



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.

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

Ügyszám: Vj/44/2013.

Iktatószám: Vj/44-43/2013.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. K. Sz. jogtanácsos által képviselt **OTP Bank Nyrt.** (1051 Budapest, Nádor u. 16.) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az OTP Bank Nyrt. 2012. január 1-jétől 2013. december 18-áig a fogyasztókkal szemben megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor – kamatmentességet ígérő kommunikációs eszközein – a fogyasztókat nem tájékoztatta arról, hogy abban az esetben, ha az (első) elszámolási időszakot követő (első) türelmi időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) teljes egészében nem fizetik vissza, akkor még ha az ezt követező (második) elszámolási időszakban a felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) a (második) türelmi időszakban vissza is fizetik, akkor is kamatot számít fel a második elszámolási időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált hitelkeret után.

Az eljáró versenytanács kötelezi az OTP Bank Nyrt-t 38.000.000,- Ft (azaz harmincnyolcmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, melyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára köteles megfizetni.

Továbbá az eljáró versenytanács kötelezi az OTP Bank Nyrt.-t, hogy a határozat kézhezvételétől számított 60 napon belül azon ügyfelei részére, akikkel szemben 2012. január 1-jétől 2013. december 18-áig a fenti kamatszámítási gyakorlata folytán kamatbevétele keletkezett, fizesse vissza ezen kamatbevételeként keletkezett összeget, valamint a kamatbevétele felszámításának napjától a visszafizetés napjáig a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatot. A fentiek végrehajtását pedig a visszafizetés teljesítését követő 30 napon írásban igazolja a Gazdasági Versenyhivatal számára.

Végezetül az eljáró versenytanács arra is kötelezi az OTP Bank Nyrt.-t, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 15 napon belül (i) a jelen határozatot a bankfiokjaiban hirdetmenyként 120 napig folyamatosan függessze ki, (ii) az internetes honlapjának nyitóoldalon hivatkozásként szintén 120 napig tegye közzé. A fentiek végrehajtását a bankfióki hirdetmények másolatának (amelyeken rögzítésre kerül a kifüggesztés és levétel időpontja, az azért felelős személyek aláírásával), valamint az internetes oldal archivált változatának becsatolásával a teljesítést követő 30 napon írásban igazolja a Gazdasági Versenyhivatal számára.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot 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.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást (amelyet a Vj/44-23/2013. számú végzésével kiterjesztett), hogy az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: eljárás alá vont vagy OTP) 2012. január 1-jét követően a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének és 7. § (1) bekezdésének pontjaiban foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat a hitelkártyákkal kapcsolatos marketingkommunikációs tevékenysége – különös tekintettel a honlapi tájékoztatásra és a vásárláshelyi tájékoztató anyagokra –, illetve egyéb kereskedelmi gyakorlata kapcsán, a hitelkártya-használat során a kamatmentes visszafizetés lehetőségeiről adott tájékoztatásaival, tekintettel arra, hogy a türelmi időszakon túli visszafizetés esetén a következő elszámolási időszakban történő vásárlások után is kamatfizetés válik szükségessé.
2. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont által 2012. január 1-jétől 2013. december 18-ig alkalmazott, a hitelkártyák igénybevételének népszerűsítésével összefüggő kereskedelmi gyakorlat(ok)ra.

II.

Az eljárás alá vont

3. Az eljárás alá vont a magyar lakossági bankpiac legnagyobb szereplője.
4. Az eljárás alá vont 2013. évi eredménykimutatása alapján [...]Ft volt.¹
5. Az elmúlt években a Versenytanács több alkalommal állapította meg, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított hitelkártya, illetve egyéb termékeivel kapcsolatban (Vj/111/2005., Vj/56/2006., Vj/30/2007., Vj/50/2007., Vj/113/2007., Vj/114/2007., Vj/84/2009.) (részletesen lásd 85- 89. pontokban).

III.

A lakossági ügyfelek részére kibocsátott hitelkártyák

6. A bankkártya (ezen belül a betéti és a hitelkártya) elektronikus készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi, hogy a kártyával vásárláskor fizessen vagy készpénzt vegyen fel. A betéti kártya bankszámlához kapcsolódik, használatának fedezetül

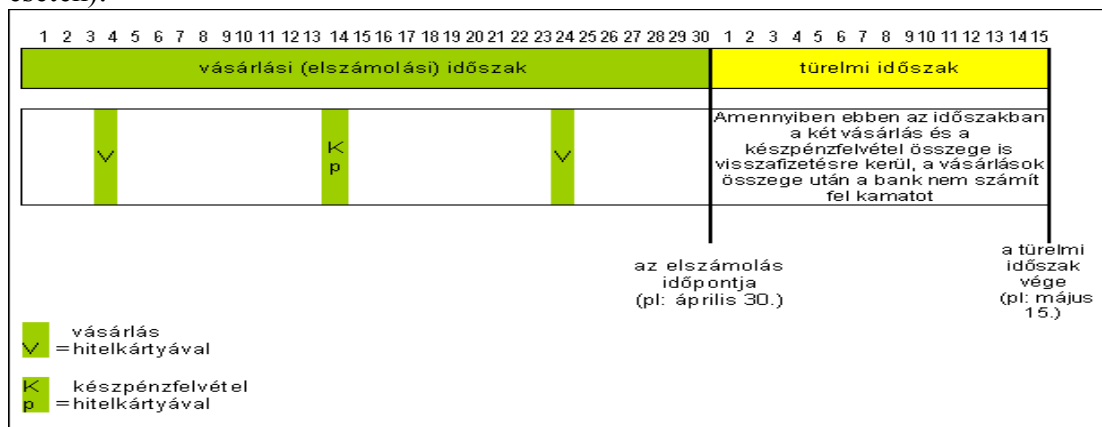
* A [...] szimbólummal jelölt részek üzleti titkot képeznek

¹ Az eljárás alá vont észrevételeinek mellékleteként közölt adatszolgáltatás alapján (Vj/44-30/2013) és a 2014. május 29-én közzétett Eredménykimutatása alapján. (A Tptv. 24. § (3) bekezdése alapján a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő bevételi tételek összegére figyelemmel)

pedig a számlán lévő pénzösszeg (számla egyenlege) vagy a számlához kapcsolódó hitelkeret szolgál. A hitelkártyához ezzel szemben úgynevezett hitelszámla szükséges, amelyen nem kell pénzt elhelyezni, a kártyabirtokos a bank által rendelkezésére bocsátott hitelkeretet használhatja vásárlásra és (kártyatípus függvényében) készpénzfelvételre a hitelszámla terhére.

7. A hazai hitelkártya piacon a 2008-as gazdasági válság kirobbanásától gyors ütemű visszaesés jelentkezett.
8. A magyarországi hitelkártya piacon kibocsátóként három nemzetközi kártyatársaság van jelen, a MasterCard, a VISA és az American Express. Hitelkártyát 14 bank kínál a fogyasztók számára.
9. A Magyar Nemzeti Bank adatai szerint 2012. december 31-én 1.256.099 db (funkciója szerint) hitelkártya volt forgalomban Magyarországon, amely 3,8%-os csökkenést jelentett az előző évhez képest. 2012-ben hitelkártyákkal összesen 36.322.230 db műveletet (készpénz felvétel, készpénz befizetés, vásárlási forgalom) bonyolítottak le, 366.374 millió Ft értékben, amely 14,9%-os növekedés a 2011-es adathoz képest.
10. Hitelkártya kibocsátásakor a kártyakibocsátó hitelképesség vizsgálatot követően hitelkeretet bocsát a kártyabirtokos rendelkezésére, melyet kizárólag a hitelkártyával lehet felhasználni.
11. A hitelkártya működését illetően az alábbiak emelendők ki:
 - a hitelkeret valamennyi használattal (vásárlás, készpénzfelvétel, ...), valamint a tartozás, kamat, díjak összegével csökken és nő a visszafizetések összegével,
 - az úgynevezett elszámolási időszakban (általában 30 nap) keletkezett költségeket a bank egy számlán tartja nyilván. Havonta egy meghatározott időpontban, az elszámolási napon értesíti az ügyfelét, megjelölve a hitelkeret igénybe vett, valamint igénybe nem vett teljes összegét, a kötelezően visszafizetendő minimális összeget, fizetendő díjakat, valamint a fizetési türelmi időszak lejárátát,
 - az eljárás alá vont a törlesztés összegét a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 293. §-val összhangban meghatározott sorrendben használja fel a tartozások kiegyenlítésére (költségek, kamatok kiegyenlítését követően a legrégebbi készpénzes és vásárlási tranzakciók elszámolására),
 - az elszámolási napot követően a kártyabirtokos dönthet arról, hogy tartozása csupán egy részét fizeti vissza. A részteljesítésnek van egy bank által meghatározott minimuma (minimum fizetendő összeg), amelyet minden esetben a fizetési türelmi időszak végéig be kell fizetni. Késedelem esetén a bank késedelmi kamatot és/vagy díjat számít fel,
 - a minimum fizetendő összeg mértéke bankonként változó [pl. a felhasznált hitelkeret 5%-a (az eljárás alá vont is ezt a mértéket alkalmazza), minimum 2.000 – 5.000 Ft, a felhasznált hitelkeret 5-10 %-a],
 - ha a fizetési türelmi időszak végéig (amely legtöbb esetben 15 nap) a kártyabirtokos tartozásának teljes összegét visszafizeti, akkor a felhasznált hitelkerete után kamatot nem kell fizetnie, az kamatmentes lesz, feltéve, hogy a kártyát csak vásárlásra használta, készpénzfelvétel esetén ugyanis a legtöbb bank a tranzakció napjától kezdődően hitelkamatot számít fel a készpénzként felvett összegre. A kamatmentes periódus tehát csak abban az esetben áll fenn, ha a felhasznált hitelkeret teljes összege visszafizetésre kerül a fizetési türelmi időszak végéig és ez a kamatmentesség nem vonatkozik a készpénzfelvételi tranzakciókra. Ha a felhasznált hitelkeret összegét nem vagy csak részben fizetik vissza, a bank hitelkamatot számít fel a tartozás teljes összegére (vagyis a minimum fizetendő összeg megfizetése esetén is
 - a hitelkártyához két állandó díjelem kapcsolódik, mint a hitelkártya bankkártya jellegéhez igazodó díjak: a kártya éves díja és az egyenlegértesítő díja. Ezen kívül azonban számos más, eseti jellegű díjelem is felszámításra kerülhet (készpénzfelvétel díja, egyenleglekérdezés díja, limit módosítás díja, PIN-kód pótlása, kártya csere díja stb.).

12. A hitelkártya működését az alábbi ábra szemlélteti. Hitelkártya működése (45 napos periódus esetén):



IV.

A hitelkártyái használatának eljárás alá vont általi szabályozása

13. A kibocsátott hitelkártyák darabszáma alapján a 2012. év végén az eljárás alá vont [...] piaci részzel rendelkezett, amely körülbelül megfelel az évek óta elért [...] piaci részesedése mértékének².
14. Az eljárás alá vont hitelkártya szerződéseivel összefüggő rendelkezéseket az eljárás alá vont ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben megtalálható, az eljárás alá vont által kiadott közlemények tartalmazzák. Az eljárás alá vont hirdetményben teszi közzé egyebek mellett a szerződéssel, illetve a hitelkártyával kapcsolatos szerződéskötési feltételeket, a díjak, költségek és kamatok mértékét, az azokkal összefüggő rendelkezéseket, valamint a jogviszonyt érintő, az eljárás alá vont által eszközölt egyoldalú módosításokat. A hitelkártya általános szerződési feltételeit tartalmazó dokumentum a Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzat (továbbiakban: ÜSz.).
15. Az eljárás alá vont valamennyi lakossági hitelkártya termékére ugyanazon fenti ÜSz. rendelkezéseit alkalmazza. (Vj/44-19/2013.)
16. Az eljárás alá vont ÜSz.-a hitelkártyákkal összefüggésben egyebek között az alábbi fogalmakról szól³:
- az elszámolási időszak az az időszak, amelyre vonatkozóan, havi gyakorisággal a bank számlakivonatot juttat el a szerződő félnek. Az elszámolási időszak utolsó napja minden hónapban azonos (a hirdetményben közzétett) naptári nap. Abban az esetben, ha az elszámolási időszak utolsó napja pihenőnapra vagy munkaszüneti napra esik, akkor az adott elszámolási időszak utolsó napja az ezen pihenőnapot vagy munkaszüneti napot követő első munkanap lesz,
 - a türelmi időszak az az elszámolási időszak számlazárását követő időintervallum, amelynek utolsó napjáig a szerződő félnek a minimum fizetendő összeg bankhoz történő beérkezéséről gondoskodnia kell. Abban az esetben, ha az elszámolási időszak utolsó napja pihenőnapra vagy munkaszüneti napra esik, a türelmi időszak az azt követő munkanapon kezdődő intervallum. A türelmi időszak hosszát a mindenkor hatályos hirdetmény tartalmazza. Amennyiben a türelmi időszak utolsó napja pihenőnapra vagy munkaszüneti napra esik, a türelmi időszak vége az azt követő első munkanap lesz. A türelmi időszakon kívüli befizetéseket a bank nem tekinti törlesztésnek, a befizetések kizárólag a felhasznált hitelkeret összegét csökkentik,

² Az eljárás alá vont észrevételeinek mellékleteként közölt adatszolgáltatása alapján (Vj/44-30/2013)

³ Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzat I. Meghatározások fejezete (2013. június 15-től hatályos verzió alapján, https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Bankkartya_Hitelkartya_USZ_20130615.pdf)

- a bank törlesztésként kizárólag a türelmi időszakban történő befizetéseket kezeli. A törlesztés történhet több részletben (kivéve csoportos beszedési megbízással történő törlesztés esetén), azonban amennyiben a befizetések összege a türelmi időszak végéig nem éri el a minimum fizetendő összeg értékét, a hitelkártyához tartozó hitelszámla hátralékos lesz, melynek következtében a hitelkártya használata korlátozásra kerülhet,
- a felhasználható hitelkeret az az összeg, amely a hitelkeretből egy adott időpontban a kártyabirtokosok rendelkezésre áll. Az elszámolási időszak végén rendelkezésre álló felhasználható hitelkeretet a bank a számlakivonaton feltünteti,
- a felhasznált hitelkeret az az összeg, melyet a hitelszámlán rendelkezésre álló hitelkeretből egy adott időpontban a kártyabirtokosok már felhasználtak, ide értve a hirdetményben közzétett mértékű, a hitelszámla terhére elszámolt költségeket, díjakat és kamatokat is. Az elszámolási időszak végén felhasznált hitelkeretet a bank a számlakivonaton feltünteti, azt a szerződő fél a szerződésnek megfelelően köteles a banknak megfizetni.

17. Az eljárás alá vont által alkalmazott ÜSz.-nak a hitelszámlára vonatkozó rendelkezései közül kiemelendők az alábbiak:

- a bank az ügyleti kamatot napi kamatszámítás szerint számol, és havonta, az elszámolási időszak zárásával, illetve a türelmi időszak elteltével terhel a hitelszámlán (a mindenkor hatályos hirdetményben meghatározott mérték és mód szerint) a kártyabirtokos tartozása után a következő esetekben:
 - a) Amennyiben az adott elszámolási időszakban készpénzfelvétel nem történt, és a kártyabirtokos a fizetési határidőig a felhasznált hitelkeret teljes összegét megfizeti, a bank nem számít fel hitelkamatot az adott elszámolási időszakra.
 - b) A bank a készpénzfelvételi tranzakciók összegére és díjára, valamint a hitelkártya használatával és a számlavezetéssel kapcsolatban felmerülő egyéb díjakra és költségekre a tranzakció értéknapijától kezdődően, annak teljes megfizetéséig (törlesztés értéknapijáig) hitelkamatot számít fel.
 - c) Amennyiben a kártyabirtokos a fizetési határidőig nem, vagy csak részben fizeti meg a felhasznált hitelkeret teljes összegét, úgy a bank hitelkamatot számít fel a tranzakció időpontjától kezdődően a vásárlási tranzakció összegére is. A vásárlási tranzakció összegére felszámított hitelkamatot az adott elszámolási időszakot követő elszámolási időszak számlakivonaton közli a bank (ÜSz. VII.4.a-c) pont),
- a bank a türelmi időszakon kívül érkező befizetéseket elsősorban a minimum fizetendő összeg erejéig, illetve ha ez megfizetésre került, az előző elszámolási időszak végéig a felhasznált hitelkeret erejéig írja jóvá a hitelszámlán (ÜSz. VII.9. pont),
- a bank a felhasznált hitelkeret összegén felüli befizetéseket túlfizetésként tartja nyilván, és a túlfizetés szabályinak megfelelően írja jóvá a hitelszámlán az adott tárgydíszak zárásakor,
- a bank nem minden hitelkeret felhasználás után számít fel hitelkamatot, továbbá, egy adott elszámolási időszakban felmerült hitelkeret felhasználás után más-más elszámolási időszakban számít fel hitelkamatot. Tekintettel erre, egy adott elszámolási időszakban teljesített befizetésnek a felhasznált hitelkeretet csökkentő hatása, több egymást követő elszámolási időszakban mutatkozik meg (ÜSz. VII.13. pont),
- az ügyfelek rendelkezésére álló kamatmentes periódus egy elszámolási időszakból (30 nap) és egy türelmi időszakból (15 nap) áll. Az elszámolási időszak végén (zárás napja), az elszámolási időszakban történt tranzakciókról a bank elszámolást készít, melyről számlakivonaton tájékoztatja az ügyfelet,
- a zárás napján az ügyfél vásárlásaira számított kamat elhatárolásra kerül a türelmi időszak végéig,
- amennyiben a türelmi időszak végéig az ügyfél a teljes felhasznált hitelkeretet megfizeti, az elhatárolt kamat törlésre kerül,

- amennyiben az ügyfél a türelmi időszak végéig nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretet az elhatárolt kamat a türelmi időszak utolsó napját követően terhelésre kerül.
18. Amint az az alábbi ábrából is megállapítható, a türelmi időszak időben már a következő elszámolási időszak része, így ha a szerződő fél a türelmi időszak utolsó napjáig (az ábra szerinti példa alapján 2012. február 28., 2012. március 28.) nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretét, a bank az adott elszámolási időszakra is felszámítja a kamatot, arra hivatkozással, hogy az elszámolási időszakban kamatterhelés történt.



19. Az eljárás alá vont által követett – az ÜSz. VII.4.a) pontjában foglaltakkal ellentétes – gyakorlat szerint, ha az ügyfél a türelmi időszak utolsó napjáig nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretét, az eljárás alá vont az adott (azaz a következő) elszámolási időszakra is felszámítja a kamatot a vásárlások tekintetében is, függetlenül attól, hogy az adott (azaz a következő, a példa szerinti 2.) türelmi időszakban az ügyfél teljes felhasznált hitelkeretét visszafizeti.
20. Tekintettel az eljárás alá vont ezen gyakorlatára a Pénzügyi Békéltető Testület⁴ (a továbbiakban: PBT) 2012-ben A-PBT-A-575/2012. számon ajánlást fogalmazott meg, felhívva az eljárás alá vontat, hogy az ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg a kérelmező részére 2.991,- Ft-ot és ennek késedelmei kamatát. A PBT megállapította, hogy az ÜSz. rendelkezései nem térnek ki arra, hogy az ügyfél elvesztené a következő időszak kamatmentességét. Az ajánlással szemben benyújtott kereset kapcsán a Fővárosi Törvényszék által 25.P.25.449/2012/15. számon hozott elsőfokú ítélet a keresetet elutasította. A másodfokú döntés még nem született meg az ügyben.
21. A PBT az A-PBT-A-5/2013. számú ajánlásban hasonló megállapítást tett, azt ajánlva az eljárás alá vontnak, hogy a kérelmező számára fizessen meg 1.580 Ft-ot és ennek kamatát. A PBT ajánlását a Fővárosi Törvényszék 2013. október 17-i, 22.P.21.667/2013/8. számú ítéletével eljárási okokból hatályon kívül helyezte.

⁴ A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik. (<http://felugyelet.mnb.hu/pbt>)

22. Az OTP az eljárás hatálya alatt az alábbiak szerint módosította a fent hivatkozott ÜSz. VII. 4.c) pontját:

A 2013. december 18-ig hatályos üzletszabályzat alapján: „VII. 4.c. Amennyiben a Kártyabirtokos a fizetési határidőig nem, vagy csak részben fizeti meg a felhasznált hitelkeret teljes összegét, úgy a Bank Hitelkamatot számít fel a Tranzakció időpontjától kezdődően a vásárlási Tranzakció összegére is. A vásárlási Tranzakció összegére felszámított Hitelkamatot az adott Elszámolási időszakot követő Elszámolási időszak Számlakivonatán közli a Bank. „	A 2013. december 18-tól hatályos üzletszabályzat alapján: „VII. 4.c. Amennyiben a Kártyabirtokos a Fizetési határidőig (mely a Türelmi időszak utolsó napja, és már a következő Elszámolási időszak része) nem, vagy csak részben fizeti meg a Felhasznált hitelkeret teljes összegét, úgy a Bank Hitelkamatot számít fel a Tranzakció értéknapjától kezdődően a vásárlási Tranzakció összegére. Amennyiben az adott Elszámolási időszakban vásárlásokat terhelő Hitelkamat történt felszámításra (akár az előző Elszámolási időszakra vonatkozóan is), úgy az adott Elszámolási időszakban végrehajtott vásárlások összegére a vásárlások értéknapjától kezdődően a Bank Hitelkamatot számít fel. A vásárlási Tranzakció összegére felszámított Hitelkamatot az adott Elszámolási időszakot követő Elszámolási időszak Számlakivonatán közli a Bank.”
---	---

V.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

23. Az eljárás alá vont az eljárással érintett időszakban többféleképpen adott tájékoztatást az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentességéről:
24. A 2012. január 1-jét követő időszakban az eljárás alá vont olyan kereskedelmi kommunikációkat is alkalmazott, amelyek az eljárás alá vont által kibocsátott valamennyi hitelkártyára vonatkoztak.
25. Az eljárás alá vont bankfiókjaiban elérhető, „Összehasonlító prospektus - Fogyasztási hitelek, Ön milyen céllal venné fel hitelét?” kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó visszafizetési kötelezettségéről az alábbiakat közölte:

Mekkora összegű kölcsön igényelhető, és mennyi idő alatt kell visszafizetni?

Hitelkártya esetén: minimum 150.000 Ft, maximum 2.000.000 Ft

Futamidő: nincs meghatározva, legalább a minimum fizetendő összeget kell határidőre visszafizetni minden hónapban

Kamatozás módja

Kamatot készpénzfelvétel esetén, illetve abban az esetben kell fizetnie, ha a türelmi időszak végéig nem fizeti vissza a számlakivonatban feltüntetett teljes felhasznált hitelkeretet. Amennyiben a teljes összeget visszafizeti a vásárlásai kamatmentesek lesznek.

A hitel törlesztése és folyósítása

- A kártya aktiválását követően tudja felhasználni a kártyához tartozó hitelkeretét az alábbi módokon: vásárlás elfogadóhelyeken, ATM-en, interneten, valamint készpénz felvétel ATM-ekből, személyesen bankfiókban vagy postahivatalban,*

szolgáltatói számlák rendezése csoportos beszédési megbízással a hitelkeret terhére.

- *A törlesztés havi rendszerességgel történik. A számlakivonat készítésének időpontjától 15 nap áll rendelkezésére, hogy legalább a minimum fizetendő összeget rendezze. Természetesen ennél magasabb összeget is befizethet.*

Vásároljon most, fizessen később!

- *A hitelkártyával meg tudja vásárolni rögtön, amire szüksége van, visszafizetni azonban ráér a számlakészítést követően 15 napon belül.*
- *Amíg az Ön pénze kamatozik a számláján, addig a hitelkártya segítségével kamatmentesen tud vásárolni.*
- *Ön döntheti el, hogy a türelmi időszak végéig a hitelkeretéből felhasznált teljes összeget, vagy csak egy részét fizeti vissza. Az egyik esetben a teljes hitelkerete, míg a másik esetben a hitelkeretének fennmaradó része a következő hónapban továbbra is rendelkezésére áll.*
- *Kérésére havi számlazáráskor díjmentes SMS üzenetben tájékoztatjuk a minimálisan fizetendő összegről és a fizetési határidőről.*

26. A „Hitelkártya” elnevezésű kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó visszafizetési kötelezettségével összefüggésben az alábbiakat tartalmazta:

Mindennapos vásárlásait egyszerűen, kényelmesen intézheti, maximum 45 napig kamatmentesen! Amennyiben az adott elszámolási időszakban készpénzfelvétel nem történt, és a fizetési határidőig a felhasznált hitelkeret teljes összegét megfizeti, a bank nem számít fel hitelkamatot az adott elszámolási időszakra. A hitelkeretből visszafizetett összeget ismételten felhasználhatja.

Mekkora összegű kölcsön igényelhető, és mennyi idő alatt kell visszafizetni?

<i>Hitelkártya esetén: minimum 150.000 Ft, maximum 2.000.000 Ft</i>
<i>Futamidő: nincs meghatározva, legalább a minimum fizetendő összeget kell határidőre visszafizetni minden hónapban</i>

Vásároljon most, fizessen később!

- *A hitelkártyával meg tudja vásárolni rögtön, amire szüksége van, visszafizetni azonban ráér a számlakészítést követően 15 napon belül.*
- *Amíg az Ön pénze kamatozik a számláján, addig a hitelkártya segítségével kamatmentesen tud vásárolni.*
- *Ön döntheti el, hogy a türelmi időszak végéig a hitelkeretéből felhasznált teljes összeget, vagy csak egy részét fizeti vissza. Az egyik esetben a teljes hitelkerete, míg a másik esetben a hitelkeretének fennmaradó része a következő hónapban továbbra is rendelkezésére áll.*
- *Kérésére havi számlazáráskor SMS üzenetben tájékoztatjuk a minimálisan fizetendő összegről és a fizetési határidőről.*

27. Az érintett időszakban az eljárás alá vont által kibocsátott hitelkártyákkal kapcsolatos belső oktatási anyagokból megállapítható a fogyasztóknak szóban nyújtott tájékoztatások tartalma. Az oktatási anyagok (Minimum hitelkártya, Számlavezetői munkakörök, Kártya tananyag, Számlavezetői hitelkártyák, Teszt minimum, hitelkártyák, Teszt számlavezetői, hitelkártyák) nem tartalmaztak arra vonatkozó információkat, a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt elveszíti a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét. A számlavezetők számára készített oktatási anyag az alábbiakat tartalmazta:

Amennyiben az adott elszámolási időszakban kizárólag vásárlási tranzakció történt, és a fizetési határidőig a felhasznált hitelkeret teljes összegét megfizeti, a Bank nem számít fel hitelkamatot az adott időszakra.

Amennyiben az adott elszámolási időszakban készpénzfelvétel is történt, és a fizetési határidőig a felhasznált hitelkeret teljes összegét (vásárlás összege,

készpénzfelvétel összege, készpénzfelvétel díja, hitelszámla fix díjai), valamint a készpénzfelvételre jutó időszak kamatot is megfizeti, a Bank nem számít fel hitelkamatot az adott időszakra.

Készpénzfelvétel esetén a felvett összegre a tranzakció napjától kamatot számít fel a Bank.

Őn csak akkora összegre, annyi napra fizet kamatot, ameddig használta a hitelkeretet...

Amennyiben csak vásárlásra használja, 45 napig kamatmentesen használhatja a kártyát.

28. Az eljárás alá vont hitelkártya termékeire vonatkozó, a vizsgálattal érintett, 2012. január 1-jével kezdődő időszakban irányadó hirdetmények és üzletszabályzatok rendelkeztek arról, hogy a hitelkártya kamatmentesen is használható vásárlásokra (lásd 17. pontban az Üsz. VII.4.a-c. pont szerinti rendelkezéseit), azonban nem tartalmaztak olyan rendelkezéseket, amelyek rögzítették volna, hogy a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt elveszíti a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét.
29. Az eljárás alá vont honlapján⁵ is tájékoztatta, illetve 2013. december 18-ig is tájékoztatja a fogyasztókat hitelkártyáinak kamatmentes használati lehetőségéről. (Vj/44-16/2013. 4-es sz. melléklet). Ezen tájékoztatásban az eljárás alá vont demókban, példákon keresztül mutatja be azt, hogy a fogyasztó hitelkártyájával történő vásárlásai után, mely esetekben nem kell kamatot fizetnie, azonban az eljárás alá vont a vizsgálat tárgyát képező kamatszámítási gyakorlatot nem említi.
30. Ahogy az eljárás alá vont is helyesen megállapította (lásd bővebben a 33. pontban) „*az üzletszabályzat rendelkezései is a banki marketingkommunikáció (ügyféltájékoztatás) általánosan elfogadott, alkalmazott és jogszabályban meghatározott eszköze, így kereskedelmi gyakorlat során ezt is értékelni kell. Az eljárás alá vont az ÜSz.-ban - előadásának megfelelően - a VII. fejezetben tér ki a kamatmentes vásárlási lehetőség feltételeire, szabályaira. Az Üsz. ezen szabályai a vizsgálat időszak óta változatlan és ezen kereskedelmi kommunikáció sem tér ki a vizsgálat tárgyát képező kamatszámítási gyakorlatot nem említi*” (sic!).

VI.

Az eljárás alá vont előadása

Az eljárás alá vont előadása az előzetes álláspontot megelőzően

31. Az eljárás alá előadta, a reklám csak a termék egyes jellemzőire hívja fel a figyelmet, azonban a reklámok nem alkalmas eszközök reklámszakmailag arra, hogy a reklámozott termék valamennyi, vagy akárcsak lényeges tulajdonságait tartalmazzák. Ezért a reklámok a hitelkártyák jellemző tulajdonságait, igénybevételeinek feltételeit, illetve a kamatmentes visszafizetés lehetőségét nem tartalmazták teljes körűen, ugyanakkor világosan megjelölték a részletes információk hozzáférhetőségét: „A tájékoztatás nem teljes körű. A kiadványban megjelentetett adatok tájékoztató jellegűek, az esetleges nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk. A termékek és szolgáltatások részletes feltételeit és díjait a bankfiókokban és a www.otpbank.hu címen elérhető és a vonatkozó Hirdetmények és Üzletszabályzatok tartalmazzák.”
32. Kiemelte, hogy a hitelkártyák használatával kapcsolatos banki üzletszabályzatok mind a honlapján (www.otpbank.hu), mind pedig vásárláshelyein (fiókjaiban) hozzáférhetők, az ágazati előírásoknak megfelelően.
33. Előadta, hogy az üzletszabályzat rendelkezései nem vitásan a banki marketingkommunikáció (ügyféltájékoztatás) általánosan elfogadott, alkalmazott és jogszabályban meghatározott

⁵ https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/Demo_hitelkartyakamat/demo_hitelkartyakamat.html

eszközei. Az üzletszabályzat rendelkezései világosan, egyértelműen tartalmazzák a türelmi időszak alatti nemfizetés következményeit. Mivel a türelmi időszak már a következő elszámolási időszak része, így amennyiben a szerződő fél a türelmi időszak utolsó napjáig nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretét, az eljárás alá vont a következő elszámolási időszakra is felszámítja a kamatot – hiszen a következő elszámolási időszakban kamatterhelés történt.

34. Hangsúlyozta, hogy az üzletszabályzat valós tényeket és valós információkat tartalmazott a kamatmentesség szabályairól, illetve a türelmi időszak alatti nemfizetés következményeiről, ezért az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó egyszerűen, könnyen és ingyenesen juthat hozzá az ügyleti, piaci döntéséhez szükséges valamennyi információhoz. Az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó számára a közölt információk nem lehettek megtévesztőek, nem készíthette a fogyasztót általa nem kívánt piaci döntés meghozatalára.
35. Álláspontja szerint a kamatmentesség szabályairól, illetve a türelmi időszak alatti nemfizetés következményeiről szóló tájékoztatás megfelelőségét igazolja az a körülmény is, hogy a nemteljesítés miatt a következő elszámolási időre áthúzódó kamatfizetési kötelezettséget mintegy [...] hitelkártyás ügyfele megismerte, írásban elfogadta a szerződés aláírásával, panasz – 2 kivétellel – ezzel kapcsolatban nem merült fel.
36. Előadta továbbá, hogy valamennyi ügyfelet kimerítően és kötelezően tájékoztat a szerződéskötést megelőzően a bankok által önkéntesen, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének támogatásával kidolgozott és kötelezőn betartani vállalt magatartási kódexben lefektetett elveknek és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.
37. Az eljárás alá vont megítélése szerint mind a honlapon, mind a bankfiókokban (vásárláshelyeken) hozzáférhető üzletszabályzataikban az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó számára megalapozott piaci döntéséhez megfelelő tájékoztatást adtak, így az nem minősülhet az Fttv. szerinti megtévesztő tájékoztatásnak.

Az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett észrevételei

38. Az eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy az előzetes álláspont érintett piacnak a lakossági ügyfelek részére a Magyarországon kibocsátott hitelkártyák piacát tekinti, azonban az előzetes álláspont II. fejezetben az eljárás alá vont teljes tevékenysége kerül bemutatása, ezért az megtévesztő lehet. Ezzel szemben megállapítható, hogy (i) az érintett piacon nem az OTP a legnagyobb piaci szereplő; (ii) jelentősen alacsonyabb az OTP nettó kamatbevétele, egyéb kamatjellegű jutalékbevétele, nettó díj- és jutalékbevétele; (iii) a felsorolt versenyhivatali eljárások nagyobb része nem hozható összefüggésbe az érintett piaccal (Vj/111/2005; Vj/30/2007; Vj/50/2007; Vj/114/2007; Vj/84/2009); 2008 óta folyamatosan csökken piaci részesedése, az előzetes álláspontban szereplő statikus 2012. évi adattal szemben.
39. Előadta azt is, hogy arról sem történik említés az előzetes álláspontban, hogy „az adatokból kitűnően az OTP Bank ellen fogyasztóvédelmi versenyhivatali eljárás 2009 óta, azaz 5 éve nem volt folyamatban. Túl e tény megállapításán talán az a következtetés is levonható ebből, hogy az OTP Bank kiemelkedő figyelmet fordít - különösen az eljárásokat megelőző évekhez képest - a fogyasztóvédelmi szabályok és hatósági elvárások maradéktalan betartására”.
40. Álláspontja szerint nem helyt álló az előzetes álláspont 19. pontja, mivel „az OTP Bank az ÜSZ szerinti gyakorlatot folytat, ahogyan azt az eljárás során több alkalommal részletesen kifejtettük. Az Álláspontban tett megállapítás akkor lenne helytálló, ha minden egyes elszámolási időszak önálló, egymástól független egységként működne, ilyen típusú definíciót azonban az Üzletszabályzatunk nem tartalmaz. A türelmi és elszámolási időszakok egymással átfedésben vannak, láncolatot alkotnak. Az elszámolási időszakok láncolatát hivatott jelezni az ÜSZ VII. a hitelszámlára vonatkozó rendelkezések 13. pontja: „...továbbá,

egy adott Elszámolási időszakban felmerült Hitelkeret felhasználás után más-más Elszámolási időszakban számít fel hitelkamatot.". Megjegyezzük, hogy a téves megállapítást tartalmazó pontot közvetlenül megelőző pont szövege és ábrája pontosan ezt az összefüggést mutatja, így nem érhető a 19. pont ezzel ellentétes sommás megállapítása".

41. Hivatkozott arra is, hogy az előzetes álláspontban szereplő A-PBT-A-5/2013. számú PBT-t ajánlást „nem az ügyben eljáró PBT tagok írták alá, így az nem volt szabályszerű, az emiatt született ítélet egyébként azóta jogerőre emelkedett”, míg az A-PBT-A-57/2012. számú ajánlás ügyében a bíróság jogsértő módon érdemben nem vizsgálta felül a PBT döntését, a téves jogértelmezés miatt a döntés ellen fellebbezéssel éltünk. Tényként tehát az állapítható meg, hogy nincs olyan bírósági ítélet, amely a jelen versenyhivatali eljárás alapjául szolgáló tényállást érdemben vizsgálta volna”.
42. Előadta továbbá, hogy „a kiadványokban szerepel az, hogy az ügyfél (*sic!*) az adott termék használatától függően lehet kamatozó, vagy kamatmentes, ráadásul arról mindig kap részletes tájékoztatást az ügyfél az adott kiadványokon arra vonatkozóan, hogy hol nézhet a pontos működés, a részletes feltételek után. Az Álláspont ezen egyértelmű utalást a részletes tájékoztatás helyének pontos megjelöléséről egyáltalán nem említi”.
43. Véleménye szerint „az oktatási segédanyag nem a kereskedelmi kommunikáció része, nem kerül a vállalkozás és a fogyasztó közötti kapcsolatba (...). Az oktatási segédanyag a belső képzés során használt segédanyag, de természetesen nem a képzés kizárólagos dokumentuma. Az ügyintézők hivatkozott oktatási anyag megismerése mellett a hitelkártya termék működését az ÜSZ-ből és a Hirdetményből valamint a hatályos Belső utasításokból kell elsajátítaniuk és az ügyfél személyes érdeklődése esetén ezek alapján tudják megfelelően tájékoztatni az ügyfelet. Téves az Álláspont azon megközelítése, amely szerint az oktatási anyag vélt hiányossága folytán az ügyintézők nem tudtak megfelelő információval szolgálni a fogyasztóknak a hitelkártya elszámolási szabályairól. Ahogyan azt többször hangsúlyoztuk az ÜSZ teljes körű információt nyújt a fogyasztóknak erről, s ezt természetesen a hitelkártya értékesítést végző ügyintézők is pontosan ismerik”.
44. Megjegyezte, hogy a 19. pontra adott észrevételükben (és az eljárás során korábban több alkalommal) részletesen kifejtette, hogy „az előzetes álláspontban tett megállapítás akkor lenne helytálló, ha minden egyes elszámolási időszak önálló, egymástól független egységként működne, ilyen típusú definíciót az Üzletszabályzat nem tartalmaz. A türelmi és elszámolási időszakok egymással átfedésben vannak, láncolatot alkotnak. Az elszámolási időszakok láncolatát hivatott jelezni az ÜSZ VII. a hitelszámlára vonatkozó rendelkezések 13. pontja: *„...továbbá, egy adott Elszámolási időszakban felmerült Hitelkeret felhasználás után más-más Elszámolási időszakban számít fel hitelkamatot.*”. Megjegyezte, hogy az Előzetes Álláspontban a téves megállapítást tartalmazó pontot közvetlenül megelőző pont szövege és ábrája pontosan ezt az összefüggést mutatja”.
45. Hivatkozott arra, hogy „önmagában az a körülmény, hogy az üzletszabályzat nem tartalmazza azt a Versenyhivatal által hiányolt mondatot, mely szerint „a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt elveszíti a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét”, nem jelent hiányos tájékoztatást, ha egyébként ez a kereskedelmi gyakorlat az Üzletszabályzat egyéb rendelkezéseiből következik”.
46. Hivatkozott arra is, hogy „a demo kizárólag annak bemutatására készült, hogy az ügyfél tudja, hogy amennyiben a teljes felhasznált hitelkeretet a Türelmi időszak végéig rendezi, a vásárlásai kamatmentesek lesznek, amennyiben viszont csak a minimum fizetendő összeget rendezi, úgy a bank a hitelkeret felhasználása után kamatot fog felszámítani. A demo - és általában egy demo - nem alkalmas arra, hogy valamennyi ügyfélviselkedésre példát hozzon, így a leggyakoribb működéseket mutatja be”.
47. Előadta, hogy „elvárható a fogyasztótól, hogy az általa megkötött szerződést (beleértve az általános szerződési feltételeket tartalmazó üzletszabályzatokat) elolvassa, értelmezze. Az pedig egyértelmű, hogy az üzletszabályzat rendelkezései összefüggésükben valóságos,

pontos információt nyújtottak ebben az esetben is a fogyasztónak a hitelkártya elszámolási szabályairól”. E körben hivatkozott arra, hogy „az uniós fogyasztóvédelmi irányelv és az azt a hazai szabályozásba átültető Fttv. értelemszerűen nem valamely vállalkozói információban való „kétkedésnek”, hanem racionális piaci magatartásnak tekinti az ésszerűség keretei között lefolytatott fogyasztói tájékozódást”.

48. A fogyasztói döntéshozatal egy folyamat, amelyből következik, hogy a döntéshozatali folyamat során szerzett információk egymásra hatással vannak a fogyasztó értékelési rendszerében, vagyis nem lehet az egyes információkat a döntéshozatali folyamatból önkényesen kiragadva, önállóan, az említett összefüggésektől lecsupaszítva értékelni. A döntéshozatali folyamatban minden megszerzett vagy legalábbis rendelkezésre álló információt együttesen kell értékelni, nincs olyan információ, magatartás, amely kizárólagosan meghatározná a fogyasztó üzleti döntését, minden magatartás, információ érdemben kihatással van a folyamatra.
49. Megjegyezte, hogy a hitelkártya termék több mint tíz éve történt bevezetése óta a közel [...] ezer kártyabirtokos közül mindössze a két PBT határozattal érintett ügyfél kifogásolta az elszámolás szabályozását (férj és feleség). E körben hivatkozott arra, hogy „Ügyfeleinknek már a kifogásolt időszakot megelőzően is volt hitelkártyájuk, azt a PBT döntését követően is változatlanul (a PBT döntésének ismeretében is) megtartották és használják, jóllehet lehetőségük lett volna a kifogásoltól eltérő elszámolást kereskedelmi gyakorlatot folytató más hitelintézet hasonló szolgáltatását igénybe venni. Sőt, az elmúlt év során az ügyfél általi ajánlás programunk segítségével több más ismerősének is ajánlották termékünket. Ahogyan azt a vizsgálati szakban jeleztük, ezen ügyfeleink a B/1688/2011 számú versenyhivatali ügyben elutasított panasz bejelentői, akik alaptalan bejelentésük elutasítását követően próbáltak „fogást keresni” - több tekintetben - az OTP Bankon. Ezen ügyfelek jelenleg is élénk szereplői egy internetes közösségi oldalon az OTP Bank tevékenységével foglalkozó oldalaknak. Ennek előrebocsátásával látható, hogy ügyfeleink döntő többsége tisztában van a hitelkártya elszámolási szabályokkal, ismerik és elfogadják azt. Az is látható, hogy a két kifogást előterjesztő ügyfelünk nem az „elhallgatottnak” vélt információ miatt hozott olyan üzleti döntést, hogy szerződést köt az OTP Bankkal, a jogviszony változatlan fenntartása és a termék másoknak ajánlása pedig nyilvánvalóvá teszi, hogy fogyasztóként nem olyan üzleti döntést hoztak, amelyet az „elhallgatott” információ ismeretében nem hoztak volna meg”.
50. Előadta, hogy meggyőződése szerint „az ügyfél kommunikáció legfontosabb eszköze a termékre vonatkozó üzletszabályzat útján világosan, pontosan egyértelműen adtunk tájékoztatást ügyfeleink számára a hitelkártya termékünk elszámolási szabályairól. Ezért meggyőződésünk, hogy nem sértettük meg magatartásunkkal az Fttv. rendelkezéseit, így bármilyen versenyjogi jogkövetkezmény alkalmazása indokolatlan. (Megjegyezzük, hogy adott esetben nem tudjuk értelmezni a jogsértő magatartás tájékoztatás hiánya - további folytatásának megtiltását, mint jogkövetkezményt.) Ugyancsak meggyőződésünk, hogy magatartásunk nem alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
51. A fentiekben túl az eljárás alá vont – hivatkozva arra, hogy megítélése szerint bizonyította, hogy a kifogásolt magatartása nem versenyjogsértő, de – az eljárás gyors lezárása és a közérdek hatékony védelme érdekében **kötelezettségvállalási** indítványt terjesztett elő.
52. A kötelezettségvállalása az érintett ügyfeleknek felszámított kamat visszafizetéséből, egy edukációs kampányból és az Üsz. kiegészítéséből tevődne össze.
53. A fentiekben túl kifejezte azon szándékát is, kész a kötelezettségvállalás minden reális módosítást végrehajtani, amelyet esetlegesen az eljáró versenytanács indokoltnak tart.
54. A fentiekben túl az eljárás alá vont kizárási indítványt is előterjesztett észrevételeiben az előadó versenytanácsstaggal szemben, melyet a Versenytanács elnöke Vj/44-33/2013. számon bírált el, elutasítva a kizárási indítványt.

VII. Jogi háttér

55. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. 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. A (2) bekezdés értelmében az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint. A (4) bekezdés alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő.
56. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
57. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
58. 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.
59. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru lényeges jellemzőiről valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
60. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a

fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés alapján ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

61. Az Fttv. 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. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
62. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
63. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d), f) és g) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, és g) a törvénybe ütközés megállapítása esetén kötelezettséget írhat elő.
64. 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.
65. A vizsgált időszakban hatályban volt és ezért alkalmazandó „rég” (a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. vi IV. törvény) Ptk. 301. § (1) bekezdése alapján pénztartozás esetében - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdve akkor is köteles a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal - ha a pénztartozást idegen pénznemben kell teljesíteni, az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzüpi kamattal - megegyező mértékű kamatot fizetni, ha a tartozás egyébként kamatmentes. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

VIII. Jogi keretek

A GVH hatásköre

66. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. §

alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

67. Az eljáró versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat részben országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatókon keresztül valósult meg [Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pont], illetve a nettó árbevétel nagysága alapján az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretűnek minősülő, kiterjedt fiókhálózattal rendelkező eljárás alá vont a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot az ország egész területén kifejezetten hosszúnak minősülő időtartamon keresztül tanúsította [Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pont].
68. A GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed a Tpv. 46. §-a alapján.

Az eljárás tárgya

69. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról vagy adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
70. A jelen eljárás tárgya annak elbírálása, hogy az eljárás alá vont 2012. január 1-jétől 2013. december 18-ig megsértette-e az Fttv.-t azon kereskedelmi gyakorlatival, amelyek során a fogyasztók számára tájékoztatást nyújtott a hitelkártyák használata esetén fennálló kamatmentes visszafizetés lehetőségeiről, tekintettel arra, hogy a türelmi időszakon túli visszafizetés esetén a következő elszámolási időszakban történő vásárlások után is kamatfizetés válik szükségessé. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont által 2012. január 1-jétől alkalmazott, valamennyi (nemcsak American Express) hitelkártya igénybevételének népszerűsítésével összefüggő kereskedelmi gyakorlat(ok)ra.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

71. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy annak során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el [Fttv. 4. § (1) bekezdés].
72. Az „ésszerűség” kapcsán kiemelendő ugyanakkor, 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 tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Ügyleti döntés

73. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga

eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók, üzletfelek figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó, az üzletfél 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 keresi annak termékét.

74. Az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a kielégítendő szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítéséhez.

Az alkalmazott kommunikációs eszközök sajátosságai

75. A kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. Egyes eszközök kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy

- az Összehasonlító prospektus és a Hitelkártya elnevezésű szórólapok esetén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy azt alaposabban, hosszabb időt ráfordítva, akár többször visszatérve tanulmányozza azt,
- az eljárás alá vont saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre,
- a banner-ek esetében a fogyasztó a reklám észlelésekor többféle viselkedésmintát követhet, így a reklám sajátosságának megfelelően rákattinthat a banner-re, amely jellemzően „elvezeti” az adott vállalkozás honlapjára, azaz ebben az esetben a banner csak elérési útként szolgál a további információszerzéshez, s az ún. landing page-en (amely tehát általában a vállalkozás honlapja) többnyire további információk állnak rendelkezésre. Fő szabály szerint a banner-ek Fttv. szerinti minősítéséhez szükséges annak ismerete, hogy a fogyasztó a banner-re történő egyetlen kattintással milyen felületre (landing page-re) jut, s ott további tájékozódás, „kutakodás” nélkül milyen (egyértelmű, világos, minden szükséges részletre kiterjedő, vagy ezzel ellentétben értelmezési problémákhoz vezető, homályos, magában is hiányos) tájékoztatást kap a reklámozott termékkel kapcsolatban,
- a fogyasztók számára (személyesen vagy telefonon) nyújtott szóbeli tájékoztatás általában igen nehezen rekonstruálható, azonban ehhez segítséget nyújthatnak a szóbeli tájékoztatások alapját képező oktatási, illetve az értékesítőknek adott tájékoztató anyagok.

76. Kiemelendő, hogy kereskedelmi kommunikációnak minősül

- a fogyasztóknak adott szóbeli tájékoztatás, melynek alapja a jelen esetben a fent bemutatott oktatási anyag,
- az eljárás alá vont által alkalmazott hirdetmény, üzletszabályzat, amely kapcsán az eljárás alá vont is előadta, hogy az üzletszabályzat a banki marketingkommunikáció (ügyféltájékoztatás) része és eszköze. (lásd 33. pont)

77. A jelen esetben vizsgált, a kamatmentesség ígérletét is megfogalmazó kommunikációs eszközök (honlap, szóróanyagok, szerződéses dokumentáció) jellege, természete mind olyan,

hogy alapvetően nem támasztanak területi korlátot a hiányolt információ megjelenítése kapcsán.

Az Fttv. megsértése mulasztással

78. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése nemcsak aktív tényállítással, hanem megtevesztő mulasztással is megvalósulhat.
79. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtevesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszertelen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal
 - a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
80. Annak elbírálása során, hogy az első feltétel teljesül-e, figyelembe veendő valamennyi tényező körülmény és a kommunikációs eszköz korlátai. Ez utóbbi vonatkozásában alkalmazandó az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése is, amely szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtevesztő mulasztás. E rendelkezés kapcsán kiemelendő,
- a megtevesztő mulasztás (jellemzően valamely lényeges információ kommunikációs eszközökből történő mellőzése vagy a kommunikációs eszköz kivitelezése révén történő elrejtése) esetén önmagában nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez, ha a kommunikációs eszköz térbeli vagy időbeli korlátokkal rendelkezik (a kommunikációs eszköz terjedelme nem alkalmas jelentős mennyiségű információ közvetítésére, a kommunikációs eszköz tartalmának észlelésére a fogyasztónak csak időben korlátozott lehetősége van). Ezekre a korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát határozza meg. Az üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését,
 - nem vezet a vállalkozás jogsértés alóli mentesüléséhez az sem, ha a vállalkozás később biztosítja a kommunikációs eszköz által nem közölt információk megismerését, adott esetben legkésőbb szerződés megkötésekor lehetővé téve a szerződési feltételek részletes megismerését, mivel ez jellemzően teljes egészében már nem tudja meg nem történté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást. Ettől eltérő a helyzet, ha a vállalkozás a valamely információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt eljuttatja a fogyasztók számára. Erre a reklámkampány, a vállalkozás által alkalmazott médiamix általában alkalmas, hiszen nem várható el a fogyasztótól, hogy egy intenzív, akár több hónapig tartó reklámkampány során az innen-onnan részletekben csöpögtetett információ-mozaikokat fejben összerakja, maga kutasson azután, hogy esetlegesen milyen csatornán keresztül juttathat el hozzá még reklámüzenetet a reklámozó.
81. A második feltétel kapcsán aláhúzendő, hogy [az] üzleti döntés befolyásolására való alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához.
82. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így területi korlátot nem vagy nem szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkosson a termékről. Különösen ez a helyzet azon kommunikációs eszközök esetében, amelyekről – a bennük elhelyezett információk milyensége, illetve

menyisége révén – a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást (pl. jellemzően a vállalkozás internetes honlapja, több oldalas szórólap).

83. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, a vállalkozásnak a kommunikációs eszköz tartalmának tárgyában hozott döntése határozza meg a kommunikációs eszközben szerepeltetendő információk körét:
- ha a vállalkozás úgy dönt, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az sem elvárt, hogy az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információkat közölje,
 - ha azonban a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást adva. (VJ-9/2010.)

Alkalmasság a fogyasztói döntés befolyásolására

84. A hitelkártyák fogyasztók általi használata vonatkozásában lényeges körülménynek minősülnek a fogyasztó bank felé fennálló tartozása visszafizetésének szabályozása, a kamatmentes igénybevétel feltételei. Az ezekkel kapcsolatos állítások alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot befolyásolják, a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára késztetve, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott korábbi eljárások

85. Az eljárás alá vonttal szemben korábban lefolytatott eljárásokban meghozott döntések felülvizsgálata során eljáró bíróságok ítéleteikben világos, egyértelmű, nemcsak a Tptv., hanem az Fttv. alkalmazása körében is irányadó módon foglaltak állást a pénzügyi szolgáltatásokról adott tájékoztatások megítélésének egyes kérdéseivel összefüggésben.
86. A Legfelsőbb Bíróság, mint felülvizsgálati bíróság Vj-56/2006. számú ügyben hozott, Kfv.IV. 37.380/2008/7. számú ítéletében foglaltak alapján aláhúzható, hogy
- a vállalkozások pénzügyi szolgáltatásaik ismertetése során pontos, egyértelmű tájékoztatást adva kötelesek közrehatni a fogyasztói szándék kialakításában,
 - a reklámoknak önmagukban – minden további információ megismerése nélkül – kell hitelesnek, igaznak és pontosnak kell lenniük. Ez nem teljes körű tájékoztatást jelent, de azt mindenképpen, hogy ne tartalmazzon valótlan, megtévesztő, hiányos információt,
 - a fogyasztók megtévesztése bármilyen, a megtévesztésre objektíve alkalmas, a tájékoztatás részét képező magatartással (reklám) megvalósul,
 - a jogsértés már a jogsértő tájékoztatás közreadásával megvalósul. A jogsértés megállapíthatósága szempontjából irreleváns, hogy a vállalkozás a jogsértő tájékoztatások mellett nem jogsértő tájékoztatásokat is közread,
 - a tájékoztatás akkor is jogsértőnek minősül, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére. A reklámtevékenység vizsgálatakor a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre nem alkalmas az a hivatkozás, hogy a fogyasztó a bankfiókban részletes tájékoztatást kaphat, ezzel ugyanis a fogyasztókat terhelné a reklám valóságtartalmának ellenőrzése. Egy ilyen vállalkozói érvelés nem is körültekintően eljáró, hanem kifejezetten „gyanakvó” fogyasztót feltételez, aki a reklám (egyébként ténylegesen hiányos) szövegét és az abban közlőket „gyanús” találva további utánjárásba kezd a kínált szolgáltatás tekintetében,
 - a jogsértés súlyossága körébe tartozó kérdés, hogy a fogyasztónak utóbb módjában áll az akció részletes feltételeiről tájékozódni, azonban e körülmény önmagában nem mentesít a versenyjogi felelősség megállapíthatósága alól.

87. A Legfelsőbb Bíróság, mint felülvizsgálati bíróság Vj-111/2005. számú ügyben hozott, Kfv.II. 39.073/2008/8. számú ítéletében rögzítette, a Gazdasági Versenyhivatalnak a versenyjogi jogsértés vizsgálatakor nem a teljes ügyintézési, döntési folyamatot kell vizsgálnia, hanem a Tptv. rendelkezései értelmében annak azt az önállóan vizsgálható szakaszát, mozzanatát, amellyel a szolgáltatás reklámozása történik. Nem megalapozott az a védekezés, hogy a Tptv. 8. § (1) és (2) bekezdése megsértése csak a tájékoztatási folyamat egészére vonatkozóan vizsgálható.
88. A következetes, jelen esetben is irányadó joggyakorlat köréből az eljáró versenytanács szükségesnek tartja még kiemelni az alábbiakat [figyelemmel pl. a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.121/2007/8. számú (Vj-111/2005.), 2.Kf. 27.496/2007/9. számú (Vj-56/2006.), 2.Kf. 27.060/2008/8. számú (Vj-50/2007.), 2.Kf. 27.350/2008/8. számú (Vj-30/2007.) ítéleteire]:
- a jogsértés nem csupán téves információk adásával, hanem valamely lényeges körülmény elhallgatásával, illetőleg hiányos tájékoztatással is megvalósítható. A Legfelsőbb Bíróság a Kf.II.27.254/1998/5. számú eseti döntésében kimondta, hogy a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek (lásd még pl. a Legfelsőbb Bíróság mint felülvizsgálati bíróság Vj-111/2005. számú ügyben hozott, Kfv.II. 39.073/2008/8. számú ítéletét),
 - a sérelem a megtévesztésre alkalmas információk közreadásával megvalósul. Így ha a fogyasztóban a megvételre kínált termékkel, annak lényeges tulajdonságaival kapcsolatban téves képzet alakul vagy alakulhat ki, a jogsértés megállapítható. Ehhez nincs szükség arra, hogy a megtévesztettségéből eredően a fogyasztó ténylegesen szerződést kössön,
 - a jogsértés miatti felelősség alól nem mentesít a fogyasztói panaszok hiánya,
 - töretlen a bírói gyakorlat abban a kérdésben, hogy a pénzügyi szolgáltatások esetében kiemelkedően fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása. Annál is inkább, mert - éppen a termék sajátosságai következtében - az értékesítési folyamatban a felek közötti bizalomnak is meghatározó szerepe van. A fogyasztók ismereteinek a banki szolgáltatások területén lévő hiányosságai, valamint a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti kényszerű bizalom igen hangsúlyossá teszi a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét. Miután a szolgáltatás - jellegéből fakadóan - a fogyasztói oldalt kiszolgáltatottá teszi, alappal várható el a vállalkozásoktól a teljes, alapos, korrekt, megbízható tájékoztatás. Csak így kerülhet a fogyasztó olyan helyzetbe, hogy megalapozottan hozzon döntést az adott banki szolgáltatás esetleges igénybevételéről,
 - a reklámot megjelentető vállalkozásnak elől kell járnia a fogyasztók pontos, valóságnak megfelelő, tisztességes tájékoztatásában. Kétségtelen, hogy a fogyasztótól is elvárható, hogy döntése során haszon-maximalizálásra törekedjék, és ennek érdekében ésszerű mértékű információkeresést folytasson. Ugyanakkor ez nem jelentheti a tájékozódás kötelezettségének parttalan áthárítását - az adott döntési folyamatban hangzatos szlogenek által tisztességtelenül befolyásolt - fogyasztóra.
89. A Kúria a Vj/84/2009. ügyben hozott Kfv.II.37.467/2011/8. számú ítéletében kiemelte,
- a másodfokú bíróság az Fttv. 2. §-a d) pontjának helytálló értelmezése alapján jutott el arra a következtetésre, hogy az Fttv. 2. §-ának d) pontjában felsorolt bármely magatartás tanúsítása kereskedelmi gyakorlatnak minősül, tekintve, hogy a jogszabály nem konjunktív feltételeként rögzíti az egyes cselekményeket,
 - tény, hogy a fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat. Ennek nem csak egészét, hanem annak egyes szakaszait is jogvédelem illet meg, ez okból minden olyan magatartást jogellenesnek kell minősíteni, amely érdemben kihatással van a fogyasztói döntés meghozatalára. Az Fttv. 2. §-ának d) pontja, illetőleg a fentiekben kifejtettek alapján az egyes tájékoztatás is alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztót az üzleti döntés meghozatalában befolyásolja, esetleges fogyasztói magatartást torzítsa,

- a fogyasztók megtévesztésével kapcsolatos törvényi jogi szabályozás nem változott a tekintetben, hogy a fogyasztótól nem várható el az, hogy egy adott reklám tartalmában kételkedjen, annak valóságtartalmát ellenőrizze és az azzal ellentétes körülményeket vagy a tájékoztatóban foglalt állítást cáfoló körülményeket keresse-kutassa.

IX.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat jogi értékelése

Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának általános jellemzői

90. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát illetően az ismert kereskedelmi kommunikációk és az az eljárás alá vont előadása alapján megállapítást nyert, hogy az eljárás alá vont a vizsgálat tárgyát képező időszakban folyamatosan tanúsította a fentebb kifejtett kereskedelmi gyakorlatot (Vj/44-019/2013).
91. Az eljárásban a kereskedelmi kommunikáció alapján érintett kamatszámítási gyakorlat alkalmazását az eljárás alá vont sem vitatta. E körben előadta, hogy ennek lehetőségét az ÜSz. VII.4.a-c. pontjainak együttes értelmezése és az ÜSz. VII.13-as pontja teremti meg.
92. Az eljárás alá vont által alkalmazott kamatszámítási gyakorlat szerint abban az esetben, ha az (első) elszámolási időszakot követő (első) türelmi időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) teljes egészében nem fizetik vissza, akkor még ha az ezt követező (második) elszámolási időszakban a felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) a (második) türelmi időszakban vissza is fizetik, akkor is kamatot számít fel a második elszámolási időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált újabb hitel után.
93. Ez az eljárás alá vont által alkalmazott kamatszámítási gyakorlat a legszemléletesebben az ismert esetekben felszámított kamatkövetelések megbontásából láthatóak:
Az első esetben a fogyasztónak 12.248,- Ft-ot kellett fizetnie. Ebből:
 - 9.029,- Ft a késedelemmel érintett elszámolási időszak után fizetendő kamat,
 - 228,- Ft a késedelembe esés napjai után fizetendő kamat, és
 - 2.991,- Ft a következő elszámolási időszak vásárlásai után fizetendő kamat (úgyhogy a fogyasztó ezen elszámolási időszakban felhasznált hitelkeretet teljes egészében visszafizette, határidőn belül a türelmi időszakban).
 A második esetben a fogyasztónak 3.389,- Ft-ot kellett fizetnie. Ebből:
 - 1.700,- Ft a késedelemmel érintett elszámolási időszak után fizetendő kamat,
 - 109,- Ft a késedelembe esés napjai után fizetendő kamat, és
 - 1.580,- Ft a következő elszámolási időszak vásárlásai után fizetendő kamat (úgyhogy a fogyasztó ezen elszámolási időszakban felhasznált hitelkeretet teljes egészében visszafizette, határidőn belül a türelmi időszakban).
94. Az eljárás alá vont előadása és a fentiek alapján megállapítható, hogy az ügyfeleknek az egyszeri késedelmük miatt két elszámolási időszakban is kamatot kellett fizetniük. Egyrésztől abban az elszámolási időszakban, amikor ténylegesen késedelembe estek, másrésztől az azt követő elszámolási időszak után is, még abban az esetben is, ha ezen elszámolási időszakban felhasznált hitelkeretet teljes egészében visszafizették és nem volt részükről ezen időszakban készpénzfelvétel, aminek következtében az ÜSz. VII.4.a. pontja alapján kamatmentességet élveznének.
95. Az eljáró versenytanács hangsúlyozni kívánja, hogy áttekintve az érintett piacot nem talált egyetlen egy olyan piaci szereplőt sem, aki az OTP-n kívül az ügyfeleit azzal szankcionálná, hogy a fentieknek megfelelően a következő elszámolási időszakra vonatkozó kamatmentességet – szemben az általa is a türelmi időszakban történő teljes felhasznált hitelkeret visszafizetése esetén irányadó főszabályként alkalmazott kamatmentességgel – elveszítené. Ez a gyakorlat teljesen piac-idegennek bizonyult.

96. A fentiekre csak a példa okáért az eljáró versenytanács az Erste Bank Hungary Zrt. és a K&H Bank Zrt. ide vonatkozó szabályozását ismerteti⁶:
- Ha a Számlatulajdonos a Fizetési határidőben nem fizeti meg a felhasznált hitelkeret teljes összegét, úgy a Bank a felhasznált hitelkeret meg nem fizetett részére a következő Elszámolási időszak első napjától a meg nem fizetett összeg teljes megfizetésének időpontjáig havi hitelkamatot számol fel. (Erste Bank Hungary Zrt. - Lakossági Hitelkártya. Áltános Szerződési Feltételei 3.1.)
 - A Bank a Hirdetményben meghatározott vásárlás típusú tranzakciókra, a tranzakciók Értéknapijától az érintett Elszámolási időszakhoz tartozó Fizetési határidő lejártáig legfeljebb 45 nap időtartamra kamatmentes periódust biztosít a Számlatulajdonos részére, amennyiben a Felhasznált hitelkeret kizárólag vásárlás típusú tranzakcióval került felhasználásra és a Türelmi időszak alatt teljes egészében visszafizetésre került. A Hirdetmény szerint nem vásárlási típusúnak minősített tranzakciók esetén és amennyiben a Számlatulajdonos a Fizetési határidőig a Felhasznált hitelkeret teljes összegét, valamint a vonatkozó költségeket nem vagy csak részben fizeti meg, a Bank a Hirdetményben meghatározott ügyleti kamatot valamennyi Tranzakció után azok Értéknapijától kezdődően felszámítja az igénybevétel teljes időtartamára – s ezen összeggel a felhasznált hitel összeget növeli -, a beérkezett fizetéseket pedig a hitelkártya szerződésben meghatározott módon és sorrendben számolja el. (K&H Bank - Zrt. Bankkártya és hitelkártya szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei VI.14.)
 - A Fizetési határidőig meg nem fizetett Felhasznált hitelkeret összegét a Bank a következő elszámolási időszak első napjától kezdve egy összegként kezeli, mely összeg a következő Elszámolási időszak Felhasznált hitelkeret összegét növeli. (K&H Bank - Zrt. Bankkártya és hitelkártya szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei VI.20.)
97. A fentiek alapján megállapítható, hogy a piaci szereplők kizárólag a késedelemmel érintett időszakra számítanak fel kamatot, azonban a késedelem miatt nem szankcionálják azzal ügyfeleiket, hogy a következő időszakra az előző időszakból származó késedelem miatt – függetlenül attól, hogy teljes egészében visszafizetésre kerül a felhasznált hitelkeret – az ügyfél elveszíti az esetleges kamatmentesség lehetőségét.
98. A fentiektől függetlenül az eljáró versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy jelen eljárás tárgyát nem maga a kamatszámítási gyakorlat megítélése képezi, hanem az, hogy erről a gyakorlatáról az eljárás alá vont tájékoztatást adott-e azon kereskedelmi kommunikációi során, amelyben a hitelkártyáihoz kapcsolódó kamatmentességet reklámozta.

Az eljárás alá vont előadásainak, adatszolgáltatásának értékelése

99. Észrevételében helyesen hivatkozik az eljárás alá vont (az előzetes álláspontban is megfogalmazott) azon tényre, hogy az érintett piac a lakossági ügyfelek részére Magyarországon kibocsátott hitelkártyák piaca, azonban előadásával szemben, a döntés vonatkozásában nincs jelentősége annak, hogy az előzetes álláspont a II. fejezetben nem(csak) az érintett piacot, hanem magát az eljárás alá vontat teljes egészében mutatja be. A GVH általános gyakorlata az, hogy minden egyes határozatában bemutatja az eljárás alá vont(ka)t, ez a gyakorlat évtizedekre vezethető vissza, és példának okáért, így volt ez valamennyi az OTP-vel szemben folyamatban volt versenyfelügyeleti eljárásban is. Ráadásul az előzetes álláspont, ellentétben az észrevételében foglaltakkal nem állította, hogy a legnagyobb piaci szereplő lenne az OTP az érintett hitelkártya piacon.
100. E körben téves az az előadása, hogy az eljárás alá vonttal szemben az elmúlt 5 évben nem volt fogyasztóvédelmi versenyfelügyeleti eljárás, hiszen elég csak a többek között idézett Vj-84/2009-es számú ügyre gondolni, ahol egyébként maga a Kúria által is jogsértőnek kimondott kereskedelmi gyakorlat is részben 5 éven belüli volt, maga az eljárás is 5 éven belül indult (2009. június 21.) és ami ténylegesen fontos az eljárás hatálya alattiság

⁶ Vj44-40/2014. és 41/2014. számú iratok

vizsgálata kapcsán a döntés 2009. december 1-jén született meg a GVH részéről. Egyébként ezen ügygel összefüggésben megjegyezendő, hogy ebben az esetben is többek között bankkártya díjmentessége vonatkozásában követett el jogsértést az eljárás alá vont.

101. Megjegyezendő, hogy az eljárás alá vont nem véletlenül alkalmazhatta a fogyasztóvédelmi versenyfelügyeleti eljárás megszorító kitételt, mivel ezeken felül több egyéb versenyfelügyeleti eljárás is folyamatban volt/van az eljárás alá vont szemben (pl. Vj/74/2011, Vj/78/2013).
102. Az OTP hivatkozott arra is, hogy „a felsorolt versenyhivatali eljárások nagyobb része nem hozható összefüggésbe a jelen vizsgálat tárgyával”. Ahogy az eljárás alá vont hivatkozik, ez csak nagyobb részben igaz, ugyanis a hivatkozott (nem az összes OTP-vel szemben folyamatban volt eljárást példaként felsoroló) döntések közül, ahogy erre például fentebb kitértünk, kettő is ezt a piacot érintette, sőt jelen eljárást követően is indult ezen a piacon az eljárás alá vonttal szemben versenyfelügyeleti eljárás Vj/78/2013-as ügyszámon.
103. A fentiekén kívül az eljáró versenytanács hivatkozni kíván a Legfelsőbb Bíróság Kfv. II.37.453/2009/5. (alapügy Vj-114/2007.) számú döntésére is, amelyben kimondta, hogy „Azzal is egyetért a Legfelsőbb Bíróság, hogy az ismételt jogsértés megállapításához nem szükséges az azonos tényállás, és az, hogy a kezdeményezett jogorvoslati eljárásban a közigazgatási perben eljáró bíróság jogerős ítélete már rendelkezésre álljon”.
104. Az eljárás alá vont 40. pontban kifejtett állításával szemben az előzetes álláspont és jelen határozat sem tekinti akként „mintha minden egyes elszámolási időszak önálló, egymástól független egységként működne”. Az eljáró versenytanács tisztában van azzal, hogy ezek láncolatot alkotnak, éppen ezért alkalmazza az „előző”, „adott”, „következő” kifejezéseket [akkor, amikor valamelyik (elszámolási vagy türelmi) időszakról beszél], annak érdekében, hogy világos legyen mindenki számára, hogy a láncolat melyik eleméről van szó. Egyébként az OTP észrevételeiben nem indokolta meg, hogy mire alapítja ezen álláspontját.
105. Az eljárás alá vont 42. pontban szereplő hivatkozása (amely nyilván csak elírás folytán az ügyfél és nem a hitel kamatmentességéről szól) azt említi, hogy „az ügyfél mindig kap részletes tájékoztatást az adott kiadványokon arra vonatkozóan, hogy hol nézhet a pontos működés, a részletes feltételek után. Az Álláspont ezen egyértelmű utalást a részletes tájékoztatás helyének pontos megjelöléséről egyáltalán nem említi”. E körben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vontat több esetben (pl. adatkérő végzések, tárgyalási jegyzőkönyv,...) felhívta arra, jelölje meg, hogy ezen tájékoztatások hogyan történtek meg, hol tájékoztatta arról az eljárás alá vont az ügyfeleit, hogy egy adott időszak kamatmentességének elvesztése a következő időszak kamatmentességének elvesztését is okozza, függetlenül attól, hogy a kamatmentességi követelménynek eleget tesznek, erre azonban nem került sor, az eljárás alá vont nem tudott megjelölni ilyen dokumentumot, illetve amiket megjelölt, azok nem erről szólnak.
106. Az oktatási segédanyag kapcsán azt adta elő (43. pont) az eljárás alá vont, hogy nem a képzés kizárólagos dokumentuma, az ügyintézőinek számos más dokumentumot (Üsz., Hirdetmény, Belső Utasítás) meg kell ismerniük és az alapján kell tájékoztatni az ügyfeleket, ezért téves az előzetes álláspont oktatási anyag hiányosságaira történő hivatkozása. E körben az eljáró versenytanács arra kíván hivatkozni, hogy az eljárás alá vontat terheli a bizonyítás az Fttv. 14. §-a alapján, azonban a fentieknek megfelelően egyetlen egy dokumentumot sem tudott benyújtani, ami ennek megfelelné, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a benyújtott dokumentumok nem tartalmazzak arra való utalást, hogy a kamatmentesség a már sokszor kifejtetteknek megfelelően elveszíthető és így értelemszerűen erről az ügyintézők nem is tájékoztathatták az ügyfeleket.
107. Az OTP ismételten hivatkozott az ÜSz. VII. 13. pontjának azon rendelkezésére, miszerint „...egy adott Elszámolási időszakban felmerült Hitelkeret felhasználás után más-más Elszámolási időszakban számít fel hitelkamatot”. Ez a rendelkezés véleménye szerint a türelmi és elszámolási időszakok egymással történő átfedését bizonyítja. Ahogy ez fentebb kifejtésre került (105. pont) az eljáró versenytanács is osztja ezen megállapítását az eljárás

alá vontnak, azonban ismételtelen meg kell jegyeznie, hogy ez az Üsz. rendelkezés értelmezhetetlen, mivel nincs meghatározva, hogy milyen elszámolási időszakot tartalmaz a „más-más” kitétel, ez a rendelkezés azt a nyilvánvalóan helytelen eljárást is maga után vonhatná, hogy a fogyasztó a vizsgált időszakot követően, majd a rákövetkező 2., 3., valamint a további (más-más) időszakokban is elveszthetné a kamatmentesség lehetőségét, pusztán az eljárás alá vontdöntésétől függően. Abban az esetben pedig, ha egy ÁSZF rendelkezés értelmezhetetlen, az általános fogyasztóvédelmi alapelv [pl.: régi Ptk. 207. § (2) bekezdése] alapján a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell figyelembe venni.

108. Az eljárás alá vont észrevételének 47. és 48. pontba foglalt előadása kapcsán az eljáró versenytanács csak a korábban is kifejtett azon álláspontját tudja megismételni, hogy nincs olyan dokumentum, amelyből az eljárás alá vont vizsgált kamatszámítási gyakorlata megismerhető lenne, így nincs jelentősége annak, hogy a fogyasztónak lehetősége van pl.: az Üsz. alapos elolvasására és azt követő értelmezésére, mivel abból nem tud tájékozódni az OTP kamatszámítási gyakorlatára teljes körűen.
109. Az eljárás alá vont azon előadása kapcsán, hogy csak két panasz merült fel a kamatszámítási gyakorlattal kapcsolatban, az eljáró versenytanács megjegyzi, ennek az is oka lehet egyrészt, hogy egy bonyolult kamatszámítási gyakorlatról van szó, ahol az adott fogyasztó egy ügyfélre lebontottan csak kis összegű kamatterheléssel szembesül⁷, ami nem kelti fel érdeklődését, másrészt az eljárás alá vont számlakivonatain a kamatok között nem bontotta meg azt, hogy a kamatok milyen jogcímen kerültek felszámításra, így az ügyfelek arról nem is tájékozódhattak, hogy a felszámított kamatnak egy része abból adódik, hogy nem fizették vissza teljes egészében az előző türelmi időszakban a felhasznált hitelkeretet. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az átlagos fogyasztó nem számol utána az általa fizetett kamatoknak részben a megfelelő tapasztalat, illetve tudás hiányában, részben pedig azért, mert megbízik az érintett bankban.
110. E körben megjegyezni kívánja az eljáró versenytanács, hogy a jogsértés megállapíthatóságával kapcsolatban nincs annak jelentősége, hogy az adott magatartással összefüggésben ismertté váltak-e fogyasztói panaszok vagy sem [...] (Vj-40/2004.)⁸.
111. Az eljáró versenytanács előtt a Vj/44-35/2013. számú auditált adatszolgáltatás III. melléklete alapján ismertté vált, hogy a vizsgált időszakban, a vizsgálatlal érintett kamatszámítási gyakorlat következtében bekövetkezett fogyasztói kár [...] Ft és az érintett ügyfelek száma: [...].

Az eljárás alá vont felelőssége

112. 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.
113. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.

⁷ Ennek nagysága viszont rendszer szinten már jelentős összeget képvisel, figyelemmel arra is, hogy a vizsgált időszakban [...] körüli hitelkártyáról beszélünk, valamint arra is, hogy az eljárás alá vont a vizsgált időszakot is megelőzően több, mint egy évtizeden keresztül ezt a gyakorlatot folytatta.

⁸ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsnak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény III. fejezetével és gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2013) I.3.9. pontja, valamint a GVH Versenytanácsának 2010. évi, Tpvt.-vel kapcsolatos elvi állásfoglalásainak 8.4. pontja

114. A fentiek alapján figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vontnak állt érdekében a vizsgált kereskedelmi gyakorlat közzététele, – illetve arra figyelemmel is, hogy annak általa történő közzétételét nem is vonta kétségbe – az érdek elv alapján az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján az OTP felelőssége megállapításra került.

Kötelezettségvállalás

115. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése szerint ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpv., illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel - az eljárás egyidejű megszüntetésével - kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
116. Az eljárás alá vont 2014. február 21-én érkezett beadványának (Vj/44-30/2013.) II. részében kötelezettségvállalási indítvány terjesztett elő. Ennek keretében előadta, hogy „vállaljuk, hogy kereskedelmi kommunikációnkban, elsősorban üzletszabályzatunkban meg egyértelműbbé tesszük a hitelkártya elszámolási szabályainkat, teljesen megteremtve az összhangot piaci magatartásunk és GVH elvárásai között. Ennek érdekében vállaljuk, hogy Üzletszabályzatunkat a következő rendelkezéssel egészítjük ki: (Itt került ismertetésre a 22. pontban szereplő, 2013. december 18-ától hatályos ÜSz. módosítás)”.
117. Azonban szemben azzal, hogy a fenti vállalat szerint a jövőre vonatkozóan fogja hatályba léptetni az ÜSz. módosítást az eljárás alá vont, a 2013. február 25-én megtartott tárgyaláson az eljáró versenytanács kérdése alapján kiderült, hogy az eljárás alá vont már 2013. december 18-ától alkalmazza a fenti ÜSz. módosítást.
118. A GVH elnökének és a Versenytanács elnökének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 3/2012. számú közleménye részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a GVH megítéli az Fttv. megsértése tárgyában indult eljárásban a Tpv. 75. §-a, illetve az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése alapján benyújtott kötelezettségvállalási nyilatkozatokat. A közlemény 3. pontja rögzíti, hogy a közlemény azokat a szempontokat részletezi, amelyek alapján a GVH az Fttv. megsértése tárgyában indult eljárásban a Tpv. 75. §-a, illetve az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése alapján benyújtott kötelezettségvállalási nyilatkozatokat ítéli meg.
119. A jelen esetben az eljáró versenytanács nem látott lehetőséget a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadására, mivel
- (i) a kötelezettség vállalás elfogadásával elérhető várható előnyöknél nagyobb súllyal bír a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdek (Közlemény 35.d) pont),
 - (ii) a kereskedelmi gyakorlat jelentős súlyúnak minősül, tekintettel arra, hogy jelentős számú fogyasztót érint (Közlemény 36.d) pont,
 - (iii) az a tény, hogy az eljárás alá vont egy olyan piaci szegmensben követett el jogsértő magatartást, ami a fent kifejtetteknek megfelelően bizalmi alapon nyugszik,
 - (iv) megtevesztő volt az a magatartás, hogy az eljárás alá vont a 2014. február 20-án kelt észrevételeiben a konkrét kötelezettség vállalás keretében többek között azt vállalta a jövőre nézve („Ennek érdekében vállaljuk, hogy Üzletszabályzatunkat a következő rendelkezéssel egészítjük ki:”), hogy kiegészíti az ÜSz.-t, azonban a 2014. február 26-án megtartott tárgyaláson az eljáró versenytanács kérdésére az derült ki, hogy az eljárás alá vont már 2013. december 18-tól hatályba léptette a

felajánlott ÜSz. kiegészítést. E körben megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a Közlemény is lehetővé teszi azt, hogy a kötelezettségvállalás része legyen egy már végrehajtott változtatás, azonban ebben a körben az OTP-nek arról kellett volna tájékoztatni az eljáró versenytanácsot, hogy már korábban hatályba léptette a rendelkezéseket, és ennek megfelelően kéri ezt a kötelezettségvállalása részeként elfogadni, nem pedig arról, hogy erre a jövőben kerül sor.

120. Az eljáró versenytanács leszögezi, hogy a Közlemény alkalmazásával a kötelezettségvállalás elfogadására, akkor kerülhet sor, ha ténylegesen elfogadja az eljárás alá vont kötelezettségvállaló nyilatkozatát, e körben hangsúlyozni kívánja, hogy a Tptv. 75. §-a nem értelmezhető olyan normaként, mely az eljáró versenytanácsra a döntés iránya tekintetében kötelezettséget állapítana meg. Ezt támasztja alá a bírói gyakorlat is: „A kötelezettségvállalás tekintetében a bíróság - függetlenül attól, hogy a határozat 111. pontjában írtakkal a bíróság egyébként egyetértett - hangsúlyozza, hogy a Tptv. 75. § nem értelmezhető olyan normaként, mely az alperesre a döntés iránya tekintetében kötelezettséget állapítana meg. A Ket. 72. § (1) bekezdés eb) pontjából következően alperesnek a kötelezettségvállalás mellőzését is indokolnia kell, ez azonban a Tptv. vonatkozó rendelkezéséből adódóan nem jelenti azt, hogy még az indokolás esetleges megalapozatlansága esetén is a bíróság felülmérlegelhetné a kötelezettségvállalás tárgyában kialakított hatósági döntést, vagy e körben iránymutatást adhatna a közigazgatási szervnek. A perbeli esetben alperes érdemben értékelte a felperes kötelezettségvállalás iránti nyilatkozatát, e körben indokolási kötelezettségének eleget tett. A vállalás elfogadásához szükséges feltételek előzetes közlésére vonatkozó jogszabályi rendelkezés nincsen, ezért az e körben előadott felperesi észrevétel relevanciával nem bír.”⁹

Összefoglalás

121. Az eljáró versenytanács megállapítja tehát, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szemben megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor (a kamatmentességet ígérő kommunikációs eszközein) a fogyasztókat nem tájékoztatta arról, hogy abban az esetben, ha az (első) elszámolási időszakot követő (első) türelmi időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) teljes egészében nem fizetik vissza, akkor még ha az ezt követező (második) elszámolási időszakban a felhasznált hitelkeretet (és az esetlegesen felmerülő egyéb követeléseket) a (második) türelmi időszakban vissza is fizetik, akkor is kamatot számít fel a második elszámolási időszakban a kizárólag vásárlásra felhasznált hitelkeret után.
122. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
123. Az eljáró versenytanács a Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének g) pontja alapján indokoltnak tartja a vizsgált időszakban ténylegesen keletkezett fogyasztói hátrány megtérítésére kötelezni az eljárás alá vontat, mivel az érintett fogyasztók köre és az okozott hátrány (kamatfizetési kötelezettség) a Vj/44-35/2013. számú auditált adatszolgáltatás III. melléklete alapján ismertté vált és így a fogyasztók a reparáció helyzetébe hozhatók, amely akkor áll elő teljes mértékben, ha a fogyasztók nettó jelen értéken részesülnek visszatérítésben, ami akkor következik be, ha a (figyelemmel a vizsgált időszakra a „rég”) Ptk. rendelkezéseknek megfelelően – összhangban az egységes és töretlen bírói gyakorlattal – késedelmi kamatot fizet a Ptk. 301. § (1) bekezdése alapján az OTP a felszámított kamatösszeg után a kamatterhelés időpontjától a kamat visszatérítésének időpontjáig.
124. Azonban figyelemmel arra, hogy időközben előfordulhatott az a helyzet, hogy az érintett fogyasztó az OTP által nem elérhető – már nem az eljárás alá vont ügyfele, adatai,

⁹ Lásd Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.31.696/2013/5. sz. ítéletét.

elérhetőségei megváltoztak – így az eljáró versenytanács indokoltnak tartotta azt, hogy az OTP fiókjaiban és a honlapjának nyitóoldalán történő hivatkozás alapján bármely érintett fogyasztó tudomást szerezzen az eljáró versenytanács döntéséről.

125. Annak érdekében, hogy a határozat végrehajthatósága ellenőrizhető legyen, az eljáró versenytanács indokoltnak tartotta arra is kötelezni az eljárást alá vontat, hogy a döntés végrehajtását megfelelően igazolja a GVH –nak.
126. Az eljáró versenytanács bírság kiszabását is indokoltnak tartotta 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 (továbbiakban: Bírság Közlemény) foglaltaknak megfelelően meghatározva. A bírság kiszabásának oka az is, hogy az eljárás alá vont magatartása a fent és lentebb kifejtetteknek megfelelően túlmutat az okozott kárösszegén és az egész pénzügyi szektorba vetett fogyasztói bizalmat (hitet) ássa alá.
127. Az eljáró versenytanács egyetért (ahogy ezt az előzetes álláspontban is kifejtette) az eljárás alá vont észrevételei I. pontjának utolsó bekezdésében foglaltakkal és éppen ezért, a rendelkezésre álló¹⁰, a vizsgált időszakban a vizsgálat tárgyává tett kamatszámítási gyakorlatból származó kamatbevétel (fogyasztókat ért tényleges kárt) vette alapul bírságszámítása során. Tette mindezt azért, mert az előzetes állásponttal szemben időközben ismertté vált ez az adat és ez sokkal inkább támpontul szolgál a bírság meghatározása során, mint a hitelkártyákból származó teljes, több száz milliós kamatbevétel.
128. Azonban itt megjegyzi az eljáró versenytanács az eljárás alá vont előadásával szemben, hogy jelen ügyben nem a ténylegesen okozott kárnak van jelentősége, hanem annak, hogy az eljárás alá vont egy bizalmi rendszer keretében követett el jogsértést. Függetlenül ettől az eljáró versenytanács a bírság számítása során kiemelten vette figyelembe a fogyasztói kár nagyságát.
129. Súlyosító körülményként vette figyelembe az eljáró versenytanács
- különösen nagy súllyal az elkövetési mód nagyfokú intenzitását, amely révén a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók igen széles körét érte el, tekintettel arra, hogy minden szerződést kötő fogyasztó szükségszerűen találkozott pl. az Üsz. tartalmával (Bírság Közlemény 17. pont),
 - különösen nagy súllyal azt, hogy a jogsértés – figyelemmel a nagyszámú (több mint százezer) ügyfélre – alkalmas arra, hogy összességében nagy vagyoni hátrányt okozzon a fogyasztók számára (Bírság Közlemény 17. pont),
 - különösen nagy súllyal azt, hogy az eljárás alá vont bizalmi szolgáltatás keretében követette el jogsértését (Bírság Közlemény 15. pont),
 - különösen nagy súllyal, hogy az eljárás alá vonttal szemben azonos piacon, azonos jellegű jogsértés miatt a GVH Vj/84/2009. számon már megállapított jogsértést és bírságot szabott ki (Bírság Közlemény 28. pont),
 - nagy súllyal, hogy a jogsértés időben elhúzódott, több mint egy éven át tartott (Bírság Közlemény 17. pont),
 - nagy súllyal, hogy a fent hivatkozott Vj/84/2009. számú ügyen kívül is az eljárás alá vonttal, mint a piac meghatározó szereplőjével szemben már több alkalommal került megállapításra, hogy a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására, megtévesztésre alkalmas magatartást tanúsított [lásd 5. pontban szereplő ügyeket (Bírság Közlemény 29. pont)],
 - nagy súllyal, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének (Bírság Közlemény 20. pont).

¹⁰ Vj/35-44/2014. számú auditált adatközlés III. melléklete

130. Az eljáró versenytanács különösen azért tartja nagy súlyúnak az eljárás alá vont gyakorlatát, mert egy bizalomra épülő szolgáltatás keretén belül követett el jogsértést. Ugyanis az átlagfogyasztó nincs abban a helyzetben, hogy meg tudja határozni azt, hogy mekkora mértékű kamatköveteléssel állhat elő az eljárás alá vont¹¹, különösen igaz ez azért, mert a hitelkártya elszámolása kapcsán a fogyasztóknak megküldött számlakivonaton a különböző kamattételekből összeálló követelését az OTP nem bontotta fel, csupán egy kamatösszeget közölt, amelyből értelemszerűen nem lehet visszakeresni azt, hogy miből tevődik össze a teljes kamatteher. A fentiekben túl e kérdés keretében az is kiemelendő, hogy a fenti kamatszámításra vonatkozó megállapítás valamennyi pénzügyi termék esetében igaz, az átlagfogyasztók nem tudják kiszámolni az őket terhelő kamatköveteléseket, alapvetően egy bizalomra épülő, elfogadó magatartást követnek. Ilyen esetben bármely olyan jogsértés, amely ezt a bizalmat aláássa alkalmassá arra, hogy az egész piacba vetett fogyasztói hitet megkérdőjelezze, és különösen igaz ez az OTP esetében, aki piacvezetőként (és ebben a fogyasztói aspektusban vizsgálva nincs annak jelentősége, hogy az érintett termékpiac kapcsán nem minősül piacvezetőnek, mivel a fogyasztókban egy egységes kép alakul ki az egész pénzügyi szektorra vonatkozóan, amiben az OTP a piacvezető magyarországi bank) egy fajta többlet felelősséggel is tartozik.
131. Az eljárás alá vont tekintetében attól sem lehet eltekinteni, hogy egy olyan jelentős, széles körű fogyasztói bizalmat élvező, ismert és megbízható márkákat képviselő vállalkozás, mint az OTP, fokozott felelősséggel tartozik magatartásáért – különös tekintettel arra, hogy az érintett a piacon a fogyasztók kamatszámítással kapcsolatos ismeretei, tapasztalatai szűk körűek, miközben a pénzügyi kiadások a háztartások kiadásainak jelentős részét teszi ki¹².
132. A bizalmi elem egyébként bemutatható és alátámasztható éppen az eljárás alá vont országos lefedettségű, hosszú ideig tartó korábbi reklámkampányával. Ennek fő üzenete, szlogenje az volt, hogy „Megbízunk egymásban”, amit egyébként az OTP hosszú ideig kvázi jelmondataként alkalmazott kereskedelmi kommunikációjában és így ezt az üzenetet jelentette meg számos brosúráján, hirdetésében, termékajánlójában.¹³
133. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy
- az eljárás alá vont a vizsgált időszak alatt, 2013. december 18-ától módosította az ÜSz-t és így marketingkommunikációját,
 - részletes kötelezettségvállalási nyilatkozatot tett,
134. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e és hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot.
135. A fentiek alapján az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy a rendkívül sok súlyosító és az elenyésző számú enyhítő körülményre ellenére indokoltnak tartja csak a vizsgált időszakban, a vizsgált gyakorlattal érintett kamatbevétel (fogyasztói kár) kétszeres összegében, az eljárás alá vont számára kedvező kerekítési móddal, megállapítani a bírság összegét, figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont hajlandóságot mutatott az okozott kár jelenértéken való megtérítésére és az eljárás hatálya alatt a fogyasztók számára kedvező mértékűen változtatta meg a vizsgált kereskedelmi gyakorlatát.
136. A fentiekkel párhuzamosan az eljáró versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy a bírság összege a Tpv. 24. §-a (3) bekezdése alapján meghatározott bírságszámítási alaphoz képest elenyésző (annak 0,5 %-át sem éri el).

¹¹ Kifejezetten igaz ez a hitelkártyák kapcsán, ahol bonyolult napi szintű elszámolási módról van szó, amelyet még egy átlag feletti képzett fogyasztó sem lát át, annak kiszámolásához pénzügyi végzettség szükséges.

¹² E körben lásd a Vj/089-45/2012. számú határozat 143. pontjában foglaltakat

¹³ <http://www.bankkartya.hu/hirkegategoria/hirek/cikk/3540-arculatvlt-s-az-otp-banknl-a-bizalom-jegyben>,
<http://www.youtube.com/watch?v=ya22VdxHvR0> vagy <http://www.youtube.com/watch?v=tLxPBZg15XU>

X. Egyéb kérdések

137. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
138. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
139. 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.
140. 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).
141. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: 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.
142. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
143. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 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.
144. 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 c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő az ügyintézési határidőbe nem számít be.
145. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2014. június 18.

dr. Köhalmi Attila s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag