



VERSENYTANÁCS

Vj-121/2007/035.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **CIB Bank Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen a fogyasztók megtévesztése miatt indult eljárásban megtartott tárgyaláson meghozta, és kihirdette az alábbi

határozatot.

A Versenytanács megállapítja, hogy a "CIB Deviza Lakáshitel" termék 2007. február 26. és 2007. június 1-je közötti reklámozása során az eljárás alá vont által közzétett egyes tájékoztatások alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére, mert:

- nem közölték a reklámozott "akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" elérésének egyes feltételeit és időtartamát,
- "ajándék értékbecslés"-t hirdettek, noha ténylegesen nem az értékbecslést adták ajándékba, hanem a költségeket térítették meg utólag, de ennek feltételeit sem kommunikálták, valamint
- kizárólag a kedvezőbb hitelkonstrukció esetén irányadó THM mértéket tartalmazták.

A Versenytanács megállapítja, hogy a "CIB Indexált Betét" termék 2007. február 26. és 2007. május 11-e közötti reklámozása során az eljárás alá vont által közzétett rádióreklám, online banner, nyomtatott sajtóhirdetés, portálmatrixa, hírlevél és ügyféltájékoztató alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére, mert:

- nem közölte a megtakarítási forma reális megítéléséhez elengedhetetlenül szükséges összes feltételt,
- egy új terméket egy megszokott régi termék nevéen, az arra jellemző fogalmak felhasználásával reklámozott, két eltérő konstrukció összehasonlításával, és - a lényegi különbségeket leplezve - emelte ki a reklámozott konstrukcióval elérhető magas hozamot.

A Versenytanács megállapítja továbbá, hogy a "CIB Indexált Betét" termék reklámkampánya során az online banner és a nyomtatott sajtóhirdetés valótlanul állította, hogy "a lekötött összeg nagyságától függetlenül" elérhető a kedvezmény, illetve az ügyféltájékoztató a Prémium kamat mértékeként 11%-ot tüntetett fel, noha az ügyfél csak 10% Prémium kamatot kaphatott.

A Versenytanács az eljárás alá vontat 90.000.000 Ft (kilencvenmillió forint) bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi számlájára. A határozat felülvizsgálatát az ügyfél a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel kérheti.

Indokolás

I.

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) azért indított versenyfelügyeleti eljárást, mert észlelte, hogy a CIB Bank Zrt. (a továbbiakban: CIB Bank, CIB, Bank vagy eljárás alá vont)
 - 2007. február 26. és június 1. között CIB Deviza Lakáshitel termékével, illetve
 - 2007. február 26. és május 11. között CIB Indexált Betét termékével kapcsolatosan adott tájékoztatásokkal valószínűsíthetően megsértette a Tpv. fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására vonatkozó III. fejezetének rendelkezéseit.
2. A Bank tájékoztatásaival kapcsolatosan kérdéses volt, hogy
 - a CIB Deviza Lakáshitel termékéhez kapcsolódó kedvezmények (akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet, illetve az ajándék értékbecslés) reklámozott elérhetősége összhangban van-e a gyakorlatban érvényesülő feltételekkel, és a kedvezmény ténylegesen érvényesülő egy éves időtartamával, továbbá megvalósul-e a 3,38-7,49%-os teljes hiteldíj-mutató (THM), valamint
 - a CIB Indexált Betét termékével kapcsolatos reklámjainak fő üzeneteként szereplő 10%-os Prémium kamat mennyiben áll összhangban az egységes betéti kamatlábműutató (EBKM) 0,10-10,14%-os mértékével.
3. A vizsgálat kiterjedt a Bank előbbi termékeit érintő teljes tájékoztatási gyakorlatára.

II.

Az ügyfél

4. Eljárás alá vont neve: CIB Bank Zrt.
Székhelye: 1027 Budapest, Medve u. 4-14.
5. A mai CIB Bank jogelődje 1979. november 9-én alakult, a társaság jelenlegi tulajdonosa az Intesa Holding International S.A. (LU-1724 Luxembourg, Boulevard du Prince Henri 19-21.), így a Bank egyrészt a nemzetközi Intesa Sanpaolo bankcsoport, másrészt a Magyarországon tevékeny CIB csoport tagja¹. 2007 januárjában a CIB Bank anyabankja, a Banca Intesa és a harmadik legnagyobb olasz bank, a Sanpaolo IMI összefonódása révén – Intesa Sanpaolo S.p.A. néven – létrejött Olaszország legnagyobb bankcsoportja. 2007. április 10-én sikeresen lezárult a Sanpaolo IMI Internazionale S.p.A. (I-35121, Padova, Via Triste 7/59.) által tett, az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a jogelődje) által 2007. február 2-án jóváhagyott, az Inter-Európa Bank Nyrt. (1054 Budapest, Szabadság tér 15.) névre szóló törzsrészvényeinek megszerzésére vonatkozó nyilvános vételi ajánlat a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.) 76. §-a alapján. A CIB Bank és az Inter-Európa Bank Nyrt. maguk is egyesültek.²
6. A CIB Bank tevékenységét a 1997. november 27-én kelt 957/1997/F. sz. engedély, a befektetési szolgáltatás tekintetében a III/41.044/1998 sz. engedély alapján végzi. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) a CIB Bankot a nagy bankok között tartja nyilván.

¹ CIB Real Zrt., a CIB Befektetési Alapkezelő Zrt., a CIB Service Zrt., a CIB Lizing Zrt., a CIB Rent Zrt., a CIB Ingatlanlizing Zrt., a CIB Credit Zrt., a CIB Biztosítási Alkusz Kft., a CIB Autó Kft., a CIB Faktor Zrt., a CIB Invest Zrt., a CIB Készletezési Kft., az Intesa Leasing doo. Beograd és az Intesa Holding International S.A.

² <<http://www.cib.hu/actual/cibhirek/cibhirek?id=54edf1>>

7. 2006 végén a Bank 98 fiókkal rendelkezett, ezenkívül pedig elérhető "e-banking" internetes szolgáltatása révén, és hangsúlyt helyez az alternatív (fiókon kívüli) értékesítési csatornák fejlesztésére.³
8. A Bank pénzügyi és befektetési szolgáltatásokat egyaránt nyújt ügyfelei részére.
9. A CIB Bank pénzügyi adatai a 2006. évi Éves beszámolójának adatai alapján:

	millió Ft
Jegyzett tőke	40 500
Befektetett eszközök	916 657
Mérleg szerinti eredmény	10 128
10. A CIB Bank 2006. évi auditált éves mérlege alapján a Tpvt. 24. § (3) bekezdése értelmében hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások összefonódásánál a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő tételek összege 135 249 millió Ft.

III. A termékek

III. 1. Lakáscélú hitelek

III. 1.1. Lakáscélú hitelek általában

11. A lakáscélú hitelkínálat széleskörű hitelcélcsoportot takar: található lakóingatlan vásárlására, építésére, bővítésére, korszerűsítésére, felújítására, lakótelek vásárlására fordítható, valamint áthidaló kölcsönként nyújtott hitelek is.
12. A hitelintézetek több száz kölcsönterméket kínálnak lakáscélú felhasználásra, amelyek alapvetően a következő típusokba sorolhatóak:
 - piaci kamatozású jelzálog alapú hitelek;
 - kamattámogatásos lakáscélú hitelek (ezen belül kiegészítő kamattámogatásos jelzálog alapú hitel, jelzáloglevél kamattámogatásos, vagy forrásoldali támogatásos jelzáloghitel);
 - állami kezességvállalással egybekötött hitelek;
 - szabad felhasználású hitelek.
13. A bankok innovációs tevékenységük révén folyamatosan újabb konstrukciókat kínálnak ügyfeleik részére, valamint ezeken belül is további megkülönböztetést tesznek különböző akciókat, kedvezményeket, biztosítási termékekkel kombinált változatokat kidolgozva. A nagyszámú lehetőség áttekintése nem egyszerű. Egyre több bank, illetve ügynök biztosítja ún. "hitelkalkulátor" program igénybevételét, akár weboldalán is (ld. hitelkalkulator.lap.hu).

III. 1. 2. CIB Deviza Lakáshitel termék

14. A CIB Deviza Lakáshitel 2004 márciusában került bevezetésre. A fennálló tartozás svájci frank vagy euró alapon van nyilvántartva. A tartozás az ügyfél választása szerint akár forintban, akár devizában törleszhető. Amennyiben a törlesztés forintban történik, akkor a devizában meghatározott törlesztőrészlet forint értékét kell a bankszámlán havonként elhelyezni.
15. Az egyes versenytársak lakáshitel termékeihez képest a CIB Bank nem alkalmaz egyszeri költségeket. Nincs: hitelbírálati díj, folyósítási jutalék, és rendelkezésre tartási díj. Az ügyfél tényleges kötelezettsége a hitel havi törlesztése, kamat és kezelési költség fizetése.

³ <<http://www.cib.hu/cibgroup/cibbank/history/111>>

16. A Bank 2007. február 26. és 2007. június 1-je között akciót hirdetett: CIB Deviza Lakáshitel esetén a havi törlesztőrészlet – bizonyos feltételek fennállása esetén - a futamidő első évében kedvezőbb lehetett, a kedvezmény mértéke akár 30%-ot is elérhetett, továbbá az értébecslési díj nem terhelte a fogyasztót.

"Akar 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet"

17. A Bank az első éves kezelési költségből kedvezményt⁴ adott és ez a kedvezmény, valamint a kedvezőbb kamat azt eredményezte, hogy a törlesztés első évében fizetendő havi részletek – a következő pontban felsorolt feltételek fennállása esetén - akár 30 %-kal is kisebbek lehettek, mint az ilyen kedvezmények nélkül számított törlesztések.
18. "30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet" csak akkor volt elérhető a fogyasztó számára, ha az alábbi feltételek egyidejűleg teljesültek a hitel folyósításáig⁵:
- az ügyfél a CIB Bankhoz utaltatja jövedelmét,
 - megad legalább 2 db csoportos beszédési megbízást,
 - lakáshitele mellé legalább a főadós számára egyszerűsített vagy teljes körű CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatást igényel,
 - legfeljebb 15 millió Ft összegű hitelt vesz fel,
 - svájci frank alapú⁶ CIB Deviza Lakáshitelt igényel,
 - maximális, 35 éves futamidőre veszi fel a hitelt,
 - a kezelési költséget havi gyakorisággal fizeti.
19. A kedvezőbb havi törlesztőrészlet csak a futamidő első 12 hónapjában érvényesült.
20. Az akcióban résztvevők (szerződéskötések), továbbá az egyes kedvezményeket igénybe vevők száma üzleti titoknak minősül, akárcsak az egyes kedvezményeket igénybe vevők százalékos mértéke.⁷

Értébecslés

21. Az "ajándék értébecslés"-ként reklámozott kedvezmény azt jelentette, hogy az ügyfél által megfizetett értébecslési díjat a Bank az akció ideje alatt utólag - a kölcsön folyósításakor - megtérítette.

THM

22. A THM mértéke svájci frank alapú Deviza lakáshitel esetén 3.38%-7.49% volt, euró alapú Deviza lakáshitel esetén 5.54%-9.64%.⁸

III. 2. Indexált betét

III. 2. 1. Indexált betét általában

23. Az "indexált betét" sajátossága az, hogy a betétben elhelyezett összegre garantáltan csak egy minimális kamatot fizetnek, a kamat nagyobbik része valamilyen feltételtől függ. Ilyen feltétel lehet például, hogy az euró forintban kifejezett árfolyama az adott időszak alatt bennmarad egy meghatározott árfolyamsávban.
24. A PSZÁF közleménye a termékkel kapcsolatos problémák között említi az alábbiakat⁹:

⁴ A kedvezmény mértéke 0,96%pont, vagyis évi 2,64% helyett 1,68% kezelési költséget számít fel a bank az első évben.

⁵ A kedvezmény igénybevételéhez szükséges feltételeket a folyósításig kell teljesíteni, a kedvezményes kezelési költség így a folyósítástól indul, nem utólagos visszatérítés formájában működik.

⁶ Az euróban igényelt deviza lakáshitel akciós kamata évi 2,99 %, szemben a svájci frankban felvett hitel kedvezményes 1,49 %-os akciós kamatával.

⁷ Ezek az adatok a Vj-121/2007/002. számú, nem betekinhető iratban találhatóak meg.

⁸ Az Euró alapú Deviza lakáshitel THM adata 2007. február 26. napjától, majd 2007. június 1-jétől érvényes (forrás Vj-121/2007/025 sz. beadvány Kondíciós Lista mellékletei).

- A meghirdetett, piaci szintet meghaladó kamat nem garantált, azt csak a legkedvezőbb esetben – például az euró árfolyamának megfelelő alakulásakor – fizetik ki. A körülmények kedvezőtlen alakulása esetén csak a minimális garantált kamatot fizetik. Alapvető követelmény, hogy a bankok az ügyfelet megfelelően tájékoztassák arról: milyen tényezők hathatnak az árfolyam alakulására.
 - Előfordulhat, hogy lejárat előtti betétfelvétel esetén díjat kell fizetni. Ezért célszerű az ügyfélnek csak olyan összeget elhelyezni, amelyre biztosan nem lesz szüksége a futamidő alatt.
25. A CIB Indexált betéthez hasonló terméket forgalmaz a Citibank és a Raiffeisen Bank¹⁰. Míg a CIB Indexált betéti ajánlatok minden nap új paraméterekkel kerülnek közzétételre, aminek köszönhetően az ügyfél a szerződés aláírásának pillanatában ismeri, hogy a Prémium kamat kifizetése mitől függ, milyen esemény bekövetkeztek (vagy be nem következtek) írja jóvá a Bank a Prémium kamatot, a Citibank és a Raiffeisen Bank ettől eltérő módon hosszabb, több hetes "szerződési" vagy betétgyűjtési időszakot tartanak. Ez azt eredményezi, hogy – a deviza piaci árfolyammozgások miatt – a betétlekötési megbízás aláírásának pillanatában az ügyfél nem ismeri pontosan, hogy számára a Prémium kamat milyen árfolyamsávhoz kötötten kerül kifizetésre. További eltérés a betétek Prémium kamatának kifizetési módjában van. A CIB Indexált betét abban az esetben fizet Prémium kamatot, ha a meghatározott deviza keresztárfolyam a betét futamideje alatt végig a meghatározott sávon belül marad. Amennyiben a betét futamideje alatt egyetlen alkalommal is eléri, vagy átlépi az árfolyam a sáv szélső értékeit, a betétre csak a Minimum kamat kerül kifizetésre. A hasonló terméket kínáló bankok ezzel szemben olyan módon fizették ki a kamatot, hogy azokra a napokra amikor az árfolyam a sávon belül volt prémiumkamatot, amikor a sávot elérte vagy elhagyta, minimum kamatot számoltak el. A versenytársak által alkalmazott szisztéma kevésbé kockázatos a fogyasztó számára, viszont azonos sáv szélesség mellett alacsonyabb a Prémium kamat mértéke, mint amit a CIB Bank kínál.

III. 2.2. CIB Indexált Betét

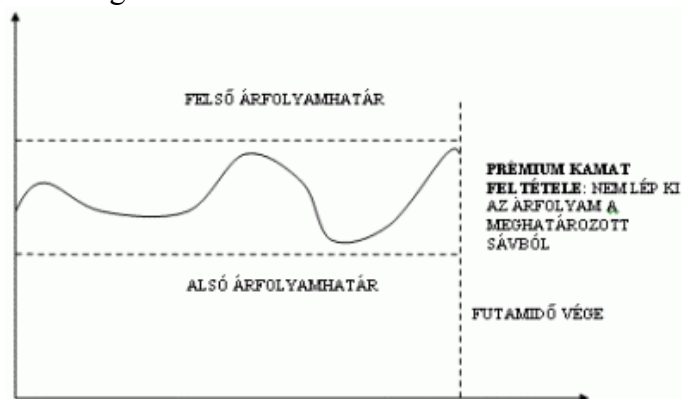
26. A CIB Indexált Betét olyan függő kamatozású, 3 hónapos futamidejű betéti termék, amelyben a betét Prémium kamatának mértéke valamely devizapár (pl. EUR/ HUF) keresztárfolyam alakulásának függvénye. Az adott devizapár árfolyamának alakulása függvényében az ügyfél Prémium vagy Minimum kamatot kap az elhelyezett betéte után. A termék előnyei között eljárás alá vont kiemelte, hogy a hagyományos lekötött betétek kamatait jelentősen meghaladó kamat érhető el vele, a lekötött összeg visszafizetése garantált, vonatkozik rá az Országos Betétbiztosítási Alap garanciája, a prémiumkamat nélkül is van egy meghatározott mértékű garantált minimumkamat, rövid futamidőre szól, ezért nem kell hosszú távú elkötelezettséget vállalni. A CIB Indexált Betét azon ügyfelek számára kedvező megtakarítási forma, akik a hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamatot szeretnének, ám nem kockázatt vállalóak és elsődleges számukra a befektetett tőke megőrzése.
27. A Bank 2007. január 22-től Forint Indexált Betéteket, 2007. április 10-től Euró Indexált Betéteket forgalmaz. Minimálisan elhelyezhető összeg 100 000 Ft vagy 400 euró.
28. A Bank minden banki munkanapon új CIB Indexált Betét ajánlatot hirdet meg. Az egyes ajánlatok esetén bizonyos paraméterek kerülnek egy napra meghirdetésre, mint a betét devizaneme, futamidő, Prémium kamat mértéke, Minimum kamat mértéke, a Prémium kamatot befolyásoló devizapár, rögzített árfolyam határértékek, stb. Az ajánlat

⁹ Forrás: <www.pszaf.hu/engine.aspx?page=showcontent&content=pszafhu_sajtokozlomenyek_20060529_1>

¹⁰ A vizsgált magatartás tanúsításának idején csak két bank forgalmazott ilyen terméket: a CIB és a Citibank. A 2006. évben az ERSTE Bank is forgalmazott függő kamatozású betéteket.

elfogadása esetén a szerződés három hónap határozott időre jön létre. Az egyes ajánlatok esetén a Bank ajánlati kötöttségének időtartama egy nap. A következő napon más feltételekkel kerül meghirdetésre az ajánlat.

29. A Prémium kamat kifizetésének az összes eddig meghirdetett CIB Indexált Betét ajánlat esetén feltétele volt, hogy az EUR/HUF árfolyam ne lépje át és ne is érintse egy árfolyamsávnak a betétlekötési szerződésben rögzített szélső értékeit. Ha az EUR/HUF árfolyam a betét futamideje alatt bármikor érinti, vagy átlépi a sáv szélét, az ügyfél a betét lejáratkor csak a Minimum kamatra jogosult. A betét tőkeösszegét minden esetben garantáltan visszafizetik.



30. A kamatfizetés tekintetében – 250-270 Ft-os megadott sáv esetén - az alábbi helyzetek fordulhatnak elő:
- Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam a futamidő végig a 250.00 - 270.00 árfolyamérték között marad, úgy az ügyfél a lekötött tőke plusz a Prémiumkamatnak megfelelő összegre jogosult.
 - Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam bármikor eléri, vagy meghaladja a 270.00-es árfolyamot, úgy az ügyfél a lekötött tőke plusz a Minimumkamatnak megfelelő összegre jogosult.
 - Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam bármikor eléri a 250.00-es árfolyamot, vagy lecsökken az alá, úgy az ügyfél a lekötött tőke plusz a Minimumkamatnak megfelelő összegre jogosult.
31. A CIB Indexált Betét egyszeri, nem megújuló betéti termék. Az indexált betét folyamatosan megújuló lekötésére nincs lehetőség. A lejárat napján a kamattal növelt összeg kifizetésre kerül. A CIB Indexált Betét részösszegének felmondására, illetve lejárat előtti felmondására nincs lehetőség.
32. A Forint ajánlatok Prémium kamata kivétel nélkül 10% volt. Az euró ajánlatok Prémium kamata június 6-ig 4,25%, ezt követően július 16-ig 4,50%, augusztus 24-ig 4,75% volt, azt követően pedig 5,00%. A Minimum kamat egységesen 0,10% mind a két devizanem esetén.¹¹
33. A termék 2007. január 22-i indulása óta Forint Indexált betétet és Euró Indexált betétet lekötő ügyfelek – üzleti titoknak minősülő - száma a Vj-121/2007/002. számú, nem betekinthesítő iratban található meg.¹² Ugyanitt jelenik meg az a – szintén üzleti titoknak minősülő – adat is, hogy a már lejárt Forint Indexált betétesek közül hányan kaptak Prémium kamatot és hány ügyfélnek került kifizetésre a Minimum kamat.¹³

¹¹ Vj-121/2007/002. CIB Indexált Betét 2. számú pontja - üzleti titkot tartalmazó változat

¹² 4. old. 3. pont

¹³ 5-6. old.

IV.

Fogyasztói magatartás

IV. 1. Lakáscélú hitel

34. A fogyasztónak nagyszámú betéti terméket kell áttekinteni (figyelemmel az új, akciós, esetleg változó konstrukciókra is) ahhoz, hogy a CIB Bank ajánlatát képes legyen összevetni más bankok hasonló termékeivel.
35. A PSZÁF 2007. évi első féléves gyorsjelentése¹⁴ szerint a lakosság ismeretei még mindig nem tartanak lépést a pénzügyi rendszer fejlődésével. Hiteltermékek esetében az árfolyamkockázatot és a külföldi valuták kamatemelésének kockázatát kevésbé veszik figyelembe, finanszírozási döntéseiket az aktuális feltételek melletti törlesztőrészlet alapján hozzák.
36. Az eljárás alá vont által csatolt, a TGI Hungary által készített elemzés¹⁵ szerint a CIB Bank ügyfelei pénzügyileg tudatosabbak a banki ügyfelek átlagánál.

IV. 2. Indexált betét

37. A PSZÁF 2007. évi első féléves gyorsjelentése¹⁶ szerint a lakosság ismeretei még mindig nem tartanak lépést a pénzügyi rendszer fejlődésével. A befektetési termékek kapcsán a pénzügyi kultúra hiányosságai a hozam-kockázat összefüggéseinek figyelmen kívül hagyásánál, az elektronikus csatornáktól való tartózkodásnál, a kártyás fizetéstől való ódzkodásnál, valamint a termékek közti választás esetén a múltbeli teljesítmény alapján történő döntéshozatalnál mutatkoznak meg.
38. Az eljárás alá vont által csatolt, a TGI Hungary által készített elemzés¹⁷ szerint a CIB Bank ügyfeleinek kockázatvállalási szintje alacsonyabb a banki ügyfelek átlagánál.

V.

Reklámozási tendenciák, jogszabályi követelmények és ajánlások

39. A lakossági forrásokért folytatott egyre erősödő versenyben az egyes kampányok intenzitása is felerősödik. A pénzügyi szolgáltatások esetében általában a következő tájékoztatói lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére:
 - reklámeszközök (elektronikus médiumok, nyomtatott sajtótermékek, kültéri kommunikációs eszközök, beltéri kommunikációs eszközök, direkt marketing eszközök, vásárláshelyi reklámanyagok, rendezvényeken használt kommunikációs eszközök és egyéb nyomtatványok),
 - ügyfélszolgálaton személyesen vagy elektronikusan nyújtott tájékoztatás,
 - Hirdetmények/Kondíciós listák, Általános Szerződési Feltételek, Üzletszabályzat, amelyek a későbbiekben a szerződés részét is képezik, amennyiben az ügyfél úgy dönt, hogy igénybe veszi a kínált szolgáltatást.

¹⁴ <<http://www.pszaf.hu/>>

¹⁵ Vj-121/2007/27. sz. beadvány melléklete

¹⁶ <<http://www.pszaf.hu/>>

¹⁷ Vj-121/2007/27. sz. beadvány melléklete

40. A reklám és tájékoztató anyagok elkészítése és rendelkezésre bocsátása tekintetében figyelembe veendők a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) és más ágazati jogszabályok előírásai. Ezek értelmében az előző pontban harmadikként említett dokumentumokról az ügyfél a szerződés aláírását megelőzően az előírások szerint tudomást kell, hogy szerezzen, bár jellemzően viszonylag nehezen áttekinthető és nagy mennyiségű információról van szó.
41. A tájékoztatási kötelezettségek tekintetében a Hpt. 203. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény egyértelműen és közérthetően köteles ügyfeleit, illetve jövőbeni ügyfeleit a pénzügyi intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról tájékoztatni. A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint az ügyfél kívánságára azt ingyenesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani, továbbá elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni.
42. A PSZÁF fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlásának 1. pontja általános alapelvként rögzíti, hogy a fogyasztó tájékoztatása során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel arra, hogy fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztó irányában, valamint a tájékoztatás – az Ajánlás 7. pontjában foglaltak szerint - legyen pontos, egyértelmű, közérthető. Az ajánlás külön foglalkozik a termékek iránti érdeklődés kiváltását célzó, különleges jelentőséggel bíró reklámokkal és az elektronikus kereskedelem keretében történő tájékoztatás egyes kérdéseivel is.

VI.

A kommunikációs eszközök által nyújtott tájékoztatás

VI. 1. A CIB Deviza Lakáshitel kommunikációs eszközei

43. A vizsgálat "idősíkja": a 2007. február 26. és 2007. június 1. közötti időszak, amelynek megoszlását az alábbi táblázat szemlélteti.

Kampányidőszak	2007. február 26 - április 15.
Promóciós időszak	2007. február 26 - június 1.
Televíziós kampány	2007. 9 - 13. hetéig
Online és közterület	2007. 10 -13. hétig

TV-reklám

44. A CIB Lakáshitel 30 másodperces televíziós reklámjában az alábbiak

Láthatóak:	Hallhatóak:
<i>Állatorvosi rendelő, asszisztensnő kikísér egy ügyfelet kutyával</i>	asszisztensnő: "Na gyere, Rumli."
<i>orvos telefonál</i>	orvos telefonon: "Hát, mindenféleképpen látnom kell azt a házat. Igen. Viziontlátásra."
<i>asszisztensnő visszaérkezik</i>	asszisztensnő: "Doki, most nyitotta meg a rendelőjét és már házat vesz?" orvos: "Éppen egy csigát próbáltam meg távkezeleni." asszisztensnő: "Egy csigát?"
<i>orvos csigaházakat néz a számítógép monitorján</i>	orvos: "Egyébként valóban lakást keresek, találtam egy olyan hitelt..."
<i>CIB Deviza lakáshitel</i>	narrátor: "CIB deviza lakáshitel. Most akár <u>30%-al kedvezőbb törlesztőrészlettel és ajándék értékbecsléssel.</u> "
<i><u>Akár 30%-al kedvezőbb törlesztőrészlet</u></i>	asszisztensnő: "Mikor jön a csiga?"
<i><u>Most ajándék értékbecsléssel</u></i>	orvos: "Holnap 4-re. Remélem már elindult."
<i><u>THM: 3,38-7,49%</u></i>	narrátor: "CIB Bank - Egy hullámhosszon"

Online banner

45. Az online banner tartalma:

CIB Deviza Lakáshitel (beküszó szövegekkel)

Legyen régi vagy új ? ...iker? ...társas? Ha nagyobb otthonra vágyik,

CIB Deviza Lakáshitel Most akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel - Ajándék értékbecslés

CIB Bank – Egy hullámhosszon – THM 3,38-7,49%. A thm megállapítása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a thm mértéke módosulhat. A thm-mutató mértéke nem tükrözi a kölcsön kamat- és árfolyamkockázatát. Az akció a 2007. február 26. és június 1. között befogadott CIB Deviza Lakáshitel igénylésekre vonatkozik. Az akció részletes feltételeit keresse a www.cib.hu honlapon vagy a bankfiókokban.

Nyomtatott sajtótermék

46. A nyomtatott sajtótermék az alábbi volt:

Most akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel. Ajándék értékbecsléssel!

CIB Deviza Lakáshitel

Nagyobb otthonra vágyik?

THM: 3,38%–7,49%

A thm meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt és a feltételek változása esetén a thm értéke módosulhat. A thm-mutató értéke nem tükröz a kölcsön kamat- és arfolyamkockázatát. Az akció a 2007. február 26. és június 1. között befogadott CIB Deviza Lakáshitel igénylésekre vonatkozik. A CIB Deviza Lakáshitel a futamidő első évében most akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel veheti igénybe akciós kamatunk és kezelésköltség-kedvezményünk révén! A kezelésköltség-kedvezmény a futamidő első évében jár, ezt követően kondíciós lista szerinti aktuális értékre árazódik át. Az akcióban hivatkozott havi törlesztőrészlet a svájcfrank-alapú CIB Deviza Lakáshitel maximális futamidő (35 év) melletti igénylése esetén éri el a meghirdetett 30%-os mértéket, amely a kondíciós listában meghirdetett normál (nem az első kamatperiódusra közzétett akciós) kamatlábbal és kezelésköltség-kedvezmény nélkül számított havi törlesztőrészlethez képest került meghatározásra. A hitelek és a promóció részletes feltételeit a Lakossági Üzletág ASZF, a promóciós szabályzat, illetve az aktuális kondíciós listák tartalmazzák. Az akció részvétel szabályzata a CIB Bank valamennyi bankfiókjában és a www.cib.hu honlapon megtalálható, továbbá a 06 40 222 333-as számon munkatársaink is részletes felvilágosítással szolgálnak. Minden dokumentum a CIB Bank részéről nem minősül ajánlattételnek, célja kizárólag a figyelem felkeltése. A Bank fenn tartja a hitelbírálat jogát.

7621 Pécs, Irgalmasok útja 31. • 7621 Pécs, Ferencsek utcája 33.

Akciós szórólap

49. Az akciós szórólap az alábbi tartalommal került terjesztésre:

- A Kedvezmény igénybevételek feltételek, hogy
- a Hitel kiadásának munkabétre a Banknál vezetett számlára érkezzen,
- a kiadás rendelkezzen a Banknál két darab cseppenos beszedési megbízással,
- továbbá a hitel kiadása vegye igénybe az Egyszerűsített vagy Teljes körű CIB Hitelfedezési Védelem szolgáltatást.
- A Kedvezmény mértéke a CIB Bank piaci kamatozással ingatlanfedezetes hitelekre vonatkozó kondíciós lista (továbbiakban: kondíciós lista) tartalmazza. A Kedvezmény abban az esetben vehető igénybe, ha a hitel kiadása a kezeléskötség megfizetésére havi gyakoriságot választott. A Kedvezmény a futamidő első évében jár, ezt követően a kezelési költség mértéke a kondíciós lista szerinti aktuális értékre igazodik át.
- A Kedvezmény — a kezelési költség mértékéből adott — egyéb kedvezményekkel nem vonható össze. Egyéb, a kezelési költség mértékéből adott, kedvezmény mellé a Kedvezmény nem vehető igénybe.
- A Kedvezmény kizárólag a 15 000 000 forintot, illetve a hitel folyósításakor érvényes pénzügyi devizaváltási árfolyammal számított ennek megfelelő devizabeszeglet meg nem haladó összegű hitelekre vehető igénybe.
- A kiadásnak egyidejűleg kizárólag egy darab, a Kedvezmény igénybevétele mellett folyósított ingatlanfedezeti hitele lehet.
- Az akcióban résztvevő havi törlesztésről a svájci frank-alapú CIB Deviza Lakáshitel maximális futamidő (35 év) melletti igénylése esetén éri el a meghirdetett 30%-os mértéket. A 30%-os kedvezmény a kondíciós listában meghirdetett normál (nem az első kamatperiódusa között) akciós kamattal és kezeléskötség-kedvezmény nélkül számított havi törlesztéséhez képest került meghatározásra.
- Pótlak a havi törlesztésére: normál kamattal és kezelési költség nélkül számított havi törlesztés esetén 35 éves futamidő és 5 millió forintos hitelösszeg esetén 32 744 Ft. Az első kamatperiódusra meghirdetett akciós kamattal és Kedvezménnyel számított havi törlesztésről 35 éves futamidő és 5 millió forintos hitelösszeg esetén 23 016 Ft. A havi törlesztésről tájékoztató jellegű. Tém: 3,38%-7,49%. A tém meghatározása az aktuális törvények, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történik és a feltételek változása esetén a tém mértéke módosulhat. A tém-mérték mértéke nem térül a költségen kamat- és díjfelrakódásaitól.
- A Kedvezmény a 2007. február 26. és 2007. június 1. között igényelt hitelekre érvényes.

Az „Ajándék értékbetét” és az „Akció 30%-kal kedvezőbb havi törlesztésről” akció részvétel szabályzata a CIB Bank valamennyi bankfiókjában és a www.cib.hu honlapon megtalálható, továbbá a 06 40 222 333-as számon hívható CIB-hívószolgálat munkatársaival részletes tájékoztatással szolgálhat az akció feltételeiről.

Létszám: 40

CIB HÍVÓVONAL
06 40 222 333
www.cib.hu

CIB az Állam Széchenyi Kormányzat Pénze

Ez a hirdetés nem minősül a CIB Bank részéről ajánlásnak és nem jelöl kedvezmény igénybevitelét. Csak a CIB Bank honlapján található a teljes szöveg.

**Most akár
30%-kal
kedvezőbb havi
törlesztőrészlettel
és ajándék
értékbetétessel**

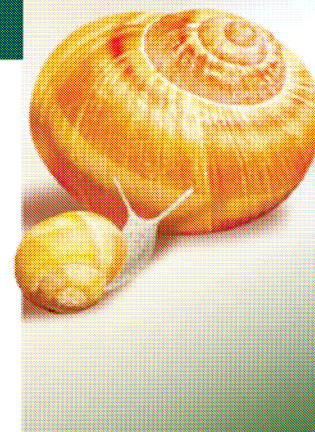
CIB deviza lakáshitelek

CIB deviza lakáshitelek

- akció induló kamatokkal
- kezeléskötség-kedvezménnyel
- jövedelemigazolás nélkül is
- vagy hátréltékos tartozásukat rendezett KHR-es ügyfeleknek
- CIB Hitelkártya 200 000 forintos hitellimittel és 50%-os első éves kártyadíj kedvezménnyel

További információért, kérjük, hívja a CIB Hívóvonalat a 06 40 222 333-as telefonszámon, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiók-jainkban.

A szerkesztés lezárta: 2007. február



**Ha nagyobb
otthonra vágyik**

CIB HÍVÓVONAL
06 40 222 333
www.cib.hu

CIB az Állam Széchenyi Kormányzat Pénze

CIB deviza lakáshitelek

Akciók ajánlataink:

CIB Deviza Lakáshittel, CIB Szervánny Deviza Lakáshittel vagy CIB-ING Lendület Deviza Lakáshittel igénylése esetén az értékbecslés díját ajándékba adjuk!

Sőt, a CIB Deviza Lakáshittel a futamidő első évében most akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel veheti igénybe akciós kamatunk és kezelésköltség-kedvezményünk révén!

Az akciók a 2007. február 26. és 2007. június 1. között befogadott igénylésekre vonatkoznak.

Ajándék értékbecslés

Az akció során igényelt hitelek esetén a CIB Bank a folyósításkor utólag jóváírja az Ön számláján az értékbecslés összegét. Ha a hitel fedezetül több ingatlan szolgál, ezért több értékbecslés elkészítésére volt szükség, a Bank az összes értékbecslési díj összegét megtéríti az Ön számára.

Az értékbecslés megrendelésekor, kérjük, tájékoztassa az értékbecslőt a CIB Bank „Ajándék értékbecslés” akciójában való részvételéről.

Akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet

A svájcfrank-alapú CIB Deviza Lakáshittel az akció ideje alatt különösen kedvező induló havi törlesztőrészlettel igényelheti, hiszen akciós kamatunk mellett most a kezelési költségből is kedvezményt adunk. Így az akciós 1,49%-os kamat** mellett mindössze 1,68% a kezelési költség éves mértéke (thm: 3,38%–7,49%).

A kezelésköltség-kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy munkabérek a CIB Banknál vezetett számlára utalja, megadjon 2 db csoportos beszedési megbízást és rendelkezzen legalább az egyszerűsített CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatással. A kezelésköltség-kedvezmény a futamidő első évére vonatkozik. Egy év elteltével a kezelési költség a hatályos kondíciós listában meghatározott értékre változik.

Az akció részletei feltételül az „Ajándék értékbecslés” és az „Akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet” részvételi szabályzat és a kondíciós lista tartalmazza.

CIB Hitelfedezeti Védelem

A CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatás keretében Bankunk partnere munkanélküliség és táppénz esetén a havi törlesztőrészlet összegét, rokkantság és halál bekövetkezésekor pedig a teljes tartozást visszafizeti Ön helyett! A szolgáltatás részleteit a Hitelfedezeti Védelem biztosítási feltételek tartalmazó füzet tartalmazza.

CIB deviza lakáshitelek

- már jövedelemigazolás nélkül is;
- hitelbírálati, szerződéskezelt és folyósítási díj nélkül!
- CIB Hitelkártya szabadon alkotható 200 000 Ft-os hitelkerettel és 50%-os első éves kártyadíj kedvezményrel
- határhátrékos tartozásukat már rendezett KHR-es (volt BAR-os) Ögyfeleinké!

Most csupán évi 1,49%-os kedvezményes kamattal* és évi 1,68%-os kezelési költséggel (thm: 3,38%–7,49%), új és használt lakás vásárlására, korszerűsítésre és bővítésére is igényelhet CIB Deviza Lakáshittel svájci frank alapon. Svájci frank mellett euróban, és deviza mellett forintban történő törlesztéssel is igénybe veheti.

Néhány példa a havi törlesztőrészletre CIB Deviza Lakáshittel esetén (svájci frank alapon)**:

Hitelösszeg (Ft)	Futamidő (év)				
	10	15	20	25	35
5 000 000	53 501	39 220	32 101	27 845	23 016
8 000 000	85 601	62 753	51 361	44 552	36 825
10 000 000	107 001	78 441	64 201	55 690	46 031
12 000 000	128 402	94 129	77 042	66 828	55 238
15 000 000	160 502	117 661	96 302	83 535	69 047
20 000 000	214 003	156 882	128 403	111 380	92 063

* A kedvezményes kamat a futamidő első 12 hónapjában érvényes. Egy év elteltével a kamat a kamatforduló időpontjában hatályos kondíciós listában meghatározott értékre változik.

** A többszörös szereplő havi törlesztőre a havi kezelési költség is tartalmazható az „Akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet” akció szerinti kedvezményes kezelési költség alatti számlán. A költségtörlesztések tájékoztató jellegűek, a törlesztőkészlet pontos összegét a folyósítás napján állapítja meg a Bank. A kamat, kezelési költség, illetve a devizaárfolyam változása esetén a többszörös havi törlesztőre tájékoztató jellegű nagysága is módosul. A törlesztő részletek forintban árnandók.

A teljes hitelről további (thm) meghatározás az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történik és a feltételek változása esetén nem kötelező módosulni. A törvényszerű mértéke nem különbözik a kölcsön kamat- és befolyamokból. A feltételek az akció részletei feltételek a Lakosság Üzletág ASD, az állami kondíciós listák, a termékajánlatok és az akció részvételi szabályzat tartalmazza. A Bank fenntartja a hitelbírálati jogot.

„Ajándék értékbecslés” akció részvételi szabályzata

A CIB Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) minden jóváhagyott CIB Deviza Lakáshittel, CIB Életbiztosítással kombinált Deviza Lakáshittel, valamint a CIB Szervánny Deviza Lakáshittel és CIB-ING Lendület Deviza Lakáshittel (továbbiakban: Hitel) kiadásánál utólag megítéli a Hitel igénylése során a Bank által elfogadott értékbecslés készített értékbecslés díját az alábbi feltételeknek való megfelelés esetén:

- Az akció kizárólag valamely Hitel igénylése esetén érvényes, ha a Hitel Bank által történő befogadására 2007. február 26. és 2007. június 1. között került sor. Az igénylés akkor tekinthető befogadottnak, ha az elért minden dokumentumot hiánytalanul benyújtották a Bankhoz.
- Az értékbecslés díját a Bank abban az esetben téríti vissza, ha az értékbecslés elkészítését a Bank a Hitel befogadásának feltételeként előírta. Az ajándék értékbecslés azon ingatlanok értékbecslésére vonatkozik, amelyek a Hitelhez kapcsolódó jelzálognyújtás fedezetként felsorolásra kerülnek.
- Az értékbecslés szereplő a Bank által az igénylésnek adott a „Bank által elfogadott értékbecslés” listáján.
- Az értékbecslés elkészítését kibocsátott számla (továbbiakban: Számla) a Bank nevére szól az alábbiak szerint: CIB Bank Zrt. 1027 Budapest, Medve utca 4–14.
- A Számlán az ingatlan pontos címét vagy helyrajzi számát megjelölésnek fel kell tüntetni.
- A Számla kiegyenlítése az ügyfél által az értékbecslés feltételtől.
- A Számla eredeti példányra a Hitel igénylése során a Bank részére benyújtásra kerül.
- Az akcióban való részvétel feltétele a Hitel folyósítása.
- A Számlán szereplő, az ügyfél által korábban megkérített bruttó összeg jóváírása az ügyfél részére történő visszatérítése) a Hitel (illetve annak első részletének) folyósításával egyidejűleg történik a kiadás Banknál vezetett számláján.
- Az akcióban való részvétel automatikus, amennyiben az ügyfél az „Ajándék értékbecslés” akció részvételi szabályzatának a Hitel befogadásakor megfelel.

„Akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet” akció részvételi feltételei

A CIB Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) a piaci kamatozástól CIB Deviza Lakáshittel mellet kedvezőbb kezelésköltség-kedvezmény (továbbiakban: Kedvezmény) igénybevételének lehetőségét biztosítja. A Kedvezményt a Hitel kiadása veheti igénybe, amennyiben a Bank az igényelt Hitelt jóváhagyja és a Kedvezmény igénybevételéhez szükséges feltételeket a kiadás legkésőbb a hitel- vagy kölcsönszerződés aláírásakor teljesíti.

Hírlevél

50. A 2007. márciusi Hírlevél az alábbiakat tartalmazta:

CIB Deviza Lakáshitel

CIB Indexált Betét

CIB Életbiztosítási Védelem

CIB Deviza Lakáshitel

- ajándék értékbecsléssel
- és akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel



Ha nagyobb otthonra vágyik

CIB Deviza Lakáshittel igénylése esetén az értékbecslés díját ajándékba adjuk!

Sőt, a CIB Deviza Lakáshittel a futamidő első évében most akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlettel veheti igénybe akciós kamatunk és kezelésköltség-kedvezményünk révén! Az akciók a 2007. február 26. és 2007. június 1. között befogadott igénylésekre vonatkoznak.

Ajándék értékbecslés

Az akció során igényelt hitelek esetén a CIB Bank a folyósításkor utólag jóváírja az értékbecslés összegét. Ha a hitel fedezetül több ingatlan szolgál, ezért több értékbecslés elkészítésére volt szükség, a Bank az összes értékbecslési díj összegét megtéríti az Ön számára.

Akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet

A svájcfrank-alapú CIB Deviza Lakáshittel az akció ideje alatt különösen kedvező induló havi törlesztőrészlettel igényelheti, hiszen akciós kamatunk mellett most a kezelési költségből is kedvezményt adunk*. Így az akciós 1,49%-os kamat** mellett mindössze 1,68% a kezelési költség éves mértéke (thm: 3,38%–7,49%).

CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatás

Ígyeljen CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatást CIB lakáshiteléhez! Bankunk partnere munkanélküliség és táppénz esetén a havi törlesztőrészlet összegét, rokkantság és halál bekövetkezésekor pedig a teljes tartozást visszafizeti Ön helyett! A szolgáltatás részleteit a Hitelfedezeti Védelem biztosítási feltételek füzet tartalmazza.

További információért hívja a CIB24 Hírvonalat 06 40 222 333-as telefonszámon, keresse fel honlapunkat (www.cib.hu), kérdezze online ügyfélszolgálatunkat, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiókjainkban.

*A kezelésköltség-kedvezmény a futamidő első évére vonatkozik. Egy év elteltével a kezelési költség a hatályos kondíciós listában meghatározott értékre változik.

**A kedvezményes kamat a futamidő első 12 hónapjában érvényes. Egy év elteltével a kamat a kamatforduló időpontjában hatályos kondíciós listában meghatározott értékre változik.

VI/ 2. A CIB Indexált Betét termék kommunikációs eszközei

51. Az Indexált Betéttel kapcsolatos tájékoztatás vizsgálata a 2007. február 26. és május 6. közötti periódust érintette.
52. A termék népszerűsítését 2007. február 26-án kezdte meg a Bank kizárólag online kommunikációban, majd 2007. április 10.-től terjesztette ki a sajtóra és a rádióra.

Rádió	2007. április 10. – 22., április 28. - május 04.
Online	2007. április 09. - május 06.
Sajtó	2007. április 10. – 28.
Hírlevél	2007. március, április, május – havi 1 az ügyfeleknek
Saját honlap	2007. április 09.-től visszavonásig
Portálmatrix	2007. április 10. - május 11.

Rádióreklám

53. A 30 másodperces rádióreklámban a következők hallhatóak:

Férfi 1: "Zamata van, ereje!"

Férfi 2: "És üt!"

Férfi 1: "Én azonnal felébredek tőle!"

Férfi 2: "10% forintban."

Férfi 1: "De euróban a 4,25% is méregerős!"

Férfi 2: "Hát a CIB-től ezt el is várom."

Narrátor: "Ismét kiemelkedően magas betéti kamatok a CIB Banknál. Az indexált betét három havi lekötése esetén forintban akár 10%, euróban pedig 4,25% prémium kamatot érhet el. EBKM forintban 0,1%-tól 10,14%-ig, euróban 0,1%-tól 4,31%-ig.

Hívja a 06-40-242-242-t! CIB Bank - Egy hullámhosszon."

Online banner

54. Az online banner tartalma:

a) 10% Prémium kamat (bekúszó szövegekkel)

CIB Indexált Betét – az EUR/HUF keresztárfolyam alakulásának függvényében – 3 hónapos futamidőre – OBA garanciával – Lakossági és vállalati ügyfeleknek egyaránt

EBKM: 0,1-10,1% Az akció érvényes 2007. január 22-től visszavonásig.

b) CIB Indexált Betét

10% Forint

4,25% Euro

Egyik erősebb, mint a másik!

CIB Indexált Betét

Kiemelkedően magas kamatok

A lekötött összeg nagyságától függetlenül

3 hónapos futamidőre

Egyik erősebb, mint a másik!

c) CIB Indexált Betét

CIB Forint Betét EBKM: 0,10-10,14%

CIB Euró Indexált Betét EBKM 0,1-4,31%

A CIB Indexált Betét a lekötött betétektől eltérően kamatkockázatot hordoz magában, ezért kérjük, olvassa el a termék leírását a CIB Indexált Betét Ügyféltájékoztatójában, a Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételekben, a vonatkozó kondíciós listában, valamint a mindenkor hatályos CIB Indexált Betét Ajánlati lapban. A Bank a kondíciók változásának jogát az akció ideje alatt is fenntartja.

Jelen hirdetés a CIB Bank részéről nem minősül ajánlattételnek, célja kizárólag a figyelem felkeltése.

Hírlevél

56. A hírlevél három időszakban, háromféle tartalommal jelent meg.

a) A 2007. márciusi Hírlevél tartalma a következő volt:

Szeretne Ön is profitálni a devizák árfolyammozgásaiból? Szeretné mindezt a befektetett tőkének kockáztatása nélkül megtenni? Akkor a **CIB Indexált Betét** a megoldás az Ön igényeire!

10% prémium kamat

CIB Indexált Betét

A **CIB Indexált Betét** egy kedvező megtakarítási forma azon ügyfelek számára, akik a hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamatot szeretnének, ám nem hajlandók túlzottan nagy kockázatot vállalni és elsődleges számukra a befektetett tőke megőrzése. Az indexált betétben lekötött összeg visszafizetése garantált, vonatkozik rá az OBA betétbiztosítási garanciája is. A **CIB Indexált Betét** rövid futamidejű, éven belüli lejáratú termék, így a rövid időtávokban gondolkodó ügyfelek számára ideális megtakarítási alternatíva.


A **CIB Indexált Betét** előnyei:

- 10% prémium kamat 3 hónapos lekötésre (EBKM: 0,10 - 10,14%),
- a hagyományos lekötött betétek kamatait jelentősen meghaladó kamat érhető el,
- a lekötött összeg visszafizetése garantált,
- vonatkozik rá az Országos Betétbiztosítási Alap garanciája,
- rövid futamidőre szól, ezért nem kell hosszú távú elkötelezettséget vállalni.

A prémium kamat abban az esetben jár Önnek, ha az EUR/HUF árfolyam a betét futamideje alatt végig egy előre meghatározott sávon belül marad.

További információért hívja a CIB24-et a 06 40 242 242-es telefonszámon, kérdezze online ügyfélszolgálatunkat: www.cib.hu, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiókjainkban.

EBKM: 0,10%–10,14%



b) A 2007. áprilisi Hírlevél tartalma a következő volt:

Szeretne Ön is profitálni a devizák árfolyammozgásaiból? Szeretné mindezt a befektetett tőkének kockáztatása nélkül megtenni? Akkor a **CIB Indexált Betét** a megoldás az Ön igényeire!

10% prémium kamat

CIB Indexált Betét

A **CIB Indexált Betét** egy kedvező megtakarítási forma azon ügyfelek számára, akik a hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamatot szeretnének, ám nem hajlandók túlzottan nagy kockázatot vállalni és elsődleges számukra a befektetett tőke megőrzése.

A **CIB Indexált Betét** előnyei:

- 10% prémium kamat 3 hónapos lekötésre (EBKM: 0,10%–10,14%),
- a hagyományos lekötött betétek kamatait jelentősen meghaladó kamat érhető el,
- a lekötött összeg visszafizetése garantált,
- vonatkozik rá az Országos Betétbiztosítási Alap garanciája,
- rövid futamidőre szól, ezért nem kell hosszú távú elkötelezettséget vállalni.

A prémium kamat abban az esetben jár Önnek, ha az

- EUR/HUF árfolyam a betét futamideje alatt végig egy előre meghatározott sávon belül marad, vagy
- az EUR/HUF árfolyam a betét futamideje alatt bármikor eléri egy előre meghatározott értéket.

További információért hívja a CIB24-et a 06 40 242 242-es telefonszámon, kérdezze online ügyfélszolgálatunkat: www.cib.hu, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiókjainkban.

EBKM: 0,10%–10,14%

Az aktuális visszavonásig érvényes.



c) A 2007. májusi Hírlevél tartalma a következő volt:

A **CIB Indexált Betét** kedvező megtakarítási forma azon ügyfelek számára, akik a hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamatot szeretnének, ám nem hajlandók túlzottan nagy kockázatot vállalni és elsődleges számukra a befektetett tőke megőrzése.

- 10% prémium kamat forint lekötésre,
- 4,25% prémium kamat euró lekötésre,
- három hónapos futamidőre,
- a lekötött összeg visszafizetése garantált,
- a CIB Indexált Betétre évi 0,10% minimum kamat gáttalán kifizetésre kerül,
- vonatkozik rá az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) garanciája,
- rövid futamidőre szól, ezért nem kell hosszú távú elkötelezettséget vállalni.

A prémium kamat abban az esetben jár Önnek, ha az EUR/HUF árfolyam a betét futamideje alatt egyetlen alkalommal sem éri el egy előre meghatározott sáv egyik szélét sem. A sáv meghatározását a hatályos CIB Indexált Betét kamattájékoztató tartalmazza.

Forint EBKM: 0,10%–10,14%
Euró EBKM: 0,10%–4,31%

További információért hívja a CIB24-et a **06 40 242 242**-es telefonszámon, kérdezze online ügyfélszolgálatunkat: www.cib.hu, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiókjainkban.

A meghirdetett prémium kamat a 3 hónapos futamidőre bármely CIB bankfiókban lekötött CIB Indexált Betétre vonatkozik, amennyiben az euró/forint árfolyam a betét futamideje alatt az előre meghirdetett feltételeknek megfelelően alakul. A minimálisan elérhető összeg a CIB Forint Indexált Betét esetében 100 000 Ft, a CIB Euró Indexált Betét esetében 400 euró. A CIB Indexált Betét a lekötött betétektől eltérően kamatkockázatot hordoz magában, ezért kérjük, olvassa el a termék leírását a CIB Indexált Betét Ügyféltájékoztatójában, a Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételekben, a vonatkozó kondíciós listában, valamint a mindenkor hatályos CIB Indexált Betét kamattájékoztatóban. A Bank a kondíciók változtatásának jogát az akció ideje alatt is fenntartja.

CIB Indexált Betét

**10% Forint
prémium kamat**

**4,25% Euró
prémium kamat**



CIB24 06 40 242 242
www.cib.hu
 CIB, az Intesa Sanpaolo bankcsoport tagja

Portálmatrixa

57. A Portálmatrixa tartalma a következő volt:

CIB Indexált Betét
Egyik erősebb, mint a másik!

10% Forint
4,25% Euró

CIB Forint Indexált Betét
EBKM: 0,10%–10,14%

CIB Euró Indexált Betét
EBKM: 0,10%–4,31%

Ügyféltájékoztató

58. Az ügyféltájékoztató tartalma a következő volt:

A CIB Indexált Betét egy kedvező megtakarítási forma azon ügyfelek számára, akik a hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamatot szeretnének, ám nem hajlandók túlzottan nagy kockázatot vállalni és elsődleges számukra a befektetett tőke megőrzése. Az Indexált Betétben lekötött összeg visszafizetése garantált, vonatkozik rá az OBA betétbiztosítási garanciája is. Az Indexált Betét rövid futamidejű, éven belüli lejáratú termék, így a rövid időtávokban gondolkodó ügyfelek számára ideális megtakarítási alternatíva.

Mi is az az Indexált Betét?

A CIB Indexált Betét egy függő kamatozású betéti termék, ami azt jelenti, hogy a betét Prémiumkamatának mértéke valamely devizapár (pl. EUR/HUF) keresztárfolyam alakulásának függvénye.

Hogyan működik az Indexált Betét?

Ön a Banknak megbízást ad CIB Indexált Betét elhelyezésére. Indexált Betétet a mindenkor hatályos Ajánlati lapon megjelentetett feltételekkel lehet lekötni. Az aktuális Indexált Betéti ajánlatok naponta változhatnak. A meghirdetett feltételek között szerepel, hogy az Indexált Betét Prémiumkamata milyen feltételek teljesülése esetén jár. Indexált Betétet lekötni csak ezen meghirdetett feltételek elfogadása esetén lehet.

Prémiumkamat

Amennyiben az előre meghatározott két deviza egymáshoz viszonyított árfolyama a betét futamideje alatt az Ajánlati lapon megjelölt feltételeknek megfelelően alakul, azaz a devizaárfolyam mozgása a betét futamideje alatt minden egyes napon megfelel az ajánlatban foglaltaknak, akkor Ön a hagyományos lekötött betétek kamatát jelentősen meghaladó mértékű **Prémiumkamatra** válik jogosulttá.

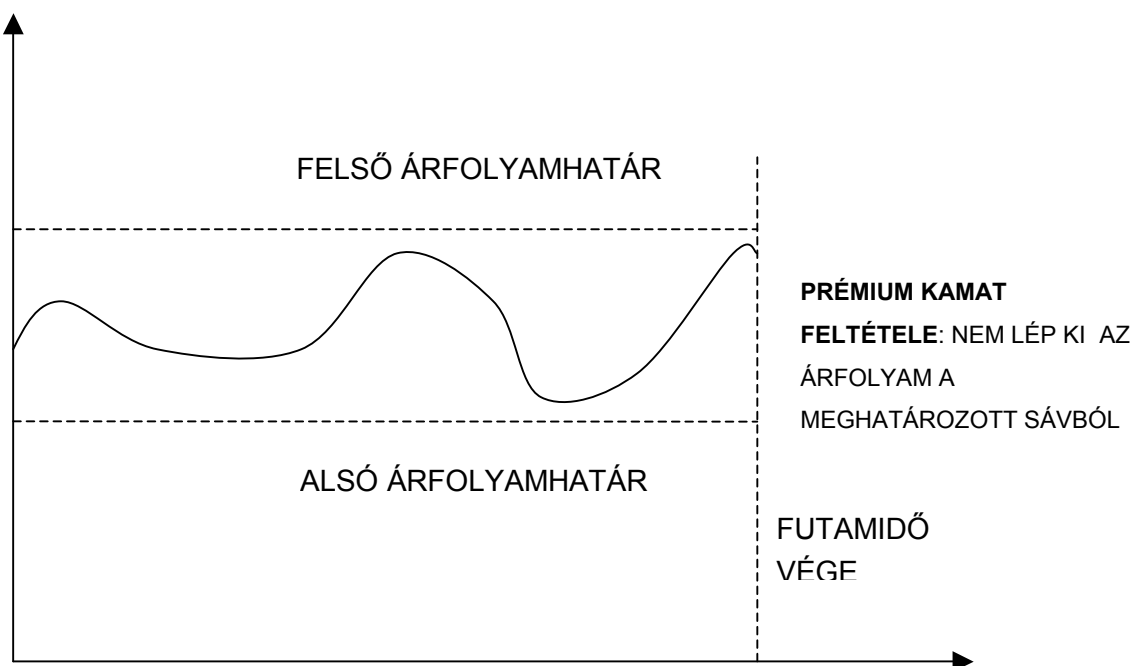
Minimum kamat

Amennyiben a futamidő alatt az adott devizapár keresztárfolyama a betét kiírásban szereplő feltételeknek nem megfelelően alakul, azaz a devizaárfolyam akár egyetlen napon nem teljesíti az ajánlatban szereplő feltételeket, akkor a Prémiumkamat nem kerül kifizetésre, azonban Ön a betét tőkeösszegén felül még ebben az esetben is kap egy előre meghatározott mértékű garantált Minimum kamatot a teljes futamidőre. **A betét tőkeösszege természetesen minden esetben garantáltan visszafizetésre kerül.**

Példa

A Prémiumkamat abban az esetben jár, ha az árfolyam a meghatározott **sávon belül marad**

Lekötött összeg	500 000 forint
Lekötés devizaneme	HUF
A Prémiumkamatot befolyásoló piaci változó	EUR/HUF árfolyam
Árfolyamsáv	250.00 - 270.00
Futamidő	3 hónap
Tárgynapi árfolyam	254.65
Minimum kamat	0,10%
Prémium kamat	11,00%



A kamatfizetés tekintetében az alábbi esetek fordulhatnak elő:

- 1) Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam a futamidő alatt végig a 250.00 – 270.00 árfolyamérték között marad, úgy Ön a **lekötött tőke + Prémiumkamatnak** megfelelő összegre jogosult.
- 2) Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam bármikor eléri, vagy meghaladja a 270.00-es árfolyamot, úgy Ön a **lekötött tőke + a Minimum kamatnak** megfelelő összegre jogosult.
- 3) Amennyiben a futamidő alatt az EUR/HUF árfolyam bármikor eléri, vagy lecsökken 250.00-es árfolyam alá, úgy Ön a **lekötött tőke + a Minimum kamatnak** megfelelő összegre jogosult.

A CIB Indexált betét **előnyei**:

- a hagyományos lekötött betétek kamatait jelentősen meghaladó kamat érhető el,
- a lekötött összeg visszafizetése garantált,
- vonatkozik rá az Országos Betétbiztosítási Alap garanciája,
- a Prémiumkamat nélkül is van egy meghatározott mértékű garantált Minimum kamat,
- rövid futamidőre szól, ezért nem kell hosszú távú elkötelezettséget vállalni.

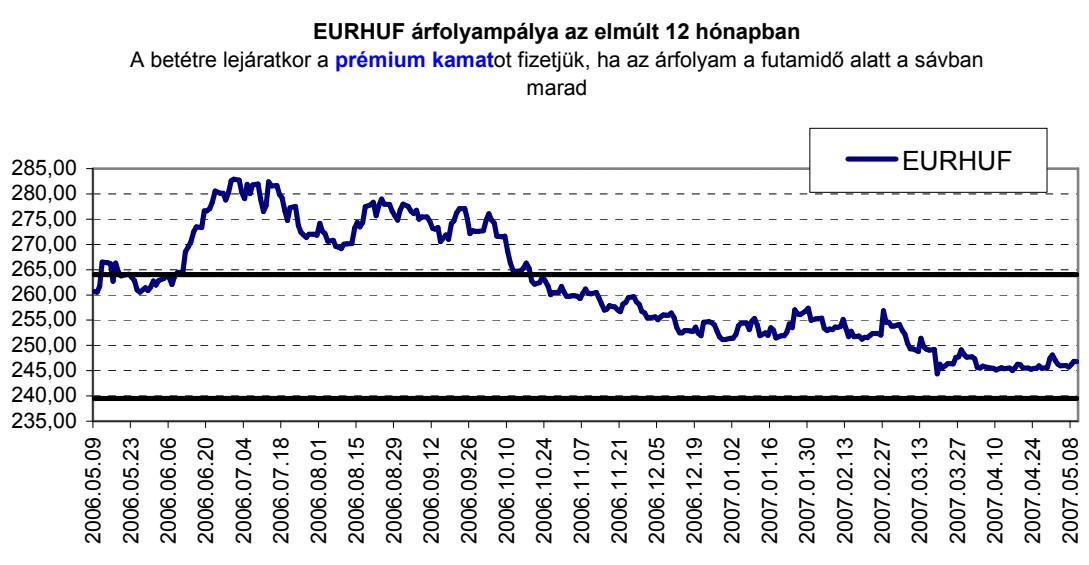
Az Indexált Betét egy **egyszeri, nem megújuló** betéti termék. Folyamatosan megújuló Indexált Betét lekötésére nincs lehetőség. A lejárat napján a betét kamattal növelt összege kifizetésre kerül, a lejárat megtakarítási összeg ismételt befektetéséről kérjük, gondoskodjon.

Az Indexált Betét **részösszegének felmondására, illetve lejárat előtti felmondására nincs lehetőség.**

Az aktuális Indexált Betéti ajánlatainkról érdeklődjön bankfiókjainkban, keresse fel honlapunkat (www.cib.hu), vagy hívja a CIB24 non-stop telefonos ügyfélszolgálatunkat a 06 40 242 242 telefonszámon.

Kamattájékoztató

59. A fogyasztók hozzáférhettek egy kamattájékoztatóhoz is



VII.

Az eljárás alá vont álláspontja

VII. 1. Az eljárás alá vont álláspontja a fogyasztóról

60. Az eljárás alá vont megítélése szerint nagyon fontos, hogy milyen az a fogyasztói réteg, amelyhez a reklámok eljutnak, amely a szolgáltatást igénybe veszi. Tekintettel arra, hogy a reklám egy meghatározott fogyasztói körnek szól, amikor a reklámüzenet megállapításával és a reklám hatásával foglalkozik a GVH, akkor ugyanazt a fogyasztói réteget kellene, hogy figyelembe vegye, nem pedig általában a fogyasztókat.
61. Az eljárás alá vont kifogásolta, hogy a GVH előzetes álláspontja csupán az MNB kutatására hivatkozva határozta meg a fogyasztói réteg jellemzőit, noha annak eredménye jelentős részben más korosztály¹⁸ fogyasztókra vonatkozott.
62. Az eljárás alá vont vitatta az előzetes álláspont azon állítását, hogy a fogyasztók körében alacsony a pénzügyi ismeretek szintje. Állította, hogy az átlagos fogyasztóhoz képest már a banki ügyfelek ismeretszintje is magasabb, illetve, hogy a CIB Bank ügyfelei – az eljárás alá vont által csatolt, üzleti titoknak minősülő felmérés¹⁹ szerint – az átlagos deviza lakáshitel iránt folyamodó banki ügyfeleknél tudatosabbak, több bankkal is kapcsolatban állnak²⁰, de az átlagos fogyasztónál kockázatkerülőbbek. Álláspontja szerint továbbá egy lakáshitel termékhez – még ha deviza hitel is – nem szükséges olyan magas fogyasztói ismeret, valamint a fogyasztók rendelkeznek az általában szükséges ismerettel.

¹⁸ Az eljárás alá vont saját ügyfeleinek felső életkorára vonatkozóan különböző adatokat adott meg, de az eset szempontjából fontos alsó életkori adatból az állapítható meg, hogy két év átfedés van az MNB által vizsgált célcsoport és a CIB Bank ügyfélköre között.

¹⁹ Vj-121/2007/27. sz. beadvány melléklete

²⁰ Vj-121/2007/28. 11. pont

63. A deviza lakáshitel potenciális fogyasztója eljárás alá vont álláspontja szerint
- olyan terméket vesz igénybe, amely relatíve jól ismert, nem bonyolult, könnyen átlátható,
 - tisztában van a felvehető hitel nagyságrendjével, és
 - a lakásvásárlást nem prompt döntésként hozza.
64. Az előzetes álláspont azon megállapításához kapcsolódóan, hogy a fogyasztónak nagyszámú terméket kell ismernie, kijelentette, hogy ez egyidejűleg előnyt is jelent, hiszen azt jelzi, hogy versenypiac működik, amely sok termékkel képes a fogyasztók igényeit kielégíteni. A fogyasztók körültekintően, kellő tájékozódás, a bankok megversenyeztetése után döntenek csak.
65. Eljárás alá vont kiemelte, hogy a CIB Deviza lakáshitelt felvevők és az Indexált Betétet választók nem elhanyagolható része már korábban is a Bank ügyfele volt. A pontos értékek üzleti titoknak minősülnek (Vj-121/2007/27. 60. és 99. pontok).
66. Felhívta a figyelmet arra, hogy a GVH által vizsgált reklámeszközökön túlmenően további forrásokból is informálódhatott a fogyasztó:
- ismerőseitől,
 - más bankoktól,
 - a CIB Bank honlapján,
 - a CIB Banktól telefonon,
 - az ügyfélszolgálattól,
 - személyesen a bankfiókban,
 - az ügyféltájékoztatóból,
 - az igénylőlappól,
 - a személyre szabott ajánlatból²¹.
67. A banki termékek bonyolultságával kapcsolatban előadta eljárás alá vont, hogy a bankok törekszenek a fogyasztók tájékoztatására, valamint az új termékek sajátosságainak ismertetésére. Más kérdés, hogy ez nem feltétlenül egyetlen dokumentumban valósul meg. Már csak azért sem, mert vannak állandó és változó ismeretek, amelyeket nem lehet ugyanabban a tájékoztatásban közzétenni.²²
68. Felhívta a figyelmet arra, hogy a Banknak a fiókban adott szóbeli tájékoztatás alkalmával sem érdeke megteveszteni a fogyasztókat, hiszen akkor nem térnének vissza újabb termék megvásárlása céljából.

VII. 2. Az eljárás alá vont álláspontja a reklám szerepéről

69. Az eljárás alá vont szerint a reklám rendeltetése a vásárlásösztönzés, nem pedig valamely termék, vagy szolgáltatás teljes körű bemutatása. A reklám és egyéb tájékoztatások egységes kezelése a reklámokkal kapcsolatban túlzott, ésszerűtlen elvárásokat eredményez. Állítása szerint még jogszabály sem kötelez egyetlen vállalkozást sem aktív tájékoztató magatartásra. A teljes körű tájékoztatás arra vezetne, hogy a fogyasztó nem folytatna információkeresést.
70. A reklámozás tipikus folyamatának bemutatásával²³ eljárás alá vont azt igyekezett bizonyítani, hogy nem ésszerű azt elvárni, hogy egyetlen egységes üzenet helyett a különböző reklámeszközök többféle üzenetet juttassanak célba.

²¹ Eljárás alá vont máshol (Vj-121/2007/26. 40. pont) arra is hivatkozott, hogy az ügynököktől is információhoz jutnak a fogyasztók.

²² Vj-121/2007/31. tárgyalási jegyzőkönyv

²³ Vj-121/2007/27. 2-22. pontok

71. Eljárás alá vont állította, hogy
- nem a reklám váltja ki a lakáshitel felvétele iránti igényt,
 - a reklám nem kap döntő szerepet a CIB Bank kiválasztásában,
 - a reklám nem kap döntő szerepet a konkrét banki termék kiválasztásában.
- A vásárlási folyamat végére a reklámok kezdeti és esetleges jelentősége teljesen elvész. A folyamat során a fogyasztó egyre inkább a tárgyilagos tájékoztatások, majd a szerződés felé fordul, és tudásszintje eléri a döntéshez szükséges szintet. A fogyasztó döntését az információk teljességének birtokában, a kapcsolatfelvételt esetleg motiváló reklámok hatásától nem befolyásoltan hozhatta meg.
72. Eljárás alá vont idézte egy felmérés eredményét, mely szerint azok, akik felvettek lakáshitelt átlagosan 3.3 bankot kerestek meg. A döntést elsősorban a kamat, a havi részlet, a THM és a gyors hitelbírálat befolyásolta.²⁴
73. Eljárás alá vont többször is elismerte, hogy a reklám azt célozta, illetve azt a hatást érte el, hogy a fogyasztó keresse fel a CIB Bankot is tájékozódása során.²⁵
74. Eljárás alá vont is egyet értett azzal, hogy a reklám a mérlegelésbe bevonandó termékkör kiválasztását (kiszélesítését vagy leszűkítését) eredményezhette, azaz motiválhatta a fogyasztót, hogy tájékozódjon a CIB Bank termékével kapcsolatban is, amivel megnőtt az esélye annak, hogy végül erre a termékre esik a választása.
75. Eljárás alá vont álláspontja szerint indokolatlan elvárni minden reklám esetén a hirdetett kedvezmények azon feltételeinek feltüntetését, amelyek teljesülése a fogyasztói gyakorlatban tipikusnak tekinthető. Az a követelmény, hogy a reklám jelenítse meg a reklámozott lényeges tulajdonság összes feltételét, ellentétes azzal, hogy a reklámokból a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről, továbbá nincs összhangban a reklám szerepével. Nem kell bármely reklámtól azt elvárni, hogy egyetlen lépésben juttassa el a fogyasztót a kiinduló tudásszinttől a döntéshez szükséges szintre. A teljes körű tájékoztatás igényét aránytalan mértékűnek, ezért indokolatlan beavatkozásnak minősítette. Vitatta, hogy a csak kivételes esetekben nem teljesülő igénybevételi feltételek reklámozása követelményként támasztható. Állítása szerint azzal, hogy bizonyos reklámok információhiányban tartják a fogyasztót, azt az igényt váltják ki a fogyasztóból, hogy további információt kérjen, vagy keressen.²⁶ A fogyasztó nem kapja azt a képet, hogy teljes körűen megismerte a reklámozott tulajdonságot, vagy terméket, ezért valamely információ elhagyása nem téveszti meg, csak tudatosítja benne, hogy a döntés előtt további információkat kell beszereznie.²⁷
76. Eljárás alá vont megítélése szerint a médium korlátjai miatt "a reklám nem járul hozzá egy hamis kép kialakulásához, hanem információhiányban tartja a fogyasztót, kiváltva ezzel azt az igényt a fogyasztóból, hogy további információt kérjen vagy keressen". A CIB Bank álláspontja szerint reklámjai csak egy vagy több pozitív tulajdonságot kívántak megjeleníteni, de a fogyasztó nem kapja azt a képet, hogy teljes körűen megismerte a reklámozott tulajdonságot, vagy terméket.
77. Hivatkozott az eljárás alá vont arra, hogy a reklámban valamely tulajdonság megjelenítése esetén annyi részletet kell csak közölni, amennyi a tulajdonság értelmezéséhez, a tulajdonságról történő reális, valós kép alkotásához elengedhetetlenül szükséges.

²⁴ A Vj-121/2007/27. sz. iratban a 2006. november 24. és december 6. között végzett 3000 fős lakossági minta válaszaira alapított felmérés további adatai is megtalálhatóak, pl. az egyes bankok kedveltségi sorrendje, azaz mely bankokat keres fel a fogyasztók jelentősebb hányada.

²⁵ A Vj-121/2007/27. sz. irat 52., 65. és 69. pontjai.

²⁶ A Vj-121/2007/27. sz. irat 133. pontja.

²⁷ Vj-121/2007/27. sz. irat 136. pontja.

VII. 3. Az eljárás alá vont álláspontja a CIB Deviza Lakáshitel feltételeiről és korlátjáról

"Akár 30 %-kal kedvezőbb törlesztőrészlet"

"Akár ..."

78. Az eljárás alá vont az "akár" szó értékelésével kapcsolatban utalt arra, hogy az akár szóval bevezetett mondat egy reklámüzenet része. A fogyasztó is tudja, hogy egy reklám részeként szerepel ez a bizonyos kifejezés. Eljárás alá vont szerint a fogyasztók tudják, hogy a reklámok tömörek, a termékek pozitív tulajdonságait emelik ki, míg a negatív tulajdonságokról hallgatnak, és a hitel – mint minden pénzügyi termék – számos feltételtől függ. Az üzenet jelentése: "Menj, érdeklődj!".
79. Az "akár" kifejezés - véleménye szerint - nem pusztán az azután álló mennyiség egy részének elérésére vonatkozik, hanem azt is jelzi, hogy feltételei vannak az adott állításnak. Az "akár" szó – a szövegkörnyezettől függően – nagyon sokféle jelentéssel bírhat.
80. Eljárás alá vont szerint a magyar nyelvtanban nem található olyan szűkítő szabály vagy gyakorlat, amely szerint az "akár" szóval bevezetett kifejezés ne utalhatna egyszerre a kedvezmény mértékének maximumára és az igénybevétel nem részletezett feltételeire.

A kedvezmény

81. Az "akár 30%-kal olcsóbb" kifejezésnek az a jelentése a fogyasztó számára, hogy most olcsóbb, kisebb törlesztő részletet kell majd fizetnie ahhoz képest, amit az akció előtt kellett volna, vagy az akció lezárását követően kell majd. Ilyen értelemben nem tudja a fogyasztó beazonosítani, hogy az konkrétan milyen kedvezményt jelent számára, mert abszolút szám hiányában a 30%-os mérték nem jelent számára konkrét megtakarítást még csak nagyságrendet sem.
82. A "most akár 30% kedvezmény" szlogenben a "most" utalt arra, hogy ez egy korlátozott időtartamú akció, amelyről információt a reklámok apró betűs része tartalmazott.
83. Az "akár 30%-kal olcsóbb" kifejezésnek eljárás alá vont az alábbi jelentést tulajdonította: "Itt egy kedvező lehetőség, de feltételei vannak! Gyere, és megnézzük, elmondjuk, hogy TE igénybe tudnád-e venni"²⁸
84. Csak a bank számlahasználat (munkabér utalás és két csoportos beszédési megbízás adása), illetve a kezelési költségek havi gyakoriságú fizetése volt olyan feltétel, amelyek nem teljesülése esetén a kedvezmény teljesen elmaradt.²⁹

Egyes reklámhordozók szerepének értékelése az eljárás alá vont által

85. A Bank állította, hogy a vásárlási folyamatban a különböző reklámok eltérő hatást váltanak ki.³⁰
86. A TV reklám, az óriásplakát, a nyomtatott sajtótermékek és az online banner a mérlegelésbe bevonandó termékkör kiválasztását (kiszélesítését vagy leszűkítését) eredményezhette, azaz arra motiválhatta a fogyasztót, hogy tájékozódjon a CIB Bank devizahitel termékével kapcsolatban is. Ezek a reklámok az üzenet-átviteli képességük korlátozottsága miatt részletesebb tájékoztatásra nem alkalmasak, és ezt a fogyasztók sem várják el velük kapcsolatban. Ezek a reklámok versenyjogi szempontból legfeljebb közvetetten és kismértékben befolyásolták a fogyasztó döntését. A reklám típusa törvényszerűvé tette a további információkeresést. A reklám hatása elméletileg csak annyi lehetett, hogy esetleg bevonta a CIB Bank termékét a megvizsgálandó

²⁸ Vj-121/2007/26. III. 23. pont

²⁹ A 2008. március 17-i beadvány 2. pontjában adott felsorolás – amellet, hogy összevon két feltételt – *megfelel* egy további feltételről, nevezetesen a CIB Hitelfedezeti védelem szolgáltatás igénybevételének kötelezettségéről, amit a beadvány 3. sz. mellékletében csatolt dokumentum bizonyít.

³⁰ Vj-121/2007/26. sz. irat 68. pontja.

termékkörbe, amivel megnőtt az esélye annak, hogy végül erre a termékre esett a fogyasztó választása.³¹

87. Az online banner egyben a www.cib.hu internetes oldal deviza lakáshitel termékre mutató link is volt, ahol egy helyben lehetett megtalálni a terméknek és az akciós tulajdonságnak minden feltételét.
88. A portálmaticával a fogyasztó kétféleképpen találkozhatott: a bankfiókban vagy az előtt elhaladva. Előbbi esetben a fogyasztó szinte bizonyosan a Bank ügyfele volt, utóbbi esetben a portálmatica az óriásplakáttal esett egy tekintet alá.
89. A hírlevelet kizárólag meglévő ügyfelek kapják meg, akik e nélkül is megvizsgálják saját bankjuk lakáshitel termékét.
90. Eljárás alá vont álláspontja szerint – szemben a 97. pontban írt reklámeszközökkel – a portálmaticán és a hírlevelekben elhelyezett reklámok még közvetetten sem befolyásolták a fogyasztó döntését, hiszen nem járultak hozzá a mérlegelt termékkör kiszélesítéséhez, vagy módosításához.³²

"Ajándék értékbecslés"

Kit illet az ajándék?

91. Az eljárás alá vont szerint az "Ajándék értékbecslés" szlogen jelentése: "ingyenes értékbecslés annak, aki szerződést köt." A fogyasztó nem gondolhatta reálisan azt, hogy minden későbbi szerződéskötés nélkül ingyenesen felméri az ingatlanok az értékét, mert akkor azt is gondolnia kellett volna, hogy ezt követően mindenki jelentkezhessen a Banknál egy ilyen igénnyel. Az "ajándék" szó maga feltételezi azt, hogy az ajándékozó és a megajándékozott között van valamilyen viszony, amire tekintettel ingyenes juttatásban részesíti az egyik a másikat. A piacon tevékenykedő profitorientált banktól nem várható el, hogy altruista módon viselkedjen. A fogyasztó sem hiheti azt, hogy bárki ingyenes értékbecslést kap a Banktól ajándékba, tekintettel arra is, hogy a Banknak semmilyen garanciája sincs arra, hogy miután megtérítette az értékbecslés ellenértékét azt követően a fogyasztó nem egy másik bankkal köti meg a lakáskölcsön szerződést.³³
92. A fogyasztónak csak egy kockázata volt, nevezetesen, hogy a Bank visszautasítja a hitelkérelmet. Csak ebben az esetben kellett a fogyasztónak viselnie az értékbecslés költségét. Az, hogy esetleg valamiféle folyósítási probléma merül föl, már a fogyasztó saját érdekkörébe tartozik. Ez nem kockázat, hanem a fogyasztón múló körülmény.³⁴

Az ajándék értékbecslés feltételei

93. Az értékbecslés, mint az igénylés befogadásának feltétele, nem az akcióhoz, hanem a standard termékhez kötött.
94. Az értékbecslés elkészítése a hitel befogadásának valójában nem feltétele, hanem a hitelbírálat kronologikus előzménye. A beadványban leírt, már tájékozott fogyasztó, annak is tudatában van, hogy szüksége lesz értékbecslésre ahhoz, hogy a hitelkérelmét befogadják.
95. Az ajándék értékbecslésnek azon feltétele, hogy az értékbecslő szerepeljen a Bank által elfogadott értékbecslők listáján, egy általánosan, valamennyi bank által alkalmazott standard feltétel, amit külön a reklámban megemlíteni nem felétlenül szükséges.

³¹ Vj-121/2007/26. sz. írat 68-69. pontja.

³² Vj-121/2007/26. sz. írat 72. pontja.

³³ Vj-120/2007/31 jegyzőkönyv 3. oldal

³⁴ Vj-120/2007/31 jegyzőkönyv 3. oldal

96. Az ajándék értékbecslés másik feltétele, hogy a számla a Bank nevére szóljon, egyfelől magától értetődő a Bank szempontjából, másfelől pedig a fogyasztó döntését nem befolyásolja, hiszen a fogyasztó számára az értékbecslés ingyenessége lényeges, az egy technikai körülmény hogy a számla kinek a nevére szól.

Ajándék – utólagos visszatérítés

97. Az egyedüli körülmény, amiről a fogyasztó nem kapott tájékoztatást, az az, hogy az értékbecslési díjat utólag írják jóvá. Önmagában az, hogy a Bank kifizeti, vagy megtéríti az értékbecslési díjat, nem befolyásolja a fogyasztót a bankok közötti választásban, vagy egyáltalán a CIB Bank felkeresésében. Az értékbecslési díj elhanyagolható jelentőségű a hitel egyéb költségeihez képest, másrészt pedig a fogyasztónak az a fontos, hogy megkapja a hitelt és nem az, hogy előlegeznie kell a hitel töredékét képező összeget. Körülbelül 500 Ft-tal lenne gazdagabb a fogyasztó, ha a Bank fizette volna a számlát, és nem csak utólag téríti meg.
98. Az eljárás alá vont állította, hogy a hitel folyósítása esetén (az esetek üzleti titoknak minősülő³⁵ magas %-ában) minden fogyasztó megkapta az értékbecslés értékét.
99. A reklámok technikailag nem tették lehetővé a feltételek bemutatását.
100. A Bank nem vitatta, hogy egyes fogyasztók értelmezheték úgy a reklámot, hogy az értékbecslés költségének megelőlegezését is a banktól várták el. A Bank álláspontja szerint azonban csak azok a fogyasztók várhatták az értékbecslés költségének megelőlegezését, akik a hiteligénylés menetét nem ismerték, a CIB volt az első bank, amelyiket felkeresték tájékozódás végett, és nem volt még lakáshitelük, vagy a minimális – családi, baráti, munkahelyi – tájékozottságuk is hiányzott a lakáshitelezés tekintetében.³⁶

THM

101. Az eljárás alá vont állítása szerint a kedvezményes hitel feltételei között két olyan körülmény is volt, ahol elvben két lehetőség létezett, de az egyik konstrukció igénybe vételére igen ritkán került sor:
- euró alapú hitelfelvétel ritkán fordul elő, az eljárás alá vont által a vizsgált időszakra is jellemzőnek nyilvánított 2007. évi adatok szerint a svájci frankban folyósított hitelek töredékét³⁷ érte csak el az euró alapú hitelek száma,
 - az eljárás alá vont előadása szerint ritka a havitól eltérő (pl. éves gyakoriságú) kezelési költségfizetés, az éves gyakoriságú törlesztést a teljes deviza lakáshitel-állomány töredékére³⁸ becsülte.

A tájékoztatás hatása

102. Amennyiben a feltételek bemutatásának hiánya elméletileg alkalmassá tette volna némelyik reklámot az érintett fogyasztók megtévesztésére, a megtévesztés hatása nem érte volna el azt a piaci mértéket, amely versenyjogi szempontból értékelendő lenne. Egyáltalán nincs – eljárás alá vont álláspontja szerint – megtévesztő hatása annak a körülménynek, hogy a fogyasztónak meg kell előlegeznie az értékbecslési díjat.

³⁵ Lásd Vj-121/2007/28. 4. pont.

³⁶ Vj-121/2007/29. sz. irat 12. pontja.

³⁷ Az üzleti titoknak minősülő %-os értéket lásd Vj-121/2007/28. 6. pont.

³⁸ Az üzleti titoknak minősülő %-os értéket lásd Vj-121/2007/28. 7. pont.

VII. 5. Az eljárás alá vont álláspontja az Indexált betétről

Kockázat

103. A Bank ismeretei szerint a fogyasztói befektetéseknek "inkább kisebb" hányada került indexált betétébe. Ez legalábbis a CIB Bank ügyfelei tekintetében igaz, hiszen éppen ebből a körből rendelkeznek ismerettel a befektetésekre vonatkozóan. (Emlékeztet arra, hogy az összes ügyfél jelentős része már korábban is CIB Bank ügyfele volt, a banki ügyfelek ismeretszintje magasabb. A pénzügyi tájékozottság e csoporton belül is magasabb a megtakarításokkal rendelkező, tehát a potenciális betétesként szóba jöhető ügyfelek esetén. Az ügyfelek jelentős része³⁹ a CIB Banknál más megtakarítási formával is rendelkezett.)
104. Az indexált betéttel kapcsolatos kockázatát a fogyasztó úgy tudja elfogadhatóvá tenni, hogy olyan összeget helyez el ebben a konstrukcióban betétként, amely összeghez kapcsolódóan felvállalja annak a kockázatát, hogy nem kap Prémium kamatot. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a CIB Bank tipikus ügyfelének másfajta megtakarítása is volt a Bankban, és a tipikus ügyfél megtakarításainak csak viszonylag kis részét⁴⁰ helyezte el ebben a konstrukcióban.
105. A kockázat csak a Prémium kamathoz kapcsolódik. A CIB Bank által kínált extra kamat mértékének megfelelő kamat eléréséhez más befektetési formák esetén a befektetett tőkét is kockáztatni kell.
106. A fogyasztó ismeretekhez juthat a telefonos, vagy személyes konzultáció során. Megkapja az ügyféltájékoztatót⁴¹ és az aktuális kamattájékoztatót, amelyek együtt a termék minden lényeges tulajdonságát tartalmazzák. A szerződés külön kockázatfeltárási részt tartalmaz.

Betét

107. A CIB indexált betét nyeresémbetétnek minősül. Erre vonatkozóan csatolta a PSZÁF 2003. augusztus 22-i szakvéleményét, amely azt is megerősíti, hogy a hozam minden formája kamatnak minősül.
108. Szükségszerűnek találta a betétekre jellemző fogalmak használatát, noha termékének egyes jellemzői a magyar piaci gyakorlatban újak és kevésbé elterjedtek.
109. A reklámok nem hasonlították össze a hagyományos és az indexált betétet, csak az általuk elérhető kamatot. A kamattal kapcsolatos kockázatra mind az Indexált Betét neve, mind az EBKM széles intervalluma önmagában is figyelmeztetett – eljárás alá vont álláspontja szerint.

Feltételek és korlátok

110. Eljárás alá vont állította, hogy a Prémium kamat elérhetőségének nem voltak feltételei. (A termék elérhetőségének feltételeit nem tekintette a Prémium kamat elérhetőségének

³⁹ A pontos – üzleti titoknak nyilvánítani kért – számadat a Vj-121/2007/27. dokumentum 99. pontjában található.

⁴⁰ A pontos – üzleti titoknak nyilvánítani kért – számadat a 2008. március 17-i beadvány 11. pontjában található (Vj-121/2007/28).

⁴¹ Megjegyzi a Versenytanács, hogy az ügyféltájékoztató a Prémium kamat mértékét 11%-nak tünteti fel.

- feltételeinek.) A Forintban vagy Euróban történő lekötés a Prémium kamat elérhetőségét nem befolyásolja.
111. A terméket igénybevevő befektetők számára – az eljárás alá vont szerint - nem minősül lényeges tulajdonságnak az, hogy van egy minimum összege a befektetésnek - nevezetesen 100 000 Ft. Az ügyfelek közel fele a minimálisan meghatározott összeg legalább tízszeresét helyezte el indexált betétében. A lakossági lekötött betétek összege tipikusan 50 vagy 100 ezer forint szokott lenni.
 112. A GVH által hiányolt feltételek tipikusak a befektetési piacon. A lakossági megtakarítások 91%-a forintban vagy Euróban történik.
 113. A példában szereplő 11%-os kamatmértékkel kapcsolatban emlékeztet arra, hogy ugyanez a példa konkrét adatokat is tartalmaz az árfolyam határértékeire vonatkozóan. Azok is csak példaként szerepelnek, tehát egy konkrét szerződésben nem ezek, hanem az éppen aktuális értékek lesznek majd megjelölve.
 114. Hivatkozott arra, hogy a szerződéskötés során legalább három dokumentumot is kézbe kap az ügyfél. Ezek tartalmazzák valamennyi olyan adatot, információt - beleértve a feltételeket, korlátokat is -, amit a Versenyhivatal hiányolt a reklámokból.
 115. A 3 hónapos futamidő nem a Prémium kamat feltétele, hanem a termék tulajdonsága. Nem volt más futamidő konstrukció, tehát, aki indexált betétbe óhajtott pénzt elhelyezni, az csak ezt az egyféle - 3 hónapos - lehetőséget választhatta, amely futamidő egyébként leginkább jellemző a bankvilágban (a betétben elhelyezett megtakarítások kb. 50 %-a 3 hónapos lekötésű).
 116. Azzal kapcsolatban, hogy nem feltörhető az indexált betét - tehát a fogyasztó 3 hónap letelte előtt nem mondhatja fel a szerződést - két fontos körülményre hivatkozott.
 - Egyfelől arra, hogy egyéb 3 hónapos lekötési idejű betéti konstrukciónál sem jellemző⁴², hogy az ügyfél időközben felmondja a szerződést. A tipikus fogyasztó jellemzően nem nyúl hagyományos betét lekötéséhez három hónap alatt.
 - Másfelől kiemelte, hogy annak a fogyasztónak, akinek mégis szüksége lenne a pénzre a 3 hónap letelte előtt, többféle konstrukció, áthidaló hitel is rendelkezésére áll gyakorlatilag ugyanolyan nagyságú kamatért, mint amennyit az indexált betétért kap. Tekintettel arra, hogy az ügyfélnek indexált betétben lekötött pénze van, erre tekintettel szinte biztosan megkapja kedvező feltételekkel az áthidaló kölcsönt.
 117. Eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy az Indexált Betét helyettesítő termékének tekinthető tőkegarantált alapok esetén 4-5 %-os visszaváltási jutalékot számítanak fel futamidő közben történő visszaváltás esetén.
 118. Az MNB 2007. decemberi statisztikai kimutatása szerint a háztartások betéeteinek 85 %-a forintban denominált. A CIB Bank adatai valamivel alacsonyabbak⁴³. A deviza megtakarítások különböző deviza fajták között (euró és egyéb devizák) oszlanak meg.

Honlap

119. Az eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy a CIB Bank honlapja a www.cib.hu tartalmazta valamennyi tájékoztatást, ismeretet, amit az egyes reklámokból a GVH hiányolt. Ezt olyan formában tette, hogy egy, legfeljebb két dokumentum áttanulmányozására volt csak szüksége a fogyasztónak, hogy a kívánt információt megszerezze.

⁴² A pontos – üzleti titoknak nyilvánítani kért – számadat a 2008. március 17-i beadvány 13. pontjában található.

⁴³ A pontos – üzleti titoknak nyilvánítani kért – számadat a 2008. március 17-i beadvány 12. pontjában található.

120. A Bank a rádióreklámmal kapcsolatban felhívta a figyelmet annak rövid időtartamára (30 mp) és arra, hogy a reklámokban szerepelt a CIB Bank ügyfélszolgálatának telefonszáma.⁴⁴
121. A hírlevéllel bár technikailag alkalmasnak látszik valamennyi információ fogyasztóhoz való eljuttatására, de mivel egy hírlevélben több terméket is reklámoznak, ezért valójában a kapacitása ennek e reklámeszköznek is véges. Általában erre is igaz, amit a reklámokra a beadványban kifejtett, nevezetesen reklám és a termékről adott tájékoztató az két külön műfaj. A márciusi és az áprilisi hírlevél az Indexált Betétnek csak a forint alapú változatát reklámozta. A Prémium kamat 11%-os mértéke csak egy példában szerepelt.
122. Az online banner a vizsgált termékeket bemutató www.cib.hu internetes oldalakra mutató link is volt.⁴⁵
123. Az ügyféltájékoztatót azzal a céllal alakította ki, hogy az Indexált Betét konstrukció állandó elemeit mutassa be, a változó paraméterek feltüntetésre más dokumentumok szolgálnak.⁴⁶
124. Eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy például ha a fogyasztó egy portálmatrixán látja, hogy van apró betűs rész, még ha nem is tudja elolvasni, még ha nem is hajol oda, hogy szemrevételezze és megismerje a pontos tartalmát, de tudatába kerül annak, hogy vannak további információk, ami felkelti az érdeklődését vagy az igényét arra, hogy kérdezzen, utána nézzen. Ilyen értelemben tehát van üzenet értéke a mindenki számára nem olvasható apró betűs tájékoztatásnak is.
125. Összességében az eljárás alá vont szerint két olyan reklám volt – a rádióreklám és a portálmatrixa –, amely nem tüntette fel a Prémium kamat és a keresztárfolyam közötti összefüggést, de ezeket sem tekintette jogsértésnek. (Vj-121/2007/27 152. pont)
126. Felhívta a figyelmet, hogy egyetlen tájékoztatás sem állít valótlanságot, még a "lekötött összeg nagyságától függetlenül" szöveg sem, mivel az a Prémium kamatra vonatkozott, annak nem sávós jellegére utalva.
127. Az Indexált Betét reklámkampánya mindössze 70 napig tartott.⁴⁷

VII. 6. Az eljárás alá vont mindkét termékre vonatkozó megjegyzései

128. Eljárás alá vont vitatta az előzetes álláspont azon megállapítását, hogy a vizsgált két termék a közgazdaságtanban használt értelemben bizalmi jellegű lenne, nevezetesen, hogy még a felhasználás után sem képes a fogyasztó pontosan megállapítani a termék tulajdonságait. Állítása szerint mindkét termék keresési termék, tehát valamennyi lényeges tulajdonságuk megismerhető a szerződés megkötése előtt. Ennek álláspontja szerint a bírságolás vonatkozásában is jelentősége van, mivel a GVH a bizalmi termékekkel kapcsolatban történő megtévesztést általában súlyosító körülményként értékeli.
129. A bírságoláshoz kapcsolódóan eljárás alá vont megjegyezte, hogy amennyiben a vizsgálat nem elemzi a honlap tartalmát, és azzal kapcsolatban jogsértést nem emel ki,

⁴⁴ Vj-121/2007/27. sz. írat 138. pontja.

⁴⁵ Az online banner egyben a www.cib.hu internetes oldalra mutató link volt, de az internetes oldalról további kattintás(ok) révén lehetett csak eljutni a termék ismertetőjére.

⁴⁶ Vj-121/2007/27. sz. írat 150. pontja.

⁴⁷ Három hónapban jutott el Hírlevél a banki ügyfelekhez: 2007. március, április és május hónapokban.

nem logikus a bírságszámítás kapcsán arra hivatkozva emelni a bírságalapot, hogy a honlap készítésének nincsenek érdemi költségei.

VII. 7. Az eljárás alá vont álláspontja egyéb kérdésekben

130. Az 1999-es versenyjogi elmarasztalásától számítva az elévülési idő már eltelt, tehát csak a 190/2006-os ügyben hozott marasztaló határozat képez - versenyjogi értelemben - előzményt.
131. Hivatkozott arra, hogy mivel az Európai Közösség 2005/29/EK irányelvét⁴⁸ (a továbbiakban: UCP irányelv) határidőre nem ültették át a magyar jogba, ezért a jogalkalmazónak határozata meghozatalakor az EK jogra tekintettel kell értelmezni a magyar szabályokat.
132. Kérte, hogy a két termékre vonatkozó reklámozási gyakorlat külön-külön kerüljön értékelésre, figyelemmel az érintett fogyasztói kör különbségeire.
133. Kifogásolta, hogy négy alkalommal is adatszolgáltatása kötelezték, a legutolsó esetre a vizsgálati jelentés elkészítését követően került sor.
134. A deviza lakáshitel termék - üzleti titoknak minősülő⁴⁹ - érintett piaci részesedése csekély, az indexált betét piaci részesedése - ha tág értelemben vesszük valamennyi hasonló hozamú, hasonló likviditású befektetési lehetőséget, tehát a tőkegarantált értékpapír befektetési lehetőségeket is számoljuk - még a devizahitel részesedésénél is kisebb. Ha csak az indexált betétpiacot nézik, arra nincs % -os ismeretük.

VIII. Jogi háttér

VIII. 1. Jogszabályok

135. A Tpvt. III. fejezetének célja a fogyasztók döntési szabadságának - mint védett jogi tárgynak - az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpvt. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát.
136. A Tpvt. 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
137. A Tpvt. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

⁴⁸ Az Európai parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/4450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról.

⁴⁹ A számadatokat lásd a Vj-121/2007/28 sz. iratban

138. Az eljáró versenytanács a Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) pontja alapján határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
139. A Tpv. 78. § (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki e törvény rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.
140. A Tpv. 24. § (3) bekezdése alapján a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások összefonódásánál a nettó árbevétel helyett az alábbi bevételi tételek összegét kell figyelembe venni, amely számítást a Versenytanács a bírságkiszabásnál is figyelembe veszi:
- a) kamatok és kamatjellegű bevételek,
 - b) bevétel értékpapírokból:
 - ba) bevétel részvényekből és egyéb változó hozamú értékpapírokból,
 - bb) bevétel részesedésből,
 - bc) bevétel kapcsolt vállalkozásokban való részesedésből,
 - c) kapott jutalékbevételek,
 - d) pénzügyi műveletek nettó nyeresége,
 - e) egyéb üzleti tevékenységből származó bevétel.
141. A Tpv. 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 felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII. 2. Versenyjogi gyakorlat

142. A Versenytanács korábban már hangsúlyozta (lásd a Vj-15/2002., Vj-131/2003., Vj-37/2004. és Vj-141/2006. számú ügyekben hozott határozatokat), hogy különösen fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása azoknál a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződéseknél, ahol a felek közötti kölcsönös bizalomnak kiemelkedő szerepe van a termék sajátosságai következtében. A fogyasztók ismereteinek a pénzügyi szolgáltatások területén meglévő hiányosságai és a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti - a tájékozottság ezen hiányosságaira visszavezethetően: kényszerű - bizalom, így a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatások fogyasztói döntéseket befolyásoló képessége igen hangsúlyossá teszi az e területen megjelenő és a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét.
- Általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett-e.
- A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb, például az ügyfélszolgálat által, bankfiókban adott tájékoztatás révén mód van a teljes körű valós információ megismerésére, a Tpv. 8. §-ának (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.
143. A Versenytanács a Vj-170/2004. és Vj-191/2004. számú ügyekben hozott határozataiban rögzítette, hogy a marketingkommunikációs eszközök, illetve csatornák között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak a figyelem felkeltésére vagy részletesebb információk közlésére is alkalmasak.
144. A Vj-133/2005. számú ügy határozatában rögzített versenytanácsai álláspont szerint (41. pont) versenyjogi értelemben vett figyelemfelhívó reklámról akkor lehet beszélni, ha a

reklám nem bocsátkozik részletes tájékoztatásba. Nem lehet szó figyelemfelhívó reklámról, ha abban megjelenik a termék egy vagy több lényeges tulajdonsága, amely esetben már érvényesül az általános versenyjogi követelmény: a tájékoztatás legyen igaz és pontos.

145. A Vj-119/2006. számú ügyben hozott határozatában a Versenytanács utalt arra, hogy több határozatban kifejtette azon álláspontját, miszerint az "akár" szó használata önmagában nem jelent automatikus felmentést a vállalatok számára a jogsértés alól. Nem is azt kell számon kérni, hogy ez a lehetőség nem áll mindenkor a fogyasztó rendelkezésére, hanem azt, hogy meglehetősen tág az az esetkör, amikor nem érhető el a kedvezmény.
146. A Vj-34/2007. számon folytatott vizsgálat tárgyát olyan magatartás képezte, miszerint a hirdetések figyelemfelhívóan kis összeget jelöltek meg az egyes gépkocsik havi törlesztő részleteként. Az ügyben hozott versenytanácsi határozat megállapítása szerint a "-tól" toldalék havi törlesztő rész alacsony forintértékéhez kapcsolódó használata figyelemfelhívást jelent a fogyasztó számára, hogy a részlet lehet magasabb. Ugyanakkor az eljáró versenytanács tisztességtelennek tekintette azt, hogy a fogyasztóra legkedvezőbb, de egyáltalán nem tipikus eset került reklámozásra. Az önrész nagyságától és a visszafizetési idő hosszától függően sokféle kombináció létezik, amelyekhez egy-egy havi törlesztő összeg tartozik. Az előzetes álláspont valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állításának minősítette a sokféle kombinációból a fogyasztóra legkedvezőbb forintérték közlését, illetve egyidejűleg a velejáró magas önrész és hosszú futamidő elhallgatását.

Lakáshitel akciók reklámozására vonatkozó GVH gyakorlat

147. Lakáshitel termékekkel kapcsolatos akcióval összefüggésben a Vj-141/2006. számú ügyben hozott határozatával a Versenytanács megállapította, hogy 2006. június 26. és július 31. között az Erste Bank Hungary Nyrt. svájci frank alapú, hathónapos kamatperiódusú piaci kamatozású lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghiteleiről tájékoztató reklámkampánya alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. Az akciós termékekre meghirdetett reklámkampány azt a központi üzenetet hordozta, hogy 20 764 Ft havi törlesztőrészlet megfizetésével 7 000 000 Ft-os lakás- és jelzáloghitelt vehetett fel az ügyfél, csak 4,13%-os THM mellett.
- Az akciós termékekre vonatkozó TV-reklámban szereplő csillaggal jelölt apró betűs rész – figyelemmel az adott reklámeszköz információtovábbítási képességére – a fogyasztók számára érzékelhető információt nem tartalmazott, illetve a reklám központi üzenetéből a fogyasztók nem ismerhették meg azon tény sem, hogy az akció deviza alapú hitelre vonatkozik, amelynek lényegesen magasabb a kockázata a forintalapú hitelekhez képest. A TV-reklámokból az sem derült ki a fogyasztók számára, hogy a megjelölt THM akciós időszakra vonatkozik, így nagyobb növekedés várható az első kamatperiódus elteltével, mint egyébként, másrészt az csak a türelmi időszak első hónapjára vonatkozott.
- A meghirdetett akciók fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságát és a jogsértés súlyosságát támasztotta alá a Versenytanács álláspontja szerint azon körülmény is, hogy a hitelszerződéssel jellemzően hosszú időtartamra kötik le magukat az ügyfelek, tehát a 20 éves, azaz 240 hónapos futamidőhöz képest adott esetben nem nyújtanak objektív képet az első hat hónapra minél alacsonyabb értéket biztosító feltételek mentén számított értékek. Ezen felül a futamidő első kamatperiódusára és a türelmi idő alatti akciós értékek jelentős mértékben különböznek a futamidő hátralévő idejében érvényesülő feltételektől. A futamidő hátralévő része a kamatok tekintetében 19,5 év, a türelmi idő tekintetében 15 év.
148. A Vj-17/2007. számú ügyben hozott versenytanácsi határozatban megállapítottak szerint az eljárás alá vont a teljes hiteldíjmutatónak egy olyan kedvező mértékét

szerepeltette bizonyos reklámjaiban, amely egyrészt nem minden hiteltermékére volt elérhető, másrészt a svájci frank alapú lakáshitel esetén is csak a rövidebb kamatperiódus esetén érvényesült, harmadrészt ebben az esetben is csak akkor lehetett irányadó, ha a bank nem teljesítette a reklámokban ígért gyors hitelbírálatot.

A tájékoztatók csak az apró betűs részben tértek ki arra, hogy a kiemelt THM csak svájci frank alapú, három hónapos kamatperiódusú konstrukciók esetében elérhető. Ennek alapján viszont az ügyfél nem ismerheti fel azon tényt, hogy a megadott THM mellett egy devizahitel igényelhető, amelynek lényegesen magasabb a kockázata. A reklám észlelésének idején a fogyasztóhoz még nem jutnak el a devizahitel kockázatára vonatkozó figyelemfelhívások.

Nem vitatta továbbá az eljáró versenytanács, hogy a hitelkérelem benyújtását a lakáshitelek esetében komoly, komplex megbeszélések előzik meg, melynek részét képezi a részletes tájékoztatás a hitel igénybevételi feltételeiről, kondícióiról. Ez a körülmény azonban csak azt mutatja, hogy a megtévesztésre alkalmas hirdetés becsalogató hatása visszafogottabban érvényesül lakáshitelek esetén. Korántsem biztos, hogy a bankfiókot felkereső fogyasztó másféle hitelkonstrukciót választ, miután szembesül azzal a ténnyel, hogy a fölvelt hitel alapján a reklámban közölt mértéket meghaladó terheket kell vállalnia. Az sem teljesen biztos, hogy a magasabb THM ismeretében ne kötné meg a fogyasztó a szerződést. Azt azonban megállapíthatónak látta az eljáró versenytanács, hogy a reklámban közzétett – valóságosnál kedvezőbb mértékű – THM hatékonyan közrehatott abban, hogy többen érdeklődjenek az eljárás alá vont akciós hitelkonstrukciója iránt, esetleg felkeressék a bankfiókot, ahol a bank ügyintézőjének már több lehetősége volt az ügyfelet a szerződés megkötésére rábeszélni.

A Versenytanács döntése értelmében a vállalkozás vizsgált magatartása a Tpv. 8. § (2) bekezdés a) pontjában részletezett tilalomba ütközött.

IX.

Feltételek és igénybevételi korlátok

IX. 1. CIB Deviza Lakáshitel

"Akár 30 %-kal kedvezőbb törlesztőrészlet"

Feltételek

149. A CIB Bank CIB Deviza Lakáshitel terméke esetén ahhoz, hogy a reklámozott "30 %-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" elérhető legyen, az alábbi feltételeknek kellett egyidejűleg teljesülniük:

- a hitel svájci frank alapú legyen,
- a hitel maximális - 35 éves – futamidejű legyen,
- a hitel összege haladjon meg 15 millió forintot,
- az adós vegye igénybe a CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatását,
- a kezelési költséget havonta fizesse, továbbá
- a főadós munkabére a CIB Banknál vezetett számlára érkezzon, és a főadós rendelkezzen legalább két darab csoportos beszedési megbízással (a továbbiakban: bankszámla-használati kötelezettségek).

150. A feltételek egy része - a bankszámlahasználat (munkabér utalás és két csoportos beszedési megbízás adása), illetve a kezelési költségek havi gyakoriságú fizetése és a CIB Hitelfedezeti védelem szolgáltatás igénybevételének kötelezettség olyan feltétel, amelyek nem teljesülése esetén a kedvezmény teljesen elmaradt. A többi feltétel nem teljesülése – svájci frank helyett Euro alapú hitel igénylése, 35 évesnél rövidebb

futamidejű szerződés kötése, 15 millió forint vagy annál kisebb összegű kölcsön felvétele – esetén az adós kapott valamilyen tőketörlesztési kedvezményt, csak annak mértéke nem érte el a reklámban szereplő 30 %-ot.

Korlát

151. Az előző pontban felsorolt feltételek együttes fennállása esetén is csak a futamidő első évében (12 hó) érvényesül a kedvezmény.

"Ajándék értékbecslés"

Az ajándék értékbecslés feltételei

152. A CIB Bank CIB Deviza Lakáshitel terméke esetén is több feltételnek kellett egyidejűleg érvényesülni ahhoz, hogy a reklámozott "ajándék értékbecslés" elérhető legyen:

- az értékbecslést a hitel befogadását megelőzően el kell készíttetni, be kell nyújtani,
- az értékbecslő szerepeljen a "Bank által elfogadott értékbecslők" listáján,
- a számla a Bank nevére szóljon
- történjen meg a számla kiegyenlítése,
- a hitel kerüljön folyósításra.

Ajándék – utólagos visszatérítés

153. Valójában még az előző pontban említett feltételek együttes fennállása esetén sem ajándékként érvényesül a kedvezmény, hanem oly módon, hogy az értékbecslésért kifizetett összeget a Bank – eredményes hiteligenyítés esetén – megtéríti. A fogyasztónak tehát meg kell előlegeznie az ellenértéket, viselve annak kockázatát, hogy a hitelt nem fogadják be, illetve nem folyósítják.

IX. 2. CIB Indexált Betét

154. A CIB Bank CIB Indexált Betét termékénél is különböző feltételek egyidejű teljesülése volt szükséges a reklámozott Prémium kamat eléréséhez:

- az euró – forintban kifejezett - árfolyama egy előre meghatározott sávon belül maradjon a futamidő alatt,
- a betét csak euróban vagy forintban helyezhető el,
- az elhelyezendő összeg nagyobb legyen a Bank által meghatározott összeghatárnál (100 000 Ft), ami alatt nem lehet a Bank szolgáltatását igénybe venni.

155. Az előző pontban felsorolt feltételek együttes fennállása esetén szerződés köthető a termékre, de fennállnak az alábbi korlátok:

- a konstrukció csak három hónapos futamidővel vehető igénybe,
- a betét nem feltörhető, azaz nincs arra lehetőség, hogy – az addig felgyülemlett kamat elvesztésének árán – a fogyasztó a pénzét a lejárat előtt visszakapja.

X.

A fogyasztó és a reklám versenytanácsi megítélése

X. 1. A fogyasztó

156. A Versenytanács nem általában a fogyasztók tulajdonságait, hanem a banki fogyasztók, sőt - lehetőség szerint - a CIB Bank fogyasztóinak jellemzőit vette figyelembe.
157. Az átlagos fogyasztóhoz képest a banki ügyfelek ismeretszintje magasabb, különösen, ha vettek már fel lakáscélú kölcsönt, azon belül is devizahitelt. Nem feledkezett meg a Versenytanács arról az eljárás alá vont által közölt⁵⁰ tényről, hogy az egyes bankok hiteltermékei között több szempont alapján is eltérések mutatkoznak. Ebből az következik, hogy egy másik banknál deviza alapú lakáshitelt igénylő fogyasztó ugyan több ismerettel rendelkezik, mint egy átlagos banki ügyfél, de ismeretei között olyanok is vannak, ami a CIB Banknál másként van. Az eljárás alá vont által készített felmérés szerint is különbségek vannak az egyes bankok ügyfelei között. A CIB Bank ügyfelei – az eljárás alá vont által csatolt saját felmérés szerint – az átlagos banki ügyfeleknél és a hitellel rendelkező banki ügyfeleknél tudatosabbak, de utóbbiaknál kockázatkérülőbbek. Megjegyzi azonban a Versenytanács, hogy az eljárás alá vont által csatolt felmérés nem statisztikai adatokra, nem objektív ismérvekre, hanem a fogyasztók nyilatkozataira alapozta azt a megállapítást, hogy más banki ügyfeleknél tudatosabbak. A CIB Bank ügyfeleinek azon nyilatkozatán alapul a megállapítás, hogy "elég tájékozottnak érzem magam pénzügyi területen". Ezt a nyilatkozatot valamivel több CIB banki ügyfél tette meg, mint más bankok ügyfele, de még ezen nyilatkozók száma is messze volt a 100 %-tól, miközben a "Szeretek költeni" és az "inkább élvezem a pénzem (költöm), mint gyűjtöm" kijelentések tekintetében is a banki átlagot valamivel meghaladó százalékos érték adódott, noha ezek a vonások nem feltétlenül a tudatos ügyfél jellemzői. A CIB Bank ügyfelei kevésbé elővigyázatosnak is értékelik magukat, mint más bankok ügyfelei.
158. Nem fogadta el a Versenytanács azt, hogy a fogyasztók rendelkeznek az általában szükséges, a megtévesztésre alkalmas tájékoztatások korrekcióját lehetővé tevő ismerettel, már csak azért sem, mivel a fogyasztónak az érintett piacon nagyszámú terméket kellene ismernie ahhoz, hogy optimális döntést legyen képes hozni. A banki termékek ráadásul bonyolultak, a banki szakemberek számára is objektíve nehezen összehasonlíthatóak. Mindezekre is tekintettel a Versenytanács a PSZÁF felmérések alapján kirajzolódó, a banki szolgáltatások tekintetében hiányos ismeretekkel "felvértezett" fogyasztót tekintette átlagos banki ügyfélnek, és erre a kiinduló pontra vetítette azon sajátosságokat, amelyeket a CIB Bank ügyfeleire vonatkozó tanulmányból kirajzolódnak.
159. Az eljárás alá vont álláspontjában annak a helyzetnek, hogy a piacon nagyszámú termék van jelen, csak az előnyeit érzékelt (vö. 75. pont). A termékválaszték előnyeit nem vitatva a Versenytanács arra a nehézségre is felhívja a figyelmet, amivel a fogyasztó szembetalálja magát a sok elemből álló, bonyolult termékek összehasonlítása során. A lakáshitel igénylés ráadásul időigényes folyamat, miközben a fogyasztónak sürgősen szüksége van a kölcsönre a kinézett, sokszor foglalóval lekötött ingatlan megvételéhez. Az idő sűrgető volta objektív akadályát képezi annak, hogy a fogyasztó nagyobb számú banktól releváns mélységű információhoz jusson. Sok esetben annak a néhány banknak az ajánlatát sem képes objektív módon összevetni a fogyasztó, ahonnan személyesen kapott információt.

⁵⁰ Vj-121/2007/002 7. pont

160. A Versenytanács a jelen eljárásban szereplő két termék fogyasztóit külön-külön vizsgálta, abból a szempontból, hogy vajon a banki tájékoztatások az adott fogyasztói csoportra milyen hatással lehetnek.
161. A lakáshitel felvevők életük során jellemzően csak néhányszor kötnek ilyen szerződést, ebből következően vagy először találkoznak a termékkel, vagy, ha már vettek is fel korábban hitelt, a folyósítás és a kölcsön feltételei időközben lényegesen megváltoztak. A deviza lakáshitel 2007-ben még viszonylag új konstrukció. Még kisebb az esélye, hogy a fogyasztó részletes információval rendelkezne a CIB Deviza lakáshitel konstrukcióról. Az a körülmény, hogy a CIB Deviza lakáshitelt felvevők egy része már korábban is a Bank ügyfele volt, nem jelenti azt, hogy korábban is vettek volna már fel deviza lakáshitelt. A banki ügyféli minőség többnyire bankszámla és ahhoz kapcsolódó szokásos műveletek tekintetében alapoz meg ismereteket, és nem jelent garanciát arra, hogy a banki ügyfél már rendelkezne személyes tapasztalattal a lakáshitelről. Olyan helyzetben, amikor korábban az állami kamattámogatásos lakáshitelek voltak nagy számban a piacon, az ügyfél korábbi tapasztalata nem feltétlenül eredményez jártasságot a devizahitelek tekintetében, amelyek számottevően különböznek attól a konstrukciótól, amit a Bank korábbi ügyfele megismerhetett. Eljárás alá vont állította, hogy a devizahitel felvevőinek többsége nem az első lakását vásárolja. Nem bizonyította azonban az állítást, és a CIB Deviza Lakáshitel termék által érintett fogyasztók jellemző életkoráról adott közlése nem is valószínűsíti az állítást. Az a körülmény, hogy a CIB Bank említett ügyfelei esetleg már rendelkeznek ingatlan tulajdonnal, nem feltétlenül jelenti azt, hogy a lakást ők maguk vették (pl. szülői háttér), és nem feltétlenül jelenti azt sem, hogy deviza lakáshitel felhasználásával vették, hiszen ez csupán 2004 óta élő konstrukció. A CIB Bank ügyfelei – az eljárás alá vont által csatolt saját felmérés szerint – az átlagos deviza lakáshitel iránt folyamodó banki ügyfeleknél kockázatkerülőbbek. Tekintettel arra, hogy a devizahitel kockázatosabb a forinthitelnél, az ügyfelek erőteljesebb kockázatkerülő magatartása tovább csökkenti annak valószínűségét, hogy négy év alatt már a második deviza lakáshitelt vennék fel. Végezetül arra is rámutat a Versenytanács, hogy jelen eljárásban akciós időszakban érvényesülő, a korábbiaktól eltérő feltételekről adott tájékoztatás jogszerűségét kellett megítélni, ami azt jelenti, hogy még azok az ügyfelek is bizonyos mértékben a korábban megismertektől eltérő feltételekkel találkoztak, akik korábban CIB Deviza lakáshitelt vettek fel. A Versenytanácsnak nem azt kellett megítélni, hogy vajon a fogyasztó rendelkezik-e a lakáshitel termékhez szükséges ismerettel, hanem azt, hogy vajon korábbi tapasztalatai alapján tudnia kell-e azt, hogy a reklámozott akciós kedvező törlesztőrészletnek az akció idején vannak-e feltételei, ha igen, melyek ezek, és létezik-e a kedvezménynek időbeli korlátja. A Versenytanács úgy értékelte, hogy a rendelkezésére bocsátott dokumentumok még a CIB Bank ügyfeleként Deviza lakáshitelt korábban már felvett fogyasztók esetén sem bizonyították azt, hogy a fogyasztók ismerik a reklámokban nem szereplő feltételeket és időbeli korlátot.
162. Az indexált betétbe fektetők kevés tapasztalattal rendelkezhetnek a termékről, egyfelől annak újdonsága miatt, másfelől azért, mert a másik két – hasonló terméket kínáló – bank eltérő konstrukciót alkalmaz.

X. 2. A reklám alkalmassága a fogyasztói döntések befolyásolására

163. A termékekről adott tájékoztatás nem helytálló, ha elmarad a közölt kedvezmény, előny feltételeire és igénybevételi korlátjaira vonatkozó figyelemfelhívás, illetőleg tájékoztatás.
164. Az eljárás alá vontnak helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtania a reklámban közölt kedvezmény, előny feltételeiről és igénybevételi korlátjairól, mégpedig oly módon, hogy ne nehezítse meg a fogyasztó számára sokszor

bonyolult összefüggéseket tartalmazó szolgáltatásának megítélését, annak összevetését más szolgáltatásokkal.

165. A Versenytanács szerint – szemben az eljárás alá vont álláspontjával - a vásárlásösztönzés nem a reklám egyedüli rendeltetése. A reklám további funkciója a tájékoztatás, a fogyasztók keresési költségeinek csökkentése.
166. Az előzőekben foglaltak ellenére – néhány, a jelen ügyben irreleváns kivételt nem számítva - helyénvalóan állította az eljárás alá vont, hogy jogszabály nem kötelez egyetlen vállalkozást sem aktív tájékoztató magatartásra. Abban az esetben azonban, ha a reklámozó saját elhatározásából tájékoztató elemeket épít be a reklámba, akkor a Tpvt.-nek a fogyasztók megtévesztését tiltó szabálya folytán további tájékoztatási kötelezettsége keletkezhet, mivel nem "hagyhatja félbe" a mondandót oly módon, hogy a közlés valótlan üzenetet juttasson el a fogyasztókhoz. Ha belefogott a tájékoztatásba (ami nem lett volna jogszabályi kötelezettsége), akkor annak a témakörnek a kapcsán, amit a reklámban megjelenít, az általa adott tájékoztatás nem lehet valótlan képet eredményezően hiányos, mivel az már a Tpvt.-be ütközne.
167. Nem tekintette érdemi ellenérvnek a Versenytanács az eljárás alá vont azon álláspontját, hogy "hibás bármely reklámtól azt elvárni, hogy egyetlen lépésben juttassa el a fogyasztót a kiinduló tudásszinttől a döntéshez szükséges szintre".⁵¹ Ez valóban túlzott elvárás lenne, de a GVH nem támaszt ilyen elvárást.
168. A reklám és egyéb tájékoztatások egységes kezelése a reklámokkal kapcsolatban túlzott, ésszerűtlen elvárásokat eredményez – állította az eljárás alá vont. Jelen ügyben a reklámeszközök többsége tekintetében a reklámozott kedvezmények feltételeinek és korlátjainak megjelenítése nem igényelt volna a választott reklámeszközök kapacitását meghaladó területi és időbeli többletet. Területi korlátok esetén megfelelő megoldás lehet az arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy a közölt kedvezmények, előnyök feltételei vannak és igénybevétele korlátozott. Ez még a portálmatricán is megvalósítható lett volna.
169. A reklámozás tipikus folyamatának bemutatásával eljárás alá vont azt igyekezett bizonyítani, hogy nem ésszerű azt elvárni, hogy egyetlen egységes üzenet helyett a különböző reklámeszközök többféle üzenetet juttassanak célba. A Versenytanács azonban nem azt az elvárást fogalmazta meg az előzetes álláspontban, amit az eljárás alá vont ésszerűtlennek nyilvánított. A Versenytanács megítélése szerint a választott reklámeszközöknek és a reklámüzenetnek összhangban kell lenni. Ha a reklámüzenet jogszerűen nem jeleníthető meg egy reklámeszközön – annak területi, vagy időbeli korlátjai miatt – akkor vagy a reklámhordozók körét, vagy a reklámüzenetet kell megváltoztatni. Megjegyzi azonban a Versenytanács, hogy a reklámok reklámeszközönként jelentős eltérést mutatnak, az egységes reklámüzenet igénye tehát nincs feltétlenül ellentétben a differenciált reklámtartalommal.
170. Eljárás alá vont állította, hogy
- nem a reklám váltja ki a lakáshitel felvétele iránti igényt,
 - a reklám nem kap döntő szerepet a CIB Bank kiválasztásában,
 - a reklám nem kap döntő szerepet a konkrét banki termék kiválasztásában.
- A Versenytanács sem állította, hogy pusztán egy kedvező feltételű hitelről szóló reklám hatására az a fogyasztó is lakást vásárolna, lakást építené, akinek ez korábban nem állt szándékában. A reklám azonban ilyen hatás nélkül is lehet jogellenes.
- A második állítást azonban maga eljárás alá vont cáfolta egyrészt, amikor idézte egy felmérés eredményét, mely szerint azok, akik felvettek lakáshitelt, átlagosan 3.3 bankot kerestek meg. A reklámoknak tehát az a funkciójuk, hogy az adott bank bekerüljön a 3-4 bank közé, amelyet a fogyasztó felkeres részletesebb információ beszerzése végett.

⁵¹ Vj-121/2007/26 V. 41. pont

Eljárás alá vont többször is elismerte, hogy a reklám azt célozta, illetve azt a hatást érte el, hogy a fogyasztó keresse fel a CIB Bankot is tájékozódása során.⁵²

Eljárás alá vont ráadásul nem csupán a bankpreferenciákat befolyásoló célról, hanem annak bizonyos sikeréről is számot adott, amikor egyetértett azzal, hogy a reklám a mérlegelésbe bevonandó termékkör kiválasztását (kiszélesítését vagy leszűkítését) eredményezhette, azaz arra motiválhatta a fogyasztót, hogy tájékozódjon a CIB Bank termékével kapcsolatban is, amivel megnőtt az esélye annak, hogy végül erre a termékre esik a választása.⁵³ A harmadik állítását is saját nyilatkozata cáfolja.

171. Eljárás alá vont ismertette, hogy a deviza lakáshitel kapcsán a fogyasztó jellemzően az alábbi lépéseket teszi meg az információ összegyűjtése érdekében:

- több bank személyes felkeresése,
- tájékozódás egyéb úton (Internet, ismerősök, ügyfélszolgálat),
- dokumentumok, igénylőlapok begyűjtése.

A Versenytanács - eljárás alá vont nyilatkozatával szemben - úgy ítéli meg, hogy a fogyasztó nem akkor hozza meg a döntést, amikor aláírja a kölcsönszerződést. Még tömegtermékek esetén sem csak az minősül pusztán fogyasztói döntésnek, hogy a bolt polcain egymás mellett sorakozó, azonos funkciójú termékek közül a vásárló valamelyiket leveszi és beteszi a kosarába. Még a tömegtermékek esetén is korábban kezdődhet a fogyasztói döntés, ha egy reklám hatására kereste fel a vásárló éppen azt a boltot (és nem egy másikat), vagy a reklám hatására kereste kifejezetten a kedvezményes terméket. A lakáshitel és más bonyolult termékek esetén a fogyasztói döntés bizonyosan nem egymozzanatos cselekmény, hanem egy elhúzódó folyamat, amelynek főbb állomásait az eljárás alá vont helyesen vázolta fel. Mivel az átlagfogyasztó nem tekinti át valamennyi bank lakáshitel kínálatát, a fogyasztói döntés meghozatalának egyik lényeges mozzanatát az jeleneti, hogy a reklámokból, és máshonnan származó információ hatására kiválasztja azt, hogy melyik legyen az a 3-4 bank, amelyet személyesen felkeres. Egy másik mozzanata a döntéshozatali folyamatnak, hogy a fogyasztó kiválasztja, hogy mely bankok honlapját tekinti meg, illetőleg mely bankok telefonos ügyfélszolgálatával veszi fel a kapcsolatot. (Az internetes keresésre és/vagy az ügyfélszolgálat felhívására nem feltétlenül kerül sor, ha mégis, akkor akár meg is előzheti a bankfiók felkeresését.) További mozzanata a fogyasztói döntésnek, hogy mely bankoktól, esetleg mely banktól visz haza a fogyasztó igénylőlapot. Abban az esetben, ha csak egyetlen banktól kért igénylőlapot, akkor már ezzel meghozta a döntést. Ha az igénylőlap kérésével még nem választott, akkor az minősül döntési mozzanatnak, hogy az igénylőlapok közül melyiket tölti ki és adja be hitelbírálat céljából. Az esetek döntő többségében ezzel zárul a fogyasztó döntése. A bank nyilatkozata a hitelbírálat pozitív eredményéről és a szerződés megkötése valójában a korábbi választás realizálása. Ekkorra a fogyasztók oldalán már olyan kiadások (pl. értékbecslés) merültek fel, amelyeket elveszítene, ha más bankhoz fordulna. Az ügyfelek a közjegyző előtt jellemzően már nem gondolják meg magukat, és miután végighallgatták a szerződés szövegét nem tekintenek el annak aláírásától. A fogyasztói döntési folyamat nem zárul viszont le akkor, ha a banki hitelbírálat nem teljesen pozitív, és emiatt a fogyasztónak további biztosítékról, vagy kisebb kölcsönösszegekről kell gondolkozni, vagy – végső esetben – másik bankot kell felkeresnie. Az eljárás alá vont – az előzőekben kifejtettekkel szemben – egy nagyon kései eseménnyel (praktikusan a szerződés aláírásával) azonosítja a fogyasztói döntést, figyelmen kívül hagyva annak folyamat jellegét, és jóval korábbi – a reklámok által befolyásolt – állomásait.

⁵² A Vj-121/2007/27. sz. írat 52., 65. és 69. pontjai.

⁵³ Pl. Vj-121/2007/26. VI. 50. pont.

172. A versenyjog a fogyasztói döntés teljes folyamatát védeni hivatott. Egy, a fogyasztó megtévesztésére alkalmas reklám versenyjogi jogkövetkezményei alól nem jelenthet felmentést pusztán az a körülmény, hogy a szerződés megkötésekor - elvben vagy gyakorlatilag is - a fogyasztó rendelkezésére állt minden helyes információ. Különösen nem adhat felmentést az a körülmény, hogy a teljes információ mennyiség a fogyasztói döntési folyamat lezárulása után – a banki pozitív hitelbírálatról adott nyilatkozat idején, vagy ezen időpont és a szerződés aláírása közötti időszakban - kerül a fogyasztó birtokába. Nem tartja tehát megalapozottnak a versenytanács azt az álláspontot, hogy a vásárlási folyamat végére a reklámok kezdeti és esetleges jelentősége teljesen elveszett.⁵⁴
173. Az előző pontban kifejtettekre tekintettel még bizonyítottasága esetén sem szüntetné meg a jogsértést az a körülmény, hogy a hitel igénylésének időpontjában a fogyasztó már tudja, hogy az értékbecslés költségét neki kell előlegezni.⁵⁵
174. Eljárás alá vont álláspontja szerint indokolatlan elvárni minden reklám esetén a hirdetett kedvezmények azon feltételeinek feltüntetését, amelyek teljesülése a fogyasztói gyakorlatban tipikusnak tekinthető. Ezen állásponttal szemben a Versenytanács emlékeztet az alábbiakra:
- mindkét termék tekintetében bizonyos módozatok a fogyasztók választásától függően válnak tipikussá. Azt, hogy a fogyasztók többsége svájci frankban vagy euroban veszi fel a hitelt, havi elszámolást választ-e, a reklám közzétételekor 100%-os biztonsággal nem lehet megjósolni. Abból, hogy a reklámok alapján a fogyasztók túlnyomó többsége az egyik konstrukciót választotta, még nem következik, hogy a másik konstrukcióról a reklám hallgathat, úgy tehet, mintha ez a lehetőség nem is létezne, noha ilyenkor a reklámozott előny nem, vagy nem a reklámban szerepeltetett mértékben illeti meg a fogyasztót. Enyhítő körülményként azonban a Versenytanács figyelembe vette, ha a reklámban nem szereplő körülmény nem volt tipikus,
 - az indexált betét új termék volt, azt a CIB Bankon kívül is csak egy (bizonyos időszakban két) másik bank nyújtotta, fogyasztói gyakorlatról, tipikus feltételekről nem beszélhetünk, már csak azért sem, mert a feltételek részben eltérőek voltak, a termékre vonatkozó feltételek, korlátok nem lehettek közismertek.
175. Hivatkozott az eljárás alá vont arra, hogy a reklámban valamely tulajdonság megjelenítése esetén annyi részletet kell csak közölni, amennyi a tulajdonság értelmezéséhez, a tulajdonságról történő reális, valós kép alkotásához elengedhetetlenül szükséges. Ezt a Versenytanács is így gondolja. Az álláspontok "csak" annyiban különböznek, hogy a közölt kedvezmény, előny feltételeire és igénybevételi korlátjaira vonatkozó figyelemfelhívás, illetőleg tájékoztatás a Versenytanács szerint elengedhetetlenül szükséges a tulajdonság értelmezéséhez, a tulajdonságról történő reális, valós kép alkotásához. A fogyasztónak tudnia kell, hogy milyen feltételeknek kell megfeleljen ahhoz, hogy valóban csökkentett mértékű törlesztőrészletet kelljen csak fizetnie, ahhoz, hogy ne őt terhelje az értékbecslés, ahhoz, hogy megkapja a nagy betűkkel hirdetett 10 %-os kamatot. Nem ad valós képet az a tájékoztatás, ami elhallgatja, hogy a kedvező törlesztőrészlet csak a 35 éves futamidő első évében érvényesül. A megtévesztésre alkalmasság elkerülésének követelményéből még nem következik, hogy a rövid tömör reklám helyébe terjedelmes, unalmas tájékoztatás lépne. Az eljárás alá vont helytelenül gondolja, hogy a releváns információt elhallgató, de rövid reklám a tisztességes versenyt szolgálja, miközben a reklámozott előny feltételeit is bemutató reklám a verseny ellen hat.⁵⁶
176. Nem fogadta el a Versenytanács azt az érvet, hogy a reklám információhiánya arra készteti a fogyasztót, hogy további információt kérjen, vagy keressen. A fogyasztó

⁵⁴ Vj-121/2007/26 VI. 58. pont

⁵⁵ Vj-121/2007/26 VI. 76. pont

⁵⁶ Vj-121/2007/26 VI. 64. pont

ugyanis nem ismeri fel a reklám információhiányos voltát, nevezetesen azt, hogy a reklámozott tulajdonság elérhetőségének vannak feltételei és korlátjai, ezért nem is érez késztetést a további információgyűjtéshez. Megjegyzi a Versenytanács, hogy általában vitatható lenne a terheket a fogyasztóra telepíteni, de szűk kapacitású reklámhordozók tekintetében ez járható útnak látszik, feltéve, hogy erre vonatkozóan egyértelmű tájékoztatást kapnak a fogyasztók.

177. Eljárás alá vont nem tartotta megoldhatónak azt, hogy a különböző reklámeszközök többféle üzenetet juttassanak célba. A Versenytanács ezzel szemben azt az álláspontot képviseli, hogy az egyes reklámeszközök eltérő információs kapacitására a reklámozónak figyelemmel kell lennie. Az elmúlt évek versenytanácsi határozatai nyomán ismert, hogy az óriásplakátokon hiába is helyeznek el nagy mennyiségű információt, mert annak észlelésére sem a gyalogosnak, sem az autósnek nincs elegendő ideje. A Versenytanács úgy tapasztalja, hogy a reklámozók nem törekszenek arra, hogy ugyanazt a reklámot, ugyanazt a tartalmat jelenítsék meg valamennyi reklámhordozón. A szűk kapacitású reklámeszközökön elhelyezett reklámok emlékeztetnek a TV-ben látott, újságban olvasott reklámokra. Abban az esetben, ha azt a szlogent jelenítik meg, aminek az értelmezéséhez szükséges további információt az adott eszköz már nem képes továbbítani, akkor ezek a reklámok megtévesztésre alkalmasak lesznek. Nem a jogalkalmazást kell a PR folyamatokhoz igazítani, hanem a reklámkampány megtervezése során kell figyelembe venni az irányadó jogszabályokat!
178. A fogyasztótól nem várható el, hogy az összes közreadott információ valóságát ellenőrizze. Az információkeresés körében figyelembe veendő a túlságosan sok információ felvételének problémája. Az egyébként rendelkezésre álló információ-tömeg megértését nehezíti továbbá azok különböző forrása (jogszabályok / Üzletszabályzatok / Hirdetmények / reklámeszközök), eltérő formája (elektronikus / nyomtatott).
179. A lakossági hiteltermékek esetében a felvett hitelösszeget túl a bank által feszámitott kamatok, díjak, költségek, illetve devizahitelek esetén az átváltásból adódó költségek határozzák meg a fizetendő összeg mértékét. Lényegesnek tekinthető az a tulajdonság, amelynek jelentősége lehet, pl. a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során, vagy a termék iránti igény kialakításában. Mind a csökkentett mértékű törlesztőrészlet⁵⁷, mind az ajándék értékbecslés olyan tulajdonsága a terméknek, amely a fogyasztó számára lényegesnek minősül.
180. Az "akár 30%-kal olcsóbb" kifejezésnek az a jelentése a fogyasztó számára, hogy most olcsóbb, kisebb törlesztő részletet kell majd fizetnie ahhoz képest, amit az akció előtt kellett volna vagy az akció lezárását követően kell majd. Az a körülmény, hogy a fogyasztó nem tudja beazonosítani, hogy forintban kifejezve konkrétan milyen összegű kedvezményt jelent számára az ígéret, nem képezi akadályát annak, hogy a 30%-os megtakarítás lehetősége befolyásolja egyrészt abban, hogy lakáskölcsönt vesz fel, másrészt abban, hogy ennek érdekében a CIB Bankhoz fordul, nem máshová.
181. Betét és befektetés esetén a fogyasztó számára elsődleges fontosságú a befektetés alapján elérhető kamat, realizálható jövedelem. A két ponttal korábban idézett PSZÁF tanulmány kifejti továbbá, hogy a lakosság figyelmen kívül hagyja a hozam-kockázat összefüggéseket befektetési termékek esetén. A termékek közötti választás esetén gyakran a múltbeli teljesítmény alapján döntenek. Az ezekből adódó kockázatokat a bankok újabb termékek, konstrukciók kifejlesztésével próbálják kivédeni, amelyek a bankok olyan kockázatait fedezik, amelyeket a lakossági ügyfelek egyedileg nem hajlandóak vagy nem képesek megtenni.
A deviza lakáshitel termék egyes tulajdonságainak, illetve azoknak a piac más szereplőinél kedvezőbb voltát kiemelő tájékoztatások a fogyasztóra befolyást

⁵⁷ A bankszektor szereplői felismerték, a lakosság a kölcsön felvételéről az aktuális feltételek melletti törlesztőrészlet nagysága alapján dönt. Forrás: Tájékoztató a felügyelt szektorok 2006. évi fejlődéséről – Eredmények és kockázatok PSZÁF Közgazdasági Főosztály, Budapest, 2007. április

gyakorolnak, továbbá a Bank által közölt deviza lakáshitelek piacán elért piaci részesedés alapján piaci hatás kiváltására alkalmasak.

182. Mivel a betét köztudomásúan állami garanciával védett, ennek következtében kockázatmentes megtakarítási forma, így a betét hozamának olyan feltételhez való hozzárendelése, amely a betétes számára be nem látható, nem értékelhető, továbbá a kiemelkedő kamat ígérete a még rövid, 3 hónapos futamidő alatt is befolyásolhatja a fogyasztót döntésének meghozatalában.

Mivel a függő kamatozású betétek piacán rendkívül alacsony a terméket kínáló szolgáltatók száma, ezért a terméknek bármilyen előnyös tulajdonságát kiemelő tájékoztatás alkalmassá válik piaci hatás kiváltására.

XI.

Az egyes kommunikációs eszközök tartalmának értékelése

183. Az alábbiakban annak áttekintésére kerül sor, hogy egyrészt megjelentek-e az egyes fogyasztói tájékoztatásokban
- a CIB Deviza Lakáshitel termék esetében az "akár 30%-kal kedvezőbb havi törlesztőrészlet" és az "ajándék értékbecslés" reklámállítások feltételei és korlátjai mint a termék lényeges tulajdonságát meghatározó feltételek és korlátok, továbbá
 - a CIB Indexált Betét terméknel forint lekötése esetén a 10%-os, euró lekötése esetén a 4,25%-os kamat eléréséhez szükséges feltételek és korlátok,
- másrészt, hogy mely reklámeszközök tartalmazznak kifejezetten valótlan közlést.

A tájékoztatás észlelhetősége

184. A Versenytanács rögzíti, hogy az elhallgatásnak három kategóriája különíthető el:
- a tájékoztatás nem szól a reklámozott kedvezmény feltételéről, illetve korlátjáról,
 - apróbetűvel írott szövegben történik a tájékoztatás, amit
 - = nyomtatott sajtótermék, akciós szórólap és hírlevél esetén a fogyasztó észlelhet,
 - = óriásplakát és portálmatrix esetén nem,
 - végezetül előfordul (TV-reklám, online banner), hogy a korlátozással kapcsolatban megjelenik valamilyen közlés (devizahitelre érvényes), de a kedvezmény valójában csak ennél szűkebb körben (csak svájci frank alapú hitelre vonatkozik) érvényesül.
185. A Versenytanács elfogadhatatlannak tartja eljárás alá vont azon álláspontját, amely szerint az apró betűs résznek tulajdonképpen nem is kell olvashatónak lennie. Eljárás alá vont ezt azzal indokolja, hogy a fogyasztó számára már az a körülmény, hogy valamilyen további tájékoztatás kisebb betűvel szerepel, jelzi, hogy vannak további információk, így az felkelti az érdeklődését, illetve az arra való igényét, hogy utánanézzon. A Versenytanács kiemeli, hogy nem lehet abból kiindulni, hogy a fogyasztó számára olvashatatlan apró betű a további feltételek létét jelenti, hiszen adott esetben az észlelhetetlenül kis betűs szöveg nem is válik az üzenet részévé, nem is tudatosodik a fogyasztóban, hogy a szöveg ott van a reklámhordozón. Amennyiben egy vállalkozás apró betűs részben kívánja tájékoztatni potenciális fogyasztóit a kedvezmény igénybevételi feltételeiről, azt olyan formában köteles tenni, hogy a szöveg az átlagos fogyasztó számára észlelhető és megfelelően olvasható legyen. Ellenkező esetben az információ olyannak minősül, mintha ott sem lenne.

XI. 1. A CIB Deviza Lakáshitel tájékoztatások versenytanácsi értékelése

186. A Versenytanács a CIB Deviza Lakáshitel tájékoztató eszközeinek értékelése során egyrészt az egyes kifogásolt elhallgatásokat, illetőleg állításokat veszi sorra (a, b és c pontok), másrészt valamennyi ponton belül vizsgálja azt, hogy az adott reklámeszköz

lehetővé tette-e a megjelenített tulajdonság feltételeinek és korlátjainak a közlését, vagy azok fellelési helyéről adott tájékoztatást, és ha igen, akkor az megtörtént-e.

a) Az "akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" feltételeinek és időbeli korlátjának hiányos megjelenítése⁵⁸

	Akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet	"Kedvezmény csökkentő" feltételek			"Kedvezmény szüntető" feltételek			Korlát
		Csak svájci frank alapú hitelre érvényes	Csak 35 éves futamidőre érvényes	Csak 15 millió Ft-ot meghaladó hitelekre érvényes	Csak akkor, ha igénybe veszik a CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatást	Csak havi gyakoriságú kezelési költség fizetés esetén	Csak a bankszámlahasználattal kapcsolatos két feltétel* teljesülése esetén	Csak az első évben érvényes
TV-reklám	+	Deviza -	-	-	-	-	-	-
Online banner	+	Deviza -	-	-	-	-	-	-
Nyomtatott sajtótermék	+	apróbetű +	apróbetű +	-	-	-	-	apróbetű +
Óriásplakát	+	apróbetű -	apróbetű -	-	-	-	-	apróbetű -
Akciós szórólap	+	apróbetű +	apróbetű +	+	+	+	+	+
Hírlevél	+	apróbetű +	-	-	- ⁵⁹	-	-	apróbetű +
Portálmatrix	+	apróbetű -	apróbetű -	-	-	-	-	apróbetű -

* A hitel főadósának munkabére a Banknál vezetett számlára érkezzen és a főadós rendelkezzen a Banknál két darab csoportos beszédési megbízással.

⁵⁸ A + jel azt mutatja, hogy az adott tájékoztatást megfelelően tartalmazza a reklámeszköz, a – jel a tárgykör teljes hiányát jelzi, az „apróbetű” szó arra utal, hogy az információ fellelhető a reklámeszközben, de a reklámozott előnyre vonatkozó közlés méretétől kisebb felületen, kisebb betűmérettel, a „deviza” kifejezés pedig arra utal, hogy az adott reklám nem csak a svájci frank alapú hitelekre, hanem – valószínűleg – ennél szélesebb körben ígér kedvezőbb törlesztőrészletet. A sötétszürke mezők jelzik a bírsággal sújtott jogsértő magatartásokat.

⁵⁹ A Hírlevél nem az akciós CIB Deviza Lakáshitel igénybevételének feltételeként, hanem önálló reklámozott szolgáltatásként tartalmazza a CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatást.

187. Védekezésében eljárás alá vont utalt arra, hogy a fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy a reklámok a termékek pozitív tulajdonságait emelik ki, a negatívokról pedig hallgatnak. A Versenytanács álláspontja szerint a fogyasztónak nem kell másként érteni az állításban foglaltakat pusztán annak következtében, hogy az állítás egy reklámüzenet részeként jelenik meg. Tény, hogy a fogyasztók tudják, hogy a reklámok tömörök, a termékek pozitív tulajdonságait emelik ki, ebből azonban nem következik, hogy a fogyasztók helytelenül járnának el, ha megbíznának mindabban, amit a reklám tartalmaz. Az a tény, hogy valamely információ a fogyasztók számára is felismerhetően egy reklám részeként jelenik meg, a vállalkozást nem jogosítja fel arra, hogy a közlésből – pusztán annak reklám jellege miatt – mellőzze a bemutatott tulajdonságok "hátulütőit". A Versenytanács ezzel összefüggésben felhívja a figyelmet következetes gyakorlatára, mely szerint, ha egy tájékoztatás kiemel valamely előnyös részletet, akkor az annak értelmezéséhez szükséges egyéb, kevésbé kedvező feltételeket is közölni kell. E nélkül ugyanis a tájékoztatás hiányos, nem reális képet fest, és így a versenyjog szabályaiba ütközik.
188. A Versenytanács a hat feltétel és az időbeli korlát egyikét sem tekinti annyira magától értetődőnek, hogy azokról ne kellene említést tenni a hitel reklámozása során. Egy feltétel elhallgatását nem teszi jogszerűvé az a tény, hogy a feltétel gyakran teljesül. Nem lehet arra sikerrel hivatkozni, hogy az a piacon általánosnak mondható. Más kérdés, hogy a Versenytanács egyes feltételek esetén enyhítő körülményként figyelembe vehetőnek látja azt, ha a reklámban nem szereplő körülmény csak kis számú fogyasztó esetén válik a kedvezmény igénybevételének akadályává, az elhallgatás ellenére a fogyasztók döntő többsége részesült a reklámban ígért előnyökből.
189. Feltételek és az időbeli korlát nem megfelelő közlése az egyes reklámeszközökön:
- A TV-reklám és az online banner a kedvezményes törlesztőrészlet egyetlen feltételét tartalmazza – azt is valótlanul, mert a "deviza" kifejezés arra utal, hogy nem csak a svájci frank alapú hitelek esetén, hanem szélesebb körben érvényesül a kedvezőbb törlesztőrészletet. A további öt feltétel nem került bemutatásra. Ráadásul számos feltétel közül egynek a feltüntetése azt a látszatot kelthette a fogyasztóban, hogy az akciónak nincs további feltétele. A TV-reklám és az online banner továbbá nem informált a kedvezőbb törlesztőrészlet időbeli korlátjáról (nevezetesen, hogy csak egy évig érvényesül).
 - A nyomtatott sajtótermék és az óriásplakát négy feltétel (a hitelnagyság, a kezelési költség megfizetésének havi ütemezése, a bankszámlahasználattal és Hitelfedezeti védelemmel kapcsolatos feltétel) megjelenítésével marad adós, és csak apró betűvel tartalmaz két további feltételt (svájci frank alapú, 35 éves futamidejű lakáshitel igénylése esetén), valamint a kedvezmény igénybevételének korlátozott időtartamát (csak a futamidő első évében érvényes a kedvezményes törlesztőrészlet). Az apróbetűvel közölt információ nyomtatott sajtótermék esetén eljuthat a fogyasztóhoz, óriásplakát esetén azonban nem reális az a feltételezés, hogy a részletek is a reklámüzenet részét képezik.
 - Az akciós szórólap volt az a meghirdetett akció fogyasztói tájékoztatói közül, amely az akcióban szereplő kedvezmények eléréséhez nélkülözhetetlen feltételeket legnagyobb mértékben tartalmazta. Bár csak apróbetűvel tájékoztat arról, hogy kizárólag svájci frank alapú, 35 éves futamidejű lakáshitel igénylése esetén érvényes a kedvezményes törlesztőrészlet. Ezen reklámeszközön azonban a fogyasztónak alkalma nyílik az apró betűs rész áttanulmányozására is, így az a tájékoztatás részének tekinthető.
 - A hírlevél öt feltételt nem tartalmaz: a futamidő 35 éves tartamával, a hitelnagysággal, a kezelési költség megfizetésének havi ütemezésével, a bankszámlahasználattal és Hitelfedezeti védelemmel kapcsolatos feltételeket. Csak a kiemelt reklámüzenet betűméreténél számottevően kisebb betűkkel tájékoztat a hírlevél arról, hogy svájci frank alapú lakáshitel igénylése esetén a futamidő első

évében érvényes a kedvezményes törlesztőrészlet. A hírlevél a kommunikáció csatornájának megfelelően több információ átadására alkalmas, amelyet a potenciális ügyfél az eszköz sajátosságainak megfelelően alaposan áttanulmányozhat, annak minden információját magáévá teheti, így a kisebb betűmérettel történő közlést is a fogyasztóhoz eljutó tájékoztatásként fogadja el a Versenytanács.

- A portálmatrixa négy feltétel (a hitel nagyság, a kezelési költség megfizetésének havi ütemezése, a bankszámlahasználattal és a Hitelfedezeti védelemmel kapcsolatos feltétel) megjelenítésével marad adós, és két további feltételt (svájci frank alapú 35 éves futamidejű lakáshitel igénylése esetén) és a kedvezmény igénybevételének korlátozott időtartamát (csak a futamidő első évében érvényes a kedvezményes törlesztőrészlet) is csak apró betűvel tartalmazza.

Az "akár" szóval bevezetett közlés megítélése

190. Az "akár" szó alkalmazását a Versenytanács a fogyasztó megtévesztését kiküszöbölő fordulatnak tekintette azokban az esetekben, amikor olyan feltételről nem kaphatott információt a fogyasztó, amely feltétel hiánya ellenére a fogyasztó még hozzájutott ahhoz a lehetőséghez, hogy kisebb törlesztőrészletet fizessen, legfeljebb a kiinduló mértékhez képest nem 30%-kal, hanem ennél kisebb mértékben csökkentett törlesztőrészletet kellett megfizetnie. A korábbiaknál kedvezőbb – ha nem is 30%-kal kedvezőbb - törlesztőrészlet elérhető volt a fogyasztó számára akkor is, ha euró alapú lakáshitelt vett fel (nem svájci frank alapút), akkor is ha 35 évnél rövidebb futamidőre szólt a kölcsön, és akkor is ha 15 millió Ft-nál kisebb volt a kölcsön összege. Bár ebben a három esetben a törlesztőrészlet nem volt 30%-kal kisebb, de az egyébként szokásos mértéknél a fogyasztóra kedvezőbb volt. Az "akár" szó reklámokban való alkalmazására tekintettel ezeket a határeseteket nem tekintette jogsértőnek a Versenytanács.
191. Az "akár" szó alkalmazását nem tekintette a Versenytanács a fogyasztó megtévesztését kiküszöbölő fordulatnak azokban az esetekben, amikor olyan feltételről nem kapott információt a fogyasztó, amely feltétel megvalósulásának hiánya a kedvezmény teljes hiányát eredményezte. Az "akár 30%..." fordulatot ugyanis a fogyasztók úgy értelmezik, hogy a 30% a kedvezmény maximális mértéke, számítaniuk kell arra, hogy ennél kisebb mértékű is lehet a kedvezmény a körülmények alakulásától függően, de nem kell, hogy arra is gondoljanak, hogy olyan feltételek is vannak, amelyek hiánya a kedvezményt, mint olyat teszi elérhetetlenné. A feltételek közül ebbe a második kategóriába tartozott a CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatás igénybevételének kötelező igénybevétele, a havi gyakoriságú kezelési költségfizetés, valamint a bankszámla használattal kapcsolatos feltételek (számlanyitási kötelezettség és legalább két csoportos beszédési megbízás). A CIB Hitelfedezeti Védelem és a bankszámla használattal kapcsolatos követelmények olyan árukapcsolást valósítanak meg, amelyre annak a fogyasztónak sem kell számítani, aki már vett fel deviza lakáshitelt más banktól. A Versenytanács nem osztotta az eljárás alá vont vállalkozás azon álláspontját, hogy az "akár" kifejezés nem pusztán az azután álló mennyiség egy részének elérésére vonatkozik, hanem azt is jelzi, hogy feltételei vannak az adott állításnak. Az "akár" szóval valóban lehet mennyiségi korlátot és feltételt is kifejezni. Egyetlen "akár" szóval azonban nem lehet mind a kedvezmény mértékének, mind a kedvezmény elérhetőségének a feltételelességére utalni. Az "akár 30% kedvezmény" a fogyasztó számára azt jelenti, hogy a törlesztőrészlet lehet, hogy 30%-kal, lehet hogy 29%-kal, de mindenképpen kisebb lesz. Ha a reklám az "akár" szó felhasználásával azt akarja kifejezni, hogy a törlesztőrészlet nem mindig, hanem csak bizonyos körülmények között lesz kisebb, és ilyenkor a csökkenés az eredeti törlesztőrészlet 30%-át is elérheti, akkor

- ezt, pl. az alábbi módon tehetné: bizonyos feltételek mellett⁶⁰ akár kisebb is lehet a fizetendő törlesztőrészlet, a kedvezmény mértéke akár a 30 %-ot is elérheti.
192. Eljárás alá vont állítása szerint a magyar nyelvben nem létezik olyan szűkítő szabály, amelynek értelmében ne jelenthetne az "akár" kifejezés egyben mennyiségi korlátot és további feltételek fennállását is. A Versenytanács azonban kiemeli, hogy a fogyasztók számára nem válik nyilvánvalóvá a reklám szemlélésekor, hogy az "akár" mely esetekben takar plusz feltételeket is. Ebből következően amennyiben a reklámban hangsúlyozott előnyös tulajdonság eléréséhez egyéb feltételek teljesülése szükséges, ezt a körülményt a tájékoztatásokban szükséges kiemelni.
193. Megjegyzi a Versenytanács, hogy – bizonyos körülmények között – lehetne jogszerűnek tekinteni az "Itt egy kedvező lehetőség, de feltételei vannak! Gyere, és megnézzük, elmondjuk, hogy TE igénybe tudnád-e venni"⁶¹ tartalmú reklámot. Az "akár 30 %-kal kisebb törlesztőrészlet" szlogen azonban – az eljárás alá vont álláspontjától eltérően – nem a fenti üzenetet hordozza a fogyasztók értelmezésében.
194. Eljárás alá vont kifejtette, hogy az "akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" kifejezésből a fogyasztó nem tudja beazonosítani a kedvezmény mértékét még csak nagyságrendileg sem. Amennyiben ez az állítás helytálló volna, nem lenne értelme százalékos mértéket megjeleníteni a reklámokban. Az említett tájékoztatás egy üzenetet minden bizonnyal közvetít a potenciális fogyasztók felé: hogy jelentős kedvezménnyel – az eredeti ár alig több, mint kétharmadáért - juthatnak hitelhez, tehát érdemes az akciós időszakban, a CIB Banknál hitelt igényelni. A 30% már nagyságrend, amire a fogyasztó odafigyel az abszolút számok ismerete nélkül is. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy a portálmatrixon az "akár" szó nem is válik a reklámüzenet részévé, annak olvashatatlanul kis méretű megjelenítése folytán.
195. A CIB Deviza Lakáshitel kapcsán elérhető kedvezőbb törlesztőrészlet egy olyan terméksajátosság, amely számos feltétel egyidejű megvalósulása esetén érhető el. Ezek a feltételek terjedelmesebbek annál, minthogy valamennyi reklámhordozón nehézség nélkül közölhetőek legyenek. A Versenytanács ezért azt is vizsgálta, hogy vajon alkalmasak-e a hiány pótlására a tájékoztatások többségében szereplő olyan utalások, amelyek más információhordozóra mutatnak. Ezzel kapcsolatban a Versenytanács álláspontja szerint meg kell különböztetni azokat a reklámeszközöket, amelyeken komoly nehézségbe ütközne valamennyi feltétel megjelenítése, azoktól, amelyek kapcsán nem merülnek fel ilyen problémák.
196. A Versenytanács felhívja a figyelmet, hogy az "akár" szó közlésben való szerepeltetésének csak a feltételek mértéke tekintetében lehet szerepe, a kedvezmény időbeli korlátja - mely szerint a kedvezőbb törlesztőrészlet csak az első évben érvényesül – tekintetében nem.

Reklámeszközök, amelyeken komoly nehézségbe ütközne valamennyi feltétel megjelenítése

197. Még az olyan reklámeszközökön megjelenő tájékoztatás kapcsán is, amely eszközökön komoly nehézségbe ütközne valamennyi feltétel megjelenítése a Versenytanács azt tekinti helyesnek, ha a reklámozó és a reklámozható tekintetbe veszi a reklámhordozó sajátosságát. Ez alapvetően azt jelenti, hogy az ilyen reklámeszközökön a termék, illetve szolgáltatás olyan tulajdonságát célszerű reklámozni, amely vonás, a hozzá kapcsolódó, a közlés értelmezéséhez szükséges, további információval együtt is megjeleníthető.

⁶⁰ Az akár szó önmagában egy változó mértékű kedvezmény maximumának és a kedvezmény feltételhez kötött voltának egyidejű kifejezésére nem alkalmas. A példamondat annak az érzékeltetésére született, hogy a kedvezmény maximum és a kedvezmény érzékeltetésére egy akár szó nem elegendő.

⁶¹ Vj-121/2007/26. III. 23. pont

198. Az olyan reklámeszközökön megjelenő tájékoztatás kapcsán, amely eszközökön komoly nehézségbe ütközne valamennyi feltétel megjelenítése, a körülmények függvényében a Versenytanács elfogadhatónak tartja a reklámozott tulajdonság feltételeinek és/vagy igénybevételi korlátjainak a létre történő olyan figyelemfelhívást, amely megfelel az alábbi feltételeknek:
- a felhívás tartalmilag alkalmas a fogyasztók figyelmét ráirányítani arra, hogy a reklámban ígért – és a figyelemfelhívásban pontosan megjelölendő - kedvezménynek vannak feltételei és/vagy igénybevételi korlátjai,
 - a felhívás formailag a reklámozott tulajdonságtól nem elszakítva, a tulajdonság reklámozásával egyenértékű (nem kevésbé figyelemfelhívó) módon jeleníti meg a feltételek és/vagy igénybevételi korlátok létét és elérhetőségi helyét,
 - az előzőekben meghatározott tartalmi és formai követelményeknek megfelelően hívja fel a reklám a fogyasztó figyelmét arra, hogy hol ismerhetők meg a reklámozott tulajdonság feltételei és/vagy igénybevételi korlátjai,
 - a figyelemfelhívásban pontosan megjelölt helyen a feltételek és/vagy igénybevételi korlátok teljes mértékben megismerhetőek, anélkül, hogy a fogyasztónak jelentős terjedelmű ismertető anyagot kellene tanulmányoznia, vagy egyébként a keresés számára indokolatlan nehézséget okozna,
 - a feltételek és/vagy igénybevételi korlátok megismerése nyomán sem minősülhet a reklám valótlanak,
 - nem elegendő, ha a kiemelt tulajdonság csupán a fogyasztóknak egy marginális részére nézve valósulhat meg, a reklámozott kedvezmény valóban legyen elérhető a reklám címzettjei számára,
 - nem elegendő, ha a kiemelt tulajdonság csupán a fogyasztás/igénybevétel várható teljes idejének egy töredékében érvényesül.
199. Megjegyzi a Versenytanács, hogy az előző pontban felsorolt konjunktív feltételek a tájékoztatás versenyjogi jogszerűségének szükséges, de nem feltétlenül elégséges követelményeit jelentik meg, és ismételten hangsúlyozza, hogy csak olyan reklámeszközökön megjelenő tájékoztatás kapcsán, amely eszközökön komoly nehézségbe ütközne valamennyi feltétel megjelenítése.
200. A CIB Deviza Lakáshitel kedvezőbb törlesztőrészlet elérésének számos és terjedelmes feltétele nem volt nehézség nélkül közölhető a következő reklámhordozókon: TV-reklám, online banner, óriásplakát és portálmatrix. A Versenytanács megítélése szerint azonban a hiány pótlására nem voltak alkalmasak a - tájékoztatások többségében szereplő – pótlólagos információhordozóra utalások az alábbiak miatt.
- Az eljárás alá vont reklámkampányában sokszor éppen ott nem szerepel ilyen figyelemfelhívás, ahol arra a legnagyobb szükség lenne, és ahol az indokolt is volna, nevezetesen a TV-reklámban. Szerepel részletes feltételekre utalás az óriásplakáton és a portálmatrixon - amely technikailag nem alkalmas az információk a fogyasztóhoz való eljuttatására, mert az olyan módon – apró betűmérettel – került közlésre, hogy azt a fogyasztók nem észlelik. Az óriásplakát, illetve a portálmatrix olyan kommunikációs eszköznek tekinthető, amelyen az apróbetűvel közölt információk nem válnak a tájékoztatás részévé, így a versenyjog szempontjából olyannak minősül, mintha ott sem lennének. A TV-reklámban, az óriásplakáton, és a portálmatrixon szereplő "akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" szöveget a Versenytanács az elhallgatott három feltétel és az időbeli korlát miatt jogsértőnek tekinti.
 - Megjegyzi a Versenytanács, hogy "Az akció részletes feltételeit keresse a www.cib.hu honlapon, vagy a bankfiókokban" (online banner), illetve "A hitelek és a promóció részletes feltételeit a Lakossági Üzletág ÁSZF, a promóciós árszabályzat, illetve az aktuális promóciós listák tartalmazzák", "Az akciók részvételi feltételeit a részvételi szabályzat és a kondíciós lista tartalmazza" (hírlevél) fordulatok (a továbbiakban: zárómondatok) ugyan utalnak feltételekre, de – a Versenytanács

megítélése szerint – ezek a fordulatok nem alkalmasak a közlési hiány orvoslására két okból sem. Egyrészt ezek a mondatok nem eléggé figyelemfelhívóak, nem teszik egyértelművé, hogy a reklámban kiemelten szereplő kedvezménynek feltételei vannak. A zárómondatok tartalmilag nem különböznek érdemben a legtöbb tájékoztatás végén, szokásosan szereplő további információra utalástól, mint például a "További információért hívja a CIB24 Hítelvonalat 06 40 222333-as telefonszámon, keresse fel honlapunkat (www.cib.hu), kérdezze online ügyfélszolgálatunkat, vagy forduljon bizalommal munkatársainkhoz bankfiókjainkban", illetve "A szolgáltatás részleteit a Hitelfedezeti Védelem biztosítási feltételek füzet tartalmazza" fordulat. Másrészt a zárómondatok nem olyan helyet jelölnek meg, ahol valamennyi – a reklámból hiányzó - információ együtt fellelhető, hanem olyan nagy terjedelmű anyagokat - sokszor többet is -, amelyek átolvasása, tanulmányozása a fogyasztótól indokolatlanul sok időt és energiát kíván, és magában rejt annak a kockázatát, hogy a fogyasztó nem találja meg a feltételt, aminek a közlése a reklámozott kedvezménnyel egyidejűleg lett volna kívánatos.

201. Az online banner nem lenne jogsértőnek tekinthető, ha az olyan internetes oldalra vezetne, amelyen további kutakodás nélkül megtalálhatók lennének a szükséges információk. Jelen esetben azonban a bannerről kattintás útján a www.cib.hu honlapra lehetett csak eljutni, a fogyasztó tehát nem jutott hozzá azonnal a reklámból hiányzó információhoz, mert előbb az "Aktuális", majd az "Ajánlataink" rovatot kellett megtalálnia, ezen belül szerepelt csak a "CIB Deviza Lakáshitelek" rovat, amely ugyan már tartalmazott néhány feltételt, de az "akció részvételi feltételei" rovat még további kattintással volt csak elérhető.
202. Abban az esetben, ha a tájékoztatás csak egyes feltételeket említett, másokat nem, különös gonddal kell a reklámozónak ügyelnie arra, hogy a fogyasztóban ne alakuljon ki olyan – valóságnak meg nem felelő – kép, hogy a közölt feltételek teljesülése esetén megvalósul a reklámígéret.

Reklámeszközök, amelyeken nem ütközik komoly nehézségbe valamennyi feltétel megjelenítése

203. Olyan reklámeszköz esetén, amelyen nincs különösebb akadálya a feltételek és/vagy korlátok megjelenítésének, a Versenytanács nem látja jogszerű megoldásnak azt, hogy a kiemelten reklámozott kedvezmény feltételeit, igénybevételi korlátjait nem maga a reklámeszköz tartalmazza, hanem az kiegészítő információhordozóra utal. Így még olyan esetben is jogsértőnek tekintené a korábbiakban bemutatott, vagy azokhoz hasonló utalásokat, ha azok tartalmilag is megfelelőek lennének, és az említett információs eszköz könnyen elérhetően, lényegre törően informálna a feltételekről és/vagy igénybevételi korlátokról.
204. Jelen eljárásban a deviza lakáshitel termék vonatkozásában a következő reklámeszközöket tekinti a Versenytanács az akció összes feltételének közlésére alkalmasnak: nyomtatott sajtótermékek, szórólap és hírlevél. Ezeknél az eszközöknél ugyanis az apró, de még megfelelően olvasható betűvel feltüntetett információk elolvasására is lehetősége van a fogyasztónak. Ennél fogva a Versenytanács versenyjogsértőnek tartja, hogy a nyomtatott sajtótermékek és a hírlevél nem tartalmazta a deviza lakáshitelhez kötődő akció következő feltételeit:
- szükséges igénybe venni a CIB Hitelfedezeti Védelem szolgáltatását,
 - csak havi gyakoriságú kezelési költség fizetés esetén érvényes,
 - a főadós munkabére a Banknál vezetett számlára kell, hogy érkezzon, és rendelkeznie kell két csoportos beszédési megbízással.

Az időbeli korlát létének elhallgatása

205. A reklámok egy olyan kedvezmény középpontba állításával igyekeznek rávenni a potenciális fogyasztót a kölcsönszerződés megkötésére, amely mindössze 1 évig, azaz a futamidő mindössze 1/35 részében érvényesül. Időarányos törlesztéseket feltételezve a 35 éves futamidő alatt összesen megfizetendő törlesztéseknek mindössze a 2,8 %-a esik az első évre, tehát ha ennek a 2,8 %-nak a 30 %-át elengedik, az az összes törlesztés kevesebb mint 1 %-a.

- Azzal, hogy a Tv reklámok, az online banner⁶² egyáltalán nem tartalmazza azt, hogy csak a futamidő első évében érvényesül a kedvezmény, az óriásplakát pedig a fogyasztó számára nem érzékelhetően tünteti fel ezt a lényeges korlátot, a fogyasztó számára 35-ször nagyobb kedvezményt ígér a valóságnál.
- A Versenytanács versenyjogsértőnek tartja azt is, hogy a portálmatrixa nem tartalmazza azt a korlátot, hogy a kedvezőbb törlesztőrészlet csak az első évben érhető el.

b) Az ajándék értékbecslés feltételeinek megjelenítése⁶³

	Csak annyi szerepel: "ajándék értékbecslés"	Az értékbecslés elkészüljön és időben benyújtásra kerüljön (ez a hitel befogadásának feltétele)	Az értékbecslő szerepeljen a "Bank által elfogadott értékbecslők" listáján	Számlával kapcsolatos feltételek		Az akcióban való részvétel feltétele a hitel folyósítása
				A számla a Bank nevére szóljon	A számla kiegyenlítése az értékbecslő felé megtörténjen Utólag történik az értékbecslési díj jóváírása	
TV-reklám	+	-	-	-	-	-
Online banner	+	-	-	-	-	-
Nyomtatott sajtótermék	+	-	-	-	-	-
Óriásplakát	+	-	-	-	-	-
Akciós szórólap	+	+	+	+	+	+
Hírlevél	+	-	-	-	+	-
Portálmatrixa	+	-	-	-	-	-

⁶² A bannerből hiányzó információ elérhetőségének közvetlenségéről a feltételek kapcsán kifejtett gondolat itt az időbeli korlát tekintetében is irányadó.

⁶³ A + jel azt mutatja, hogy az adott feltételt a tájékoztatás tartalmazza, a – jel a feltétel hiányát jelzi. A világosszürke mezők jelzik azokat az eseteket, amelyek tekintetében – a később kifejtettekre tekintettel – a Versenytanács jogsértést állapított meg, de nem látott okot bírság alkalmazására, míg a sötétszürke mezők jelzik a bírsággal sújtott jogsértő magatartásokat. A Versenytanács az 5. oszlopban kiemelt magatartásokat a c) pontban később kifejtésre kerülő okokra tekintettel sújtotta bírsággal.

206. Az akciós szórólap az ajándék értékbecslés valamennyi feltételét tartalmazza, a többi reklámeszköz azonban egyik feltételt sem. Ez alól az általános megállapítás alól egyedül a hírlevél jelent kivételt annyiban, hogy az egyetlen feltételt megjelenít.
207. Az egyes reklámhordozók versenyjogi megítélése szempontjából az a) pontban leírtak irányadók.
208. A Versenytanács értékelte azon ügyfelek – üzleti titoknak minősülő - számát és arányát, akik visszakapták az értékbecslés ellenértékét⁶⁴. Az ígért kedvezmény nagyszámú megvalósulása, mint tény, azonban nem jelenti azt, hogy jogszerű volt a tájékoztatás, amely alapján az "ajándék értékbecslés" minden feltétel nélküli szolgáltatásnak tűnhetett. A szankció súlyának megállapítása során azonban az üzleti titoknak minősülő adatot az eljárás alá vont javára veszi figyelembe a Versenytanács.
209. Az értékbecslés elkészítésével és időbeli benyújtásával kapcsolatban a Versenytanács nem fogadta el a Bank védekezését. A Versenytanács megítélése szerint a fogyasztó megtévesztése szempontjából nincs jelentősége annak, hogy egy feltétel - értékbecslés az igénylés befogadásának feltétele - magához az akcióhoz, vagy a standard termékhez kötődik-e. A fogyasztó nem tud arról szükségképpen, hogy az akciós kedvezmény elérésének olyan feltételei is vannak, amelyek az akción kívül is érvényesülnek, még akkor sem, ha ő banki ügyfél. Pusztán az a tény, hogy az adott feltétel az akción kívül is érvényesül, nem menti fel a Bankot a tájékoztatási kötelezettsége alól.
210. Az eljárás alá vont egymásnak ellentmondó nyilatkozatokat tett, amikor egyfelől azt állította, hogy az "értékbecslés elkészítése a hitel befogadásának valójában nem feltétele, hanem a hitelbírálat kronologikus előzménye", másfelől elismerte, hogy a fogyasztónak "szüksége lesz értékbecslésre ahhoz, hogy a hitelkérelmét befogadják". A hitelkérelem befogadása nélkül pedig a Bank nem téríti meg az értékbecslés költségét.
211. A Versenytanács arra is felhívja a figyelmet, hogy nem csupán elkészíteni kellett az értékbecslést, hanem időben be is kellett azt nyújtani a Bankhoz. Az akcióhoz kötődő határidőt elmulasztó ügyfél nem kaphatta vissza az értékbecslés – általa előlegezett – költségét.
212. Az eljárás alá vont szerint az ajándék értékbecslésnek azon feltétele, hogy az értékbecslő szerepeljen a Bank által elfogadott értékbecslők listáján, egy valamennyi bank által alkalmazott standard feltétel, amit külön a reklámban megemlíteni nem feltétlenül szükséges. A Versenytanács felhívja a figyelmet arra, hogy az a körülmény, hogy az ajánlatnak valamely feltétele valamennyi bank által alkalmazott standard feltétel, nem jelenti azt, hogy az a fogyasztó számára is magától értetődik. Még a CIB Bank ügyfele sem feltétlenül tájékozott arról, hogy bizonyos kérdésekben a bankok egyformán járnak el. A reklámozó banknak nem saját, hanem jelenlegi és jövőbeni fogyasztóinak ismeretszintjéből kell kiindulnia, így még a standard feltételek feltüntetése is szükséges lehet a tájékoztatásokban. Ez a körülmény legfeljebb akkor nem játszana szerepet a fogyasztó bankok közötti választásában, ha feltételeznénk, hogy egyetlen bank sem reklámozza ezt a feltételt. A helyzet azonban az, hogy maga a CIB Bank is szerepeltette akciós szórólapján a feltételt. E magatartásával ráadásul maga szolgáltatott bizonyítékot arra, hogy tudatában van annak, hogy a körülményt szerepeltetni kell a reklámokban.
213. Lehetséges, hogy a Bank szempontjából magától értetődő követelménynek látszik, hogy a számla a Bank nevére szóljon, de valójában nem az. A szolgáltatás megrendelője ugyanis a fogyasztó, és ő az, aki kiegyenlíti az ellenértéket. A számlának tehát a fogyasztó nevére kellene szólnia. A Bank által megkövetelt gyakorlat tehát ellentétes a szokásos üzleti megoldásokkal, ebből következően nem is lehet általánosan közismert. Nem fogadta el a Versenytanács azt az érvelést sem, hogy a fogyasztó döntését nem

⁶⁴ Az üzleti titoknak minősülő adatokat a Vj-121/2007/002 sz. irat tartalmazza.

befolyásolja, hiszen a fogyasztó számára az értékbecslés ingyenessége lényeges, az hogy a számla kinek a nevére szól, az egy technikai körülmény. Ezen a "technikai körülményen" ugyanis "csak" annyi múlhat, hogy visszatérítik-e számára az értékbecslés általa kifizetett ellenértékét, vagy nem.

214. Az akció részletes feltételeinek más információhordozón való megismerhetőségére utalás egyedül az online hirdetés kapcsán eredményezhetett volna valós információhoz jutást, ha a Bank honlapján a több áttétel el nem nehezíti a fogyasztói információszerzést. A TV-reklámban nem szerepel arra utalás, hogy az akció részletes feltételeinek más információhordozón való megismerhetők, a nyomtatott sajtótermékben, az óriásplakáton, és a portálmatrixon pedig olvashatatlanul apró a tájékoztatás (ahol egyáltalán erre vonatkozóan van tájékoztatás).
215. A Versenytanács figyelembe vette azoknak a fogyasztóknak a jelentős számát, akik megkapták az értékbecslés értékét. Erre tekintettel a feltételek elhallgatása miatt nem szabott ki bírságot, kivéve az értékbecslés "ajándék" jellegének állítását (vö. c) pont).

c) Az értékbecslés "ajándék" jellege

216. Míg a b) pontban az került elemzésre, hogy az értékbecslést ajándékként beállító tájékoztatások azért alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére, mert nem hívják fel a figyelmet a feltételekre, a következőkben az kerül bemutatásra, hogy az értékbecslés akkor sem tekinthető ajándéknak, ha valamennyi feltétel teljesül.
217. A Versenytanács megítélése szerint az "ajándék értékbecslés" szlogennek nem az a jelentése, hogy "ingyenes értékbecslés annak, aki szerződést köt." A Bank tehát nem kellően gondosan fogalmazta meg a reklámüzenetet. A banki ügyfél fogyasztónak azonban - az egyértelmű állítás ellenére – el kellett gondolkodnia azon, hogy vajon tényleg arra irányul-e az akció, hogy minden későbbi szerződéskötés nélkül bárki számára ingyenessé tegyék egy megszerezni kívánt ingatlan értékének a felmérését. A Versenytanács ebben a tekintetben elfogadta a Bank azon védekezését, hogy az "ajándék" szó maga feltételezi azt, hogy az ajándékozó és a megajándékozott között van valamilyen viszony, amire tekintettel ingyenes juttatásban részesíti az egyik a másikat. A piacon tevékenykedő profitorientált banktól a magyar fogyasztók a reklámkampány idején nem várták el, hogy altruista módon viselkedjen. A bankok működésének alapjaival tisztában lévő fogyasztó nem hihette azt, hogy bárki ingyenes értékbecslést kap a Banktól ajándékba, tekintettel arra is, hogy a Banknak semmilyen garanciája sincs arra, hogy miután megtérítette az értékbecslés ellenértékét azt követően a fogyasztó nem egy másik bankkal köti meg a lakáskölcsön szerződést.
218. A Versenytanács megítélése szerint azonban azt már a banki fogyasztónak sem kellett észlelnie, hogy komoly, a CIB Bankot célzó kölcsönfelvételi szándékai ellenére előfordulhat, hogy nem kapja meg értékbecslés költségét, mert a Bank visszautasítja a hitelkérelmet.
219. A Versenytanács álláspontja szerint bizonyos szinten elfogadható érv az, hogy a Bank annak biztosít ingyenes értékbecslést, aki vele valamilyen jogviszonyban áll, azonban ehhez akár a hitel igénylése is elégséges lehetne. A fogyasztó számára nem feltétlenül következik az akció üzenetéből, hogy sikeres igénylés szükséges az ajándék igénybe vételéhez.
220. Az értékbecslést az eljárás alá vont nem ajándékba adja, hanem utóbb – bizonyos feltételek esetén – megtéríti az azzal kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztónak teendője is van (értékbecslő kiválasztása, szerződéskötés, dokumentumok Bankhoz való eljuttatása), másfelől a fogyasztó előlegezni kényszerül a költségeket. Minderre nem kerülne sor, ha a CIB Bank valóban ajándékba adná az értékbecslést. Az akciós szórólappól és a hírlevél tartalmából kiderül, hogy a pontatlanul ajándéknak nevezett szolgáltatás a valóságban hogyan is működik (a Bank utólag jóváírja az ügyfél

- számláján az értékbecslés összegét). A reklám egészét együtt értékelve a fogyasztónak a költségek utólagos megtérítésére kell számítania. E reklámok tekintetben a Versenytanács nem állapít meg jogsértést. A reklámok nagyobbik része – TV-reklám, online banner, nyomtatott sajtótermék, óriásplakát, portálmatrixa - viszont nem tartalmaz pontosítást, így a fogyasztó a reklám alapján valóban ajándékot remélhet.
221. Az ajándék fogalmi körébe nem tartozik bele annak – minden esetben szükséges – megelőlegezése. Erre a körülményre a tájékoztatásokban fel kellett volna hívni a fogyasztók figyelmét.
222. Az eljárás alá vont is elismerte, hogy a fogyasztó nem kapott tájékoztatást arról, hogy az értékbecslési díjat utólag írják jóvá.
223. Nem fogadta el a Versenytanács azt az érvet, hogy az értékbecslési díj elhanyagolható jelentőségű a hitel egyéb költségeihez képest. Ha így lenne, akkor a CIB Bank nem állította volna reklámkampánya középpontjába az ajándék értékbecslés szlogent, és azóta nem járna így el számos más bank is. Más kérdés, hogy a bank számára viszonylag kis forintösszegekről való lemondás, a hitelfelvétel idején a fogyasztó számára nagyobb értéket jelent, vagy nagyobb értéknek látszik, ezért sikeresen kommunikálható.
224. A Versenytanács a szankciók súlyának megállapítása során enyhítőként értékeli azt a körülményt, hogy csak körülbelül 500 Ft-tal lenne gazdagabb a fogyasztó, ha a Bank eleve kifizette volna a számlát, és nem csak utólag téríti meg azt, bár a versenyfelügyeleti eljárás alapvetően nem a fogyasztót ért vagyoni hátrány miatt indult.

d) A megtévesztő THM megjelenítése

	THM feltüntetése
TV-reklám	3,38-7,49%
Online banner	3,38-7,49%
Nyomtatott sajtótermék	3,38-7,49%
Óriásplakát	3,38-7,49%
Akciós szórólap	3,38-7,49%
Hírlevél	3,38-7,49%
Portálmatrixa	3,38-7,49%

225. Valamennyi tájékoztatási eszközre jellemző, hogy a svájci frank alapú, 35 éves futamidőre érvényes THM értéket tartalmaznak kiemelt THM-ként, amely amiatt válik fogyasztó megtévesztésre alkalmassá, mivel a Bank CIB Deviza Lakáshitel termékét euró alapon, de más feltételekkel, kondíciókkal is nyújtotta.
226. A Versenytanács eljárás alá vont védekezésével kapcsolatban - mely szerint túlnyomórészt svájci frank alapú hitelt vettek fel a fogyasztók - megjegyzi, hogy az adott körülmény a reklámállítást nem teszi jogszerűvé, mivel nem nélkülözhető az arra való utalás, hogy a kedvező mértékű THM nem minden esetben érvényesül.
227. A Bank a reklámok közzététele előtt nem láthatta előre a svájci frank és euró alapú hitelt igénylők arányát. A reklámok közzétételeét követően kialakuló adatok utólag nem teszik jogszerűvé az eredendően hiányos tájékoztatást. A Versenytanács azonban a bírság mértékének megállapítása során enyhítő körülményként vette figyelembe azt,

hogy a reklámokban nem szereplő magasabb THM mérték a gyakorlatban a folyósított kölcsönök kis részét⁶⁵ érintette.

XI. 2. A CIB Indexált Betét tájékoztató eszközeinek értékelése

a) *Hiányos tájékoztatás*

A jellemzők megjelenése ⁶⁶	A Prémium kamat mértéke	Az EUR/HUF árfolyam alakulás függvénye	Euró vagy forint betét	Nem feltörhető	Minimálisan elhelyezhető összeg	Futamidő
Rádióreklám	+	-	+	-	-	-
Online banner						
a)	+	+	Ekkor még csak Ft alapú	-	-	+
b)	+	-	+	-	-	+
c)	+	kamatkockázat +	+	-	-	-
Sajtóhirdetés	+	apróbetű +	+	-	apróbetű +	+
Hírlevél						
-májusi	+	+	+	-	+	+
-áprilisi	+	+	-	-	-	+
- márciusi	+	-	(-) ⁶⁷	-	-	+
Ügyfél-tájékoztató	+ ⁶⁸	+	-	+	-	- ⁶⁹
Portálmatrix	+	-	+	-	-	-

228. A CIB Indexált Betét termékről szóló tájékoztatók mindegyike közli a termék – fogyasztó figyelmének felkeltésére alkalmas – pozitívumát, nevezetesen a Prémium kamat mértékét, de egyik sem tartalmazza maradéktalanul a Prémium kamat eléréséhez szükséges valamennyi információt. Ezt a közlési módot a Versenytanács jogellenesnek tekinti, mivel nem nyújt megfelelő tájékoztatás a termékről. A fogyasztóban az a - valóságnak nem megfelelő - kép alakul ki, hogy a Prémium kamat elérhető minden feltételtől függetlenül, vagy a valóságosnál kevesebb feltételhez kötötten.

⁶⁵ A pontos – üzleti titoknak minősülő – adat a Vj-121/2007/28. sz. iratban található (4. pont).

⁶⁶ A + jel azt mutatja, hogy az adott tájékoztatást megfelelően tartalmazza a reklámeszköz, a – jel a tárgykör teljes hiányát jelzi, az „apróbetű” szó arra utal, hogy az információ fellelhető a reklámeszközben, de a reklámozott előnyre vonatkozó közlés méretétől kisebb felületen, kisebb betűmérettel.

⁶⁷ Az euró alapú Indexált Betét csak 2007. április 10-től került forgalmazásra, ezért az euró alapú termékre való utalás hiánya ekkor még nem jogsértő.

⁶⁸ Az ügyféltájékoztató téves Prémium kamat mértéket tartalmaz

⁶⁹ Az ügyféltájékoztató szöveges részében csak annyi szerepel, hogy rövid futamidejű, éven belüli lejáratú termék. Az ügyféltájékoztató direkt módon nem említi a futamidő hosszát; a szemléltető példa táblázatában jelenik meg a 3 hónapos futamidő.

- aa) A rádióreklám nem közli:
- a Pérmiumkamatnak az árfolyamváltozás kockázatától való függését,
 - a lejárat előtti felmondás tilalmát,
 - a minimálisan elhelyezhető összeg nagyságát,
 - a futamidő hosszát.
- ab) Egyik online banner sem közöl információt:
- a lejárat előtti felmondás tilalmáról, és
 - a minimálisan elhelyezhető összeg nagyságáról,⁷⁰
- a "b)" jelű banner nem közli a Pérmiumkamatnak az árfolyamváltozás kockázatától való függését, a "c)" jelű banner nem közli a futamidő hosszát (bár utóbbi banner kifejezett ösztönzést tartalmazott az Ügyfélértékelő⁷¹, az ÁSZF, illetőleg a kondíciós lista elolvasására, ha már a releváns információhoz nem lehetett közvetlenül kattintással eljutni).
- ac) A sajtóhirdetés nem tartalmaz információt arról, hogy a betét a 3 hónapos futamidő alatt nem feltörhető.⁷²
- ad) A három, egymás után megjelenő hírlevél egyre bővülő tartalommal⁷³ ad információkat a termékről, ugyanakkor még a májusi száma sem teljes: hiányzik a lejárat előtti felmondás tilalmáról szóló tájékoztatás. A Versenytanács nem fogadta el a Bank azon álláspontját, hogy a hírlevél reklámozási kapacitása is véges lenne pusztán arra tekintettel, hogy egy hírlevél több terméket is reklámoz, hiszen a reklámozott termékek száma, és ezáltal a hírlevélen belüli terjedelem kizárólag a Bank döntésén múlik.
- ae) Az ügyfélértékelő is hiányos. Nem tájékoztat:
- arról, hogy csak két devizanemben köthető le összeg,
 - a minimálisan elhelyezhető összeg nagyságáról,
 - nem ad megfelelő tájékoztatást a futamidő hosszáról, amikor rövid futamidejű, éven belüli lejáratú terméknek írja le a CIB Indexált Betétet, és direkt módon nem említi a futamidő hosszát; (csak a szemléltető példa táblázatában jelenik meg a 3 hónapos futamidő, a példában szereplő 3 hónapot a fogyasztó egy lehetséges variációnak gondolj, semmi sem enged arra következtetni, hogy nincs mód más időtávra lekötni a megtakarítást, különösen, hogy az ügyfélértékelő éven belüli lejáratú terméknek írja le a CIB Indexált Betétet).
- af) A portálmatrixa nem közli:
- a kockázatot rejtő árfolyamváltozás tényét,
 - a lejárat előtti felmondás tilalmát,
 - a minimálisan elhelyezhető összeg nagyságát,
 - a futamidő hosszát.
229. Az ügyfelek jelentős részére vonatkozó azon adat, mely szerint a minimálisan meghatározott összeg legalább tízszeresét helyezték el indexált betétben, a Versenytanács meglátása szerint nem bizonyítja, hogy a banki ügyfelek nagyobbik fele számára a 100.000 Ft-os minimum ne lett volna lényeges. Eljárás alá vont nem csatolt olyan dokumentumot, amely alátámasztaná azt, hogy a másfajta megtakarítással is

⁷⁰ Az online banner nem lenne jogsértőnek tekinthető, ha az olyan internetes oldalra vezet, amelyen további kutakodás nélkül megtalálhatók a szükséges információk. Jelen esetben azonban a bannerről kattintás útján a www.cib.hu honlapra lehetett csak eljutni, a fogyasztó tehát nem jutott hozzá azonnal a reklámból hiányzó információhoz, mert előbb az „Aktuális”, majd az „Ajánlataink” rovatot kellett megtalálnia, ezen belül szerepelt csak a „CIB Indexált Betét” rovat.

⁷¹ Az Ügyfélértékelő viszont a bankfiókban történő érdeklődésre, a honlap felkeresésére, illetve a non-stop telefonos ügyfélszolgálat felhívására buzdított.

⁷² Az apróbetűvel közölt információkat – figyelemmel arra, hogy az újságban a fogyasztónak van lehetősége az így közölt adatok megismerésére – a Versenytanács nem hiányolta a tájékoztatásból.

⁷³ A márciusi bannerből 4, az ápriliséből 3, a májusiból 1 információ hiányzik.

- rendelkező olyan ügyfél számára, aki viszonylag kis összeget helyez el indexált betét formában, nem releváns tulajdonság a befektetés minimális összege.
230. Eljárás alá vont arra hivatkozott, hogy egyéb három hónapra szóló lekötésnél sincs lehetősége a fogyasztónak a szerződést felmondani. A Versenytanács vitatja ezt az álláspontot, ugyanis a lekötött betétek jellemzője általában az, hogy az ügyfél a futamidő lejáta előtt is hozzájuthat a pénzéhez, ilyen esetben azonban elveszti a már felgyülemlett kamatokat. A vonatkozó - jelen határozat 38. pontjában hivatkozott - PSZÁF közlemény is csak arra hívja fel a figyelmet: előfordulhat, hogy a lejárat előtti betétfeltörés esetén díjat kell fizetni. Ez a megfogalmazás arra enged következtetni, hogy maga a lejárat előtti betétfeltörés minden esetben nyitva álló lehetőség, annak csupán a feltételei eltérőek az egyes pénzügyintézeteknél. Tehát semmiképpen sem lehet általános gyakorlatnak tekinteni azt, hogy az ügyfél a lejárat előtt nem juthat hozzá a pénzéhez, így erre külön szükséges lett volna felhívni a figyelmet.
231. Eljárás alá vont vállalkozás kiemelte, hogy többféle konstrukció, áthidaló hitel is rendelkezésére áll annak a fogyasztónak, akinek a 3 hónap letelte előtt lenne szüksége a pénzre. A Versenytanács a jogsértés hiányára vezető védekezésésként nem fogadta el a Bank idézett álláspontját. Az eljárás alá vont által említett áthidaló hitel nem tekinthető azzal egyenértékűnek, amikor a fogyasztó a saját pénzét tudja felhasználni. A Bank azt állította, hogy az áthidaló kölcsön kamata gyakorlatilag ugyanolyan nagyságú, mint amennyit az ügyfél az indexált betétért kap.
- Abban az esetben, ha egyébként sikeres befektető kényszerül áthidaló kölcsön felvételére, a fizetendő kamatok azonos mértéke nem a jogviszonyból való könnyű kilépést sejteti. A fogyasztónak ugyanis kockázatot kellett vállalnia, a Prémium kamatot csak bizonyos feltételek egyidejű fennállása esetén kaphatja meg, miközben az áthidaló kölcsönt nyújtó banknak nem kell speciális kockázatot viselni.
 - Abban az esetben, ha az árfolyamváltozások folytán a befektetőnek nem jár Prémium kamat, akkor az általa kapott szerény 0.1% és az áthidaló kölcsön után általa fizetendő kamat között látványos különbség lesz.
232. Az a körülmény, hogy az ügyfél a szerződéskötéskor legalább három fajta dokumentumot is kap, amelyekből együttesen kiderül a befektetés minden tulajdonsága, legfeljebb a bírságkiszabás során értékelendő. A reklámban adott tájékoztatásnak ugyanis önmagában kell pontosnak és helytállónak lennie. Másrészt egy olyan viszonylag bonyolult termék esetében, mint amilyen az indexált betét is, nem elegendő az, ha az ügyfél számára mindössze a szerződés megkötése előtti pár perc áll rendelkezésre arra, hogy a szabályzatokat áttanulmányozza.

b) Megtévesztő tájékoztatás

Valótlan tájékoztatás ⁷⁴	A Prémium/Minimális kamat mértéke	Az EUR/HUF árfolyam alakulás függvénye	Euró vagy forint betét	Nem feltörhető	Minimálisan elhelyezhető összeg	Futamidő
Rádióreklám	-	-	-	-	-	-
Online banner ⁷⁵	-	-	-	-	+	-
Sajtó hirdetés	-	-	-	-	Ellentmondásos	-
Hírlevél						
-májusi	-	-	-	-	-	-
-áprilisi	-	-	-	-	-	-
- márciusi	-	-	-	-	-	-
Ügyfél-tájékoztató	+	-	-	-	-	-
Portálmatrix	-	-	-	-	-	-

233. A CIB Indexált Betét termékkel kapcsolatos tájékoztatások közül a valós helyzettel ellentétes állítások találhatóak az alábbi reklámokban.

ba) Az online banner "a lekötött összeg nagyságától függetlenül" megfogalmazást alkalmaz, amellyel kifejezetten valótlan tartalmú üzenetet küld a fogyasztónak, hiszen létezik egy minimális összeg (lásd előző táblázat).

bb) A sajtóhirdetésben ellentmondás alakul ki a kiemelten közölt "lekötött összeg nagyságától függetlenül" szöveg és az apróbetűben olvasható minimálisan elhelyezhető összeg között.

bc) Az ügyféltájékoztató valótlan Prémiumkamat mértéket mutat: 11%-ot tüntet fel a közölt példában, noha az ügyfél csak 10% Prémium kamatot kaphat.

234. A jogsértés hiányára vezető értelmezésként nem fogadta el a Versenytanács az online banneren szereplő "a lekötött összeg nagyságától függetlenül" megfogalmazással kapcsolatos védekezést. Az idézett szöveget az eljárás alá vont úgy értelmezi, hogy ezzel azt közölte, hogy a Prémium kamat mértéke nem sávosan változik, azaz nem függ az Indexált betétben elhelyezett összeg nagyságától. A fogyasztó azonban nem ezt érti, vagy legalábbis nem feltétlenül ezt érti az idézett szöveg alapján. Márpedig a reklám címzettjének az értelmezése az irányadó a közlés tartalmának megítélésében.

235. Nem vitatja a Versenytanács, hogy a valótlan – 11%-os – kamatmérték egy példában szerepelt, és azt sem, hogy ugyanez a példa konkrét adatokat is tartalmaz az árfolyam határértékeire vonatkozóan. Az árfolyam azonban gyakran változik, a példában szereplő árfolyamértéket az olvasó a Banktól független körülmények által alakított adatoknak tekinti. A Prémium kamat értékéről azonban joggal feltételezheti a fogyasztó, hogy az a Bank döntésétől függ, és nincs oka a fogyasztónak azt feltételezni, hogy a bank nap mint nap változtatni fogja a kamat mértékét. Ennek ellenére a példában egy olyan kamatmérték szerepel, amely a valóságban sohasem. Ilyen mértékű kamat folyósítására nem került sor. A példában szereplő kamat magasabb, mint bármelyik konkrét szerződésben szereplő éppen aktuális érték.

⁷⁴ Az eddigi táblázatoktól eltérő módon itt a + jel azt mutatja, hogy az adott tájékoztatás valótlan állítást, kifejezetten megtévesztő elemet tartalmaz, a – jel a kifejezetten valótlan állítás hiányát jelzi, ami nem jelenti azt, hogy a reklámeszköz ne lehetne megtévesztésre alkalmas az előző táblázatban jelzett hiányos tájékoztatás miatt.

⁷⁵ A 65 b) pontban írt online banner tartalmazza „A lekötött összeg nagyságától függetlenül” mondatot.

c) Megtévesztés a konstrukció lényegét illetően

236. A Versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók megtévesztésére alkalmas az, hogy a Bank egy új terméket egy megszokott régi termék nevéen, az arra jellemző fogalmak felhasználásával reklámoz.
- Az "indexált betét" elnevezésű konstrukció valójában egy sui generis jogügylet, nem pedig a közismert betét egy válfaja.
 - Az "indexált betét" – első megközelítésben - egy vegyes szerződésre emlékeztet, amelynek egyik összetevője a betét (vö. c) pont) másik összetevője egy szerencseszerződés (vö. d) pont).
 - Az indexált betétnek a betéti összetevője – bár rendelkezik a betétszerződések egyes jellemzőivel: meghatározott összeg tartós lekötése, visszafizetési kötelezettség –, lényeges vonásokban eltér a betéttől.
 - Korántsem szokásos, hogy egészen jelképes - 0.1 %-os mértékű – legyen a kamat.
 - Nem jellemző az sem, hogy a lekötött betéteket ne lehessen megszüntetni, a remélt kamat – teljes, vagy részleges – elvesztése fejében ne lehetne visszakérni a bankban lekötött összeget.
 - A versenytanács megítélése szerint az "indexált betét"-ben fontos szerepet betöltő szerencse elem léte már önmagában olyan lényeges eltérés a betéttől (a szerencse elem a betétszerződések közül hiányzik), amelyre tekintettel a fogyasztói értelmezés szerint nem azonosítható a szerencse elemet nem tartalmazó betéttel (az "indexált betét" nem minősül betétnek). A kifizetés ugyanis csak akkor illeti meg a fogyasztót, ha egy – a felek által nem befolyásolható - külső körülmény kedvezően alakul. Eltérő esetben ilyen címen nincs kifizetés. A vegyes szerződés két ága oly módon működik együtt, hogy a pénz használatáért valójában nem kap ellenértéket a fogyasztó (kivéve a jelképes 0.1 %-os Minimum kamatot). Az ellenérték (a maximális ellenérték 99.9%-a) a kockáztatás sikerétől függ. Az a körülmény, hogy a nyereményt a lekötött összeg hányadában határozták meg, nem változtat a jogügylet szerencse elemén.
237. A reklámok az "indexált betét" megjelölés és a "kamatt" elnevezés alkalmazásával elfedik a konstrukció "betéti oldalának" a sajátosságait. A reklámok a konstrukció révén elérhető hozamot "Prémium kamatt" elnevezéssel jelölik, és a fogyasztó számára elérhető kedvező hozamot konzekvensen kamatnak minősítik. A Versenytanács véleménye szerint a "Prémium kamatt" elnevezéssel és a kamatként való emlegetéssel az eljárás alá vont eltereli a fogyasztó figyelmét arról, hogy a 10%, ill. a 4.25% mértékű hozamot valójában nem is a pénz használatáért fizeti.
238. A reklámokban nem kap a konstrukcióban betöltött fontosságának megfelelő szerepet szerencse elem léte, a szükségképpen felmerülő kockázat. Éppen ellenkezőleg a hírlevél valamennyi formája és az ügyféltájékoztató azt emeli ki, hogy az indexált betét azon ügyfelek számára kedvező megtakarítási forma, akik "nem hajlandóak túlzottan nagy kockázatot vállalni".
239. A betét a fogyasztói értelmezés szerint olyan kockázatmentes megtakarítási formát takar, amely esetén a tőkeösszeg visszafizetése garantált, tovább az alacsony kockázattal arányosan alacsony betéti kamatt realizálható. A CIB Indexált Betét azonban kockázatot magában rejtő ügylet. A "kamatt" mértéke olyan előre kiszámíthatatlan és befolyásolhatatlan tényezők függvénye, amelynek ismertetése, az erről szóló információk átadása rendkívül fontos (lett volna) a teljes és valós tájékoztatás követelményrendszerében. Az indexált betét kockázattal jár.

240. A Versenytanács szerint nem tekinthető kockázatkezelésnek az a módszer, hogy a fogyasztó csak kisebb összeget, vagy befektetéseinek kisebb részét helyezi el ebben a konstrukcióban betétként. Maga eljárás alá vont ismeri el ugyanis, hogy a befektető a befektetett összeghez kapcsolódóan felvállalja annak a kockázatát (!), hogy nem kap Prémium kamatot.
241. A piacon újdonságként megjelenő megtakarítási forma a szolgáltatótól fokozott tájékoztatást kíván meg, hiszen az ügyfelek eddig még nem találkoztak olyan betétnek nevezett termékkel, amely a hitelintézet fizetőképességén és a lekötésből fakadó időtartamon túlmenő kockázatot is magában rejt.
A kedvező mértékű törlesztő részlet hangoztatása, ugyanakkor a kockázat lehetőségének, illetve további feltételek hiányos közlése vagy elhallgatása a kibocsátó pénzügyi intézmény magatartását a fogyasztók megtévesztésére különösen alkalmassá teszi.
A betét és a befektetés egyik alapvető különbsége az, hogy a betétnél a bank úgy fizet kamatot, hogy a tőkét is garantáltan visszafizeti, míg a befektetésnél a várt magasabb hozam reményében jellemzően a tőkét is kockáztatják a befektetők. A betétre fizetett kamat alacsonyabb, mint amekkora gyarapodást egy "jól választott" befektetéssel el lehet érni, azonban egy kevésbé sikeres befektetés esetén a befektetések hozama kifizetéskor lehet akár kevesebb is, mint a betét kamata, sőt a tőke egy része is elveszhet.
A PSZÁF állásfoglalást az eljárás alá vont javára enyhítő körülményként vette tekintetbe a Versenytanács.
242. A Versenytanács álláspontja szerint CIB Indexált Betét nem tekinthető nyeresébetétnek sem. A nyeresébetétekre ugyanis egyáltalán nem fizetnek kamatot, mert a kamatokat összegyűjtik, és azt – pénz vagy tárgynyeresemény formájában - kisorsolják a nyeresébetétesek között. A CIB Indexált Betét azonban kamatot is fizet, nincs kockázatközösség a befektetők között (nem a nyeresébetéteseknek "járó" kamatot kapja meg a nyertes), a szerencseelem folytán a Prémium kamat a pénzlekötés kapcsán piaci alapon járó kamatot nem sokszorosán meghaladó összeg.
243. A Versenytanács álláspontja szerint megtévesztésre alkalmas összehasonlítást tartalmaznak a vizsgált tájékoztatások. A reklámok szerint "kiemelkedően magas betéti kamatok" (rádió reklám), a "kiemelkedően magas kamatok" (online reklám – b és sajtó hirdetés), a "hagyományos lekötött betéteknél magasabb kamat" (hírlevél a-b-c, és ügyféltájékoztató) érhető el. A megtévesztésre alkalmasság abból fakad, hogy két eltérő konstrukciót hasonlít össze a tájékoztatás, és - leplezve a két konstrukció lényegi különbségeit – a reklámozott konstrukcióval elérhető magas hozamot emeli ki.
244. Nem fogadta el a Versenytanács eljárás alá vont azon érvelését, hogy nem két betéti konstrukciót, hanem két kamatot hasonlított össze, figyelemmel arra, hogy nem szereshető kamatjövedelem, vagy hozadék valamilyen befektetés nélkül. A kamat a pénzlekötés ellenszolgáltatása betéti konstrukció esetén. Az ellenszolgáltatás nem szakítható el a szolgáltatástól.
245. Az Indexált Betét helyettesítő termékének - Eljárás alá vont nyilatkozata szerint is - a tőkegarantált alapok számítanak. A reklámokban fel kellett volna hívni a figyelmet arra, hogy a betéti formában hirdetett konstrukció valójában inkább a befektetési alapok jellemzőivel rendelkezik.

XII. Jogkövetkezmények

246. A Versenytanács a Tpv. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján megállapította, hogy a) "CIB Deviza Lakáshitel" termék 2007. február 26. és 2007. június 1-je közötti reklámozása során az eljárás alá vont által közzétett egyes tájékoztatások alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére, mert:

- nem közölték a reklámozott "akár 30%-kal kedvezőbb törlesztőrészlet" elérésének egyes feltételeit és időtartamát,
- "ajándék értékbecslés"-t hirdettek, noha ténylegesen nem az értékbecslést adták ajándékba, hanem a költségeket térítették meg utólag, de ennek feltételeit sem kommunikálták, valamint
- kizárólag a kedvezőbb hitelkonstrukció esetén irányadó THM mértéket tartalmazták.

b) a "CIB Indexált Betét" termék 2007. február 26. és 2007. május 11-e közötti reklámozása során az eljárás alá vont által közzétett rádióreklám, online banner, nyomtatott sajtóhirdetés, portálmatrix, hírlevél és ügyféltájékoztató alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére, mert:

- nem közölte a megtakarítási forma reális megítéléséhez elengedhetetlenül szükséges összes feltételt,
- egy új terméket egy megszokott régi termék nevéen, az arra jellemző fogalmak felhasználásával reklámozott, két eltérő konstrukció összehasonlításával, és - a lényegi különbségeket leplezve - emelte ki a reklámozott konstrukcióval elérhető magas hozamot.

c) A "CIB Indexált Betét" termék reklámkampánya során az online banner és a nyomtatott sajtóhirdetés valótlanul állította, hogy "a lekötött összeg nagyságától függetlenül" elérhető a kedvezmény, illetve az ügyféltájékoztató a Prémium kamat mértékeként 11%-ot tüntetett fel, noha az ügyfél csak 10% Prémium kamatot kaphatott.

A reklámozott termékek igénybevételi feltételeinek és fő jellemzőinek hiányos, illetve megtévesztő feltüntetése miatt alkalmas a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására, azon belül is a fogyasztó megtévesztésére, ezért a Tpv. 8. § (2) bekezdés a) pontjába ütközik.

Az alkalmazott szankció

247. A Versenytanács jogsértés megállapítása mellett bírságot szabott ki a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegének meghatározása során a Versenytanács a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával jár el.

248. A Versenytanács a Tpv. 78. § (1) bekezdése alapján 90 000 000 Ft (azaz kilencven millió forint) versenyfelügyeleti bírság kiszabását látta indokoltnak. Ebből a CIB Deviza Lakáshittel kapcsolatos tájékoztatások miatt 64 000 000 Ft (azaz hatvannégy millió forint) a CIB Indexált Betéttel kapcsolatos tájékoztatások miatt 26 000 000 Ft (azaz huszonhat millió forint) bírságot szabott ki.

249. A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács tekintettel volt a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült ismert (üzleti titoknak minősülő) költségekre,⁷⁶ de nem látta figyelembe vehetőnek a költségek teljes összegét, mivel a tájékoztatások egy része egyes feltételeket elhallgatott ugyan, de más feltételeket, korlátozásokat megjelenített, illetőleg nem kizárólag jogsértőnek minősülő elemet tartalmaztak, hanem más közléseket is.

a) A Deviza Lakáshitel kapcsán a Versenytanács

- teljes egészében figyelembe vette a TV reklámok költségét,

⁷⁶ Vj-121/2007/015

- felerészben vette figyelembe az online banner költségét, mert az online banner egyben a www.cib.hu internetes oldal lakáshitel termékre mutató link is volt, és a honlap nyitó oldaláról – további kattintások révén – elérhető volt a termékekre vonatkozó tájékoztatás, bár a releváns információhoz nem lehetett közvetlenül eljutni,
- felerészben vette figyelembe a nyomtatott sajtótermékek költségét,
- teljes egészében figyelembe vette a Versenytanács az óriásplakátok költségét (kültéri kommunikációs eszközök),
- nem vette figyelembe a szórólap költségét, mert az kellő információt adott,
- teljes egészében figyelembe vette a Versenytanács a Hírlevél költségét (direkt marketing eszközök),
- felerészben vette figyelembe a portálmatrixa költségét.

b) Az Indexált Betéttel kapcsolatban az egyes médiumok között sem azok költsége, sem a megjelentetett feltételek száma kapcsán nem volt akkora különbség, ezért a kampány teljes költségét 20 %-kal csökkentette a Versenytanács. A csökkentés mértékének megállapítása során egyfelől figyelemmel volt arra, hogy a feltételek közül egyet vagy kettőt tartalmaztak az egyes reklámok (a sajtóhirdetések hármát, de apró betűvel), másfelől viszont volt valótlan tájékoztatás is.

250. Súlyosító körülményként vette figyelembe a Versenytanács az alábbiakat:

- az eljárás alá vont piaci helyzete, "nagybank" jellege,
- a tájékoztatásokkal elért fogyasztói kör nagysága,
- a jogsértéssel érintett időszakok több - mintegy 3-3 - hónapot felölelő hossza,
- a reklámoknak az eljárás alá vont image-ának kedvező befolyásolására való alkalmassága, amely előny nem csak rövidtávon jelentkezik,
- a Deviza Lakáshitel kapcsán a fogyasztók hosszú távra szóló szerződéses lekötöttsége,
- az a körülmény, hogy a fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságot eredményező elhallgatás mellett esetenként valótlan tény állítására is sor került (devizahitelre hirdetett kedvezmény, noha csak svájci frankra vonatkozott, "ajándék" értékbecslés, noha csak utólag térítették vissza az árát, a Prémium kamat valószínűleg magasabb mértéke, a "lekötött összeg nagyságától függetlenül" tájékoztatás).

251. Nem vette súlyosító körülményként figyelembe a Versenytanács azt a tényt, hogy a Bankkal szemben a Vj-190/2006. számú versenyfelügyeleti eljárásban már megállapításra került az, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított. Az említett ügyben ugyanis az elmarasztaló határozat 2007. december 6. napján született meg, tehát nem várható el az, hogy a Bank a 2007. első félévében tanúsított magatartása kialakításánál már figyelembe vegye azt a tényt, hogy vele szemben versenyfelügyeleti eljárás indult hitelkártyák kamatmentességével kapcsolatosan.

252. A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte a következő tényezőket:

a deviza lakáshitel termék tekintetében

- a) a deviza lakáshitel termék piaci részesedése az érintett piacon csekélynek mondható,
- b) a devizahitel elhallgatott feltételei közül a havi gyakoriságú kezelési költségfizetés majdnem minden esetben a szerződés részét képezi,
- c) az adós - reklámokban elhallgatott - bankszámlanyitási kötelezettsége más bankok esetében is szokásos feltétel,

- d) sok ügyfél részesült az "akár 30%-kal kevesebb törlesztőrészlet" kedvezményben⁷⁷,
- e) az értékbecslés ellenértékét a hitel folyósítása esetén a jogosultak visszakapták, és a hitel folyósítására az esetek igen jelentős részében sor került,
- f) körülbelül 500 Ft-tal lenne csak gazdagabb a fogyasztó, ha a Bank fizette volna az értékbecslő számláját, és nem csak utólag téríti meg,
- g) a reklámokban nem szereplő magasabb THM mérték a gyakorlatban a folyósított kölcsönök kis részét érintette, mivel a svájci alapú kölcsön számottevően gyakoribb volt a vizsgált időszakban, mint az Euró alapú,
- h) a deviza lakáshitelt felvevők nem elhanyagolható hányada már korábban is a Bank ügyfele volt

az Indexált Betét tekintetében

- i) az Indexált Betét piaci részesedése az érintett piacon csekélynek mondható,
 - j) az Indexált Betét potenciális választóinak azon – jelentősnek tekinthető – részét, akik az összeg sokszorosát kötötték le, a befektetési lehetőség 100.000 Ft-os minimum összege nem akadályozta érdemben,
 - k) az Indexált Betét futamidejének elhallgatott 3 hónapos hossza olyan időtartam, amely gyakori a befektetési termékek esetén,
 - l) egyéb 3 hónapos lekötési idejű betéti konstrukcióknál sem jellemző, hogy az ügyfél időközben felmondja a szerződést, így az indexált betét feltörhetetlenségének elhallgatásának negatív hatása kisebb, mint más feltételek elhallgatása esetén,
 - m) azt a tény, hogy az indexált betét betétként való minősítése és hozadékanak kamatként való megjelölése kapcsán – az eljárás alá vont kérdésre - hasonló tartalmú PSZÁF állásfoglalás született,
 - n) az Indexált Betétet választók nem elhanyagolható hányada már korábban is a Bank ügyfele volt, az a fogyasztó pedig, aki a portálmaticával a bankfiókban találkozott (nem az előtt elhaladva), szinte bizonyosan a Bank ügyfele volt, aki – nagy valószínűséggel – e reklám nélkül is megvizsgálta volna saját bankjának termékeit,
 - o) a hírlevelet kizárólag meglévő ügyfelek kapják meg, akik e nélkül is megvizsgálják saját bankjuk termékeit,
 - p) a www.cib.hu honlapon – legfeljebb két dokumentum áttanulmányozásával – elérhető volt a termékekre vonatkozó minden tájékoztatás,
 - q) legkésőbb a szerződés megkötésekor az ügyfél megismerhette a termékkel kapcsolatos feltételeket, mivel a szerződéskötés során legalább három fajta dokumentumot is kap, amelyekből együttesen kiderül a befektetés minden tulajdonsága,
 - r) "a lekötött összeg nagyságától függetlenül" tájékoztatás kapcsán a Bank jóhiszeműségét, amely abban nyilvánult meg, hogy a – fogyasztó megtévesztésére alkalmasnak bizonyuló - tájékoztatással arra kívántak utalni, hogy a magasabb kamat eléréséhez nincs szükség nagyobb összeg lekötésére, noha ez a banki gyakorlatban szokásos,
 - s) a 11%-os kamat egy – a megértés segítését szolgáló - példában található⁷⁸.
253. A Megjegyzi a Versenytanács, hogy az előző pontban említett enyhítő körülmények súlyát csökkentik az alábbi tényezők:
- ad i) Az indexált betét kapcsán csak a tág értelemben vett piac tekintetében állapítható meg a kis részesedés. Ha csak az indexált betétek piacát tekintenénk piacnak, a

⁷⁷ A 2007. június 1-jén lezárult akció és a 2007. július végéig megadott adatok alátámasztják, hogy az akcióban részt venni kívánó ügyfelek többnyire szerződést tudtak kötni az adatszolgáltatás időpontjáig. A 30%-kal kevesebb törlesztőrészletet elérők - az üzleti titoknak minősülő – számát és hányadát a Vj-121/2007/002 számú irat, valamint a tárgyalási jegyzőkönyv tartalmazza.

⁷⁸ Vö. 58. pont

részesedés mértéke magasabb lenne, hiszen a vizsgált időszakban mindössze két - korábban összesen három - bank nyújtott ilyen szolgáltatást.

ad l) Az eljárás alá vont valójában nem bizonyította azt az állítását, hogy egyéb 3 hónapos lekötési idejű betéti konstrukciónál sem jellemző, hogy az ügyfél menet közben felmondja a szerződést. A bizonyítatlanság ellenére a tartalmánál fogva logikus állítást a Versenytanács enyhítő körülményként értékelte, figyelembe véve azt is, hogy a szerződések lejárat előtti megszüntetésének ritka volta jelentős részben az eleve rövid határidőből fakad. Azokat a befektetőket, akik csak akkor szembesülnek az indexált betét feltörhetetlenségével, amikor szükségük lenne a pénzükre, igen hátrányosan érinti a korlátozás, még akkor is, ha áthidaló kölcsönt vehetnek igénybe.

ad p) Az eljárás alá vont csak részben és döntően közvetett eszközökkel tudta bizonyítani azt az állítását, hogy a CIB Bank honlapja a www.cib.hu tartalmazta valamennyi tájékoztatást, ismeretet, amit az egyes reklámokból a GVH hiányolt, még hozzá olyan formában, hogy egy maximum két dokumentum áttanulmányozására volt csak a szüksége a fogyasztónak, hogy a kívánt információt megszerezze. A honlapnak az akció időtartama alatti tartalmát egyetlen lap erejéig sikerült reprodukálni, így a honlap akkori struktúrájával igyekezett eljárás alá vont igazolni ezt az állítását, hogy mit hol találhatott meg az információt kereső fogyasztó.

ad q) A szerződéskötést közvetlenül megelőző tájékoztatás már késői, mivel a bank kiválasztásában megtestesülő fogyasztói döntés meghozatalát követi (Vö. 153. pont.)

254. Az enyhítő körülményeken túl a versenytanács azt is figyelembe véve, hogy a Deviza Lakáshitel kampány kapcsán az ajándék értékbecslés feltételeinek elhallgatása miatt nem tartotta indokoltnak bírság kiszabását⁷⁹.
255. Eljárás alá vont értelmezésével szemben jelen ügyben nem kellett az UCP irányelvet közvetlenül alkalmazni, annak ellenére, hogy az irányelv hazai átültetése késedelmet szenvedett. Az irányelv 19. cikke ugyanis kettős határidőt szabott: 2007. június 12-ig kellett a tagállamoknak elfogadni és kihirdetni a nemzeti szabályokat, és 2007. december 12-től kell alkalmazni ezeket. A jelen ügyben vizsgált magatartás 2007. június 1-jével zárult, tehát az értékelendő magatartás tanúsításakor a magyar jogalkotás még nem volt átvételi késedelemben. Megjegyzi a versenytanács, hogy az UCP irányelv alkalmazása sem vezetett volna kedvezőbb eredményre az eljárás alá vont szempontjából. A valótlan állításokat (6. cikk) és a megtévesztő mulasztást (7. cikk (2) bekezdés) az UCP irányelv is jogsértőnek tekinti.

XIII.

Eljárási kérdések

256. A GVH hatásköre a Tpv. 45. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
257. A bírság befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő a versenyfelügyeleti eljárás száma, a megbírságolt vállalkozás neve, valamint a befizetés jogcíme (eljárási bírság, illetve végrehajtási bírság).
258. Az eljárás során vizsgált sajtókampányok lezárultak, így nem volt szükség arra, hogy a Versenytanács megtiltsa a jogsértő magatartás további folytatását.
259. Eljárás alá vont kifogásolta, hogy az eljárás során négy alkalommal is adatszolgáltatásra kötelezték. Az utolsó adatkérésre már a vizsgálati jelentés elkészültét követően került sor. A Versenytanács ezúton jelzi, hogy a negyedik alkalommal kért adatokat maga a

⁷⁹ Lásd a 216. pontot követő táblázat világosszürke rovatait.

Versenytanács hiányolta a tényállásból. Önmagában az, hogy a vizsgálati jelentés nem 100 %-ban feltárt tényeken alapul még nem valósít meg eljárási jogsértést. A negyedik adatszolgáltatásra való felhívás éppen azt a célt szolgálta, hogy a Versenytanács teljesen feltárt tények alapján készíthesse el előzetes álláspontját.

260. A jogorvoslati jog a Tpvt. 83. §-án alapul.

Budapest, 2008. március 27.