyasztói döntési folyamat későbbi szakaszában további, adott esetben a korábbi valótlan közléseket korrigáló információk fogyasztók általi elérését teszi lehetővé. A többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban (pl. a szerződéskötéssel párhuzamosan) való elérhetővé tétele nem teszi meg nem törtéنتté a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést. Egy ettől eltérő álláspont elfogadása azt eredményezné, hogy a vállalkozások (pl. reklámjaikban) minden következmény nélkül bármilyen valótlan információt közölhetnének, arra történő hivatkozással, hogy a valós információt a fogyasztó a döntési folyamat későbbi szakaszában, a szerződéskötésig megkapja.
123. Annak megítélése során, hogy egy kereskedelmi gyakorlat üzenete mit jelent, nem az azt közzétevő vállalkozás szándékából vagy véleményéből kell kiindulni, hanem a fogyasztói értelmezésből.
124. Egy állítás többféle lehetséges értelmezésének kérdése kapcsán a versenytanács kiemeli, hogy gyakorlata szerint, amennyiben egy reklám nem határozza meg, hogy mi értendő egy, az adott reklámban használt kifejezés alatt, akkor a kifejezés tartalommal való kitöltését a reklámozó a fogyasztóra bízta. Ha azonban a tájékoztatás nem egyértelmű, annak következményeit is a vállalkozásnak kell viselnie, mindenekelőtt oly módon, hogy valamennyi értelmezés valóságnak való megfelelését igazolnia kell.
125. A Vj-116/2007. számú versenyfelügyeleti eljárásban megállapításra került, hogy a többféle fogyasztói értelmezés következményeit a vállalkozás elkerülheti egy egyértelmű (és bizonyítottan valós) megfogalmazással. Ezen érvelést elfogadva, a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.298/2012/7. számú döntésében rávilágított, hogy a fenti ügyben a vállalkozás csupán a saját álláspontját közölte, de nem igazolta a másik értelmezés lehetőségének szükségszerű elvetését.
126. A pénzügyi termékek esetében jellemzően sajátos fogyasztói információs aszimmetriát, alacsonyabb szintű tájékozottságot és így nagyobb fokú kockázatot feltételez a joggyakorlat. A jelen versenyfelügyeleti eljárást megalapozó piaci jelzés, illetve az eljárás alá vont által is hivatkozott (44. pont) közvélekedés szerint az eljárás alá vont ügyfelei kiszolgáltatottak, sérülékenyek. Ezen vélemények cáfolására eljárás alá vont több adatra és következtetésre is hivatkozott.
127. Megállapítható továbbá, hogy az érintett termék (az akciós feltételeket nem tekintve) valóban egyszerű, és ugyan nem feltételezhető, hogy minden átlagos fogyasztó képes önállóan hibátlan kamat- és tőkeszámításokat végezni, de a különböző számítások, elszámolások az átlagos fogyasztó számára is értelmezhetőek lehetnek. Az is megállapítható továbbá, hogy a visszatérítések ígérete, annak tartalma miatt különösen alkalmas lehetett arra, hogy felkeltse azon – anyagilag kiszolgáltatottabb – fogyasztói kör érdeklődését is, akik számára a kölcsön egyéb jellemzőin (elérhetőség, gyorsaság) túl a várható visszafizetések vagy egyéb költségcsökkentő tényezők is kiemelt jelentőséggel bírnak.
128. Tekintettel azonban arra a körülményre, hogy a vizsgált kommunikáció éppen a jól teljesítő ügyfeleket szólítja meg, nem pedig a potenciálisan késedelembe eső, anyagilag kiszolgáltatottabb fogyasztókat, a kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az nem csak olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában különösen kiszolgáltatottak lennének.

129. Az előbbiek alapján a vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelésekor olyan fogyasztói magatartás alapulvétele szükséges, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az „ésszerűség” kapcsán azonban a jelen esetben is kiemелendő, hogy

- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában,
- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

130. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

131. Az Fttv. értelmében elsődlegesen tehát 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 megállapíthatósága alapjának. A Provident az érintett termékekből származó árbevétele miatt egyértelműen érdekelt a termékek értékesítésében.

132. A fentiek alapján megállapítható az eljárás alá vont Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése szerinti érdek-elvű felelőssége a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban.

### **A kereskedelmi gyakorlat üzenete**

133. A vizsgált akciók – az akciós szlogenek és a megjelenített feltételek által – a kedvezmények révén azt sugallják a fogyasztók felé, hogy az adott időszakban különösen jó ajánlattal állt elő a Provident azon ügyfelei felé, akik jól törlesztenek<sup>45</sup>. Ez az üzenet a régi és az új, a rendszeresen hátralékba kerülő és a pontosan, időben törlesztő, az előtörlesztésben gondolkodó és az anyagi nehézségek miatt éppen hogy csak törleszteni tudó ügyfelek esetében is azonos, így felkeltheti a vállalkozás szolgáltatásának igénybevételeire a figyelmet. A vizsgált akciók – függetlenül az eljárás alá vont által hivatkozott, eredménytelenséget mutató hatásvizsgálatoktól – alkalmasak voltak továbbá arra, hogy kedvező kép alakuljon ki, illetve maradjon meg a fogyasztókban a Providentről és szolgáltatásairól, azáltal, hogy a cég reklámjaival azt a benyomást kelti, hogy a jól törlesztő ügyfeleket széles körben kedvezményben részesíti. A joggyakorlat az átlagos fogyasztót védi, akik esetében abból a feltételezésből kell kiindulni, hogy az alapvetően szerződésszerűen igyekezik teljesíteni, adott esetben törleszteni.

---

<sup>45</sup>Az akció főüzeneteihez „Az egy törlesztőrészletet visszafizetünk”, illetve „Utolsó kettőt visszaadjuk”, „10%-ot visszaadunk”, „Díjazzuk a pontosságot”, illetve „Két heti törlesztőrészletet visszaadunk” az eljárás alá vont az alábbi állításokat kommunikálta: „Hetente, pontosan törleszt”, „a szerződésben meghatározott ütemezés szerint”, „szerződésszerűen, hetente, pontosan”, „szerződésnek megfelelően”

134. Ezen jogkövető, szerződéseit teljesíteni törekvő fogyasztói kör számára a hetente, pontosan, szerződésszerűen történő teljesítés ellentéte a mindennapi értelemben, a fogyasztói tudatban a pontatlan, elkésett, elmaradt, hibás, tehát valamiféle negatív tartalmú teljesítés, de nem foglalja magába azt, amikor valaki akár tudatosan, akár előtörlesztési célzat nélkül túlteljesít (tipikusan a pár forinttal történő túlfizetés esete).
135. A vizsgált szolgáltatás jellegére és arra a tényre tekintettel, hogy az ügyfelek többsége a jelentős költség ellenére az otthoni szolgáltatást választja, több indíttatása képzelhető el a teljes és részleges előtörlesztésnek. Feltehetően igen gyakori ok a kamatkedvezmény által elért megtakarítás. A törlesztési megoszlások esetében (lásd 39. pont) látható, hogy jelentősebb megugrás tapasztalható a [...] heti részleteket előtörlesztők között: a fogyasztók a fizetésüket, illetve egyéb juttatásaikat a hazai viszonyok között havonta kapják, így életszerű, hogy saját maguk biztosítása érdekében is, azon a héten, amikor jövedelmüket kapják, akkora összeget törlesztenek, ami a következő havi jövedelem megérkezéséig fennálló tartozásukat fedezi. Az is életszerű, hogy pl. ünnep, betegség, más program miatt az ügyfél a következő héten nem lesz elérhető az otthonában, így a következő egy-két heti részletet előre odaadja a képviselőnek. Az sem elképzelhetetlen, hogy esetenként az ügyfelek a törlesztés során felkerekítenek, mert nincs aprópénzüik, illetve a néhány száz forintnyi visszajárót nem kérik, szintén saját maguk biztosítása érdekében.
136. Nem tartja elfogadhatónak a Versenytanács a jelen ügyben vizsgált magatartással összefüggésben azt az eljárás alá vonti megközelítést, hogy a pontos fizetés tartalmára (tehát arra, hogy az előtörlesztés vagy egyéb esetleges túlfizetés nem tartozik e körbe) való külön felhívás gyakorlatilag egy szerződéses kötelezettségre való felhívást jelentene, hiszen maga az előtörlesztés is szerződésszerű teljesítést jelent: általános és a szerződésben is rögzített joga a fogyasztónak, nem szerződésszegés, és nem jár szankcióval, sem pl. írásbeli szerződésmódosítással. Nem ért egyet a Versenytanács az eljárás alá vont azon állításával sem, hogy „*a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján egyébként sincs különbség a fogyasztó szempontjából a többletbefizetés, előrefizetés vagy előtörlesztés kifejezések között*”, a Versenytanács álláspontja szerint az előtörlesztés a fogyasztó részéről egy tudatos, előre tervezett (adott esetben pl. kamatmegtakarítási célú) döntést feltételez, míg a többletbefizetésre jellemzően kényelmi okokból, illetve a hátralékba kerülés kizárása miatt kerül sor és az előtörlesztéshez hasonló tudatosságot nem feltételez. A kamatkedvezménnyel járó előtörlesztéstől továbbá megkülönböztetendő az az eset is, amikor a fogyasztó azért fizet a heti törlesztőrészletnél magasabb összeget, hogy a korábbi hátralékát korigálja.
137. A Versenytanács megjegyzi, hogy előfordul, hogy pl. hálózatos szolgáltatók (pl. ELMŰ, TIGÁZ) fizetési nehézséggel küzdő, jelentősebb jogos tartozást felhalmozó ügyfelek felé azzal a kedvezménnyel élnek, hogy valamekkora arányú tartozás megfizetése mellett a tartozás egy másik részét elengedik, illetve különböző kedvezményekkel honorálják a pontosan fizető ügyfeleket, így nem lenne egyedülálló az a gyakorlat, amely az esedékes hátralék megfizetését nem szankcióval, hanem kedvezménnyel igyekszik ösztönözni.
138. A fentiek alapján a vizsgált akcióknak az az üzenete, már csak a kereskedelmi racionalitás miatt is, hogy ugyan a törlesztés kötelezettsége az ügyfélnek, de a jelenlegi gazdasági körülmények között a Provident azzal is segíteni szándékozik ügyfeleit (és ezzel még kedvezőbbnek tünteti fel szolgáltatását), hogy jutalmazza a jól fizető adósait. A jutalmazás feltétele a hetente, pontos törlesztés, ami a fogyasztói tudatban azzal azonos, hogy ne késsen, ne maradjon el a fizetésben, miközben egyébként a hátralékban levőket a Provident a szerződés szerint késedelmi költségtérítéssel (ASZF 11. pontja) terheli.

139. Megjegyzendő, hogy ha a fogyasztók értelmezése szerint az előtörlesztés esete eleve kizárná az akciós kedvezményt, akkor – figyelembe véve az átlagos előtörlesztési kamatkedvezményt – egy-két heti törlesztési díj visszatérítése a fogyasztók egy jelentős köre esetében egyáltalán nem lenne vonzó lehetőség (mivel az átlagosan elért kamatkedvezmény magasabb mint az átlagos, potenciálisan visszafizetendő 1-2 hetes törlesztőrészlet) azaz döntésüket a visszatérítést hangsúlyozó reklámok nem befolyásolnák, aminek ellentmondani látszik az a körülmény, hogy az eljárás alá vont mégis ilyen kampányokat folytatott, több alkalommal, vállalva azok tetemes költségét.
140. A Versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztók számára is ismert lehet az a tény, hogy a Provident kölcsönét heti szinten (és nem havonta) kell visszafizetni, illetve a törlesztések időtartama is hetekben (és nem hónapokban, években) kerül meghatározásra. Az eljárás alá vont értelmezésében a „pontosan törleszt” fogalma a szerződésben meghatározott időpontban a szerződésben meghatározott összeg szerinti teljesítést jelenti, mert egyes reklámeszközökben a „hetente” kifejezés is szerepelt, de találkozhatott a fogyasztó olyan megfogalmazásokkal is, mint „az utolsót visszaadjuk”, „az utolsó kettőt visszaadjuk”, „a futamidő végén”, amelyekből az eljárás alá vont szerint világosan kiderül, hogy a teljes futamidő alatti (és nem hamarabbi) törlesztésről van szó. Ezek azonban nem alkalmasak a „pontosan törleszt” kifejezés előzőekben kifejtett fogyasztói értelmezésének módosítására. Az eljárás alá vont értelmezését az a tény is gyengíti, hogy az ügyféllel történő végső elszámolás alapvetően a futamidő végén történik részleges előtörlesztés esetén is, amely futamidő előtörlesztés esetén (az ÁSZF 10.4. pontjának szóhasználatával) rövidül, illetve amelynek fogalma az ÁSZF 1.2. pontja szerint az a szerződésben meghatározott időtartam, amely alatt az ügyfél köteles a fizetésre. Így a „futamidő végén”, illetve általában a futamidőre vonatkozó utalások nem jelentik egyértelműen azt a fogyasztók számára, hogy összesen pontosan annyiszor is kell fizetni, ahány hétből állt az eredeti futamidő.
141. A Versenytanács megjegyzi, hogy az egyszerű termék, egyszerű akció, egyszerű tájékoztatás elve nem ellentétes a kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni – Fttv. rendelkezései által előírt – elvárással, azonban még a legegyszerűbb, legkézzelfoghatóbb igényeket kielégítő termékekkel kapcsolatban is elvárható, hogy az arról adott tájékoztatás pontos legyen, különös tekintettel arra a körülményre, ha egy olyan – egyébként az akció lényegét meghatározó – feltételről van szó, amely atipikusan érvényesül.

### **Megtévesztés**

142. Megállapítható, hogy az eljárás alá vont ügyfeleinek – ideértve azt a fogyasztói kört is, akik egyébként az akciók címzettjei voltak – döntő többsége élt az ÁSZF 10.2. pontjában leírt – előtörlesztési joggal az akciós időszakban.
143. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont minden túlfizetést (az ügyfél szándékától függetlenül) előtörlesztésnek tekint, amely ugyan a fogyasztók számára jellemzően kedvező kamatkedvezménnyel jár és amiért az eljárás alá vont díjat sem számol fel, azonban erről sehol, semelyik reklámeszközben nem tájékoztatja a fogyasztókat. Ezen információ (minden túlfizetés előtörlesztésnek minősül) hiányában a fogyasztók nincsenek abban a helyzetben, sem a szerződéskötés előtt, sem az esetleges túlfizetési vagy előtörlesztési megfontolásaik során, hogy a lehetséges kamatkedvezmény mértékét összevethessék a potenciálisan elérhető akciós kedvezményekkel (egy-két heti törlesztőrészletek, a kölcsön 10%-a, 2.000 vagy 10.000 Ft-os utalvány), illetve hogy felmérhessék az utóbbi kedvezmény elérhetőségének valós voltát.
144. A fogyasztói értelmezésben a hetente, pontosan történő törlesztés, a szerződés szerinti, szerződésszerű teljesítés, a szerződésben meghatározott ütemezés fogalma olyan pozitív

tartalom, amely körébe beleértendőek adott esetben a különböző szándék miatti túlteljesítések esetei is, különös tekintettel arra, hogy az előtörlesztés a fogyasztóknak szerződéses joga. A fogyasztói tudatban továbbá elhatárolódik a túlteljesítéstől az alulteljesítés, a hátralékba kerülés, a tartozás, a késedelem esete, így logikusan nem tekinti a hátralékba nem kerülő fogyasztó magát ugyanabba a kategóriába (adott esetben akciós feltételt kizáró okba) tartozónak, mint az, aki késedelembe esett, így nem teljesített szerződésszerűen.

145. Az eljárás alá vont e körben előadott (lásd 62-66. pontok) álláspontjával kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban nem a polgári jogi jogviszonyból származó alapvető kötelezettségre való figyelmeztetést, tájékoztatást hiányolja, valamint nem ért egyet azon megközelítéssel, hogy a késedelem és az előtörlesztés mint a szerződésszerű teljesítéstől való két különböző irányú eltérés között mindössze a következményeik tekintetében ragadható meg a különbség. Az előtörlesztés lehetősége ugyanis olyan kiemelt – eladósodás, kiszolgáltatottság növelése ellen ható, a kiszámíthatóságot növelő – fogyasztói érdek, amelyet a jogalkotó oly mértékben támogatandónak ítélt meg, hogy a vállalkozásokat annak eltűrésére kötelezte.
146. A vállalkozások ugyan valóban túrni kötelesek a fogyasztók előtörlesztési szándékait, amelyek egyébként a szerződésből fakadó kötelezettséget nem érintik, azonban nem kötelesek olyan kommunikációs gyakorlatot kialakítani, amelyek üzenete ellentétes a fogyasztók jogszerűen gyakorolt magatartásával.
147. A jelen határozat 3. mellékletében megjelenített módon két kivétellel (lásd a D kampányban közzétett óriás plakát, city light, illetve az E kampányban küldött SMS) valamennyi kommunikációs eszközön megjelenik az adott kampány fő üzenete mellett az is, hogy az ígért kedvezmény a hetente / pontosan / szerződés szerint teljesítő ügyfeleknek jár. Emellett számos (jellemzően reklámkiadás nélküli, a fogyasztó információ-kereső tevékenységének eredményeként elérhető) tájékoztatói forma azt is tartalmazza, hogy az akcióban a hátralékosokon kívül nem vesznek részt azok sem, akik előtörlesztenek, illetve az, hogy a pontos törlesztés azt is jelenti, hogy annak a „*kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint*”, „*pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összegben)*” kell történnie. Tekintettel azonban a fentiekben ismertetett fogyasztói értelmezésre, illetve arra, hogy az előtörlesztés fogalma egyetlen eszközön sem kerül ismertetésre, megállapítható, hogy az említett kommunikációs eszközök nem adnak teljeskörű, egyértelmű tájékoztatást a fogyasztóknak az akciós kedvezmények elérhetősége kapcsán.
148. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy azon reklámeszközök (akciós szabályzatok, telefonos tájékoztatás) esetében is, ahol egyébként ténylegesen nevesítésre is kerül, hogy az előtörlesztők nem élhetnek az akciós kedvezménnyel, csak az egyik feltételként (egy felsorolás részeként, pl. a személyi feltételek mellett), nem pedig a szerződésszerű vagy a pontos, hetente való törlesztés (szintén a felsorolásban megjelenített másik feltétel) leírásaként, illetve értelmezéseként jelenik meg.
149. Az eljárás alá vont által meghirdetett akciók során közzétett kereskedelmi kommunikációkból tehát a fogyasztók nem alkothattak reális képet az eljárás alá vont által meghirdetett akciós feltételekről, annak potenciális előnyeiről, mivel a kifogásolt hirdetések az akcióban résztvevők körét tágabbnak, a feltételek tartalmát a jutalmazás sugalmazása révén pozitívabbnak tüntették fel a valóságnál. Az eljárás alá vont akciós feltételeinek fogyasztói értelmezése miatt a vizsgált 13 akcióban megjelenített akciós ígérek ezért nem voltak valóságosak, mivel az ügyfelek körében gyakori túlfizetés és/vagy előtörlesztés akciót kizáró jellegére nem hívták fel a figyelmet.

## Torzításra való alkalmasság

150. Az eljárás alá vont a vizsgált kereskedelmi kommunikációkban többféle kedvezményt ígért a vele szerződést kötő, különböző címzetti körbe tartozó fogyasztóknak. Ezen kedvezmények az Fttv. 6. § (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott különleges árelőnynek minősülnek, hiszen a fenti kedvezmények futamidő végén történő visszafizetése a fogyasztó részére a visszafizetendő összeg, a teljes tartozás csökkentését eredményezi az utólagos jóváíráson keresztül.
151. A fogyasztók a fogyasztási kölcsönöket kínáló vállalkozások ajánlatai közötti választási folyamat során többek között a kölcsön összegét, futamidejét, a törlesztőrészeket összegét és gyakoriságát, a kamatok és egyéb költségek mértékét és összegét, a törlesztés módját, a kölcsön megszerzésének időpontját, a kezes, fedezet nyújtásának szükségességét – végső soron tehát a potenciálisan elérhető ajánlatok költség/haszon arányát – mérlegelik. Bármely, ezen szempontokra vonatkozó ígéret alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi kommunikációk a törlesztőrészeket heti összegére, ajándékutalványban megtestesülő kedvezményre vagy a kölcsönösszeg 10%-ának visszafizetésére vonatkozóan tartalmaznak ígéreteket, amely ígérek így a kölcsön-szolgáltatás ellenszolgáltatásának mértékére, annak fogyasztói megítélésre vannak hatással, a fogyasztók kölcsön termékek közötti választási döntését befolyásolják. A különböző árkedvezmények a fogyasztók kölcsönök felvételére vonatkozó ügyleti döntése során lényeges feltételek voltak és ezáltal az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi kommunikációkban közzétett „Egy törlesztőrészt visszafizetünk”, „Az utolsó kettőt visszadjuk”, „10%-ot visszaadunk”, „10.000 forint értékű ajándék vásárlási utalványt adunk”, „2000 Ft-ot visszaadunk” ígérek alkalmasak voltak a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.
152. A vizsgált kereskedelmi kommunikációk értékelését nem befolyásolja, hogy az eljárás alá vont képviselője az esetleges szóbeli tájékoztatás, illetve a szerződéskötés vagy a törlesztések (fizetési kártya, bevételi pénztárbizonylat) alkalmával az akcióval kapcsolatosan pontosabb felvilágosítást nyújthatott, lévén a reklámnak magának is valós tartalmúnak kell lennie, ez legfeljebb a szankció körében vehető figyelembe.
153. Szintén nem befolyásolja a magatartás megítélését, hogy az előtörlesztéssel járó kamatnyereség átlagosan magasabb volt, mint az akcióban hirdetett kedvezmények igénybevételével realizálható összeg/utalvány összege, illetve mértéke, egyrészt mert az érintett ügyfelek abban bízhattak az egyes tájékoztatások alapján, hogy mindkét kedvezményben részesülhetnek, másrészt mert az előtörlesztés esetén realizálható kamatnyereségre vonatkozó átlagos adatok nem tükrözik a valós, minden túlfizetőre, minden előtörlesztőre vonatkozó eseteket (feltehetően az érintett kör egy része nem járt jól, miközben elesett az akciós kedvezménytől).
154. A fentiek alapján az eljárás alá vont az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott megtévesztés megvalósításával a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmába ütköző magatartást tanúsított, amikor a vizsgált, a 29. pontban bemutatott időszakokban és címzetti körnek szóló, a jelen határozat 3. számú mellékletében ismertetett tartalmú kommunikációs eszközökön (ide nem értve az E kampányban alkalmazott SMS-eket) úgy ígért különböző akciós kedvezményeket hetente, pontosan, szerződészerűen teljesítő ügyfeleinek, hogy azt nem tette egyértelművé, hogy e körbe a késedelembe esők mellett az előtörlesztéssel, túlfizetéssel élők sem érti bele.



155. Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy nem fogadható el az a megközelítése az eljárás alá vontnak, hogy ha egy kampányban megjelenik egy olyan reklámeszköz, amely pl. az előtörlesztés tényét feltünteti, akkor az adott kampány egésze jogszerűnek minősül, ahogyan az sem fogadható el, hogy ha egy kampány egyetlen reklámeszköze megtévesztő, az egész kampány jogsértő lesz.

## VII.

### Jogi értékelés

156. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat minden egyes akciójának, azok összes reklámeszközének az az üzenete, hogy a Provident most különösen kedvező ajánlattal áll elő, jutalmazni szeretné a normálisan, jól teljesítő ügyfeleit – tehát megéri szerződni, majd megéri pontosan fizetni a törlesztőrészeket. A pontos, szerződésszerű teljesítés olyan pozitív tartalmat sugall, amellyel a pontatlan, elkésett, elmaradt, hiányos teljesítés az ellentétes, nem pedig a túlfizetés vagy az egyébként ágazati jogszabály által (és a felelős hitelezés elve által) is támogatott előtörlesztés esetei.
157. A Versenytanács megállapítja, hogy a Provident tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatott azáltal, hogy a visszafizetési kedvezményt megtévesztően, az előtörlesztés, illetőleg túlfizetés kizáró jellegét nem egyértelműsítve népszerűsítette 13 különböző akciójában 2010. március 10. és 2012. április 30. között, és ezen magatartásával az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában meghatározottak megvalósítása által az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalomba ütköző magatartást tanúsított.
158. A Versenytanács a jogsértés Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja szerinti megállapításán túlmenően nem látta szükségesnek a törvénybe ütköző magatartás további folytatásának Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének f) pontja szerinti megtiltását, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont jelenleg más jellegű akciókat folytat.
159. Szükségesnek tartott azonban a Versenytanács bírságot kiszabni az eljárás alá vonttal szemben a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben (a továbbiakban: bírság-közlemény) foglaltaknak megfelelően meghatározva.
160. A bírság összegének megállapításakor a Versenytanács a vizsgált akciók – a jelen határozat 2. számú mellékletében megjelenített – reklámköltségeiből indult ki, figyelmen kívül hagyva azon eszközök költségeit, ahol nem merül fel jogsértés (E kampánybeli SMS-ek), illetve amelyekben az eljárás alá vont – ugyan nem téve egyértelművé, hogy minden hétköznapi értelemben vett túlfizetés előtörlesztésnek minősül, de – adott információt az előtörlesztés kizáró jellegéről (akciós szabályzat az összes kampányban, telefonos ügyfélszolgálati tájékoztatás az A, B, D, E, G, H, K, M kampányokban, DM levelek a C, D kampányokban, illetve a volt ügyfeleknek küldött e-mail a K kampányban).
161. Súlyosító körülményként vette figyelembe a Versenytanács
- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, mivel a pénzügyi piacokon, bizalmi termékek esetében különösen elvárt a pontos tájékoztatás,

- további súllyal, hogy hosszabb, több mint két évet átfogó, bár nem teljesen folyamatos, de többféle kommunikációs eszközt is magába foglaló kereskedelmi gyakorlatról volt szó a 13 vizsgált akció révén, amely eszközök által közvetített tartalmak időben is kiterjedt image-hatással is bírhattak.

162. Nem tudta a Versenytanács a súlyosító körülményeket, azon belül a felróhatóságot cáfoló bizonyítékoknak elfogadni a vállalkozással kapcsolatos ügyfél-elégedettségi mérések és call center operátori tájékoztatási vizsgálatok eredményeit, illetve a panaszok hiányára vonatkozó nyilatkozatot. A jelen versenyfelügyeleti eljárásnak ugyanis nem az érintett termék hasznossága a tárgya, hanem az ezen termék egyes – különböző visszatérítéseket ígérő – akcióiban megjelenő üzenetek tartalma, azok megtévesztő volta, miközben

- az ügyfél-elégedettségi mérések általánosságban a vállalkozással kapcsolatosak, nem az adott akciókkal,
- a jelen ügyben vizsgált tájékoztatások (előtörlesztés, túlfizetés) nem szerepelnek a call centeres felmérésekben, amelyek egyébként a termék (így nem az adott akciók) egyes feltételeinek, jellemzőinek említésére fókuszálnak,
- az akcióval kapcsolatos panaszok hiánya önmagában nem tükrözi a fogyasztói elégedettséget, a megtévesztés és különösen a megtévesztésre való alkalmasság hiányát.

163. A panaszok hiánya kapcsán a Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy önmagában a panaszok hiánya nem minősül enyhítő körülménynek, miközben a panaszok, fogyasztói kifogások számossága – a jelen esetre nézve nem releváns módon – súlyosító körülménynek tekinthető.

164. Enyhítő körülményként vette figyelembe a Versenytanács

- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont ügyfeleinek tipikus előtörlesztési magatartása (átlagos előtörlesztési mérték és gyakoriság) miatt a maximálisan kétszer két heti előtörlesztésnél kevesebbet előtörlesztők esetében az akciós kedvezmények automatikus elszámolásakor alkalmazott méltányos eljárás révén az átlagosan teljesítő ügyfelek egy része (amennyiben nem esett késedelembe) az akciós üzenetnek megfelelően részesülhetett az akciós visszafizetési kedvezményben is – az előtörlesztés révén elérhető kamatkedvezmény mellett,
- kisebb súllyal, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során a jogszerűen elvárton, a Tptv. 65. §-ának (2) bekezdésében előírt kötelezettségen<sup>46</sup> túlmutató (a felderítés eredményességét és gyorsaságát érdemben szolgáló) együttműködést tanúsított, amikor a versenyfelügyeleti eljárás megindítása után nyilatkozatában maga hívta fel a figyelmet olyan akciókra (H, I, L kampányok), amelyek nem képezték az eljárás tárgyát és amelyekben az ügyindító végzésben meghatározott kampányokhoz hasonló – jogsértőnek valószínűsített – gyakorlatot követett. Az eljárás alá vont ezen nyilatkozatát követően került kiterjesztésre a versenyfelügyeleti eljárás (a határozat 6. pontjában leírtak szerint) a fenti három kampányra is.

<sup>46</sup> A vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására az ügyfél köteles közölni az érdemi döntéshez szükséges adatokat, ideértve a személyes adatokat is. Az ügyfél jogsértést beismerő nyilatkozatot nem köteles tenni, azonban az egyéb, rá nézve terhelő bizonyíték rendelkezésre bocsátását nem tagadhatja meg.

165. A Versenytanács ugyanakkor nem tudta enyhítő körülményként sem elfogadni azt az eljárás alá vont által hivatkozott körülményt, hogy az ügyletkötési folyamat során (a szerződéskötést követően, az elszámolások során) a fogyasztók egyértelmű tájékoztatást kaphattak, mivel ezen tájékoztatások utólagosak és nem szükségszerűek, amelyek egyediségük és szóbeliségük miatt is rekonstruálhatatlanok. A törlesztések során használt bizonylat, illetve a fizetési kártya elszámolásra szolgál, a már meghozott – a jelen ügyben vizsgálttól elkülönült – döntéseket (a törlesztések tényét, mértékét, az eltérések nagyságát) dokumentálja, így igazolásul szolgál az eljárás alá vont, a képviselők és az ügyfelek számára is, azonban – különösen, ha esetlegesen az ágazati szabályok szerinti elszámolási kötelezettséget sem teljesíti<sup>47</sup> – nem minősül a jogsértő tájékoztatásokat érdemben korrigáló gyakorlatnak. Ugyanezen okból sem enyhítő, sem a súlyosító körülményeket befolyásoló bizonyítékként nem fogadta el a Versenytanács azt, hogy az otthoni szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek egyfajta bizalmi viszonyt ápolnak a vállalkozással, annak képviselőivel, akik a teljes szerződéses időben az ügyfelek mellett állnak és megadják a szükséges információkat. Megállapítható továbbá, hogy az otthoni szolgáltatás konstrukciós jellemző, amelynek díja van, így az eljárás alá vont ezt a szolgáltatást nem ellenszolgáltatás nélkül nyújtja.
166. Ugyancsak nem tekintendő enyhítő körülmények, hogy az eljárás alá vont vállalkozást még soha nem marasztalta el a Versenytanács. Ugyanis a visszaesés súlyosító és így a bírságot növelő körülmény, annak hiánya azonban nem minősülhet enyhítő körülménynek.
167. Az eljárás alá vont által hivatkozott azon körülmény, hogy a verseny érdemi befolyásolásáról nem lehet szó az eljárás alá vont marginális piaci (lakossági fedezet nélküli hitelek piaca) részesedésére tekintettel, szintén nem tekinthető enyhítő körülménynek, mivel a „verseny érdemi érintettsége” mint Fttv.-beli fogalom nem a vállalkozás piaci részesedéséhez, hanem a vállalkozás által tanúsított kereskedelmi gyakorlat potenciális hatásához (és így a GVH hatásköréhez) kapcsolódik. A verseny érdemi érintettsége azonban a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kampányok több reklámeszköze esetében minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, mivel azok pl. országos csatornákon jelentek meg. Egyebekben az eljárás alá vont nettó értékesítési árbevételei és reklámköltségei alapján sem tekinthető olyan vállalkozásnak, amelynek kereskedelmi gyakorlata nem érintené a versenyt.
168. Megjegyzendő, hogy a vállalkozások piaci súlya a bírság-közlemény értelmében a jogsértés piaci hatása körében értékelendő. A jelen esetben azonban a Versenytanács szerint nem indokolt az eljárás alá vont (adott esetben pl. a lakossági fedezet nélküli kölcsönök piacán meglévő) piaci részesedésének piaci hatást csökkentő figyelembevétele, hiszen a kereskedelmi gyakorlat ettől függetlenül is számos fogyasztót érintett.
169. Szintén nem fogadta el a Versenytanács ebben a körben releváns körülménynek azt, hogy a vizsgált magatartás nem mindenkinek szólt, csupán a fogyasztók szűkebb körét érte el, illetve hogy a már korábban szerződéssel rendelkező ügyfelek tudása magasabb fokú az adott szolgáltatásra vonatkozóan, így ők nem téveszthetők meg. A 13 kampány címzetti körei a vizsgált reklámeszközök terjesztési jellemzői és a személyi feltételek alapján eltérőek voltak, azonban több kampány (A, D, F, G, H, I, J, K, L, M) új ügyfeleket

---

<sup>47</sup> [http://www.pszaf.hu/data/25174310/keksz\\_7272198.pdf](http://www.pszaf.hu/data/25174310/keksz_7272198.pdf), illetve a Vj/040-032/2012. számon nyilvántartott jogsegélyben megküldött Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által hozott határozat szerint az eljárás alá vont megsértette a folyamatos szerződések esetében a szerződés lejártakor történő teljes körű írásbeli kimutatás megküldésére és az időszakos tájékoztatásra vonatkozó szabályokat.

vagy új ügyfeleket is célzott. Megjegyzendő, hogy a címzetti kör sem jelenik meg minden kommunikációs eszközön.

170. Végezetül, a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget a Versenytanács megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű speciális és generális elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tptv.-ben meghatározott törvényi maximumot. Mindezekre tekintettel a Versenytanács a bírság összegét a rendelkező részben foglaltak szerint határozta meg.

## VIII.

### Egyéb kérdések

171. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.

172. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

173. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő

- az eljárás alá vont neve,
- a versenyfelügyeleti eljárás száma,
- a befizetés jogcíme (bírság).

174. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.

175. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

176. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tptv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

177. Jelen esetben a GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésén, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

178. Az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének értelmében az Fttv. 10. §-ának 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 eszközeinek 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.
179. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha
- a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón 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.
180. A jelen ügyben vizsgált, több kampányból álló kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a nettó árbevételének nagysága révén az Fttv. körében jelentős nagyságú vállalkozásnak minősülő, számos ügyféllel rendelkező eljárás alá vont jelen eljárásban vizsgált – részben integrált kampányként megjelenő – kereskedelmi gyakorlata országszerte és hosszabb időn, több hónapon keresztül jelentős számú fogyasztót ért el. Erre való tekintettel a Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát.
181. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének b) és c) pontja alapján a jogsegélyeljárás időtartama, valamint a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összességében 113 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2013. április 18-án telt le.
182. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2013. május 15.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
előadó versenytanács tag

Váczai Nóra s.k.  
versenytanács tag

dr. Tóth András s.k.  
a versenytanács elnöke  
versenytanács tagként eljárva

Melléklet – Nem betekinhető!

1. számú melléklet – Ügyfelek megoszlása a visszatérítések függvényében

Akcio	Adott akciós időszakban kölcsönhöz jutó ügyfelek száma			A futamidő alatt teljes/részleges előtörlesztést vállalók (szerződések) száma					Akcio kedvezményben részesülők száma	Akcio kedvezményben részesülők aránya az akciós feltételeknek megfelelő kölcsönök számához képest	A futamidő alatt teljes/részleges előtörlesztéssel élő ügyfelek részére visszatérített kamatengedmény átlaga (Ft)		Az akcióban részt vevő ügyfelek részére juttatott kedvezmény összegének átlaga (Ft)
	Összes ügyfél száma	Ezen belül az akciós feltételeknek megfelelő ügyfelek száma (címezett kör)	A késedelmesen teljesítők száma és aránya az akciós feltételeknek megfelelő ügyfelekhez képest	Összes ügyfél	Ezen belül az akciós feltételeknek megfelelő ügyfelek száma	A késedelmesen teljesítők száma és aránya az akciós feltételeknek megfelelő, előtörlesztő ügyfelekhez képest	A kevesebb mint összességében négy heti előtörlesztéssel élők száma	A késedelmesen teljesítők száma és aránya a kevesebb mint összességében négy heti előtörlesztéssel élők körében			Összes ügyfél esetében	Ezen belül az akciós feltételeknek megfelelő ügyfelek esetében	
<b>A</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>B</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>C</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>D</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>E</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>F</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>G</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

<b>H</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>I</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>J</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>K</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>L</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>M</b>	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

## 2. számú melléklet – Kommunikációs eszközök megjelenési jellemzői

A honlapi tájékoztatás kapcsán szükséges kiemelni, hogy az eljárás alá vont honlapjára a vizsgált időszakban 570.107-szer kattintottak. A [www.provident.hu](http://www.provident.hu) oldalt és az összes aloldalait 1.111.403 alkalommal tekintették meg és az érdeklődők a látogatásaik során összesen 4.351.174 aloldalt néztek meg.

Akció	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció megjelenési adatai		Kereskedelmi kommunikáció költsége
A	TV reklám	Csatorna	[...]	[...]
		TV2	[...]	
		MTV1	[...]	
		Viasat3	[...]	
		Film +	[...]	
		Cool	[...]	
		Hallmark	[...]	
		DunaTv	[...]	
		Összesen <sup>48</sup>	[...]	
B	telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	[...]	[...]	[...]
C	DM levél	[...]	[...]	[...]
D	TV reklám	Csatorna	[...]	[...]
		TV2	[...]	
		MTV1	[...]	
		Viasat3	[...]	
		Film+	[...]	

<sup>48</sup> Vj/040-007/2012. számú irat



Akción	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció megjelenési adatai		Kereskedelmi kommunikáció költsége
		Romantica	[...]	
		NGC	[...]	
		Hálózat TV	[...]	
		Duna TV	[...]	
		Story TV	[...]	
		Összesen <sup>49</sup>	[...]	
	banner	[...]	[...]	
	óriásplakát, citylight, metroposzter	[...]	[...]	
	telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	[...]	[...]	
	szórólap	[...]	[...]	
	DM levél az akciós szabályzattal <sup>50</sup>	[...]	[...]	
	hideg e-mail kampány	[...]	[...]	
<b>E</b>	DM levél	[...]	[...]	
	telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	[...]	[...]	
	SMS	[...]	[...]	
<b>F</b>	TV reklám	Csatorna	[...]	[...]
		RTL Klub	[...]	

<sup>49</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

<sup>50</sup> Vj/040-007/2012. számú irat

Akció	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció megjelenési adatai		Kereskedelmi kommunikáció költsége
		Film+	[...]	
		Cool	[...]	
		AXN	[...]	
		MTV1	[...]	
		Viasat	[...]	
		At Media Hungary reklám-kereskedő(Spektrum, NótaTV, TV Paprika, Romantica, Reality, Deko, Movies24)	[...]	
		Story Tv	[...]	
		Duna TV	[...]	
		NGC	[...]	
		Összesen <sup>51</sup>	[...]	
		G	szórólap	
	nyomtatott sajtótermék	Blikk <sup>52</sup> : megjelenések: 2011. március 10. ,12. ,19.		[...]
H	TV reklám	Csatorna	[...]	[...]
		RTL Klub	[...]	
		Film+	[...]	
		Cool	[...]	
		AXN	[...]	
		MTV1	[...]	
		Viasat3	[...]	

<sup>51</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

<sup>52</sup> Vj/040-009/2012. számú irat

Akción	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció megjelenési adatai		Kereskedelmi kommunikáció költsége
		At Media Hungary reklám-kereskedő(Spektrum, NótaTV, TV Paprika, Romantica, Reality, Deko, Movies24)	[...]	
		Story TV	[...]	
		Összesen <sup>53</sup>	[...]	
		nyomtatott sajtóhirdetés	Egy-egy alkalommal az alábbi újságokban <sup>54</sup> : Best, Blikk Nők, Hölgylág, Kiskegyed, Meglepetés, Nők lapja, Story Helyi Témában 2 alkalommal (2011. május 4. és 11.) az alábbi terjesztésű mutációiban: Budapest I-XX. kerületei, Bicske és környéke, Dunaujváros, Mór, Pécs, Pest megye Dél-nyugat, Pest megye Észak-kelet, Sopron, Tata, Tatabánya, Veszprém	[...]
		telefonos tájékoztatás	[...]	[...]
		DM levél	[...]	[...]
	szórólap	[...]	[...]	
<b>I</b>	jármű reklám (Metroposzter)	[...]	[...]	[...]
<b>J</b>	szórólap	[...]	[...]	[...]
<b>K</b>	telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	[...]	[...]	[...]
	volt ügyfelek részére kiküldött e-mail kampány	[...]	[...]	[...]
<b>L</b>	TV reklám	Csatorna	[...]	[...]
		RTL Klub	[...]	
		Film+	[...]	
		Cool	[...]	
		AXN	[...]	
		MTV1	[...]	

<sup>53</sup> Vj/040-002/2012. számú irat M/11. számú melléklet

<sup>54</sup> Vj/040-002/2012. számú irat M/11 számú melléklet

Akción	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció megjelenési adatai		Kereskedelmi kommunikáció költsége
		Viasat3	[...]	
		At Media Hungary reklám-kereskedő (Spektrum, NótaTV, TV Paprika, Romantica, Reality, Deko, Movies24) Story TV 72 darab spot	[...]	
		Duna TV	[...]	
		Hír TV	[...]	
		Összesen <sup>55</sup>	[...]	
<b>M</b>	telefonos tájékoztatás	[...]		[...]
	DM levél	[...]		[...]

<sup>55</sup> Vj/040-002/2012. számú irat M/18 számú melléklet

### 3. számú melléklet: A vizsgált akciók kampányok során közzétett kereskedelmi kommunikáció

Ahol a lenti táblázatban az kerül megjegyzésre az egyes kommunikációs eszközök tartalma mellett, hogy „az akcióban történő részvétel feltételei ismertetésre kerülnek”, ott arról van szó, hogy egyébként az akciók szabályzatokban megjelenő feltételek megjelenítésre kerültek.

Akció	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
A	TV reklám	Látható: „Ha Ön új ügyfélként 2010. március 30-ig kölcsönt vesz fel, majd hetente pontosan törleszt, a futamidő végén visszafizetünk egy teljes törlesztőrészletet.”  Hallható tájékoztatás: „Az ajánlatban szereplő törlesztőrészlet visszafizetési akció csak azon új ügyfeleinkre vonatkozik, akik korábban nem voltak a társaság ügyfelei és a kölcsönszerződés megkötésére 2010. március 10. és 30. között kerül sor, továbbá a teljes futamidő alatt a szerződésben meghatározott ütemezés és összeg szerint történik a törlesztőrészletek megfizetése.”	+	-	szerződésben meghatározott ütemezés és összeg szerint	-	[...]
	Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei között – egyebek mellett – az alábbiak kerültek ismertetésre: - „az ügyfél a kölcsön törlesztőrészleteit pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget) a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, azaz hetente, fizette meg” határidőre történő átutalással vagy a képviselő látogatása alkalmával készpénzben, - „a kölcsön vonatkozásában sem részleges, sem teljes előtörlesztésre nem került sor (...), illetve az ügyfél nem került hátralékba (nem teljesített késedelmesen).”	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint; pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget)	+	[...]
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása (de nem volt promóciós hívás)	„Azon új ügyfelek részére, akik 2010. március 1. és 2010. március 30. között vesznek fel kölcsönt Társaságunktól és a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontosan teljesítenek, a kölcsönszerződés futamidejének lejártát követő 4 héten belül egy heti törlesztő részletnek megfelelő összeget visszautalunk az ügyfél által a szerződéskötés során megadott bankszámlaszámra. A további részletekről a képviselő kollega tájékoztatja.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	-	-	kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontosan	+	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
B	Saját honlap: Akciós szabályzat	Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint; pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget)	+	[...]
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	„Önnek, mint megbízható, rendszeresen és jól fizető ügyfelünknek szeretnénk egy akciós lehetőséget a figyelmébe ajánlani.” „Amennyiben most vesz fel kölcsönt társaságunktól és azt szerződészerűen, hetente, pontosan fizeti (nem kerül hátralékba és nem előtörleszt – kivéve, ha refinanszíroz), akkor a futamidő végén visszafizetünk Önnek 1 heti törlesztő részletnek megfelelő összeget Ez az összeg a kölcsön mértékétől függően akár 7.260 Ft is lehet.”	+	+	-	+	[...]
C	Saját honlap: Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés	+	[...]
	DM levél	„Amennyiben 2010. szeptember 15. és 2010. október 5. között kölcsönszerződést köt, visszakaphatja egy heti törlesztőrészletét! Az akció alapfeltételei: - az ügyfél a promóciós időszakot megelőzően már legalább három alkalommal vett fel kölcsönt a Providenttől; - a teljes futamidő alatt a szerződésnek megfelelően, pontosan fizeti a törlesztőrészleteket Az akció pontos feltételeit és szabályait megtalálja a hátoldalon, illetve <a href="http://www.provident.hu">www.provident.hu</a> honlapunkon is. „	pontosan	+	-	hátoldal on	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
D	Saját honlap: az akciós szabályzattal és a TV reklámmal	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint,	+	[...]
	TV reklám	„Az utolsó kettőt visszaadjuk. Ha Önnek jelenleg nincs Provident kölcsöne, de 2010. november 2-ig kölcsönszerződést köt, majd a teljes futamidő alatt szerződés szerint hetente törleszt, mi visszafizetünk Önnek két teljes törlesztőrészletet. A tájékoztatás nem teljes körű. Az akció további részleteiről érdeklődjön telefonon vagy honlapunkon.”	hetente	+	-	-	[...]
	Bannerhirdetés	Érzékelhetően olvasható: „Az utolsó kettőt visszaadjuk! Ha Önnek jelenleg nincs Provident kölcsöne, azonban 2010. november 2-ig kölcsönszerződést köt, majd pontosan törleszt, visszafizetünk Önnek két teljes törlesztőrészletet!”	pontosan	-	-	-	[...]
	Óriás plakát, city light plakát	„Az utolsó kettőt visszaadjuk! A 2010. november 2-ig tartó akció részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon”	-	-	-	-	[...]

Akción	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	<p>„Szeretném tájékoztatni arról, hogy amennyiben 2010. október 6. és 2010. november 2-a között kölcsönt vesz fel Társaságunktól, az alábbi AKCIÓban vehet részt! Azon új ügyfelek részére, akik az akció ideje alatt vesznek fel kölcsönt Társaságunktól és a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontosan teljesítenek, a kölcsönszerződés futamidejének lejártát követő 4 héten belül kettő heti törlesztő részletnek megfelelő összeget visszautalunk vagy postai úton visszafizetünk az ügyfélnek. (Kérdés esetén kommunikálható: Feltétel: Az ügyfél a kölcsön törlesztőrészeit pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget) a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, határidőben fizette meg (utalta át). A kölcsön vonatkozásában sem részleges, sem teljes előtörlesztésre nem került sor, illetve az ügyfél nem került hátralékba (nem teljesített késedelmesen). A további részletekről a képviselő kollega tájékoztatja, illetve az akció részleteiről a honlapunkon is olvashat.)”</p>	pontosan	-	kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget)	+	[...]
	Szórólap	<p>„Az utolsó kettőt visszaadjuk! A Provident új akciója! Amennyiben 2010. október 6. és november 2. között kölcsönszerződést köt, és a teljes futamidő alatt szerződészerűen, hetente pontosan törleszt, a futamidő végén VISSZAFIZETÜNK KÉT TÖRLESZTŐRÉSZLETET! Az akció alapfeltételei: A kölcsönszerződés megkötésének időpontjában az ügyfélnek nincsen Provident-kölcsöne vagy tartozása a Providenttel szemben. A teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésnek megfelelően, hetente, pontosan fizeti a törlesztőrészeket. Az akció részletes feltételeit és szabályait megtalálja honlapunkon (<a href="http://www.provident.hu">www.provident.hu</a>) vagy hívja központi ügyfélszolgálatunkat!”</p>	+	+	-	-	[...]



Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
	DM levél az akciós szabályzattal	<p>„Megragadva az alkalmat, szeretnénk felhívni a figyelmét októberi akciónkra: Az utolsó 2-t visszaadjuk! Amennyiben 2010. október 6. és 2010. november 2. között kölcsönszerződést köt, és megfelel az alábbi feltételeknek, a futamidő végén VISSZAFIZETÜNK KÉT TÖRLESZTŐRÉSZLETET!</p> <p>Az akció feltételei: Az akció kezdőnapján az ügyfélnek nincsen kölcsöne vagy bármilyen tartozása a Providentnél. A teljes futamidő alatt a szerződésnek megfelelően, hetente, pontosan fizeti a törlesztő részleteket. Az akció pontos feltételeit és szabályait megtalálja a hátoldalon, illetve <a href="http://www.provident.hu">www.provident.hu</a> honlapunkon is.”</p>	+	+	-	hátoldal on	[...]
	Hideg e-mail kampány (olyan e-mail kampány ahol nem ügyfél fogyasztókat céloz a vállalkozás, tehát a kampány célja az új ügyfelek szerzése)	<p>A) változat „2 törlesztőrészletet visszaadunk Amennyiben Önnek jelenleg nincs kölcsöne a Providentnél, és 2010. október 6. és 2010. november 2. között kölcsönszerződést köt, valamint a teljes futamidő alatt szerződészerűen, hetente pontosan törleszt, a futamidő végén VISSZAFIZETÜNK KÉT TÖRLESZTŐRÉSZLETET!</p> <p>Az akció alapfeltételei: Az akció kezdőnapján nincs fennálló kölcsöne vagy tartozása a Providentnél. A teljes futamidő alatt a szerződésnek megfelelően, hetente, pontosan fizeti a törlesztő részleteket. A pontos feltételeket és szabályokat megtalálja honlapunkon, vagy hívja központi ügyfélszolgálatunkat a 06 40 50 50 11-es telefonszámon”</p>	+	+	-	-	[...]
		<p>B) változat „Nincs jelenleg kölcsöne a Providentnél? Ha 2010. október 6. és 2010. november 2. között kölcsönt vesz fel És a teljes futamidő alatt hetente pontosan törleszt... a futamidő végén VISSZAFIZETÜNK KÉT TÖRLESZTŐRÉSZLETET!”</p>	+	-	-	-	

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
E	Saját honlap: Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, visszatérít az ügyfélnek az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	DM levél	„Most visszakaphat egy heti törlesztőrészletet! Hogy mit kell ezért tennie? -kössön újabb kölcsönszerződést a Providenttel 2011. február 9. és 2011. március 8. között -törlessze kölcsönét a teljes futamidő alatt pontosan, a szerződés szerint Az akcióban részt vehet minden ügyfelünk, aki az akció kezdetét megelőzően már kötött kölcsönszerződést Társaságunkkal.”	pontosan	+	-	-	[...]
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	„Önök, mint megbízható, rendszeresen és jól fizető ügyfelünknek szeretnék egy akciós lehetőséget a figyelmébe ajánlani. Amennyiben most vesz fel kölcsönt társaságunktól és azt szerződészerűen fizeti (nem kerül hátralékba és nem előtörleszt – kivéve, ha refinanszíroz), akkor a futamidő végén visszafizetünk Önnek 1 heti törlesztő részletnek megfelelő összeget! Ez az összeg a kölcsön mértékétől függően akár 7.260 Ft is lehet.”	-	+	-	+	[...]
	SMS	„Kedves Ügyfelünk! Februárban egy új akcióval készülünk az Ön számára. Figyelje postaládáját, hamarosan érkeznek a részletek! Üdvözlettel: Provident”	-	-	-	-	[...]
F	Saját honlap: Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	TV reklám	Hallható tájékoztatás/ érzékelhető módon olvasható: „Egy törlesztőrészletet visszafizetünk!	+	-	-	-	[...]
	Szórólap	Aki első alkalommal vesz fel kölcsönt a Providenttől március 9. és április 5. között és	+	-	-	-	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
	Nyomatott sajtótermék	hetente pontosan törleszt, a futamidő végén visszakap egy teljes törlesztőrészletet A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon! Hívja a Provident Pénzügyi Zrt.-t!”	+	-	-	-	[...]
G	Saját honlap: Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása (de nem volt promóciós hívás)	„Szeretném tájékoztatni arról, hogy amennyiben 2011. április 06. és 2011. április 26-a között kölcsönt vesz fel Társaságunktól, az alábbi AKCIÓban vehet részt! Azon új ügyfelek részére, akik a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontosan teljesítenek, a kölcsönszerződés futamidejének lejártát követő 4 héten belül egy heti törlesztő részletnek megfelelő összeget visszautalunk vagy postai úton visszafizetünk az ügyfélnek. Feltétel: Az ügyfél a kölcsön törlesztőrészleteit pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget) a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, hetente, határidőben fizette meg (utalta át). Az ügyfél a Provident Pénzügyi Zrt.-vel az akció időszakában köt először kölcsönszerződést. A kölcsön vonatkozásában sem részleges, sem teljes előtörlesztésre nem került sor, illetve az ügyfél nem került hátralékba (nem teljesített késedelmesen). A további részletekről a képviselő kollega tájékoztatja, illetve az akció részleteiről a honlapunkon is olvashat.”	+	-	kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontos összegben (a hetente esedékes törlesztőrészletnek megfelelő összeget)	+	[...]
	Szórólap	„EGY TÖRLESZTŐRÉSZLETET VISSZAFIZETÜNK! Aki a 06 40 50 22 50-es számra betelefonálva, erre a Mosolyturné szórólapra hivatkozva vesz fel kölcsönt a Providenttől 2011. április 6. és 26. között, és hetente, pontosan törleszt, a futamidő végén visszakap egy teljes törlesztőrészletet! A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon!”	+	-	-	-	[...]

Akció	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
H	Akciós Szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatéríti az akció időszakában kötött kölcsönszerződés szerinti kölcsönösszeg tíz százalékának megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészeket megfizetését (az alábbiakban részletezett feltételeknek megfelelően).” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	TV reklám	Hallható: Első változat: „10 éves születésnapunk alkalmából 10%-ot visszaadunk. Ha Ön 2011. május 17-ig kölcsönszerződést köt, majd hetente pontosan törleszt, a futamidő végén visszakapja a felvett kölcsönösszeg 10%-át. Akció 10% vissza. <a href="http://www.provident.hu">www.provident.hu</a> A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy tájékozódjon honlapunkon! Az akció a 2011. május 4. és május 17. között megkötött kölcsönszerződésekre vonatkozik!”	+	-	-	-	[...]
		Hallható: Második változat:  „Meghosszabbítva! 10% vissza akció! Május 24-ig! 10 éves születésnapunk alkalmából 10%-ot visszaadunk. Ha Ön 2011. május 24-ig kölcsönszerződést köt, majd hetente pontosan törleszt... a futamidő végén visszakapja a felvett kölcsönösszeg 10%-át.”	+	-	-	-	
	Nyomatott sajtóhirdetés	Olvasható: „10 %-ot visszaadunk 10 éves születésnapunk alkalmából! Mindenki, aki kölcsönt vesz fel a Providenttől 2011. május 4. és május 17. között, s hetente, pontosan törleszt, a futamidő végén visszakapja a kölcsönösszeg tíz százalékát! A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon!”	+	-	-	-	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
	Telefonos tájékoztatás	<p>„Önnek, mint megbízható, rendszeren és jól fizető ügyfelünknek szeretnénk egy akciós lehetőséget a figyelmébe ajánlani. Amennyiben Ön május 4. és május 17. között kölcsönt vesz fel a Providenttől, akcióban vehet részt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Azon ügyfelek részére, akik a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontosan teljesítenek, a kölcsönszerződés futamidejének lejártát követő 4 héten belül a kötött kölcsönszerződés szerinti kölcsönösszeg 10%-át postai úton visszafizetjük.</li> </ul> <p>Feltétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az ügyfél a kölcsön törlesztő részleteit pontos összegben (a hetente esedékes törlesztő részletnek megfelelő összeget) a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, hetente, határidőben fizette meg (utalta át).</li> <li>• Az ügyfél a Provident Pénzügyi Zrt.-vel az akció időszakában köt kölcsönszerződést.</li> <li>• A kölcsön vonatkozásában sem részleges, sem teljes előtörlesztésre nem került sor, illetve az ügyfél nem került hátralékba (nem teljesített késedelmesen). A további részletekről a képviselő kollega tájékoztatja, illetve az akció részleteiről a honlapunkon is olvashat.”</li> </ul>	+	-	kölcsönszerződésben meghatározott ütemezés szerint, pontos összegben (a hetente esedékes törlesztő részletnek megfelelő összeget), határidőben	+	[...]
	DM levél	<p>„Tudta Ön, hogy a Provident idén májusban a 10. születésnapját ünnepli? Ezt a szép kerek évfordulót egy különleges akcióval szeretnénk megünnepelni. 10%-ot visszaadunk! Vegyen fel Provident kölcsönt 2011. május 17-ig, törlesszen hetente pontosan, és a futamidő végén visszakapja a felvett hitelösszeg 10%-át!”</p>	+	-	-	-	[...]
	Szórólap	<p>„Akció! 10%-ot visszaadunk! Mindenki, aki kölcsönt vesz fel a Providenttől 2011. május 4. és május 17. között, s hetente, pontosan törleszt, a futamidő végén visszakapja a kölcsönösszeg tíz százalékát! A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy tájékozódjon honlapunkon!”</p>	+	-	-	-	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
I	Akción szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít 2000 Ft összeget az akción keretében felvett kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészeket megfizetését.” Az akciónban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint,	+	[...]
	Metróposzter	„Igényeljen az alábbi telefonszámon kölcsönt, és vegye fel az összeget 2011. július 5-ig! Most igazán megéri, mert ha kizárólag az alábbi telefonszámon adta le hiteligenyölését és a kölcsönt hetente pontosan törleszti, a futamidő végén 2000 forintot visszaadunk! Az akción részleteiről érdeklödjön a megadott telefonszámon, vagy honlapunkon: <a href="http://www.provident.hu">www.provident.hu</a> ”	+	-	-	-	[...]
J	Saját honlap: Akción szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszafizet egy törlesztőrészletnek megfelelő összeget az akción keretében felvett kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészeket megfizetését.” Az akciónban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	Szórólap	„Díjazzuk a pontosságot! Igényeljen kölcsönt, majd szerződéskötéskor adja át ezt a szelvényt a Provident képviselőjének! Ha pontosan, hetente törleszti, a futamidő végén 1 heti törlesztőrészletet visszaadunk! Hívjon minket a hátoldalon található telefonszámon!”	+	-	-	-	[...]
K	Saját honlap: Akción szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akciónban érintett kölcsönszerződésben meghatározott két heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészeket megfizetését.” Az akción feltételek a fentiek szerint ismertetésre kerülnek.	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]

Akcio	Kommunikáció eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
	Telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatása	„Önnek, mint korábbi megbízható, rendszeresen és jól fizető ügyfelünknek szeretnénk egy akciós lehetőséget a figyelmébe ajánlani. Amennyiben szeptember 21. és 27. között vesz fel kölcsönt társaságunktól és azt szerződés-szerűen, hetente, pontosan fizeti (nem kerül hátralékba és nem előtörleszt – kivéve, ha refinanszíroz), akkor a futamidő végén visszafizetünk Önnek kétheti törlesztő részletnek megfelelő összeget! Ez az összeg a kölcsön mértékétől függően akár 16500 Ft is lehet.”	+	+	-	+	[...]
	DM levél	„Most visszakaphat két heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget! Hogy mit kell ezért tennie? kössön újabb kölcsönszerződést a Providenttel 2011. szeptember 21. és 2011. szeptember 27. között, és törlessze kölcsönét a teljes futamidő alatt hetente, pontosan, a szerződés szerint.”	+	+	-	-	[...]
	A volt ügyfelek részére kiküldött e-mail kampány	„Most visszakaphat két heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget! Hogy mit kell ezért tennie? kössön újabb kölcsönszerződést a Providenttel 2011. szeptember 21. és 2011. szeptember 27. között, és törlessze kölcsönét a teljes futamidő alatt hetente, pontosan, a szerződés szerint.”	+	+	-	+	[...]
L	Akcio szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek 10.000 forint értékű ajándék vásárlási utalványt ad a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a kölcsön teljes futamideje alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészek megfizetését” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	TV reklám	Hallható: „Ha 2011. november 16. és december 6. között új ügyfélként kölcsönt vesz fel a Providenttől... majd a futamidő alatt pontosan, hetente törleszt, a futamidő végén adunk Önnek egy 10 000 forintos ajándékvásárlási utalványt. Az akciós ajánlat 2011. november 16. és december 6. között, új ügyfélként megkötött kölcsönszerződésekre érvényes. A tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről érdeklődjön telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy honlapunkon!”	+	-	-	-	[...]

Akción	Kommunikációs eszközök	Kereskedelmi kommunikáció tartalma	Hetente, pontosan	Szerződés-szerűen, a szerződés-nek megfelelően, szerződés szerint	Szerződéses összegre, ütemezésre való utalás	Előtör-lesztésre való utalás	Reklám-költség (Ft)
M	Saját honlap: Akciós szabályzat	„A Provident Pénzügyi Zrt. az ügyfélnek visszatérít az akcióban érintett kölcsönszerződésben és az otthoni szolgáltatás nyújtására létrejött megbízási szerződésben meghatározott egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget a kölcsön futamidejének lejártát (megszűnését) követően, amennyiben az ügyfél a teljes futamidő alatt a kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint, hetente, pontosan teljesítette a törlesztőrészletek megfizetését és nem mondta fel sem a kölcsönszerződést, sem az otthoni szolgáltatási szerződést.” Az akcióban történő részvétel feltételei a fentiek szerint ismertetésre kerülnek	+	-	kölcsönszerződésben foglalt ütemezés szerint	+	[...]
	Telefonos tájékoztatás	„Önnek, mint régi kedves ügyfelünknek felhívnám a figyelmét egy lehetőségre! Amennyiben április 11. és 25. között otthonos szolgáltatás igénylésével vesz fel kölcsönt társaságunktól és azt szerződés-szerűen, hetente, pontosan fizeti (nem kerül hátralékba és nem előtörleszt –kivéve, ha refinanszíroz), akkor a futamidő végén visszafizetünk Önnek egyheti törlesztő részletnek megfelelő összeget! Ez az összeg a kölcsön mértékétől függően akár 7550 Ft is lehet.”	+	-	-	+	[...]
	DM levél	„Szeretnénk mi is fokozni a hangulatot, egy új akcióval! Most egy heti törlesztőrészletnek megfelelő összeget visszakaphat! Hogy mit kell ezért tennie? kössön újabb kölcsönszerződést a Providenttel 2012. április 11. és 2012. április 25. között, vegye igénybe otthoni szolgáltatásunkat is az új kölcsön felvételekor, és törlessze kölcsönét a teljes futamidő alatt hetente, pontosan, a szerződés szerint. Az akció részleteiről kérjük, tájékozódjon képviselőjénél vagy a honlapon”	+	+	-	-	[...]
<b>Összes költség:</b>							[...]
Összes költség azon reklámeszközök költsége nélkül, ahol nem merül fel jogsértés (E kampánybeli SMS-ek), illetve az eljárás alá vont – ugyan nem téve egyértelművé, hogy minden hétköznapi értelemben vett túlfizetés előtörlesztésnek minősül, de – adott valamilyen információt az előtörlesztés kizáró jellegéről:							[...]