



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391, Budapest 62. Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/38/2018.

Iktatószám: VJ/38-173/2018.

Betekinthető változat!

A Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. üzleti titka [ÜZLETI TITOK] megjelöléssel látható!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Almásy Sándor ügyvezető által képviselt **Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft.** (1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 212. fszt. 2.) és a Görög Gábor ügyvezető által képviselt **Hermina BAU Hungary Ingatlanforgalmazó Kft.** (1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 212. fszt. 2.) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta a következő

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozások 2016 májusa óta tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg mivel

- a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. által forgalmazott ingatlanok kapcsán közzétett, azokhoz köthető kereskedelmi kommunikációban megjelenő szöveges és vizuális elemekkel azt a benyomást keltették megtévesztő módon, hogy azok az érintett ingatlanokat, továbbá az ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokat, építési-berendezési lehetőségeket mutatták be,
- nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően, de a fogyasztói ügyleti döntések torzítására alkalmas módon jártak el azzal, hogy a közösségi média oldalakon megjelenő, a szolgáltatásra, az eljárás alá vontakra, illetve a kereskedelmi kommunikációra nézve negatív véleményeket törölték.

Az eljáró versenytanács megállapítja továbbá, hogy a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. 2016 májusa óta tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg azzal is, hogy az általa forgalmazott passzívház kapcsán tett, az ingatlanok passzívházkénti minősítéséhez kapcsolódó „számlamentesség”, „gázzámlamentesség”, „3000 forint a havi rezsi”, valamint az ezekkel egyező tartalmú és üzenetű, alacsony fenntartási költségekre utaló – a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. által nem igazolt – állításokkal megtévesztette a fogyasztókat.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértések miatt a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft.-t 3.570.500 Ft, azaz hárommillió-ötszázhetvenezer-ötszáz forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közlésétől számított 30 napon belül.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

Az eljáró versenytanács – a fenti magatartás folytatásának megtiltása, illetve helyreigazítás előírása körében – arra kötelezi az eljárás alá vontakat (egyetemlegesen), hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül

- a www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz és a www.facebook.com/herminabau Facebook aloldalakon tegyék közzé a fotók forrását azokban a posztokban, ahol a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. honlapjára, elérhetőségére vagy beruházására, a Hermina Happy Land lakásokra történik utalás,
- a www.herminabau.hu honlap nyitóoldalán, valamint a www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz és a www.facebook.com/herminabau Facebook aloldalakon önálló bejegyzésekben (egy-egy posztban) tegyenek közzé egy objektív és közérthető tájékoztatást az illusztrációs és moderálási gyakorlatokról, illetve arról, hogy ténylegesen és általánosságban milyen típusú megtakarítások várhatóak a passzívházak fenntartási költségei révén,
- a fentiek szerinti helyreigazító tájékoztatás alapvető tartalmát (minimum egy éven keresztül) a www.herminabau.hu honlap egyik - nyitóoldalán található linkről elérhető - aloldalán, valamint a www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz és a www.facebook.com/herminabau Facebook aloldalakon az oldalak névjegyében/impesszumában is megjelenítsék,
- alakítsanak ki arra vonatkozóan belső kommunikációs szabályzatot és az ennek való megfelelés kötelezettségét az egymás közötti szerződésben is rögzítsék, hogy az egyes közösségi média bejegyzésekben és egyéb kommunikációkban hogyan tesznek közzé illusztrációkat, illetve hogy az illusztráció tényéről az egyes bejegyzésekben és más kommunikációs eszközökön hogyan tájékoztatják a fogyasztókat.

Az eljáró versenytanács arra kötelezi továbbá az eljárás alá vontakat (szintén egyetemlegesen), hogy a jelen határozat átvételét követő 45 napon belül az előző pont szerinti kötelezettségek teljesítését, illetve teljesítésének a megkezdését hitelesen, időszerűen dokumentáltan igazolják.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács megszünteti az eljárást azon magatartás, illetve vizsgálati irány tekintetében, hogy önmagában a passzívház állítás azért megtévesztő, mert az ingatlanok nem felelnek meg a passzívházzal szemben a darmstadti Passivhaus Institut által meghatározott követelményeknek.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[2] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy

^[1] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

^[2] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2018. október 19-én VJ/38/2018. számon versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a Hermina Center Ingatlanforgalmazó Kft. (a továbbiakban: Hermina Center) 2016 májusa óta az általa forgalmazott ingatlanok vonatkozásában közzétett kereskedelmi kommunikációiban (pl. www.facebook.com/HerminaBau oldal, www.herminabau.hu) megjelenő szöveges és vizuális elemekkel azt a benyomást kelti, hogy azok az általa forgalmazott ingatlanokat, továbbá az ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokat, építési-berendezési lehetőségeket mutatják be. Ezzel szemben valószínűsíthető, hogy az eljárás alá vont nem az általa forgalmazott ingatlanokról készített, és nem azokra jellemző, hanem más ingatlanokról készült, tőle független, nem saját forrásból származó fotókat, ábrákat felhasználva illusztrálta a fentieket, így a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A Gazdasági Versenyhivatal valószínűsítette továbbá, hogy a Hermina Center nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el akkor, amikor a www.facebook.com/HerminaBau oldalán megjelenő, a szolgáltatására, kereskedelmi kommunikációira nézve negatív véleményeket törölte, így kizárólag a vállalkozást, szolgáltatásait, kereskedelmi kommunikációt dicsérő bejegyzések megjelenítését tette lehetővé. Az eljárás alá vont vállalkozás e magatartása révén az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A Gazdasági Versenyhivatal továbbá azt is észlelte, hogy a Hermina Center az általa forgalmazott ingatlanokat passzívházként népszerűsíti, míg valószínűsíthető, hogy az ingatlanok nem felelnek meg a passzívházzal szemben a darmstadti Passivhaus Institut által meghatározott követelményeknek, így azok passzívház minőségét nem tudja megfelelően alátámasztani. E magatartásával az eljárás alá vont valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást, mellyel valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
4. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed a 2016 májusától alkalmazott valamennyi kereskedelmi kommunikációs eszközre.
5. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy a www.facebook.com/HerminaBau Facebook oldal, valamint a www.herminabau.hu weboldal kezelője, moderátora és adminisztrátora a Hermina BAU Hungary Ingatlanforgalmazó Kft. (a továbbiakban: Hermina BAU), így erre tekintettel a Gazdasági Versenyhivatal a 2019. február 6-án kelt, VJ/38-24/2018. számú végzésével a Hermina BAU-t a versenyfelügyeleti eljárásba ügyfélként bevonta.

6. A vizsgálat a vizsgálati jelentést, annak nem betekinhető változatát VJ/38-107/2018. számon¹ 2019. december 13-án terjesztette a Versenytanács elé (a továbbiakban: vizsgálati jelentés), ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.
7. Az eljáró versenytanács a VJ/38-114/2018. számú végzésével a versenyfelügyeleti eljárás iratait a versenyfelügyeleti eljárás kiterjesztése, valamint a tényállás kiegészítése céljából a vizsgálatnak 2020. február 18-án visszaadta.
8. A vizsgálat a VJ/38-116/2018. számú végzéssel a versenyfelügyeleti eljárást kiterjesztette annak a vizsgálatára, hogy a Hermina Center 2016 májusa óta az általa, passzívházként forgalmazott ingatlanok vonatkozásában, az általa, valamint a Hermina BAU által közzétett kereskedelmi kommunikációban megjelenő „számlamentesség”, „gázszámlamentesség”, „3000 forint a havi rezsi”, valamint ezekkel egyező tartalmú és üzenetű állításokkal az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértették-e az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
9. A kiegészítő vizsgálati jelentés VJ/38-155/2018. számon (a továbbiakban: kiegészítő vizsgálati jelentés) 2020. július 22-én érkezett a Versenytanács elé, ezzel az eljárás ismét versenytanácsi szakaszba került.²

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

II.1. Hermina Center

10. A Hermina Center 2004. november 18-án alakult,³ fő tevékenysége saját tulajdonú ingatlanok adásvétele.⁴ A vállalkozás nyilatkozata⁵ szerint fő tevékenysége mellett a vezetékes távközlési szolgáltatás játszik fontos szerepet a működésében.
11. A vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV törvény) 3. § (1) és (3) bekezdésében foglaltakra tekintettel KKV-nak, a KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül. A releváns árbevételi és foglalkoztatotti adatokat a vizsgálati jelentés 11-13. pontjai ismertetik. A Hermina Center 2019. évi nettó árbevétele⁶ 35.705.000 Ft volt.

II.2. Hermina BAU

12. A Hermina BAU 2011. augusztus 10-én alakult,⁷ fő tevékenysége⁸ saját tulajdonú ingatlanok adásvétele, 2018-ban és 2019-ben sem ért el nettó árbevételt.⁹ A feltárt (lásd a vizsgálati jelentés 17-20. pontjait) árbevételi és foglalkoztatotti adatok, valamint a Hermina BAU saját nyilatkozata¹⁰ alapján a Hermina BAU is KKV-nak minősül.
13. Az eljárás alá vontaknak ugyanaz a magánszemély, Görög Gábor a tulajdonosa, tehát megállapítható, hogy egy vállalkozáscsoportba tartoznak.

¹ Az irat harmadik fél üzleti titkát is tartalmazza, az az eljárás alá vontak számára nem betekinhető. A betekinhető változat száma VJ/38-109/2018., a Hermina Center üzleti titkát a VJ/38-108/2018. számú tartalmazza.

² Az irat harmadik fél üzleti titkát is tartalmazza, az az eljárás alá vontak számára nem betekinhető. A betekinhető változat száma VJ/38-161/2018., a Hermina Center üzleti titkát a VJ/38-156/2018. számú tartalmazza.

³ VJ/38-5/2018. számú irat

⁴ VJ/38-64/2018. számú irat

⁵ VJ/38-5/2018. számú irat

⁶ VJ/38-165/2018. számú irat

⁷ VJ/38-58/2018. számú irat

⁸ VJ/38-64/2018. 3. számú melléklete

⁹ VJ/38-165/2018. számú irat

¹⁰ VJ/38-58/2018. számú irat

III.

Az érintett termék

III.1 A Hermina Happy Land beruházás és a Hermina Happy Land passzívház

14. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat az ún. Hermina Happy Land ingatlan beruházásra, illetve ezen belül is a passzívházként népszerűsített egyik ütemére, az annak keretében értékesített vagy bérletbe adott lakásokra irányul.
15. A Hermina Happy Land elnevezésű beruházás 3. ütemének épülete 31267/130. és 31267/131. helyrajzi szám alatt található, ezt az ütemet kínálta a Hermina Center passzívházként. Az értékesítést és a reklámozást a vállalkozás 2016 májusában kezdte. A rendelkezésre álló információk szerint az ütem még nem befejezett, abban lakás nem került átadásra és/vagy birtokbaadásra, illetve bérbeadásra, az épület kivitelezése még folyamatban van.
16. A Hermina Center előadta,¹¹ hogy jelenleg a járványhelyzet miatt az építkezés leállt, továbbá 2016 májusa után a jelen vizsgálat tárgyát képező passzívházon kívül semmilyen más építkezést nem folytatott.¹²
17. A Hermina Center előadása¹³ szerint 269 lakás épül az ingatlanban, ezek átlagos területe 46 m². Előadta, hogy az épülő ingatlanban a különböző adottságú lakásoknak különböző árai vannak, m² ár külön nem került meghatározásra. A vizsgálat által feltártak alapján a lakások ára lakástípusonként változó: egy 28,81 m² lakás 2019-es, tájékoztató jellegű ára 27.500.000 Ft, míg egy 67,35 m² lakás 52.000.000 Ft volt.¹⁴
18. A rendelkezésre álló információk szerint a Hermina Happy Land 3. ütemébe tartozó lakások kapcsán jelenleg is folyamatban vannak tulajdonjoggal kapcsolatos perek, így a tulajdonjogi viszonyok nem rendezettek teljes körűen.¹⁵ Ismert továbbá, hogy a Pest Megyei Ügyészség 2019 decemberében fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartás miatt közérdekű keresetet nyújtott be az ingatlant érintő adásvételi szerződés egyes rendelkezéseivel szemben, többek között a munkaerőhiányt vis maior kategóriába soroló rendelkezés érvénytelenségének megállapítást kérve. A per a Fővárosi Törvényszéken 10.G.42.357/2019 számon jelenleg is folyamatban van.¹⁶

III.2. Az értékesítésből származó árbevétel kérdése

19. A Hermina Center által benyújtott, forgalmát, bevételét tartalmazó havi kimutatásból¹⁷ (lásd a vizsgálati jelentés IV.2.1. pontjait is) megállapítható, hogy a Hermina Centernek 2015 októbere és 2018 augusztusa között a passzívházban található lakások értékesítéséből [ÜZLETI TITOK] Ft „bevétele” volt, ami azonban jelentősen meghaladja az eljárás alá vont adott évekre vonatkozó – pénzügyi beszámoló szerinti – nettó értékesítési árbevételeinek összegét, így az eljáró versenytanács ennek tisztázására hívta fel a vállalkozást.
20. A VJ/38-162/2018. számú iratban úgy nyilatkozott a Hermina Center, hogy a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 72. §-a értelmében a termékértékesítési előleg egyértelműen nem árbevétel, sőt a törvény tiltja, hogy a termékértékesítés előlegeit teljesítés ellenértékének minősülő árbevételeként tartsa nyilván

¹¹ VJ/38-119/2018. számú irat 23. oldal 1. bekezdés

¹² VJ/38-137/2018. számú irat 5. pont

¹³ VJ/38-119/2018. számú irat 41. oldal 2. bekezdés

¹⁴ VJ/38-142/2018. számú irat melléklete. Az ingatlanok tényleges vételárainak alakulása a VJ/38-142/2018. számú irat mellékletében található meg.

¹⁵ VJ/38-131/2018. számú irat 2. pont

¹⁶ VJ/38-131/2018. számú irat 4.5. pont

¹⁷ VJ/38-150/2018. számú irat 1. számú mellékletének 5. pontja (B/527-3/2018. számú irat). A VJ/38-150/2018. számú irat 1. számú mellékletének (B/572-3/2018. számú irat) 18. pontjába szerepel a 2018. év folyamán értékesített ingatlanok vételárait tartalmazó táblázat is.

és számolja el. Kiemelte továbbá, hogy a jogilag és fizikailag is csak a jövőben létrejövő lakások értékesítésére vonatkozó adásvételi szerződések jellegéből egyértelműen következik, hogy a teljesítést ezen lakások vevők részére történő birtokba adása jelenti. Mivel a kérdéses lakások sem jogilag, sem fizikailag nem jöttek létre, ezek átadására sem került sor. Az előlegként átvett összegek a vevőkkel szembeni kötelezettségként szerepelnek a könyveiben. A beérkezett összegek egészen addig előlegnek számítanak, ameddig nem lesz jogerős használatbavételi engedélye az épületnek.¹⁸

21. Az eljárás alá vont előadta, hogy a lakások még nem készültek el, átadásuk, illetve a jogerős használatbavételi engedély megszerzése a közeljövőben nem várható. A Hermina Centernek bevétele még nem származott a lakások értékesítéséből.
22. A Hermina Center előadta továbbá,¹⁹ hogy az ingatlanok eladásából származó előlegek túlnyomó része a kivitelezésre (alvállalkozói számlák kiegyenlítése), kisebbik része a kivitelezéssel összefüggésbe kerülő vásárlásokra (gép- és eszközvásárlások), illetve tervezéssel kapcsolatos, jogi ügyintézésrel, marketinggel, irodai kiadásokkal, értékesítéssel kapcsolatos kiadásokra lett fordítva.

III.3. Az érintett piac

23. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett piac az újépítésű, energiatudatosabb, energiatakarékosabb, értékesítési céllal épült ingatlanok, azon belül a passzívházak piaca.
24. Az elmúlt években egyértelműen nőtt a kereslet az ingatlanok iránt, a fogyasztók emellett folyamatosan keresik a „zöldebb”, környezetbarátabb, energiatakarékos megoldásokat (egyébiránt 2021. január 1-től jogszabályi előírás is kötelezővé teszi ezen megoldások alkalmazását). Így megállapítható, hogy a fogyasztók részéről az érdeklődés a passzívházak iránt növekszik.
25. A Hermina Center piaccal (tendenciákkal, kínálati oldali nehézségekkel) kapcsolatos előadását²⁰ a vizsgálati jelentés IV.1.1. és IV.1.2. pontjai tartalmazzák. A Magyar Nemzeti Bank 2019. májusi Lakáspiacei jelentése²¹ szerint a kedvező keresleti feltételekkel párhuzamosan a lakáspiacei kínálat egyre erőteljesebben reagál az új lakások iránti kereslet élénkülésére, vagyis a lakásépítések érdemi bővülését figyelhetjük meg. Az újépítésű, értékesítési céllal épült ingatlanok piacán erős verseny figyelhető meg, különösen a fővárosban.
26. A vizsgálat által megkeresett Passzívház Magyarország Egyesület nyilatkozata²² szerint a magyarországi piacon a passzívház hívószó lett, sokan ezzel hirdetik terméküket, még akkor is, ha a termék valójában nem az. Az egyesület nyilatkozata²³ szerint a passzívház piac meghatározó szereplői a minősített passzívház tervezők. Jelenleg Magyarországon kb. 80-100 tervező rendelkezik ilyen képesítéssel: a hazai passzívházak száma több százas nagyságrendű, ugyanakkor a minősített passzívházak száma csak kb. 50.
27. A passzívház forgalmazás piacán a Hermina Center több versenytársa is nyújt hasonló szolgáltatásokat, pl. az ARCHI-KON Építészeti Tervező-Szervező Kft.²⁴ és a Metrodom Csoport.²⁵
28. A Központi Statisztikai Hivatal adatai²⁶ alapján 2018. I-III. negyedévében 8,1%-kal bővült a lakáspiacei forgalom a megelőző év azonos időszakaihoz képest, az összes eladott lakás 3,4%-a volt új építésű, értékesítési céllal 5407 lakás épült.

¹⁸ Az eljárás alá vont beadványának egészét kérte, indokolás és betekinhető iratváltozat benyújtása nélkül, zártan kezelni, így a jelen bekezdésben az eljáró versenytanács csak a nyilvános forrásból, illetve a szerződésekből bármely fogyasztó számára ismerhető tényeket, jogszabályi hivatkozásokat rögzítette.

¹⁹ VJ/38-119/2018. számú irat 41. oldal 3. bekezdés

²⁰ VJ/38-5/2018.1. pont [18]

²¹ <https://www.mnb.hu/kiadvanyok/jelentesek/lakaspiaci-jelentes/lakaspiaci-jelentes-2019-majus>

²² VJ/38-15/2018. 2. pont

²³ VJ/38-15/2018. 2. kérdés

²⁴ <https://archikon.hu/>

²⁵ https://metrodom.hu/?gclid=EAIaIQobChMIu6eXsMXz5QIVAsqyCh1HDwVpEAAyASAAEgLZtvD_BwE

29. A Passzívház Magyarország Egyesület nyilatkozata²⁷ szerint

- a passzívházak iránt érdeklődő fogyasztó vidéken élő, magasan képzett, jól kereső, innovációra nyitott, környezetvédelem iránt elkötelezett, tudatos, saját ingatlanra vágyó fiatal, családos férfi,
 - a fogyasztók három csoportra oszthatóak a passzívházakat tekintve:
 - o az első, a legnagyobb csoport hallott már a passzívházról, de nem tudja, hogy a fogalomhoz konkrét mérhető és számon kérhető minőségi követelmények és harmadik fél általi, a minőséget alátámasztó tanúsítási rendszer tartozik,
 - o a második, kisebb csoport számos, interneten olvasott információval rendelkezik, azonban ezen információk gyakran töredékesek, így félrevezethetik az ingatlan-beruházás során,
 - o a harmadik és legkisebb csoport, aki ténylegesen ismeri és tudja, hogy mi a passzívház definíciója, és tudja, hogy harmadik fél általi tanúsítási rendszer és meghatározott számítási eljárás tartozik a passzívház fogalomhoz,
 - 2018 decemberében felmérést készített a magyar átlagfogyasztók passzívházakkal kapcsolatos ismereteiről, szokásairól, véleményéről. A válaszadók 96%-a energiahatékony házat építene, passzívház plusz vagy prémium szinten, 41%-a zéróenergiás vagy pluszenergiás házat építene, tisztában vannak a passzívház előnyeivel, de ismereteik gyakran felszínesek, ismereteiket az internetről, és a médiából nyerik.
30. Az egyesület felmérése alapján tehát az átlagfogyasztó általában laikus és félrevezethető, a passzívház szóhoz egy drágább és jobb energetikai minőséget társít, anélkül, hogy tudna ehhez bármilyen mérhető számot vagy módszert kötni vagy elérne olyan szakembert, aki ebben számára segítséget tud nyújtani.
31. Megállapítható továbbá, hogy az energia-hatékony, újépítésű ingatlanok iránti kereslet folyamatosan nő, emellett egyre több régebbi ingatlant újítanak fel, így mind keresleti, mind kínálati oldal élénkülése figyelhető meg. Az erős verseny okán egyre fontosabbá válik az ingatlanok külső, vizuális megjelenése is, egyre nagyobb jelentősége van az eladásra kínált ingatlanok hirdetésben való megjelenítésének, ezzel pedig egyre nagyobb szerepet kap az ingatlan-marketing.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A feltárt kereskedelmi gyakorlat jellege

32. A vizsgálat tárgya az eljárás alá vontak Hermina Happy Land ingatlanokkal kapcsolatos, 2016. májustól folytatott kereskedelmi gyakorlata. A feltártak alapján a kereskedelmi gyakorlat döntően a honlapi (www.herminabau.hu/) és Facebook aloldalakon (www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz, www.facebook.com/herminabau/) megvalósuló kommunikáció volt, továbbá egy óriásplakáton hirdetnek és megrendeltek Facebook és Google adwords hirdetések is. A kereskedelmi gyakorlat feltárásában az eljárás alá vontak nem működtek közre, a megjelenési költségek pontosan nem ismertek, csak hozzávetőleges értékeket adtak meg: az online megjelenés havi költségeként [ÜZLETI TITOK] Ft-ról nyilatkozott a Hermina Center.²⁸
33. Nem volt pontosan meghatározható a www.ingatlan.com weboldalon közzétett gyakorlat tartalma, amit nem az eljárás alá vontak nyilatkoztak le, hanem a vizsgálók észleltek. A Hermina Happy Land ingatlanok ugyanis a www.ingatlan.com weboldalon is hirdetésre kerültek (jelenleg nem található az

²⁶ <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/lakaspiacar/lakaspiacar183.pdf>

²⁷ VJ/38-15/2018. számú irat

²⁸ VJ/38-5/2018. számú adatszolgáltatás 3. pont

aloldal).²⁹ A Hermina Center a <https://herminabauingatlan.com/> oldallal kapcsolatban előadta, hogy azt a Hermina BAU kezeli, moderálja.³⁰ A feltártak alapján nem azonosítható olyan gyakorlat a felületen, amely a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képezi.

34. A vizsgálat több esetben is felhívta a Hermina Centert a kommunikációs eszközökkel, illetve azok megjelenési jellemzőivel kapcsolatos adatszolgáltatásainak pontosításra,³¹ azonban a vállalkozást azt nyilatkozta,³² hogy további adatokat nem rögzít a hirdetések vonatkozásában, különös figyelemmel arra, hogy az ingatlanok iránt érdeklődő személyek szinte kizárólag a Hermina Center székhelyén található kirakat szemlélői közül kerülnek ki, míg a fennmaradó néhány vásárló a beruházás látványa alapján keresi fel a Hermina Centert.
35. A Hermina Center úgy nyilatkozott,³³ hogy székhelyének kirakatán kívül az egyéb csatornákon elért megtekintések száma a Facebook esetében mintegy [ÜZLETI TITOK]/nap, míg a Google hirdetések esetében [ÜZLETI TITOK]/nap, azzal, hogy a visszajelzések alapján e csatornák szerepe az értékesítésben nem értékelhető, hiszen e csatornákon keresztül nem volt vásárlója, de még érdeklődője sem.
36. A vizsgálat megkereste³⁴ a Facebook Ltd.-t a Facebook oldalon megjelenő hirdetésekkel, posztokkal kapcsolatban, tekintettel arra, hogy sem a Hermina Center, sem a Hermina BAU – a vizsgálok többszöri felhívása³⁵ ellenére – sem szolgáltatott adatokat³⁶ a hivatkozott kereskedelmi kommunikációról. A Facebook Ltd. előadta,³⁷ hogy a Hermina Center 2016. december 5. és 2019. augusztus 31. között összesen több mint [ÜZLETI TITOK] Ft-ot költött hirdetésre a Facebookon, azonban megjegyezte, hogy a rendelkezésre álló információk alapján nem meghatározható, hogy ezen kiadások mekkora hányada kapcsolódik a www.facebook.com/herminabau Facebook oldalt érintő hirdetésekhez.
37. A vizsgálat felhívására³⁸ a Facebook Ltd. csatolta továbbá a Facebookon az eljárás alá vont vállalkozások által 2016. május és 2019. augusztus közötti időszakban, minden hónap 15. napján megjelenített hirdetéseket.³⁹ A hirdetések felépítése nagyon hasonló (és egyben az egyes Facebook aloldalakon megjelenített bejegyzésekhez, posztokhoz is hasonlítanak): egy figyelemfelkeltő szöveg (pl. „8 MFt önerővel tulajdonosa lehetsz. Számla és allergia mentesség. Rengeteg különleges extra az alapárban. Tavasszal költözhetsz. www.herminabau.hu”) mellett egy látványos fotó látható.
38. A hírfolyamban megjelenő Facebook hirdetésekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács ki kívánja emelni, hogy ezen hirdetések célja és hatása a fogyasztói figyelem felkeltése, nem pusztán a népszerűsített termék, hanem az érintett Facebook aloldalak iránt: a fogyasztók (követők) ugyanis éppen ezen hirdetések révén ismerhették meg az aloldalakat.
39. Aktuálisan a www.facebook.com/herminabau oldalnak 190.000, a www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz oldalnak 673 követője van.
40. A Facebook aloldalakon (www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz, www.facebook.com/herminabau/) egymást követően jelennek meg a Hermina Center honlapját és az

²⁹ Szükséges megjegyezni, hogy a www.ingatlan.com weboldalon 2019. szeptember 30-án a Hermina Happy Land-et bemutató hirdetéseknel a hirdető már nem a Hermina Center, hanem az ARMANOVO Ingatlanfejlesztő Kft. volt.

³⁰ VJ/38-71/2018. 2. pont

³¹ VJ/38-18/2018. 6. kérdés

³² VJ/38-22/ 6. pont

³³ VJ/38-22/2018. 6. pont

³⁴ VJ/38-70/2018., VJ/38-73/2018.

³⁵ VJ/38-1/2018., VJ/38-10/2018., VJ/38-18/2018., VJ/38-50/2018., VJ/38-25/2018., VJ/38-54/2018.

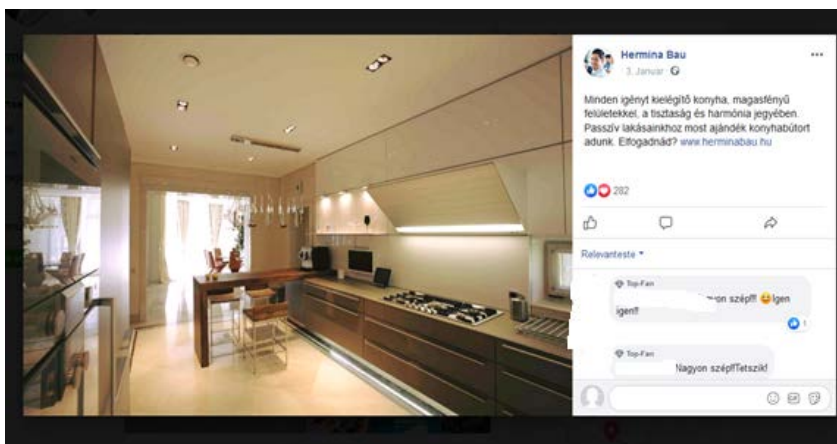
³⁶ VJ/38-5/2018. (nem teljes körű válasz), VJ/38-17/2018., VJ/38-22/2018., VJ/38-55/2018., VJ/38-36/2018., VJ/38-58/2018.

³⁷ VJ/38-80/2018. 1. pont

³⁸ VJ/38-79/2018. számú irat

³⁹ VJ/38-81/2018. 1. számú melléklet (pendrive)

ingatlanokat hivatkozó – jelen ügy szempontjából releváns – posztok, és egyéb, semleges tartalmú bejegyzések. Figyelemmel arra, hogy a Facebook aloldalakon (naponta akár többször is) megjelenő, potenciálisan releváns posztok, bejegyzések száma is több ezres nagyságrendű (a közzétett hirdetések nagyságrendjét a hirdetések költsége jelzi), így a vizsgálati szakban és a versenytanács szakban is csak mintavételre került sor ezen eszközök esetében. A releváns posztok jellege a következő:



41. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a Facebook posztok sajátossága, hogy azok folyamatosan elérhetőek és visszakereshetőek maradnak az aloldalakon, bár nem valószínű, hogy az oldal látogatói, követői több hónapra visszamenően keresgélnek, legörgetnek a posztokon belül.

42. A vizsgálati jelentés 3. számú melléklete tartalmazza

- 3.1. alpontjában a feltárt szöveges és vizuális elemeket, valamint a passzív lakás, passzív technológia, passzív ház kifejezést alkalmazó kommunikációs eszközöket, amelyeken pl. a következő állítások utaltak az érintett ingatlanokra, azok egyes részeire, helységeire:

- „Új lakások a Hermina Épülő Hermina Happy Land Passzív ház Téged vár, 410e / nm ár. Új lakások a Hermina Bau-tól.”
- „Hermina Happy Land Passzív ház. No gas. Itt minden tökéletes lesz. 420 e/nm áron most elérheted.”
- „30 nm-es garzon kiadó a Hermina Happy Land II-ben. 88e/hó”
- „Dolgozószoba a Hermina Happy Land Passzív házban”
- „Hermina Happy Land Passzív házban ezt a fürdőt kínáljuk a nagyobb lakásokhoz. Neked hogy tetszik?”
- „Egyik Hermina Happy Land lakásunk, állítólag jól sikerült. A teremgarázs most ajándék.”
- „Egyik kedves Vásárlónk kérése az volt a Hermina Happy Land-ben, hogy fusson fel mindenhová a burkolat, ne legyen egyhangú. Gondolkoztunk, miként futhat ide-oda a burkolat, aztán rájöttünk, hogy ez sem lehetetlen. www.herminabau.hu,”
- „Vonalas. Gázszámla és levegőszennyezés mentes, Hermina Bau.”
- „Hogy tetszik ez a Hermina Happy Land Passzív ház konyha? www.herminabau.hu ”
- „Romantikus hangulat itt a Hermina Happy Land-ben. www.herminabau.hu ”
- „Agglegény fürdőszobája itt a Hermina Happy Land-ben. Nekünk nagyon tetszik. www.herminabau.hu ”

- „Alapáras fürdőszobánk a Hermina Happy Land Passzívházból. Falfűtés-hűtés, napelemek, hőszivattyúk, minden alapárban. Ősszel beköltözhetsz. www.herminabau.hu”
- „Passzívházaink nem csak belsőleg, külsőleg is mutatósak. www.herminabau.hu”

- 3.2. alpontjában a Hermina Center által benyújtott táblázatot az általa forgalmazott ingatlanok népszerűsítésére használt kommunikációs eszközökről,
- 3.3. alpontjában a <https://www.facebook.com/herminabau> Facebook aloldalon megjelent fogyasztói véleményekről, illetve a Google Értékelés felületről összegyűjtött bizonyítékokat.

43. A kiegészítő vizsgálati jelentés 2. számú melléklete tartalmazza

- 2.1. alpontjában az eljárás alá vontak által alkalmazott „számlamentesség”, „gázzámlamentesség”, „3000 forint a havi rezsi”, valamint az ezekkel egyező tartalmú és üzenetű állításokat alkalmazó kommunikációs eszközöket, amelyeken pl. a következő állítások utaltak az alacsony költségekre:
 - *gázmentesen*
 - *No gas.*
 - *4e forint alatti havi rezsi*
 - *rezsi mentes*
 - *rezsi 4e forintért maradhat?*
 - *Több gázzámlát nem kapok, így a rezsi 4e forint körül lesz*
 - *gázzámla mentes*
 - *3 szobás lakás ... 5 ezer Ft rezsi költséggel*
 - *imádják, hogy 4e forint alatti rezsit fizetnek*
 - *hiszen a havi rezsi csak pár ezerbe fáj*
 - *Gázzámlát sosem kapsz, ... a rezsid 5e forint fölé biztos, hogy nem megy*
 - *4-5 e forintos rezsivel, gázzámla és levegőszennyezés mentesen*
 - *3 e forintos havi rezsi. Gázzámlát, villanyszámlát nem fogsz kapni többet*
 - *még nem ment 4e forint fölé a havi rezsi*
 - *Építettünk egy passzívházat, melynek 5 e forint a havi rezsije. 370 nm-en...*
 - *3e forint alatt van a rezsi, mert se gáz, se villanyszámla nem érkezik*
 - *3 e forintos rezsi*
 - *a rezsit elfelejtheted*
- 2.2. alpontjában a <https://www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz/> oldalon megjelent posztok összesítését, ahol szintén láthatóak az alacsony költségekre utaló állítások, pl.:
 - *rezsije kevesebb, mint egy mozijegy ára*
 - *3 ezer forintos rezsivel működő lakásokat*
 - *Miért fizetnél gázzámlát*

valamint olyan állítások, amelyek az érintett ingatlanokra, azok egyes részeire, helyiségeire utaltak:

- *Alakulnak a fürdők, van ahol már egész jó szinten tartunk. www.herminabau.hu*
- *Jobb felül látod az automata légcserélőt, itt jön be a döntésed szerinti ciklusonként a tiszta oxigén. 18.2 MFt-ért már passzív lakásod lehet és 5 MFt önerő elég. Mire vársz még? www.herminabau.hu*
- *Átgondoltabb lakásokat építünk. www.herminabau.hu*

44. A fentiek alapján megállapítható, hogy az érintett ingatlanok népszerűsítését célzó

- óriásplakáton 2016. május óta olvasható, hogy „*gázzámlát soha többé nem kell fizetni*”,
- honlapon és Facebook oldalakon, illetve a Facebook hirdetésekben rendszeresen alacsony fenntartási költségre utaló állítások láthatóak (pl. „*számlamentesség*”, „*gázzámlamentesség*”, „*3000 forint a havi rezsi*”, „*no gas*”, „*rezsije kevesebb, mint egy mozijegy ára*”, „*3 ezer forintos rezsivel működő lakások*”, „*Rezsi: 4e alatt*”), jellemzően a passzívházra utaló kommunikációval együtt,
- Facebook oldalakon (és a hirdetésekben is) napi szinten jelennek meg a www.herminabau.hu oldalra (azaz a Hermina Happy Land beruházást népszerűsítő, illetve értékesítő honlapra) és az érintett ingatlanokra szövegesen is utaló (pl. „*passzív lakásaink kedvező áron elérhetőek*”) bejegyzésekben olyan fotók, amelyek különlegesek, figyelemfelkeltőek, hangulatosak és minőségi, színvonalas ingatlanokat ábrázolnak, ez a gyakorlat a fizetett hirdetésekben is látható volt,
- Facebook oldalakon, egyes bejegyzések mellett közzétett hozzászólások közül a kedvezőtlenek, negatív felhangúak törlésre kerülnek.

IV.2. A feltárt kereskedelmi gyakorlat kialakítása

45. Az eljárás alá vontak egybehangzó nyilatkozata szerint (illetve a csatolt szerződés alapján) a www.herminabau.hu/ weboldalt, valamint a www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz és a www.facebook.com/herminabau Facebook oldalakat is a Hermina BAU kezeli. A Hermina BAU előadta,⁴⁰ hogy a kommunikációs eszközökről nem vezet nyilvántartást, az egyes eszközökről nem rendelkezik megjelenési adatokkal. A vállalkozás feladata az oldalak strukturális és tartalmi szempontból történő karbantartása (továbbá a grafikai és programozási feladatok elvégzése, hostolási és support feladatok végrehajtása, az oldalakon folyamatos friss tartalom biztosítása). Az oldalakra a tapasztalatok alapján a látogatóktól megkívánt, elvárt, általuk támogatott tartalmak kerülnek fel és a követő szám, illetve a Facebook egyéb, aktuálisan megnézett statisztikai alapozzák meg, jelölik ki a tartalmi irányokat, ezeket figyelve és az ezekből levonható konzekvenciákat értelmezve formálja az oldalakat. A feladatok ellátása során a Hermina BAU – nyilatkozata szerint – belátása szerint, de az eljárás alá vont vállalkozások közötti szerződés és a vonatkozó jogi szabályozás adta keretek között jár el, és a felelősséget is a Hermina BAU viseli.

46. Szintén a Hermina BAU kezelte a <https://herminabau.ingatlan.com/> weboldalt.⁴¹

IV.3. További tájékoztatások

47. A Hermina BAU a www.facebook.com/herminabau elérési oldal impresszumában az alábbi tájékoztatást adta az oldalt meglátogató fogyasztó részére:

- *„Passzívházakat hozunk létre a legmodernebb technológiával. Számla és allergiamentes, kiegyensúlyozott életet – igazi otthonot biztosítunk. Bérbeadunk, vásárolunk ingatlanokat. Levegőt nem szennyezünk, tiszteljük és óvjuk a természetet.”⁴²*

⁴⁰ VJ/38-36/2018. 2. pont

⁴¹ VJ/38-71/2018. számú irat

⁴² VJ/38-92/2018. 8. számú melléklete

- „A Világ legnagyobb Passzívházait kis emberek építik egy nagyszerű országban. A legfejlettebb technológiákat alkalmazzuk, passzív lakásaink nem említhetők egy lapon új építésű, gázfűtéses, legolcsóbb anyagokat tartalmazó házakkal.”⁴³

48. Az eljárás alá vont vállalkozások a www.herminabau.hu oldalon az alábbi tájékoztatásokat tették közzé:

- „Mekkora üzletet szeretnél a Világ legnagyobb passzívházában a 2800 nm földszinti területből? almasy@herminabau.hu”⁴⁴
- „(...) A Hermina Happy Land Passzívház lényege, hogy a kellemes belső klímát télen-nyáron minimális energiahasználással passzívan képes biztosítani. A higiénikus, 100%-os friss levegőt folyamatosan – emberi beavatkozás nélkül – professzionális szellőztető, előre programozható légcserélő berendezések biztosítják, amennyiben a lakó úgy dönt, hogy csukott ablakok mellett kívánja megkapni azt a 100%-os tisztaságú, friss, allergiamentes levegőt, amit kizárólag passzívház képes biztosítani. (...)”⁴⁵
- „(...) Kellemeset sétálni, kiszellőztetni a fejünket egy húzós nap után, friss levegőt szívni lombos fák között virágok illatát érezve, sajnos már nem hétköznapi dolog. A Hermina Happy Land eddig már megvalósult beruházásai kiválóan szemléltetik a zöld környezet iránti elkötelezettségünket. (...)”

49. 2020. október közepén az alábbi tájékoztatások voltak láthatóak az egyes Facebook aloldalak névjegyén:⁴⁶

https://www.facebook.com/herminabau/	<i>Home & Life Magazin oldalán szeretettel üdvözlünk! Nagyon örülünk, hogy itt vagy velünk és számítunk a véleményedre. Legyen szép napod!</i>
https://www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz	<i>A Világ legnagyobb Passzívházát kis emberek építik egy nagyszerű országban, Magyarok vagyunk. A képek, mondatok legfeljebb illusztrációk, nem ajánlatok.</i>

V.

Az egyes állításokkal kapcsolatos bizonyítás kérdései

V.1. Passzívház

50. Ugyan a feltárt kereskedelmi gyakorlatban a passzívház állításnak központi szerepe van, megállapítható, hogy a Hermina Center által csatolt adásvételi szerződésmintákban nincs utalás sem a passzívházra, sem egyéb, az ingatlannal kapcsolatos elvekre vagy minőségi követelményekre, illetve a lehetséges költségekkel összefüggő tényezőkre.

51. A Hermina Center az alábbi – zártan, üzleti titoknak kezelni kért – dokumentumokat csatolta a passzívház állítása igazolására:

- Budapest XIV. kerület, Csömöri út 41/a-41/b – Öv utca 137. szám alatti „HERMINA HAPPY LAND V-VI.” elnevezésű, 269 lakásos „Passzívház” kivitelű társasházban megépítendő lakások műszaki tartalma elnevezésű dokumentum,⁴⁷

⁴³ VJ/38-92/2018. 8. számú melléklete

⁴⁴ VJ/38-92/2018. 2. számú melléklet

⁴⁵ VJ/38-92/2018. 3. számú melléklet

⁴⁶ VJ/38-163/2018. számú irat. Szükséges megjegyezni, hogy az eljárás alá vontak az előzetes álláspontot követően, illetve az arra tett észrevételeikben sem csatoltak be bizonyítékot, illetve nem is hivatkoztak egyértelműen a kereskedelmi gyakorlatuk pontosítására, módosítására vonatkozóan.

⁴⁷ VJ/38-22/2018. 2. számú melléklet

- Passzívház bemutatás az épületekből kiemelt két db lakáson keresztül, a lakásokra vonatkozó PHPP számítással, terv részletek és csomóponti tervek csatolásával 2019. elnevezésű dokumentum.⁴⁸

52. A Hermina Center előadta,⁴⁹ hogy a passzívház definíciója szerint olyan épület, amelyben a kényelmes hőmérséklet fenntartása (ISO 7730) megoldható kizárólag a levegő frissen tartásához (DIN 1946) megmozgatott légtömeg utánfűtésével vagy utánhűtésével, további levegő visszaforgatása nélkül. Előadta,⁵⁰ hogy a passzívház esetén a következő mutatókat szükséges a megfelelő határértékek alatt vagy felett tartani, azaz ezeket kell a tervezésnél is figyelembe venni:

- az épület éves fűtési energiaigénye,
- átlátszatlan felületek U értéke,
- ablakok és más átlátszó felületek U értéke,
- a nyugati és a keleti irányú, valamint a vízszinteshez 75 fok alatt hajló átlátszó felület a mögöttük lévő hasznos felület arányában,
- a friss levegő hőmérséklete a belépésnél,
- minden helyiségben legalább egy nyitható ablak (nyári éjszakai szellőzésre),
- az összes primerenergia fajlagos igénye,
- az épület légtömörsege.

53. Előadta továbbá, hogy a hagyományos téglaszerkezetű épületek 300-400 kWh/m²/év energiát használnak fel. A passzív ház a hagyományos épületszerkezetekhez képest 80-90% vagy akár 100% energiát takarít meg.

54. Az első passzívház 1990-ben épült a németországi Darmstadtban. A szabvány gondozásáért és a minősítésért felelős Passivhaus Intitutot 1996-ban hozták létre ugyanott. Azóta több mint 32.000 passzívház épült Európa-szerte. Az energiatakarékos házak Németországon kívül leginkább Ausztriában és Svájcban, valamint a skandináv országokban kedveltek, számuk rohamosan nő világszerte. Az energia hatékony passzívház-technológia reális alapot nyújt az energiafüggetlenség csökkentéséhez és a széndioxid-semleges épületek elterjedéséhez.

55. A Hermina Center előadta,⁵¹ hogy a Passzívház Tervezési Csomag (PassivHaus Projektierung Packet) (a továbbiakban: PHPP) egy olyan energetikai szoftver, mely segíti a passzívház tervezést és kivitelezést. A dinamikus szimulációt helyettesítő számításokkal egész évre modellezhető a leendő ház energetikai működése, használata elengedhetetlen a passzívházak tervezéséhez. A PHPP számítási módszere számos ponton eltér a magyar épületenergetikai szabályozás által előírt módszertől, ezért a két számítás eredményét közvetlenül összehasonlítani nem lehet. A PHPP számítás a magyar rendeletről eltérően külső felületre számol, a padlószint alatti rétegek alatt is, részletesebb adatokat vesz figyelembe, klímaadatok, nyílászárók, hőhidak esetén igazolt értékeket vesz alapul, a darmstadti Passivhaus Institut honlapján megadott komponens adatbankból számol a gépészeti berendezésekkel. Magyarországon nem követelmény a PHPP minősítés (ami Darmstadtban megszerezhető), de a számítás egy lehetséges segédlet a magyar előírások szerinti tervezésben.

56. A Hermina Center előadta, hogy a fűtési energiaigényt és az összes primerenergia-igényt PHPP-számítással, a légtömörégi értéket pedig mérésrel (ún. Blowerdoor-teszttel) kell igazolni, továbbá nyilatkozata⁵² szerint a passzívház követelményeknek külön-külön megfelelő komponensek pusztá

⁴⁸ VJ/38-41/2018. 1. számú melléklet

⁴⁹ VJ/38-5/2018. számú irat

⁵⁰ VJ/38-5/2018. számú irat

⁵¹ VJ/38-5/2018. számú irat

⁵² VJ/38-5/2018. számú irat

felhasználása magában még nem elegendő ahhoz, hogy egy épület passzívházzá váljon: a komponensek egymásra hatása integrált tervezést tesz szükségessé, csak ez által érhető el a passzívház szabvány. Ez abban az esetben következik be, ha a PHPP-val készített számítás igazolja, hogy a passzívház-követelmények teljesültek, azaz a fajlagos fűtési hőszükséglet $\leq 15 \text{ kWh}/(\text{m}^2\text{év})$, a nyomástereszt légcsereszám $n50 \leq 0,6 \text{ h}^{-1}$ és a fajlagos primerenergia-szükséglet $\leq 120 \text{ kWh}/(\text{m}^2\text{év})$.

57. A felépülő házak minősítésével kapcsolatban a Hermina Center előadta,⁵³ hogy a passzívház komponensek és a passzívházak mértékadó kritériumait a Passivhaus Institut (PHI), Dr. Wolfgang Feist határozza meg. A komponensek, mint az üvegezés, ablakok, ajtók, légkényeztető berendezések és csomópontok, amelyeket a PHI „Passzívházhoz alkalmas komponens” minősítéssel illet, teljesítik az adott komponensre vonatkozó kívánalmakat. A minősített passzívház komponensek rendelkeznek azon technikai paraméterekkel, melyek az épületek energiamérlegének a kiszámításához szükségesek. Vagyis azok az épületek, melyek teljesítik a fent említett kritériumokat, teljesítik a passzívházra vonatkozó követelményrendszert. Gondos kivitelezést feltételezve várható, hogy a kiszámolt energiaszükségletek rendeltetésszerű lakáshasználat mellett a valóságban is elérésre kerülnek.
58. A Hermina Center szerint amennyiben egy adott épület a fent leírt műszaki kritériumokat teljesíti, úgy az az épület megfelel a passzívház követelményrendszerének, azaz passzívház. Amennyiben az építető az épület komponenseit, valamint magát a lakóépületet is a fent hivatkozott német intézettel minősíteti, úgy minősített passzívházzal lehet beszélni.
59. A Passzívház Magyarország Egyesület a Hermina Centerhez hasonlóan határozta meg a passzívház fogalmát: „*a passzívház olyan épület, amelyben a kényelmes hőmérséklet biztosítása (ISO 7730) megoldható kizárólag a levegő frissen tartásához (DIN 1946) megmozgatott légtömeg utánpótlásával, további levegő visszaforgatása nélkül.*”⁵⁴
60. Az egyesület előadta,⁵⁵ hogy a passzívház minősítési rendszer nem köti ki, hogy milyen típusú épület lehet passzívház, valamint válaszában ismertette, hogy a passzívház követelményrendszer egy univerzális épületenergetikai szabvány, a valós teljesítmény alapján minősítő, tudományosan megalapozott, számításokkal alátámasztott objektív követelményrendszer, melynek alkalmazása Magyarországon jelenleg nem kötelező. Előadta továbbá, hogy a passzívház fő jellemzői⁵⁶ a következők:
- rendkívül jól szigetelt épületburok, energiamérleg számítással alátámasztva (PHPP) igazolja a számszerű értékek megvalósulását. (15 kWh/m²év fajlagos nettó fűtési energiaigény, 120 kWh/m²év fajlagos primer-energiaigény, megfelelő légtömörség stb.),
 - hőhídmentes tervezés,
 - légtömör kivitelezés,
 - energiahatékony épületgépészet, főként a szellőző levegő hővisszanyerésére figyelemmel,
 - nyári túlmelegedés elleni védelem,
 - passzívház nyílászárók.
61. A Passzívház Magyarország Egyesület előadta,⁵⁷ hogy Magyarországon tíz éve elérhető a magyar nyelvű passzívház minősítés, melynek alapkövetelménye, hogy rendelkezésre álljon az összes, energetikát meghatározó tervezési és kivitelezési dokumentum. Előadta⁵⁸ továbbá, hogy a minősítési

⁵³ VJ/38-5/2018.

⁵⁴ VJ/38-15/2018. 1. válasz, 1. pont

⁵⁵ VJ/38-15/2018. 1. válasz, 1. pont

⁵⁶ VJ/38-15/2018. 1. válasz, 2. pont

⁵⁷ VJ/38-15/2018. 5. kérdés

⁵⁸ VJ/38-15/2018. 5. kérdés

eljárás során össze kell vetni az energiamodellezést (PHPP) a megvalósult épülettel, a minősítő szaktanácsokkal szolgál a tervezőnek és kivitelezőnek, szükség esetén módosítási javaslatokat tesz. A kivitelezés végén az összes módosítást át kell vezetni a terveken, légtömörség-mérést kell végezni, be kell szabályozni a gépészeti rendszereket, össze kell gyűjteni a kivitelezési dokumentumokat (beleértve a tervezői és kivitelezői nyilatkozatokat), és a végső ellenőrzés során ezeket alaposan át kell vizsgálni. Amennyiben a végső ellenőrzés során az épület megfelel a kritériumoknak, megkapja a tanúsítványt.

62. Az egyesület nyilatkozata⁵⁹ szerint az új épületekre négy kategória vonatkozik: a „Klasszikus Passzívház”, a „Passzívház Plusz” – zéróenergiás szint, a „Passzívház Prémium” – pluszenergiás szint és a „PHI Alacsonyenergiás Épület” – belépő kategória, ahol az épület valamely oknál fogva nem éri el a követelményszintet. Jelenleg Magyarországon még csak a „Klasszikus Passzívház” kategóriára vannak megvalósult példák.
63. Az egyesület által előadottak⁶⁰ szerint a PHPP szoftver a tervezés megkezdésekor, valamint a tervezés során fókuszba helyezett energiahatékonyság és alacsony energiaigény megvalósulásának ellenőrzésére, kimutatására szolgál.

V.2. Számlamentesség, alacsony rezszi

64. A Hermina Center előadta,⁶¹ hogy a „számlamentesség”, „gázzámlamentesség”, „3000 Ft a havi rezszi” az alkalmazott szöveggörnyezetében megfelel a valóságnak, azonban az a szöveggörnyezetből nem ragadható ki. Az alkalmazott állítások alátámasztására csatolta a 3AR Műterem Kft.-vel kötött megbízási szerződést, valamint tanulmánytervet, mely alapján a Hermina Center álláspontja szerint a számlamentesség, az alacsony rezsiköltség elérhetősége bizonyított, ez kritériuma a megbízásnak is. Előadása szerint a kereskedelmi kommunikáció során alkalmazott kifejezések tényeken, több éves előkészítő munkán alapulnak, mivel a tervezői képesítéssel rendelkező vezető mérnökök állásfoglalásán alapul a passzívház tervezése, kivitelezése.
65. A vállalkozás a vizsgált állítások bizonyítására becsatolta azt a számítást,⁶² amely szerint [ÜZLETI TITOK]. A Hermina Center előadta továbbá, hogy a lakók gázzámlát nem kapnak, illetve az elektromos áram ellátása a napelemek segítségével részben, vagy egészben, fogyasztástól függően megoldható és döntéstől függően felhasználható, vagy a többlet értékesíthető.
66. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a köznyelvben a rezszi a háztartás fenntartásának havi költségét jelenti, aminek része a lakás, ház fenntartása, a havi vízfogyasztás, gázfogyasztás és áramfogyasztás díja is. A Pulzus Kutató által 2020-ban készített reprezentatív közvélemény-kutatás⁶³ szerint a magyarok 39%-a 40-60 ezer, 33%-a pedig 20-40 ezer Ft közötti rezsit fizet (ebben az összegben a gáz, az áram, a víz, a közös költség, a telefon, az internet és a kéményseprés díja is benne van). Mindössze 6 százalék azok aránya, akik kevesebbet fizetnek 20 ezer Ft-nál, és 22%-nak havi 60 ezer Ft-nál is többbe kerül a lakás fenntartása.

V.3. Szöveges és vizuális elemek alkalmazása az ingatlanok népszerűsítése során

67. A Google keresőmotor egyik ismert, fogyasztók által használt funkciója az „Értékelés”, mely során a fogyasztók pontozhatnak, továbbá szöveges értékeléssel illethetnek egy adott szolgáltatást, céget, helyet stb. Az „Értékelés” funkció használata során a fogyasztók a következő véleményeket⁶⁴ osztották

⁵⁹ VJ/38-15/2018. 5. kérdés

⁶⁰ VJ/38-15/2018. 6. kérdés

⁶¹ VJ/38-137/2018. számú irat 3. oldal

⁶² VJ/38-137/2018. számú irat 5. számú melléklet – épületenergetikai számítás kivonat

⁶³ https://www.napi.hu/magyar_gazdasag/kiderult-mennyi-rezsit-fizetnek-a-magyarok.712690.html

⁶⁴ A hivatkozott véleményeket megjelenítő képernyőmentéseket a vizsgálati jelentés 3.3. számú melléklet tartalmazza.

meg az eljárás alá vont vállalkozások szöveges és vizuális elemeket megjelenítő kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatban: ⁶⁵

- „Ez a cég a Facebookon lopott képekkel hirdeti magát, referencia fotói szinte kizárólag az internetről összeszedett képekből állnak. "Passzív házaink" megjelöléssel olyan épületek képeit jelenítik meg, amelyek kivitelezését nem, hogy nem a Hermina Bau nevű cég kivitelezte, hanem azt sem tudják, hogy a fotó hol készült. Csalók!”
- „Idegen, netről összeszedett látványterveket és fényképeket osztanak meg úgy, mintha a saját fejlesztéseik lennének. Ha szóvá teszed, akkor letiltanak.”
- „Nagy kamu, a facebookon megosztott képek -látvány tervek, illetve "Gyuri munkái" mind-mind internetről (pinterest.fr) töltött képek. Egy részük csak render, tehát soha meg nem épített (látvány) terv. Másik részük pedig külföldön megépített lakások, lakóterek képei, melyekhez a cégnek semmi köze.”
- „Megtévesztő, más tollaival ékeskedő cég. Őszintén remélem, hogy megtévesztés folyamatos gyakorlata miatt elkapja őket egy illetékes hatóság”

68. Az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott szöveges és vizuális elemek közlésének módjára a fogyasztói panaszok közzétételére fókuszáló internetes fórum, a Tékozló Homár blog⁶⁶ többször is felhívta a fogyasztók figyelmét. A Tékozló Homár releváns blog-bejegyzése⁶⁷ megjelöli az eljárás alá vont vállalkozások által közzétett képek eredeti forrását is, mely alapján nyilvánvaló, hogy azok vagy stock-fotók vagy nem köthetők az eljárás alá vont vállalkozásokhoz. Az említett oldal már korábban is⁶⁸ foglalkozott az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi kommunikációjával, és megjelölte a közzétett képek forrását.

69. A Hermina Center gyakorlatának jogszerűsége alátámasztására egyrészt a Hermina BAU-val 2015. augusztus 1-jén megkötött, együttműködési megállapodást,⁶⁹ másrészt konkurens vállalkozások által alkalmazott fotókat⁷⁰ csatolt. A Hermina BAU is csatolta az együttműködési megállapodást.⁷¹

70. A különböző reklámokhoz, bejegyzésekhez csatolt fotókkal kapcsolatban mind a vizsgálat, mind az eljáró versenytanács megállapította,⁷² hogy azok pl. a Pinterest közösségi képmegosztó weboldalról kerültek lemásolásra, forrásmegjelölés nélkül. A Pinterest szerződéses feltételei⁷³ rögzítik, hogy amennyiben valaki a felületet, annak képeit üzleti céllal, munkával kapcsolatban kívánja használni, akkor erre üzleti számlát kell létrehoznia és el kell fogadnia az üzleti használati szerződéses feltételeket.⁷⁴

71. A Pinterestre feltöltött képek esetében a feltöltő által adott engedély arra szól, hogy a feltöltött tartalmat a Pinterest vagy másik felhasználó felhasználja, tárolja, megjelenítse, másolja, újra pinnelje, módosítsa, feldolgozza, előadja és terjessze, de szigorúan csak a Pinterest keretei között. A Pinterestre regisztrálni kell, aki nem regisztrál, nem fér hozzá a Pinteresten lévő képekhez. Ha valaki megoszt egy képet a Pinteresten kívülre, rögtön olyanok számára teszi hozzáférhetővé, akik nem regisztráltak a Pinterestre, azaz a Pinterestre a képet feltöltő szempontjából új közönségnek, új nyilvánosságnak minősülnek – a

⁶⁵ VJ/38-26/2018. 6. számú melléklet.

⁶⁶ Tékozló Homár blog: <https://homar.blog.hu/>

⁶⁷ VJ/38-26/2018. 3. számú melléklet

⁶⁸ https://homar.blog.hu/2017/04/06/michael_fassbender_hoszivattyut_kapott_ajandekba_a_hermina_bautol VJ/38-26/2018. 4. és 5. számú melléklet

⁶⁹ VJ/38-22/2018. 1. számú melléklet

⁷⁰ VJ/38-5/2018. 9. pont

⁷¹ VJ/38-36/2018. 1. számú melléklet

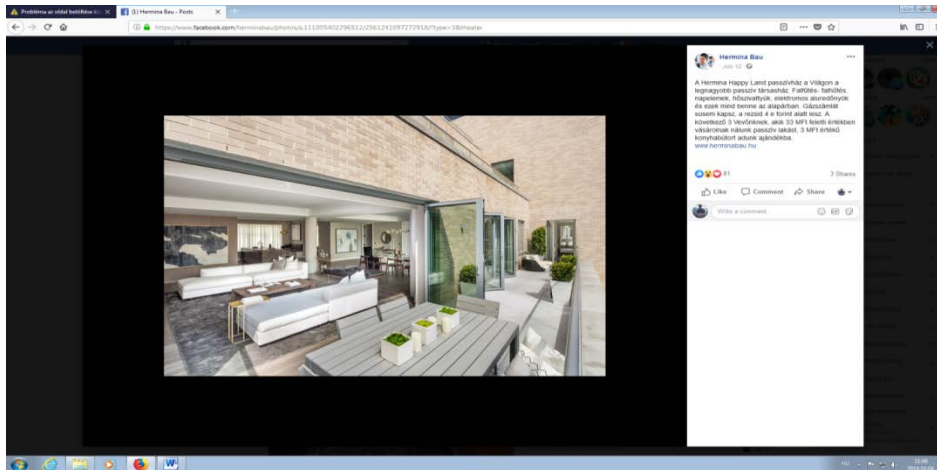
⁷² VJ/38-163/2018. számú irat

⁷³ <https://policy.pinterest.com/en/terms-of-service>

⁷⁴ <https://business.pinterest.com/hu/business-terms-of-service/>

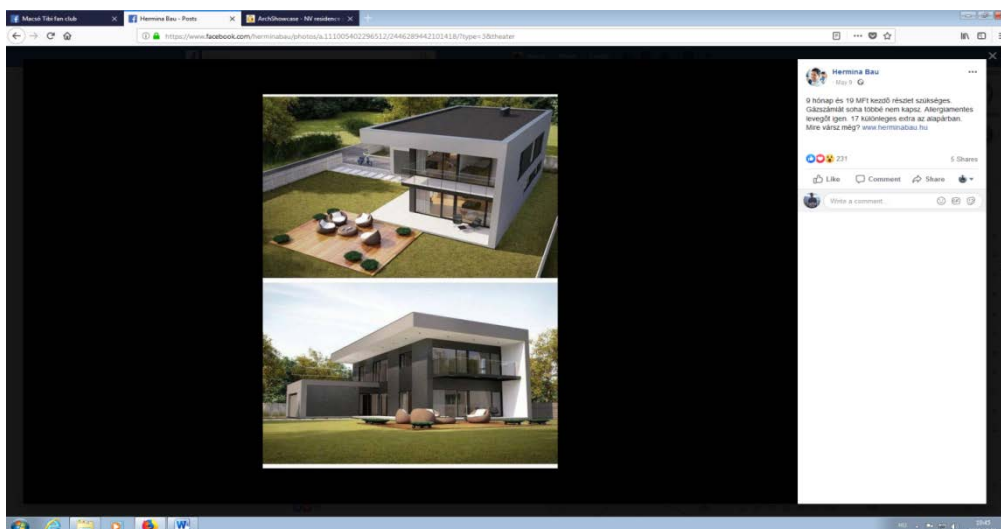
joggyakorlat szerint a feltöltött képek átlinkeléséhez, Pinteresten kívüli felhasználásához a szerzői jogosult külön engedélyére van szükség. A Pinteresten minden kép alatt megtalálható annak forrása, ott lehet érdeklődni az eredeti helyen lévő képek felhasználásáról is, bár a legtöbb esetben elég, ha a felhasználó megjelöli a kép forrását.⁷⁵

72. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak teljes gyakorlatának ismertetése nélkül csak néhány példát kíván bemutatni. A rendelkezésre álló bejegyzésekben és hirdetésekben megjelent egyik kép esetében sem található sem forrásmegjelölés, sem az illusztrációra történő utalás. 2019. július 12-én a <https://www.facebook.com/herminabau> aloldalon a következő kép jelent meg, forrásmegjelölés nélkül:



73. A kép a <https://streeteasy.com/building/21w20-condominium> weboldaltól származik. A kép mellett következő szöveg került megjelenítésre: „A Hermina Happy Land passzív ház a Világon a legnagyobb passzív társasház. Falfűtés-falhűtés, napelemek, hőszivattyúk, elektromos aluredőnyök és ezek mind benne az alapárban. Gázszámlát sosem kapsz, a rezsid 4 e forint alatt lesz. A következő 3 Vevőnknek, akik 33MFt feletti értékben vásárolnak nálunk passzív lakást, 3MFt értékű konyhabútort adunk ajándékba. www.herminabau.hu”

74. 2019. március 9-én pedig a következő kép került megjelenítésre a <https://www.facebook.com/herminabau> aloldalon, szintén forrás vagy más utalás nélkül:



75. A kép a <https://www10.aecafe.com/blogs/arch-showcase/2014/03/12/nv-residence-in-lithuania-by-ng-architects/> weboldaltól származik. A kép mellett a következő szöveg látható: „9 hónap és 19MFt kezdő

⁷⁵ <http://www.mediapiac.com/mediapiac/Hogyan-hasznalhatjuk-jogszeruen-a-Pinterest-kepeket-es-a-YouTube-videoakat/112684/>

részlet szükséges. Gázszámlát soha többé nem kapsz. Allergiamentes levegőt igen. 17 különleges extra az alapárban. Mire vársz még? www.herminabau.hu”

76. Az egyes posztokból, illetve a hirdetésekben egy kattintással elérhető www.herminabau.hu oldalon megjelenő tájékoztatások is azt erősítik, hogy a különböző kereskedelmi gyakorlatokban megjelenő fényképek, ábrázolások az érintett ingatlanokhoz, illetve a vállalkozásokhoz köthetőek: „*Kellemeset sétálni, kiszellőztetni a fejünket egy húzós nap után, friss levegőt szívni lombos fák között virágok illatát érezve sajnos már nem hétköznapi dolog. A Hermina Happy Land eddig már megvalósult beruházásai kiválóan szemléltetik a zöld környezet iránti elkötelezettségünket.*”

V.4. Negatív vélemények törlése

77. Egy bejegyzés, felhasználói tartalom moderálása⁷⁶ a felhasználók által létrehozott hozzászólások figyelemmel kísérésének, valamint előre meghatározott szabályrendszer és iránymutatások alkalmazásának a gyakorlata, annak meghatározása érdekében, hogy a közlés, vélemény (például egy hozzászólás) megengedhető-e vagy sem.

78. Az eljárás alá vontak nem vitatták a fogyasztói bejegyzések, vélemények moderálását, törlését. A Hermina Center nyilatkozata⁷⁷ szerint a Facebook aloldalakon megjelenő vélemények, értékelések moderálása a Hermina BAU feladata. A moderálás kizárólagos célja a vonatkozó hatályos jogszabályoknak való megfelelés, mely alapján valamely jogi vagy természetes személy jogait bármely tekintetben sértő vélemények, értékelések mérlegelés nélkül törlésre kerülnek. A Hermina Center előadta⁷⁸ továbbá, hogy vonatkozó jogszabályok mellett a keresztény hitelvek, vezérelvek alapján végez moderálást. Releváns belső szabályzatot, utasítást beadványához nem csatolt.

79. A vizsgálat felhívta⁷⁹ a Hermina Centert, hogy a konkrét jogszabályhelyek megjelölésével és példákkal mutassa be, hogy pontosan mely jogszabályoknak való megfelelést biztosítva és hogyan történt a moderálás, azonban a Hermina Center csupán általánosságban sorolt fel jogszabályokat, a moderálásra konkrét példát nem hozott, csak három jellemző esetet mutatott be.⁸⁰

80. A Hermina BAU a vélemények moderálásával kapcsolatban a Hermina Center nyilatkozatával egyezően előadta,⁸¹ hogy a kommentek, értékelések a hatályos magyar jogszabályokra figyelemmel kerülnek moderálásra, az ismételt vizsgálói kérdésre⁸² is csupán általánosságban sorolt fel jogszabályokat.

81. A Google „Értékelés” funkció használata során a fogyasztók például a következő véleményeket⁸³ osztották meg (az V.3. pontban felsoroltakon túl) az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi kommunikációjával, illetve a moderálással kapcsolatban:

- „*Hazugságokra építik amijük van, törlik a hozzászólásokat, ami nem őket dicséri és igen mások munkájával ékeskednek, amihez nekik közük sincsen. Egy jó tanács: akármilyen kecsesgató, ne vegyenek náluk lakást, se semmit, ez egy átverés*”⁸⁴
- „*Facebookon hirdet ezerrel, és törli a számára nem tetsző kommenteket minden zokszó nélkül. Szólásszabadság sárbatiprása amit művel. Informatívan leírtam, a feltett kérdésekre a választ. Mekkora összegből lehet hozzáférni egy passzív lakáshoz?!*”⁸⁵

⁷⁶ <https://www.taskus.com/glossary/content-moderation/>

⁷⁷ VJ/38-17/2018. 4. pont

⁷⁸ VJ/38-48/2018. 3. pont

⁷⁹ VJ/38-18/2018. 2. kérdés

⁸⁰ VJ/38-22/2018. 2. kérdés

⁸¹ VJ/38-36/2018. 7. pont, VJ/38-58/2018. 5. pont

⁸² VJ/38-25/2018. 7. kérdés, VJ/38-54/2018. 5. kérdés

⁸³ A hivatkozott véleményeket megjelenítő képernyőmentéseket az 3.3 számú melléklet tartalmazza.

⁸⁴ VJ/38-26/2018. 6. számú melléklet

82. A Tékozló Homár blogról szerzett információk⁸⁶ szerint a Hermina BAU valamennyi negatív véleményt töröl, továbbá az index.hu Facebook oldalán⁸⁷ is több fogyasztó jelezte, hogy az eljárás alá vont vállalkozások törölték bejegyzéseiket, véleményüket a Facebook oldalukról.

83. A fogyasztói vélemények, értékelések piaci, ügyleti döntést befolyásoló jelentőségét az európai jogalkotó is felismerte. Az Európai Parlament 2019. április 17-én fogadta el az ún. fogyasztóvédelmi new deal javaslatot. Négy horizontális, fogyasztóvédelmi irányelvet érintő – alapvetően a digitális kihívásokra reflektáló és a piacok transzparenciájának, a végrehajtások hatékonyságának, illetve a szankciók eredményességének növelését célzó – módosító irányelv elfogadására 2019 novemberében került sor, a tagállamoknak 2021. november 28-ig van idejük az átültetésre, a rendelkezéseket 2022. május 28-tól kell majd alkalmazni. A 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról szóló 2019/2161/EU (2019. november 27.) európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében – az Fttv.-be átültetett – 2005/29/EK irányelv módosításai több tekintetben is összefüggenek a fogyasztói vélemények, értékelések kezelésével:

- jelentős információnak minősül(nek) az elhallgatás körében, így amennyiben a kereskedő hozzáférést biztosít a termékek fogyasztói értékeléseihez, mindenképpen meg kell adni azt az információt a fogyasztóknak, hogy a kereskedő biztosítja-e és hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták;
- „feketelistás” magatartásnak, azaz önmagában, minden egyébtől függetlenül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül
 - annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak,
 - termékek népszerűsítése érdekében valótlan fogyasztói értékelések vagy ajánlások benyújtása, illetve más jogi vagy természetes személy megbízása ezzel, vagy fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatása.

VI.

Az eljárás alá vont vállalkozások álláspontja

VI.1. Az eljárás alá vontak vizsgálati szakban előadott álláspontja

VI.1.1. A Hermina Center álláspontja

84. A Hermina Center álláspontja⁸⁸ szerint nem valósítja meg a valószínűsített jogsértések egyikét sem. Nyilatkozata szerint a www.herminabau.hu weboldalon és a www.facebook.com/herminabau Facebook oldalon megjelenített tartalomért a Hermina BAU felel,⁸⁹ azokat a Hermina BAU kezeli.⁹⁰ A Hermina

⁸⁵ VJ/38-26/2018. 6. számú melléklet

⁸⁶ VJ/38-26/2018. 4. számú melléklet

https://homar.blog.hu/2018/02/27/ezuttal_eva_kert_egy_ilyen_femkonyhat_a_hermina_bautol

⁸⁷ VJ/38-26/2018. 2. számú melléklet

⁸⁸ VJ/38-5/2018. 9. pont szöveges és vizuális elemek közzététele [55], negatív vélemények törlése: [63], passzívház: [90]

⁸⁹ VJ/38-17/2018. 3. pont

⁹⁰ VJ/38-17/2018. 1. pont

BAU mint szolgáltató, szerződéses jogviszonyban⁹¹ áll a Hermina Centerrel, a szerződést a beadványához⁹² csatolta.

85. A Hermina Center álláspontja⁹³ szerint valamennyi kereskedelmi kommunikációja során felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a honlapon, Facebook profilon található képek pusztán illusztrációk, különös figyelemmel arra, hogy 2016 májusában megkezdődő építési munkálatok esetében fogalmilag kizárt is lenne kész ingatlanokat bemutatni a Hermina Center által forgalmazott ingatlanokként. Valamennyi vásárló esetében bármilyen megállapodás, szerződés aláírását megelőzően a helyszínen bemutatására kerül sor, továbbá minden esetben feltüntetésre került, hogy a képek pusztán illusztrációk.⁹⁴
86. Hangsúlyozta továbbá,⁹⁵ hogy bármely megállapodás és/vagy szerződés tervezet a beruházás aktuális készültségi foka alapján készül az érdeklődő számára. Az átadott dokumentáció pontosan rögzíti, hogy mikor milyen műszaki készültségi fok esetén milyen vételár részlettel meg az eladót, így értelemszerűen már ezen ok miatt is kizárt, hogy a fogyasztók abban a téves feltevésben legyenek, hogy kész lakást vásárolnak. A helyszíni megtekintés mellett az átadott dokumentumcsomag részét képező szerződés tervezet naprakész, pontos állapotleírást ad az érdeklődőknek, tehát egy olyan, a valóságnak megfelelő helyzetértékelést adnak át, amelyet lehetetlen akár még az átlagos ismeretekkel felvértezett fogyasztónál csekélyebb ismerettel, tapasztalattal, tudással rendelkező fogyasztó számára is félreérteni.
87. A Hermina Center álláspontja⁹⁶ szerint minden médiareklám esetében annak figyelembevételével járt és jár el, hogy a reklámok valóság tartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztót veszi figyelembe, tehát kereskedelmi gyakorlatának kialakítása során e fogyasztókat tekinti racionális fogyasztónak. Álláspontja⁹⁷ szerint a Facebook oldalon megjelenő képek pusztán illusztrációk, gondolatébresztésként szolgálnak.
88. A Hermina Center előadta⁹⁸ továbbá, hogy figyelemmel arra, hogy a Hermina Center és az üzemeltető, a Hermina BAU közötti szerződés szerint az üzemeltető e feladatokat saját belátása szerint, de a vonatkozó hatályos jogszabályok figyelembevételével köteles elvégezni, a weboldalon és a Facebook közösségi aloldalon megjelenő szövegek tartalmáért az üzemeltető felelősséget vállalt. Ezen szabályok alapján a megjelentetett fotók minden esetben nyilvánosan hozzáférhető felületekről származó, semmilyen jogvédelem alatt nem álló felvételek.
89. A Hermina Center a moderálással kapcsolatban előadta,⁹⁹ hogy a fogyasztók bejegyzéseit soha nem törölte, tehát a vállalkozást, szolgáltatásait, kereskedelmi kommunikációját kritikával illető bejegyzések megjelenését is lehetővé tette. A Hermina Center minden esetben biztosította és a jövőben is biztosítja a fogyasztóknak azon lehetőségét, hogy az általa forgalmazott ingatlanokkal kapcsolatos valamennyi szükséges és valós információ birtokába jussanak, annak alapján tudjanak döntést hozni, és ezáltal a fogyasztókat a megfelelő üzleti döntés meghozatalára készítse.¹⁰⁰
90. A Hermina Center álláspontja szerint¹⁰¹ „*az ingatlanpiacon tapasztalható verseny során egyes piaci szereplők nem riadnak vissza attól, hogy fogyasztói álca mögé bújva sértő, lejárató bejegyzéseket közöljenek a Hermina Center Kft. Facebook profilján, illetve valótlan tartalmú cikkeket, riportokat*

⁹¹ VJ/38-17/2018. 2. pont

⁹² VJ/38-22/2018. 1. számú melléklet

⁹³ VJ/38-5/2018. 9. pont [55]

⁹⁴ VJ/38-5/2018. 9. pont [57]

⁹⁵ VJ/38-5/2018. 9. pont [57]

⁹⁶ VJ/38-5/2018. 9. pont [58]

⁹⁷ VJ/38-5/2018. 9. pont [55], [60]

⁹⁸ VJ/38-52/2018. 3. pont

⁹⁹ VJ/38-5/2018. 9. pont [63]

¹⁰⁰ VJ/38-5/2018. 9. pont [64]

¹⁰¹ VJ/38-5/2018. 9. pont [65]

jelentessenek meg, még annak ellenére is, hogy az eljárás alá vont minden esetben megadja a valós, érdemi információkat az egyes médiumok számára, azonban – vélhetően tiltott ellenszolgáltatás ellenében – az egyes médiumok munkatársai – sutba dobva az újságírói morál alapvető értékeit – ellenére megjelentetik a lejárató tartalmú írásokat, riportokat.”

91. A Hermina Center szerint¹⁰² a Facebook oldalra érkező kommentek, értékelések a jogszabályoknak való megfelelést biztosítva kerülnek moderálásra, az alábbi okokból:

- a versenytársai számos alkalommal azt a látszatot keltve rögzítettek valótlan tartalmú, a Hermina Center által forgalmazott ingatlanok lejárató kommenteket, véleményeket, mintha ők a Hermina Center vásárlói lennének: ezek a bejegyzések – valótlan, fogyasztók megtévesztésére alkalmas jellegük miatt – értelemszerűen törölni kell, hogy kerüljenek, hiszen a jogszabályoknak való megfelelést a Hermina Center csak így tudja biztosítani, megbízottja, a Hermina BAU útján,
- más gazdálkodó szervezetek az adott Facebook oldalt kívánták felhasználni saját szolgáltatásaik, termékeik népszerűsítésére, azt a látszatot keltve, mintha az adott gazdálkodó szervezet elégedett vásárlói lennének: ezt a tiltott reklámozási tevékenységet szintén meg kellett és a jövőben is meg kell akadályoznia a Hermina Centernek,
- gyakran előfordult, hogy olyan negatív, egyes személyek személyiségi jogait durván sértő kommentek kerültek eltávolításra, amelyek már önmagukban a megjelenésükkel jogsértést jelentettek, így bármilyen mérlegelés azok eltávolítása tekintetében fogalmilag kizárt volt.

92. Fentiek tükrében a Hermina Center álláspontja szerint¹⁰³ ha ezen bejegyzéseket nem törölte volna, akkor éppen ezek a bejegyzések lennének azok, amelyek érzékelhetően rontanák a fogyasztók lehetőségét a Hermina Center által forgalmazott ingatlanokkal kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott, tájékozott döntés meghozatalára.

93. A Hermina Center nyilatkozata¹⁰⁴ szerint soha nem hirdette az ingatlanokat oly módon, hogy azokat a Darmstadt Passivhaus fogja minősíteni, tekintettel arra, hogy ilyen kötelezettséget a vonatkozó magyar jogszabályok nem írják elő. A Hermina Happy Land tervezésekor, úgyszintén a kivitelezéskor a vonatkozó szabványok előírásait – melynek használata tekintetében ismét hangsúlyozandó, hogy az önként választható – természetesen felhasználták a tervezők, sőt, megfelelő szoftver alapján PHPP számítással is igazolták az épület passzív háznak való megfelelést, azaz a passzív ház tervezésénél fontos elvek figyelembevételre kerültek, azzal, hogy a tárgyi ingatlan esetében a hőszivattyú nem talajkollektoros vagy földszondás, hanem ún. levegő-levegő típusú hőszivattyú.

94. A Hermina Center álláspontja¹⁰⁵ szerint minden esetben kereskedelmi gyakorlatának középpontjába helyezi azon elvet, hogy az átlagos fogyasztótól nem várható el, hogy a reklámok valóságtartalmának utánajárjon, azt még külön idő- és energiaráfordítással megpróbálja verifikálni, és az sem, hogy gyanakodjon, avagy ne bízson az üzleti tisztesség követelményében az érvényesülésében, abban, hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos, egzakt. Erre figyelemmel a Hermina Center bármilyen jogügylet létrejötte előtt részletes tájékoztatást ad a helyszínről, a passzív ház technológia mibenlétéről, továbbá arról is, hogy a passzív technológiával felépült lakóház és a passzív ház tanúsítvánnyal ellátott lakóház nem azonos fogalmak, végezetül – szintén még bármilyen jogügylet létrejöttét megelőzően – minden lényeges dokumentumot részletesen ismerteti a fogyasztókkal. Különösen részletesen ismerteti az ingatlanok műszaki tartalmát, terveit, a vásárlás esetén megkötendő szerződés tartalmát, azzal, hogy a fogyasztók minden esetben érdemi befolyással bírnak a szerződés tartalmát illetően, tekintettel arra, hogy a Hermina Center nem alkalmaz sem általános szerződési feltételeket, sem szerződés blankettát.

¹⁰² VJ/38-22/2018. 2. pont [29]

¹⁰³ VJ/38-5/2018. 9. pont [66]

¹⁰⁴ VJ/38-52/2018. 8. pont [68]-[69]

¹⁰⁵ VJ/38-5/2018. 9. pont [59]

Álláspontja szerint kereskedelmi gyakorlata során minden esetben azt kommunikálja, hogy az általa épített lakóház és annak komponensei megfelelnek a passzívház kritériumainak. Az eljárás során több megközelítésből bemutatni kívánt PHPP számítás kétséget kizáró módon azt bizonyítja álláspontja szerint, hogy a Hermina Center beruházásában épülő lakóház megfelel a passzívház kritériumainak, azaz passzívház.¹⁰⁶

VI.1.2. A Hermina BAU álláspontja

95. A Hermina BAU álláspontja¹⁰⁷ szerint mind a weboldal, mind a Facebook oldalak karbantartása során a fogyasztók megfelelő tájékoztatása, a felmerülő kérdésekre gyors, pontos válaszok adása céljából jár el. Ezen tevékenysége során az eljárás alá vont vállalkozások közötti szerződésnek és a vonatkozó jogszabályoknak kíván megfelelni.

96. Továbbá előadta,¹⁰⁸ hogy a Facebook oldalakra feltöltött tartalmak forrásai az ott megjelenített ingatlanok adatai, a látogatók által beírt tartalom, valamint szükség esetén az arra adott válaszok, továbbá bármilyen, szabadon elérhető forrás - fizetős forrásokat még nem vettek igénybe. A különböző tartalmak közlésével az a cél, hogy a látogató ötleteket, irányvonalakat ismerhessen meg, amit pl. az otthonának szépítése céljából felhasználhat, vagy legalább elgondolkodhat azokon.¹⁰⁹

VI.2. Az eljárás alá vontak előzetes álláspontra tett észrevételei

97. Egyik eljárás alá vont sem kérte a versenyfelügyeleti eljárásban tárgyalás tartását, illetve egyik vállalkozás sem adott elő olyan észrevételt, amely a tényállás pontosításával, kiegészítésével volt kapcsolatos, illetve nem tettek észrevételt az előzetes álláspontban üzleti titokként megjelölt információk elégtelenségére, vagy a nem megfelelő üzleti titok kezelésre sem. Egyik eljárás alá vont sem kérte előzetes álláspontra tett észrevételeit bármilyen okból zártan kezelni.

VI.2.1. A Hermina Center észrevételei

98. A Hermina Center a VJ/38-169/2018. számú iratban tette meg észrevételeit az előzetes álláspontra, alapvetően megismételve a korábbiakban előadottakat, valamint az előzetes álláspont megállapításait.

99. Az eljárás alá vont előadta, hogy az eljárás megszüntetésével egyetért, de nem csak egy okból, hanem valamennyi, a terhére írt tényállás tekintetében, mert nem folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

100. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy az előzetes álláspontból nem ismerhető meg, hogy a törvényi felsorolásból melyik az a tényező, amely tekintetében megtévesztette a fogyasztókat. Előadta továbbá, hogy azért nem nyert bizonyítást, hogy az értékesített lakásokat magában foglaló épületingatlanok nem felelnek meg a passzívházzal szemben a darmstadti Passivhaus Institut által meghatározott követelményeknek, mert az ellenkezője nyert bizonyítást. Ebben az esetben viszont illogikus és valótlan, hogy a passzívház és az alacsony energiaigény kommunikálása az épületek és lakások kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, vagy az adott célra való alkalmasság, a használatától várható eredmények előnyei tekintetében megtévesztő. Véleménye szerint valójában bebizonyosodott, hogy a kommunikáció ebben a tekintetben (is) helytálló volt.

101. A Hermina Center szerint az, hogy létezhethet-e rosszhiszemű vagy tisztességtelen gondosság, alapvetően filozófiai, etikai és nem jogi elemzés tárgya, de annyi a jogalkalmazás szintjén is igaz, hogy a gondosság önmagában pozitív tartalom, és ekként magában foglalja a jóhiszeműséget és a tisztességet. Ez pedig azt jelenti, hogy a szakszerű és ésszerű kereskedelmi gyakorlat a törvény alkalmazásában önmagában is gondos, azaz eleget tesz a törvény gondossági követelményének. Mindez

¹⁰⁶ VJ/38-5/2018. 9. pont [90]

¹⁰⁷ VJ/38-36/2018. 16. pont

¹⁰⁸ VJ/38-36/2018. 6. pont

¹⁰⁹ VJ/38-36/2018. 6. pont

azért bír jelentőséggel, mert az eljárás alá vont szerint az előzetes álláspontból nem derül ki, hogy az eljáró versenytanács miből vonta le azt a következtetést, hogy a kereskedelmi gyakorlata nem szakszerű, nem ésszerű, miáltal gondatlan.

102. Az eljárás alá vont szerint a törvényi cél definícióját az előzetes állásponttal összevetve megállapítható, hogy az eljáró versenytanács csak a Hermina BAU – a Hermina Center kereskedelmi ügylete lebonyolítását megelőző – nyilvános digitális kommunikációját vizsgálta. A Hermina Center nem végzett a kereskedelmi ügyletet megelőző nyilvános elektronikus kommunikációt, csak magát a kereskedelmi ügyletet bonyolította: előállította a terméket, a vevőkkel tárgyalt, szerződéskötéseket készített elő, egyszóval értékesített. Ezt a tevékenységet az eljáró versenytanács nem vizsgálta, mégis következtetéseket vont le a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőző kereskedelmi gyakorlatáról.
103. Az eljárás alá vont szerint mivel az eljáró versenytanács nem az ő kereskedelmi gyakorlatát vizsgálta, semmilyen megalapozott következtetést nem vonhatott volna le arra nézve, hogy az ügyletet megelőző kommunikációban ésszerűtlenül, szakszerűtlenül, gondatlanul és mindezzel úgy járt el, hogy kereskedelmi gyakorlata érzékelhetően rontotta vevői lehetőségét a lakásokkal kapcsolatos tájékozott döntései meghozatalában, például azért, mert a Hermina Center magatartására visszavezethetően nem lehettek a szükséges információk birtokában. Az eljárás alá vont szerint megfelelő vizsgálat és bizonyítottság nélkül azt sem állapíthatta (volna) meg az eljáró versenytanács, hogy az ügyletet megelőző kereskedelmi gyakorlata készítette a vevőit olyan döntés meghozatalára, miszerint lakást vásároltak. Vizsgálat és bizonyítás nélkül az a következtetés sem volt levonható, hogy a kereskedelmi ügyletet megelőző gyakorlata alkalmas volt arra, hogy torzítsa vevői vételi szándékát. Az, hogy az eljáró versenytanács mégis levonta a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó következtetéseket, jogellenes, mert a bizonyítékok téves értékelésén alapul. Az eljárás alá vont szerint a megállapított tények és az ezekből levont ténybeli és jogi következtetések ellentmondásban vannak.
104. A Hermina Center szerint az eljáró versenytanács – egyébként jogsértő módon, több éven át tartó, objektívnek nem nevezhető, előítéletes vizsgálat eredményeként – sem tudta cáfolni, hogy épületei nem felelnek meg a passzívházzal szembeni, a Passivhaus Institut által meghatározott követelményeknek. Ez pedig azt jelenti, hogy a termékei népszerűsítését szolgáló kommunikációban az az állítás, hogy passzívház, nem valótlan, hanem valós, miáltal nem torzízza a döntéshozatalt, hanem olyan szakszerű és ésszerű információ, ami támogatja a fogyasztói döntést. Az átlagosnál alacsonyabb energiaigény már a klasszikus passzívház esetén is igaz, tehát azok a kijelentések, amelyekkel a Hermina BAU azt kívánta érzékeltetni, hogy mit jelenthet a tulajdonosnak az alacsony energiaigény, nem minősült megtévesztő, ezért tisztességtelen kereskedelmi kommunikációnak (reklámnak).
105. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy az előzetes álláspont arról sem szól, hogy az eljáró versenytanács bizonyítékot talált arra, hogy valótlan állítás a 3000-5000 Ft havi rezsi.
106. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy konkrét lakásról szóló hirdetést a Hermina BAU nem közölt az ügyletet megelőző kommunikációban, és az, hogy fotók és a kapcsolódó szövegek nem egyes lakások eladását népszerűsítették, a kommunikációból nem volt félreérthető, és az előzetes álláspont sem jut el ilyen következtetésig. A Hermina BAU elektronikus kommunikációja abban a tekintetben sem volt félreérthető, hogy nem bútoreértékesítési- vagy lakberendezési szolgáltatást népszerűsít, hanem egy építkezést, amelynek célja, hogy az épülő lakásokat megvegyék.
107. A kommunikáció részesei a lakások berendezésére vonatkozóan ötleteket találtak a fotók láttán, ez azonban semmilyen összefüggést nem mutat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat törvényi tilalmával.
108. Az eljárás alá vont szerint az előzetes álláspont elmulasztja megállapítani, hogy a nyilvános kommunikációk nem tartalmazzák, hogy az illusztrációk a tőle vásárolható lakásokban készült fotók és azt kommentáló szövegek. Utalt azonban az előzetes álláspont arra, hogy történt tájékoztatás arról,

hogy nem a fotókon látható lakásokat építi.¹¹⁰ Az eljárás alá vont szerint nincs szó annak bizonyítottságáról, hogy bármelyik potenciális vásárlóban felvetődött és felvetődhetett, hogy pontosan azt akarja megszerezni, mint amit a képeken lát. Ez már csak azért is elképzelhetetlen, mert a képek nem lakásokat, hanem a lakások egy-egy helyiségét mutatják, mégpedig úgy, hogy a berendezés az, amit dominánsan megjelenítenek. Az eljárás alá vont szerint a fotókból és a kommentálásukból semmilyen ésszerű és okszerű következtetés nem vonható le arra, hogy érzékelhetően torzították a fogyasztó reális döntéshozatali lehetőségeit. Az érzékelhetőség nem lehet a hatóság mérlegelésének az eredménye, mert ez bizonyításra szoruló törvényi tényállási elem. Mindez azért lényeges, mert az eljáró versenytanács az érzékelhetőségre nem folytatott le bizonyítást. Az eljáró versenytanács nem szól érzékelhetőségről és ennek a bizonyítékairól sem, ugyanakkor azt tervezi, hogy ebben a körben is megállapítja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

109. A Hermina Center kiemelte, hogy az illusztráció önmagában akkor sem minősülhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, ha a kép és a komment idegen forrású, szerzői jogi jogvitákat a Versenytanács nem bírálhat el, már csak azért sem, mert ilyen viták az adott képek okán nem folynak. Tisztességtelennek az a kereskedelmi gyakorlat minősülne, ami a fogyasztóban – a kommunikáció teljességéből eredően – bizonyítottan érzékelhetően, azt az érzetet kelti, hogy kifejezetten az az eladásra szánt termék, amit a képen lát. Az előzetes álláspont nem utalt arra, hogy ez akár a valószínűsítés szintjén is igazolttá vált volna.
110. Az eljárás alá vont a moderálással kapcsolatban előadta, hogy ő maga soha semmit nem törölt. Erre csak a közösségi oldal fenntartójának volt lehetősége. Egyébiránt az eljáró versenytanács igen elnagyoltan kezeli a „törlés” ügyét. Nem ismerteti, mit jelentett a negatív vélemény, illetve az előzetes álláspontból nem ismerhetők meg a „negatív” tartalmak, így erre észrevételeket is nehéz tenni. Ha ugyanis a törölt tartalom nem tárgyszerű vélemény volt, hanem lealacsonyító otrombaság, durvaság, szidalom, annak a törlése nemhogy sérti a szakmai gondosság követelményét, hanem szolgálja, ráadásul nem csak azt, hanem a közérkölcset és a személyiségi jogok védelmét is. A fogyasztók ügyleti döntéseinek a torzítására pedig nem alkalmas a lealacsonyító otrombaság, durvaság és szidalom, mert a fogyasztó a döntéseit a tárgyszerű és tisztességes kommentek szerint képes meghozni, nem pedig trágárságok mentén. Az előzetes álláspontból az is kitűnik, hogy tárgyszerű, törlést nem igénylő komment is volt bőven, és jellemzően pozitív.
111. Az eljárás alá vont kérte, hogy az eljáró versenytanács tekintszen el bírság kiszabásától az alábbiak miatt:
- az eljáró versenytanács a bírság fizetésére egyetemlegesen kívánja kötelezni az eljárás alá vontakat, amit azonban a Tptv. nem tesz lehetővé annak 78. § (5)-(6) bekezdéseire figyelemmel,
 - a jogsértés súlya éppen a figyelmeztetést indokolja, ha egyáltalán lehet szó jogsértésről,
 - az esetből bírság nélkül is levonta az eljárás alá vont azt a következtetést, amiről az eljáró versenytanács azt hiszi, hogy csak bírság esetén vonná le,
 - a hosszú eljárásban mindvégig együttműködő volt, nem az együttműködése hiánya okozta az eljárás nehézségeit, hanem az, hogy a Gazdasági Versenyhivatal csak nehezen tudott okot találni az adott tartalmú álláspont kialakítására, aminek az az oka, hogy tulajdonképpen nincsenek olyan okok, amelyekre a Fttv. és a Tptv. szabályit lehetne adaptálni.
112. Az eljárás alá vont sérelmezte, hogy az eljáró versenytanács nem kíván figyelmeztetést alkalmazni, amit csak úgy tud értelmezni, hogy az eljárás egy, a Hermina Center piaci kizorítására irányuló kampány szerves része, amely olyan személyek érdekeihez kapcsolható, akikkel a piaci verseny okán

¹¹⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen utalást csak a 2020. októberi gyakorlatban azonosította saját feltárása alapján, arra korábban, illetve konkrétan egyik eljárás alá vont sem hivatkozott, illetve a korábbi feltárt kereskedelmi gyakorlatokban sem volt látható (lásd a VJ/38-166/2018. számú előzetes álláspont 53. pontját is).

került szembe, vagy akikkel a szerződési teljesítése miatt került jogvitás helyzetbe. A szerződésteljesítési jogvitáknak azonban nincs köze az ügyletet megelőző kommunikációhoz, a jogviták elbírálása nem tartozik a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe, és a majdani határozat a jogviták kimenetelére sem bírhat befolyással. Meghurcolásra azonban már az eddigi eljárás is alkalmas volt az eljárás alá vont szerint.

VI.2.2. A Hermina BAU észrevételei

113. A Hermina BAU a VJ/38-170/2018. számú iratban a tervezett jogkövetkezmények, megállapítások és a jogszabályok ismertetése, valamint a versenyfelügyeleti eljárás célzatosságával (prekoncepciójával) kapcsolatos álláspontja mellett a következőket kifogásolta, illetve adta elő (a Hermina Center által előadottakkal összhangban):

- Nem derül ki, hogy az eljáró versenytanács miből következtetett arra, hogy a kereskedelmi gyakorlatuk gondatlan, nem szakszerű, nem ésszerű, továbbá az, hogy állítólagos szakszerűtlenségük, ésszerűtlenségük, gondatlanságuk miben nyilvánult meg.
- Az eljáró versenytanács nem a kereskedelmi gyakorlatukat, hanem a Hermina Center termékértékesítését segítő nyilvános, elektronikus kommunikációját vizsgálta.
- Soha nem konkrét lakások eladását reklámozta, hanem a Hermina Center lakásépítési beruházását: be akarták mutatni, hogy a Hermina Center lakásépítési tevékenysége magas színvonalú, a termékei jók, a lakások ún. passzívházakban lesznek, amelyek kis energia igényűek.
- A vizsgált magatartás érzékelhetően nem rontotta a fogyasztók lehetőségét a vétellel kapcsolatos döntések meghozatalában, így az sem nyerhetett bizonyítást, hogy a kommunikáció hogyan hatott a fogyasztókra. Megfelelő vizsgálat és bizonyítottság nélkül nem volt megállapítható, hogy a kommunikációja érzékelhetően torzította a fogyasztók vételi döntéseit.
- Semmi sem bizonyítható, hogy valótlan volt az az állítás, hogy a lakások alacsony energiafelhasználásúak, és hogy a passzívházhoz „számlamentesség”, „gázszámlamentesség”, 3000-5000 Ft havi rezsikapcsolódhat. Az alacsony energiaigényt a vizsgálat nem cáfolta.
- A kommunikációt senki nem érthette úgy, hogy a közüzemi szolgáltatók nem adnak számlát. Az alacsony rezsikapcsolódhat a passzívház független források által igazolt előnye. Annak az oka, hogy a „rezsikapcsolódhat” kifejezést használták, nem más, mint hogy a köznyelvben ez a szó a legismertebb az ingatlanfenntartás költségeire. Mivel az energiafelhasználás körében utaltak a rezsire, nyilvánvaló, hogy a fogyasztók ebbe nem értették bele a víz, csatorna- és szemétszállítási díjat.
- A használt képek nem lakásokat, hanem ismeretlen lakások egy-egy berendezett helyiségét mutatták és ez a kommunikációból egyértelmű volt. Alaptalan az, hogy a szöveges és vizuális elemekkel azt a benyomást keltették, hogy az eljárás alá vontak az értékesített lakásokat mutatják be. Ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokat, építési, berendezési lehetőségeket soha nem kommunikáltak. Ahol a lakásépítési tevékenység, és nem pedig még nem létező, jövőben létrejövő lakás a reklám tárgya, ott nem tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, ami idegen illusztrációkat tartalmaz. A lakásvásárlási kedvet fokozni akaró reklám nem lehet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat csak azért, mert modellszerű lakáshelyiségek képeivel kívánja elérni, hogy a fogyasztók döntsenek a vásárlás mellett. Ez nem gondatlan, nem szakszerűtlen, nem ésszerűtlen, nem rosszhiszemű és nem tisztességtelen.
- A fotókból semmilyen következtetést nem lehet levonni arra, hogy ezek érzékelhetően torzították a fogyasztók döntéshozatali lehetőségeit.
- Az eljárás alá vont a lealacsonyítóan durva, trágár, tárgyszerűtlen, személyeskedő véleményeket törölte a közösségi médiában. Az előzetes álláspont a törléssel kapcsolatos tényállást hiányosan, úgy tárta fel, hogy abból nem ismerhető meg, mit is töröltek tulajdonképpen. Enélkül viszont aligha

lehet okszerű és jogszerű következtetést levonni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra. A kérdéses bejegyzések a fogyasztó ügyleti döntéseinek a torzítására nem alkalmasak, mert a fogyasztó a lakásvételi lehetőségről dönt, amiben a trágárság biztosan nem segíti.

114. Az eljárás alá vont összességében és az egyes tényállási elemek esetében is tagadta azok megállapíthatóságát, ekként a jogsértést. Az eljárás alá vont a jogkövetkezmények körében sérelmezte, hogy az eljáró versenytanács nem tervezi figyelmeztetés alkalmazását, ami álláspontja szerint súlyos előítéletességre utal. Előadta, hogy az eljárásra tekintettel megváltoztatta a kommunikációt, ami azt jelzi, hogy kész alkalmazkodni a támadás okozta helyzethez.
115. A vállalkozás szerint a képi illusztrációi nem torzították a fogyasztók döntéshozatalát egy átlagos reklámnál jobban, nem akadályozták a szabad döntéshozatal lehetőségét, illetve bebizonyosodott, hogy nem állított valótlanúságot, és az állítások valóságtartalmán a képek sem voltak képesek rontani. Hangsúlyozta, hogy a hosszú eljárásban együttműködő volt, nehézséget nem az együttműködése hiánya okozott, hanem az, hogy nehéz volt megvalósítani a hatósági preconcepciót törvénysértés nélkül.
116. A fentiek miatt kérte, hogy az eljáró versenytanács tekintszen el a bírság kiszabásától.

VII.

Jogszabályi háttér

117. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpvt.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpvt. kifejezetten előírja.
118. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
119. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
120. Az Fttv. 2. § f) pontja szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. § d) pontja szerint gazdasági reklám (vagy röviden reklám) az olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.
121. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet

egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

122. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
123. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
124. Az Fttv. 14. §-a értelmében a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
125. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
126. Az Fttv. 9. § (3) bekezdése alapján a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.
127. Az Fttv. 10. § (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.
128. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
129. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
130. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,
 - h) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - i) pontja alapján jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő,

j) pontja alapján elrendeli a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét,

k) pontja alapján bírságot szab ki.

131. A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) pont alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.

132. A Tpv. 78. § (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.

133. A Tpv. 78. § (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

134. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

VIII.

A magatartások értékelése

VIII.1. A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

135. Az eljáró versenytanács elsődlegesen azt kívánja megjegyezni és hangsúlyozni, hogy ugyan az eljáró versenytanács előtt is ismertek azon fogyasztói jelzések, amelyek az eljárás alá vontak szerződéses gyakorlatával vagy egyéb, szerződéses kötelezettségekre vonatkozó magatartásával kapcsolatosak, azonban a jelen versenyfelügyeleti eljárás ezek vizsgálatára nem terjed ki.

136. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az került vizsgálatra, hogy

- a Hermina Happy Land ingatlanokhoz kapcsolódóan 2016. május óta közzétett kereskedelmi kommunikációban megjelenő, de nem ezen ingatlanokkal kapcsolatban létrehozott szöveges és vizuális elemeket felhasználó kereskedelmi gyakorlatok megtévesztették-e a fogyasztókat,
- a fenti ingatlanokat passzívházként népszerűsítő kereskedelmi gyakorlatok megtévesztették-e a fogyasztókat,
- a fenti ingatlanok esetében alacsony fenntartási költséget, rezsit, számlamentességet és hasonló ígéretek megfogalmazó kereskedelmi gyakorlatok megtévesztették-e a fogyasztókat,
- a szakmai gondosság követelményének megfelelően jártak-e el az eljárás alá vontak, amikor az ingatlanokhoz kapcsolódó Facebook oldalakon megjelenő, az érintett szolgáltatásra, kereskedelmi kommunikációjára nézve negatív véleményeket törölték, így végső soron kizárólag az eljárás alá vont vállalkozásokat, a szolgáltatást és a kereskedelmi kommunikációt dicséző bejegyzések megjelenítését tették lehetővé.

VIII.2. Az értékelés általános keretei - tárgyi hatály, hatáskör és illetékesség

137. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók vagy más piaci szereplők irányában tanúsított kereskedelmi vagy más üzleti gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, a címzetti körnek szóló

tájékoztatása igaz és pontos legyen, ezért a kereskedelmi gyakorlat valóságtartalmában a fogyasztónak nem kell kételkednie.¹¹¹

138. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott tájékoztatások – figyelemmel az ingatlanok természetére is – természetes személyeknek, fogyasztóknak is szólnak.
139. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a versenyfelügyeleti eljárásra az Fttv. 10. § (3) bekezdése állapítja meg. Az Fttv. 10. § (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.
140. A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtségére, így arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a kereskedelmi gyakorlatot nagy látogatottságú magyar nyelvű Facebook aloldalakon, a www.herminabau.hu oldalon, Google AdWords hirdetésekén keresztül, valamint Facebook-hirdetések útján valósították meg, amely széles fogyasztói réteghez jutott el, ezért az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
141. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége a Tpvt. 45. § alapján áll fenn.

VIII.3. Az eljárás alá vontak felelőssége

142. A Hermina Center jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatokért való felelősségének az alapját – figyelemmel az Fttv. 9. § (1) bekezdésére – az ún. érdek-elv képezi. Ennek értelmében elsődlegesen azon a vállalkozások felelőssége állapítható meg a megvalósított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelyeknek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Figyelemmel arra, hogy a Hermina Centernek az általa forgalmazott ingatlanok fogyasztók részére történő értékesítése a bevételek (illetve pillanatnyilag az előlegek) révén közvetlenül érdekében áll, a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban a felelőssége megállapítható.
143. Szintén megállapítható a Hermina BAU felelőssége az Fttv. 9. § (3) bekezdése alapján egyes magatartások esetében, mivel – az eljárás alá vont vállalkozások között létrejött szerződés szerint – a Hermina BAU önálló gazdasági tevékenysége körében a feltárt kereskedelmi gyakorlatok jelentős részének megalkotója, az egyes csatornák karbantartója és moderátora,¹¹² és nincs arra vonatkozó információ, hogy a jogsértés elkövetésére a Hermina Center vonatkozó utasításai miatt került volna sor (erre a Hermina BAU sem hivatkozott sem az eljárás vizsgálati szakaszában, sem az ezen következtetést tartalmazó előzetes álláspont megismerését követően).
144. Az Fttv. 9. § (3) bekezdése alapján a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért, az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért az eljárás alá vontak egyetemlegesen felelnek. Az eljáró versenytanács az egyes fogyasztói vélemények törlését (a moderálást), illetve az ingatlanoktól független szövegek és fényképek (forrásmegjelölés és egyéb hivatkozások nélküli) megjelenítését a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésnek tekinti.
145. Az eljáró versenytanács szerint a passzívház és az alacsony fenntartási költséggel kapcsolatos megtévesztő állítások nem minősülnek kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésnek, így ezen magatartások tekintetében a Hermina BAU felelőssége nem állapítható meg.

¹¹¹ Kúria Kfv. II.37.467/2011/8. számú ítélete a VJ/84/2009. számú ügyben

¹¹² A VJ/38-22/2018. számú beadvány 1. számú mellékletének III. 2. pontja alapján a Hermina Center az alábbi ellenszolgáltatással tartozik a Hermina BAU-nak a szerződésben vállalt feladatai elvégzéséért, [ÜZLETI TITOK].”

VIII.4. Az érintett fogyasztói kör és az ügyleti döntésekkel kapcsolatos általános megállapítások

146. A Gazdasági Versenyhivatal következetes gyakorlata szerint a jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma már a figyelemfelkeltéssel kapcsolatban is érvényesülést kíván. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,¹¹³ melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*”
147. Fentiekből következően a fogyasztói figyelem felkeltése nem történhet tisztességtelen módon, utóbb a vállalkozás sem hivatkozhat arra, hogy a figyelem – tisztességtelen – felkeltését követően a fogyasztónak volt reális lehetősége tájékozódásra, sőt, az tőle el is volt várható, hiszen ilyen esetben a vállalkozás felkereséséről, további információk beszerzéséről egy tisztességtelen figyelemfelkeltést követően dönt a fogyasztó. A fogyasztók felé irányuló reklámmal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.
148. A jelen eljárásban a fogyasztó alapvető ügyleti döntése, hogy a kereskedelmi gyakorlat hatására felkeresi az eljárás alá vontakat, illetve érdeklődik az ingatlanok iránt.
149. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat elsősorban azon fogyasztókra irányul, akik ingatlan vásárlását tervezik, az ingatlanpiacon belül az újpépítésű, passzív technológia alkalmazásával készült megoldásokat helyezik előtérbe. A passzív ház fogalom hívószó lehet továbbá azon fogyasztók számára is, akik nem csak energia- és környezettudatosak, hanem egészségüket is szolgálni kívánják ingatlanvásárlásukkal. Valamely ingatlan passzív házként és így alacsony fenntartásúként, alacsony költségűként történő megjelölése számukra az ingatlan olyan lényeges jellemzőjét jelenti, amely az ingatlanvásárlásra vonatkozó döntésüket alapvetően befolyásolja. Szintén lényegesek, tehát az ingatlanok, beruházások között keresgélő fogyasztók számára az ügyleti döntés befolyásolására alkalmasak azon fogyasztói visszajelzések, amelyek a kínált termékekkel, jelen esetben az értékesített vagy bérbeadandó lakásokkal, esetleg az eljárás alá vontakkal kapcsolatosak, ahogyan ezen ingatlanokkal kapcsolatos, azok minőségére, megoldásaira, látványára stb. utaló vizuális vagy szöveges megjelenítések is.
150. Tekintettel arra, hogy a fentiek szerint meghatározható fogyasztók csoportjának nincs speciális, elkülönült ismérve, illetve nem minősülnek kiszolgáltatottnak, így a jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlat megítélése körében az ésszerűen eljáró átlagfogyasztók tudatossági szintje tekintendő irányadónak az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján.

VIII.5. A vizsgált magatartások értékelése

VIII.5.1. Szöveges és vizuális elemek megtévesztő alkalmazása az ingatlanok népszerűsítése során

151. Az eljáró versenytanács ezen magatartás kapcsán elsődlegesen azt kívánja kiemelni, hogy nem vitatja, hogy nem lehetséges valós, időszerű fotókkal népszerűsíteni befejezetlen, megvalósítás alatt álló ingatlanokat – ahogyan azt a Hermina Center is bemutatta, a piaci gyakorlat jellemzően különböző látványtervekkel, grafikákkal szemlélteti, illetve reklámozza azokat. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat azonban ettől eltér.

¹¹³ Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

152. Az eljáró versenytanács azt sem vitatja, hogy a két vizsgált Facebook aloldalon „semleges”, a Hermina Happy Land ingatlanoktól és a Hermina Centertől független, az érdeklődők szórakoztatását szolgáló, a követői bázist növelő tartalmak is megjelennek, azonban ez nem mondható el azon posztok esetében, ahol valamely további (akár játékos, figyelemfelkeltő) üzenet mellett szöveges utalás történik

- a www.herminabau.hu honlapra, azaz a Hermina Center beruházására, illetve
- a közvélemény saját szolgáltatására (a passzívházra vagy kifejezetten a Hermina Happy Land-re), annak jellemzőire, az ingatlan valamelyik helyiségére, részére, berendezésére, bútorzatára stb.

153. Szintén nem minősülnek pusztán magazinszerű tartalomnak azok a bejegyzésekhez hasonló (azonos megszövegezésű, illetve képekkel ellátott) hirdetések, amelyekért a Hermina Center fizetett a közösségi médiában. Ezen hirdetések esetében azok célja nem is lehetne más, mint az ingatlanok népszerűsítése.

154. A vizuális megjelenítés jelentősége kapcsán a vizsgálat a vizsgálati jelentés 147-159. pontjaiban részletesen ismerteti a piaci folyamatokat, amelyek közül az eljáró versenytanács a jelen pontban a következőket kívánja kiemelni:

- a fogyasztók számára fontos az ingatlanok képi megjelenítése az előzetes keresés, nézelődés során,
- a piaci szereplők kommunikációs versenyének egyik jelentős eszköze az aktív közösségi média jelenlét, ezen keresztül a követői bázis megtartása, növelése,
- a vizuális elemek hirdetésben való felhasználása az újonnan épített, illetve az épülő ingatlanok hirdetései esetében is ki tudja emelni a képet felhasználó, hirdető vállalkozást a többi versenytárs hirdetése közül,
- számos vállalkozás kínál ingatlanfotózást, kifejezetten ingatlanhirdetésekhez,¹¹⁴
- egy jó hirdetés jó képekkel megfelelően demonstrálja a meghirdetett ingatlant: ha a hirdetés nem tartalmaz képeket, akkor nagyon kevés az esély arra, hogy bárki elolvassa az adott hirdetést,¹¹⁵
- az ingatlanokról készített fotók a „fogyasztói utazás” során figyelemfelkeltően hatnak¹¹⁶ és befolyásolják a fogyasztók üzleti döntését, különösen ha azok minőségi, különleges, harmonikus lakásokat, épületeket vagy ezek részeit mutatják be.

155. Az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi kommunikációjuk során olyan vizuális, képi elemeket, fotókat használnak fel, melyeket az internetről töltenek le és forrásmegjelölés, vagy bármilyen más hivatkozás nélkül teszik közzé (ezzel valószínűleg megsértve pl. a Pinterest szabályzatát is – lásd az V.3. pontban írtakat). Emellett a képekhez kapcsolódóan olyan szöveges felhívásokat, kommenteket, képaláírásokat, képcímeket, valamint a képek mellé érkező véleményekre válaszul olyan válasz véleményeket írnak, melyek azt a benyomást keltik, hogy a fényképek a Hermina Center beruházásának (értékesítendő vagy bérbeadandó) ingatlanjairól készültek (pl. „*Dolgozószoba a Hermina Happy Land Passzívházban*”, „*Hermina Happy Land Passzívházban ezt a fürdőt kínáljuk a nagyobb lakásokhoz. Neked hogy tetszik?*”, „*Egyik Hermina Happy Land lakásunk, állítólag jól sikerült.*”) Mindezek miatt a fogyasztó egyértelműen arra következtethet, hogy a képek a Hermina Center ingatlanjait vagy legalább azok terveit, illetve a már megvalósult, befejezett épületeket, lakásokat ábrázolják (arra is figyelemmel, hogy a beruházásnak több üteme van, így a fogyasztónak arról nem kell, hogy tudomása legyen, hogy egyes ütemek milyen készültségi fokkal bírnak).

¹¹⁴ <https://b3ingatlan.hu/ingatlan-fotozas/>, <https://gammaingatlan.hu/ingatlan-fotozas/>

¹¹⁵ <https://classingatlan.hu/ingatlan-hirdetes-keppel/>

¹¹⁶ <https://classingatlan.hu/ingatlan-hirdetes-keppel/>

156. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy valószínűsíthetően 2020. október elején a <https://www.facebook.com/HerminaHappyLandPasszivhaz> oldal névjegyében megjelent egy figyelmeztetés, hogy a fotók csak illusztrációk, nem minősülnek ajánlatnak, azonban az eljáró versenytanács szerint még ezen tájékoztatás sem korrigálja a bejegyzések által sugallt üzenetet, mivel ezzel a tájékoztatással nem feltétlenül találkoznak az érdeklődők, az oldalt követő vagy azon keresgélő fogyasztók. Ezzel szemben az a gyakorlat jogszerű, ha vállalkozások jól észlelhetően, a hirdetés részeként tüntetik fel azt is (a gazdasági, kereskedelmi célokra is figyelemmel forrásmegjelöléssel), hogy a megjelenített vizuális elemek csak illusztrációk, továbbá nem alkalmaznak olyan szöveges elemeket, kísérő véleményeket a vizuális elemekhez kapcsolódóan, melyek azt a benyomást keltik valamint tovább erősítik, hogy azok az általuk forgalmazott ingatlanokról, azokhoz kapcsolódóan készültek.
157. A kereskedelmi gyakorlat során a stock vagy más internetes forrásból származó vizuális elemek, képek hirdetésekben történő felhasználása önmagában nem jogsértő. A megtévesztést azzal valósítják meg az eljárás alá vont vállalkozások, hogy a kereskedelmi kommunikációjukban azt a valóságnak nem megfelelő benyomást keltik (részben a forrás megjelölése hiányában, részben a szöveggörnyezet jellegére tekintettel), hogy ezen vizuális elemek, képek a saját maguk által épített, forgalmazott ingatlanokról készültek.
158. A fentiekre tekintettel (a felelősség kapcsán leírtakat is figyelembe véve) az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállás megvalósításával, mivel a közösségi médiában (2016. májustól) megjelenő bejegyzésekben és hirdetésekben – forrásmegjelölés és illusztrációra való utalás nélkül – látható képek és az ezek mellett megjelenő kísérő szövegek megfogalmazása azt sugallta a fogyasztók ügyleti döntésének torzítására alkalmas módon, hogy azok a forgalmazott ingatlanokról készültek, azokról szólnak.

VIII.5.2. A „passzívház” kifejezés értékelése

159. A Hermina Center az általa eladásra kínált ingatlanokat passzívházként hirdeti, mely a fogyasztó számára egyértelműen modernizált, energiatudatosabb felhasználású ingatlant jelent, melyhez a passzívház minőségéből fakadóan egyéb pénzügyi és egészségügyi előnyök is kapcsolódnak. Kérdéses azonban, hogy önmagában a passzívház mint meghatározott minőségi- és technológiai jellemzőkkel bíró ingatlan ígérete mikor lesz valós, jogszerűen alkalmazható egy olyan beruházás esetén, amely akár 5-6 évig, vagy annál tovább is eltarthat.
160. Ebben a körben az eljáró versenytanács elsősorban azt kívánja kiemelni, hogy a fogyasztók számára a passzívházzal szembeni, a darmstadti Passivhaus Institut által meghatározott követelmények – megfogható, értelmezhető – tartalmat nem hordoznak, ezen követelményeknek való (tervezési) megfelelés helyett valójában a már elkészült ingatlanok minőségének, kedvező és igazolt előnyeinek tulajdonítanak jelentőséget (lásd a VIII.5.3. pontot).
161. Az eljáró versenytanács a passzívház állítás kapcsán sem annak jogsértő voltát, sem a jogsértés hiányát nem tudta megállapítani az alábbi körülményekre és tényekre tekintettel:
- a Hermina Center által szolgáltatott adatok, valamint a Passzívház Magyarország Egyesület beadványában szereplő, a passzívházakkal szemben támasztott legfontosabb elvárások összevetése alapján valószínűsíthető, hogy az érintett ingatlan terve a passzívházként való minősítéshez szükséges legfontosabb kritériumoknak megfelel,
 - egy ingatlan tanúsítás nélkül is lehet passzívház, de a későbbi sikeres tanúsításhoz célszerű már a terveket még a kivitelezés előtt ellenőriztetni,
 - az ingatlanok tervezője által becsatolt, 2013. december 20-án kelt „Tervezési szerződés” szerint a Hermina Center az elkészítendő kivitelezési tervben foglalt 256 lakás tekintetében meg kell, hogy

feleljen a „passzívház” minősítés követelményeinek, amelyet PHPP számítással kell igazolni, a „passzívház” minősítés műszaki követelményei a szerződés mellékleteit képezik, ekként megállapítható, hogy a Hermina Center az ingatlanok tervezésekor a passzívházzal szemben támasztott követelményeket kielégítő építési terv elkészítésére szerződött le partnerével, az általa az ingatlanról benyújtott, az ingatlanok tervezési fázisában megadott adatok pedig megfelelnek a passzívház követelményeknek,

- a passzívház kifejezés a fogyasztók számára valószínűsíthetően nem pontos paramétereket vagy minőségi kritériumokat jelent, hanem egy általános elvárást,
- a rendelkezésre álló, fogyasztókkal kötött szerződésekben semmilyen utalás nincs arra, hogy az adásvétel tárgyát képező lakás, tároló, garázs egy passzív technológiával épült épület része lesz, ez csupán a terv-dokumentációkból olvasható ki, ami ekként csak közvetett garanciának tekinthető, hiszen a tervek módosítására van lehetősége a beruházónak, továbbá a Hermina Center ezen kritériumokat, az azoknak való megfelelést (a dokumentáció részeként) zártan kérte kezelni, tehát a fogyasztók azt nem ismerhették meg,
- a kivitelezés kapcsán sincsenek egyértelműen megállapítható garanciái annak, hogy az ingatlan valóban passzívházként értékelhető legyen, mivel a hivatkozott ingatlan kivitelezőiről nincs hiteles információ tekintettel arra, hogy a Hermina Center által megküldött dokumentumok pusztán tervezetek, és nem végleges, hiteles dokumentumok.

162. Ekként nem áll rendelkezésre elegendő bizonyíték arra vonatkozóan, hogy a passzívház állítás önmagában valótlan és így megtévesztő lenne (de az sem, hogy megállapítható lenne a jogsértés hiánya a fenti ellentmondások miatt), e körben az eljárás folytatásától sem várható eredmény (különös tekintettel arra, hogy a Hermina Center nyilatkozata szerint a kivitelezés befejezése még távoli), így ezen állítással kapcsolatban az eljáró versenytanács a Tpvt. 60/A. § (1) bekezdés b) pontjára figyelemmel megszüntette a versenyfelügyeleti eljárást.

VIII.5.3. Alacsony fenntartási költséggel kapcsolatos állítások megtévesztő volta

163. Az eljáró versenytanács ismét kiemeli, hogy a passzívház állítás a fogyasztók számára nem csupán egy modernizált, energiataudatosabb felhasználású ingatlant jelent, hanem az üzenethez hozzákapcsolják az adott lakás alacsony fenntartási költségét is (lásd a III.3. pontot is). Ezt az üzenetet explicitté teszik azok a kereskedelmi kommunikációban megjelenő ígéretek, amelyek az alacsony fenntartási költségre kifejezetten, konkrétan is utalnak: „számlamentesség”, „gázszámlamentesség”, „3000 forint a havi rezszi”, „no gas”, „rezsije kevesebb, mint egy mozijegy ára”, „3 ezer forintos rezsivel működő lakások”, „Rezszi: 4e alatt” stb.

164. Ezen konkrétumokat tartalmazó üzenetek azt a kategórikus állítást közvetítik a fogyasztók felé, hogy a Hermina Center által épített, népszerűsített – passzívháznak hirdetett – ingatlanokban vásárolt lakások bizonyítottan ezen tulajdonságokkal rendelkeznek, ezáltal a lakások megvásárlása esetén a fogyasztó (gyakorlatilag a lakás méretétől és a fogyasztó egyedi igényeitől, szokásaitól függetlenül) olyan ingatlan birtokába jut, mely – a többi piacon lévő, hasonló tulajdonságú ingatlannal összehasonlítva – sokkal alacsonyabb, tulajdonképpen jelképes fenntartási költségű. Az V.2. pontban leírtakra is figyelemmel egy átlagos háztartás rezsije sokkal több mint 3-4.000 Ft (ezen összeg még a fogyasztástól független alapdíjak vagy rendelkezésre állási díjak összegénél is kevesebb).

165. A piaci információk alapján a fogyasztók hajlandóak akár többet is fizetni egy passzívházért, mivel a várt alacsony rezszi miatt a befektetésük hosszabb távon megtérül.¹¹⁷ Emellett szükséges megjegyezni,

¹¹⁷ https://holnaphaz.blog.hu/2013/04/18/passzivhaz_velemenyek_tulajdonosoktol
<https://nlc.hu/otthon/cikk/passzivhaz-rezsicsokkentess/>

hogy a passzívházakkal kapcsolatban a fogyasztók alacsony rezsit és nem gáz-fűtés nélküli ingatlant értenek, mivel sok esetben a passzívházakban fűtésre, vízmelegítésre gázt is használhatnak.¹¹⁸

166. Az alacsony fenntartási költségű lakásokra utaló állítások egyértelműen az ingatlant vásárolni szándékozó fogyasztók meggyőzésére irányulnak. Egy ingatlan kiválasztása, megvásárlása során az alacsony fenntartási költség a fogyasztó számára kiemelten fontos, lényeges jellemző, amely az ingatlanvásárlásra vonatkozó döntést alapvetően befolyásolja. Megállapítható tehát, hogy a különböző vizuális elemek mellett megjelenő passzívház kifejezés és a hozzá kapcsolt, alacsony rezsire utaló állítások alkalmasak a fogyasztók figyelmének felkeltésére és döntésének befolyásolására, így a fogyasztó lehet, hogy inkább egy rendkívül alacsony fenntartási költségű ingatlant vásárol, melytől hosszútávon megtakarítást remél, mint egy azonos vagy akár alacsonyabb vételárú, hasonló tulajdonságú ingatlant.

167. A Passzívház Magyarország Egyesület¹¹⁹ beadványában akként nyilatkozott, hogy a fogyasztók meglehetősen tisztában vannak a passzívházak előnyeivel, a kiemelkedő energiahatékonysággal, a többlet komforttal (huzatmentesség, penészmentesség, állandó friss levegő, kellemes és egyenletes belső hőmérséklet stb.). Álláspontjuk szerint a passzívházak előnyei meglehetősen közismertek, az ingatlan piac pedig „beárazta” a passzívházat, amely kb. 16%-os árkülönbséget jelent.

168. A Hermina Happy Land 3. ütemére vonatkozó épületenergetikai számítás kivonata¹²⁰ alapján [ÜZLETI TITOK] Ft rezsire számíthat a fogyasztó. Az eljárás alá vontak egyéb módon nem igazolták az alacsony költségekkel, annak mértékével kapcsolatos állításokat, miközben

- számlamentességről nincs szó, az eljárás alá vont maga is [ÜZLETI TITOK] Ft-os költséget igazolt,
- az igazolt összeg magasabb, mint a kommunikációban szereplő (általánosságban ígért 3.000 Ft, 4.000 Ft alatti vagy egy mozijegy árának megfelelő összeg),
- a Hermina Happy Land 3. ütemében a számításban szereplő [ÜZLETI TITOK] m²-es lakásnál nagyobb alapterületű lakások is vannak¹²¹ (bár maga a Hermina Center úgy nyilatkozott, hogy a lakások többsége és az átlagos méretű is kisebb alapterületű, de ez nem változtat azon a tényen, hogy ennél magasabb alapterületű lakásokat is hirdetett és értékesített a vállalkozás),
- egy háztartás (lakás) rezsije nem pusztán annak alapterületétől függ (a lakók számától, a fogyasztói szokásoktól, egyedi igényektől is),
- a szűk értelemben vett gázszámlamentesség nem jelent számlamentességet, miközben a gázszámlamentesség üzenete kiterjesztő üzenetet hordoz: nincs az ingatlanak energia költsége, ami azonban ellentmond a további (pl. a 3.000 Ft-os költséget ígérő) állításoknak,
- a rezsiz sem pusztán gáz- vagy fűtési/hűtési költséget jelent, a világítás, az elektromos eszközök használata vagy a vízfogyasztás mellett számos más költség is ebbe a kategóriába tartozhat a különböző fogyasztói értelmezések szerint.

169. A Hermina Center által megküldött dokumentumok alapján¹²² nem lehet minden kétséget kizáróan megállapítani,¹²³ hogy a Hermina Happy Land 3. ütemében valóban nincs olyan lakás, amely gázzal

¹¹⁸ <https://nlc.hu/otthon/cikk/passzivhaz-rezsicsokkentess/>

¹¹⁹ VJ/38-15/2018. számú irat

¹²⁰ VJ/38-137/2018. számú irat 5. számú melléklet – épületenergetikai számítás kivonat

¹²¹ A VJ/38-142/2018. számú irat melléklete értelmében [ÜZLETI TITOK] m²-nél nagyobb alapterületű, de 75-85 m²-es lakásokat is kínált.

¹²² VJ/38-119/2018. számú irat melléklete

¹²³ A Hermina Center Kft. által benyújtott kivitelezési tanulmányterv 11. mellékletéből (VJ/38-119/2018. számú irat 1. számú mellékletének 11. számú csatolmánya, 232. oldal) megállapítható, hogy a [ÜZLETI TITOK].

működő fűtéssel rendelkeznek, tekintettel arra, hogy a hivatkozott iratok tartalmazznak olyan ajánlatot is, melyben szerepel a gázzal működő fűtésrendszer lehetősége.¹²⁴

170. Az eljáró versenytanács azt is kiemelőnek tartja, hogy – bár azt nyilatkozta, hogy szerződés előtt részletesen ismerteti a fogyasztókkal az ingatlanok műszaki tartalmát, terveit, a vásárlás esetén megkötendő szerződés tartalmát – a Hermina Center a számítást (a terv-dokumentáció részeként) zártan kérte kezelni a szerződés mintákkal és minden egyéb dokumentációval együtt, tehát azt a fogyasztók sem ismerhették meg, így nem is volt rá lehetőségük, hogy az állításokat ezen számítás alapján értelmezzék.
171. A fentiek alapján az eljáró versenytanács szerint – figyelemmel az Fttv. 14. §-ára is – a kereskedelmi kommunikációban alkalmazott „passzívház” kifejezés üzenetéhez szorosan kapcsolódó alacsony fenntartási költségre vonatkozó állítások („számlamentesség”, „gázzámlamentesség”, „3000 forint a havi rezsi”, valamint ezekkel egyező tartalmú és üzenetű állítások) valóságtartalmát a Hermina Center nem bizonyította, a benyújtott bizonyíték elégtelen ezen – konkrétumokat tartalmazó – állítások alátámasztására.
172. Figyelemmel arra is, hogy a fenntartási költségek a fogyasztók ingatlanokkal kapcsolatos döntései során nagy jelentőséggel bírnak, az eljáró versenytanács szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlat, a „számlamentesség”, „gázzámlamentesség”, „3000 forint a havi rezsi”, valamint ezekkel egyező, illetve hasonló tartalmú és üzenetű állítások alkalmasak arra, hogy megtévesszék a fogyasztókat azáltal, hogy az ingatlanok tulajdonságait, fenntartási költségét félrevezetően jelenítik meg, így az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Hermina Center ezen, 2016 májusa óta alkalmazott állításokkal megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállás megvalósításával.

VIII.5.4. A negatív vélemények törlése mint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

173. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás körében egyrészt az értékelendő, hogy az eljárás alá vont magatartása megfelelt-e a szakmai gondosság követelményének, másrészt az, hogy ezen magatartása alkalmas volt-e a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A szakmai gondosság követelményének a sérelme tehát akkor vezet jogsértéshez, ha az érzékelhetően rontja az érintett fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti vagy késztetheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
174. A szakmai gondosság követelményén belül az vizsgálendő, hogy az érintett vállalkozás a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kialakítása, megvalósítása során
- az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve
 - a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár-e el.
175. Kiemelő, hogy a joggyakorlat értelmében nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést,¹²⁵ illetve a kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelmekre hivatkozó észrevételeket, panaszokat.¹²⁶ A jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlatra való törekvés pedig akkor állapítható meg, ha az legalább a fogyasztók által is érzékelt szándék szintjén megjelenik és ehhez kapcsolódóan valamilyen tényleges és érdemi intézkedésben testet is ölt.¹²⁷

¹²⁴ A benyújtott iratokból, tervekből nem állapítható meg, hogy melyik kivitelezése történt meg.

¹²⁵ Lásd pl. a VJ/108/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásba hozott döntést.

¹²⁶ Lásd pl. a VJ/122/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásba hozott döntést.

¹²⁷ Lásd pl. a VJ/85/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásba hozott döntést.

176. Az online értékelések, vélemények fontos információforrásul szolgálhatnak a fogyasztók üzleti döntéseihez, amit a jogalkotó is felismert (lásd az V.4. pontot, illetve a 2005/29/EK irányelv módosításait).

Szakmai gondosság és annak hiánya

177. A kommentek, vélemények törlésével kapcsolatban megállapítható, hogy azok nem általánosságban tiltottak a piaci tevékenységet végző vállalkozások, a honlapokat, webáruházakat- vagy egyéb, közösségi média aloldalakat üzemeltető piaci szereplők körében, azonban a moderálást a vállalkozásnak a szakmai gondosság követelményének megfelelően kell végeznie. Megállapítható, hogy számos vállalkozás hivatalos Facebook oldala és weboldala rendelkezik kommentmoderálási kézikönyvvel, amelyek elérhetőek a fogyasztók számára.

178. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy maga a Facebook működése is lehetővé teszi a tartalmak moderálását: egyrészt a közösségi alapelvek¹²⁸ között rögzíti, hogy mi megengedett a Facebookon, és mi nem, másrészt az üzleti célú felhasználói számára technikákat is biztosít a tartalom (akár előzetes) moderálására.

179. A közösségi alapelvek között a Facebook ismerteti, hogy egyes esetekben, mérlegelve a közérdek által képviselt értéket és a károkozás kockázatát, engedélyezi az egyébként közösségi alapelveivel ellentétes tartalmak közzétételét is, ha azok hírértékkel bírnak és közérdeket szolgálnak. Amennyiben mégis korlátozza az önkifejezést (azaz moderálja a bejegyzéseket), akkor azt a hitelesség, a biztonság, az adatvédelem vagy a méltóság érdekében teszi.

180. A felhasználók egyébiránt maguk is jelenthetik a Facebook alapelveket potenciálisan sértő tartalmakat, hozzászólásokat, továbbá lehetőséget biztosít a Facebook arra is, hogy a felhasználók maguk kezeljék ezeket (letiltás, követés leállítása vagy emberek és bejegyzések elrejtése révén).

181. A vállalkozások számára a Facebook különböző eszközöket¹²⁹ biztosít a látogatók által az oldalukon közzétehető tartalmak kezelésében: előzetesen le lehet tiltani bizonyos szavak vagy kifejezések használatát az oldalon, valamint be lehet kapcsolni a káromkodásszűrőt. Az oldal adminisztrátora továbbá beállíthatja, hogy mely hozzászólásokat láthatja az oldal többi látogatója is, de a bejegyzésekhez írt, a Facebook közösségi alapelveinek nem megfelelő hozzászólások elrejtését, illetve törlését is megteheti.

182. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a fenti szabályzatok, útmutatók nem tartalmazznak arra vonatkozóan iránymutatást, hogy a vállalkozások – a Facebook közösségi alapelveinek egyébként megfelelő, azokat nem sértő – fogyasztói visszajelzéseket, véleményeket törölhetik.

183. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint lényeges a jelen ügyben, hogy a két érintett Facebook aloldal egyértelműen gazdasági tevékenységet folytató vállalkozáshoz, illetve értékesíteni kívánt termékhez (ingatlanhoz) köthető.

184. A szakmai gondosság követelményébe tartozik, hogy a vállalkozás a moderálása során a fogyasztó számára előre kiszámíthatóan, következetesen, előre megadott szabályok alapján, diszkriminációmentesen járjon el. Ennek a követelménynek a gyakorlatban a fogyasztók számára előre hozzáférhető, megismerhető komment-moderálási szabályzat felelhet meg, továbbá ahhoz, hogy szakszerű és részrehajlás nélküli tartalomközlés valósuljon meg, egy adott weboldal moderátorának az igazságosság, a proaktivitás és az átláthatóság szempontja szerint kell eljárnia.¹³⁰

¹²⁸ <https://www.facebook.com/communitystandards/>

¹²⁹ <https://www.facebook.com/business/a/page-moderation-tips>

¹³⁰ <https://www.icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE-Guidelines%20for%20Review%20Administrators-JUN2016.pdf>

185. Egy moderátornak számos további körülményt figyelembe kell vennie az oldalára érkezett vélemények monitorozása során (pl. jogszabályoknak megfelelés, más személyek személyiségi jogainak védelme, egyértelmű elvárások a vélemények megfogalmazóival szemben, a megjelenő negatív kommentek törlése helyett érdemi válasz adása, párbeszéd kezdeményezése, visszajelzés/figyelmeztetés küldése a véleményező esetleges szabályzatba ütköző viselkedése miatt, különösen a felhasználó törlése/tiltása előtt), azonban a moderálásnak elsősorban átláthatónak kell lennie, valamint a moderátor nem törölheti egyoldalúan a számára nem tetsző kommenteket.¹³¹

186. A Hermina BAU válaszaiban¹³² csupán általánosságban hivatkozott jogszabályokat, ezen belül nem jelölte meg azokat a konkrét szempontokat, melyeket a moderálás során figyelembe vesz, továbbá nem nyilatkozott arról, hogy rendelkezne moderálási kézikönyvvel vagy szabályzattal. Megállapítható azonban (lásd az V.3. és az V.4. pontot), és ezt az eljárás alá vontak sem vitatták, hogy a Hermina BAU rendszeresen törölte a kedvezőtlen – pl. a fotók eredetével kapcsolatos – véleményeket, a negatív kommenteket az általa közzétett Facebook posztok mellől, sőt le is tiltotta az e véleményeket megjelenítő felhasználókat.

187. A törölt posztok tartalmát az eljárás alá vontak nem igazolták, azok az egyes fogyasztói jelzésekből valószínűsíthetőek. Az egyéb forrásból rendelkezésre álló fogyasztói visszajelzésekből, amelyek azt tartalmazzák, hogy az eljárás alá vontak törlik a hozzászólásaikat („A Facebookkal ellentétben, itt nem tudják moderálni a visszajelzéseket így a valós visszajelzéseket kapják. Felfoghatatlan, hogy ilyen rendszer szintű kiépített ingatlan csalókat még nem tudott az igazság szolgáltatás elszámoltatni.”), „Ha az ember jelezni próbál a többi kommentelőnek, hogy ne dőljenek be a videónak, törlik a hozzászólásokat, utána tiltanak.”), „Facebook oldalukról az összes tényt, ami bizonyítja, hogy mekkora csaló hulladékok, azonnal törlik, majd a kommentálót kitiltják.”), „Facebookos kritikát rögtön törlik”, „Facebookon tükröt tartottam eléjük. Persze azonnal törölték, tiltották a hozzászólási lehetőségemet.”)¹³³ azonban az valószínűsíthető, hogy bár a kérdések, megjegyzések a csalódottság, a rossz tapasztalatok miatt lehetnek indulatosak, de a trágárság szintjét nem érték el, hiszen a törlésekről szóló bejegyzések, fogyasztói jelzések sem tartalmazznak trágárságot.

188. Továbbá ebben a körben is kiemelendő, hogy a trágárság, obszcén tartalom az egyes platformok, így az eljárás alá vontak aloldalait magába foglaló Facebook és a fogyasztói vélemények keresését lehetővé tevő Google szabályzataival sem összeegyeztethető, erre a platformok is figyelmeztetnek és lehetővé teszik az ilyen tartalmak és közzétevők „jelentését” és a megfelelő rend szerinti moderálását:

<https://support.google.com/contributionpolicy>

- A közzétett tartalmaknak valós élményeken és információkon kell alapulniuk. ... a sértő vagy személyeskedő megjegyzések, ... az irányelveink megsértésének minősülnek. Kérjük, jelentse az ilyen eseteket.
- ... Ezenkívül fenntartjuk a jogot arra, hogy eltávolítsuk az olyan tartalmakat, amelyek megszegik az irányelveinket és az Általános Szerződési Feltételeket, illetve arra, hogy felfüggeszünk vagy töröljük a visszaélési szándékkal használt fiókokat.
- Az obszcén, trágár vagy sértő nyelvezetet használó, illetve ilyen mozdulatokat ábrázoló tartalmakat eltávolítjuk.
- A Google Térkép biztonságos kommunikáció platformot szeretne biztosítani a felhasználók számára. Ebből kifolyólag nem engedélyezzük, hogy a kereskedők vagy a fogyasztók veszélyes

¹³¹<https://www.icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE-Guidelines%20for%20Review%20Administrators-JUN2016.pdf>

¹³² VJ/38-38/2018. 7. pont és VJ/38-58/2018. 5. pont

¹³³ VJ/38-171/2018. számú irat

vagy becsmérő tartalmakat tegyenek közzé. Ilyen tartalmaknak minősülnek többek között azok, amelyek:

- önmagunk vagy mások elleni erőszakkal fenyegetőznek vagy erre ösztönöznek;
 - valamely személyt vagy személyek csoportját bántalmazták, megfélemlítik vagy zaklatják;
 - személyek vagy személyek csoportja elleni gyűlöletkeltésre alkalmasak, diszkriminációra buzdítanak ellenük, vagy lealacsonyítóan nyilatkoznak róluk faj, népcsoport, vallás, tartozás, vallás, fogyatékos, nem, életkor, veterán státusz, illetve szexuális beállítottság, nemi identitás vagy egyéb olyan jellemzők alapján, amelyek rendszeres diszkriminációhoz vagy kirekesztéshez kapcsolódnak.
- Megjelölheti a ... sértő tartalmakat feltöltő, más visszaélést elkövető, ... felhasználók profiljait.

<https://www.facebook.com/help>

- Ha úgy gondolod, hogy egy csoporttag bejegyzése vagy hozzászólása nem felel meg a csoport normáinak, lehetőség van jelenteni azt.

<https://www.facebook.com/business/a/page-moderation-tips>

- Ha valaki rendszeresen kéretlen tartalmat, például rosszindulatú hozzászólásokat és/vagy bejegyzéseket tesz közzé az oldaladon, több lehetőség is van teljes egészében megakadályozni, hogy megtekintse az oldaladat vagy kapcsolatba lépjen veled.

189. Az eljárás alá vontak azonban – miközben nem magánszemélynek, hanem szakmai, üzleti célú felhasználónak minősülnek, mégha különböző intenzitással eltérő tartalmú, tisztán szórakoztató jellegű bejegyzések között, de egy beruházást reklámoznak és nem zárták ki generálisan a kommentelések lehetőségét – nem éltek sem a Facebook által kínált, a Facebook irányelveinek, szabályzatának megfelelő jelentéssel és eltávolítási lehetőséggel, sem saját szabályzatot, iránymutatást vagy jelzési rendszert nem alkalmaztak, hanem minden egyéb nélkül törölték a kedvezőtlen, kritikusabb hangvételű kommenteket a reklámjaik mellől. Jelenleg sem találhatóak az érintett aloldalakon negatív vélemények, csak tetszésnyilvánítások (pl. „Nagyon tetszik? Mikor költözhettek?”).

190. Az eljáró versenytanács szerint ez a gyakorlat nincs összhangban azzal a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható szakmai gondossággal, amelynek gyakorlása ésszerűen elvárható egy közösségi oldalon is aktív kereskedőtől, illetve egy olyan közösségi oldal üzemeltetése esetében, amelynek értékesítési célja van. A kedvezőtlen vélemények törlése révén a fogyasztói vélemények összességükben torzítottan jelennek meg a felületen, miközben az érdeklődők számára nem válik ismertté ezen tény, így bízhatnak a kiegyensúlyozott fogyasztói visszajelzésekben.

191. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy az eljárás alá vontak nem igazoltak azzal kapcsolatban sem semmit, hogy a VI.1. pontban bemutatott törlési indokaikat mire, milyen tényekre alapozták, ekként ugyan hivatkoztak arra is, hogy a versenytársak hírnévrontó, illetve más, jogvitában érintett személyek trágár bejegyzéseit törölték, de ezt semmivel sem támasztották alá.

A fogyasztók tájékozott döntési lehetőségének rontása

192. Azáltal, hogy az adott Facebook aloldalokon a Hermina BAU előre megszabott és közzétett szempontok, szabályzatok nélkül moderál, kizárólag a negatív véleményeket törli, megfosztja a fogyasztókat attól, hogy megismerjék a Hermina Centerről, a szolgáltatásairól, a forgalmazott ingatlanokról kialakított, több szempontot, eltérő álláspontot is bemutató véleményeket. Ezzel a fogyasztó olyan üzenetet észlel, mely alapján azt hiheti, hogy az eljárás alá vont vállalkozásokról, az ingatlanokról kizárólag pozitív vélemények, értékelések születtek.

193. A termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos negatív vélemények előre ismert feltételrendszer nélküli törlése és kizárólag a pozitív vélemények megjelenítése befolyásolja a fogyasztó üzleti

döntését. A kommentek ilyen módon történő moderálása önmagában és érzékelhetően, azaz a fogyasztók számára egyértelműen kedvezőtlenül, egyoldalúan rontja a fogyasztó lehetőségét a fogyasztói vélemények megismerésére, hiszen még az aktív keresést végző fogyasztó sem lehet a szolgáltatást érintő összes – törlés nélkül hozzáférhető – információ birtokában.

194. Hangsúlyozandó, hogy önmagában a vélemények moderálása nem minősül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak. Objektív, jogszabályoknak való megfelelést biztosító moderálási szabályzattal, kézikönyvvel rendelkező és azt a fogyasztók számára hozzáférhetővé tevő vállalkozások megfelelően járnak el, mivel ebben az esetben a törlés szabályai előre ismertek, a megjelenő, megismerhető vélemények nem a termékekkel vagy a vállalkozással kapcsolatos negatív tartalmuk, illetve a szolgáltatást nyújtó minőségi értékelése miatt kerülnek törlésre, hanem valamilyen előre meghatározott és ismert, indokolt kritérium mentén történik a moderálás. Az ilyen módon történő moderálás nem okozza a véleményeket megismerő fogyasztó döntési lehetőségének torzulását, hiszen a szabályzatnak megfelelő negatív véleményt megfogalmazó hozzászólások megismerhetők maradnak számára.
195. Ezzel szemben azzal a megjelenített vélemények egyoldalúságát és a megszerezhető információk további torzulását okozza, hogy a negatív kommentet közzétevő felhasználót a Hermina BAU a Facebook aloldalaról letiltja és a negatív tapasztalattal rendelkező fogyasztót általános jelleggel elzárja a vélemények közzétételétől.
196. A moderálás kapcsán általánosságban megállapítható, hogy a fogyasztók megbíznak az online értékelésekben, így az a vállalkozás, amely egyoldalúan moderál, hátrányt okoz azoknak a vállalkozásoknak is, amelyek moderálása semleges, objektív, tekintettel arra, hogy azon vállalkozások weboldalain, ahol a moderálás meghatározott, átlátható feltételrendszer mentén történik, a fogyasztó észlelhet negatív véleményeket is, mely vélemények alapján hozza meg üzleti döntését.¹³⁴
197. A fentiekben bemutatottak alapján megállapítható, hogy ha a fogyasztó az összes törölt véleményt, kommentet ismerhette volna, akár más döntést is hozhatott volna a Hermina Center ingatlanjaival kapcsolatban (pl. nem keresgél tovább az oldalon, nem veszi fel a kapcsolatot a vállalkozással, nem követi vagy kedveli a Facebook aloldalait). Ha megismerhette volna a pozitív vélemények mellett a negatív véleményeket is, akkor teljesebb kép alakult volna ki a fogyasztó előtt az érintett ingatlanokról.
198. A fogyasztói, felhasználói vélemények moderálása kapcsán a szakmai gondosság követelményébe az előre lefektetett moderálási szabályzatok mentén történő moderálás tartozik. Ennek a követelménynek az eljárás alá vont vállalkozások nem feleltek meg, mivel nem rendelkeznek moderálási szabályzattal, sőt az eljárás során azon szempontokat sem mutatták be, amelyek alapján a moderálást, adott esetben akár a fogyasztók letiltását elvégzik. Azzal, hogy nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően jártak el az eljárás alá vont vállalkozások, rontották a fogyasztók arra vonatkozó lehetőségét, hogy objektív tájékoztatást kapjanak. Így a forgalmazott ingatlanokról kizárólag pozitív vélemények ismeretében a fogyasztó nagyobb eséllyel kereste fel a Hermina Center honlapját, vagyis a közösségi média aloldalakon történő vélemény-törlések olyan döntésre sarkalhatták, amelyet az információk teljes birtokában valószínűsíthetően nem tett volna meg.
199. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapította (a felelősség kapcsán leírtakat is figyelembe véve), hogy az eljárás alá vontak az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával – az ingatlanok népszerűsítésének megkezdése óta, folyamatosan – megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, mivel a szakmai gondosság követelményét sértette és egyben az üzleti döntés torzítására – így a fogyasztók tájékozott döntésre való lehetőségének érzékelhető rontására – alkalmas az a gyakorlat, hogy nem átlátható módon törlik a szolgáltatással kapcsolatos kedvezőtlen fogyasztói jelzéseket.

¹³⁴<https://www.icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-ORE-Guidelines%20for%20Traders%20and%20Marketers-JUN2016.pdf>

VIII.6. Az eljáró versenytanács megjegyzései az eljárás alá vontak észrevételeit illetően

200. Az eljárás alá vontak – alapvetően a joggyakorlatot, a jogértelmezést érintő – megjegyzései kapcsán az eljáró versenytanács előadja, hogy a kereskedelmi gyakorlat definíciójának megfelel a Hermina Center termékértékesítését segítő, nyilvános elektronikus kommunikációja, ekként ezen magatartásra is kiterjed az Fttv. hatálya.
201. Az eljárás alá vontak által hangoztatott érzékelhetőség kérdése kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy ennek a fogalomnak az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerint értékelt magatartások esetében van jelentősége, azzal, hogy a tisztességtelenség megállapításához nem szükséges annak bizonyítása, hogy a fogyasztói magatartás torzítása (a fogyasztó áruval kapcsolatos gazdasági döntésére kihatás) ténylegesen megtörtént, elegendő az erre való alkalmasság.
202. Az Fttv. indokolása az Fttv. 3. §-a kapcsán ismerteti, hogy háromszintű szabályozásról van szó: az első szint, a generálklauzula a legáltalánosabban megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok legjellemzőbb előfordulási esetei, a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlatok jelentik a második szintet, a harmadik szinten, az ún. feketelistában pedig olyan kereskedelmi gyakorlatok vannak felsorolva, amelyek esetében annyira kirívó a tisztességtelenség kritériumainak megléte, hogy ezek tekintetében a jogalkotó felmenti a jogalkalmazást a körülmények vizsgálata alól, s ex lege megállapítja a tisztességtelenséget. A jogalkalmazás során „fordítva kell végigjárni” a szabályozás három szintjét: először azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában, ha a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlatról van szó, vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztés vagy az agresszió törvényben megadott kritériumait és csak akkor kerül alkalmazásra a generálklauzula, ha a tisztességtelenség tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó.
203. Nem érthető a Hermina Center azon kifogása sem, hogy az eljáró versenytanács nem határozta meg az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontján belül az érintett alpontokat, mivel az alpontok különös, de nem teljeskörű felsorolását jelentik a termékek és szolgáltatások lényeges jellemzőinek.
204. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a kommunikációs gyakorlat célja a Hermina Center beruházásának a népszerűsítése, azonban ez az esetek jelentős részében ajánlatnak tűnő képi megjelenítéssel, lakásokra, ingatlanokra történő utalással, illetve olyan megszövegezéssel történt, amiből a fogyasztók konkrétumokra gondolhattak, különös tekintettel arra, hogy a beruházás népszerűsítésére, annak minőségének kiemelésére, általános jellemzőinek bemutatására számos más – egyértelmű – módja is lehetett volna az eljárás alá vontaknak.
205. Az alacsony költségekkel kapcsolatos állítás bizonyíthatósága kapcsán az eljáró versenytanács utal arra, hogy nem a hatóságnak kell bizonyítania, hogy az állítások nem valósak az Fttv. 14. §-ára tekintettel, hanem – figyelemmel arra, hogy fel lettek erre hívva – az eljárás alá vont Hermina Centernek kellett volna igazolnia, hogy ezen állítások általános érvényűek, minden általa kínált, népszerűsített ingatlan esetében valósak. Ilyen bizonyításra azonban nem került sor, a benyújtott bizonyítékok az igazolásra nem voltak alkalmasak a fentiek szerint. Ezzel együtt az eljáró versenytanács azt is ki kívánja emelni, hogy esetlegesen önmagukban a bizonytalanságok is a cáfolatát jelenthetik az állításnak, nem beszélve arról, hogy tervekről van szó, nem pedig átadott és használt lakásokról, amelyek esetében a Hermina Center garantálni tudta volna az alacsony rezsit minden fogyasztója, mindent ügyfele számára. Nem a vizsgálat feladata tehát az eljárás alá vont által állított, konkrétumokkal megfogalmazott alacsony energiaigény bizonyítása vagy ellen-bizonyítása, hanem az ezen állításokat alkalmazónak. Azonban a Hermina Center nem tudta az állításait igazolni, figyelemmel arra is, hogy a lehetséges fogyasztói értelmezéssel – a Hermina Center által bizonyítani kívántnál – szélesebb tartalmú költségmentességre, alacsony költségekre utalnak a feltárt állítások.
206. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az Fttv. 14. §-ára tekintettel a versenyfelügyeleti eljárásban elegendő rámutatni arra, hogy kétség merülhet fel az állítások valóságtartalmával

kapcsolatban, és a felhívást követően az eljárás alá vont kötelezettsége a valóságtartalom igazolása: amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy az állítás megalapozatlannak tekintendő. Az eljáró versenytanács a jelen esetben is rámutatott arra, hogy mely körülmények miatt merült fel a megalapozott kétség (pl. konkrét értékek igazolási nehézségei, számlamentesség problematikája).

207. Ezen állításokat, azok tartalmát az eljárás alá vontak sem magyarázták meg sehol, valamint valójában garanciát sem biztosít ezek megvalósulására a Hermina Center, hiszen még az adásvételi szerződésekben sincs arra vonatkozó szerződéses kikötés, amely a passzívházra vagy az ezzel elérhető alacsony költségekre utalna, így a fogyasztóknak semmilyen módja, lehetősége nincsen érvényesíteni ezen állításnak megfelelő elvárásait. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem pusztán arról van szó, hogy alacsony rezsit ígért a Hermina Center, hanem konkrétumokat fogalmazott meg, valamint számlamentességet ígért.
208. Az eljáró versenytanács általánosságban kiemeli továbbá a fentiekhez kapcsolódva, hogy a joggyakorlat¹³⁵ értelmében
- ha egy állításnak többféle értelmezése lehet, akkor az azt közzétevőnek kell azt biztosítani, hogy a fogyasztók számára ne legyen megtévesztő egyik sem,
 - nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést,
 - egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni, a vizsgált gyakorlatok üzenetének lehetséges általános fogyasztói értelmezésére kell figyelemmel lenni.
209. A használt képeket illetően az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak észrevételei kapcsán megjegyzi, hogy egyáltalán nem egyértelmű, hogy nem lakásokat, hanem csak a beruházást népszerűsítik az érintett posztokkal és megalapozatlan azon állításuk is, hogy kapcsolódó szolgáltatásokat, építési-, illetve berendezési lehetőségeket soha nem kommunikáltak, hiszen számos posztban (lásd a IV.1. pontot) konkrét utalás történik a Hermina Center által kínált ingatlan jellemzőire, bútorokra, berendezési tárgyakra, a lakások minőségére, színvonalára és szó sincs modellszerű lakás helyiségekről, a legtöbb esetben ugyanis kész lakások (képi és szöveges) „bemutatására” került sor.
210. A fogyasztói vélemények törlését illetően az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem a törölt üzenetek vagy azok tartalma alkalmas a fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására, hanem ezek hiánya az, ami alkalmas a torzításra. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a trágár, sértő kifejezések nem segítik az ügyleti döntést, azonban a fogyasztók számára nem tudható, hogy miért és hogyan kerülnek moderálásra egyes bejegyzések, elérve azt, hogy csak pozitív visszajelzések és fogyasztói értékelések jelenhetnek meg az oldalon. Az eljárás alá vontak moderálásra vonatkozó eljárásának, a bejegyzések törlésének ismerete nélkül nem hozható tudatos fogyasztói döntés, figyelemmel arra is, hogy a fogyasztók számára különösen fontos más, tapasztalattal vagy akár benyomással rendelkező fogyasztók véleménye. Jelen ügyben tehát nem annak van jelentősége, hogy az eljárás alá vontak pontosan milyen tartalmú üzeneteket töröltek, hanem annak, hogy úgy került moderálásra sor, hogy erről semmilyen előzetes információt nem tudott semelyik eljárás alá vont adni a fogyasztók felé, továbbá ezzel a Hermina Center beruházását érintő negatív megjegyzések lekerültek a felületekről.
211. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak által közvetve hivatkozott módosított kommunikációval kapcsolatban megjegyzi, hogy azok nem teszik egyértelművé sem a moderálási gyakorlatot, sem a posztok célját, sem az azokban felhasznált fotók, képi megjelenítések szerepét (azaz

¹³⁵ Lásd pl. a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.298/2012/7. számú döntését

a beruházással való közvetett kapcsolatát), így a vizsgált magatartások egyértelmű befejezettsége nem állapítható meg.

212. Az eljáró versenytanács a Hermina Center jogértelmezésével kapcsolatban megjegyzi, hogy nem helytálló az a megállapítás, hogy az eljáró versenytanács azért szünteti meg az egyik jogalap és magatartás tekintetében az eljárást, mert megállapítást nyert annak valóságtartalma, hanem éppen a bizonytalanság miatt nem tudta megállapítani a jogsértés hiányát. Ezzel szemben a további magatartások esetében egyértelműen megállapítható a jogsértés.
213. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak együttműködését illetően hangsúlyozza, hogy nem tekinthető és nem fogadható el különösebb együttműködésnek az, ha a vállalkozások hosszan, de bizonyos kérdésekre nem vagy ellentmondásosan válaszolnak, illetve olyan nyilatkozatokat nyújtanak be, amelyek a vizsgálatot, annak tárgyát és a feltett kérdéseket meghaladják, azokhoz nem kapcsolódnak (hanem feltehetően egyéb jogvitákkal vannak összefüggésben).

IX.

Összegzés és egyébek

IX.1. A döntés és a jogkövetkezmények

214. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette azon magatartás tekintetében, hogy önmagában a passzívház állítás azért megtévesztő, mert az ingatlanok nem felelnek meg a passzívházzal szemben a darmstadti Passivhaus Institut által meghatározott követelményeknek.
215. Az eljáró versenytanács továbbá a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vontak – 2016 májusa óta – megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdését
- az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállás megvalósításával, mivel a Hermina Center által forgalmazott ingatlanok kapcsán közzétett, azokhoz köthető kereskedelmi kommunikációban megjelenő szöveges és vizuális elemekkel azt a benyomást keltették megtévesztő módon, hogy azok az érintett ingatlanokat, továbbá az ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokat, építési-berendezési lehetőségeket mutatták be,
 - az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával, mivel nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően, de a fogyasztói ügyleti döntések torzítására alkalmas módon jártak el azzal, hogy a közösségi média oldalakon megjelenő, a szolgáltatásra, az eljárás alá vontakra, illetve a kereskedelmi kommunikációra nézve negatív véleményeket törölték.
216. Az eljáró versenytanács továbbá a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján azt is megállapította, hogy a Hermina Center – 2016 májusa óta – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállás megvalósításával, mivel az általa forgalmazott passzívház kapcsán tett, az ingatlanok passzívházkénti minősítéséhez kapcsolódó „számlamentesség”, „gázszámlamentesség”, „3000 forint a havi rezszi”, valamint az ezekkel egyező tartalmú és üzenetű, alacsony fenntartási költségekre utaló – nem igazolt – állításokkal megtévesztette a fogyasztókat.
217. Figyelemmel arra, hogy a feltárt, jogsértőnek megállapított kereskedelmi gyakorlat egyes elemei folyamatosak, így az eljáró versenytanács a jogsértő magatartások folytatásának [Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének h) pontja szerinti] megtiltását és az eltiltásnak való megfelelés [Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerinti] igazolásának előírását is indokoltnak tartotta a jelen határozat rendelkező részében leírt módon és határidőben – a Hermina BAU felelősségének jellege miatt egyetemlegesen kötelezve erre a vállalkozásokat.
218. Az eljáró versenytanács továbbá (a fogyasztók informáltságának javítása érdekében) arra is kötelezte (egyetemlegesen) az eljárás alá vontakat a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének j) pontja alapján, hogy az érintett weboldal nyitóoldalán és a Facebook aloldalakon önálló bejegyzésekben tegyenek

közzé egy objektív, közérthető tájékoztatást az illusztrációs és moderálási gyakorlatokról, illetve arról, hogy ténylegesen és általánosságban milyen típusú megtakarítások várhatóak a passzívházak fenntartási költségei révén. Az eljáró versenytanács a helyreigazító nyilatkozat közzétételének igazolását is előírta az eljárás alá vontak számára a jelen határozat rendelkező részében leírt módon és határidőben.

219. Figyelemmel továbbá a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta a Hermina Centerrel szemben. A Hermina BAU esetében az egyéb – egyetemleges – kötelezések, illetve a bevételének hiánya miatt, valamint arra tekintettel, hogy a vállalkozáscsoport szintű bevétel gyakorlatilag megegyezik a rendelkezésre álló adatok szerint a Hermina Center bevételével, akivel szemben a törvényi maximumnak megfelelő bírságösszeget határozott meg a lentiek szerint az eljáró versenytanács, úgy döntött az eljáró versenytanács, hogy bírság megfizetésére nem kötelezi a vállalkozást (egyetemlegesen sem).
220. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy még az alkalmazási feltételek esetleges fennállása esetén sem tartja megalapozottnak a jelen ügyben a Tpvt. 76. §-a és 78. §-a alapján a figyelmeztetést intézményét, különös figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vontak együttműködése jelentősen hiányos volt, a tényállás feltárása nehézségbe ütközött, a magatartások korrekciójára nem került sor, így az eljáró versenytanács szerint a jogkövető magatartásnak nem elégséges biztosítéka a vállalkozások figyelmeztetése, mivel kérdéses, hogy pusztán figyelmeztetéssel a jogkövető magatartás biztosítható, a közérdek védelme indokolja a bírság kiszabását a Hermina Center esetében.
221. Az eljáró versenytanács utal a Fővárosi Törvényszék (a VJ/65/2016. számú versenyfelügyeleti eljárás elleni perben hozott) 13.K.700.112/2018/13. ítéletére, mely szerint míg a KKVtv. a kis- és középvállalkozásnak minősülő vállalkozások esetében kógens, mérlegelést nem tűrő rendelkezésként írja elő az első jogsértés alkalmával a bírság kiszabása helyett a figyelmeztetés alkalmazását, addig a Tpvt. ettől eltérő szabálya a figyelmeztetés alkalmazásáról való döntést az eljáró hatóság mérlegelési jogkörébe utalja. Ugyanezt a megközelítést erősíti meg a VJ/98/2015. számú ügyben hozott, Kfv.IV.37.774/2018/13. számú kúriai ítélet, amelynek értelmében a figyelmeztetés alkalmazását a Gazdasági Versenyhivatal eljárásában szabadon mérlegelheti, mivel a mérlegelés szempontjait, terjedelmét a felhívott jogszabályhely nem határolja be.
222. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpvt. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
223. A Tpvt. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
224. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság

kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.

225. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
226. A Bírságközlemény 16. pontja értelmében a bírság összegének megállapítása során főszabályként a jogsértő kereskedelmi kommunikáció igazolt (nettó) költségéből indul ki a Versenytanács. A kommunikációs költség alapulvételét az indokolja, hogy a vállalkozás a jogsértő gyakorlattal jellemzően legalább az arra fordított kiadást elérő bevételek szert kíván tenni. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is megfelelő, megalapozott kiindulási összegnek azonosította az ismert és hitelesnek elfogadott (mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft-os, a Facebook által megadott) reklámköltséget, figyelembe véve azt is, hogy
- ugyan pontosan nem tudható, hogy a reklámköltés mekkora hányada köthető jogsértő hirdetésekhez, azonban ezen hirdetések egy jelentős része tartalmaz jogsértő állítást vagy gyakorlatot, valamint éppen ezen hirdetések révén jutottak el a fogyasztók a jogsértő Facebook aloldalakra és honlapra,
 - sem a Facebook aloldalnak, sem a honlapnak nincs ismert (közvetlen fenntartási vagy egyéb) költsége, miközben a Hermina Center – lásd a IV.1. pontot – havi közel [ÜZLETI TITOK] Ft-os online reklámköltésről nyilatkozott, amely összeg alapján a jogsértéssel érintett időszakra nézve becsülhető költés a kiinduló összeget meghaladja (tehát az eljárás alá vont számára kedvezőbb összeggel számolt az eljáró versenytanács).
227. A kiinduló összeg meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. A kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
228. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe a Bírságközlemény 32. pontjára tekintettel, hogy jelentős összeget tesz ki a jogsértéssel érintett ingatlanok ára és hosszútávú elköteleződéssel jár a szerződéskötés.
229. A jelen ügyben az eljáró versenytanács kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként azonosította az eljárás alá vont magatartásának nagyfokú felróhatóságát is, amelynek körében figyelemmel volt arra is, hogy a gyakorlatát nem változtatta meg, a fogyasztói jelzések ellenére sem, sőt, a kritikus jelzéseket moderálták.
230. A Bírságközlemény 41. pontja értelmében súlyosító körülménynek minősülhet továbbá a felróhatóság kapcsán, ha a vállalkozás adott időszakban – elkülöníthető, akár külön-külön értékelhető magatartásként – több jogsértő fogyasztói tájékoztatást is közöl, illetve egyazon eljárásban kerül sor több, egyébként önállóan is megítélhető jogsértő magatartás vizsgálatára. Figyelemmel arra, hogy a jelen ügyben is több, elkülönült magatartás esetén is jogsértést állapított meg az eljáró versenytanács, ezen körülményt is figyelembe vette.

231. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményt nem azonosított, így a fenti (kiemelt) súlyosító körülményekre figyelemmel a bírság alapösszege jelentősen magasabb, mint a kiinduló összeg.
232. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
233. A rendelkezésre álló információk szerint az eljárás alá vont nem minősül visszaesőnek, továbbá a kalkulált bírságösszeg nagyságrendje miatt az eljáró versenytanács az alapösszeg korrekciós növelését sem tartotta indokoltnak. Ellenben az eljáró versenytanács megállapította, hogy a bírság maximuma 3.570.500 Ft, azaz jelentősen alacsonyabb, mint a kalkulált bírság nagyságrendje. Az eljáró versenytanács azért is indokoltnak tartotta a törvényi maximum szerinti bírság kiszabását, mert a vizsgált időszakban folyamatosan a vonatkozó adószabályok értelmében bevételek nem minősülő – nagyságrendileg magasabb – összegek, előlegek kerültek a fogyasztóktól a Hermina Centerhez.
234. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjában felhívta az eljárás alá vont figyelmét arra, hogy a bírság mértéke jelentősen csökkenthető a Bírságközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezetében szereplő tényezők révén, azonban a vállalkozás ezen felhívásra sem reagált.

IX.2. A határozat végrehajtása

235. A bírságnak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).
236. A Tpv. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
237. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
238. A Tpv. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki.

239. A Tpv. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
240. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.

IX.3. Jogorvoslat

241. A Tpv. 80/I. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
242. A joggyakorlat értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
243. 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.
244. 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.
245. 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.
246. 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.
247. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
248. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy

vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti ügyel, sajtótermékekkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.

249. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2020. december 8.

dr. Szoboszlai Izabella
előadó versenytanács tag

dr. Gál Gábor
versenytanács tag

Váczi Nóra
versenytanács tag