



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

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

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

**Ügyszám:** VJ/016/2017.

**Iktatószám:** VJ/016-48/2017.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. Cs. B., dr. H. Á., dr. K. T. és dr. P. A. G. jogtanácsosok által képviselt **OTP Bank Nyrt.** (1051 Budapest, Nádor u. 16.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – kötelezi az OTP Bank Nyrt.-t (a továbbiakban: OTP) az általa tett következő vállalások teljesítésére.

- A) Az OTP vállalja, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 120 napon belül visszatérít, illetve minden tőle ésszerűen elvárható lépést megtesz annak érdekében a lentiek szerint, hogy visszatérítsen az érintett 11.098 fogyasztónak – a vizsgálattal érintett kamatszámítási gyakorlat következtében felszámított – összesen 19.079.999 Ft-ot.<sup>1</sup>
- B) Az OTP vállalja, hogy a visszatérítéssel érintett ügyfeleket postai vagy elektronikus úton tájékoztatja a visszatérítés okáról és körülményeiről, hivatkozva a Gazdasági Versenyhivatal eljárására és a versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatra.

Az OTP vállalja, hogy az alábbi háromlépcsős folyamat révén biztosítja, hogy a visszatérítéssel érintett fogyasztók maximális számban ténylegesen hozzájuthassanak a visszatérítéshez:

- Első lépésben azon érintett fogyasztók esetében kerül sor a visszatérítésre, akik jelenleg is az OTP aktív ügyfelei,<sup>2</sup> szerepelnek az OTP nyilvántartásaiban, így számukra a tájékoztatás és a visszautalás további lépések nélkül megtörténhet.
- Második lépésben azon érintett fogyasztók esetében kerül sor a visszatérítésre, akik jelenleg már nem aktív ügyfelei az OTP-nek, ezért az OTP a nyilvántartásaiban szereplő utolsó ismert elérhetőségükön postai vagy elektronikus úton felkeresi és tájékoztatja őket a visszatérítésről, valamint arról is nyilatkoztatja őket, hogy a fogyasztók hogyan szeretnék a visszatérítéshez hozzájutni (milyen belföldi számlaszámra kérik az utalást, illetve, hogy - a fiók megjelölése mellett – lehetőségük van az OTP fiókokban is kifizetést kérni, vagy - a cím megjelölése mellett – kérhetik a készpénz kipostázását is). Az OTP vállalja, hogy ezen nyilatkozatra többféle, jogszerű csatornát (postai nyilatkozathoz minta és válaszböríték, a jelen kötelezettségvállaláshoz delegált e-mail-cím és ügyfélszolgálati telefonszám) biztosít a fogyasztóknak annak érdekében, hogy a nyilatkozat és a visszatérítés fogyasztók számára költséggel vagy egyéb kötelezettséggel ne járjon.

<sup>1</sup> Az érintett fogyasztók köre és a vonatkozó üzleti specifikáció a VJ/44-42/2013. számú határozat 111. pontja, illetve a VJ/44-35/2013. számú auditált adatszolgáltatás I. melléklete szerint került meghatározásra.

<sup>2</sup> Bármely folyószámla vezetéssel járó ügyfélviszony megfelelő, nem szükséges élő hitelkártya szerződés.

- Harmadik lépésben az előző lépésekkel el nem ért (vagy határidőben nem nyilatkozó) fogyasztók kapcsán az OTP vállalja, hogy amennyiben ezen személyek – a jelen határozat kézhezvételét követő két éven belül – bármely banki ügyben bármely OTP fiókban azonosításra kerülnek, úgy az ügyintézőnek a rendszer automatikusan jelezni fogja, hogy az adott személy számára visszatérítést kell teljesíteni a kötelezettség alapján, és erről tájékoztatja az érintettet.

C) Az OTP vállalja, hogy azon ügyfelek tekintetében, akiknek a visszatérítés a fenti, a jelen határozat kézhezvételét követő 120 napos határidőn belül nem volt teljesíthető, az érintett összegeket elkülönített számlán a jelen határozat kézhezvételét követő két évig megőrzi, és azt a jogosultaknak – jelentkezésük esetén – kiadja a jogosultság igazolását követően.

Az OTP vállalja, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 120 napos visszatérítési határidőt követően 30 napon belül honlapján, közösségi oldalain és fiókjában tájékoztatást tesz közzé (és azokat 150 napig nem távolítja el) a fenti elkülönített számláról való visszatérítés kiadásáról, körülírva az érintett fogyasztói kört és bemutatva a jogosultság igazolásának és a visszatérítés kiadásának a feltételeit.

Az OTP vállalja továbbá, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő két éven túl az elkülönített számlán fennmaradó összegeket 90 napon belül a hitelkártya használatával kapcsolatos oktatási célra fordítja.

D) Az OTP vállalja, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül széles fogyasztói kör elérését biztosító, alapvetően televíziós és online figyelemfelkeltő megjelenésekre épülő, minimálisan 4 hétig tartó oktatási célú kampány közzétételét kezdi meg a hitelkártya szerződések megkötése és a hitelkártyák használata során különös figyelmet érdemlő (aktuális és általános) körülményekről.

Az OTP vállalja, hogy hitelkártya témában különböző fogyasztói célcsoportok (diákok, fiatalok, idősebb személyek) számára is érhető – minimálisan két évig elérhető – edukációs honlapot (vagy egyszerűen elérhető, könnyen megjegyezhető honlapi linket) hoz létre, amelyet a televíziós kampányban, online és egyéb tájékoztatásokban is népszerűsít.

Az edukációs kampány célja a pénzügyi kultúra és felelős döntéshozatal fejlesztése, valamint, hogy a különböző fogyasztói csoportok figyelmét felhívja a hitelkártyákkal kapcsolatos főbb tudnivalókra, így aktuális és általános tájékoztatást nyújtson a hitelkártyák használata során különös figyelmet érdemlő körülményekről (például: elszámolási időszak, türelmi időszak, visszafizetési lehetőségek).

Az edukációs kampány és honlap megvalósításához az OTP az alábbi eszközöket veszi igénybe:

i. Televíziós miniprogram

Országos terjesztésű, nagy lefedettségű televíziós csatornán sugárzott ún. miniprogram, amely 50 másodperc hosszúságban, két kapcsolódó, de önmagában is megálló verzióban kerül közreadásra. A formátum részeként a miniprogramot az elején és végén 5-5 másodperces támogatói szpot egészíti ki. A miniprogram vagy a támogatói szpot tartalmazni fogja az edukációs honlap linkjét.

A televíziós kampány 4 héten keresztül fog futni, úgy, hogy a miniprogram minden hétköznap minden napszakban (reggel, délután, főműsoridőben és éjszaka) egyszer kerül sugárzásra.

ii. Online hirdetések

Az OTP a legnagyobb elérésű weboldalakból válogatja ki – az affinitást és az oldalak tematikáját is figyelembe véve – a kampányban használni kívánt oldalakat, amelyeket fix megjelenések és

AV (ad view, azaz ún. megtekintés) csomagok formájában fog igénybe venni. Az online megjelenések többségét mobiltelefon-, illetve multiplatform alapon igyekszik megvalósítani az OTP, amely a desktopon, a tableten és a mobiltelefonon történő megjelenítést is támogatja.

iii. Youtube videók

A televíziós miniprogramban megjelenő videókat Youtube preroll formátumban is futtatni fogja az OTP, vagyis a felhasználók által lejátszott videók előtt/között jelenik majd meg az edukációs videó, fizetett hirdetésen keresztül.

iv. Edukációs honlap

Az i., ii. és iii. pont szerinti felületeken is megjelenik majd az edukációs honlap címe (linkje), amelyen gyakran ismételt kérdések formájában valósul meg a miniprogramban ismertetett témakörök szöveges bemutatása (és esetlegesen kiegészülnek a szpotok kereteit szétfeszítő egyéb releváns kérdések bemutatásával is). Elérhetőek lesznek a honlapon a miniprogram videói is. A honlapon megjelenítésre fog kerülni, hogy az edukációra a Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárásához kapcsolódóan került sor, feltüntetve az eljárás számát és a Gazdasági Versenyhivatal ügyet lezáró döntésének linkjét.

- E) Az OTP vállalja, hogy az A) pont szerinti visszatérítések végrehajtásáról a Gazdasági Versenyhivatalt írásban, részletesen dokumentálva tájékoztatja a jelen határozat kézhezvételét követő 150 napon belül, feltüntetve és igazolva a visszautalással érintett ügyfelek számát és a visszautalt összeget. Az OTP vállalja, hogy megküldi a Gazdasági Versenyhivatalnak a fogyasztóknak küldött a B) pont szerinti formaleveleket, továbbá nyilatkozik arról is, hogy mekkora összeg került a C) pont szerinti elkülönített számlára.

Az OTP vállalja, hogy a D) pont szerinti 4 hetes edukációs kampány végrehajtásáról a Gazdasági Versenyhivatalt írásban, részletesen dokumentálva tájékoztatja a kampány lezárását követő 30 napon belül.

Az OTP vállalja továbbá, hogy szintén a jelen határozat kézhezvételét követő két év plusz 120 napon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatalnak az edukációs honlap minimálisan két éves működésének az igazolását.

Az OTP vállalja, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő két év plusz 120 napon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy milyen módon (mikor és milyen tartalommal) tájékoztatta a fogyasztókat honlapján, közösségi oldalain és fiókjaiban a C) pont szerinti elkülönített számláról, valamint bemutatja, hogy milyen kifizetésekre került sor az elkülönített számláról és megküldi az elkülönített számlán fennmaradó összegek oktatási célra való felhasználásának igazolását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselőt kötelező.

# INDOKOLÁS

## I.

### Eljárási előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2013. május 23-án kelt VJ/44/2013. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított annak vizsgálatára, hogy az 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 b) pontjában 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 Gazdasági Versenyhivatal a 2014. január 22-én kelt VJ/44-23/2013. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette annak vizsgálatára, hogy az OTP eljárás alá vont vállalkozásnak a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésben megjelölt magatartása az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A Gazdasági Versenyhivatal adott ügyben eljáró versenytanácsa 2014. június 18-án kelt VJ/44-42/2013. számú határozatában<sup>3</sup> megállapította, hogy az OTP 2012. január 1-jétől 2013. december 18-ig 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 kötelezte az OTP-t 38.000.000 Ft versenyfelügyeleti bírság megfizetésére.
4. Az OTP keresetet nyújtott be a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz, melyben kérte a VJ/44-42/2013. számú határozat felülvizsgálatát. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 13.K.32.696/2014/14. számú ítéletében az OTP keresetét elutasította, mellyel szemben az OTP fellebbezéssel élt.
5. A Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.102/2015/7. számú ítéletével az elsőfokú bíróság ítéletét akként változtatta meg, hogy a VJ/44-42/2013. számú határozatot az eljáró versenytanács tag elfogultságára tekintettel hatályon kívül helyezte, és a Gazdasági Versenyhivatalt új eljárásra kötelezte.
6. A Fővárosi Törvényszék ítéletének indokolása szerint a megismételt eljárásban a Gazdasági Versenyhivatalnak gondoskodnia kell arról, hogy elfogulatlan, az ügy tárgyilagossá megítélését biztosító tagokból álló eljáró versenytanács járjon el az adott ügyben. Tekintettel az eljárási szabálysértés folytán történt hatályon kívül helyezésre, a másodfokú bíróság az OTP jogsértése tekintetében érdemben nem foglalt állást.

<sup>3</sup> A határozat nem betekintheső változata VJ/44-42/2013. számon, betekintheső változata VJ/44-43/2013. számon került iktatásra.

7. A Fővárosi Törvényszék jogerős ítéletével szemben a Gazdasági Versenyhivatal és az OTP is felülvizsgálati kérelmet nyújtottak be a Kúriához. A Kúria Kfv.III.37.561/2016/5. számú ítéletével hatályában fenntartotta a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.102/2015/7. számú ítéletét.
8. Előbbiekre figyelemmel a Gazdasági Versenyhivatal új eljárás indítására vált kötelessé, ezért 2017. március 1-jén versenyfelügyeleti eljárást indított az OTP ellen.

## II.

### Az eljárás alá vont vállalkozás

9. Az OTP tevékenységét a 983/1997/F. számú, 1997. november 27-én kibocsátott Állami Pénz és Tőkepiaci Felügyeleti határozat alapján végzi. Az OTP Csoport a 2013 szeptemberében közzétett tájékoztatása szerint mintegy 12,2 millió ügyfél pénzügyi igényeire adott magas színvonalon megoldást több mint 1.500 bankfiókjában, a legmodernebb elektronikus csatornákon, valamint ügynökökön keresztül.<sup>4</sup> Az OTP 2003 októberétől nyújt hitelkártya termékeket.<sup>5</sup>
10. A vállalkozás ellen számos versenyfelügyeleti eljárás indult, azonban az elmúlt öt évben fogyasztóvédelmi jellegű tárgyban csak a VJ/44/2013. számú.

## III.

### A vizsgálattal érintett termék és egyéb tényállási elemek

11. A vizsgálat által feltárt tényállást a VJ/44-16/2013. számú, illetve a jelen versenyfelügyeleti eljárásban készült VJ/16-29/2017. számú jelentés tartalmazza. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács a jelen ügyben kötelezettségvállalást fogadott el, a jelen pontban csak a legfontosabb tényállási elemeket ismerteti.
12. Az eljárás alá vont a jelen eljárásban akként nyilatkozott, hogy a VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban tett nyilatkozataiban foglaltakat fenntartja, azon pontok kivételével, melyek az időmúlás vagy tényhelyzet változása miatt már nem aktuálisak.<sup>6</sup>

### **Hitelkártya**

13. A jelen eljárásban érintett termék a lakossági ügyfelek részére kibocsátott hitelkártya, amelyre az eljárás alá vont maga is, mint érintett piacra utalt VJ/44-30/2013. szám alatti beadványában.
14. A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétett tájékoztató anyag<sup>7</sup> szerint a bankkártya egy olyan készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet a pénzügyi szolgáltató ad a nála számlát vezető ügyfeleinek. A bankkártyák felhasználhatóságuk módja szerint lehetnek előre fizetett, betéti, hitel-, terhelési, valamint többfunkciós kártyák.
15. Az MNB honlapján jelenleg is elérhető tájékoztató alapján<sup>8</sup> a hitelkártya működése (45 napos periódus esetén) a következő:

<sup>4</sup> <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet> (VJ/44-7/2013.)

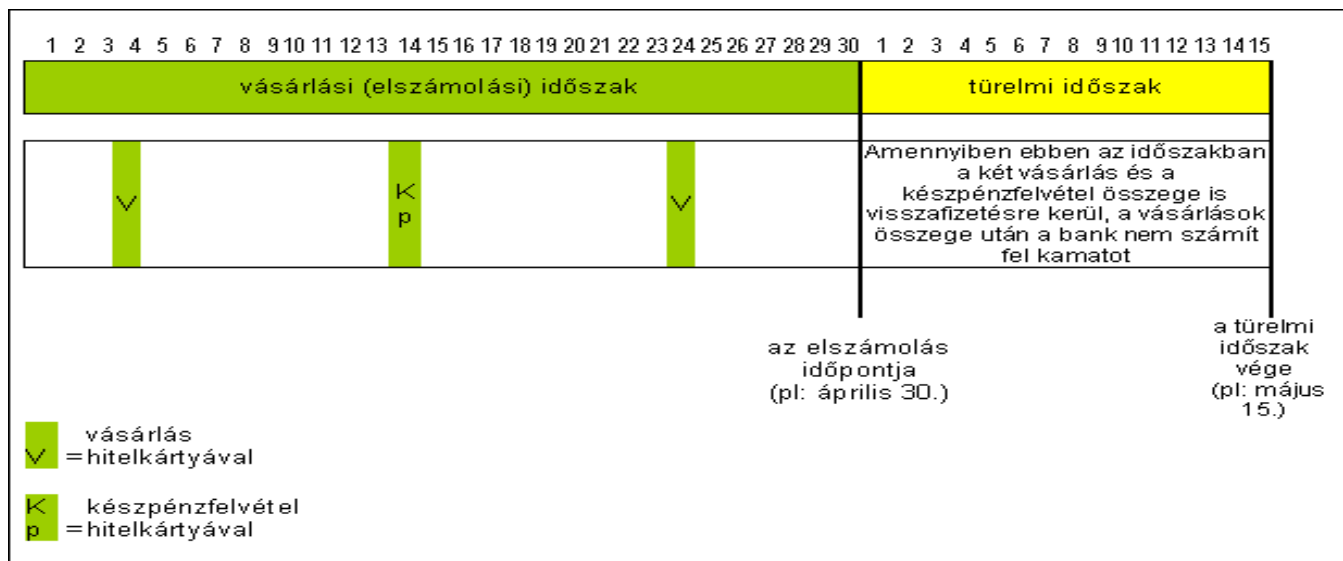
<sup>5</sup> VJ/56/2006/27. szám alatti határozat, VJ/44-19/2013. számú beadvány 3. pontja.

<sup>6</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 1. pontja.

<sup>7</sup> <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/alapveto-penzugyeink/bankkartyak/bankkartya-tipusok> (VJ/16-5/2017.)

<sup>8</sup> <http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bankkartyak/bankkartyatipusok/hitelkartyak.html>

<https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/fogyasztoknak/bankkartyak/bankkartyatipusok/hitelkartyak> (VJ/44-10/2013., VJ/16-5/2017.).



16. Az elszámolási napot követően a kártyabirtokos dönthet arról, hogy tartozása csupán egy részét fizeti vissza. A részteljesítésnek van egy bank által meghatározott minimuma, ezt nevezik minimum fizetendő összegnek, 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.
17. Amennyiben a fizetési türelmi időszak végéig a kártyabirtokos a tartozása teljes összegét visszafizeti, költsége 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. Tehát a kamatmentes periódus csak abban az esetben áll fenn, ha a felhasznált hitelkeret teljes összege visszafizetésre kerül a fizetési türelmi időszak végéig. Amennyiben a felhasznált hitelkeret összegét nem, vagy csak részben teljesíti, a bank hitelkamatot számít fel tartozása teljes összegére (tehát a minimum fizetendő összeg megfizetése esetén is).
18. Hitelkártyához két állandó díjelem kapcsolódik: a kártya éves díja és az egyenlegértesítő díja, mint a hitelkártya bankkártya jellegéhez igazodó díjak. 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.).

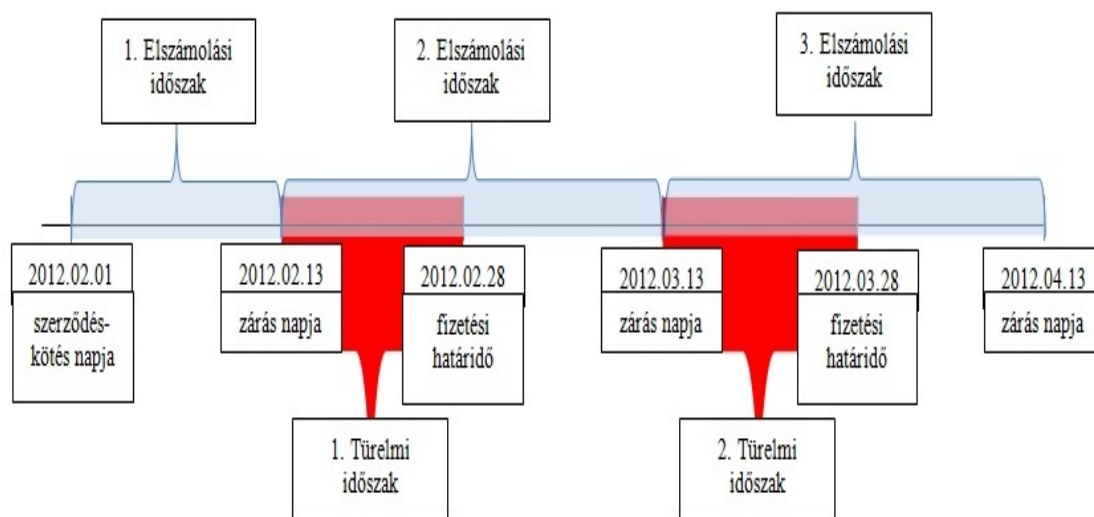
### **A piac kínálati oldala**

19. A magyarországi hitelkártya piacon kibocsátóként jelenlévő nemzetközi kártyatársaságok a MasterCard, a VISA és az American Express. 2013. év során összesen 14 bank kínált hitelkártya termékeket a fogyasztók számára.
20. Az MNB adatai alapján 2012. december 31-én 1.256.099 darab (funkciója szerint) hitelkártya volt forgalomban Magyarországon, amely 3,8%-os csökkenést jelentett az előző év 1.305.964 darabjához képest.<sup>9</sup>
21. Az eljárás alá vont VJ/44-30/2013. szám alatti beadványában utalt arra, hogy a lakossági ügyfelek részére Magyarországon kibocsátott hitelkártyák piacán, melyet érintett piacnak tekint, nem az OTP a legnagyobb piaci szereplő és piaci részesedése 2008. óta folyamatosan csökkent. Ennek alátámasztására benyújtotta az OTP Bank nettó kamatbevétele, egyéb kamatjellegű jutalékbevétele, nettó díj- és jutalékbevétele 2012-2013. évi adatait.

<sup>9</sup> Lásd a „Fizetési Kártya üzletág Magyarországon” (2011. év, 2012. év), amely a Magyar Nemzeti Bank kiadványa. Az adatokat nyomtatott formában a VJ/44-11/2013. számú irat melléklete tartalmazza.

## Az OTP kamatszámítási gyakorlata

22. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a kamatszámítási mechanizmusa a termék bevezetése (2003. év) óta változatlan volt.<sup>10</sup>
23. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az érintett termékkel kapcsolatos üzletszabályzatának pontosítására 2013. december 18-i hatállyal került sor, de az alkalmazott kamatszámítási gyakorlatot 2016. június 20-i hatállyal érdemben módosította (az ún. átlapolás megszüntetésével).<sup>11</sup>
24. A 2016. június 19-ig alkalmazott kamatszámítási (elszámolási) gyakorlat értelmében amennyiben a fogyasztó a türelmi időszak végéig nem, vagy csak részben fizeti meg a felhasznált hitelkeretet, az a következő elszámolási időszak kamatmentességének elvesztésével jár. Amennyiben az ügyfél az elszámolási időszak alatt hitelkártyáját nem csak vásárlásra használja, a készpénzfelvételre a bank a készpénzfelvétel napjától kamatot számít fel. Azonban ha az ügyfél a türelmi időszak alatt visszafizeti a teljes felhasznált hitelkeretet (a vásárlások összegét, a készpénz felvétel összegét, a készpénzfelvétel díját és a készpénzfelvétel kamatát) a vásárlásokra a bank továbbra is biztosítja a kamatmentességet.<sup>12</sup>
25. 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.
26. 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.
27. A türelmi időszak a következő elszámolási időszak része, így amennyiben az ügyfél a türelmi időszak utolsó napjáig nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretét, a bank az adott elszámolási időszakra is felszámítja a kamatot, ahogyan a következő ábrán látható:



<sup>10</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 2. pontja

<sup>11</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 2. pontja

<sup>12</sup> VJ/44-5/2013. számú irat

28. A 2016. június 20-i hatállyal bevezetett kamatszámítási módszertan – a szerződéskötés dátumától függetlenül – egységesen módosításra került valamennyi (akkor) meglévő hitelkártya szerződéshez kapcsolódóan, illetve az azóta megkötött szerződésekre is ezt a kamatozási logikát alkalmazza az OTP. A kamatozás átalakításával az ún. átlapolás megszüntetésre került, azaz az elszámolási időszakok önálló egységként és nem egymás folytatásaként kerülnek kezelésre. Az adott elszámolási időszak vásárlásai után kamatterhelés akkor valósul meg, ha az adott elszámolási időszakhoz tartozó türelmi időszak végéig a teljes felhasznált hitelkeret nem kerül megfizetésre, függetlenül attól, hogy az adott elszámolási időszakot megelőző elszámolási időszak vásárlásai után volt-e kamatterhelés.<sup>13</sup>

### **Más bankok kamatszámítási gyakorlata a vizsgált időszakban**

29. Az OTP VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban előadott álláspontja szerint bár vannak árnyalatnyi eltérések a konstrukció feltételeiben, alapvetően az OTP által követett gyakorlata általános üzletági, piaci gyakorlatnak tekinthető.

30. Az eljárás alá vont a fenti állítását nem igazolta, miközben a nagyobb versenytársak adott időszakbeli gyakorlata alapján megállapítható, hogy az OTP gyakorlata nem tekinthető általánosnak.

31. Az Erste Bank Hungary Zrt. 2013. december 6-tól és a K&H Bank Zrt. 2013. december 13-tól hatályos, vonatkozó szabályozása az alábbi:<sup>14</sup>

- „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. Általános Szerződési Feltételei, 3.1.)
- „A Bank a Hirdetményben meghatározott vásárlás típusú tranzakciókra, a tranzakciók Értéknapjától 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 Értéknapjától 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.)

### **A piac keresleti oldala**

32. Az OTP tapasztalatai szerint<sup>15</sup> a hitelkártya termék igénybevevői döntően a magasabban kvalifikált, jelentősebb pénzügyi ismeretekkel rendelkező ügyfélkört jelentik. Az eljárás alá vont szerint továbbá ezen magasabb fogyasztói tudatosság mellett általában is elmondható, hogy a fogyasztók tudatossága és tájékozottsága az elmúlt években – egyrészt a gazdasági válság, másrészt a nagy

<sup>13</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 2. pontja.

<sup>14</sup> VJ/44-40/2013. és VJ/44-41/2013. számú iratok

<sup>15</sup> VJ/44-5/2013. számú irat 11. pontja



publicitást kapó fogyasztóvédelmi hatósági eljárások eredményeként – sokat fejlődött. A fogyasztó piaci döntéshozatalát jelentősen segíti a hitelintézetek széleskörű tájékoztatási gyakorlata, amelyet különösen támogatnak az elektronikusan elérhető információk (bankok honlapja, hatóságok honlapja).

33. Előbbiekben túlmenően ugyanakkor az is megállapítható, hogy ugyan széles körben rendelkeznek a fogyasztók hitelkártyákkal, részben valószínűleg a co-branded kártyák terjedése, illetve a keresztértékesítések nyomán is, azonban ez nem feltétlenül a magasabban kvalifikált, jelentősebb pénzügyi ismeretekkel rendelkező ügyfélkört jelenti, hiszen egyre szélesebb fogyasztói kör számára elérhetőek a hitelkártyák.<sup>16</sup> Továbbá még a tájékozottabb fogyasztók számára is a pénzügyi szolgáltatások területén a szolgáltatók javára általában fennálló információs aszimmetriát erősíti:
- a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje,
  - a nagyszámú termék áttekintésének szükségessége (figyelemmel az új, akciós, esetleg változó konstrukciókra is),
  - a tájékoztató anyagok és szerződések nagy terjedelme/nehéz áttekinthetősége (például az Általános Szerződési Feltételek esetében),
  - az ügyfélszolgáltatón elhangzó szóbeli tájékoztatások rekonstruálásának problematikussága.

#### IV.

##### **A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és annak változása kapcsán releváns egyéb tények**

34. A vizsgált időszak 2012. január 1-jétől kezdődik. A vizsgálat az OTP valamennyi hitelkártya termékével kapcsolatos kommunikációjára kiterjedt. A vizsgált időszakban az általános tájékoztatáson túlmenően reklámkampány keretében csak az American Express kártyák népszerűsítésére került sor.<sup>17</sup>

##### **Az egyes kommunikációs eszközök**

35. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált, a hitelkártyákat népszerűsítő kereskedelmi gyakorlat reklámeszközeinek a teljes tartalmát a VJ/16-29/2017. számú vizsgálati jelentés 4. számú melléklete tartalmazza. Az egyes eszközök megjelenésének körülményeit, jellemzőit a VJ/16-29/2017. számú vizsgálati jelentés 3.2.1. pontja szintén részletesen tartalmazza.
36. A vizsgálat által feltárt **bannerek** bemutatják, hogy a vásárlás és készpénzfelvétel során milyen időszakokat lehet megkülönböztetni (elszámolási időszak, türelmi időszak), a kamatmentes vásárlás feltételeit, a kamattal terhelt vásárlás esetét, készpénzfelvétel esetén a kamatfizetés tényét. Arra vonatkozóan nem tartalmaz információt, hogy amennyiben az ügyfél a türelmi időszak utolsó napjáig (a következő elszámolási időszak első napja) nem rendezi a teljes felhasznált hitelkeretét, a bank az adott (azaz a következő) elszámolási időszakra is felszámítja a kamatot a vásárlások tekintetében is.
37. Az OTP a 2012. január 1-jével kezdődő időszakban feltárt kereskedelmi kommunikációk keretében 2013. június 24-ig különböző **kampányok** révén is népszerűsítette az American Express Blue,

<sup>16</sup> A vonatkozó hirdetmény szerint a hitelkártyát igényelhetett valamennyi „18. életévét betöltött, devizabelföldi természetes személy, aki magyarországi állandó bejelentett lakcímmel rendelkezik, aki valamely tevékenységét a Magyarország területén folytató banknál legalább 3 hónapja vezetett lakossági folyószámlával, és legalább 3 hónapos folyamatos munkaviszonyból vagy nyugdíjból származó, legalább havi American Express Blue esetében nettó 80.000 Ft American Express Gold esetében nettó 170.000 Ft rendszeres jövedelemmel rendelkezik és megfelel az OTP Bank Nyrt. által előírt minimális hitelfeltételeknek és rendelkezik az előírt dokumentumokkal (pl. személyi igazolvány, lakcímkártya, munkáltatói igazolás, NAV jövedelem igazolás).”

<sup>17</sup> VJ/44-5/2013. számú irat 3. pontja

illetve az American Express Gold hitelkártyákat. A rendelkezésre álló kommunikációs anyagok<sup>18</sup> a kamatmentes visszafizetés részleteire utaló kifejezett tájékoztatást nem tartalmaztak.

38. Az eljárás alá vont a **fiókban elhelyezett egyéb tájékoztatások**, prospektusok (szórólapok) kapcsán előadta, hogy többféle tájékoztatás különböztethető meg ebben a körben. A prospektusok egyik fajtájának általános jellemzője, hogy ki vannak helyezve mindenki által elérhető helyre a fiókokban. Ha valamilyen időszakos akciót érintenek, akkor az akció lejártával beszedésre kerülnek, tehát a kampány lejárta után már nem hozzáférhetők. Olyan termékek esetében, ahol jellemzőbb az ügyintéző igénybevétele (akár csak információszerzéshez), általában kisebb példányszám kerül kihelyezésre, mivel az ügyintéző úgyis válaszol a felmerülő kérdésekre – vagyis ezen szórólapok elérhetősége időben korlátozottabb. A szórólapok alapvetően tehát szabadon elvehetőek, de vannak példányok az ügyintézőknél is, és ha valaki hitelkártya ügyben érdeklődik náluk, akkor ők adják oda közvetlenül az ügyfeleknek. Az eljárás alá vont előadása szerint ebbe a kategóriába tartozik a Hitelkártya prospektus VJ/16-10/2017. számú beadványban csatolt változata is.
39. Az eljárás alá vont előadta, hogy a prospektusok másik fajtája egy összetettebb, valamivel nagyobb terjedelmű, jellemzően az ügyintéző által kinyomtatott dokumentum. A VJ/16-10/2017. számú beadvány szerint az **Összehasonlító prospektus** tartozik ide a hitelkártya anyagok közül,<sup>19</sup> illetve a VJ/16-17/2017. számú beadvány szerint a Hitelkártya prospektus egy másik (rövidebb) típusa, amit az eljárás alá vont a beadványhoz csatolt.<sup>20</sup>
40. Az „Összehasonlító prospektus – fogyasztási hitelek, Ön milyen céllal venné fel hitelét?” alapvetően tehát nem egy nyomtatott prospektus, hanem a belső rendszerbe feltöltött dokumentum, amit az ügyintézők kinyomtatnak és odaadnak az ügyfélnek. Az eljárás alá vont kitért arra is, hogy ezen prospektus egyrészt gyakran frissül, másrészt elkészítése a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény rendelkezései alapján kötelező, az ügyintéző pedig köteles átadni az ügyfélnek. A hitelkártya termék tekintetében az érintett időszakra vonatkozóan rendelkezésre álló szövegváltozatok azonos tartalmúak.
41. Az eljárás alá vont információi szerint a VJ/44-6/2013. számú irat mellékletében fellelhető, ún. **Hitelkártya prospektus** 2011 februárjában volt utoljára kinyomtatva.
42. Az OTP öt belső **oktatási anyagot** nyújtott be a Gazdasági Versenyhivatal számára. A benyújtott oktatási anyagok sem tartalmazzak arra vonatkozó információkat, hogy a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt elveszíti a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált oktatási anyagokat teljes terjedelmükben a VJ/16-29/2017. számú vizsgálati jelentés 5. számú melléklete tartalmazza.<sup>21</sup>
43. Az eljárás alá vont 2017. augusztus 21-i nyilatkozatában jelezte azt is, hogy a belső oktatási anyagok kiegészültek, így például új, plasztikus ábra került az anyagba a még jobb érthetőség kedvéért.<sup>22</sup>
44. Az eljárás alá vont csatolta a **direct mail**-jeinek mintapéldányait, amelyeket azon ügyfeleknek küldött meg a vizsgált időszak alatt, akik American Express hitelkártyájukat kézhez vették, de még nem aktiválták. A levelek kifejezetten a kamatozásra utaló tájékoztatást nem tartalmaztak.<sup>23</sup>
45. Az OTP előadása szerint a kamatmentes visszafizetés feltételrendszerét az egyes reklámokban hivatkozott módon a bankfiókokban és a [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) címen elérhető **Hitelkártya**

<sup>18</sup> VJ/44-5/2013. számú beadvány 7. számú melléklete

<sup>19</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 4. pontja

<sup>20</sup> VJ/16-17/2017. számú beadvány

<sup>21</sup> Az oktatási anyagokat nyomtatott formában a VJ-44-5/2013. számú irat 5. számú melléklete tartalmazza.

<sup>22</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány

<sup>23</sup> VJ/44-5/2013. számú beadvány 3. számú mellékletében

**Üzletszabályzat** tartalmazza.<sup>24</sup> A 2013. december 18-i hatállyal történt módosításig irányadó Üzletszabályzatok a következők:

- Üzletszabályzat, Lakossági Hitelkártya, hatályos 2012. január 23-ától
- Üzletszabályzat, Lakossági Hitelkártya, hatályos 2012. április 2-ától
- Üzletszabályzat, Lakossági Hitelkártya, hatályos 2012. szeptember 17-étől
- Üzletszabályzat, Lakossági Hitelkártya, hatályos 2012. november 19-étől
- Üzletszabályzat, Lakossági Hitelkártya, hatályos 2013. június 15-étől<sup>25</sup>

46. 2013. június 15-ét követően 2013. december 18-ával, majd 2016. június 20-ával módosult az Üzletszabályzat.<sup>26</sup>

47. Az Üzletszabályzatok arra a speciális esetre, amikor a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét elveszteni, a 2013. december 18-i módosításig nem tartalmaznak rendelkezéseket. A 2016. június 20-i módosítással az eljárás alá vont a 2013. december 18-ával bekerült kiegészítést törölte (hiszen ettől az időponttól a kamatszámítási módszertan is módosult).

48. Az OTP előadása szerint a Gazdasági Versenyhivatal aggályainak eloszlatása és annak érdekében, hogy az ügyfelek számára is még egyértelműbb legyen a szabályzat, Üzletszabályzat VII. 4. c) pontját 2013. december 18-i hatállyal pontosította, amely pontosításról a Gazdasági Versenyhivatal is tudomással bírt, és azt megfelelőnek találta. Az Üzletszabályzat ezen időponttól a következőket rögzítette:<sup>27</sup>

*„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.”*

49. Az MNB általi kötelezést (lásd később) követően az OTP 2016. június 20-tól az alábbiak szerint módosította Üzletszabályzatának VII. 4. c) pontját:<sup>28</sup>

*„Amennyiben a Kártyabirtokos a Fizetési határidőig (mely a Türelmi időszak utolsó napja) 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. A vásárlási Tranzakció összegére felszámított hitelkamatot az adott Elszámolási időszakot követő elszámolási időszak Számlakivonatán közli a Bank.”*

50. A hitelkártya **Hirdetmények** egyes rendelkezéseit időszakonként külön-külön, táblázatos formában, a VJ/16-29/2017. számú vizsgálati jelentés 5. számú melléklete tartalmazza. A Hirdetmények az Üzletszabályzatokhoz hasonlóan elérhetőek a bankfiókokban és az OTP honlapján.<sup>29</sup>

<sup>24</sup> Az Üzletszabályzatokat a VJ/44-5/2013. számú irat 4. számú melléklete tartalmazza.

<sup>25</sup> A 2013. június 15-étől hatályos Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzat 2013. december 17-ig volt hatályban.

<sup>26</sup> VJ/16-27/2017. számú irat 4. számú melléklete és VJ/16-6/2017. számú feljegyzés

<sup>27</sup> VJ/16-4/2017. számú irat melléklete

<sup>28</sup> VJ/16-6/2017. számú irat 1. számú melléklete

51. A Hirdetmények arra a speciális esetre, amikor a fogyasztó az előző hónapi késedelmes visszafizetésének teljesítése miatt a következő időszakra vonatkozó, esetleges tartozásának megfizetésétől függő kamatmentességét elvesztené, nem tartalmaznak rendelkezéseket.<sup>30</sup>
52. Az OTP tájékoztatása szerint az ügyfelei költségeiről havonta számlakivonatot készít a bank, melyet az igénylő által megadott belföldi levelezési címre postáz. A havi záráskor az ügyfelek – amennyiben kérték – díjmentes SMS-ben is értesítésre kerülnek. Az SMS tartalmazza a teljes felhasznált hitelkeret összegét, a minimum fizetendő összeget, valamint a fizetési határidőt.

**Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsának H-FH-I-B-12/2016. számú határozata és az eljárás alá vont üzletszabályzatának módosításai**

53. Az OTP a fentiek szerinti tartalommal 2013. december 18-ától módosította Üzletszabályzatát, azonban az MNB a H-FH-I-B-12/2016. számú határozatával<sup>31</sup> megállapította, hogy az Üzletszabályzat módosítása nem felelt meg a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírtaknak, továbbá a jogosulatlanul felszámított hitelkamat összegének visszafizetésére kötelezte az eljárás alá vontat.
54. Az MNB fentiekben hivatkozott eljárása során az OTP-vel szemben 2014. február 3-án teljes körű fogyasztóvédelmi vizsgálatot indított, amely során többek között az OTP lakossági hitelkártya-szerződésekre vonatkozó kamatok fogyasztók számára kedvezőtlen, egyoldalú módosításával kapcsolatos gyakorlatát vizsgálta 2013. december 18-ától kezdődően a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) rendelkezéseinek fényében.
55. Az OTP előadása szerint az MNB eljárása során többször jelezte, hogy az Üzletszabályzatnak megfelelően jár el és a hitelkártya-szerződésekre vonatkozóan nem történt kedvezőtlen, egyoldalú kamatmódosítás, kizárólag a Gazdasági Versenyhivatal által kifogásolt üzletszabályzati kommunikáció került pontosításra 2013. december 18-ai hatálybalépéssel.
56. A vizsgálat eredményeként hozott H-FH-I-B-12/2016. számú, 2016. január 14-i határozatában az MNB felhívta az OTP-t többek között arra, hogy mindenkor feleljen meg a hitelkártya-szerződésre vonatkozó kamatot érintő egyoldalú módosítás során a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, és ezzel összefüggésben arra kötelezte, hogy a jogosulatlanul felszámított hitelkamat összegét a határozatban feltárt esetekben érintett fogyasztók számára térítse vissza 2016. február 29-ig,<sup>32</sup> figyelemmel az Üzletszabályzat 2013. december 18-i módosításának egyoldalú, ügyfelekre nézve hátrányos, kedvezőtlen, és így a Hpt. 210. § (12) bekezdése második mondatában rögzített tilalomba ütköző voltára.
57. Szükséges hangsúlyozni, hogy az MNB eljárása – összhangban a határozatban rögzítettekkel – nem terjedt ki annak vizsgálatára, hogy az Üzletszabályzat szövegváltozata a tényleges kamatszámítási gyakorlatot tükrözte-e.
58. Az eljárás alá vont előadta, hogy maradéktalanul eleget tett – jelentős informatikai fejlesztések eszközölése mellett – az MNB határozatában foglaltaknak, így különösen jelentős volumenű visszatérítést folyósított a fogyasztóknak.<sup>33</sup> Az MNB határozatban foglaltak teljesítésének

<sup>29</sup> A hirdetményeket a VJ/44-5/2013. számú irat 2. számú melléklete tartalmazza.

<sup>30</sup> VJ/16-27/2017. számú irat 1. számú melléklete.

<sup>31</sup> VJ/16-4/2017. számú és VJ/16-5/2017. számú irat 1. számú melléklete.

<sup>32</sup> Tekintettel az MNB határozatban előírt feladatokhoz szükséges IT fejlesztések idő igényére az OTP visszajelzése alapján az MNB 2016. február 26-án kelt új határozatban (H-FH-I-410/2016.) módosította a C/I. és C/II. ponthoz kapcsolódó határidőket 2016. június 20-ára és 2016. július 1-jére. ([http://alk.mnb.hu/data/cms2442137/keksz\\_12491600.pdf](http://alk.mnb.hu/data/cms2442137/keksz_12491600.pdf))

<sup>33</sup> VJ/16-10/2017. számú beadvány 2. pontja

alátámasztásául az eljárás alá vont csatolta a 2016. július 1-jén kelt, az MNB-nek megküldött, a visszafizetések megtörténtének igazolásáról szóló tájékoztató levelének másolatát.<sup>34</sup>

59. Az MNB arról tájékoztatta<sup>35</sup> a Gazdasági Versenyhivatalt, hogy az MNB a határozatban foglalt kötelezettségeket maradéktalanul teljesítettnek tekintette.
60. Az OTP hangsúlyozta, hogy az érintett kamatszámítási gyakorlat révén felszámított kamatösszeg a kamatszámítási módszer 2016. június 20-i megváltoztatásáig került megtérítésre, vagyis nem csupán 2016. február 29-ig, azaz 2013. december 18. és 2016. június 20. közötti időszak vonatkozásában a vizsgálattal érintett kamatszámítási gyakorlathoz köthetően felszámított kamatösszegek visszatérítésre kerültek.<sup>36</sup>

### **A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása**

61. Az eljárás alá vont vizsgált gyakorlatára tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület<sup>37</sup> (a továbbiakban: PBT) 2012-ben A-PBT-A-575/2012. számon ajánlást fogalmazott meg,<sup>38</sup> felhívva az eljárás alá vontat, hogy az ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg a kérelmező részére 2.991 Ft-ot és ennek késedelmi kamatát. A PBT megállapította, hogy az üzletszabályzat rendelkezései nem térnek ki arra, hogy az ügyfél elveszteni a következő időszak kamatmentességét. Az eljárás alá vontnak az ajánlással szemben benyújtott keresetét a Fővárosi Törvényszék 25.P.25.449/2012/15. számon hozott elsőfokú ítéletével elutasította.<sup>39</sup>
62. A PBT az A-PBT-A-5/2013. számú ajánlásban<sup>40</sup> 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.<sup>41</sup>

## **V.**

### **Az érintett termékek forgalmi adatai**

63. Az OTP ismertette az American Express Blue és Gold kártya számokat a vizsgált időszakban.<sup>42</sup>
64. A VJ/44-30/2013. számú beadványban az OTP ismertette az érintett ügyfélkör, illetve a kifogásolt magatartással érintett kamatösszeg pontos bemutatása céljából, hogy nyilvántartásai szerint 2012. január 1. és 2014. január 31. között összesen hány ügyfél került a vizsgált magatartás szerinti helyzetbe, illetve abból mekkora kamatbevétele származott az OTP-nek. Érintett ügyfél alatt az eljárás alá vont azon ügyfélkört értette, akik a türelmi időszak alatt csak a minimum törlesztést hajtották végre és a türelmi időszak után következő első napon törlesztették a maradvék tartozásukat a fennálló teljes tartozásból.
65. A VJ/44-34/2013. számú beadványában az OTP a 2012. február 1-től 2014. február 28-ig terjedő időszakra nézve ismertette azon fogyasztói kört, illetve kamatbevételt, ami abból származott, hogy a fogyasztók a türelmi időszak alatt csak a minimum törlesztést hajtották végre és a türelmi időszak

<sup>34</sup> VJ/16-21/2017. számú irat 2. számú melléklete

<sup>35</sup> VJ/16-24/2017. számú irat

<sup>36</sup> VJ/16-21/2017. 11. pont

<sup>37</sup> A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely 2011. július 1. óta nyújt lehetőséget a fogyasztók és az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez (<http://www.mnb.hu/letoltes/pbt-bemutatkozo.pdf>) (VJ/16-5/2017).

<sup>38</sup> VJ/44-21/2013. számú irat

<sup>39</sup> VJ/44-19/2013. számú irat

<sup>40</sup> VJ/44-20/2013. számú irat

<sup>41</sup> VJ/44-19/2013. számú irat

<sup>42</sup> VJ/44-5/2013. számú beadvány 15. pontja

után, de még az adott elszámolási időszakon belül törlesztették a maradék tartozásukat a fennálló teljes tartozásból.

66. Ezt követően az OTP megküldte azon, érintett ügyfelek számát és a kamatfizetési kötelezettség nagyságrendjét tartalmazó beadványát<sup>43</sup> is, melyet a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. auditált.
67. A beadványban az egyes ténymegállapítások két esetkörre vonatkoznak. Az első esetben az OTP azon ügyfél-viselkedési típust képezte le, melyre jellemző, hogy a fogyasztó alapvetően mindig a szerződésben írt feltételekkel teljesít, azonban kivételesen valamilyen ok folytán – 1-2 nappal – elmulasztja a türelmi időszakban a teljes tartozása törlesztését. A leválogatásban tehát minden olyan ügyfél szerepel, aki a vizsgált időszakban
- mindig határidőre megfizette a teljes tartozását,
  - de egy alkalommal a türelmi időszakban csak a minimum összeget fizette meg és emiatt kamatozóvá vált,
  - majd a türelmi időszakot követő 15 napban egy tranzakcióval a hátralévő teljes tartozását megfizette,
  - a kamatmentességét a teljes tartozás rendezése után, a következő türelmi időszak végéig visszanyerte,
  - nem volt készpénzfelvételi tranzakciója,
  - nem esett hátralékba,
  - aktív a hitelszámlája.
68. A bemutatott kamatterhelés összege tartalmazza a teljes tartozás megfizetésnek hiányából eredő nem vitatott kamatot, mely a türelmi időszak lejáratakor kerül terhelésre, valamint a következő zárlatkor terhelt, a versenyfelügyeleti eljárásban vitatott kamatösszeget is.
69. A második esetben a leválogatási szempontok módosultak. A leválogatásban minden olyan ügyfél szerepelt, aki a vizsgált időszakban
- a számla élettartama alatt akár többször elvesztette a kamatmentességét, mert
  - a türelmi időszakban legalább a minimum összeget fizette meg, és emiatt kamatozóvá vált,
  - majd a türelmi időszakot követő 15 napban akár több tranzakcióval a hátralévő teljes tartozását megfizette,
  - a kamatmentességét a teljes tartozás rendezése után, a következő türelmi időszak végéig visszanyerte,
  - lehetett készpénzfelvételi tranzakciója,
  - lehetett hátralékos, de nem a kamatmentesség elvesztésekor,
  - aktív vagy megszüntetett státuszú a hitelszámlája.
70. A bemutatott kamatterhelés összege a következő zárlatkor terhelt, a versenyfelügyeleti eljárásban vitatott kamatösszeget tartalmazza.

---

<sup>43</sup> VJ/44-39/2013. számú irat

## VI.

### Az eljárás alá vont álláspontja

71. Az eljárás alá vont VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban ismertetett álláspontját a VJ/44-5/2013. és VJ/44-30/2013. számú iratok tartalmazzák (az álláspontot a VJ/44-42/2013. számú határozat is bemutatja), az eljáró versenytanács annak részleteit nem, csak lényegi megállapításait mutatja be röviden.
72. Az eljárás alá vont előadta,<sup>44</sup> hogy a reklám csupán a termék egyes jellemzőire hívja fel a figyelmet, azonban a reklámok nem alkalmas eszközök arra, hogy a reklámozott termék valamennyi, vagy akárcsak lényeges tulajdonságait tartalmazzák. Ezért a reklámok a hitelkártyák jellemző tulajdonságait, igénybevételének 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](http://www.otpbank.hu) címen elérhető és a vonatkozó Hirdetmények és Üzletszabályzatok tartalmazzák.”*
73. Az eljárás alá vont szerint a kamatmentesség szabályairól, illetve a türelmi időszak alatti nemfizetés következményeiről szóló tájékoztatásuk megfelelőségét igazolja az a körülmény is, hogy nemteljesítés miatt a következő elszámolási időre áthúzódó kamatfizetési kötelezettséget mintegy 125 ezer hitelkártyás ügyfelük megismerte, írásban elfogadta a szerződés aláírásával, panasz – két kivétellel – ezzel kapcsolatban nem merült fel.
74. Mindezen túlmenően előadta az OTP továbbá, hogy valamennyi ügyfelet kimerítően és kötelezően tájékoztat a szerződéskötést megelőzően a bankok által önkéntesen, a pénzügyi felügyelet támogatásával kidolgozott és kötelezően betartani vállalt magatartási kódexben lefektetett elveknek és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.
75. Összességében úgy vélte, hogy 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.
76. Az eljárás alá vont előadta, hogy önmagában az a körülmény, hogy az Üzletszabályzat nem tartalmazza azt a Gazdasági Versenyhivatal által hiányolt mondatot, hogy *„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 gyakorlat az Üzletszabályzat egyéb rendelkezéseiből következik.<sup>45</sup>
77. Az eljárás alá vont előadta, hogy elvárható a fogyasztótól, hogy az általa megkötött szerződést (beleértve az általános szerződési feltételeket tartalmazó üzletszabályzatokat) elolvassa, értelmezze. Előadása szerint az pedig egyértelmű, hogy az üzletszabályzat rendelkezései összefüggésükben valóságos, pontos információt nyújtottak ebben az esetben is a fogyasztónak a hitelkártya elszámolási szabályairól. Az eljárás alá vont e körben arra hivatkozott, 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.

<sup>44</sup> VJ/44-5/2013. számú beadvány 9. pontja

<sup>45</sup> VJ/44-30/2013. számú beadvány

78. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ügyfél kommunikáció legfontosabb eszköze, a termékre vonatkozó üzletszabályzat útján világosan, pontosan egyértelműen adott tájékoztatást ügyfelei számára a hitelkártya termék elszámolási szabályairól. Előadta, hogy az OTP meggyőződése, hogy nem sértette meg magatartásával az Fttv. rendelkezéseit, valamint, hogy magatartása nem alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, így bármilyen versenyjogi jogkövetkezmény alkalmazása indokolatlan.
79. A jelen versenyfelügyeleti eljárás indulását követően az OTP a VJ/16-10/2017. szám alatti beadványában megjegyezte az MNB eljárása kapcsán, hogy az MNB vizsgálat és a későbbi határozat léte önmagában azt mutatja, hogy a korábbi gyakorlat nem volt helytelen, hiszen éppen a Gazdasági Versenyhivatal számára is elfogadható Üzletszabályzat-módosítás vezetett az MNB eljáráshoz (amely nem a 2013. december 18. előtti kamatszámítási módszert kifogásolta, hanem annak módosítását).<sup>46</sup>
80. Az OTP megjegyezte továbbá, hogy mind a VJ/44/2013. szám alatti eljárás indító végzése, mind a VJ/44/2013. szám alatti ügyben hozott határozat, mind a VJ/16/2017. szám alatti versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés értelmében a vizsgált időszak 2012. január 1-jétől 2013. december 18-ig terjed, ugyanakkor a teljesség kedvéért beadványában kitért a VJ/44/2013. számú eljárásban hozott határozatot követő időszak bemutatására is.
81. Az eljárás alá vont előadta előbbieken túlmenően, hogy a fogyasztó annyi időt fordíthat a folyamat megismerésére, amennyit egyénileg igényel. Előadta továbbá, hogy ennél fogva minden (potenciális) ügyfél könnyen érthető formában megismerheti lépésről-lépésre – a szerződés megkötése előtti tetszőleges időpontban – a folyamatot, anélkül, hogy el kellene köteleződnie a szerződéskötés mellett, vagyis ügyleti döntést kelljen hoznia. Az eljárás alá vont álláspontja szerint mindez olyan információkhoz segítette hozzá a (potenciális) ügyfeleket, amely lehetővé teszi a megalapozott döntés meghozatalát.
82. Az eljárás alá vont a VJ/16-12/2017. számú beadványában kérte a jelen versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését. Előadta, hogy a Gazdasági Versenyhivatal eljárásával elérni kívánt közcél maradéktalanul megvalósult, mivel a versenyaggály kiküszöbölésre került és fogyasztói kompenzáció történt, ezért az eljárás folytatására okot adó körülmény álláspontja szerint már nem áll fenn, így – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. § (1) bekezdés e) pontja alapján – az eljárás megszüntetésének van helye.
83. Az eljárás alá vont előadta, hogy az eljárás folytatására okot adó körülmény közvetlenül a – Kúria Kfv.III.37.561/2016/5. számú ítélete által megerősített – jogerős 2.Kf.650.102/2015/7. számú bírósági ítélet, közvetve pedig az OTP hitelkártyákkal kapcsolatos marketingkommunikációs tevékenysége (a hatályon kívül helyezett VJ/44-42/2013. számú versenytanácsai határozat szerint a kamatmentességet ígérő kommunikációs eszközök használatával megvalósított megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlata).
84. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az eljárás folytatására okot adó körülmény már az új, megismételt eljárás (VJ/16/2017.) elindításakor sem állt fenn, előadta, hogy ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatalnak nem volt mérlegelési lehetősége abban a kérdésben, hogy az új eljárást megindítsa, mivel erre a jogerős bírósági ítélet kötelezte.
85. Az eljárás alá vont előadása szerint azonban a VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás megindítása óta eltelt időben olyan jelentős, a helyzetet alapjaiban megváltoztató fejlemények

---

<sup>46</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az MNB a szerződésmódosításról való tájékoztatást, annak elmaradását vizsgálta és marasztalta el, függetlenül a számítási módszer minőségétől.



következtek be, amely alapján – a bírósági ítélet hiányában – már nem lett volna ok a megismételt eljárás megindítására sem, ugyanakkor a 2017. augusztus 21-én kelt, a Gazdasági Versenyhivatalnál VJ/16-10/2017. számon iktatott adatszolgáltatás egyértelmű helyzetet eredményezett a tekintetben, hogy nincs ok az eljárás folytatására.

86. Az eljárás alá vont előadta, hogy nem áll fenn eljárás-indítási (folytatási) ok figyelemmel a VJ/44-42/2013. számú határozat meghozatalát megelőző és követő alábbi fejleményekre is:

- Pontosításra került a versenytanácsi határozat által aggályosnak ítélt kereskedelmi kommunikáció. Az OTP tehát összhangba hozta magatartását a versenyjogi szabályokkal, így a versenyjogi aggályt eloszlatta, a Gazdasági Versenyhivatal további beavatkozására nincs már szükség ehhez.
- Bár a VJ/44-42/2013. számú határozat 98. pontjában leszögezte, hogy az *„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”*, de a 95-97. pontokban mégis a gyakorlat piac idegen mivoltát elemezte. Emiatt lényeges kiemelni, hogy a határozatban kifogásolt kereskedelmi kommunikáció alapját képező kamatszámítási módszertan – a szerződéskötés dátumától függetlenül – egységesen módosításra került valamennyi (akkor) meglévő hitelkártya szerződéshez kapcsolódóan, illetve az azóta megkötött hitelkártya szerződésekre is ezt a kamatozási logikát alkalmazza az OTP. A kamatozás átalakításával az *„átlapolás”* megszüntetésre került.
- A kamatszámítási módszertan megváltoztatásával nem is merülhet fel a korábbi kamatszámítási módszerrel, illetve annak kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatos aggály – vagyis az OTP a *„jövőre nézve”* is kezelte a felmerült aggályt.
- Az OTP nagyon jelentős összegű fogyasztói anyagi kompenzációt biztosított.
- A megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokra alkalmazandó elévülési idő három év, mely a magatartás abbahagyásakor, illetve a helyzet vagy állapot megszüntetésekor kezdődik. Az Fttv. indokolása is utal rá, hogy azért került három évben korlátozásra az elévülési idő ezen magatartás típus esetében, mivel ennyi idő eltelte után nem indokolt már az eljárás lefolytatása. A határozatban aggályosnak tekintett kereskedelmi kommunikáció – már a jelen eljárás megindulásakor is – több mint három éve pontosításra (vagyis abbahagyásra/megszüntetésre) került. A jogalkotó által – az általános öt évhez képest egyébként jelentősen rövidebben – meghatározott elévülési idő háttérében éppen az a megfontolás áll, hogy ezen magatartások kapcsán eleve kisebb a verseny veszélyeztetettsége, az ügy lefolytatásának társadalmi haszna, így indokolt korlátozni az eljárás megindítására nyitva álló időt. Jelen esetben – az elévülés tényleges bekövetkeztétől függetlenül – a három év irányadó abban a tekintetben, hogy a magatartás megszüntetése után mi az az időszak, ami után már nem fűződik társadalmi érdek a magatartással kapcsolatos eljárás megindításához (lefolytatásához).

87. Az eljárás alá vont a fentiekén túlmenően előadta, hogy a versenyfelügyeleti eljárás folytatása szükségességének hiánya állapítható meg amiatt is, hogy a közérdek védelme már nem indokolja az eljárás további folytatását. Az eljárás alá vont akként nyilatkozott, hogy bár a fogyasztóvédelmi ügyekben a közérdek-teszt másképp érvényesül, mint az antitörzst eljárásokban, ezen ügyeknél is fontos szempont a versenyhatóság erőforrásainak hatékony felhasználásához fűződő társadalmi érdek,<sup>47</sup> amelyet alapelveként a Ket. 7. §-a is rögzít és a Versenytanács elvi döntéseiben is megjelenik.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> Lásd: *„[a] GVH törekszik arra, hogy erőforrásait hatékonyan használja fel, tekintettel arra, hogy közérdek a társadalom által a GVH-ra bízott erőforrások felhasználása révén a lehető legnagyobb versenyeredmény elérése, [...] A GVH ennek*

88. Az eljárás alá vont előadta, hogy a hatékony verseny fenntartásához fűződő közérdekvédelmi célnak az eljárásban végig fenn kell állnia, ellenkező esetben az eljárást meg kell szüntetni. Tehát az eljárás lefolytatásához szükséges közérdek meglétét – a Ket. 22. (1) bekezdésének analógiájára – a hatóságnak az eljárás minden szakaszában hivatalból vizsgálnia kell.
89. Az eljárás alá vont összegzésként előadta, hogy a fentebb bemutatottakra tekintettel az eljárás folytatásához szükséges közérdek már nem áll fenn és ezért kérte a Gazdasági Versenyhivatalt az eljárás lezárására.

## VII.

### A jogszabályi keretek

90. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
91. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
92. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
93. Az Fttv. 19. § c) pont értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
94. A Tpv. 75. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.
95. A Tpv. 76. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.
96. A Tpv. 44. § (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel.

---

*megfelelően allokálja erőforrásait különféle lehetséges feladatai között, és választja ki az általa kezelendő kérdéseket, illetve határozza meg az ezek közötti prioritásokat [...].” [A verseny szabadságával kapcsolatos, a GVH által követett alapelvek (1.36. pont)]*

<sup>48</sup> „A versenyfelügyeleti eljárás megindításának egyik feltételét képező közérdek körébe tartozik az is, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a rendelkezésére álló erőforrásokat hatékonyan, jelentős piactorzító hatást kiváltó magatartások kiderítésére használja fel. (VJ/154/2001.)” (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a Tpv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései 2016, 70.1. pont)

97. A Ket. 13. § (2) bekezdésének e) pont alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

## VIII.

### A versenyfelügyeleti eljárás keretei

98. A fentebb ismertetett kommunikáció vizsgálatára az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek, melyek természetes személy fogyasztóknak szólnak.
99. Az Fttv. 10. §-a (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
100. A jelen ügyben a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatókon keresztül is történő megvalósulására, időtartamára, illetve az eljárás alá vont kiterjedt fiókhálózatára, nettó árbevételének jelentős mértékére. Így – figyelemmel az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének a) és b) pontjaira és az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének d) pontjára – az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
101. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.
102. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont hivatkozott a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán az elévülési időre, az eljáró versenytanács szükségesnek tartja az alábbiakat kiemelni.
103. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a jelen eljárásban vizsgált időszak 2012. január 1-jétől 2013. december 18-ig terjed, tekintettel a beadványában hivatkozott döntésekben rögzítettekre. Ugyanakkor megállapítható, hogy
- a VJ/44/2013. számú ügyben kibocsátott ügyindító végzés csak a vizsgált időszak kezdő időpontját rögzítette, záró időpontot nem tartalmazott és nem is utalt rá,
  - a VJ/44/2013. számú ügyben hozott versenytanácsi határozat ugyan meghatározta a jogsértéssel érintett időszak zárónapját, de ezen döntés hatályon kívül helyezésre került,
  - a VJ/16/2017. számú ügyindító végzés pedig a VJ/44/2013. számú ügyben lefolytatott eljárás tárgya vizsgálatára indult új eljárás indításáról rendelkezik, erre figyelemmel a VJ/44/2013. számú ügyben kibocsátott ügyindító végzésben meghatározottak tekinthetőek irányadónak az ezen eljárás során vizsgált időszak tekintetében is. A VJ/44/2013. számú ügyben hozott versenytanácsi határozat releváns részeit ugyan tartalmazza a VJ/16/2017. szám alatti végzés, tekintettel arra, hogy jelen ügyindításhoz ezen határozat hatályon kívül helyezése vezetett, de ez a vizsgált időszak tekintetében történő korlátozáshoz, amely jelen eljárás tárgyára is kihatna, nem vezet.
104. Az Fttv. 13. §-a értelmében az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
105. Az Fttv. – 13. §-hoz fűzött – indokolása értelmében ha három éven belül egy magatartás nem váltotta ki egyetlen hatóság intézkedését sem, illetve az érintettek sem sérelmezték azt, a későbbiekben már nem indokolt az ügygel foglalkozni.

106. A jelen esetben azonban az állapítható meg, hogy a VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás indításának idején a vizsgált kereskedelmi gyakorlat még tartott, azaz a hatósági intézkedésre még egyértelműen az elévülési időn belül került sor. Tehát még akkor kiváltotta egy hatóság intézkedését, amikor az folyamatban volt, nem pedig három éven túl. A jelen versenyfelügyeleti eljárás indításának indoka a VJ/44/2013. számú ügyben hozott határozat jogorvoslati eljárásában hozott döntés, így a jelen versenyfelügyeleti eljárás indulásának ideje szükségszerűen a jogorvoslati eljárást követi. Ekként a jelen ügyben nincs relevanciája annak, hogy a versenyfelügyeleti eljárás indítása és a vizsgált kereskedelmi gyakorlat befejezése között mennyi idő telt el.
107. Az eljáró versenytanács utal továbbá a Tpv. 67. §-ának (3) bekezdésére is, amely a jogorvoslati eljárás folytán megismételt eljárást kiveszi az elévüléssel érintett versenyfelügyeleti eljárások közül.
108. Az eljáró versenytanács egyetért az eljárás alá vont azon megállapításával, hogy az Fttv. rendelkezéseinek sérelme miatt indult eljárásokban a versenyfelügyeleti eljárás indulásakor nem alkalmazható a Tpv. sérelme esetében mérlegelendő közérdek-teszt. Az eljáró versenytanács álláspontja viszont az, hogy az Fttv. rendelkezéseinek sérelmét felvető magatartások esetében – amennyiben a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre fennáll – nincs helye a versenyfelügyeleti eljárás indításakor, illetve folytatása esetében másfajta (közérdekszerű) mérlegelésnek sem.
109. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont által felhozott érvek (közérdek-teszt, elévülés) a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindításának vagy folytatásának indokolatlanságát nem támasztják alá, ugyanis a versenyfelügyeleti eljárás megindítása és folytatása nem képezhet mérlegelés tárgyát, azonban a hivatkozott körülmények a vizsgált magatartás súlya, illetve a jogkövetkezmények körében figyelembe vehető tényezők lehetnek.

## **IX.**

### **Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása**

110. A VJ/44/2013. számú eljárás során az eljárás alá vont vállalkozás először a VJ/44-28/2013. számú nyilatkozatában jelezte, hogy bár álláspontja szerint jogsértést nem követett el, de három pillér mentén hajlandó kötelezettségvállalási nyilatkozatot tenni.
111. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az OTP a VJ/16-18/2017., a VJ/16-21/2017., a VJ/16-39/2017. és a VJ/16-44/2017. számú beadványaiban nyújtotta be, illetve pontosította és indokolta kötelezettségvállalását.
112. Az eljárás alá vont többször és kiemelten hangsúlyozta, hogy álláspontja szerint a vizsgált magatartás nem ütközik az Fttv. rendelkezéseibe, ugyanakkor az eljárás gyors lezárására és a közérdek hatékony védelme érdekében kötelezettségvállalási nyilatkozatot nyújtott be az Fttv. 19. §-ának c) pontja szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásban is alkalmazandó Tpv. 75. §-a és a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleménye (a továbbiakban: Közlemény) alapján.
113. Az eljárás alá vont – fenntartva, hogy a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének lenne helye és a kötelezettségvállalási nyilatkozata semmiképp sem tekinthető olyannak, mellyel a jogsértő magatartás tanúsítását elismerné – előadta, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása esetén – az érintett fogyasztók teljeskörű reparációjával – a Gazdasági Versenyhivatal aggályainak eloszlátása mellett biztosítható a Közlemény 9. a)-c) pontjában foglalt célok teljesítése.
114. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az OTP – a kereskedelmi gyakorlatának önkéntes pontosításával – már csaknem négy éve felhagyott a vizsgált magatartással, valamint a Gazdasági

Versenyhivatal által vizsgált kereskedelmi gyakorlat alapját képező kamatszámítási módszert önkéntesen megszüntette valamennyi hitelkártya ügyfele tekintetében.

115. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az MNB eljárására is figyelemmel, a kötelezettségvállalása értelmében a vizsgálattal érintett kamatszámítási gyakorlat révén felszámított kamatösszegek visszatérítésére kerülnek a teljes potenciálisan érintett, azaz a számítási gyakorlat végéig, 2016. június 20-ig tartó időszak vonatkozásában.
116. Az eljárás alá vont kérte, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a Tpvt. 75. § (1) bekezdésének alkalmazásával határozatban fogadja el az OTP kötelezettségvállalását, és a vállalás teljesítését tegye kötelezővé anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Jelezte továbbá, hogy az OTP készen áll további jóhiszemű egyeztetéseket folytatni.
117. Az eljáró versenytanács VJ/16-31/2017. számú előzetes álláspontjában és a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson (jegyzőkönyv száma: VJ/16-41/2017.) ismertette álláspontját és megjegyzéseit az eljárás alá vont kötelezettségvállalási csomagja kapcsán.
118. Az eljárás alá vont az előzetes álláspontra tett észrevételeiben (VJ/16-39/2017. számú irat), a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson, majd a VJ/16-44/2017. számú iratban reflektált az eljáró versenytanács megjegyzéseire, észrevételeire. Ezen nyilatkozatok esetében az eljárás alá vont részletesen bemutatta és indokolta edukációs kampányát, azzal a kitételrel, hogy azt a határozat kézhezvételekor fennálló körülmények által megszabott, ésszerűen megvalósítható keretben fogja végrehajtani.
119. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának tartalmi elemeit (tulajdonképpen megszövegezését) a VJ/16-44/2017. számú irat 1. számú betekinthető melléklete tartalmazza. Az irat 2. számú, nem betekinthető melléklete tartalmazza az edukációs kampány tervezetét, amelynek keretében az eljárás alá vont bemutatta az egyes elemek becsült (ekként pusztán indikatív, de a kötelezettségvállalás súlyának mérlegelését segítő) kampányeredményeit és becsült költségét. A következő táblázat ezen tervezet-ismertető betekinthető változatának elemeit tartalmazza az alábbiak szerint:<sup>49</sup>

<b>Eszköz</b>	<b>Becsült (elérési) eredmény</b>	<b>Becsült költségek</b>
Televízió	A 18 éven felüli televízió nézők [45-55]%-át éri el legalább egy alkalommal, ez [3,5-4 millió] főt jelent (negyedüket pedig legalább három alkalommal: [1,5-2 millió] fő); akik átlagosan [3-6] alkalommal találkozhatnak az edukációs miniprogrammal.	A médiafelület megvásárlásának jelenleg becsült tarifaára [48-58] millió Ft, amelyből a kedvezmények levonása, a reklámközvetítői díj és az ÁFA hozzáadása után alakul ki a nettó költség.
Online	Jelenlegi adatok szerint a célcsoport online penetrációja ~75%, mobil penetrációja ~46%. A várható elérés: [85-95]%; a valós felhasználók száma: [5-5,5 millió] fő.	A médiafelület megvásárlásának jelenleg becsült tarifaára [18-24] millió Ft.
Youtube	Az eljárás alá vont [0,8-1,2 milliós] megjelenésszámot tűzött ki célnak ebben a formátumban a két videóval.	A médiafelület megvásárlásának jelenleg becsült tarifaára [1,5-2,5] millió Ft.
További jelentősebb költséget jelent a kreatívok (miniprogramok, honlap) elkészít(tet)ése - nagyságrendileg [5-10] millió Ft.		

<sup>49</sup> Az eljárás alá vont ezen adatokat üzleti titokként kérte kezelni, így a megadott, [...] megjelölésű tartományértékek csak mintegy jelzéseként szolgálnak a kötelezettségvállalás előremutató jellegére is figyelemmel.

120. Az eljárás alá vont továbbá a VJ/16-44/2017. számú iratban indokolta és mutatta be részletesebben (és betekinhető módon) a kötelezettségvállalása igazolásának egyes mechanizmusait és egyéb részleteit.
121. Előadta, hogy – a kampányhoz felhasználni tervezett médiafelületek sajátosságaira és a kampány edukációs céljának minél hatékonyabb teljesítésére figyelemmel - az edukációs kampány honlapján fog hivatkozni rá, hogy az edukációra a versenyfelügyeleti eljárásához kapcsolódóan került sor (feltüntetve az eljárás számát) és feltünteti az ügyet lezáró döntés linkjét is. A honlap, mint a leghosszabb ideig a maga teljességében érvényesülő edukációs elem hosszútávon biztosítja, hogy a látogatók képet kaphassanak az edukáció háttéréről és a döntésről.
122. Az eljárás alá vont előadása szerint az elkülönített számláról való tájékoztatásokat az OTP a megjelenített tájékoztatások szövegének benyújtásával és esetleg képernyőmentésekkel tudja majd igazolni. Az átutalások tényét és összegét (a kifizetéseket) az OTP azonban alapvetően nyilatkozattal képes és tervezi igazolni, adott esetben az átutalásról szóló igazolás benyújtása mellett (pl. képernyőmásolat).
11. Az eljárás alá vont előadása szerint továbbá az edukációs honlap domain-bejegyzésének (tulajdonlásának) és a negyedéves látogatottsági adatainak bemutatása szolgálhat az edukációs honlap működtetésének igazolására. Az elkülönített számlán esetlegesen megmaradt összeg - annak nagyságához igazodó - oktatási célú felhasználását pedig nyilatkozattal igazolja majd, adott esetben az átutalásról szóló igazolás benyújtása mellett.
12. Az eljáró versenytanács felhívására – figyelemmel arra, hogy a kötelezettségvállalás szövegének és egyes tartalmi elemeinek egyeztetése során annak tartalmát az eljárás alá vont zártan, üzleti titokként kérte kezelni – az OTP úgy nyilatkozott a VJ/16-44/2017. számú iratban, hogy a kötelezettségvállalás elfogadása esetén a vállalásnak a döntés részévé tett – a beadvány 1. számú mellékletében található – szövege tekintetében az üzleti titokként való kezeléssel lemond, a nyilvánosságra hozatalhoz hozzájárul. Szintén ebben az iratban nyilatkozott arról, hogy a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson rögzített VJ/16-41/2017. számú jegyzőkönyv (hangfelvétel) kapcsán nem kéri annak nem betekinhetőkénti minősítését.

## X.

### **Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának értékelése**

123. Egy kötelezettségvállalás értékelése körében az eljáró versenytanácsnak egyrészt arról kell döntenie, hogy az adott ügyben egyáltalán elfogadható-e kötelezettségvállalás, másrészt arról, hogy az eljárás alá vont vállalása alkalmas-e arra, hogy azt határozatában – jogsértés vagy hiánya kimondása nélkül – az eljáró versenytanács kötelezettségként előírja.
124. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi a Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése szerinti döntésekkel kapcsolatban, hogy egy magatartás érdemi értékelésének (jogsértés megállapíthatóságát vizsgáló) tesztje nem lehet azonos a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti tesztel. Sőt, az eljáró versenytanács a Tpv. 75. § szerinti vállalás teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő, így a kötelezettségvállalás elfogadásával záruló ügyekben nincs is lehetőség a jogsértés érdemi tesztjének elvégzésére. A jogsértés vagy annak hiányának megállapítása a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos mérlegelését, értékelését igényelné. Ezzel szemben a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszt keretében azt kell bemutatni, hogy az eljárás alá vont vállalása mellett a magatartás összhangba kerül-e az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, mégpedig a közérdek hatékony védelmét biztosító módon. Ugyanakkor az eljáró versenytanács szerint a kötelezettségvállalás mérlegelésekor rendelkezésre álló adatok alapján nyilvánvalóan nem jogsértő esetekben a kötelezettségvállalás alkalmazása nem

lehet igazolható (szükséges és arányos) beavatkozás, vagyis a kötelezettségvállalás mérlegelésének időpontjában is még – a vállalás nélküli helyzetet feltételezve – valószínűsíthető kell legyen az eljárás indítására okot adó jogsértés megállapíthatósága (a jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok rendelkezésre állása esetén nincs helye a Tptv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás elfogadásának, mert nem értelmezhető olyan állapot, amelyet összhangba kellene hozni az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek védelme sem indokolhat beavatkozást).

125. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtése legalább azt kell jelentse, hogy a vizsgálat indítására okot adó és a vizsgálat során feltárt bizonyítékok alapján egyértelműen továbbra sem kizárhatóan jogsértést valószínűsítő helyzethez képest a vállalás azt eredményezze, hogy annak teljesítésekor, előre tekintő jelleggel már ne lehessen jogsértést valószínűsíteni (vagy a jogsértés megvalósításának valószínűsége érdemben csökkenjen). Az esetlegesen jogsértő helyzet okozta fogyasztói kár, illetve versenyhátrány visszamenőleges kompenzálása azonban nem feltétlenül kell, hogy a vállalási csomag részét képezze, bár a vállalások elfogadása melletti érdemi érv lehet, ha azok erre is kiterjednek.
126. A közérdek hatékony védelmének követelménye pedig az eljáró versenytanács álláspontja szerint két oldalról vizsgálható. Egyrészt a vállalás révén előálló magatartás a piac, illetve a fogyasztók számára általuk érzékelhető előnyt kell, hogy biztosítson. Emellett figyelembe vehető az is, ha az eljárás kötelezettségvállalással való lezárása a tényállás teljes feltárásához és értékeléséhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést (mint az eljárás költség- és időigényének csökkentése, illetve a bizonyítási nehézségekből adódó bizonytalanság elkerülése, figyelembe véve a Ket. 7. §-ában foglalt elveket is) eredményez.
127. A fentebb kifejtetteket is figyelembe véve, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben kötelezettségvállalás elfogadása mellett szólt, hogy az eljárás indítására okot adó, valószínűsített jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékokat a vizsgálat nem tárt fel, továbbá a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének sincs helye azon az alapon, hogy – a Ket. 31. § (1) bekezdés i) pontja szerint – a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.
128. Az eljáró versenytanács szerint továbbá a jelen ügyben vizsgált magatartás kapcsán felmerült esetleges sérelem – figyelemmel a bekövetkezett változásokra – kompenzációval, valamint figyelemfelkeltő és oktató jellegű tájékoztatásokkal hatékonyan kezelhető a közérdek védelmében.
129. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi továbbá, hogy a kereskedelmi gyakorlatokra figyelemmel indult versenyfelügyeleti eljárások esetében alkalmazandó Közlemény 9. pontja értelmében a kötelezettségvállalást elfogadó határozat funkciója az eljárás alá vont vállalkozás magatartásának korrekciója, a nem jogsértő helyzet elérése, úgy, hogy
- a) a közérdek érvényesítése mellett
  - b) az eljárás alá vont vállalkozás, valamint a versenytársak és más piaci szereplők magatartását is orientálja, számukra iránymutatást nyújtson, és eközben
  - c) a tényállás teljes tisztázásának és jogi értékelésének elmaradása révén jogalkalmazási költség és idő kerüljön megtakarításra, lehetővé téve
    - ca) a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére álló erőforrások minél hatékonyabb felhasználását,
    - cb) az eljárások meggyorsítását.
130. Az eljáró versenytanács a VJ/44/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás indítása óta történt események, a VJ/44-42/2016. számú határozat meghozatalát követően megváltozott körülmények,

az eljárás alá vont előadott érvei, továbbá kötelezettségvállalásának tartalma és indokolása figyelembevételével arra jutott, hogy a rendelkező rész szerinti kötelezettségvállalás elfogadásával a közérdek védelme hatékonyan biztosítható a jelen ügyben vizsgált magatartás kapcsán.

131. Az eljáró versenytanács az OTP kötelezettségvállalásának értékelése, illetve a jelen versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalás előírásával való lezárása kapcsán elsődlegesen arra a két tényezőre fordított figyelmet, hogy
- a VJ/44/2013. számú eljárás alatt módosított kereskedelmi gyakorlatra tekintettel a MNB jelentős összegű visszatérítésre kötelezte az OTP-t, amelyet az eljárás alá vont teljesített is,
  - az OTP nem pusztán kereskedelmi gyakorlatát, hanem kamatszámítási módszerét is megváltoztatta a VJ/44-42/2016. számú határozat meghozatalát követően.
132. Az eljáró versenytanács a Tpv. 75. §-a, valamint a Közlemény alapján értékelte az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatát.
133. A Közlemény szerint a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása ellen szól, ha a kereskedelmi gyakorlat jelentős súlyúnak minősül, így különösen, ha jelentős számú fogyasztót érint, vagy ha alkalmas arra, hogy a fogyasztóknak jelentős hátrányt okozzon [Közlemény 36. d) pontja].
134. A jelen ügyben azonban a benyújtott kötelezettségvállalás elfogadása mellett szólt mindenképpen, hogy
- jelentősebb idő és erőforrás takarítható meg, a versenyfelügyeleti eljárás gyorsabban lezárható, hiszen annak benyújtására a vizsgálati szakban, annak elején került sor (Közlemény 29. pontja), a vállalás a feltárt problémára reflektál (Közlemény 26. pontja), továbbá
  - a vállalkozás 2013 végén, a VJ/44/2013. számú eljárás befejezése előtt módosította kereskedelmi gyakorlatát, majd a fogyasztók számára kedvező módon megváltoztatta a kamatszámítási módszertanát magát is (Közlemény 31. pontja),
  - kompenzációs elemet tartalmaz (Közlemény 32. pontja),
  - a Gazdasági Versenyhivatal a kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben nem állapította meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás megsértette az Fttv.-nek, illetve a Közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a rendelkezését (Közlemény 30. pontja).
135. Az eljáró versenytanács – figyelemmel a Közlemény 26. pontjára – arra is tekintettel volt, hogy az eljárás alá vont kötelezettségvállalása részletezett, igazolási mechanizmust tartalmaz, így ellenőrizhető lesz, továbbá indokolást is tartalmaz és egyértelműen összefügg a vizsgált magatartással, öncélúnak nem tekinthető.
136. Az eljáró versenytanács a kompenzációs elem tekintetében kiemeli, hogy a vállalással megvalósul a fogyasztókat 2012. január 1. és a 2013. december 18. közötti időszakban esetlegesen ért sérelem reparációja is, így a vizsgált időszak kezdetétől a kamatszámítási gyakorlat megváltozásáig (2016. június 20-ig) tartó időszak egésze lefedett lesz a kompenzációt illetően, az alábbiak szerint:

A reparációval érintett időszak	A reparáció alapjául szolgáló döntés	A reparációval érintett kör
2012. január 1-től 2013. december 18-ig	versenyfelügyeleti eljárásbeli kötelezettségvállalás	11.098 ügyfél
2013. december 18. és 2016.	MNB H-FH-I-B-12/2016. számú	MNB által feltárt esetek



137. Az eljáró versenytanács szerint a kompenzációs jellegű kötelezettségvállalások esetében különösen fontos (a közérdek védelmében is), hogy a visszatérítéssel érintett fogyasztói kör számára a visszatérítés költséggel vagy egyéb kötelezettséggel, elköteleződéssel ne járjon, így mindenképpen a vállalás elfogadása mellett szól, hogy az OTP ebben a tekintetben is kötelezettségvállalást tett.
138. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács edukációra vonatkozó megjegyzései kapcsán vitatta annak megalapozottságát, mivel – álláspontja szerint – az eljáró versenytanács által felvetett edukáció a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlattal (figyelemmel a módosításokra is) nincs közvetlen kapcsolatban. Az eljáró versenytanács álláspontja azonban az, hogy a kötelezettségvállalás iránymutató és a jelen versenyfelügyeleti eljáráson túlmutató jellegét éppen egy ilyen, a későbbi jogsértések megelőzéséhez érdemben hozzájáruló vállalási elem erősíti meg, ettől az elemtől lesz a kötelezettségvállalási csomag a közérdek érvényesülése szempontjából is kedvezőbb a jogsértés, különféle kötelezettségek és a szankciók megállapításánál. A Tpvt. 76. § (1) bekezdése alapján ugyanis az eljáró versenytanács a határozatában azon túl, hogy *e*) megállapíthatja a jogsértés tényét és *k*) bírságot szabhat ki, a vizsgált sérelem jellegétől és egyéb jellemzőitől függően különféle egyéb – az eljárás alá vontak számára jelentősebb teherrel és költségekkel, valamint igazolási feladatokkal járó – kötelezettségeket is meghatározhat: *f*) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, *g*) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, *h*) kötelezettséget írhat elő, *i*) elrendelheti a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét.
139. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a kötelezettségvállalási csomag által a közérdek hatékony védelme csak akkor biztosítható, ha az a kompenzáció mellett edukációt is tartalmaz. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ugyanis a jelen ügyben a kötelezettségvállalás akkor ellensúlyozza a vizsgált magatartás érdemi értékelésének és minősítésének hiányát, ha az túlmutat a versenyfelügyeleti eljáráson, illetve a vizsgált gyakorlattal okozott esetleges kár kompenzálásán.
140. Az edukáció indokoltságát az eljáró versenytanács szerint az is alátámasztja, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kezdete óta eltelt időben felmerülhettek újabb fejlesztések, megoldások és kérdések az érintett piacon. Az eljáró versenytanács szerint ezért az edukáció akkor hatékony, ha aktuális és generális kérdéseket is tisztáz (alapvetően preventív céllal), az eljárás alá vont tapasztalataira is figyelemmel (pl. gyakori fogyasztói jelzések, panaszok, kérdések alapján). Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá egy oktatási célú kampány akkor hatékony, ha az alkalmas széles fogyasztói rétegek (azaz nem csak OTP ügyfelek) figyelmének a felkeltésére, kellően nagy eléréssel és hatékonysággal bíró médiafelületeket (pl. országos televíziós csatornákat, és kiemelkedő látogatottságú online felületek figyelemfelkeltő lehetőségeit) használva és alkalmas arra is, hogy a fogyasztói figyelem felkeltését követően részletesebb és „bank-semleges” informálódást tegyen lehetővé (pl. egy edukációs honlap révén).
141. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont által benyújtott – részletesen indokolt, mutatókkal és következtetésekkel alátámasztott – integrált jellegű edukációs kampány megfelelően összetett és egyben célzott ahhoz, hogy széles körű elérést biztosítson, így tartalmára és céljaira is figyelemmel hatékonyan szolgálja a fogyasztói figyelem felkeltését, a tudatosság növelését és végső soron a hitelkártyákkal kapcsolatos esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megelőzését, a potenciális sérelmek/károk csökkentését.
142. A fentiekre figyelemmel, az eljáró versenytanács az OTP által benyújtott kötelezettségvállalási csomag tartalmára és annak indokolására tekintettel elfogadhatónak tartotta a jelen ügyben

<sup>50</sup> VJ/16-21/2017. számú irat 11. pont

kötelezettségvállalás előírását és a versenyfelügyeleti eljárás olyan határozattal való lezárását a Tptv. 75. § és 76. § (1) bekezdésének c) pontja alapján, amelyben a vállalásai teljesítésére és igazolására kötelezi az eljáró versenytanács az eljárás alá vontat jogsértés megállapítása és bírság meghatározása nélkül.

143. Tekintettel arra, hogy a kötelezettségvállalásoknak a piaci szereplők felé iránymutató célja is van, továbbá a fogyasztók tájékoztatását is szolgálja a kötelezettségvállalások áttekinthetősége, a jelen ügyben is szükséges volt, hogy az eljárás alá vont a kötelezettségvállalás végső szövege tekintetében az üzleti titok kezelésére vonatkozó kérelmét visszavonja.
144. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy nem határozta meg pontosan a határozat rendelkező részében, hogy az egyes vállalatok igazolásánál milyen részletezettséget és dokumentáltságot vár el, hiszen egyrészt többféle jogszerű és hiteles igazolás képzelhető el, ahogyan ezeket maga az eljárás alá vont is ismertette, másrészt ezek az igazolási mechanizmusok az egyes vállalási elemek technológiai háttérétől is függenek. Megjegyzi azonban az eljáró versenytanács, hogy a puszta nyilatkozat egy vállalási elemről értelemszerűen nem fogadható el, de nincs szükség az összes (több ezres nagyságrendű) átutalási dokumentáció kinyomtatására sem. Az eljáró versenytanács mindenképpen elfogadhatónak tartja az összefoglaló jelentések készítése és az edukációs elemek rögzítése/felvétele mellett például (időszakos, ismétlődő, véletlenszerű, mintavételes) képernyőmentésekkel bemutatni az egyes vállalási elemeket.

## **XI.**

### **Egyebek**

145. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tptv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
146. Az eljáró versenytanács felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy a Tptv. 75. §-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti határozatát a (3)-(7) bekezdésben meghatározott esetekben és feltételek szerint is módosítja vagy visszavonja.
147. A Tptv. 75. §-ának (5) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a bíróság által felül nem vizsgált határozatát visszavonja, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.
148. A Tptv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha a vállalkozás nem teljesítette a határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának – a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő – mérlegelése alapján határozatát visszavonja vagy bírságot szab ki.
149. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
150. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
151. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján

elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.

152. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
153. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Budapest, 2018. február 22.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.  
versenytanácsstag

dr. Kuritár Dávid s.k.  
versenytanácsstag