



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Megtévesztők voltak a K&H Bank reklámjai

A fogyasztók megtévesztése miatt két ügyben összesen 28 millió forint bírságot szabott ki a K&H Bank Zrt.-re a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A bank lakáscélú és ingatlanfedezetű személyi hitelekhez ígért számos ingyenes szolgáltatást, majd azokat utólag megszüntette. A másik ügyben kötelező biztosítási terméke után nagy arányú visszatérítést ígért ügyfeleinek, de azt feltételei miatt csak kevesek tudták igénybe venni.

A GVH vizsgálata amiatt indult, mert a K&H Biztosító Zrt. 2007. október 30. és 2007. december 31. között „akár 100 % visszatérítéssel” hirdette kötelező gépjármű felelősség biztosítási (kgfb) termékét. A vizsgálatba a hatóság bevonta a K&H Bank Zrt.-t is.

A versenyhatóság szerint a kgfb-kampány idején a gépjármű tulajdonosok különösen érzékenyek a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos információkra, különösen a biztosítás díjára, illetve az elérhető kedvezmények nagyságára. Egy ilyen mértékű kedvezmény fokozott figyelmet generál a fogyasztók körében. A kedvezmény mértéke pedig olyan súlyú megtakarítást jelenthet, ami önmagában is arra ösztönözheti a fogyasztót, hogy biztosítót váltva új szerződést kössön vagy a fennálló szerződését módosítsa.

A K&H Biztosító hirdetéseiből azonban nem derül ki egyértelműen, hogy a kedvező visszatérítési lehetőséggel hirdetett kgfb biztosítást csak bizonyos feltételekkel lehet megkötni. A kedvezmény csak egy további termék (K&H fix plusz autó befektetési alap) megvásárlása esetén járt, a visszatérítés mértéke a befektetés nagyságától függ (3 millió forint feletti jegyzés esetén járt a 100 százalékos kedvezmény a kgfb éves díjából), ráadásul a kedvezmény maximális mértéke előre meghatározott volt (100 százalékos kedvezmény esetén a visszatérítés díja legfeljebb 50 ezer forint lehetett).

A GVH álláspontja szerint a hirdetések üzenete az volt, hogy bizonyos feltételekkel ugyan, de ingyen köthetnek kötelező biztosítást. A GVH szerint a K&H Bank Zrt. és K&H Biztosító Zrt. megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy nem közölte a kiemelten hirdetett visszatérítés értelmezéséhez szükséges feltételeket, holott a reklámokkal elért és a kedvezménnyel élni tudó fogyasztók száma között óriási a különbség.

Az ügyben a versenyhatóság szerint mindkét vállalkozás felelőssége megállapítható, hiszen a reklámok mindkét vállalkozás gazdasági érdekeit szolgálták. A bankot a GVH a jogsértés megállapítása mellett 8 millió forintra bírságolta meg, miután a kgfb kommunikáció tartalmát teljes körűen ő határozta meg, a biztosító esetében ellenben csak jogsértést állapított meg.

A GVH az otthonvédelmi programmal kapcsolatban közzétett reklámjai miatt is eljárást indított a K&H Bank Zrt. ellen. A pénzügyet 2006. áprilisában az általa ingatlanfedezet mellett nyújtott jelzáloghitelekhez kapcsolódva vezette be az otthonvédelmi programot, melynek keretében - eltérő kombinációkban - a kölcsönszerződés ellenérték nélküli módosításának lehetőségét biztosította, és ingyenesen igénybe vehető szolgáltatást ajánlott.

A bank díjmentes elő- és végtörlesztést, esedékesség átütemezést, futamidő hosszabbítást, automatikus életbiztosítást kínált ügyfeleiknek és azt is ígérte, hogy devizaalapú hiteleiket ingyen forint alapú kölcsönre cserélhetik.

A GVH vizsgálata megállapította, hogy a K&H Bank hirdetései azt sugallták a fogyasztóknak, hogy felsorolt elemek mindegyike a hitel teljes futamideje alatt ingyenes lesz a számukra. Ezzel szemben a versenyhatóság feltárta, hogy mind a lakáscélú hitelek, mind az ingatlanfedezetű személyi hitelek esetében négy szolgáltatás csak egy bizonyos ideig volt ingyenesen elérhető az ügyfelek számára. A díjmentes előtörlesztés csak 2006. április 10. és 2008. március 31., a díjmentes végtörlesztés csak 2006. április 10. és 2007. február 25., az ingyenes esedékesség átütemezés és futamidő hosszabbítás pedig 2006. április 10. és 2008. február 25. között élt. A GVH szerint ezen elemek ingyenességének a megszüntetésével a bank jelentősen leszűkítette az otthonvédelmi program keretében kínált ingyenes szolgáltatások körét, így a reklámokba foglalt ígéretét nem tartotta be.

A GVH feltárta azt is, hogy a hirdetésekben nem derül ki egyértelműen az sem, hogy az ingyenes életbiztosítás legfeljebb egymillió forintig nyújt fedezetet. Ez ugyancsak megtéveszthette a fogyasztókat, akik úgy értelmezheték a hirdetéseket, hogy hitelfedezeti életbiztosításról van szó, ami a biztosított halála esetén a tartozás egészére fedezetet biztosít.

Mindezek miatt a GVH szerint a K&H Bank Zrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított. A pénzügyi hatóság így 20 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a Versenytanács. A bírság összegének megállapításakor súlyosító körülménynek bizonyult, hogy a megtévesztő reklámok hosszú időn át elérhetőek voltak és nagy számú fogyasztóhoz jutottak el. Ráadásul a bankot hasonló ügyben korábban már többször elmarasztalta a GVH. A versenyhatóság enyhítő körülménynek minősítette, hogy a bank már 2006-ban tervezte, hogy méltányossági alapon fiókvezetői ingyen módosíthatják az ezt igénylő fogyasztók szerződéseit. 2008. szeptemberétől pedig automatikusan előírta az ingyenesség biztosítását minden ügyfél számára.

A két ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-33/2008** illetve **Vj-21/2009**.

Budapest, 2009. december 15.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: Mihalovits.Andras@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>