



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-168/2007/18.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **FiberNet Kommunikációs Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy az FiberNet Kommunikációs Zrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor egyes 2007. évi reklámkampányaiban nem, illetőleg nem észlelhető módon adott tájékoztatást arról, hogy a reklámozott áron történő szerződéskötés feltétele a szerződés hűségnyilatkozattal, határozott időre történő megkötése.

A határozat felülvizsgálatát a FiberNet Kommunikációs Zrt. a kézhezvételtől számított 30 napon belül kérheti a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel.

Indokolás

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2007. október 24-én versenyfelügyeleti eljárást indított a FiberNet ellen, annak vizsgálata érdekében, hogy a különböző kábelmodemes Internet csomagjait népszerűsítő hirdetésekben feltüntetett sávzélesség valóban elérhető volt-e a fogyasztók széles köre számára, illetve megfelelően tájékoztatta-e eljárás alá vont a fogyasztókat arról, hogy a kedvezményes áron való szerződéskötéshez határozott idejű szerződés, azaz hűségnyilatkozat aláírása szükséges, kiterjedve valamennyi 2006. és 2007. évi kábelmodemes Internet csomagokat népszerűsítő kommunikációs tevékenységére.

II. Az eljárás alá vont

2. A FiberNet főtevékenysége a vezetékes távközlés, kábelhálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás, melyet több mint 200 ezer előfizető vesz igénybe. Eljárás alá vont eleinte elsősorban kábeltelevíziós, Internet és digitális alapú telefon szolgáltatások nyújtásával foglalkozott. 2006 áprilisától vezetékes telefonszolgáltatást is biztosít, 2006 októberétől pedig komplex kommunikációs termékkel lépett piacra: a KIT csomagok előfizetői egyszerre rendelhetik meg a kábeltévé-, Internet és vezetékes telefonszolgáltatást.
3. Eljárás alá vont 2006. évi nettó árbevétele 8.626.772 ezer Ft¹ volt.

III.

Érintett termékpiac és a vizsgált szolgáltatás jellemzői

4. Jelen eljárás tárgya a FiberNet lakossági kábelmodemes Internet szolgáltatása. A kábelmodemes Internet szolgáltatásnál a hálózati kapcsolat a számítógép bekapcsolásával automatikusan felépül, és egészen a gép kikapcsolásáig aktív marad. A kábelnet-szolgáltatók havi átalánydíjért kínálják a nap 24 órájában hozzáférést biztosító kapcsolatokat, amelyek elérhető maximális sebessége, valamint az egy hónap alatt letölthető maximális adatmennyisége az előfizetett csomagtól függ.
5. A kábeltelevíziós Internet hozzáférés visszirányúsított - azaz kétirányú adatkommunikációra alkalmassá tett - hálózatokon érhető el. Használatához az előfizető oldalán a kábeltévé koaxiális kábelére kötött kábelmodemre van szükség, amely az ügyfél számítógépében lévő hálózati kártyához csatlakozik. A koaxiális kábel a helyi fejállomáshoz (kábelmodem központ vagy CMTS) van hozzákötve, amely általában optikai szálon kapcsolódik az adott Internet szolgáltató központjához. Ha azonban az előfizető telefon szolgáltatást is igénybe vesz, akkor ún. eMTA² kerül hozzá kihelyezésre, amely egybeépítve tartalmazza a kábelmodemet és a telefon adaptert. Az Internet szolgáltatás szempontjából a kábelmodem és az eMTA között nincs különbség.
6. Egy fejállomás vagy CMTS mindig a szolgáltató által vállalt legnagyobb sebesség többszörösét képes kezelni, és maximális kapacitása mindig meghatározott, hogy mekkora, az szolgáltatónként változó. Az éppen on-line kapcsolatban lévő előfizetők ezen a kapacitáson osztoznak. Ha például 1,5 Mbit/s a maximálisan elérhető sebesség, az azt jelenti, hogy a CMTS, amely minden adott pillanatban 50Mbitnyi sáv szélességet kezel, a 1,5 Mbitnyi kapacitást folyamatosan szétosztja az aktív modemek között. Tehát ha például egy CMTS-en egyszerre csak két modem van online, akkor a központ egyrészt mindkettőt lekorlátozza arra a sebességre, ami az adott ügyfél által előfizetett csomag szerint elérhető, másrészt ebben az esetben képes is biztosítani a maximális sebességet. Ahogy azonban többen kapcsolódnak az Internetre, többfelé oszlik a CMTS kapacitása. Vagyis a kapcsolódási sebesség ingadozik attól függően, hogy egyszerre hány előfizető van on-line kapcsolatban ugyanazon a CMTS-en.
7. A hazai piacon 2004 óta a szélessávú Internet szolgáltatás elterjedésének nagyarányú bővülése figyelhető meg. 2005 januárjában 249.955 ADSL előfizetés volt aktív Magyarországon, míg 2007 januárjára ez a szám 632.086-ra nőtt. Ezen felül további

¹ Ld. Vj-168/2007/4. ügyirat melléklete.

² Embedded Multimedia Terminal Adapter

307.173 kábelmodemes hozzáférést tartottak nyilván; ezen eszközök mellett lehetőség van az Internet szolgáltatás igénybevételére ún. mikrohullámú technológiával is.

8. A Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NHH) által készített tanulmány³ alapján – a keskenysávra szélessávra váltókat is számolva – a kábelmodemes Internet hozzáférések száma nagyobb arányban növekedett, mint az ADSL hozzáférések száma.
9. A szélessávú Internet hozzáférést nyújtó szolgáltatók kommunikációs gyakorlata jellemzően két tényezőt emel ki: a csomag árát és sávszélességét.

IV.

Eljárás alá vont vizsgált magatartása

10. Eljárás alá vont a vizsgált időszakban integrált kommunikációs, illetve reklámtevékenységet folytatott kábelmodemes Internet csomagjainak népszerűsítése érdekében. Az alábbiakban kizárólag a versenyjogi szempontból aggályosnak tekinthető tájékoztatások kerülnek ismertetésre⁴.

Hűségnyilatkozat

11. Eljárás alá vont 2008. február 15-től hatályos Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) szerint az egyéni előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre. A kedvezőbb díjú, határozott idejű szerződéskötésnek feltétele egyrészt az egy- vagy kétéves hűségnyilatkozat aláírása, továbbá, hogy az ügyfél új előfizető legyen, ne legyen díjtarozása a FiberNet felé, illetve, hogy nem vett igénybe bizonyos időn belül a kedvezményes áruval megegyező szolgáltatást.
12. Az ÁSZF 6.4. pontja szerint „Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratára előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.”
13. A határozott időre kötött szerződés mind rendes, mind rendkívüli felmondással megszüntethető. A rendes felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az előfizető a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegét, illetve az ezen felüli adminisztrációs díjat a szerződés megszüntetéséig egy összegben megfizesse.⁵
14. A FiberNet hűségnyilatkozattal kapcsolatban közzétett kifogásolt egyes tájékoztatásai vagy egyáltalán nem tüntették fel, vagy a hirdetés fő üzenetétől elszakítva apró betűvel jelenítették meg, hogy a kedvezményes ár, illetve egyéb kedvezmények igénybe vételének feltétele a határozott időre történő szerződéskötés.
15. Fix díjat ajánlva, egyáltalán nem tartalmaznak tájékoztatást a hűségnyilatkozatról a következő tájékoztatások:
 - 2006. május-júniusban a TV-képűjságon olvasható volt, hogy „Kábel TV Internet 0 Ft belépési díj; 2 hónap ingyen Internet”.

³ Ld. az NHH által készített tanulmány, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=13366>.

⁴ Valamennyi kommunikációs eszköz megtekintéséhez ld. Vj/168/2007/4. számú ügyirat.

⁵ Ld. FiberNet ÁSZF 6.4. pont.

- A 2006. májusban Hévízen terjesztett heti és kétheti lapokban számos információt tartalmazó hirdetés jelent meg. „Új előfizetőknek duplajó akció! Legyen most előfizetőnk! Most nem kell belépési díjat fizetnie, ráadásul az első hónapban ingyen száguldhathat a neten!”. Apró betűvel volt olvasható, hogy: „Jelen tájékoztatás nem teljes körű, az akció további részleteiről és feltételeiről bővebb információt a www.fibernet.hu honlapon, valamint a területileg illetékes ügyfélszolgálati iroda munkatársaitól kaphat: <cím, telefonszám>.”

16. A reklám főüzenetétől elkülönítve, apró betűvel – a hirdetést szemlélő számára nem észlelhető módon – tartalmaznak információt a hűségnyilatkozatról a következő hirdetések:

- 2007. szeptember-októberben közzétett City light plakát, A/1 és A/3 méretű plakátokon „Internet 2790 Ft/hó-tól” szöveg olvasható, azonban a fix havidíj kiemelten, nagybetűvel, a „-tól” rag jóval kisebb, kevésbé feltűnő méretű és megjelenésű.

Sávszélesség

17. A kábelmodemes Internet szolgáltatás tekintetében a sávszélesség az adatátvitel sebességét jelenti, azon lényegében a kommunikációs csatorna információtovábbító képessége értendő. Az egyes csomagokhoz rendelt elvi maximális le- és feltöltési sebesség eltérhet az előfizetőknél megjelenő tényleges sebességtől, mivel azt az alábbiakban ismertetett számos technikai feltétel befolyásolja.

18. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint az előfizetőknél mérhető tényleges le-, illetve feltöltési sebesség nagysága a következőktől függ.

- Annak a távoli elérési pontnak, szervernek az Internet hálózat felé megjelenő tényleges átviteli kapacitása, ahonnan az előfizető le, vagy ahová fel szeretne tölteni adatokat.
- Annak a távoli szervernek a kiszolgáló képessége, különös tekintettel a HTTP szerverre, ahonnan az előfizető valamilyen HTTP tartalmat szeretne letölteni. Ez azért fontos, mivel a letöltési sebességmérő oldalak többsége HTTP alapú egyszeri letöltés segítségével tudja meghatározni az adott előfizetői ponton lévő le-, illetve feltöltési sebesség nagyságát.
- A távoli elérési pont és a fogyasztó közötti teljes elérési út kapacitása: saját szolgáltató hálózatában, nemzetközi végpont esetén nemzetközi szolgáltatók hálózatában is.
- A kábelmodemre csatlakoztatott előfizetői számítógépek száma.
- A koaxiális vagy optikai hálózatban bekövetkező előre nem tervezhető meghibásodások.
- A fejállomásra (CMTS) egyidejűleg csatlakozó előfizetők száma.

19. Az eljárás során vizsgált reklámkampányokban az egyes Internet csomagok népszerűsítésénél a FiberNet elsősorban nem azok sávszélességét emelte ki, arra vonatkozóan legfeljebb a csomagok elnevezése révén, a szokásos díjtáblázatban utalt. Amikor a sebesség „címlapon” szerepelt (2007. szeptemberi-októberi képűjságok, barcsi újság, számlainzert), úgy a legkisebb csomag került feltüntetésre („512/96 kbps-tól”). A

2006 februárjában használt reklámeszközöknél szereplő díjtáblázat a „maximális” jelzővel tüntette fel a sebességeket.

20. Becsátolt, a vizsgálók által elfogadott mérési eredmények szerint minden csomagnál volt legalább egy olyan előfizető, aki elérte a hirdetett mértéket, továbbá a fogyasztók átlagosan elérték a hirdetett mérték 98% (Mini) – 84,5%-át (Maxi).

V.

Az eljárás alá vont nyilatkozatai

21. A FiberNet álláspontja szerint a GVH által vizsgált reklámokban foglalt tájékoztatás nem jogellenes, az nem alkalmas a fogyasztók megtévesztésére. Iparági gyakorlat, hogy a legkedvezőbb árak kiemelése mellett a fogyasztók felé a reklámokban kommunikált árak minden szolgáltatónál hűségnyilatkozat megkötéséhez kapcsolódnak.
22. Magának a reklámnak, mint tájékoztatási módnak nem feladata, hogy a fogyasztó üzleti döntéséhez szükséges valamennyi információt, vagy akár csak valamennyi lényeges információt tartalmazza. Egyrészt az üzleti döntéshez szükséges ismeretek mennyisége sokkal nagyobb, mint amit egy reklámban közölni lehet a fogyasztókkal, másrészt egy adott szolgáltatásra vonatkozóan lehetetlen elmondani minden olyan információt, amely a fogyasztó számára lényeges, vagy lényeges lehet. Minden fogyasztó más szempontot tart szem előtt üzleti döntései meghozatalakor. A reklám tehát nem helyettesíti és nem is helyettesítheti a vásárlási, illetve a szolgáltatási szerződés részleteinek ismertetését és tudomásul vételét. Ezen véleményük alátámasztására csatolták az Önszabályozó Reklám Testület Etikai Ad Hoc Bizottságának 2008. március 27-én tartott üléséről felvett jegyzőkönyvét, mely szerint a kérdéses reklámok nem sértik az etikai szabályokat és a hatályos törvényeket.
23. A hirdetési magatartást nem lehet kiragadni és önmagában szemlélni a teljes szolgáltatói magatartásból, ez egyéb szolgáltatói magatartásrészeket is tartalmaz, nevezetesen az ajánlattételt, valamint a szerződéskötés folyamatát. Maga a szerződéskötés ténye és folyamata kizárják a fogyasztó megtévesztését: a fogyasztó az előfizetői szerződés megkötése előtt részletes, mindenre kiterjedő tájékoztatást kap a szolgáltatás feltételeiről, az igénybevétel lehetőségeiről és a szerződéskötési szándékát ezek fényében alakítja ki.
24. Az előfizetői tájékoztatás során eddig is törekedett arra, a jövőre nézve pedig kötelezettséget vállal arra, hogy a tájékoztatási folyamat minden eleme – az alkalmazott eszköz technikai és célszerűségi sajátosságait figyelembe véve - a lehető legszélesebb információkat juttassa el a célközönséghez

VI.

Jogi háttér

25. A Tpv 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtévesztetni. A Tpv 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

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

26. 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.
27. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását. Ugyanezen jogszabályhely j) pontja szerint megállapíthatja, hogy a magatartás nem ütközik a törvénybe.

VII.

A Versenytanács döntése

Hűségnyilatkozat

28. A Versenytanács gyakorlata szerint a reklámmal szemben nem elvárás a minden részletre kiterjedő, teljes körű termékleírás. Ugyanakkor, ha egy tájékoztatás megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, így különösen egy szolgáltatáscsomag díját, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva a közlés helyes értelmezéséhez feltétlen szükséges tényeket.
29. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, 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.
30. 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 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.
31. 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, az arról való tájékoztatás 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 tételezi fel külön tájékoztatás hiányában, hogy az „akciós ár” kizárólag és csakis hűségnyilatkozat megtétele esetén lehet érvényes.

32. A hűségnyilatkozat tényének elhallgatása így megtévesztő, hiányos tájékoztatásnak minősül, amikor a reklám üzenete tartalmazza a szolgáltatás konkrét 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.
33. 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 15. és 16. pontjai).
34. A kifogásolt 2006. évi TV-képűjság szöveg a 2 hónap ingyen Internet tájékoztatáshoz kapcsolódóan nem közölte, hogy ez csak hűségnyilatkozat vállalás esetén élő ajánlat.
35. Különösen a hévízi újságokban közzétett terjedelmes, a szolgáltatás számos jellemzőjét kiemelten ismertető hirdetéstől lett volna elvárható, hogy feltüntesse a hűségnyilatkozatot. Ebben az esetben a „bővebb információk” és az „akció további részletei és feltételei” megismerése érdekében a honlap, illetve ügyfélszolgálat meglátogatásának lehetőségéről adott tájékoztatás nem volt alkalmas arra, hogy a hiányosság révén valótlanná váló díj ajánlatot megfossza megtévesztő, s így jogsértő jellegétől.
36. A City light és egyéb, utcai elhelyezésű plakátok a „-tól rag” alkalmazásával ugyan nem konkrét díjat hirdettek, de azt olyan módon tüntették fel a nagybetűs, kiemelt akciós díjhoz képest, hogy – tekintettel a kommunikációs eszköz jellegére – az átlagos fogyasztóban nem tudatosulhatott, hogy az adott áron elérhető szolgáltatásnak szükségszerűen további feltételei, megkötései vannak. A tanulmányozás rövid időtartama szintúgy nem teszi lehetővé a kapcsolódó apró betűs (a hűségnyilatkozatra utaló) tájékoztatás végigolvasását.
37. 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.
38. Az eljárás alá vont magtartásával megsértette a Tpvt. 8. § (1) bekezdés a) pontját.

Sávszélesség

39. A feltárt tényállás alapján a Versenytanács nem állapított meg jogsértést, tekintettel arra, hogy a FiberNet Internet csomagjai népszerűsítésénél jellemzően nem az elérhető legnagyobb sávszélesség kommunikálására helyezte a hangsúlyt, hanem a szolgáltatás korlátlanúságára. Ahol megjelentek sávszélesség-adatok, ott azok az egyes csomagok elnevezése alatt, a szolgáltatás jellemzőjeként szerepeltek. Megjegyzendő, hogy a kábelmodemes Internet technológia az ADSL-től eltér, mivel itt az adott időpontban egyszerre aktív modemek száma jelentősen befolyásolja az elérhető le- és feltöltési sebességet. Ezért ennél a technológiánál – megfelelő tájékoztatás után – kevésbé valószínű, hogy a fogyasztó minden időben elvárja a maximális sebesség rendelkezésre állását. Látni kell ugyanakkor azt is, hogy amennyiben a szolgáltató a hirdetett sebességet

nem „maximálisként” jelöli, akkor azt a fogyasztók egy része konkrét ígéretként veszi, így annak *minden esetben* való megfelelés bizonyítása (kellő számú mintán végzett, hiteles sebességméréssel) a szolgáltató felelőssége.

VIII.

Egyebek

40. Tekintettel a megállapított jogsértések tanúsításának rövid időtartamára, a korlátozott hatásosságú kommunikációs eszközök csekély piaci hatására és az érintett kommunikációs költségek mértékére, továbbá az eljárás alá vont vállalkozás együttműködő, jövőbeni piaci magatartásának megváltoztatására készséget mutató hajlandóságára, a Versenytanács nem látta szükségét bírságot kiszabni.
41. 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.
42. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2008. április 3.