



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-102/2008/028.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Földhitel- és Jelzálogbank Nyrt.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, a Földhitel- és Jelzálogbank Nyrt. a 2004., a 2005. és a 2006. évben a lakáshitel termékeihez nyújtott hitelfedezeti életbiztosítással kapcsolatban adott egyes tájékoztatásaival a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított.

A Versenytanács kötelezi a Földhitel- és Jelzálogbank Nyrt.-t 10.000.000 Ft (Tízmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi 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 2008. augusztus 1-jén annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Földhitel- és Jelzálogbank Nyrt. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) III. fejezetének rendelkezéseit az általa nyújtott lakossági jelzáloghitelekhez kötődő csoportos hitelfedezeti életbiztosítással kapcsolatos, 2004. június 1. után alkalmazott tájékoztatásaival.

I. Az eljárás alá vont

2. Az 1997-ben alapított eljárás alá vont szakosított hitelintézetként jelzáloggal terhelt ingatlanok fedezete mellett elsősorban hosszú lejáratra nyújtott hitelek folyósításával, továbbá speciális, hosszú lejáratú értékpapír (jelzáloglevél) kibocsátásával foglalkozik. A 2007. év végén mérlegfőösszege meghaladta a 626 milliárd Ft-ot, amely 14,6%-os növekedést jelentett az előző évhez képest. Az adózás előtti eredménye 5,6 milliárd Ft volt, amely 3,7 milliárd Ft-tal volt kevesebb a 2006. évi eredményhez képest.

3. A saját értékesítésű jelzáloghitelek bruttó állománya 2007. december 31-én 16,8 milliárd Ft volt (+7,9%), amely magába foglalta a lakáscélú hiteleket, szabad felhasználású jelzáloghiteleket, vállalati hiteleket, birtokfejlesztési hiteleket és időskori jelzálogkölcönöket. Teljes jelzáloghitel-állománya a Magyar Nemzeti Bank adatai szerint 4.364 milliárd Ft-ot tett ki. A növekedés 2005-ben 38,4%, 2006-ban 29%, 2007-ben 26,7% volt.

II. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

4. A jelzáloghiteleken belül megkülönböztethetők a lakáscélú és a szabad felhasználású jelzáloghitel-termékek.

A hitelintézetek több száz terméket kínálnak lakáscélú felhasználásra, amelyek alapvetően a következő típusokba sorolhatóak:

- piaci kamatozású jelzálog alapú hitelek forintban és devizában,
- kamattámogatásos, illetve kiegészítő kamattámogatásos jelzálog alapú hitelek, jelzáloglevél kamattámogatásos (vagy forrásoldali támogatásos) jelzáloghitelek,
- állami kezességvállalással egybekötött hitelek,
- nem kifejezetten lakáscélú, szabad felhasználású hitelek.

5. A pénzügyintézetek által nyújtott kölcsönök egyik sajátos biztosítékának minősülnek a hitelfedezeti életbiztosítások, amelyek esetében a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós halála esetén a hitelező részére megfizeti az adós még fennálló tartozásának összegét. Ilyen biztosítási fedezet megteremthető oly módon, hogy

- a hitelező köti meg a biztosítási szerződést (csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződést) a biztosítóval (a jelen eljárásban vizsgált esetben ezt a megoldást választotta az eljárás alá vont, de csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződést kötött más versenytárs is), azzal, hogy a biztosítási fedezet kiterjedhet
 - az összes adósra vagy csak
 - a csoportos hitelfedezeti életbiztosításhoz csatlakozó adósokra,
- az adós önként vagy a hitelszerződésben vállalt kötelezettséget teljesítve egyéni hitelfedezeti életbiztosítási szerződést köt.

Ha a hitelező köti meg a biztosítási szerződést, a biztosítási fedezet ellenértékének megfizetése többféle módon történhet, így például

- a biztosítási díjat a biztosítási szerződést megkötő hitelező fizeti meg a biztosító részére, s a biztosítással összefüggésben az adósokat semmilyen fizetési kötelezettség sem terheli,
- a biztosítási fedezet ellenértékét valamilyen formában az adósok fizetik meg.

6. Magyarországon elsőként az eljárás alá vont kezdte meg a jelzálog-hitelintézettről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény hatálya alá tartozó jelzáloghitelezési tevékenységet a lakossági ügyfélkörben is.

7. Az eljárás alá vont a lakossági jelzáloghitelezésének megkezdésével egyidejűleg, 1999. július 1-jétől vezette be a csoportos hitelfedezeti életbiztosítást, amelyet valamennyi lakossági jelzáloghiteléhez alkalmazott. Ettől az időponttól kötelezettséget vállalt ügyfeleivel szemben arra, hogy egy csoportos életbiztosítást nyújtó megállapodást fog aláírni egy biztosítóval, s így garantálja majd az ügyfelek biztosítottóságát. A csoportos életbiztosítási jogviszonyt létrehozó megállapodás aláírására 2000. február 4-én kerül sor, olyan feltétellel, hogy valamennyi ügyfél automatikusan biztosítottá vált, aki 1999. július 1. és 2000. február 3. között kötött szerződést az eljárás alá vonttal.

Az életbiztosítás bevezetése az eljárás alá vont által végzett lakossági hitelezési tevékenység kockázatkezelésének egyik kiegészítő eszközét jelentette, s egyben a jelzáloglevél befektetők bizalmát is hivatva volt növelni.

8. A 2000. évben az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-vel megkötött csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződésnek nemcsak díjfizetésre kötelezett szerződője, hanem kedvezményezettje is az eljárás alá vont volt (azaz a biztosítási esemény bekövetkezését követően a biztosító a szolgáltatását az eljárás alá vont részére teljesítette), míg biztosítottaknak az eljárás alá vonttal lakossági jelzáloghitelre vonatkozó szerződést kötött, a biztosítási fedezet létrejöttéhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot megadó ügyfelek (az adós, illetve az adóstárs) minősültek, feltéve, hogy a kölcsönszerződés lejáratának napján legfeljebb 65, illetve az eljárás alá vont és az Allianz Hungária Biztosító Zrt. közötti 2006. május 8-i megállapodás követően 70 évesek.

A biztosító és a biztosított között közvetlen kapcsolat nem állt fenn, a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatos tájékoztatás az eljárás alá vont közreműködése révén valósult meg.

Biztosítási eseményként a biztosított(ak)nak a kockázatviselés ideje alatt bekövetkezett halála került meghatározásra. A biztosító a szerződésben vállalta, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésekor egy összegben megfizeti az eljárás alá vont részére a biztosítottaknak a biztosítási szolgáltatás kifizetése időpontjában fennálló teljes tartozását (tőke + ügyleti kamat + jutalék + egyéb banki követelés, továbbá a lejárt, felmondott kölcsönszerződésekből eredő, az eljárás alá vont könyveiből még ki nem került követelés is), amennyiben a kizáró okok (pl. öngyilkosság) nem állnak fenn. Ebben az esetben az elhunyt örököseit a kölcsön törlesztési kötelezettsége már nem terhelte. A biztosító szolgáltatásának maximumaként az adott kölcsönszerződésben meghatározott, felvett kölcsön és fentiek szerinti járuléka, de legfeljebb 30 millió Ft került meghatározásra.

Ha az adós és az adóstárs biztosított, s egyikük halála miatt biztosítási szolgáltatás kifizetésére került sor, majd ezt követően az életben maradt biztosított részére az eljárás alá vont ugyanazon kölcsönszerződés alapján további kölcsönfolyósítást teljesít, a biztosító kockázatviselése az életben maradt biztosított személyére vonatkozik, és szolgáltatási kötelezettsége ebben az esetben a kölcsönszerződés alapján még fennálló tartozásra, valamint annak fentiek szerinti járulékaire terjed ki. A biztosító szolgáltatásának maximuma ebben az esetben sem haladhatja meg az adott kölcsönszerződés vonatkozásában a 30 millió Ft-ot.

A biztosító kockázatviselése

- a biztosítási szerződés, illetőleg
- a biztosított jogviszony

megszűnésével ér véget.

A biztosítási szerződés értelmében a szerződés megszűnik

- a felek közötti szerződés tartamának lejáratakor és
- ha az eljárás alá vont nem fizeti meg a biztosítási díjat.

A megkötött biztosítási szerződés értelmében a biztosított jogviszony megszűnésének esetei a következők:

- a biztosított és az eljárás alá vont közötti kölcsönszerződés megszűnik,
- a biztosított kilép kölcsönszerződésből,
- a biztosított adós, illetve a biztosított adóstárs halála,
- a biztosított 65., illetve az eljárás alá vont és az Allianz Hungária Biztosító Zrt. közötti 2006. május 8-i megállapodás követően 70. születésnapja,
- a csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szerződés megszűnése.

Az eljárás alá vont csoportos hitelfedezeti életbiztosítás mellett jelzáloghitel szerződést kötő ügyfeleinek számát a Vj-102/2008/4. számú irat tartalmazza.

9. Az eljárás alá vont 2008 elején úgy döntött, hogy a 2000. február 4-i szerződés alapján bevezetett csoportos hitelfedezeti életbiztosítást annak költségei miatt nem kívánja fenntartani (az eljárás alá vont által fizetett biztosítási díjakra, a biztosítási eseményekre, az eljárás alá vont által kimutatott veszteségekre stb. vonatkozó adatokat a P-635/2008/16. számú irat tartalmazza).

Az eljárás alá vont az érintett az ügyfeleket 2008. március 20-i keltezésű levelével (P-635/2008/2.) kereste meg, közölve, hogy felülvizsgálta eddigi csoportos hitelfedezeti életbiztosítási szolgáltatását és a csoportos hitelfedezeti életbiztosítást 2008. március 31. napjával megszünteti, így a 2008. március 31. után bekövetkező halálesetekre a biztosítási védelem a régi szerződés alapján megszűnik. Ezzel egyidejűleg egy új, komplexebb, az ügyfeleknek több lehetőséget és nagyobb szolgáltatást ígérő speciális biztosítást alakított ki. Közölte, hogy az ügyfél kedvező feltételekkel csatlakozhat az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-vel megkötött biztosításhoz, kiemelve,

- az ügyfél által fizetendő díj a mindenkori tartozásállomány 0,45 ezreléke,
- a biztosítási védelem folyamatos, ha az ügyfél 2008. június 30-ig jelzi csatlakozási szándékát,
- a biztosítási szolgáltatás igénybevételének feltétele bankszámlaszerviz kötése és az új csoportos biztosításhoz történő írásbeli csatlakozás,
- további kedvezmény, hogy 2008. december 31-ig díjmentesen vezeti az eljárás alá vont a bankszámlát, s az új bankszámláról ingyenesen törleszthetők a jelzáloghitel törlesztőrészelei.

Az eljárás alá vont – tekintettel arra, hogy a 2008. március 20-i levelek késve kerültek kipoztázásra – 2008. április 7-én úgy döntött, 30 nappal meghosszabbítja a korábbi szerződés időtartamát. Az erről tájékoztatást adó leveleket 2008. április 14-én küldte meg ügyfeleinek (P-635/2008/9.). Felhívta a figyelmet arra, hogy ha valaki 2008. május 15-én jelezte csatlakozási szándékát, az új biztosítási védelem 2008. június 1-jével lépett életbe, így nem állt fenn a biztosítási védelem, ha a biztosított 2008. május 15. és június 1. között meghalt.

10. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvény (a továbbiakban: Hpt.) 203.§-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hirdetményben közzétenni, valamint elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen

hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni általános szerződési feltételeit is tartalmazó üzletszabályzatait.

Az eljárás alá vont Lakossági Hitelezési Üzletszabályzata a csoportos hitelfedezeti életbiztosítás vonatkozásában az alábbiakat tartalmazta:

- 2004. június 1. előtt az Üzletszabályzat az „Egyéb biztosítékok köre” cím alatt rögzítette, hogy az eljárás alá vont az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó jelzáloghitelek körében az ügyfelek mint biztosítottak részére csoportos hitelfedezeti életbiztosítást köt. A hitelfedezeti életbiztosítás díját minden esetben az eljárás alá vont fizeti. A hitelfedezeti életbiztosítás érvényessége a hitel teljes visszafizetésével, illetve az ügyfél szerződésszegése miatt az eljárás alá vont egyedi döntése alapján szűnik meg,
- a 2004. június 1. és 2006. március 31. között alkalmazott Üzletszabályzat szintén közölte, hogy a hitelfedezeti életbiztosítás érvényessége a hitel teljes visszafizetésével, illetve az ügyfél szerződésszegése miatt az eljárás alá vont egyedi döntése alapján szűnik meg. Az Üzletszabályzat azt is rögzítette, hogy „a hitelfedezeti életbiztosítás teljes futamidő alatti fenntartására az FHB nem vállal kötelezettséget. A hitelfedezeti életbiztosítás megszüntetését az FHB üzleti stratégiájában, eredményességében bekövetkezett, illetőleg egyéb lényeges változások indokolhatják,”
- 2006. április 1. és 2008. március 31. között érvényes Üzletszabályzat kiegészült azzal, hogy „a csoportos hitelfedezeti életbiztosításnak a teljes futamidő lejáratá előtt, az FHB által történő egyoldalú megszüntetése esetén, a Hitelfelvevőket az FHB a jelen Üzletszabályzat III. 2. pontjában leírtak szerint értesíti,”
- 2008. április 1. és 31. között irányadó Üzletszabályzat közölte, „az Üzletszabályzat rendkívüli előtörlesztésre vonatkozó I.14.4.1. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni a kölcsönszerződéshez kapcsolódó – az FHB által korábban megkötött – csoportos hitelfedezeti életbiztosításból eredő, a 2008. március 31. napjáig bekövetkezett halálesetek miatti esetleges biztosítói kifizetésekre is,”
- a 2008. május 1-jétől érvényes Üzletszabályzat szerint „az Üzletszabályzat rendkívüli előtörlesztésre vonatkozó I.14.4.1. pontjában foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni a kölcsönszerződéshez kapcsolódó – az FHB által korábban megkötött – csoportos hitelfedezeti életbiztosításból eredő, a 2008. április 30. napjáig bekövetkezett halálesetek miatti esetleges biztosítói kifizetésekre is,” illetőleg akként rendelkezett, hogy „amennyiben a kölcsönszerződéshez esetlegesen kapcsolódó, az FHB Kereskedelmi Banknál fennálló csoportos hitelfedezeti személybiztosításból fakadó kifizetés következik be az FHB javára, úgy minden esetben ezen teljes összeget az FHB – külön előtörlesztési díj felszámítása nélkül – a Hitelfelvevő javára előtörlesztésként írja jóvá.”

11. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 2008-ban felmérést végzett a hitelintézetek általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása kapcsán követett gyakorlatának tárgyában, a 2007. január 1. és 2008. április 15. közötti időszak vonatkozásában.

A Hpt. alapján értékelő Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete az eljárás alá vont jogszabálysértést nem állapított meg, tekintettel arra, hogy a termék (jelzálog alapú lakáscélú kölcsön) része csak a csoportos hitelfedezeti életbiztosítás díjának átvállalása volt. A biztosítási jogviszony maga azonban nem tartozott a szolgáltatáshoz, az a kölcsönügyletre tekintettel, azonban attól függetlenül jött létre az eljárás alá vont és a biztosító között, illetve az általános szerződési feltételek nem rendelkeztek sem az eljárás alá vont és a biztosító jogviszonyáról, sem a biztosító és az ügyfél jogviszonyáról, csupán az eljárás alá vont és az ügyfél kapcsolatáról. A biztosítási szerződés felmondásának jogossága a Hpt. alapján nem dönthető el. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szerint mivel az eljárás alá vont nem

az átvállalt díj megfizetését szüntette meg, hanem a biztosítási szerződést mondta fel, ezért magatartása nem ütközik sem Üzletszabályzatába sem a Hpt. vonatkozó fogyasztóvédelmi előírásaiba. Ugyanakkor a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete szerint fogyasztóvédelmi szempontból mindenképpen kifogásolható, hogy a biztosításról az ügyfelek számára közölt információk megtévesztők voltak, ugyanis az Üzletszabályzatból nem derült ki, hogy a biztosítást az eljárás alá vont felmondhatja, az ügyféltájékoztató dokumentumban erre vonatkozóan ellentmondó információk voltak [az eljárás alá vont Lakossági Hitelezési Üzletszabályzatának 2004. június 1-jei kiegészítése („a hitelfedezeti életbiztosítás teljes futamidő alatti fenntartására az FHB nem vállal kötelezettséget”) kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete megjegyezte, a biztosító által készített ügyféltájékoztató akként fogalmaz, hogy a biztosítás tartama addig tart, amíg a biztosított teljes tartozását a banknak vissza nem fizeti], magát a biztosítási szerződést (amelyből a felmondhatóság kiderült volna) pedig az ügyfél nem ismerhette meg.

12. Az eljárás alá vont több reklámban a fogyasztók által észlelt üzenet részévé tette a hitelfedezeti életbiztosításra vonatkozó tájékoztatást (Vj-102/2008/4. CD melléklete, Vj-102/2008/14., P-635/2008/16. CD melléklete, illetve a vizsgálati jelentés 2. számú melléklete).

12.1. 2004. évi reklámok

12.1.1. „Karikatúrás kampány” (2004. június 2. – 2004. november 29.)

A 14 nyomtatott sajtótermékben megjelent háromféle, lakáshitelt, illetve az ún. Tandem hitel terméket népszerűsítő reklám közül

- az egyik arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy „ingyenes életbiztosítást is adunk hozzá”,
- a másik két reklám közölte, „a Tandem Hitelhez életbiztosítás is jár, s ennek díját végig a törlesztés alatt az FHB fizeti.”

12.1.2. „Megtaláltad az igazit kampány” (2004. június 2. – 2004. november 29.)

12.1.2.1. Nyomtatott sajtóban megjelent reklámok

A 14 nyomtatott sajtótermékben megjelent többféle reklámok közül

- egyesek arról tájékoztatták a fogyasztókat, hogy „ingyenes életbiztosítást adunk hozzá”,
- mások azt közölték, hogy „a Tandem Hitelhez életbiztosítás is jár, s ennek díját végig a törlesztés alatt az FHB fizeti.”

12.1.2.2. Televíziós reklámok

A több televíziós csatornán sugárzott kétféle televíziós reklám a következő írásbeli tájékoztatást tartalmazta: „ingyenes életbiztosítás”

12.1.2.3. Rádióreklám

A több rádiócsatornán hallható, az „Otthonteremtő hitel” terméket népszerűsítő reklám közölte, „ingyenes életbiztosítás is jár hozzá.”

12.1.3. Kampányhoz nem kapcsolódó PR cikkek

A 2004-ben (közelebbről nem ismert időpontban) a nyomtatott sajtóban megjelent PR cikkek szerint

- „a piacon egyedülálló módon a kölcsönügyletekhez legfeljebb két adósnak továbbra is díjtalanul biztosítják a hitelfedezeti életbiztosítást,”
- „továbbra is minden kölcsönhöz automatikusan nyújtunk egy hitelfedezeti életbiztosítást, amelynek díját végéig a futamidő alatt a bank fizeti a biztosítónak” (három PR cikkben is szerepel,

ebből az egyik az eljárás alá vont vezérigazgatójával, egy másik a vezérigazgató-helyettessel folytatott interjúként jelent meg),

- „ingyenes életbiztosítás jár hozzá.”

12.2. 2005. évi reklámok

12.2.1. „Tavaszi kampány”

12.2.1.1. Nyomtatott sajtóban megjelent reklám

A nyomtatott sajtóban megjelent reklámok

- egy része azt közölte a kínált hitelekkel összefüggésben, hogy „ingyenes életbiztosítással”,
- más részük arról adott tájékoztatást, hogy „nálunk ... az apró betűs részben is csak kellemes kiegészítéseket talál: ingyenes életbiztosítás.”

12.2.1.2. Óriásplakátok

A több száz példányban alkalmazott óriásplakátok tartalmazták azon közlést, amely szerint „nálunk ... az apró betűs részben is csak kellemes kiegészítéseket talál: ingyenes életbiztosítás.”

12.2.1.3. Televíziós reklám

A televíziós reklámban elhangzó közlés szerint az eljárás alá vont a lakáshiteleket „ingyenes életbiztosítással” kínálja.

12.2.1.4. Rádióreklám

A rádióreklám szerint az eljárás alá vont a lakáshiteleket „ingyenes életbiztosítással” kínálja.

12.2.2. „Otthonteremtő kampány” (2005. szeptember)

12.2.2.1. Nyomtatott sajtóban megjelent reklám

A kampány keretében a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok egyik változatában kiemelten szerepel, hogy „ingyenes életbiztosítás a futamidő végéig.”

12.2.2.2. Rádióreklám

A rádióreklám az eljárás alá vont által kínált lakáshittel kapcsolatban közli, „ráadásul a futamidő végéig ingyenes életbiztosítás is jár mellé.”

12.2.2.3. Televíziós reklámok

A kétféle változatban sugárzott televíziós reklámokban szerepelt az az írásbeli közlés, hogy „ingyenes életbiztosítás a futamidő végéig.”

12.2.3. „Kedvezmény kampány” (2005. november)

A kampányban alkalmazott óriásplakát kiemelten tartalmazta a következő közlést: „ingyenes értékbecslés és életbiztosítás minden hitelhez.”

12.2.4. Kampányhoz nem kapcsolódó 2005. évi reklámok

12.2.4.1. PR cikk

A PR cikk a lakáshitel kapcsán közli, „ingyenes életbiztosítás jár hozzá.”

12.2.4.2. Beltéri kommunikációs eszközök

A háromféle beltéri kommunikációs eszközön a kínált lakáshittel összefüggésben közlésre került, hogy „ingyenes életbiztosítás.”

12.3. 2006. évi reklámok

12.3.1. „Májusi lakáshitel kampány”

12.3.1.1. Nyomtatott sajtóban megjelent reklám

A nyomtatott sajtóban megjelent reklám kiemelten közölte a kínált lakáshittel kapcsolatban, hogy „ingyenes életbiztosítással.”

12.3.1.2. Óriásplakát

Az óriásplakát kiemelten tartalmazta, hogy „ingyenes életbiztosítással.”

12.3.1.3. Banner

A kampány alkalmazott banner lakáshitel kapcsán közölte, „ingyenes életbiztosítással.”

12.3.2. „Novemberi akció kampány” során alkalmazott metróplakát

A kampányban alkalmazott metróplakát a kínált hitellel összefüggésben tartalmazta, hogy „ingyenes életbiztosítás.”

12.3.3. Kampányhoz nem kapcsolódó 2006. évi reklámok

12.3.3.1. Nyomtatott sajtóban megjelent reklám (2006. február)

A nyomtatott sajtóban megjelent reklám a lakossági hitelekkel kapcsolatban közölte, „változatlanul ingyenes életbiztosítással.”

12.3.3.2. Rádióban megjelent reklám (PR)

Az eljárás alá vont kommunikációs igazgatójával folytatott PR interjú keretében a kedvezmények körében közlésre került, „továbbra is kínáljuk valamennyi ügyfelünknek, valamennyi hitelünkhöz az ún. hitelfedezeti életbiztosítást, és ez az ügyfeleket semmilyen formában anyagilag nem terheli.”

12.4. Egyéb, 2004. június 1. után alkalmazott tájékoztatások

12.4.1. Call Center

A Call Center-en pontosan nem ismert időszakban (az eljárás alá vont nyilatkozata értelmében legfeljebb 2006 őszéig) elhangzó tájékoztatás szerint „az FHB a kölcsönfelvevők közül legfeljebb 2 fő mint biztosított javára csoportos hitelfedezeti életbiztosítást köt, és a biztosítás díját a bank fizeti.”

12.4.2. Internetes honlapon közzétett tájékoztatás

Az eljárás alá vont internetes honlapjának (www.fhb.hu) Lakosság>Rólunk>Satószoba>Hírek oldalán, 2005. szeptember 15-i dátummal egy még 2008. április 13-án is olvasható közlés szerint „minden ügyfelünkre ingyenes életbiztosítást kötünk a hitel futamideje végéig.”

13. Az eljárás alá vont által nyújtott kölcsönök igénylésére vonatkozó eljárás egyes szakaszai az alábbiak voltak:

- az érdeklődő ügyfél részére az első személyes találkozáskor átadásra került a kölcsönkérelmi nyomtatvány (és termékfüggő egyéb nyomtatványok), az életbiztosítás ügyféltájékoztatója, valamint az eljárás alá vont Üzletszabályzata (lásd a határozat 10. pontját),
- az ügyfélnek lehetősége volt arra, hogy a szerződéskötés, bármilyen kötelezettségvállalás előtt a fenti dokumentumokat (pl. otthonában) áttanulmányozza. Ha kérdése merült fel a kölcsönkérelemmel kapcsolatban, úgy a bankfiókban vagy az

egész ország területéről helyi hívás költségével tárcsázható ügyfélszolgálatról további tájékoztatást kaphatott,

- az ügyfél a kapott anyagok áttanulmányozása után, illetve a nyomtatványok kitöltésével és aláírásával jelezte az eljárás alá vont felé kölcsönfelvételi szándékát. A kölcsönkérelem benyújtására szolgáló, a Versenytanács előtt ismert formanyomtatványokon
 - a fogyasztó kijelenti, hogy a csoportos hitelfedezeti életbiztosításra vonatkozó ügyféltájékoztatót átvette, annak tartalmát megismerte,
 - a fogyasztó tudomásul vette, hogy személyére az eljárás alá vont által kötött biztosítási fedezet addig áll fenn, amíg az eljárás alá vont a biztosító részére az esedékes díjat megfizeti,
 - a fogyasztó igazolja, hogy az irányadó üzletszabályzatot átvette,
- Az eljárás alá vont ügyfele (az adós) a kölcsönszerződés megkötése előtt tett, Versenytanács előtt ismert Hozzájáruló Nyilatkozata szerint az ügyfél egyrészt hozzájárult, hogy személyére az eljárás alá vont egy belföldi székhelyű biztosítóval egy olyan hitelfedezeti életbiztosítást kössön, amelynek az eljárás alá vont a kedvezményezettje, másrészt tudomásul veszi, hogy az eljárás alá vont által kötött biztosítási fedezet addig áll fenn, amíg az eljárás alá vont a biztosító részére az esedékes díjat megfizeti,
- az eljárás alá vont által 2004. augusztus 1-jétől alkalmazott, a Versenytanács elé tárt csoportos hitelfedezeti életbiztosításról szóló tájékoztató szerint
„ügyfeleink részére ezen ingyenes biztosítási jogviszony fennállását a teljes futamidő végéig az FHB feltétlen módon nem garantálja. A szerződő felek körülményeiben, üzleti stratégiájában bekövetkezett, vagy más lényeges változások a csoportos hitelfedezeti életbiztosítás megszűnését vonhatják maguk után. A csoportos életbiztosítási szerződés megszűnéséből eredően az ügyfelet, mint biztosítottat illető előnyök elmaradásáért az FHB Rt. felelősséget nem vállal,”
 - az összeállított dokumentumok benyújtásával indult el a hitelbírálati folyamat.

III.

Az eljárás alá vont előadása

14. Az eljárás alá vont előadta,

- a vizsgált reklámok közzététele idejében nem tervezte a biztosítási jogviszony megszüntetését, így a megszüntetésre lehetőséget biztosító feltétel a reklámok közzétételének idején nem bírt relevanciával. A hiteljogviszonyt szabályozó szerződési feltételek módosítására nem az utóbb jogsértőnek tartott reklámokra figyelemmel, az ott meghirdetett kötelezettségek relativizálása érdekében került sor. A szabályozás módosításának hátterében jogtechnikai ok (egy belső ellenőri vizsgálat megállapításai és ennek alapján megfogalmazott intézkedési terv) állt, nem a reklámüzenetekben megfogalmazott üzenetek szándékos korlátozása,
- a fogyasztók a reklámok megismerését követően, ugyanakkor még a szerződéskötést vagy bármilyen kötelezettségvállalást megelőzően ingyenesen és szükségszerűen teljes körű tájékoztatást kaptak a biztosítási jogviszonyról, így arról is, hogy az eljárás alá vont nem garantálja a biztosítási jogviszony fennállását a hiteljogviszony teljes futamideje alatt. A szerződéskötést megelőző (tájékoztatósi) folyamat során az ügyfél (ha számára döntő fontosságú lett volna a biztosítási jogviszony teljes futamidőig történő fenntartásának garantálása) bármely pillanatban visszaléphetett

szerződéskötési szándékától úgy, hogy ennek rá nézve semmilyen költségvonzata nem volt.

15. Az eljárás alá vont nem vitatta, hogy a „futamidő végéig” megjelölésű reklámok a megjelenést követően bekövetkező események hatására (utólagosan) jogsértővé válhattak (azzal, hogy az életbiztosítással összefüggésben hirdetett feltételeket az adott időszakban teljesítette, így kommunikációjának alapvető korrektsége nem kérdőjelezhető meg). Az e tekintetben fennálló felelősségének elismerése jegyében egyrészt vállalta, kompenzálja azon ügyfeleit, akiket szándéka ellenére megtéveszthetett reklámüzeneteivel, másrészt előadta, hogy a jövőben még nagyobb körültekintéssel kíván eljárni a reklámüzeneteinek megfogalmazásakor.

Az eljárás alá vont mindazon ügyfelei részére felkínálja kompenzációs ajánlatát, akik a jelen eljárás tárgyát képező reklámüzenetek közzétételének ideje alatt kötöttek kölcsönszerződést az eljárás alá vonttal és nem éltek az életbiztosítási védelem folytonossága kapcsán a 2008. évben az eljárás alá vont által felkínált lehetőséggel, azaz 2008. szeptember 30-ig nem jelezték csatlakozási szándékukat az új életbiztosítási jogviszonyhoz. A kompenzáció időbeli hatályát az eljárás alá vont a 2004. június 2. és 2006. december 31. közötti időszakban jelöli meg (a vizsgált reklámok alapján egy rövidebb időbeli hatály is megállapítható lenne, ugyanakkor az eljárás alá vont nem tartja kizártnak, hogy a reklámok még közzétételüket követően is hatást gyakorolhattak). A kompenzáció személyi hatálya alá eső ügyfelek 2009. február 1. és 2009. március 31. között lehetőséget kapnak egy erre meghirdetett akció keretében arra, hogy csatlakozzanak az eljárás alá vont tulajdonában álló FHB Kereskedelmi Bank Zrt. által már korábban kialakított és működtetett (az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-vel kötött szerződésen alapuló) csoportos hitelfedezeti biztosításhoz, azzal, hogy a csatlakozást választó ügyfelek 2009. évben megfizetendő biztosítási díjának 50%-át az eljárás alá vont magára vállalja. Az eljárás alá vont 2009. január 1-jét követően honlapja főoldalán, illetve 2009. február 1-jétől az aktuális kondíciókat tartalmazó hirdetményben is szerepelteti fenti tartalmú akcióját, továbbá azt két országos napilapban két alkalommal közzé is teszi.

Megjegyezte, az internetes honlapon 2008. április 13-án is olvasható tájékoztatás nem a hirdetések oldalán vagy a főoldalon, hanem a honlap térkép szerinti 4. alszinten volt. A dokumentumon az is jól látszik, hogy a hír 2005. szeptember 15-én került elhelyezésre a honlapon, s ezt követően nem került sor az eltávolítására. Indokolatlan és méltánytalan lenne a vizsgálattal érintett időszakot 2008. április 13-ig (az egyébként irányadó 2006. májusi dátum helyett), mintegy két évvel az utolsó releváns reklámhoz képest megjelölni.

16. Az eljárás alá vont kiemelte,

- a kizárólag ingyenességet hirdető üzeneteket nem lehet jogsértőnek tekinteni. A fogyasztó a reklámokban arról kapott tájékoztatást, hogy ingyenes életbiztosítást nyújt számára az eljárás alá vont, mely állítás valós állítás volt, hiszen az üzenetben vállalt szolgáltatást, azaz az ingyenes életbiztosítást az eljárás alá vont teljesítette, az életbiztosítást megkötötte és annak díjait fizette,
- az általában igen tömör és rövid reklám üzenetekben nem lehet az adott termék minden tulajdonságát bemutatni. Egy életbiztosítási jogviszony számtalan olyan lényeges feltételt tartalmaz, mely egy fogyasztó szempontjából lényeges lehet (pl. magának a biztosítónak a személye, a biztosító kockázatviselésnek kezdete, a biztosítás díja, annak ingyenessége, a biztosítás kedvezményezettjének személye, a biztosító mentesülésének esetei). A lényeges szempont meghatározása mindenképpen egy szubjektív kiválasztás eredménye. Az eljárás alá vont megítélése szerint a leglényegesebb szempont a jogviszony esetében az ingyenesség volt, ezért ezen elemet tüntette fel reklámjaiban. Objektív mérce alapján el nem bírálható kérdés („mi

tekinthető leginkább lényeges elemnek”) pedig nem lehet semmilyen jogsértésnek sem az alapja,

- a 2006. évi „Májusi lakáshitel kampány” során alkalmazott online banner esetében ugyan az nem volt rekonstruálható, hogy a fogyasztó pontosan milyen felületre juthatott a banner-re történő kattintást követően, az azonban nagy valószínűséggel állítható, hogy a fogyasztó olyan felületre került, ahol megfelelő tájékoztatásban részesülhetett az életbiztosítási jogviszonnyal összefüggésben.

17. Az eljárás alá vont

- elsődlegesen kérte, hogy a Versenytanács csak a „futamidő végéig” megjelölésű reklámok esetében állapítsa meg a jogsértést,
- ha erre a Versenytanács nem látna lehetőséget, úgy másodlagosan kérte, hogy az „ingyenes” megjelölésű reklámokkal jogsértésének súlyát és az emiatt alkalmazandó jogkövetkezmény jellegét a Versenytanács úgy határozza meg, hogy az kifejezze a két reklámüzenet közti lényeges különbséget. Ezen túlmenően az esetleges bírság körében az eljárás alá vont kérte figyelembe venni, hogy
 - az ügyfelek teljes körű tájékoztatásban részesültek a szerződéskötést, illetve bármiféle kötelezettségvállalást megelőzően,
 - a vizsgált reklámok tartamának elenyésző része (általánosságban 5% alattiként meghatározható rész) minősíthető csak esetlegesen jogsértőnek. A reklámok érdemi tényközlése az adott hitel termék bemutatása volt. A biztosítással kapcsolatos tájékoztatás csak járulékos jellegű volt. Ennek megfelelően a reklámokra fordított költségeknek is csak az esetlegesen jogsértő tartalomra eső része vehető figyelembe a jogkövetkezmények meghatározásakor,
 - a reklámok 2004. június és 2006. május/november között sem voltak folyamatosak, csak időszakonként jelentkező esetleges jogsértésekről lehet beszélni,
 - a gazdasági kényszerdöntéskor (biztosítási jogviszony megszüntetésekor) az eljárás alá vont minden egyes ügyfelét külön levélben kereste meg és tájékoztatta az intézkedésről, megfelelő időt biztosítva az új körülményekre történő felkészülésre, továbbá a gazdasági nehézség ellenére kedvező feltételek mellett nyújtott lehetőséget ügyfeleinek új életbiztosítás megkötésére,
 - a „futamidő végéig” megjelölésű reklámok vonatkozásában elismerte felelősségét,
 - kompenzációs ajánlatot tesz ügyfelei számára, anyagi kötelezettséget vállalva,
 - a versenyfelügyeleti eljárás teljes tartama alatt mindvégig együttműködő magatartást tanúsított,
 - vele szemben még nem került sor versenyfelügyeleti bírság megállapítására.

IV. Jogi háttér

18. A Tpv. 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 tény vagy valós tény 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. 75.§-ának (1) bekezdése szerint ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza e törvény rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

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.

V.

A Versenytanács döntése

19. A Tpvt. 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. A gazdasági verseny szabadságának és tisztaságának megóvása a fogyasztók érdekeinek védelme szempontjából is alapvető jelentőségű.

20. 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). Mindazonáltal kiemelendő, a reklám azért is kap különösen fontos figyelmet a versenyjogi szabályozásban, mert hatását a legszélesebb értelemben vett nyilvánosság körében (országos televíziós csatornák közvetítésével, óriásplakátokon stb.) fejtheti ki, a fogyasztók legtágabb köréhez közvetlenül juthat el, ezért elsődleges eszköze annak, hogy a vásárlók figyelmét a termékre irányítsa.

21. Töretlen a bírói gyakorlat abban a kérdésben, hogy a pénzügyi szolgáltatások esetében kiemelkedően fontos a fogyasztók pontos, megfelelő tájékoztatása. Annál is inkább, mert – éppen a termék sajátosságai következtében – az értékesítési folyamatban a felek közötti bizalomnak is meghatározó szerepe van. A fogyasztók ismereteinek a banki szolgáltatások

területén lévő hiányosságai, valamint a pénzügyi szervezetek szakmai hozzáértése iránti kényszerű bizalom igen hangsúlyossá teszi a fogyasztókat tájékoztató vállalkozások versenyjogi felelősségét. Miután a szolgáltatás – jellegéből adódóan – a fogyasztói oldalt kiszolgáltatottá teszi, alappal várható el a vállalkozásoktól a teljes, alapos, korrekt, megbízható tájékoztatás. csak így kerülhet a fogyasztó olyan helyzetbe, hogy megalapozottan hozzon döntést az adott banki szolgáltatás esetleges igénybevételéről. A bírói gyakorlat szerint nem fogadható el az az álláspont, amely szerint nemcsak lehetséges, hanem a fogyasztótól el is várható, hogy ha az adott reklám felkeltette a figyelmét, tájékozódjon az adott akció részleteiről – a reklámot megjelentető vállalkozásnak ugyanis elől kell járnia a fogyasztók pontos, valóságnak megfelelő, tisztességes tájékoztatásában. Kiemelendő továbbá, ha a reklámozó bármiféle tényközlésbe belebocsátkozik, akkor a reklámnak a fogyasztói döntést megalapozó lényeges, releváns információkat tartalmaznia kell. A fogyasztó ugyanis a megjelenő, illetve elhangzó információkat értékeli, és adott esetben nem méri fel azt, hogy a tájékoztatás nem teljes körű. Ilyenkor a reklámozóé a felelősség, hogy a reklám terjedelmi korlátai között meghatározza az átlagfogyasztó számára a tájékozott fogyasztói döntés meghozatalához elengedhetetlenül szükséges minimális információk körét. Ha ezen feltétlenül szükséges információk átadása elmarad, sérül a fogyasztó döntési szabadsága (Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.121/2007/8., Vj-111/2005.).

A Versenytanács emlékeztet arra, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlásának 1. pontja általános alapelvként rögzíti, a fogyasztó tájékoztatása során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel arra, hogy fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztó irányában. Kimondja továbbá, hogy a tájékoztatás legyen pontos, egyértelmű, közérthető. Az ajánlás külön foglalkozik a termékek iránti érdeklődés kiváltását célzó, különleges jelentőséggel bíró reklámokkal.

22. A fogyasztók számára a különböző vállalkozások és termékek közötti választás során lényeges körülménynek minősül, hogy a kínált lakáshitel termékhez a hitelező ingyenes hitelfedezeti életbiztosítási terméket is ad. A jelen esetben ezt igazolja

- magának az eljárás alá vontnak az a magatartása, hogy az ingyenes életbiztosítás nyújtását rendszeresen szükségesnek ítélte reklámjaiban megjeleníteni,
- az a körülmény, hogy a magatartás a fogyasztó által a hitellel összefüggésben fizetendő ellenérték mértékét (az árat) érintette, s az ingyenességből eredő költségmegtakarítás nyilvánvalóan hatással bír a fogyasztói döntésekre. Ezzel összefügg az a körülmény is, hogy egyes versenytársak megkövetelik a hitelfedezeti életbiztosítás megkötését, amelynek költsége (illetőleg az ingyenesség folytán e költség elmaradása) befolyással bír a versenytársak közötti választás során.

23. A marketingkommunikációs eszközök, illetve csatornák között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e.

Az óriásplakát befogadására egy autósnek maximum 1 másodperce, egy nem siető járókelőnek maximum 2-3 másodperce van. Ebből következően az óriásplakát maximum 3 motívummal dolgozhat, amennyiben hatásos kíván maradni (fősor, kép és embléma). A kiemelkedően hatásos óriásposztterek két (kép, embléma) vagy csak egy motívummal működnek. A reklám főüzenetének tehát kiemelkedő szerepe van, s az apró betűs információk tájékoztatásban betöltött szerepe gyakorlatilag elhanyagolható. Hasonló megállapítások tehetők a többi kültéri plakáttal kapcsolatban, amelyek esetében a főüzenet mellett elhelyezett közlések nem szükségszerűen válnak a fogyasztó által ténylegesen észlelt üzenet részévé.

A 2005. évi „Tavaszi kampány” során alkalmazott óriásplakát (12.2.1.2. pont) tartalmazta azon közlést, amely szerint „nálunk ... az apró betűs részben is csak kellemes kiegészítéseket

talál: ingyenes életbiztosítás.” Mindazonáltal a Versenytanács úgy ítélte meg, hogy kivitelezésénél fogva ez a közlés nem vált a fogyasztó által ténylegesen észlelt üzenet részévé. Ugyanerre a megállapításra jutott a Versenytanács a 2006. évi „Novemberi akció kampány”-ban alkalmazott metróplakát (12.3.2. pont) vonatkozásában is.

24. Az eljárás alá vontnak a hitelfedezeti életbiztosítással kapcsolatos tájékoztatásai tartalmának meghatározása során az alábbiakra kellett (volna) figyelemmel lennie:

- a 2004. június 1-jét követően az Üzletszabályzatban rögzítésre került, hogy „a hitelfedezeti életbiztosítás teljes futamidő alatti fenntartására az FHB nem vállal kötelezettséget. A hitelfedezeti életbiztosítás megszüntetését az FHB üzleti stratégiájában, eredményességében bekövetkezett, illetőleg egyéb lényeges változások indokolhatják”. Ennek megfelelően az ingyenes életbiztosítási fedezet léte ezen időponttól nyilvánvalóan nem volt garantáltnak tekinthető,
- az eljárás alá vont által a fogyasztóknak kínált hitel termékek hosszú távú kapcsolatot teremtenek a fogyasztókkal, s amennyiben a fogyasztókat megcélzó tájékoztatásból erre kifejezetten nem lehet következtetni, a hitel termék mellé kínált egyéb szolgáltatások vonatkozásában a fogyasztók számára nem szükségszerűen egyértelmű, hogy ezen szolgáltatások nyújtásának időtartama eltérően alakulhat a hitelszerződés futamidejétől. Különösen igaz ez az életbiztosítás esetén, amely maga is jellemzően egy nem rövid távra szóló ügylet.

25. Az eljárás alá vont 2004. június 1. után nem a fentiekkel összhangban határozta meg egyes tájékoztatásainak tartalmát.

26. Az eljárás alá vont egyes tájékoztatásai kifejezetten azt közölték, hogy a reklámozott termékekhez kínált ingyenes életbiztosítás nyújtotta fedezet a hitel futamidejének végéig, a törlesztés teljes időtartama alatt fennáll:

- 2004. évi reklámok
 - a „Karikatúrás kampány”-ban alkalmazott, a nyomtatott sajtóban megjelent háromféle reklámok közül kettő közölte, „a Tandem Hitelhez életbiztosítás is jár, s ennek díját végig a törlesztés alatt az FHB fizeti,”
 - a „Megtaláltad az igazit kampány” során a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok közül egyesek azt közölték, hogy „a Tandem Hitelhez életbiztosítás is jár, s ennek díját végig a törlesztés alatt az FHB fizeti,”
 - a kampányhoz nem kapcsolódó PR cikkek szerint „továbbra is minden kölcsönhöz automatikusan nyújtunk egy hitelfedezeti életbiztosítást, amelynek díját végig a futamidő alatt a bank fizeti a biztosítónak,”
- 2005. évi reklámok
 - az „Otthonteremtő kampány” keretében alkalmazott televíziós reklámok, illetve a nyomtatott sajtóban megjelent reklámok közlése szerint „ingyenes életbiztosítás a futamidő végéig,” míg a rádióreklám a kínált lakáshitellel kapcsolatban közölte, „ráadásul a futamidő végéig ingyenes életbiztosítás is jár mellé,”
- az internetes honlapon közzétett, még 2008. április 13-án is olvasható közlés szerint „minden ügyfelünkre ingyenes életbiztosítást kötünk a hitel futamideje végéig.”

Az eljárás alá vont fenti tájékoztatásai egyértelműen azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók számára, hogy ha az eljárás alá vont által kínált hitel terméket választják, akkor ezzel együtt a futamidő végéig egy életbiztosítási fedezetben is részesülnek, amelyért nem kell fizetniük. Mindeközben az eljárás alá vont irányadó Üzletszabályzata 2004. június 1-jétől oly módon módosult, hogy kimondásra került, a hitelfedezeti életbiztosítás teljes futamidő alatti fenntartására az eljárás alá vont nem vállal kötelezettséget, a biztosítás megszűnhet, ha

például az eljárás alá vont üzleti stratégiájában, eredményességében lényeges változás következik be. A reklámok túlléptek az Üzletszabályzat által meghúzott korlátokon, azt az ígéretet sugalmazták a fogyasztók felé, hogy az életbiztosítási fedezet időtartama garantáltan a futamidő időtartamához igazodik, mellőzve azon körülmény figyelembe vételét, hogy ez a két időtartam nem szükségszerűen esik egybe, a biztosítás későbbi léte az eljárás alá vont döntésétől függ.

27. A Versenytanács nemcsak a fentiekben jelzett tájékoztatásokat ítélte jogsértőnek, hanem azokat a tájékoztatásokat is, amelyek összhatásukban szintén azt az üzenetet közvetítették a fogyasztók felé, hogy az életbiztosítási fedezet időtartama garantáltan a futamidő időtartamáig tart.

28. A fentiek szerint jogsértőnek minősülnek az alábbi reklámok:

- 2004. évi reklámok
 - a „Karikatúrás kampány”-ban alkalmazott azon nyomtatott sajtóban megjelent reklám, amely arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy „ingyenes életbiztosítást is adunk hozzá”,
 - a „Megtaláltad az igazit kampány” keretében a nyomtatott sajtóban közzétett reklámok, a televíziós és rádióreklámok, amely szerint „ingyenes életbiztosítást adunk hozzá”, „ingyenes életbiztosítás”, „ingyenes életbiztosítás is jár hozzá”,
 - a kampányhoz nem kapcsolódó PR cikkek, amelyek szerint „a piacon egyedülálló módon a kölcsönügyletekhez legfeljebb két adósnak továbbra is díjtalanul biztosítják a hitelfedezeti életbiztosítást,” „ingyenes életbiztosítás jár hozzá”,
- 2005. évi reklámok
 - a „Tavaszi kampány” keretében a nyomtatott sajtóban közzétett reklámok, a televíziós és rádióreklámok, amely szerint az eljárás alá vont a lakáshiteleket „ingyenes életbiztosítással” kínálja,
 - a „Kedvezmény kampány”-ban alkalmazott óriásplakát kiemelten tartalmazta „ingyenes értébecslés és életbiztosítás minden hitelhez”,
 - a kampányhoz nem kapcsolódó PR cikk a lakáshitel kapcsán közölte, hogy „ingyenes életbiztosítás jár hozzá”, illetve a eltéri kommunikációs eszközökön is szerepelt az „ingyenes életbiztosítás” közlés,
- 2006. évi reklámok
 - a „Májusi lakáshitel kampány” során alkalmazott nyomtatott sajtóban megjelent reklám, óriásplakát és banner egyaránt közölte lakáshittel kapcsolatban, hogy azt az eljárás alá vont „ingyenes életbiztosítással” kínálja. A banner vonatkozásában a Versenytanács kiemeli, az online banner-ek esetében akkor nem kerül sor jogsértés megállapítására, ha azokról a fogyasztó egyetlen kattintással olyan felületre (landing page-re) juthat, ahol további tájékozódás, „kutakodás” nélkül egyértelmű, világos tájékoztatást kap a reklámozott termékkel kapcsolatban. A jelen esetben az eljárás alá vont a banner kapcsán nem bizonyította, hogy azokról a fogyasztó egyetlen kattintással olyan felületre juthatott, ahol az állítás reális megítéléséhez szükséges információkat megkapta, így ebben az esetben is megállapításra került a jogsértés,
 - a kampányhoz nem kapcsolódó 2006. évi reklámok közül a nyomtatott sajtóban megjelent reklám a lakossági hitelekkel kapcsolatban közölte, azokat az eljárás alá vont „változatlanul ingyenes életbiztosítással” kínálja, míg a

rádióban megjelent reklám (PR) arról adott tájékoztatást, hogy „továbbra is kínáljuk valamennyi ügyfelünknek, valamennyi hitelünkhöz az ún. hitelfedezeti életbiztosítást, és ez az ügyfeleket semmilyen formában anyagilag nem terheli,”

- Egyéb, 2004. június 1. után alkalmazott tájékoztatások
 - a Call Center-en ismeretlen időpontban elhangzó tájékoztatás szerint „az FHB a kölcsönfelvevők közül legfeljebb 2 fő mint biztosított javára csoportos hitelfedezeti életbiztosítást köt, és a biztosítás díját a bank fizeti.”

Az eljárás alá vonttal hosszú távú szerződéses kapcsolatba lépő fogyasztók számára a fenti reklámok életbiztosításról adott tájékoztatása alapján nem merülhetett fel, hogy ez a reklámozott kedvező ajánlat adott esetben csak futamidő töredékéig áll fenn, tekintettel arra, hogy – amint arra a Versenytanács már rámutatott – maga az életbiztosítás is jellemzően nem rövid távra szól. Ebből fakadóan az „ingyenes életbiztosításról” szóló reklámok is arról azt közvetítették a fogyasztók felé, hogy az életbiztosítási fedezet futamidő végéig történő fennállta biztosítottak tekinthető. Ezen reklámok üzenete tehát nem egyszerűen az volt, hogy az eljárás alá vont a hitelszerződés megkötésekor az éppen akkor esedékes, életbiztosítással kapcsolatos költségeket átvállalja, hanem a reklámok azt sugallták a fogyasztóknak, számíthatnak arra, hogy az eljárás alá vont a hitel futamidejének végéig ingyenes életbiztosítási fedezetet biztosít ügyfelei számára.

29. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2004., a 2005. és a 2006. évben a lakáshitel termékeihez nyújtott hitelfedezeti életbiztosítással kapcsolatban adott egyes, a 26. és 28. pontokban részletezett tájékoztatásaival a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított. Az eljárás alá vont magatartásával megsértette a Tpvt. 8.§-a (2) bekezdésének a) pontját.

A jogsértéssel érintett időszak kezdetét a Versenytanács az ún. „Karikatúrás kampány” és az ún. „Megtaláltad az igazit kampány” kezdő napjának megfelelően állapította meg (2004. június 2.). A jogsértéssel érintett időszak utolsó napja ily pontossággal nem volt meghatározható, csak az volt megállapítható, hogy az eljárás alá vont a 2006. évben jogsértőnek minősített tájékoztatásokat alkalmazott. A Call Center-en elhangzott tájékoztatás (12.4.1. pont) esetén nem volt bizonyított, hogy az a 2006. évet követően is alkalmazta volna az eljárás alá vont, így e vonatkozásban sem volt indokolt a jogsértéssel érintett időszak kiterjesztése. Erre nem adott alapot az eljárás alá vont internetes honlapján még 2008. április 13-án is elérhető jogsértő tájékoztatás (12.4.2. pont) sem, mivel a tájékoztatás internetes honlapon belüli elhelyezkedése (Lakosság>Rólunk>Satószoba>Hírek oldal), illetőleg a közlés megtétele időpontjának feltüntetése (2005. szeptember 15.) azt eredményezte, hogy a közlés fogyasztói döntésekre gyakorolt hatása már 2006-ban is igen korlátozott lehetett.

30. A Versenytanács aláhúzza, a Tpvt. rendelkezései azt a kötelezettséget róják a vállalkozásra, hogy pénzügyi szolgáltatásainak ismertetése során pontos, egyértelmű tájékoztatást adva hason közre a fogyasztói szándék kialakításában, figyelemmel arra, hogy a reklámoknak önmagukban (minden további információ megismerése nélkül) kell hitelesnek, igaznak és pontosnak lenniük (Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.048/2007/3., Vj-33/2005.). Ennek megfelelően már maguknak a reklámoknak is pontos képet kellett volna adniuk a fogyasztóknak a hitelfedezeti életbiztosításról, s az ezzel kapcsolatos jogsértést nem szüntette meg, hogy pl. az Üzletszabályzat milyen tartalmú rendelkezést tartalmazott 2004. június 1-jétől. Önmagában az a körülmény, hogy a valótlan és így megtévesztő tájékoztatás hatására felkereshette a fogyasztó az eljárás alá vontat további információk beszerzése végett, már kifogásolható. 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.

A jogsértő tájékoztatás tehát akkor is megvalósul, ha utóbb lehetőség van a teljes körű valós információk megismerésére (akár a bankfiókban, akár más módon, így szerződési feltételek, ügyféltájékoztatók révén stb.), figyelemmel arra, hogy a Tpvt. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.

Figyelemmel erre a Versenytanács a jogsértés körében nem látta figyelembe vehetőnek az eljárás alá vontnak a fogyasztók reklámok észlelését követő további tájékoztatásával kapcsolatos előadását.

31. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78.§-ának (3) bekezdésében rögzített szempontok szerint meghatározva.

A bírság összegének megállapításakor a Versenytanács a jogsértőnek minősült reklámok megjelentetésével kapcsolatban felmerült költségekből indult ki (Vj-102/2008/8. számú irat CD melléklete), nem mellőzve azt a körülményt, hogy a tájékoztatások túlnyomórészt jogsértőnek nem minősülő közlést tartalmaztak, ezért nem volt figyelembe vehető a költségek teljes összege.

A Versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy

- az eljárás alá vont jogsértő magatartása nem egy rövidnek tekinthető időszakban került tanúsításra, hanem több hónapon keresztül,
- a jogsértő reklámok a fogyasztók széles körét érték el,
- a jogsértő magatartás hosszú távra szóló, a fogyasztót jellemzően hosszú évekig, évtizedekig megkötő ügyletekkel, lakossági hiteltermékekkel összefüggésben valósult meg.

A Versenytanács enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy

- az eljárás alá vont a reklámok egy része vonatkozásában elismerte felelősségét, s e körben a fogyasztók számára a határozat 15. pontjában ismertetett kompenzáció megtételére tett ígéretet.
- a fogyasztók a szerződéskötés előtt további információkhoz juthattak az életbiztosítással összefüggésben.

32. 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.§-a (1) bekezdésének a) pontja 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.§-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket 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 Tpvt. 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.

A bíráságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bíráságbevételi számla javára történő befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő

- az eljárás alá vont neve,
- a versenyfelügyeleti eljárás száma,
- a befizetés jogcíme (bírság).

VI. Egyebek

33. 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.

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

Budapest, 2008. december 16.