



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

Vj-128/2007/41.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Magyar Telekom Nyrt.** (Budapest), mint a T-Online Magyarország Internet Szolgáltató Zrt. jogutódja ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tartott nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

### határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor

- egyes ADSL csomagjai tekintetében 2007. január-május között "akár 8 Mbit/s maximális letöltési sebességet" reklámozott,
- 2006. januártól 2007. júliusig TV reklámokban, utcai plakátjain, jármű-matricáin, lift reklámjain nem, illetőleg nem észlelhető módon adott tájékoztatást arról, hogy a reklámozott áron történő szerződéskötés feltétele a szerződés hűségnyilatkozattal, határozott időre történő megkötése.

A Versenytanács a jogsértés miatt 10 000 000 (azaz tízmillió) Ft bírság megfizetésére kötelezi, melyet a Magyar Telekom Nyrt. a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételei számla javára köteles befizetni.

A határozat felülvizsgálatát a Magyar Telekom Nyrt. a kézhezvételétől számított 30 napon belül kérhetik a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel.

### Indokolás

#### I. Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a T-Online Magyarország Internet Szolgáltató Zrt. ellen, hogy különböző ADSL-csomagjai tekintetében olyan sávzélességgel népszerűsítette a szolgáltatásokat, amely sávzélesség a szolgáltatás igénybe vevő fogyasztók széles köre számára nem érhető el. Ezzel valószínűsíthetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a

versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit.

2. Az eljárás kiterjedt a T-Online Magyarország Internet Szolgáltató Zrt. 2006. és 2007. évi teljes, az ADSL csomagokat népszerűsítő kommunikációs tevékenységére.
3. Az eljárás megindítását követően, 2007. október 1-től a T-Online Magyarország Távközlési Zrt.-ből kivált hozzáférési üzletág beolvadt az általános jogutódjává váló Magyar Telekom Nyrt.-be, így a GVH az eljárásba bevonta a Magyar Telekom Nyrt.-t.
4. A GVH jelen eljárás megindításával egyidejűleg Vj-127/2007. számon eljárást indított a Magyar Telekom Nyrt. ellen is. A Versenytanács 2007. december 18-i határozatában bírság kiszabása mellett jogsértőnek minősítette a T-DSL Profi Grátis, a T-DSL 4000 és a T-DSL Profi Grátis Partner, a T-DSL Profi Ritmus és a T-DSL 8000 díjcsomagokkal akár 4, illetve 8 Mbit/s maximális letöltési sebesség elérhetőségével kapcsolatos egyes tájékoztatásokat. Jogsértő volt az is, hogy az eljárás alá vont nem adott megfelelő tájékoztatást arról, hogy az adott szolgáltatások reklámozott áron történő igénybevételének feltétele az 1 vagy 2 éves hűségnyilatkozat tétele.
5. A két eljárást a GVH nem egyesítette, így jelen eljárásban azon különböző DSL-csomagok kommunikációjának vizsgálatára került sor, amelyeket a T-Online (jelenleg a Magyar Telekom Nyrt. Internet-szolgáltatási üzletága) kínált a fogyasztók számára<sup>1</sup>.

## II.

### Az eljárás alá vont

6. A Magyar Telekom a legnagyobb magyar távközlési vállalat, mely a távközlési piac minden szegmensében jelen van. A helyi, belföldi távolsági és nemzetközi vezetékes távbeszélő szolgáltatások nyújtásán kívül a Mobil Szolgáltatások Üzletágon (korábban: T-Mobile Nyrt.-n) keresztül Magyarország legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező mobiltávközlési szolgáltatója, a T-Com vezetékes üzletágon keresztül a vezetékes hangszolgáltatási, a T-Online Internet-szolgáltatási üzletágon keresztül pedig az Internet szolgáltatási piac meghatározó szereplője (mind keskeny-, mind szélessávú szolgáltatást nyújt különböző technológiákkal).
7. A Vj-144/2005. sz. eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy a T-Online a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor 2005. júliustól reklámjaiban arról adott tájékoztatást, hogy egyes ADSL-csomagjai "korlátlan", illetve "forgalomfüggetlen" szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé. A Vj-179/2006. sz. eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2006 nyarán és őszén a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított az egyhónapos ingyenes ADSL kipróbálásra vonatkozó ajánlatának népszerűsítése során.
8. A Gazdasági Versenyhivatal az elmúlt években számos versenyfelügyeleti eljárást folytatott le a Magyar Telekommal szemben, s több alkalommal került megállapítás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás elkövetése (Vj-145/2002., Vj-130/2004., Vj-32/2005., Vj-133/2005., Vj-48/2006., Vj-68/2006., Vj-114/2006., Vj-119/2006., Vj-39/2007.).

---

<sup>1</sup> Az eljárás alá vont a továbbiakban Magyar Telekomként kerül hivatkozásra.

9. Az eljárás alá vont 2006. évi nettó árbevétele 470.751.000.000 Ft volt.

### III.

#### Az érintett termékpiac és a vizsgált szolgáltatás jellemzői

10. Az aszimmetrikus digitális előfizetői vonal (ADSL) az ún. DSL technológiák közé tartozik, amelyek lehetővé teszik, hogy a tipikusan a helyi távbeszélő szolgáltató tulajdonában lévő analóg telefonvonal (rézérpár) alkalmassá váljon a digitális jelek átvitelére, azaz gyorsabb adatátvitelre, így többek között szélessávú internet-hozzáférés biztosítására.
11. 2000 nyara óta számos vállalkozás kínál szélessávú internet-szolgáltatást. 2004 óta a szélessávú internet-szolgáltatás elterjedtségének nagyarányú bővülése figyelhető meg. Míg 2005 januárjában 249.955 ADSL előfizetés volt aktív Magyarországon, 2007 januárjára ez a szám 632.086-ra nőtt (2007 januárjában ezen felül 307.173 kábelmodemes hozzáférést tartottak nyilván). Tekintettel a volt inkumbens vezetékes hangszolgáltatók hálózatának használhatóságára, a kisebb vállalkozások piacra való belépésével (és a technológia fejlődésével) a DSL-szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások között erős árverseny kezdődött meg. A jellemző kommunikációs gyakorlat általában két tulajdonságot emel ki a szélessávú internet-szolgáltatás tekintetében: annak árát és a sáv szélességet.

#### A sáv szélesség

12. Az ADSL szolgáltatás tekintetében a sáv szélesség az adatátvitel sebességét jelenti, azon lényegében a kommunikációs csatorna információtovábbító képességét értendő. A szolgáltatás fogyasztónál érzékelhető sáv szélességét befolyásolhatja a DSL-szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki eszközök (maga a rézérpár, egy ADSL-modem, esetleg router) adatátviteli kapacitása is.
13. A Nemzeti Hírközlési Hatóság az alábbi tájékoztatást adta.
- Az internet-szolgáltatók csak a saját hálózatukon belül tudják garantálni a sáv szélességet, illetve a sebességet, ezért a szolgáltatók által meghirdetett sáv szélesség az adott szolgáltató hálózatán a szolgáltató szervere és az előfizetői hozzáférési pont közötti maximálisan elérhető sebességet jelenti, vagyis a sáv szélesség értéke az adott előfizető által igénybe vehető sebesség elméleti felső határa. Éppen az internet strukturátlanságából adódóan a szolgáltató csak a saját hálózata vonatkozásában tud felelősséget vállalni a szolgáltatás minőségéért. Ha az előfizető egy a szolgáltató hálózatán kívüli, jelentősen leterhelt szerverről kíván nagymennyiségű adatot letölteni, akkor a szolgáltató felelősségi körén kívül eső okból esetleg csak a sáv szélesség töredékéig terjedő letöltési sebességet tud elérni.
  - Az Internet rendszeréből, valamint az internet-hozzáférés műszaki megvalósításából adódóan az adott sáv szélességen a szolgáltató hálózatán belül elérhető le- vagy feltöltési sebesség függ a felhasználás időpontjában a szolgáltatást azonos időpontban igénybevevő felhasználók számától. Éppen a szolgáltatás e sajátossága miatt a szolgáltatók az egyes sáv szélességek esetében az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet alapján nem a *sáv szélességre*, hanem a *garantált le- és feltöltési sebességre* vállalnak célértékeket, melyek csak a sáv szélesség adott hányadáig terjednek. A vállalt célérték a szolgáltató saját hálózatára vonatkozik. E garantált értékeknek a hálózat

rendes működése közben és kedvezőtlen forgalmi viszonyok között is teljesülniük kell az előfizető hozzáférési pontja és a szolgáltató szervere között.

14. Az eljárás alá vont az ADSL fel- és letöltési sebességet UTS mérőrendszerrel méri, amely mérő rendszer rendszeresen auditált, illetőleg megfelel az érvényes ISO követelményeknek. A mérési eredményeket és a mérési módszereket a Mátrix Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. mint kijelölt tanúsító szervezet folyamatosan ellenőrzi és tanúsítja. Az eljárás alá vont különböző DSL-szolgáltatásainak sávszélességének mérését az elmúlt időszakban számos alkalommal vizsgálta a Mátrix Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft., amelynek feladata az Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF-ekben) foglalt *minőségi célértékeknek* való megfelelés ellenőrzése. Nyilatkozata szerint a vizsgált időszakban az eljárás alá vont egyes DSL-szolgáltatásai mindig megfeleltek az ÁSZF-ekben foglalt minőségi célértékeknek.
15. A Mátrix a felhasználók minimális hányadánál végzett mérést (a jegyzőkönyv szerint a felhasználók 1 %-a, de legfeljebb 50 személy volt érintett). Ezek a következő eredményeket mutatják. 2006-ban a három sávszélességű ADSL szolgáltatás mindegyikénél a mért eredmény valamivel magasabb volt a garantált maximumnál (512 kbps, 1Mb, 2 Mb). Megállapították, hogy normál használat esetén a tényleges letöltési sebesség meghaladta a névleges letöltési sebességet. 2007-ben 52 esetben mértek ADSL sebességet. A 8 Mb-os csomagnál egyetlen esetben sem érte el a reklámokban ígért mértéket.
16. Az eljárás alá vont ÁSZF-jei tartalmazzák az egyes díjcsomagokra vonatkozó sávszélességi minőségi célértékeket, a sávszélesség kapcsán az alábbiakat rögzítve:
- „A felhasználóknak a minimális sávszélesség mindig rendelkezésükre áll. A minimum értékek az Előfizető által a Magyar Telekom hálózatában mindig elérhető vonali sávszélességet, a maximum értékek az adott csomag maximálisan elérhető vonali sávszélességét jelentik. Az előfizetői hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. A táblázatban megadott adatátviteli sebességértékek csak a Magyar Telekom Nyrt. hálózatának szakaszára értendők.”
17. A Magyar Telekom ÁSZF-jei tartalmazzák az egyes díjcsomagokra vonatkozó sávszélességi minőségi célértékeket. A Magyar Telekom a vizsgált időszakban több ízben változtatta meg az egyes csomagokra vonatkozó sávszélességi értékeket. A Magyar Telekom 2007. március 1-jén átfogó sávszélesség-növelést hajtott végre. A táblázatban garantált sávszélességként megjelenített érték a minőségi célérték, míg a maximális érték általában megegyezik a hirdetett értékkel.

T-Online ADSL csomagok MT területen a 2007. évi sávszélesség emelés idején

		Sávszélesség-bővítés előtti sebesség (Kbit/s)	Sávszélesség-bővítés utáni sebesség (Kbit/s)
<b>ADSL Netperc, ADSL Start, ADSL Start Plusz, ADSL Light, ADSL Optimum</b>			
<b>Garantált (minimális) sávszélesség</b>	<b>Letöltés</b>	128	160
	<b>Feltöltés</b>	32	64
<b>Vonali (maximális) sávszélesség</b>	<b>Letöltés</b>	512	1280
	<b>Feltöltés</b>	96	128

ADSL Család, ADSL Prémium/L, ADSL Prémium, ADSL Hobbi, ADSL Hobbi/L, ADSL Biztonság			
Garantált (minimális) sávszélesség	Letöltés	192	256
	Feltöltés	64	96
Vonali (maximális) sávszélesség	Letöltés	1024	4480
	Feltöltés	128	256
ADSL,Maximum/L, ADSL Maximum , ADSL Otthon, ADSL Otthon/L, ADSL Multimédia, ADSL WLAN			
Garantált (minimális) sávszélesség	Letöltés	256	480
	Feltöltés	128	192
Vonali (maximális) sávszélesség	Letöltés	2048	8096
	Feltöltés	192	512

## A hűségnyilatkozat

18. Az eljárás alá vont Internet szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-jei szerint az ADSL hozzáférésen alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti.

19. A hűségnyilatkozat nélküli ADSL csomagok aktuális, nettó díjait az alábbi táblázatok tartalmazzák. A táblázatok tartalmazzák az 1 éves elkötelezettséggel megkötött csomagok díját is, így látható a hűségnyilatkozat alatti szerződésbontás költsége is.

### ADSL MAGYAR TELEKOM területen

MAGYAR TELEKOM											
1 éves elkötelezettséggel											
Nonstop	listás belépési díj	akciós belépési díj	akciós havidíj 30 napig	akciós havidíj a 31. naptól	listás havidíj	kbps (up to)	forgalmi díj 30 napig	forgalmi díj a 31. naptól	max. havidíj	szerz. bontási díj	Modemdíj
ADSL Light	9900	0	0	2990	3900	1280/128	0 Ft/GB	990 Ft/GB	8900	15000	1990
ADSL Optimum	9900	0	0	4490	5900	1280/128	-	-	-	36000	1990
ADSL Prémium	9900	0	0	6900	7900	4480/256	-	-	-	36000	1990
ADSL Maximum	9900	0	0	8900	9900	8096/512	-	-	-	36000	1990
ADSL Család	9900	0	0	9400	9400	4480/256	-	-	-	36000	1990
Határozatlan idejű csomagok											
Nonstop	listás belépési díj	akciós belépési díj	havidíj		kbps (up to)	forgalmi díj		max. havidíj	szerz. bontási díj	Modemdíj	
ADSL Light	9900	-	6900		1280/128	990 Ft/GB		11900	-	1990	
ADSL Optimum	9900	-	8900		1280/128	-		-	-	1990	
ADSL Prémium	9900	-	10900		4480/256	-		-	-	1990	
ADSL Maximum	9900	-	12900		8096/512	-		-	-	1990	
ADSL Család	9900	-	12400		4480/256	-		-	-	1990	

A táblázatban jelölt díjak nettó díjak

ADSL INVITEL, MONORTEL, EMITEL, HTCC területen

INVITEL, MONORTEL, HTCC, EMITEL											
1 éves elkötelezettséggel											
Nonstop	listás belépési díj	akciós belépési díj	akciós havidíj 30 napig	akciós havidíj a 31. naptól	listás havidíj	kbps Invitel, Monortel, HTCC	kbps Emitel	forgalmi díj 30 napig	forgalmi díj a 31. naptól	max. havidíj	szerz. bontási díj
ADSL Light	9900	1990	0	2990	3900	1280	1024	0 Ft/GB	990 Ft/GB	8900	15000
ADSL Optimum	9900	1990	0	4490	5900	1280	1024	-	-	-	36000
ADSL Prémium	9900	1990	0	7900	7900	4480	2048	-	-	-	36000
ADSL Maximum	9900	1990	0	9900	9900	8096	4096	-	-	-	36000
ADSL Család*	9900	1990	0	9400	9400	4480	-	-	-	-	36000
Határozatlan idejű csomagok											
Nonstop	listás belépési díj	akciós belépési díj	havidíj		kbps Invitel, Monortel, HTCC	kbps Emitel	forgalmi díj		max. havidíj	szerz. bontási díj	
ADSL Light	9900	-	6900		1280	1024	990 Ft/GB		11900	-	
ADSL Optimum	9900	-	8900		1280	1024	-		-	-	
ADSL Prémium	9900	-	10900		4480	2048	-		-	-	
ADSL Maximum	9900	-	12900		8096	4096	-		-	-	
ADSL Család*	9900	-	12400		4480	-	-		-	-	

#### IV.

#### Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

20. Az eljárás alá vont a vizsgált időszakban folyamatosan népszerűsítette különböző szélessávú internet-szolgáltatásait. 2006. januártól kezdődött a reklámkampány, TV reklám, sajtóhirdetés, sajtóbehúzás, vásárláshelyi plakát és reklámanyag, a boltokban található elektronikus poszterek (E-content), SMS közvetlen levelek, szórólapok, city light plakát<sup>2</sup>, viszonteladói plakát, viszonteladói minták felhasználásával. Az egyes kampányok különböző reklám eszközei ugyanazokat a szlogeneket, képi elemeket tartalmazták. Kommunikációjában az eljárás alá vont jellemzően a csomagok áráról és sáv szélességről együttesen adott tájékoztatást. A vizsgálati jelentés *melléklete* részletesen is ismerteti azokat a tájékoztatásokat, amelyeket a vizsgálók vizsgáltak, s amelyekre vonatkozó információt az eljárás alá vonttól kértek és kaptak.<sup>3</sup>
21. Az eljárás alá vont az alábbi esetekben tett fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást közzé az „olcsóbb netezés” feltételét képező **hűségnyilatkozat** kapcsán.

#### 2006-os kampányok

- A 2006. januári tájékoztatás szerint február végéig fél áron, havi 2750 Ft-tól vehető igénybe a T-Online DSL szolgáltatása. A TV reklámban az árról szóló tájékoztatást olvashatatlanul apró betűs, \*-os tájékoztatás egészíti ki.
- A 2006. februári kampányban alkalmazott TV-reklám, City light plakát hasonló kedvezményeket üzentek, márciusig tartó szerződéskötési lehetőséggel.
- A 2006. márciusi kampány üzenete szerint április végéig 0 Ft a T-Online DSL. A \*-gal megjelölt ingyenességet a szokásos apró betűs (TV-reklámoknál továbbra is olvashatatlan) részletes tájékoztatás egészítette ki.

<sup>2</sup> Kültéri, megvilágított plakát, mely általában buszmegállóban kerül kihelyezésre, mérete általában 118 \* 175 cm.

<sup>3</sup> Az előzetes álláspont nem idézi e reklámokat, az alábbiakban a vizsgált reklámok versenyjogilag releváns üzenetei kerülnek ismertetésre. Az eljárás alá vont által beadott adathordozó lemez alapján készített vizsgálói leirat (a vizsgálati jelentés 2. sz. melléklete) természetesen betekinhető az ügyfél számára.

- A 2006 tavaszán az eddigi „non-stop” csomagok mellett időalapú szélessávú csomagok is megjelentek. Az április-májusi reklámkampány üzenete a 3290 Ft leinternetezhető havidíjú ADSL Light és a 0 Ft havidíjú ADSL Netperc, leinternetezhető egyszeri díjjal. Ez a \*-gal megjelölt szöveg szerint bruttó 9900 Ft. A TV-reklám és vásárláshelyi plakát apró betűs részben olvasható feltételek egyikeként szerepel az egyéves hűségnyilatkozat tétele.

*Az ún. Budapesti csata keretén belül közzétett tájékoztatások*

- A 2006. májusi City light plakát és liftplakát ADSL Netperc és ADSL Start havidíjait hirdeti, apró betűben feltüntetve az egyéves hűségnyilatkozatot. A trolik, villamosok oldalán elhelyezett plakátok és egyes buszmatricák egyik üzenete a havidíj nélkülség. Hűségnyilatkozatról nincs szó. Azon a Volvo buszmatricán, amelyen konkrét havidíj is szerepel, \*-gal megjelölt apró betűs rész tartalmazza a hűségnyilatkozat tényét.
- A 2006. augusztus 29. és október 16. közötti kampány fő üzenete a havi 3900 Ft-os díj. Az új ADSL csomagokat népszerűsítő óriásplakát, city light plakát, liftreklám, quadlight apró betűvel tartalmazza az egyéves hűségnyilatkozat feltételét.
- A 2006. november 14-től a T-Online akciós ADSL és Kábelnet-csomagjait hirdető óriásplakátok és city light plakátok az árhoz tartozó apró betűs részben utalnak az egyéves hűségnyilatkozatra.

*2007-es kampányok*

- 2007. január 16-tól szupergyors Internet 2007 Ft-ért szlogennel hirdette magát az eljárás alá vont. A vásárláshelyi plakátok az apró betűs részben utalnak az egyéves hűségkedvezményre.
- A 2007. március 1-től sugárzott TV-reklám szerint a havidíj két hónapig 2007 Ft, illetve 5000 Ft kedvezmény a legjobb barátodnak. Az apró betűs tájékoztatás nem olvasható. A vásárláshelyi plakátok apró betűs részei tartalmazzák a hűségnyilatkozat tényét (annak hosszát azonban nem).
- A 2007. április 17-től élő kampányban szélessávú Internetet hirdet meg a T-Online naponta bruttó 100 forintért. A vásárláshelyi plakátokon apró betűvel olvasható az egyéves hűségnyilatkozat.
- 2007. június 15-től a TV-reklám minden új Internet csomagra a nyár végéig nulla forintos havidíjat hirdet. Apró betűs rész tartalmazza az egyhónapos hűségnyilatkozatot. Hasonló megoldást használ a vásárláshelyi plakát is.

22. A **sávszélességre** vonatkozóan, összefoglalóan a következők állapíthatók meg:

- 2007. január 16-tól a [www.t-online.hu](http://www.t-online.hu) honlapon szupergyors internet 2007 Ft-ért szlogennel hirdette magát az eljárás alá vont. További fő üzenet a megnövelt, akár négyszeres sávszélesség, akár 8 Mbit-es sebesség. Hirdetett ADSL csomagok: ADSL Light (1 Mbit/s), ADSL Optimum (1 Mbit/s), ADSL Prémium (4, illetve 8 Mbit/s) A sajtóhirdetések, vásárláshelyi plakátok, szórólapok szerint „akár

négyszeres, 8 Mbit/s-os sebességgel netezhetek!”. A szórólapon a csomagok mellett áthúzva szerepel a korábbi sáv szélesség, alatta az új maximális le-, illetve feltöltési sebességek.

- A 2007. márciustól használt szórólapon minden egyes csomag mellett szerepel az adott 1-8 Mbit/s érték – hol a maximális jelzővel, hol anélkül.
- A 2007. április 17-i, május 15-i reklámkampányokban a korábbival megegyező tartalmú tájékoztatás szerepel.

## V.

### Az eljárás alá vont előadása

23. Az eljárás alá vont előadta, hogy nem követett el jogsértést, de emellett nyitottnak mutatkozott a vizsgált hirdetési gyakorlat felülvizsgálatára és a Gazdasági Versenyhivatal elvárásainak megfelelő átalakítására.
24. A maximális letöltési sebesség nem garantált, vagyis a szolgáltató azt nem ígéretként fogalmazta meg a fogyasztók felé. Vitatják az NHH nyilatkozatának olyan értelmezését, hogy a hirdetett sáv szélesség csak elméleti lehetőség lenne, hiszen több csomagjuk esetében a maximális letöltési sebesség megvalósult. A T-Online internet fogyasztói számára reális lehetőség volt a maximális érték megvalósulása is.
25. A 8Mbit/s-os csomagunk megcélzott, egyébként az összes előfizető kis hányadát kitevő ügyfélkör lényeges különbségeket mutat a többi csomag ügyfeleihez képest. Ez a csomag az internetet napi szinten, differenciált módon használó ügyfeleknek szól, akik nagyobb méretű adatmennyiség letöltésére képes csomagot keresnek. Ez az ügyfélkör jellemzően magasabb keresetű, magasabb végzettségű, az internetet jól ismerő tudatos fogyasztó
26. A T-Online - a piacon fellelhető minden, a Magyar Telekom nagykereskedelmi szolgáltatását is igénybe vevő ADSL szolgáltatóval egyetemben - az igénybe vett nagykereskedelmi ADSL termékek jellemzőire épít. A nagykereskedelmi feltételek tartalmazzák a maximális letöltési sebességet, vagyis ezen műszaki tulajdonság a nagykereskedelmi termék jellemzője. A T-Online kiskereskedelmi szolgáltatóként a nagykereskedelmi termék jellemzőit kommunikálta. Így a T-Online terhére nem róható fel az, hogy a nagykereskedelmi szolgáltatás maximális letöltési sebessége nem minden esetben teljesült, hiszen erre kizárólag a hálózatot üzemeltető nagykereskedelmi szolgáltató lehet hatással. Nem róható fel továbbá az sem, hogy a nagykereskedelmi termék jellemzőit a T-Online saját kommunikációjába beépítette, hiszen annak teljesüléséről csak utólag győződhetett meg.
27. Az internet piacon található ajánlatok döntő többsége már hosszabb ideje hűségidőszakhoz kapcsolódó kedvezményt kínál a fogyasztóknak, amely tény a fogyasztók számára közismert. A T-Online a hűségnyilatkozatról minden esetben tájékoztatja az előfizetőt. A Versenytanács előzetes álláspontja is elismerte, hogy a szerződéskötés során minden esetben, a reklámokon pedig a kommunikációs eszköz jellegére tekintettel, egy-két kivételtől eltekintve szintén megjelent a tájékoztatás.
28. Enyhítő körülményként kérte történő figyelembe venni, hogy a T-Online ellen indult versenyhivatali eljárások döntő többségében igazolni tudták jogszerű működésüket, jogsértés megállapítására csak két esetben (Vj-144/2005. és Vj-179/2006.) került sor.



29. Készségét fejezete ki arra nézve, hogy a lakossági DSL és kábelhálózaton nyújtott internet csomagok reklámozása során kizárólag a legkisebb sávszélességű csomag maximális letöltési sebességét kommunikálja. A hűségnyilatkozat tényét – bizonyos előfizetői arányokhoz kötődő feltételek megléte esetén – a figyelem felhívására alkalmas módon, jól olvashatóan szerepelteti a különböző reklámokban.

## **VI.**

### **A vizsgálók indítványa**

30. A vizsgálók szerint a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas minden olyan, a 2007. év során közzétett kommunikációs eszköz, amely egyes ADSL-csomagok tekintetében a 8 Mbit/sec maximálisan elérhető sávszélességről tájékoztat. A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas továbbá minden olyan, az eljárás alá vont által közzétett TV-reklám, rádióreklám illetve óriásplakát, amely a hűségnyilatkozat tényét és annak tartalmát nem, vagy csak apró betűs tájékoztatás formájában tartalmazta. A vizsgálók bírság kiszabását is indítványozták.

## **VII.**

### **Jogi háttér**

31. A Tptv. 8. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tptv. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. 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.
32. A Tptv. 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.
33. A következőzetes bírói és versenytanácsi gyakorlat szerint a fogyasztókhoz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia [ez következik a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény 17. §-ának (3) bekezdéséből is].
34. A Tptv. 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.
35. Az eljáró versenytanács a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tptv. 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.

## VIII.

### A Versenytanács döntése

36. 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 folyamat bármely részét 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.
37. A fogyasztók felé irányuló minden (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy önmagukban (minden további információ megismerése nélkül) igaznak és pontosnak kell lenniük. A fogyasztó döntését tisztességtelenül befolyásoló, nem teljes körűen pontos tájékoztatás jogellenes.
38. A Tpvt. 8.§-ának (1) bekezdése értelmében a Tpvt. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. A fogyasztók között különbség tehető a szerint, hogy a reklámozott termék vonatkozásában a fogyasztó laikus vagy szakértelemmel rendelkező fogyasztónak minősül-e. Ezzel összefüggésben nincs annak jelentősége, hogy a fogyasztó természetes személy-e vagy sem, a megkülönböztetés alapja a szakértelem megléte vagy hiánya. A széles körű reklámtevékenység azonban nem kifejezetten a felhasználók egy olyan szűk, magas fokú szakértelemmel rendelkező körét érte el, akik számára nyilvánvaló volt, hogy a reklámozott sebesség valójában nem érhető el, illetve hogy a reklámozott árak csak hűségnyilatkozat esetén érvényesek.

### A fogyasztó által elérhető sáv szélességről való tájékoztatás

39. Az eljárás alá vont tájékoztatásai információt tartalmaztak az adott termék lényeges tulajdonságáról, a maximálisan elérhető sáv szélességről. Egy szélessávú Internet csomagnak az ár és a sáv szélesség kétségtelenül a lényeges tulajdonságai közé tartozik, amelyet önmagában az is igazol, hogy a piaci kommunikációk többsége (és így az eljárás alá vont vizsgálattal érintett reklámjai is) ezt a két körülményt emeli ki. Ez egyben bizonyítja az e tekintetben megtévesztő tájékoztatás fogyasztói döntésbefolyásolásra való alkalmasságát is.
40. A jelen eljárásban vizsgált reklámok egyértelmű közlést tartalmaztak a letöltési sebességgel kapcsolatban, amelyek a fogyasztók felé konkrét ígéretként jelentkeztek. Az eljárás alá vont az elérhető sáv szélességről adott tájékoztatásokban alkalmazott „akár” és „maximális” kitételekkel kapcsolatban a Versenytanács kiemeli, hogy ugyan az „akár”, illetve a „maximális” szavak tájékoztatásokban való alkalmazása nem szükségszerűen megvalósuló lehetőséget jelent, azonban a tájékoztatásban megfogalmazott ígéret szempontjából nem egy elméleti, hanem egy reális lehetőséget kell, hogy jelentsen.

41. A jelen esetben ugyanakkor az eljárás alá vont maga is elismerte, hogy a leggyorsabb csomag esetében csak megközelíteni tudták a reklámozott sebességet. A Magyar Telekom által beküldött adatok alapján 2007-ben nem volt olyan fogyasztó, aki a 8 Mbit/sec sávszélességű csomag maximális értékét elérte volna. Az eljárás alá vont így nem tett eleget azon kötelezettségének, hogy bizonyítsa, egyes termékeinek letöltési sebességéről adott tájékoztatásai megfelelnek a valóságnak. Megjegyzendő, hogy az eljárás alá vont vizsgált tájékoztatásai nem az ÁSZF-ekben foglalt minőségi célértékeket emelték ki.
42. Az eljárás alá vont érvelésével szemben, mégha igaz is lenne, hogy a leggyorsabb csomagot az Internet szakkérdéseiben tájékozottabb fogyasztók választják, tőlük sem várható el, hogy kételkedjenek a piaci szereplők reklámállításainak valóságtartalmában.
43. Az eljárás alá vont magtartásával megsértette a Tpv. 8. § (1) bekezdés a) pontját.

### **A szerződés határozott időtartamra történő kötéséről való tájékoztatás**

44. A Versenytanács gyakorlata szerint nem feladata a reklámnak a minden részletre kiterjedő, teljes körű termékleírás. Ugyanakkor, ha egy tájékoztatás megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, így különösen egy szolgáltatáscsomag díját, ideértve annak ingyenességét is, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva a közlés helyes értelmezéséhez feltétlen szükséges tényeket.
45. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, 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.
46. Kiemelendő, a termék lényeges tulajdonságának minősül a „hűségnyilatkozattal” köthető szerződések esetén az, hogy ha a fogyasztó határozott időre köt szerződést, akkor a meghatározott időtartam lejárta előtt csak kedvezőtlen feltételekkel (kötér megfizetésével) mondhatja fel szerződést. A határozott időre megkötött szerződés az adott termékről való (más termékre történő) áttérés időbeli korlátja, amely alkalmas a fogyasztó időszakos fogva tartására, nehezítve a versenytársak közötti váltást, s így alkalmazásának nyilvánvalóan lehet piaci hatása. A szerződés határozott időre történő megkötésének vállalása tehát az áru lényeges tulajdonsága, hiszen ennek hiányában nem lehetséges a reklámozott áron történő szerződéskötés.
47. A Versenytanács a Vj-188/2006. számú eljárásban már világossá tette – akkor a Pannon GSM reklámjai kapcsán – a hűségnyilatkozat elhallgatásának következményeit. A Fővárosi Bíróság e határozatot megerősítő ítéletében (7.K.32.980/2007/3.) rámutatott arra, hogy a csak hűségnyilatkozattal érvényes ár esetén, a hűségnyilatkozat megléte olyan lényeges tulajdonság, amely lehetetlenné teszi az ajánlat valós tartalmának megítélését, annak elmaradása (vagy akár csak mellékes kérdésként való feltüntetése, az árközléstől eltérő hatásosságú kommunikációja) a fogyasztókat súlyosan megtévesztő jogsértő magatartás. Kifejtette továbbá, hogy az ésszerű, tudatos fogyasztónak egyáltalán nem kell azt gondolnia egy „akciós árról”, hogy később csak komolyabb összeg megfizetése esetén tudna kedvezőbb ajánlatú szolgáltatásra váltani. Az átlagos racionális fogyasztó nem feltételezi fel külön tájékoztatás hiányában, hogy az „akciós ár” kizárólag és csakis hűségnyilatkozat megtétele esetén lehet érvényes.

48. A hűségnyilatkozat tényének elhallgatása így megtévesztő, hiányos tájékoztatásnak minősül, amikor a reklám üzenete tartalmazza a szolgáltatás díját, vagy éppen annak ingyenességét. Hasonló jogi megítélés alá esik, ha a használt tájékoztatási eszköz jellemzői miatt az apró betűs részben foglalt kiegészítő információ nem válik a fogyasztói üzenet részévé.
- Az újsághirdetések, szórólapok és az internetes honlap tartalom esetében a fogyasztótól főszabályként elvárható, hogy az apró betűs részt is elolvassa. Az online bannerek esetében nem hiányos a tájékoztatás, ha a tovább kattintás után megjelenő honlap oldalon minden különösebb nehézség nélkül megismerhető a hűségnyilatkozat tételi kötelezettség. Megjegyzendő, hogy különösen terjedelmesebb szövegeknél, jelentősen eltérő betűméret alkalmazásánál egyedi elbírálást igényelhet, hogy az apró betűs üzenet valóban eljuthatott-e a fogyasztóhoz.
  - Ezzel szemben a televíziós reklám, utcai és más kültéri (ideértve az eladáshelyről az utcára néző) plakát, különféle járművön járművön, liftben elhelyezett, a néző által néhány másodpercig észlelt felirat esetében a nem hangsúlyosan megjelenő, kis betűmérettel elhelyezett írásbeli információ ténylegesen nem nyújt tájékoztatást a fogyasztók számára.
49. A Versenytanács szerint az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított azon esetekben, amikor a tájékoztatás nem, vagy a fogyasztó által nem észlelhető módon foglalta magában a reklámozott ár hűségnyilatkozathoz való kötöttségét (határozat 21. pontja).
50. A TV-reklám, az utcai óriásplakát és city-light, jármű reklámok esetében – az információ befogadására rendelkezésre álló idő korlátozottsága következtében – közömbös, hogy az apró betűs részben megtalálható-e a hiányzó tájékoztatási elem (itt a szerződés meghatározott időre való megkötése). Valamennyi TV és egyéb kültéri reklám esetében igaz, hogy sem a betűméret, sem a láthatóság időtartama nem teszi lehetővé annak elolvasását.
51. Fontosnak tartja megjegyezni a Versenytanács, hogy jelen eljárásban nem értékelte átfogó módon az eljárás alá vont 2006-2007. évi teljes reklámkampányát, a vizsgálat csak a hűségkedvezményrel és a sávszélességgel kapcsolatos tájékoztatásokra korlátozódott.
52. Az eljárás alá vont magtartásával megsértette a Tpv. 8. § (1) bekezdés a) pontját.

### **A szankció**

53. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján indokoltnak találta bírságot is kiszabni. A bírság összegének meghatározása során a Versenytanács a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával jár el, támaszkodva a 1/2007. sz. közleményben összegzett szempontokra.
54. A bírság összegének meghatározásakor a Versenytanács figyelemmel volt az alábbiakra:

- a jogsértő tájékoztatások megjelentetésével kapcsolatban felmerült ismert (üzleti titoknak minősülő) költségekre<sup>4</sup>, nem mellőzve, hogy
  - a tájékoztatások nem kizárólag jogsértőnek minősülő elemet tartalmaztak, hanem más közléseket is, ezért nem vehető figyelembe a költségek teljes összege,
- az eljárás alá vont piaci helyzetére, arra, hogy a piac meghatározó szereplője,
- a tájékoztatásokkal elért fogyasztói kör nagyságára,
- a jogsértésekkel érintett időszak több hónapot (2006. januártól 2007. júniusig) felölelő hosszára,
- arra a körülményre, hogy a jogsértő magatartás versenyre gyakorolt hatása kapcsán nem mellőzhető a reklámoknak az eljárás alá vont image-ának számára kedvező módon történő befolyásolására való alkalmassága, amely nemcsak rövidtávon jelentkezik,
- a hűség szerződés körében a bírság összegét csökkentő körülményként értékelhető, hogy a fogyasztó végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően megismerheti a hűség szerződés megkötésének követelményét.

55. A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy az elmúlt években a Versenytanács már több alkalommal megállapította, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított. Jelentősebb összegű, elrettentő erejű bírságot azonban azért nem tartotta indokoltnak kiszabni, mert tekintettel volt ugyanezen vállalkozás-csoportot érintően lefolytatott Vj-126/2007. számú eljárásban megállapított 75 millió forintos bírságra, továbbá a vállalkozás jövőbeli hirdetési gyakorlatának megváltoztatására tett és kellőképpen bizonyított készségére.

56. 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.

57. A Ket. 138. §-a (1) bekezdésének a) pontja 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 Tptv. 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 mindenkorij jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

## IX. Egyebek

58. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tptv. 45. §-án, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos

---

<sup>4</sup> Vj-128/2007/2. sz. irat 2. sz. melléklete

hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

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

Budapest, 2008. március 18.