



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-78/2007/041.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Raiffeisen Bank Zrt.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, a Raiffeisen Bank Zrt. 2002 áprilisától egyes piaci tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról.

A Versenytanács kötelezi a Raiffeisen Bank Zrt.-t 9.000.000 Ft (Kilencmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételei számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. (a továbbiakban: Raiffeisen Bank) megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit a hitelkártya termékeivel kapcsolatosan adott kamattájékoztatásokkal.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárásba ügyfélként bevonta az Aegon Magyarország Általánosan Biztosító Zrt.-t (a továbbiakban: Aegon), a Heti Világgazdaság Kiadói Zrt.-t (a továbbiakban: HVG) és a Pannon GSM Távközlési Zrt.-t (a továbbiakban: Pannon GSM), mivel a vállalkozások valószínűsíthetően részesei voltak a vizsgált magatartásnak.

I.

Az eljárásban érintett vállalkozások

2. A legnagyobb, 100%-ig magántulajdonban lévő osztrák banktömörülés, a Raiffeisen Bankcsoport tulajdonában álló Raiffeisen Bank a magyar pénzügyi szféra univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó szereplője. Mérlegfőösszege alapján a hatodik legnagyobb hazai bank. 2006-ban 23 új fiókot nyitott, amelyekkel együtt a 4. legnagyobb fiókhálózattal rendelkezik Magyarországon.

3. Az élet- és nem-életbiztosítási ágban egyaránt biztosítási tevékenység folytatására jogosult, a holland AEGON-csoporthoz tartozó Aegon a magyar biztosítási piac jelentős szereplője. 1999 szeptemberében kezdte meg együttműködését a Raiffeisen Bankkal, azzal a céllal, hogy értékesítési partnerséget alakítsanak ki az élet- és vagyonbiztosítási termékek területén, később kibővítve azt vegyes életbiztosítás fedezete melletti jelzáloghitelezési együttműködéssel. A későbbiekben bevezetésre került a „Közös otthonteremtés” elnevezésű termékük.

4. A HVG jogelődjét 1979-ben a Magyar Kereskedelmi Kamara hozta létre, 1989-ben alakult részvénytársasággá. A HVG (Heti Világgazdaság) című hetilap 1979-ben jelent meg először. A HVG e hetilap mellett évente több különszámot (Adó, TB, Tőkepiac, Értékpapírpiac, Munka Törvénykönyve) is kiad, melyeket CD-ROM formában is hozzáférhetővé tesz.

5. A Pannon GSM a Telenor-csoport tagja. Az 1994 óta működő vállalkozás beszéd- és adatalapú szolgáltatások, integrált megoldások és multimédiás tartalmak széles, egyre bővülő választékát nyújtja előfizetőinek. 2005 januárjában kezdte meg a harmadik generációs mobilhálózat kiépítését, jelenleg a legnagyobb mobil szélessávú lefedettséget kínálja Magyarországon. A magyarországi távközlési piac meghatározó szereplője. 2006 decemberében közel 34%-os részesedéssel rendelkezett a magyar mobil távközlési piacon.

II.

Az érintett termékpiac

6. A jelen eljárásban elsődleges érintett piacnak a lakossági ügyfelek részére kibocsátott hitelkártyák piaca minősül.

7. A bankkártya (ezen belül a betéti és a hitelkártya) elektronikus készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amely birtokosa számára lehetővé teszi, hogy a kártyával vásárláskor fizessen vagy készpénzt vegyen fel. A betéti kártya bankszámlához kapcsolódik, használatának fedezetül pedig a számlán lévő pénzösszeg (számla egyenlege) vagy a számlához kapcsolódó hitelkeret szolgál. A hitelkártyához ezzel szemben ún. hitelszámla szükséges, amelyen nem kell pénzt elhelyezni, a kártyabirtokos a bank által rendelkezésére bocsátott hitelkeretet használhatja vásárlásra és (kártyatípus függvényében) készpénzfelvételre az ún. hitelszámla terhére.

8. Hitelkártya kibocsátásakor a kártyakibocsátó hitelképesség vizsgálatot követően hitelkeretet bocsát a kártyabirtokos rendelkezésére, melyet kizárólag a hitelkártyával lehet felhasználni. Az elszámolási időszak végén a kártyabirtokos eldöntheti, hogy a tranzakciókat tételesen tartalmazó bankérintőben meghatározott határidőig teljes mértékben vagy csak a szerződésében meghatározott mértékig egyenlíti ki tartozását. Ha a kártyabirtokos fizetési határidőig a teljes tartozását visszafizeti, vásárlásainak összege kamatmentes (egy

szolgáltatóknál a visszafizetést egy összegben szükséges megtenni). Amennyiben tartozásának csak egy részét fizeti vissza, banktól függően vagy a tranzakció teljes összegére, vagy csak a ki nem fizetett hányadra számítják fel a kamatot (egyed bankok a vásárlási tranzakcióként definiált csoportos beszedési megbízás esetén sem számítanak fel kamatot).

Nem vonatkozik a kamatmentesség a készpénzfelvételi műveletekre, ezek ugyanis a tranzakció keltétől kamatoznak.

9. A magyar piacon négy nemzetközi kártyatársaság (Visa, MasterCard, American Express, Diners) logója alatt történik hitelkártya kibocsátás, amelyben tizenöt bank érdekelt.

A hitelkártya piac az elmúlt években gyors fejlődésen ment keresztül Magyarországon. A kártyaszám többszörösére nőtt, a hitelkártyával bonyolított forgalom növekedés pedig meghaladta a kártyaszám növekedését is.

A 2006. évben a hitelkártyák aránya az összes bankkártyán belül már majdnem elérte a 25%-ot, ám a bankkártya műveleteken belüli arány ettől jelentősen elmarad, a készpénzfelvételek esetében 3% körüli, a vásárlási tranzakciók esetében 15% körüli. A hitelkártyák esetében a vásárlások értékének aránya 64% fölött van, a tranzakciók darabszáma alapján pedig a vásárlások a hitelkártya-műveletek mintegy 81%-át teszik ki.

A hitelkártya-számon belül 13%-os a co-branded kártyák aránya.

10. A hitelkártyák mint készpénzkímélő és készpénz-helyettesítő funkciót ellátó bankkártyák kibocsátására és használatára vonatkozóan számos jogszabály tartalmaz rendelkezéseket [így különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről szóló 227/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet].

11. A hitelkártyák működését, illetve annak feltételeit a kártyakibocsátók a kártyabirtokossal kötött szerződésekben szabályozzák, a szerződési feltételek körébe tartoznak az általános szerződési feltételek (ÁSZF), Hirdetmények, üzletszabályzatok is. Ezekben kerülnek rögzítésre a hitelkártyákkal kapcsolatos fogalmak (egyebek közt - rendelkezésre álló és felhasznált - hitelkeret, elszámolási időszak, hitelkamat felszámítása, türelmi időszak, hitelkamat felszámítás módja, fizetési határidő, minimum törlesztés).

A kamatmentes periódust nyújtó hitelkártyákhoz kapcsolt kamatmentes időszak jellemzően 45 nap (de ettől eltérő is lehet), ami (általában 30 napos) elszámolási és (általában 15 napos) türelmi időszakból tevődik össze.

A kamatszámítás módját tekintve jellemző piaci gyakorlat, hogy kamatmentes periódus vásárláshoz biztosított abban az esetben, ha a fizetési határidőig megtörténik a felhasznált hitelkeret (amely a vásárlási tranzakció összege mellett költségtényezőket is magában foglal) visszafizetése.

Nem egységes a gyakorlat a fizetési határidőig meg nem fizetett felhasznált hitelkeretre történő kamatszámítás vetítési alapja tekintetében:

- egyes bankok a tranzakció időpontjától a még nem törlesztett összeg után számítanak fel kamatot (ez a módszer minősült korábban jellemzőnek),
- más bankok a tranzakció időpontjától kezdődően a vásárlás teljes összegére számítanak fel kamatot,
- előfordul az is, hogy az esedékesség havának első napjától számít fel kamatot a bank.

Kiemelendő, a vásárlások (adott esetben csoportos beszedési megbízás) utáni kamatmentesség elérhető akkor is, ha az érintett periódusban nemcsak vásárlásra, de készpénzfelvételre is sor került, viszont nemcsak az elköltött összeg, hanem az összes esedékes díj is befizetendő.

12. A hitelkártyához kapcsolódó két állandó díjelem a kártya éves díja és az egyenlegértesítő díja, azonban ezeken kívül számos más, eseti jellegű díjelem is felszámításra kerülhet (készpénzfelvétel díja, egyenleglekérdezés díja, limit módosítás díja, PIN pótlás, kártya csere díja stb.).

13. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) 15 pénzügyi intézményre kiterjedően felmérést végzett a lakosság számára hitelkártya szolgáltatást nyújtó hitelintézetek gyakorlatát a hitelkártyák teljes hiteldíj mutatójának számítását és közzétételét, valamint a kamatmentes periódus szabályait illetően.

A kamatmentes periódusra és a minimálisan visszafizetendő összegre, továbbá az ennek nem teljesítése esetén alkalmazandó következményekre vonatkozó szerződési feltételekkel kapcsolatban a PSZÁF kiemelte,

- a cégek általános szerződési feltételeiből, az üzletszabályzatokból vagy kondíciós listákból kitűnik, hogy nem számítanak fel ügyleti kamatot, amennyiben az ügyfél vásárlási tranzakció esetén a számlakivonatban is meghatározott fizetési türelmi időszak végéig maradéktalanul visszafizeti a felhasznált hitelkeretet. Amennyiben az ügyfél nem fizeti vissza a felhasznált hitelkeretet határidőn belül, a vásárlási tranzakció napjától a bank kamatot számít fel (egyreszolgáltatónál a visszafizetést egyösszegben szükséges megtenni),
- készpénzfelvételi vagy egyéb tranzakció esetén a bankok minden esetben ügyleti kamatot számítanak fel a tranzakció napjától kezdődően,
- egyes bankok a vásárlási tranzakció analógiájára csoportos beszedési megbízás esetén sem számítanak fel kamatot,
- a fizetési türelmi időszak legtöbb bank esetében 15 nap, de előfordul 9 nap is,
- a bankok a minimum visszafizetendő összeget a mindenkor hatályos hirdetményben/kondíciós listában határozzák meg, százalékban és/vagy fix összegben. A legtöbb bank esetén a minimum fizetendő összeg mértéke a felhasznált hitelkeret 5%-a, minimum 2.000 Ft, illetve a felhasznált hitelkeret 5%-a, minimum 5.000 Ft. Mindazonáltal ettől eltérő mértékre is van több példa (igényelt hitelkeret 5,6,7,8,9 vagy 10%-a ; 10%-ban határozza meg a minimum törlesztés összegét három bank; a minimum fizetendő összeg 7% egy bank esetében),
- egyes bankok meghatározzák, hogy amennyiben a felhasznált hitelkeret összege nem éri el a mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott minimum fizetendő összeget, a felhasznált hitelkeret teljes összegét köteles az ügyfél megfizetni,
- az ügyfél fizetési késedelme esetén (ha a fizetési határidőig a minimum fizetendő összeget nem fizeti meg) a bankok késedelmi kamatot és/vagy késedelmi díjat számítanak fel, a kártya használatát korlátozhatják vagy letilthatják. A gyakorlatban ennek a lehetőségkörnek számos kombinációjával lehet találkozni,
- a késedelmi kamat mértéke a Ptk. diszpozitív szabálya szerint jelenleg hitelkamat + évi 6% (két bank lejárt tartozásnál évi 25 %-os mértéket határozott meg),
- a késedelmi díj mértéke bankonként változó (1.500-3.500 Ft), amelyet a bankok alkalmanként szabnak ki.

A PSZÁF a hitelkártyára vonatkozó panaszok kapcsán ismertette,

- a fogyasztók jelentős része nincs pontosan tisztában a kamatmentes periódus jellemzőivel. Ezen belül nem tudatosul a fogyasztókban vagy a tájékoztatások alapján

nem tudják, hogy csak akkor van kamatmentesség, ha a meghatározott időn belül az adott terméknel meghatározott módon teljesítik a befizetést,

- nem tudatosul a fogyasztókban az sem, hogy amennyiben nem a felhasznált teljes összeget fizetik vissza, akkor a teljes igénybevett hitelösszeg válik kamatkötelessé, nem csupán a vissza nem fizetett hitelösszeg-rész.

A PSZÁF megállapította,

- a pénzügyi intézmények számos ügyféltájékoztató anyagban tájékoztatják ügyfeleiket a kamatmentes periódusról, azonban a tájékoztatás módja fogyasztóvédelmi szempontból aggályos,
- a cégek valamennyi hitelkártyára vonatkozó dokumentuma, hirdetése szól a kamatmentes periódusról („akár 45 napig kamatmentes”), továbbá a minimum visszafizetendő összegéről, arra azonban nem hívják fel hangsúlyosan az ügyfél figyelmét (bár kétségtelen, hogy a szerződésekben ez szerepel), hogy a kamatmentes periódus csak abban az esetben él, ha a felhasznált teljes hitelösszeget a fizetési határidőig megfizeti. „Részlegesen” ez az opció nem vehető igénybe, tehát ha a minimum összeget meghaladón, de nem a teljes összeget törlesztik, nincs kamatmentes periódus a törlesztett részletet illetően,
- a kamatmentes periódus működésének megismerése az általános szerződési feltételekből vagy egyéb dokumentumokból meglehetősen bonyolult, ezért a PSZÁF javasolja az erre való kifejezett figyelemfelhívást.

14. A Magyar Nemzeti Bank a 14-30 évesek körében kutatást végzett 2006 augusztusában, amelynek kutatás témái voltak többek között az általános pénzügyi ismeretek és a hitelezés. A kutatás eredményei szerint a pénzügyekkel kapcsolatos attitűddel összefüggésben megállapítható, hogy a pénzügyi szolgáltatás választását megelőzően kevesen tájékozódnak alaposan, de tájékozottságukat jobbnak ítélik, mint amilyen az valójában.

Az információhiány tekintetében

- erős az igény a közérthető, átlátható, „magyarul” írt kommunikációra,
- jellemző a bizalmatlanság (egyoldalú szerződések, rejtett buktatók, pártatlan tájékoztatási forrás hiánya, érthetetlen nyelvezet),
- a személyes kapcsolatfelvételt előtérbe helyezik a pénzügyek intézésekor, illetve
- rendszeresen a csalódások (félreérthető akciók, próba betűs részek),

amely tényezők összességében bizalmatlansághoz vezetnek a pénzügyekkel és a szolgáltatókkal szemben.

15. A Budapest Bank által internetes honlapján ismertetett, 2005. évi adatokon alapuló megállapítások szerint

- a hitelkártya-tulajdonosok elsősorban vásárlásra használják kártyájukat, ha elfogy a saját pénzük hó végén, illetve általános hitelforrásnak tekintik azt, ha anyagilag megszorulnak. Ugyanakkor – a magasabb díjak ellenére is – meglepően sok ügyfél (a kártyabirtokosok egyharmada) használja kártyáját készpénzfelvételre,
- a hitelkártya-igénylők között körülbelül azonos arányban vannak azok, akik a saját forrásaik kiapadása utáni vásárlás céljára váltották ki a kártyájukat, és azok, akik általános tartaléknak tekintik a hitelkártyájukat. Az ügyfelek 29%-a számára a hitelkártyához kapcsolódó akár 45 napos kamatmentes pénzhatalmi periódus számít vonzósnak. A hitelkártya kiválasztásakor elsődleges szempont a hitelkamat mértéke, a kamatmentes periódus hossza és a kártyához tartozó minimum törlesztőrészlet nagysága. Mindezzel ellentétben az aktív kártyahasználók alig egyharmada van tisztában a hitelkamat mértékével és csupán a fele ismeri a kártyája éves díját. A

hitelkártya fő előnyeként ugyanakkor az ügyfelek nagy része az igénylés egyszerűségét és gyorsaságát emelte ki,

- a kártyabirtokosok harmada valamely bank megkeresésének eredményeként jutott plasztikhoz.

16. A Raiffeisen Bank több hitelkártyával van jelen a piacon:

- 2001-től bocsátja ki a MasterCard Standard és MasterCard Gold (később: Oxigén) kártyákat, amelyek a lakossági ügyfelek által igényelhetők, oly módon, hogy az ügyfélnek nem kell lakossági bankszámlát nyitnia, nem szükséges betétet elhelyeznie vagy jövedelmet átutalnia. A felhasznált keretnek csupán 5%-át (minimum 5.000 Ft-ot) szükséges visszafizetni (ha az adott havi periódus zárásakor a felhasznált keret nem éri el az 5.000 forintot, úgy nincs fizetési kötelezettség) a havi fizetési határidőig, a fennmaradó rész továbbvihető és a visszafizetés az ügyfél lehetőségei szerint ütemezhető,
- 2002-től kerül kibocsátásra az Aegon szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek részére az Aegon-Raiffeisen hitelkártya, amely a Raiffeisen Bank által az ügyfél rendelkezésére bocsátott hitelkerethez kapcsolódik. A megcélzott ügyfélkör ebben az esetben kizárólag az Aegon ügyfeleiből áll. A közvetítói tevékenységet az Aegon üzletkötői hálózata végzi a Raiffeisen Bank által fizetett jutalék ellenében,
- 2004-től bocsátja ki a HVG-Raiffeisen hitelkártyát, amely a HVG-magazin előfizetői és regisztrált személyek részére szóló, kedvezményes vásárlásra, illetve szolgáltatások igénybevételére jogosító bankkártya. Ebben az esetben a co-branded hitelkártya egyben Klubkártyának is minősül,
- ugyancsak 2004-ben került a piacra a Pannon-Raiffeisen hitelkártya, a Pannon GSM szolgáltatásait igénybe vevő ügyfeleket megcélözva, amely esetében a Pannon GSM négy kedvezményes szolgáltatást biztosít a kártyabirtokosoknak,
- 2006-ban jelent meg az OKOSkártya elnevezésű termék, amely a betéti kártya és a hitelkártya előnyeit kívánja egyesíteni. Lényegében egy olyan bankkártya, amelyhez kapcsolódik egy kiegészítő hitelkeret és egy kibővített vásárlási keret, így egyszerre kínálja a bankszámlához kapcsolt kártyák kedvező készpénzfelvételi kondícióit és a hitelkártyák vásárlások esetén elérhető kamatmentes, halasztott fizetési lehetőségét,
- szintén 2006-ban jelentkezett a Raiffeisen Bank a MasterCard Bevásárlókártyával, amely számlanyitás nélkül 150.000 Ft-os, kizárólag vásárlásra használható keretet biztosít birtokosának. Ha a kártyabirtokos az elszámolási időszakban felhasznált vásárlási keretet a fizetési határidőig visszafizeti, akkor az nem alakul át hitellé és nem terheli kamat. A visszafizetést követően a vásárlási keret újból felhasználhatóvá válik.

A kibocsátott hitelkártyák számának alakulását, a hitelállomány változásait és a tranzakciók számát, az értékesítési csatornák teljesítményeit, illetve a Raiffeisen Bank piaci részesedését a Vj-78/2007/3. számú irat tartalmazza.

Az adatokból megállapíthatóan a Raiffeisen Bank hitelkártyái számának növekedése az első években (2002-ben és 2003-ban) nagymértékű volt, s ugyancsak jelentős növekedést hozott az OKOSkártya bevezetése. Hitelkártya termékei körében az egyes „nem klasszikus” co-branded kártyák aránya nem jelentős.

17. A Raiffeisen Bank Általános Üzleti Feltételei értelmében

- tranzakciónak minősülnek a bankkártya rendeltetésszerű használatával lebonyolított vásárlások, készpénzfelvetelek stb.,
- a hitelkeret a bank által a hitelbírálatot követően megállapított változó, a bank által egyoldalúan módosítható keretösszeg, amelynek erejéig az ügyfél és a társkártya-birtokosok a hitelkártyával, társkártyával tranzakciókat bonyolíthatnak.

18. A Raiffeisen Bank által kibocsátott hitelkártyákra a következő kamatszámítási szabályok vonatkoznak:

- a hitelkeret teljes igénybe vett összegének a mindenkori számlakivonaton megjelölt fizetési határidőig történő maradéktalan visszafizetése esetén a bank – a készpénzfelvételi tranzakciók kivételével – a tárgyhavi tranzakciók összege után nem számít fel kamatot, azaz a vásárlás akkor kamatmentes, ha a fizetési határidőig a teljes igénybe vett hitelkeretet visszafizeti az ügyfél,
- ha a mindenkori számlakivonaton megjelölt fizetési határidőig az adott vásárlási tranzakció és felszámított díjak, jutalékoknak megfelelő összege nem vagy nem teljes mértékben kerül megfizetésre, a meg nem fizetett összeg után a tranzakció értéknaptól a visszafizetés napjáig ügyleti kamat kerül felszámításra, azaz csak a maradvány összeg után kell kamatot fizetni,
- jelenleg minden hónap azonos napján készül a számlakivonat és minden hónap azonos napján van a fizetési határidő. Amennyiben a számlakészítés napja nem banki munkanap, abban az esetben az azt megelőző banki munkanap, továbbá amennyiben a fizetési határidő napja nem banki munkanap, akkor a következő banki munkanap,
- 2006. októberéig minden hónap 20-án volt számlazárás, a fizetési határidő pedig az ezt követő 9. banki munkanap (Pannon co-branded hitelkártya birtokosoknál a 11. banki munkanap) volt. A hétfői és esetleges ünnepnap zárásokat figyelembe véve akár 48 napos kamatmentes periódus is elérhetővé vált (pl. pénteki zárásnál két hétfőre és egy három napos, hétköznapra eső ünnep esetén),
- 2006. októbertől a lakossági ügyfelek esetében a számlazárás minden hónap 25-én van, a fizetési határidő pedig a következő hónap 10-ére (a Pannon co-branded hitelkártya birtokosoknál a következő hónap 15-e) esik. Ha a számlazárás napja nem banki munkanap, akkor előtte való nap, illetve ha a fizetési határidő sem banki munkanap, akkor az utána következő banki munkanap tekintendő annak. A hétfői és esetleges ünnepnap zárásokat figyelembe véve akár 50 napos kamatmentes periódus is elérhetővé válik (pl. pénteki zárásnál két hétfőre és egy három napos, hétköznapra eső ünnep esetén).

A hitelkártya-számla javára teljesített (befizetett, átutalt) összegek az alábbi sorrendben kerülnek elszámolásra:

1. ügyleti kamat
2. díjak, jutalékok
3. csoportos beszédési megbízás összege
4. a tranzakciók összegei, a legkorábban lebonyolított tranzakciótól kezdődően időrendi sorrendben. Az azonos értéknappal könyvelt tranzakciók esetén a kiegyenlítési sorrend:
 1. készpénzfelvétel tranzakció
 2. vásárlási tranzakció

19. A Raiffeisen Bank által kibocsátott valamennyi hitelkártya kamatmentes periódust biztosít. A kamatmentes periódus hossza nem változott a kibocsátás kezdetétől. Az elszámolási időszak vége az, amelyik változott és az ehhez képest a türelmi időszak a banki nyitva tartásokhoz igazodva változhatott. A felhasznált hitelkeret kamatozására vonatkozóan eltér a legtöbb magyarországi banktól. A meg nem fizetett összeg után számít fel kamatot.

20. A hitelkártyák alapfunkciójukon felül egyéb, társított funkciókkal (pl. pontgyűjtő, loyalty) is felruházhatók.

A co-branded kártya olyan, a felek által közösen elfogadott arculati jegyet viselő, nemzetközi használatra is alkalmas, forint elszámolású, elektronikus környezetben használható, mágnessávval és chippel ellátott (adott esetben az egészségpénztári költségek bonyolítására is alkalmas) debit típusú bankkártya, illetve hitelkártya, amely adott esetben például egy törzsvásárlói kártya valamennyi szolgáltatásának nyújtására is alkalmas.

A co-branded kártyák kibocsátója továbbra is egy pénzügyi intézmény, azonban a közös kártyák a bank mellett lévő kereskedő (szolgáltatást nyújtó) vagy non-profit partner érdekeit (forgalmának növelését) is szolgálják, a fogyasztók részére pedig plusz szolgáltatást nyújthatnak (például a vásárlás során gyűjtött pontok értékét levásárolhatják). A co-branded kártyák hitelkártyákon belüli aránya növekvőben van, az összes kártyán belüli arányuk 13%-ot tett ki 2006-ban, számuk meghaladta az 1 millió darabot.

Marketing szempontból a co-branded kártyák a célközönség eredményesebb elérését célozzák, illetve eredményezik. A partnerek egy hagyományos bankkártyát (hitelkártyát) azzal tesznek speciálissá, hogy azt a többi partner ügyfélbázisa számára célzottan alakítják ki, egyebek között a vásárlói hűség megteremtése és fenntartása céljából.

A Raiffeisen Bank több vállalkozással kötött stratégiainak is minősíthető együttműködési megállapodást.

21. A Raiffeisen Bank és az Aegon 2002. október 30-án kötött megállapodás értelmében

- a felek együttműködnek a marketing akciók megtervezésében és lebonyolításában, s ez kiterjed a bevezető kampányra és a megállapodás fennállta alatt folytatandó marketingtevékenységben való részvételre,
- a felek bármely hirdetést, tájékoztatót és egyéb marketinganyagot kizárólag a másik fél előzetes hozzájárulásával hozhatnak nyilvánosságra, illetve használhatják fel bármilyen módon,
- a felmerülő költségeket a felek az előre rögzített megosztásban közösen viselik.

22. A HVG-vel 2004. február 23-án kötött megállapodást a Raiffeisen Bank, közös gazdasági érdekeik előmozdítása érdekében.

A megállapodás alapján a felek

- a szerződéshez kötődő marketing akciók megtervezésében és lebonyolításában együttműködnek, amely kiterjed a bevezető kampányra és a megállapodás fennállta alatt folytatandó marketingtevékenységben való részvételre,
- a felek bármely hirdetést, tájékoztatót és egyéb marketinganyagot kizárólag a másik fél előzetes hozzájárulásával hozhatnak nyilvánosságra, illetve használhatják fel bármilyen módon.

A megállapodás kitért a költségek viselésének és a bevételekben való részesedés kérdésére is.

23. A Raiffeisen Bank és a Pannon GSM 2004. június 10-én kötött megállapodása szerint a felek

- a co-branded hitelkártyákkal kapcsolatban alkalmazott minden médiumban egymást mint együttműködő partnereket az előzetes írásbeli hozzájárulásban meghatározott módon megjelenítik,
- a kommunikációs anyagok megtervezésénél kötelesek figyelembe venni egymás igényeit,
- reklámanyagaikat gyártásba adás előtt egymás képviselőinek bemutatják,

- a közös co-branded hitelkártya kibocsátásával kapcsolatos költségeket, illetve a kommunikációs költségeket a szerződésben rögzített megosztásban viselik.

III.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

24. A Raiffeisen Bank által kibocsátott hitelkártyákat az elmúlt években számos tájékoztatás népszerűsítette.

25. A tájékoztatások közül nem mindegyik tartalmazott közléseket a kamatmentes használatra vonatkozóan. A tájékoztatások többségét a Raiffeisen Bank önmaga tette közzé, egyesek megjelentetésében azonban a co-branded partnereknek is szerepük volt.

26. A Raiffeisen Bank egyes (nem co-branded) kártyáival kapcsolatban az alábbi, a jelen eljárás szempontjából releváns tájékoztatások jelentek meg:

	Reklámeszköz	Mettől meddig jelent meg, hány alkalommal, milyen méretben	Tartalma
26.1.	Első Raiffeisen hitelkártyák TV spot	2001. szept.-okt.	„A Raiffeisen hitelkártyával olyan lehetőségek nyílnak meg Ön előtt, amire nem is gondolt. Akár 42 napig kamatmentesen vásárolhat a bank pénzéből bármilyen helyzetben. És ettől minden megváltozik. Szinte minden Raiffeisen hitelkártya. A bank pénzével könnyebb!”
26.2.	Sajtóhirdetés	2001. szept.-okt. 1/1 oldal 2 féle	1. változat: „Hitelkártyájával messzebbre jut Vásárlásainál a fizetést nyugodtan ránk bízhatja, hisz hitelkerete erejéig akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét,....” 2.változat: „Hitelkártyával többet vásárolhat Vásárlásainál a fizetést nyugodtan ránk bízhatja, hisz hitelkerete erejéig akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét,....”
26.3.	Szórólap	2001. két hónapig 2 féle: egyik fiókban , másik mobilbankárok által terjesztve LA/4 méretben	1. változat „Amennyiben Ön hitelkártyájával vásárol, az ilyen módon igénybe vett és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes.” 2. változat „Amennyiben Ön hitelkártyájával vásárol, az ilyen módon igénybe vett és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes”
26.4.	„Hasznos tanácsok” szórólap	2001. két hónapig LA/4 méretben	„Vásárlás hitelkártyával A vásárlásra felhasznált és a havi

			<p>fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes, azonban a vásárlásra fordított összeg határidőig vissza nem fizetett része után, a tranzakció értéknapijától kamatot számítunk fel.</p> <p>A készpénzfelvétel a tranzakció értéknapijától kamatozik, tehát nincs lehetőség, arra, hogy készpénzfelvétel esetén kamatmentesen használja hitelkeretét.”</p>
26.5.	DM levél	2001. jún. A/4-es méretben	<p>„Különleges ajánlat különleges ügyfeleinknek ...nem a saját pénzét, hanem a bank által az Ön rendelkezésére bocsátott hitelkeretét költheti. Ha a vásárlásra fordított hitelösszeget vagy annak egy részét a hónap adott napjáig visszafizeti, a visszafizetett összegű hitelt még kamat sem terheli. (THM=35,55-44,93%)</p>
26.6.	Gold Hitelkártya – szerződéskötés kori szórólap	LA4 2 oldalas	„Ha a vásárlásra használt összeg 100%-át visszafizeti határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel”
	Oxigén hitelkártya – MasterCard Standard hitelkártya		
26.7.	Sajtóhirdetés	2002. máj.-jún. bevezető kampány 1/3 oldaltól A4- méretig	„Használja ki a Raiffeisen Oxigén hitelkártya nyújtotta lehetőségeket, és így - akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét...”
26.8.		2002. okt.-dec. fenntartó kampány A/5-től A/4 méretig	„Használja ki a Raiffeisen Oxigén hitelkártya nyújtotta lehetőségeket, és így - akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét...” „Jöhet bármilyen árhullám, Ön nem fog levegő után kapkodni. ...A vásárlás díjmentes, és akár 46 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét...”
26.9.		2003. márc.-jún. 31 alkalommal ½ és 1/3 oldalak	<p>(Vízszintes vékony) „...A vásárlás díjmentes, és akár 42 napig kamatmentesen használhatod a bank pénzét...”</p> <p>2/3 oldalas álló: „Képzeld el, ha a levegőt is úgy kapná, mint a fizetését: havonta egyszer. ...A vásárlás díjmentes, és akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét...”</p> <p>½ oldalas álló „Mindennap képesek vagyunk felfedezni valamit, ami jól mutatna lakásunkban ...A vásárlás díjmentes, és akár 42 napig kamatmentesen használhatja a</p>

			bank pénzét...”
			„Száz nőtől száz kezdi így a napját: Nincs egy rongyom, amit felvehetnék! ...Akár 42 napig kamatmentesen használhatod a bank pénzét. A vásárlás ráadásul díjmentes”
			„Meddig jutnánk oxigén nélkül? Akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét, sőt, amíg hitelkártyával vásárol, addig az Ön pénze kamatozhat.”
			T alakú: „Jöhet bármilyen árhullám, Ön nem fog levegő után kapkodni. ...A vásárlás díjmentes, és akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét...”
26.10.		2003. szept.-dec. ½ és 1/3 oldalak	(Vékony vízszintes) „Van stílusod? És a lakásodnak? Az Oxigén Hitelkártyával díjmentes a vásárlás,Segítségével akár 46 napig kamatmentesen használhatod a bank pénzét.” „Nincs az a degeszre tömött utazótáska, amelyikbe ne férne még be egy valódi hitelkártya. / Ha már nem bírod szusszal... A Raiffeisen Oxigén hitelkártyával díjmentes a vásárlás, és akár 46 napig kamatmentesen használhatod a bank pénzét, ...” „Ne azt kérdezd, hogy elutaztok-e! Kérdezd azt, hogy mikor indultok A vásárlás díjmentes, és akár 46 napig kamatmentesen használhatod a bank pénzét, ...”
26.11.	DM levél	2002. ápr.-jún. 2002. okt.-dec.	„Mitől más a Raiffeisen Oxigén Hitelkártya? -vásárlás esetén akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét;...”
26.12.	Internet: www.raiffeisen.hu	Folyamatosan	„Ha a vásárlásra használt összeg 100%- át visszafizeti a határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel, így a bank halasztott fizetést biztosít, mely a szerződésben meghatározott feltételek teljesítése esetén kamatmentes”
26.13.	Önkiszolgáló terminál	Folyamatosan	Szolgáltatások menüpont alatt olvasható: „a bank halasztott fizetést biztosít, mely a szerződésben meghatározott feltételek teljesítése esetén kamatmentes;” „Ha a vásárlásra használt összeg 100%- át visszafizeti a határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel, így a bank halasztott fizetést biztosít, mely a szerződésben meghatározott feltételek teljesítése esetén kamatmentes.”

26.14.	Szórólap	2005. jan. 1.- 2006. dec. 31. LA4 6 oldalas	„akár 46 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét; Amennyiben Ön hitelkártyájával vásárol, az ilyen módon igénybe vett és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg akár 46 napig kamatmentes. A vásárlás díjmentes.”
26.15.		2007. jan. 1-től LA4 6 oldalas	„A vásárlásra felhasznált összeget Ön ráér minden hónap 10-ig visszafizetni. A Vásárlásra felhasznált és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes, azonban a vásárlásra fordított összeg vissza nem fizetett része után, a vásárlás napjától kamatot számítunk fel A tartozás visszafizetése Ha a vásárlásra használt összeg 100%-át visszafizeti határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel. A visszafizetett összeget akkor tekintjük teljesítettnek, ha a jóváírásra a visszafizetési határidőig, azaz minden hónap 10. napjáig sor kerül.”
MasterCard Bevásárlókártya			
26.16.	www.raiffeisen.hu	folyamatos	„Hogyan működik? A Raiffeisen Bevásárlókártya 150.000 Ft-os vásárlási keretet biztosít Önnek, amit anélkül használhat, hogy azért a vásárlás pillanatától fogva bármilyen kamatot, vagy jutalékot kellene fizetnie....Ha Ön úgy dönt, hogy a visszafizetési határidőig, azaz minden hónap 10-ik napjáig visszafizeti a felhasznált keretet, az nem alakul át hitellé, azaz semmilyen kamat nem terheli. A visszafizetési határidőig vissza nem fizetett összegrésze a vásárlás időpontjától fizetendő havi kamat mértéke 2,39%, a kártya díját is magába foglaló éves teljeshiteldíj mutató (THM) 32,76%.”
26.17.	Bevásárlókártya szórólap bankfiókban (4+2 oldalas mobilbankáros szórólap)	2006. nov. 06-tól folyamatosan LA4 6 oldalas	„Hogyan működik? A Raiffeisen Bevásárlókártya 150.000 Ft-os vásárlási keretet biztosít Önnek, amit anélkül használhat, hogy azért a vásárlás pillanatától fogva bármilyen kamatot, vagy jutalékot kellene fizetnie....Ha Ön úgy dönt, hogy a visszafizetési határidőig, azaz minden hónap 10-ik napjáig visszafizeti a felhasznált keretet, az nem alakul át hitellé, azaz semmilyen kamat nem terheli. A visszafizetési határidőig vissza nem fizetett összegrésze a vásárlás időpontjától fizetendő havi kamat mértéke 2,39%, a kártya díját is magába foglaló éves teljeshiteldíj mutató (THM) 32,76%.”

27. Az alábbiakban az Aegon-Raiffeisen, a HVG-Raiffeisen és a Pannon-Raiffeisen hitelkártyával kapcsolatban megjelent tájékoztatások közül a jelen eljárás szempontjából releváns tartalommal bírók kerülnek ismertetésre.

Az Aegon-Raiffeisen hitelkártyával kapcsolatban megjelent tájékoztatások

28. 2002 novemberében egy DM levél került megküldésre az Aegon több ezer ügyfelének. A DM levél a két fél marketing osztályainak közös terméke volt, A DM levél arról adott tájékoztatást, hogy

„...vásárlás esetén akár 42 napig használhatja a bank pénzét”

29. A beltéri kommunikációs eszközként alkalmazott szórólap (4 oldalas leporelló) közölte,

„...akár 42 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét”
„amennyiben Ön hitelkártyájával vásárol, az ilyen módon igénybe vett és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg akár 42 napig kamatmentes”

30. A másik, szintén 4 oldalas szórólap („Hasznos tanácsok”) szerint

„a vásárlásra felhasznált és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes, azonban a vásárlásra fordított összeg vissza nem fizetett része után, a tranzakció értéknapijától kamatot számítunk fel”

A HVG-Raiffeisen hitelkártyával kapcsolatban megjelent tájékoztatások

31. 2004 óta havi rendszerességgel a HVG előfizetőinek és klubkártyásainak DM levél kerül megküldésre.

32. A 2004. április 30., 2004. május 19., 2004. május 24., 2005. október 10., 2006. január 20., 2006. március 2., 2006. szeptember 22. keltezéssel megküldött DM levél szerint

„a rendelkezésre álló összeget akár 46 napig kamatmentesen használhatja/használhatják, és az Önnek megfelelő ütemben fizetheti/fizethetik vissza.”

33. Egy másik ismert, 2005. március 1-jei, 17-i és 21-i keltezésű DM levél értelmében

„a pénzt akár 46 napig kamatmentesen használhatja/használhatják”

34. A beltéri kommunikációs eszközként alkalmazott szórólap közölte,

„vásárlás esetén akár 46 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét”
„amennyiben Ön hitelkártyájával vásárol, az ilyen módon igénybe vett és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg akár 46 napig kamatmentes”

35. A másik szórólap („Hasznos tanácsok”) szerint

„Vásárlás hitelkártyával

A vásárlásra felhasznált és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes, azonban a vásárlásra fordított összeg vissza nem fizetett része után, a tranzakció értéknapijától kamatot számítunk fel.”

„Ha a vásárlásra használt összeg 100%-át visszafizeti a határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel, így akár 46 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét”

A Pannon-Raiffeisen hitelkártyával kapcsolatban megjelent tájékoztatások

36. A Pannon-Raiffeisen hitelkártya kapcsán szintén több tájékoztatás jelent meg. A 2004 júniusában a Pannon GSM több ezer ügyfelének megküldött DM levél arról adott tájékoztatást, hogy

„plusz anyagi forrást jelent, hiszen nem a saját pénzét költi, hanem a bank által személyre szabott hitelkeretet használhatja teljesen szabadon, akár 48 napon keresztül kamatmentesen”

A kampány során megküldött DM levél kézbesítését követően telesales hívás következett. Ennek tartalma nem ismert.

37. A 2004 novemberében szintén több ezer ügyfelnek megküldött DM levél szerint

„személyes hitelkeretét akár 48 napon keresztül kamatmentesen használhatja!”

38. A 2005 szeptemberében megküldött DM levél értelmében

„személyes hitelkeretét akár 48 napon keresztül kamatmentesen használhatja.”

„Plusz anyagi forrást jelent, hiszen nem a saját pénzét költi, hanem a bank által nyújtott személyre szabott hitelkeretét használhatja teljesen szabadon, akár 48 napon keresztül kamatmentesen.”

39. A beltéri kommunikációs eszközként alkalmazott szórólap közölte,

„A vásárlásra felhasznált és a havi fizetési határidőig visszafizetett hitelösszeg kamatmentes, azonban a vásárlásra fordított összeg vissza nem fizetett része után, a tranzakció értéknapijától kamatot számítunk fel.”

„Ha a vásárlásra használt összeg 100%-át visszafizeti a határidőig, hitelkamatot nem számítunk fel, így akár 48 napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét.”

Oktatási anyagok

40. A Raiffeisen Bank munkatársai által a bankfiókokban a fogyasztókkal létrejött személyes találkozás során nyújtott tájékoztatás vázát (adott esetben szóbeli kiegészítéssel) az oktatási anyagok adják, amelyek egyebek között az alábbiakat tartalmazzák:

Kártya	Oktatási anyag tartalma
MasterCard Standard és Gold	A hitelkártyával történő vásárlás díjmentes és a havi fizetési határidőig visszafizetett vásárlási összeg kamatmentes. ... a számlázási időszakban keletkezett és a fizetési határidőig (a kamatmentes periódus alatt) visszafizetett vásárlási tranzakciók után nem számítunk fel kamatot. Amennyiben a fizetési határidő alatt nem vagy részlegesen történik visszafizetés, akkor a vásárlás tranzakció vissza nem fizetett része a tranzakció értéknapjától a visszafizetésig kamatozik.
Oxigén	Vásárlás tranzakció kamatozása: a számlázási időszakban keletkezett és a fizetési határidő alatt visszafizetett vásárlási tranzakciók után nem számítunk fel kamatot. Amennyiben a fizetési határidő alatt nem vagy részlegesen történik visszafizetés, akkor a vásárlási tranzakció vissza nem fizetett része a tranzakció értéknapjától a visszafizetésig kamatozik.

IV. A vállalkozások előadása

41. A Raiffeisen Bank előadta,

- a fogyasztó megtévesztésre alkalmas tájékoztatást az eset összes körülménye alapján kell megítélni. Nem független a fogyasztók megtévesztésének megállapítása a hitelintézet további kommunikációs tevékenységétől, a szerződés megkötését megelőző tájékoztatási tevékenységétől, magától a szerződés megkötésétől, illetve a felek között létrejött szerződéses jogviszony alatt alkalmazott elszámolási gyakorlattól, továbbá attól a körülménytől, hogy a fogyasztónak a szerződés megkötését megelőzően módja van a teljes körű, valós információk megismerésére. A fogyasztói érdeksérelem az esetleges bírság kiszabása során értékelendő körülmény. A fogyasztói érdeksérelem megítélése nem szűkíthető le az információk megismerésének egy lehetséges eszközére,
- tájékoztatóiban minden esetben felhívta az ügyfelek figyelmét arra, hogy a kamatmentesség vásárlási tranzakciókra vonatkozik,
- a kamat a mindennapi élet és a szakma szabályai szerint is a pénz használatáért járó ellenérték. A kamatmentesség értelmezésénél a fogyasztó okszerűen következtethet arra, hogy az igénybevett tőke összeget vissza kell fizetni. Következésképpen a kamatmentes hitelnújtás fogalmából immanens módon következik, hogy a fogyasztónak visszafizetési kötelezettsége keletkezik. Ügyfeleit külön értesíti a hitel zárási időpontig felhasznált részéről, az ún. minimum fizetendő összegről és a teljesítési határidőről,
- a hitelkártya piacon működő hitelintézetek döntő többségével ellentétben kizárólag a ténylegesen igénybevett, meg nem fizetett összeg után számít fel kamatot. Megítélése szerint a kamat nem vonatkozhat olyan összegre, melyet az ügyfél a zárási időpontig visszafizetett. Egyéb hitelintézetek olyan összeg után is felszámítanak ügyleti kamatot, mely összeget az ügyfél a zárási időpontig visszafizetett, tehát a kamatmentesség feltétele a teljes igénybevett összeg visszafizetése. Ennek megfelelően a Raiffeisen Bank gyakorlata markánsan különbözik a versenytársak gyakorlatától, s ez a körülmény relevánsnak tekinthető a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása megítélésénél,
- a kamatmentes visszafizetés lehetősége biztosított az ügyfelek részére. A hitelkártya használók többsége él is ezzel a lehetőséggel és halasztott kamatmentes fizetésként értelmezi a hitelkártyát,

- a hitelkártyák esetében akár 46 napos kamatmentes periódus elérhető, amennyiben például az ügyfél az adott periódus első napján vásárol és a munkanapok, munkaszüneti napok függvényében például áttolódik néhány nappal az időszak,
- az „akár” szó maximális lehetőséget fejez ki. A Raiffeisen Bank bizonyította, hogy ezen lehetőséggel az ügyfelek élhetnek, következésképpen nem állított valótlan. A hitelkártya használatához a kamatmentesség főszabályként kapcsolódik. A zárási időpontig történő visszafizetéssel valóban elérhető kamatmentes pénzhasználat, így ezen kifejezés nyelvtani értelmezés alapján hamis látszatot sem kelthet a fogyasztóban. Az „akár ... napig” közlésnek az adott szövegkohézióból történő kiemelése indokolatlan és téves következtetés levonására alkalmas. Az ilyen módon megcsonkított mondat alapján a „kamatmentesen költheti a bank pénzét” mondatrész önmagában nem értelmezhető,
- a Tpvt. 9.§-a alapján a fogyasztó nem juthat reálisan arra következtetésre, hogy feltétel nélkül nyújt a bank kamatmentes kölcsönt. Ez a feltétel nélküli kamatmentesség a mindennapi fogyasztó számára sem lehet reális és okszerű értelmezés. A kamatmentesség legfontosabb korlátja az időbeliség, melyre a tájékoztatók hivatkoznak,
- a vizsgált kommunikációk elsősorban a figyelemfelhívást szolgálták, s nem várható el egy kommunikációs eszköztől, hogy pl. 10 másodperc alatt teljes képet adjon egy konstrukcióról. Egyes reklámhordozók lehetőséget adnak a bővebb tájékoztatás közzétételére, pl. egy szórólap esetében, ugyanakkor más tájékoztatások, más eszközök, így pl. a televíziós reklámok erre nem alkalmasak,
- ha telefonon érdeklődik az ügyfél a hitelkártyával kapcsolatban, akkor a call center ismerteti vele a további információkat. Ha további tájékoztatásra van szükség, akkor személyesen felkeresheti valamelyik bankfiókot. A személyes ügyintézés során teljes körű tájékoztatást kap az ügyfél. A személyes tájékoztatás vázát az oktatási anyagok adják meg, ezek azonban kiegészülnek szóbeli kiegészítésekkel is. Egy hiteljellegű termékről van szó, egyfajta hitelbíráló előzi meg az igénylés elfogadását, amelyhez többféle dokumentumot kell kitölteni. Ha az igénylés jóváhagyásra kerül, ezt követően szerződést kell kötnie az ügyfélnek. Ennek során ismét részletes tájékoztatást kap a konstrukcióról. A kártya aktiválását követően is érdeklődhet az ügyfél telefonon vagy személyesen a termékkel összefüggésben, illetőleg ezt követően is többször ismerteti a Raiffeisen Bank a konstrukció működésének a szabályait, pl. a behajtási folyamatban, közölve, hogy miként működik maga a termék. A behajtási folyamat egy szakaszában blokkolja a kártyát, amikoris az ügyfél már nem tud azzal tovább költeni. Ha ezt követően jelentkezik az ügyfél, akkor részletes információt kap arról, hogy miként működik maga a konstrukció,
- a Tpvt. 8.§-ának (1) bekezdésével összefüggésben a gazdasági versenyre gyakorolt torzító hatást kell figyelembe venni. Azáltal, hogy a piacon elterjedt gyakorlatról van szó, egyik piaci szereplő sem juthatott versenyelőnyhöz a Versenytanács által kifogásolt magatartás tanúsításával, így a Raiffeisen Bank sem,
- a termékeire vonatkozó megfogalmazásokat a Raiffeisen Bank szövegezi meg, a célcsoportot pedig a társvállalkozások, jelen esetben az Aegon, a HVG és a Pannon GSM határozza meg, s ők juttatják el a célcsoport felé a kártyáról szóló figyelemfelhívást, illetve ők adnak kedvezményeket,
- a Vj-56/2006. számú ügyben hozott határozat megismerését követően 2006 őszén módosításra kerültek az általa közzétett tájékoztatások. Megjelent bennük a feltételhez kötöttségre történő utalás,
- kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek pénzügyi kultúrájának fejlesztésére,
- az eljárás során minden felhívásnak határidőben eleget tett, maradéktalanul együttműködött a tényállás megállapítása során, több alkalommal személyes egyeztetésen is részt vett.

A Raiffeisen Bank kérte, hogy a Versenytanács mellőzze a törvénysértés megállapítását, illetve a bírság kiszabását.

42. Az Aegon előadta,

- a 2002 novemberében egyes ügyfeleknek megküldött DM levél a Raiffeisen Bank és az Aegon marketing osztályainak közös termék volt, más közös akció nem volt,
- bármely hirdetést, tájékoztatót, egyéb marketing tárgyú anyag kizárólag a másik fél hozzájárulásával hozható nyilvánosságra, illetve használható fel.

43. A HVG előadta,

- a HVG klubkártya és klubhitelkártya a lojalitásprogram része, s nem nyereségszerző tevékenység,
- hetente közöl hirdetéseket a klubprogrammal összefüggésben, azonban a klubhitelkártya tekintetében a banki kondíciókra vonatkozó információkat a Raiffeisen Bank határozza meg, a HVG-nek nem volt módja, hogy a dokumentumokban közölt kondíciókba (THM, kamatmentes periódus stb.) beleszóljon,
- a reklámkampányokat a kártya elindításától a bevezetési periódusra egyeztették. A felek kommunikációja többé-kevésbé ismert volt a másik fél számára, a legtöbb információt, kreatív anyagot megküldték egymásnak azzal, hogy a másik fél kondícióiba való beleszólásra nem volt lehetőség, a marketing anyagok véleményezése során a kreatívokat véleményezték, nem a banki kondíciókat.

44. A Pannon GSM előadta,

- a vizsgált hitelkártya termék kialakításában nem vett részt, így a termékkel kapcsolatos részletekre, feltételekre való rálátása korlátozott,
- a termékre vonatkozó paramétereket a Raiffeisen Bank útmutatásával készítette el, ennek során minden olyan tartalmi elemet belefoglalt az ajánlat leírásába, amelynek feltüntetését a Raiffeisen Bank kérte, elvárta. A Pannon GSM az ajánlatot csak zárt körben, kis létszámú leválogatott ügyfélnek közvetítette,
- az együttműködés során csak a kommunikációs eszköz eljuttatását vállalta.

V.

A vizsgálók indítványa

45. A vizsgálók kiemelték,

- az eljárás alá vontak hiányos/téves tájékoztatásokat tettek közzé a Raiffeisen Bank hitelkártya termékeivel kapcsolatosan adott egyes kamattájékoztatásokkal,
- a partnerek a közös márkajelzésű hitelkártya termékekkel kapcsolatos marketingtevékenységet közösen alakították ki, készítették elő, azt egymás előzetes jóváhagyásával végezhették, így fennállt a lehetősége, hogy ráhatással legyenek annak tartalmára, a tájékoztatás terjedelmére. Közösen viselték a kommunikációs tevékenység költségeit, bevételekben is részesedve. A Raiffeisen Bank partnereinek célja saját termékeik értékesítésének elősegítése, image-uk erősítését volt, azzal, hogy törekvésük elsősorban a partneri többlétszolgáltatások biztosítása.

46. A vizsgálók valamennyi eljárás alá vont vonatkozásában jogsértés megállapítását, emellett a Raiffeisen Bank esetében bírság kiszabását indítványozták.

VI. Jogi háttér

47. A Tpvt. 1.§-ának (1) bekezdése értelmében a törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is a VI. fejezetben szabályozott magatartások kivételével - (a továbbiakban az előzőek együtt: vállalkozás) a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartására, kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik. A Tpvt. hatálya alá tartozik továbbá - a II-III. fejezetekben szabályozott magatartások kivételével - a vállalkozás külföldön tanúsított piaci magatartása is, ha annak hatása a Magyar Köztársaság területén érvényesülhet.

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, 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 tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

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.

A Tpvt. 67.§-ának (4) bekezdése rögzíti, hogy nem indítható vizsgálat, ha az e törvénybe ütköző magatartás elkövetése óta öt év eltelt. Ha a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

A Tpvt. 70.§-ának (1) bekezdése alapján a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely a Tpvt. rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi. A végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.

A Tpvt. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70.§ (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvényt sértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság

összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII. A Versenytanács döntése

48. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A fogyasztói döntés szabadsága hozzájárul a verseny hatásosságához. A fogyasztói döntés nem szabad, ha az információkeresési folyamatot egy vállalkozás tisztességtelenül befolyásolja. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására, ezen keresztül pedig a versenytársakra.

49. A fogyasztók felé irányuló minden (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról).

50. 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.

51. A fogyasztó választási szabadságát korlátozó, nem teljes körűen pontos tájékoztatás jogellenes.

52. A Versenytanács nem vitatja, általában nem várható el valamely kommunikációs eszköztől (és különösen egy reklámtól) a teljes körű termékleírás, ugyanakkor ha egy tájékoztatás már megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva egyes, a közlés helyes értelmezéséhez szükséges tényeket.

A valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő tájékoztatás is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek.

53. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére (akár a bankfiókban, akár más módon), figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. Kiemeli a Versenytanács, egyébiránt nem várható el a fogyasztótól, hogy megkérdőjelezze a vállalkozás által közzétett tájékoztatás üzenetét.

Önmagában az a körülmény, hogy a megtévesztő tájékoztatás hatására esetleg felkeresi a fogyasztó az eljárás alá vontat további információk beszerzése végett, már kifogásolható, hiszen ennek során az eljárás alá vont „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a szolgáltatás igénybevételére vagy más terméket kínálhat fel neki. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Ha pedig ezen kapcsolatfelvétel alapja,

elindítója egy jogsértő, megtévesztő tájékoztatás, akkor egyértelmű, hogy a további informálódás (ti. a kapcsolatfelvétel valamilyen formája) nem küszöböli ki a jogsértést.

Minderre figyelemmel a Versenytanács nem osztotta a Raiffeisen Bank-nak a fogyasztók utólagos tájékoztatásával/tájékozódásával kapcsolatos előadásait, így azt sem tekintette relevánsnak, hogy a reklámok észlelését követően létrejött kapcsolatban a fogyasztók milyen további információkhoz juthattak.

Megjegyzzi a Versenytanács, a jelen esetben a reklámban kiemelt vonzó terméktulajdonság kapcsán önmagában a feltételhez kötöttségre történő utalás nem alkalmas a tájékoztatás tisztességtelen befolyásolásra való alkalmasságának kiküszöbölésére. Ha a reklámozó úgy dönt, hogy a termék lényeges tulajdonságának közlésébe bocsátkozik, ezt úgy kell tennie, hogy a fogyasztók az egymással összefüggő, egymástól elválaszthatatlan feltételeket egyidejűleg a reklámból megismerhessék.

54. Kiemeli a Versenytanács, a jelen eljárásban vizsgált tájékoztatások nem minősülnek ún. figyelemfelhívó reklámnak, hiszen a figyelemfelhívó reklám nem tartalmazhat a termék (szolgáltatás) lényeges tulajdonságára vonatkozó információt. Ezzel szemben a Raiffeisen Bank által kibocsátott hitelkártyákról adott tájékoztatások információt adtak a hitelkártya lényeges tulajdonságáról, arról, hogy az kamatmentességgel használható.

Megjegyzzi a Versenytanács, a Raiffeisen Bank-nak tájékoztatási tevékenysége során az általa előadottaknak megfelelően kellene eljárnia, figyelemmel arra, hogy a különböző kommunikációs eszköz eltérő mélységű tájékoztatások megtételére alkalmasak, ennek (is) megfelelően megválasztva az adott kommunikációs eszközökkel közvetíteni kívánt üzenetet.

55. A hitelkártya használatának kamatmentességére vonatkozó ígéret megítélésekor Versenytanács abból indult ki, hogy a bankkölcsön jogi természetéhez tartozik a felvétel időpontjától számítottan a kamat, valamint az egyéb járulékos költségek, díjak fizetésének kötelezettsége. Azonban jogilag nem tiltott, hogy a pénzügyi intézmények a fogyasztók javára ettől egyoldalúan eltérjenek és szolgáltatásukat kevésbé terhes tulajdonságokkal ruházzák fel, s így vonzóbbá tegyék a fogyasztók számára, amely a piaci versenyben előnyükre válik. Ilyen eltérésnek minősül a kamatfizetés kezdő időpontjának a jogszabályi előírásnál kedvezőbb kitűzése, azaz hosszabb-rövidebb időre kamatmentesség biztosítása, feltétellel vagy anélkül. A bankok gyakorta tartanak különböző akciókat az általuk kibocsátott kártyákkal összefüggésben, így a fogyasztónak nem kell kétkedéssel fogadnia a kamatmentességgel kapcsolatos ígéreteket sem.

56. Abban az esetben, ha egy vállalkozás a hitelkártya kamatmentes használatának lehetőségéről ad tájékoztatást, a kamatmentesség ígéretéről a fogyasztók csak akkor kapnak reális képet, ha a tájékoztatás egyértelműen, pontosan tartalmazza, hogy

- a kamatmentesség kizárólag a kártyával történő vásárlásokra vonatkozik, készpénzfelvételre nem,
- a kamatmentességhez a teljes tartozás fizetési határidőig történő megfizetése szükséges, a teljes tartozás egy részének megfizetése esetében a fogyasztó kamat megfizetésére köteles,
- a teljes tartozásba nemcsak a vásárlási tranzakciók tőkeösszege, hanem a bank felé a hitelkártya jogviszonnyal összefüggésben bármilyen jogcímen fennálló tartozás beleértendő (vásárlási és készpénzfelvételi tranzakciók, illetve a bank által felszámított költségek, díjak teljes összege).

Ha a fogyasztók felé irányuló tájékoztatás a kamatmentes időtartam hosszáról is tájékoztatást ad („akár x napig kamatmentes”), az ígéret reális megítéléséhez annak ismerete is szükséges,

hogyan az x nap csak akkor teljesül, ha az elszámolási időszak első napján történik meg a vásárlási tranzakció, ettől kezdve a kamatmentes időtartam hossza folyamatosan, minden egyes további napon 1 nappal csökken.

57. A fentieket szükségességét támasztják alá a PSZÁF megállapításai is (13. pont), amelyek szerint

- a fogyasztók jelentős része nincs pontosan tisztában a kamatmentes periódus jellemzőivel, nem tudják, hogy csak akkor van kamatmentesség, ha a meghatározott időn belül az adott terméknel meghatározott módon teljesítik a befizetést,
- a pénzügyi intézmények számos ügyféltájékoztató anyagban tájékoztatják ügyfeleiket a kamatmentes periódusról, azonban a tájékoztatás módja fogyasztóvédelmi szempontból aggályos. Nem hívják fel hangsúlyosan az ügyfél figyelmét, hogy a kamatmentes periódus csak abban az esetben él, ha a felhasznált teljes hitelösszeget a fizetési határidőig megfizeti. „Részlegesen” ez az opció nem vehető igénybe, tehát ha a minimum összeget meghaladóan, de nem a teljes összeget törlesztik, nincs kamatmentes periódus a törlesztett részletet illetően,
- az sem tudatosul a fogyasztókban, hogy amennyiben nem a felhasznált teljes összeget fizetik vissza, akkor a teljes igénybevett hitelösszeg válik kamatkötelessé, nem csupán a vissza nem fizetett hitelösszeg-rész,
- a kamatmentes periódus működésének megismerése az általános szerződési feltételekből vagy egyéb dokumentumokból meglehetősen bonyolult.

A Budapest Bank honlapján ismertetett, a vizsgált időszakra vonatkozó kutatási eredményekből (15. pont) is megállapíthatóan

- sok ügyfél (a kártyabirtokosok egyharmada) használja kártyáját készpénzfelvételre,
- az ügyfelek nem elhanyagolható része számára a hitelkártyához kapcsolódó akár 45 napos kamatmentes pénzhasználati periódus vonzónak számít,
- a hitelkártya kiválasztásakor fontos szempont a kamatmentes periódus hossza.

A Magyar Nemzeti Bank kutatása (14. pont) rámutat arra, hogy

- a pénzügyi szolgáltatás választását megelőzően kevesen tájékozódnak alaposan,
- erős az igény a közérthető, átlátható, „magyarul” írt kommunikációra,
- jellemző a bizalmatlanság,
- a személyes kapcsolatfelvételt előtérbe helyezik a pénzügyek intézésekor, illetve
- rendszeresek a csalódások (félreérthető akciók, apró betűs részek).

58. Megjegyzendő, hogy azon kártyák esetében, amelyek nem teszik lehetővé a készpénzfelvételt (pl. a MasterCard Bevásárlókártya) a fenti feltételek ennek figyelembe vételével teljesítendőek, azzal, ez a körülmény nem változtat azon, hogy önmagában a vásárlási tranzakció tökeösszegének megfizetése nem eredményezi szükségszerűen a kamatmentességet, ha a bankkal szemben egyéb tartozás is fennáll a hitelkártya jogviszonnyal összefüggésben (költségek, díjak).

59. Az „akár” szóval összefüggésben a Versenytanács kiemeli, az „akár” szó általában valamely maximális lehetőséget fejez ki. A jelen esetben ugyanakkor az „akár” szóhasználat értelmezése nem egyértelmű, s nem egyszerűen valamely maximális lehetőséget jelez.

Az „akár x napig kamatmentesen használhatja a bank pénzét” jellegű közléseket a fogyasztók a Tptv. 9.§-a alapján úgy értelmezhetik (mert az a hamis látszat), hogy lehetőségük van automatikusan, feltétel nélkül maximum x napig kamat nélkül használni hitelkeretüket, s csak a határidő leteltétől kell kamatot fizetniük a felvett hitel után.

Ha mellőzésre kerül a kamatmentesség hosszára utaló „akár x napig” félmondat, a visszamaradt mondatrészéből kiviláglik a kamatmentesség okszerűen értelmezett automatizmusa. Az „akár” szócska használata a hitelkártya-használat automatikusan járó, vélt kamatmentességét erősíti, s elfedi azt a lényegét, hogy a kamatmentességnek feltétele van. A kamatmentesség hosszának hangsúlyozása értelmetlen annak folytán, hogy maga a kamatmentesség bizonytalan, mert feltételhez kötött.

Megjegyzzi a Versenytanács, megítélése szerint a fentieken a teljes hiteldíj mutató tájékoztatásokban történő esetleges megjelenítése sem változtat, mivel egy vállalkozás nem alapozhat arra, hogy egy, a hitelkártyához hasonlóan bonyolult termékről adott, a versenyjogi követelményeknek eleget nem tevő tájékoztatás belső összefüggéseit a szakmai ismeretekkel nem rendelkező fogyasztó tárja fel.

60. A Versenytanács megállapította, a Raiffeisen Bank által kibocsátott kártyákkal kapcsolatos, vizsgált tájékoztatások egyetlen esetben sem tettek eleget maradéktalanul a fenti követelményeknek (56. pont), így azok alkalmasak voltak a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására. Mivel nem volt olyan tájékoztatás, amely teljesítette volna a feltételeket, nem volt szükséges az alábbiakon túlmenően külön-külön részletesebben elemezni a reklámokat:

- a Raiffeisen Bank által kibocsátott kártyákról adott, a 26. pontban ismertetett tájékoztatások esetében jellemzően (a 26.7. pontban ismertetett reklám kivételével) valamilyen módon megjelent, hogy a kamatmentesség vásárlásra vonatkozik. Ez az egyéb feltételekre ki nem térő tájékoztatás ugyanakkor nem adott reális, a teljesítendő feltételeket ismertető képet a kamatmentességről mint a termék lényeges tulajdonságáról, nem került közérthetően közlésre, hogy a kamatmentességnek egyáltalán feltétele van és milyen, hiszen az „akár x napig” közlés nem azt jelezte, hogy feltétele van a kamatmentességnek, hanem azt, hogy a kamatmentesség időtartama elérheti az x napot is,
- egyes, a 26. pontban ismertetett tájékoztatásokban (23.3.-26.5., 26.6., 26.12.-26.17.) megjelenik a vásárlási tranzakciók és a vásárlásra fordított összeg visszafizetésének összekapcsolása, amely kifejezetten azt sugallja a fogyasztó számára, hogy a vásárlásokra fordított összegek visszafizetése esetén érvényes a kamatmentesség, nem adva egyértelmű tájékoztatást arról, hogy a kamatmentességhez a teljes felhasznált hitelkeretet kell visszafizetni, amely nemcsak a vásárlási tranzakciók értékét tartalmazza. A tájékoztatás alapján a fogyasztóban az a kép alakul ki, hogy a kamatmentességhez elégséges, ha az áruvásárlással kapcsolatos összes tartozását maximum x napon belül kiegyenlíti, miközben ez a kamatmentesség megszerzéséhez elégtelen, s erre a kapott tájékoztatásokból életszerűen következtetni nem lehet. A tájékoztatás tehát azt a látszatot kelti, hogy ha a fogyasztó egy vásárlási tranzakciót valósít meg, akkor az adott vásárlás vonatkozásában a tájékoztatásban szereplő x nap áll a rendelkezésére a visszafizetésre, miközben nem az egyes vásárlások esetében kell külön-külön teljesülnie az x napnak, hanem az adott elszámolási időszak egésze vonatkozásában, azaz nem valós meg az a várakozás, hogy ha a fogyasztói a mai napon vásárol, akkor kamatmentességet ér el, ha a tájékoztatásokban szereplő x napon belül megfizeti a vásárlás ellenértékét.

61. Megjegyzzi a Versenytanács,

- az internetes honlap, a szórólap, a DM levél és a nyomtatott sajtóban megjelentetett reklámok vonatkozásában nyilvánvalóan nincs annak terjedelmi korlátja, hogy a fogyasztóknak szóló tájékoztatásnak (a formai kivitelezés, szerkesztési megoldások révén sem akadályozottan) részévé váljanak a szükséges, 56. pontban jelzett információk,

- az interneten közzétett tájékoztatások kapcsán általában figyelembe veendő, hogy adott esetben a „továbbklikkelés” révén a fogyasztók újabb információkhoz juthatnak, mindazonáltal nem szolgálja a fogyasztók tényleges tájékozottságát, ha az elsődlegesen észlelt tájékoztatást érdemben kiegészítő (így pl. a kamatmentesség ígéretének megfelelő értelmezéséhez szükséges) információkat csak további „kutakodás” (pl. az ÁSZF, Hirdetmények és más hasonló dokumentumok átolvasása és elemzése) révén, esetlegesen érhetik el ezen bonyolult, a fogyasztó számára nehezen érthető termék esetében.

62. A Versenytanács megállapította, hogy az eljárás megindítását több mint öt évvel megelőzően közzétett tájékoztatások versenyjogi minősítésére a Tpv. 67.§-ának (4) bekezdése értelmében nem volt lehetősége, mivel a jelen esetben nem volt egyértelműen megállapítható az egyes tájékoztatások közötti, egyfajta egységként értékelhető összefüggés.

63. A Versenytanács valamennyi, a fentiek szerint jogsértőnek minősülő tájékoztatás vonatkozásában megállapította a Raiffeisen Bank felelősségét, azon tájékoztatások esetében is, amelyek közzétételében nemcsak a tájékoztatások tartalmát elsődlegesen meghatározó Raiffeisen Bank, hanem valamelyik partner is közreműködött. A Raiffeisen Bank által kibocsátott Aegon-Raiffeisen hitelkártya, HVG-Raiffeisen hitelkártya és Pannon-Raiffeisen hitelkártya kapcsán közzétett, a 28-39. pontokban ismertetett tájékoztatásokat az előzőekben kifejtettek alapján szintén a fogyasztók megtévesztésére alkalmasnak ítélte a Versenytanács.

64. A Raiffeisen Bank eljárás alá vont partnereinek a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatásokért fennálló versenyjogi felelősségével kapcsolatban a Versenytanács megállapította,

- a felek megállapodása kiterjed a fogyasztói tájékoztatást segítő marketingtevékenység részleteire is,
- a partnerek a tájékoztatások fogyasztókhoz való eljuttatásában szerepet játszottak,
- az együttműködés, s így a tájékoztatás is nemcsak a Raiffeisen Bank, hanem a partnerek érdekét is szolgálta.

Mindezek alapján a Raiffeisen Bank által kibocsátott, az eljárás alá vont partnerekkel megkötött együttműködési megállapodásokkal érintett hitelkártyák kapcsán közzétett jogsértő tájékoztatásokkal kapcsolatban nem zárható ki az eljárás alá vont partnerek versenyjogi felelőssége, amelyen az sem változtat, hogy a hitelkártyára vonatkozó tájékoztatás tartalmát kizárólag vagy elsődlegesen a Raiffeisen Bank határozta meg. Mindazonáltal a Versenytanács a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján nem látta megállapíthatónak a partnerek versenyjogi felelősségét, mivel nemcsak általános szinten, hanem az egyes tájékoztatások vonatkozásában részletesen is fel kellett volna tárnai, hogy azok tartalmának meghatározásában konkrétan milyen szerepe volt a Raiffeisen Bank-nak és a másik félnek, milyen tartalmú egyeztetés zajlott közöttük. Mindez további - az eljárás egészét elhúzó - eljárási cselekmények lefolytatását tette volna szükségessé, miközben a rendelkezésre álló iratokból, nyilatkozatokból az egyértelműen megállapítható, hogy a partnerek vizsgált tájékoztatásokkal összefüggésben fennálló felelőssége csekély mértékű, illetőleg a jelen ügyben azonosított versenyjogi probléma megoldása elsősorban a Raiffeisen Bank-kal szembeni fellépés eredményeként érhető el.

Minderre tekintettel a Versenytanács az Aegon, a HVG és a Pannon GSM vonatkozásában a versenyfelügyeleti eljárást a Tpv. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja alapján egy külön végzésben megszüntette.

65. Nemcsak a fogyasztók felé írásban megvalósuló tájékoztatás képezheti a versenyjogi értékelés alapját, hanem adott esetben a vállalkozás által nem egyedi jelleggel szóban nyújtott tájékoztatás is. A vállalkozás termékeinek népszerűsítésével foglalkozó, a szerződések

megkötése érdekében eljáró alkalmazottak, ügynökök stb. által adott szóbeli tájékoztatás tartalma megállapítható például az alkalmazott értékesítési segédletekből, oktatási anyagokból.

A Raiffeisen Bank védekezésében előadta, hogy a személyes ügyintézés során teljes körű tájékoztatást kap az ügyfél. Ennek a személyes tájékoztatásnak a vázát az oktatási anyagok adják. Mindeközben a Versenytanács ezen védekezéssel összefüggésben megállapította, hogy a fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatás alapját képező, a 40. pontban ismertetett oktatási anyagok sem tartalmazták (az 56. pontban ismertetett) pontos, valós képet nyújtó információkat a kamatmentességről.

66. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, a Raiffeisen Bank 2002 áprilisától egyes piaci tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról, megsértve a Tpvt. 8.§-a (2) bekezdésének a) pontját.

67. A Versenytanács kiemeli, a jelen eljárásban kizárólag a kamatmentességre vonatkozó tájékoztatások versenyjogi értékelését végezte el, nem vizsgálva a kamat fizetésével kapcsolatos szabályokról (mikortól és milyen összeg után kell kamatot fizetni stb.) való tájékoztatásokat. Ennek megfelelően nem volt releváns a Raiffeisen Bank azon előadása, amely szerint a hitelkártya piacon működő hitelintézetek döntő többségével ellentétben kizárólag a ténylegesen igénybevett, meg nem fizetett összeg után számít fel kamatot.

68. A Versenytanácsnak nem állt rendelkezésére egyértelmű adat arra nézve, hogy a Raiffeisen Bank a vizsgált tájékoztatásokat továbbra is alkalmazva jelenleg is folytatja-e a jogsértő magatartást, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adva a fogyasztóknak, így a Versenytanács a jogsértés Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett nem tartotta indokoltnak a jogsértő magatartás további folytatásának ugyanezen bekezdés f) pontja szerinti megtiltását. Jelzi ugyanakkor, hogy újabb versenyfelügyeleti eljárásra adhat alapot, ha a Raiffeisen Bank, illetve partnerei ismételtan tanúsítják a jogsértő magatartást.

69. A Versenytanács a jogsértés megállapítása mellett bírságot szabott ki a Raiffeisen Bankkal szemben a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78.§-ának (3) bekezdésében foglaltak szerint meghatározva.

A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács figyelemmel volt

- a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült ismert költségekre, nem mellőzve, hogy a tájékoztatások nem kizárólag jogsértőnek minősülő közlést tartalmaztak, hanem más közléseket is, ezért nem volt figyelembe vehető a költségek teljes összege,
- a tájékoztatásokkal elért fogyasztói kör nagyságára (a DM levelek kapcsán azt sem mellőzve, hogy alkalmazásával a fogyasztók célzottabb megkeresésére nyílik lehetőség),
- a Raiffeisen Bank releváns piaci részesedésének mértékére,
- a jogsértéssel érintett, 2004 novemberétől kezdődött időszak hosszára.

A Versenytanács a bírság összegét csökkentő körülményként tekintettel volt arra, hogy

- a fogyasztó végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhat az akcióban való részvétel összes feltétele,
- a Raiffeisen Bank részéről érzékelhető volt a Tpvt.-be ütköző tájékoztatások tartalmának önkéntes felülvizsgálatára és módosítására való törekvés.

A Versenytanács nem vette figyelembe a bírság összegét csökkentő körülményként, hogy

- egy, a piacon elterjedt gyakorlatról van szó, mivel önmagában a jogsértő magatartás elterjedt volta, elszaporodottsága nem enyhítő körülmény. Senki nem hivatkozhat arra eredményesen, hogy más is jogsértő magatartást tanúsít, mert az a jogsértés tényét nem változtatja meg, s annak súlyát sem csökkenti,
- a Raiffeisen Bank előadása szerint az eljárás során minden felhívásának határidőben eleget tett, maradéktalanul együttműködött a tényállás megállapítása során, több alkalommal személyes egyeztetésen is rész vett, mivel mindezt a jóhiszemű eljárás körében lehet értékelni, amely az egyes eljárás alá vontak kötelezettsége, s nincs szó arról, hogy a hivatkozott együttműködő magatartás nélkül a jogsértés feltárására valószínűsíthetően nem vagy nehezen és hosszadalmas bizonyítás útján kerülhetett volna sor.

70. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110.§-ának (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

A Ket. 138.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpv. 83.§-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

VIII. Egyebek

71. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45.§-án, illetékessége a Tpv. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

72. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. október 16.