



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-181/2007/25.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Kajtár Takács Hegymegi-Barakonyi Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda, valamint a Vörös Péter Ügyvédi Iroda által képviselt **CIB Bank Zrt.** (1027 Budapest, Medve u. 4-14.) ellen gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

v é g z é s t

A Versenytanács az eljárást megszünteti, egyben kötelezi a CIB Bank Zrt.-t az alábbi vállalásainak teljesítésére:

I. A kezelési költség többlet megtérítése

Mindazoknak az ügyfeleknek, akiknek 2006. augusztus 1-ig fogadta be az FHB által jelzáloglevéllel finanszírozott Otthonteremtő hitelre vonatkozó kérelmét, a CIB Bank visszafizeti a 2006. július 17-én, 2006 január 1-jén, illetve 2006 augusztus 1-jén közzétett kezelési költség-emelés miatt általuk az emelés előtt érvényes kezelési költséghez képest megfizetett többletet.

II. Értesítési kötelezettség

I. 1. A 2009. december 31-én még fennálló Otthonhitel hitelszerződéssel rendelkezők körében:

Az I. pontban részletezett kezelési költség többlet megtérítéséről a CIB Bank Zrt. a kötelezettségvállalást elfogadó versenytanácsai végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül közvetlenül és egyénileg, írásban értesíti az ügyfeleket.

A kezelési költség többlet konkrét, egyedi ügyfélre kiszámított összegéről a CIB Bank Zrt. a fenti értesítés határidejétől számított további 90 napon belül szintén közvetlenül és egyénileg, írásban értesíti az adott ügyfeleket.

I. 2. A 2009. december 31-ét megelőzően megszűnt Otthonteremtő hitellel rendelkezők körében:

Azon ügyfeleket, akiknek az Otthonteremtő hitelre vonatkozó szerződése az emelés velük szembeni hatályba lépését követően, de 2009. december 31-ét megelőzően szűnt meg, az I. pontban részletezett kezelési költség többlet megtérítéséről a CIB Bank Zrt. a kötelezettségvállalást elfogadó versenytanácsai végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül hirdetmény közzétételével értesíti, valamint két országos napilapban is hirdetést ad fel a kezelési költség többlet visszatérítésre vállalt kötelezettségéről. A CIB Bank Zrt. továbbá vállalja, hogy a hirdetményt a honlapján is a hirdetmény közzétételének napjától számított 60 napon át közzéteszi, amelyben szintén az I. pontban megjelölt visszatérítésről értesíti az ügyfeleket.

A CIB Bank Zrt. azoknak az ügyfeleknek téríti vissza az I. pontban jelzett többletet, akik a hirdetmény közzétételét követő 60 napon belül jelentkeznek korábbi számlavezető fiókjukban.

A kezelési költség többlet konkrét, egyedi ügyfélre kiszámított összegéről a CIB Bank Zrt. a hirdetmény közzétételét követő 60 napon belül a korábbi számlavezető fiókjukban jelentkező ügyfeleket további 90 napon belül közvetlenül és egyénileg, írásban értesíti.

III. Értesítési kötelezettség kiterjesztése

A CIB Bank Zrt. vállalja, hogy az Otthonteremtő hitel feltételeinek minden, az ügyfelek számára hátrányos módosításáról a módosítás hatálybalépését legalább 90 nappal megelőzően egyedileg és közvetlenül értesíti az ügyfeleket.

IV. Tájékoztatási kötelezettségek

A kötelezettségek teljesítéséről 2010. december 15-ig beszámol a GVH-nak.

A végzéssel szemben annak közlésétől számított nyolc napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtandó jogorvoslati kérelem terjeszthető elő.

I n d o k o l á s

I.

A feltételezett jogsértés

1. Az eljárás a CIB Bank Zrt. (a továbbiakban CIB Bank) azon piaci magatartása miatt indult, amellyel a bank egyoldalú szerződésmódosítással egyes államilag támogatott lakáscélú jelzálog-hitelszerződések tekintetében a szerződéshez kapcsolódó kezelési költséget 2003 és 2006 között 1,5%-ról 3%-ra emelte.
2. A CIB Bank fenti magatartása, a fogyasztókkal való üzleti kapcsolatban indokolatlan előnyök biztosítását valószínűsítette a CIB Bank javára, amely következtében jelentősen nőnek a CIB Bankkal szerződött fogyasztók terhei. A fentiek alapján a Tptv. 67. § (1) bekezdés és a 70. § (1) bekezdése együttes alkalmazásával a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2007. október 31-én versenyfelügyeleti eljárást indított.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

3. A CIB Bank alapító elődje, a Közép-európai Nemzetközi Bank Rt., 1979. november 9-én jött létre Budapesten, mint dolláralapon működő devizabank. 1988-ban létrejött a CIB Hungária Bank Rt., s ezzel a CIB konvertibilis valutában nyújtott szolgáltatásai hazai, forintban igénybe vehető kereskedelmi banki szolgáltatásokkal egészültek ki.
4. 1997 végén a Banca Commerciale Italiana megszerezte az MNB és a többi részvényes részesedését is, 5% kivételével. A Közép-európai Nemzetközi Bank Rt. és a CIB Hungária Bank Rt. 1998 január 1-jével egyesült. A CIB Bank 1992-ben kezdte meg fiókhálózatának kiépítését. 2006 végén a banknak már országos szinten 98 fiókja működött, 44 Budapesten, 54 vidéken. 1999 elején a The Long-Term Credit Bank of Japan eladta 5%-os részvényhányadát a többségi olasz tulajdonosnak.
5. Ezen változásokat követően az anyaintézetben, a milánói székhelyű Banca Commerciale Italiana-ban befolyásoló részesedést szerzett a Banca Intesa, így a Csoport 2003. január 1-jével Gruppo Banca Intesa-ra változtatta nevét. 2007 januárjában a CIB anyabankja, a Banca Intesa és a harmadik legnagyobb olasz bank, a Sanpaolo IMI fúziója révén – Intesa Sanpaolo S.p.A. néven – létrejött Olaszország legnagyobb bankcsoportja, amely az európai pénzügyi piacon is meghatározó szerepet tölt be. Az anyaintézmények példáját követve, 2008. január 1-jével a CIB Bank és az Inter-Európa Bank is egyesült, CIB Bank Zrt. néven folytatva tevékenységét. Az egyesüléssel az ország második legnagyobb bankja jött létre, amely csaknem 140 egységből álló fiókhálózattal, elektronikus értékesítési csatornákkal, valamint számos termékkel és szolgáltatással éri el a fogyasztókat.

6. A 2000-ben alapított CIB Lízing Rt. gépek, berendezések és gépjárművek vonatkozásában pénzügyi lízingszolgáltatással, személy-gépjárművek tekintetében pedig hitelezési tevékenységgel áll az ügyfelek rendelkezésére. A 2001. elején létrehozott CIB Biztosítási Alkusz Kft. elsősorban lízingtevékenységhez kapcsolódóan, de ezen túlmenően az egész CIB Csoport számára végzi tevékenységét. A CIB Értékpapír Rt. a CIB Bank befektetési vállalkozása. Jogelődje, a CIB Bróker Kft. 1992 decemberében alakult a CIB Hungária Bank Rt. 100%-os tulajdonú érdekeltségeként. A cég részvénytársasággá alakult 1996-ban. A tulajdonos tőkeemelési szolgáló döntéseinek eredményeképpen a cég jegyzett és teljes egészében befizetett tőkéje 1999 márciusában 4,4 milliárd forintra emelkedett. A társaság 1993 júniusa óta tagja a Budapest Értéktőzsdének. A CIB Befektetési Alapkezelő Zrt. a CIB Csoport tagjaként 1997-ben alakult, a CIB Értékpapír Rt. 100%-os tulajdonaként. 2001 végén a CIB Értékpapír vagyionkezelési tevékenysége a CIB Befektetési Alapkezelőhöz került, míg az értékpapír-kereskedelmi és egyéb tevékenység a CIB Bank működésébe integrálódott. 1996 szeptemberében alakult a CIB Service Kft. A jelenleg részvénytársasági formában működő társaság célja ingatlanhasznosítás és szolgáltatás, főként a Csoport központja és fiókhálózata fizikai igényeinek kielégítése.

III.

A vizsgált hitelek főbb jellemzői

7. A CIB Bank által a kezelési költség¹ terén végrehajtott szerződésmódosítás a lakáscélú jelzáloghitelezés körében egyes államilag támogatott hiteleket (nevezetesen: Otthonteremtő hitel) érintette. Az Otthonteremtő hitel jelzáloglevél-kamattámogatású ingatlanfedezetes lakáshitel használt és új lakás, illetve lakóingatlan vásárlásához, korszerűsítéséhez, bővítéséhez².
8. A jelzáloghiteleken belül megkülönböztetünk lakáscélú, illetve szabad felhasználású jelzáloghitel termékeket. A jelzáloghitelek esetében a lakáscélú felhasználáshoz általában további kedvezmények kapcsolódnak, ami azt eredményezi, hogy a lakáscélú jelzáloghitelek általában előnyösebbek a fogyasztók számára, mint a szabad felhasználású termékek.
9. A magyarországi lakáscélú jelzáloghitel-piacon meghatározó jelentőségű a lakáscélú állami támogatások elterjedése, illetve a támogatási rendszer többszöri változása. A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001 (I. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) többféle támogatási formát tett lehetővé, amelyek közül jelentőségében kiemelkedett a jelzáloglevéllel finanszírozott hitelek kamattámogatása, valamint a kiegészítő kamattámogatás. (A kiegészítő kamattámogatás igénybevételéhez további feltételekre volt szükség.³) Mindkét támogatási forma célja, hogy az adósok kamatterhei csökkenjenek. Az állam a

¹ A kezelési költséget, amelyet a havi törlesztésekkel együtt kell fizetni, háromféle módon számítják a bankok. Havonta számolják az éppen aktuális tőketartozásra vetítve, így tulajdonképpen kamatként viselkedik. A legtöbb bank által alkalmazott megoldás, hogy a kezelési költséget az év elején fennálló tőketartozásra vetítik, így évenként a kisebb tőketartozás miatt csökkenő összegű kezelési költséget fizetni. A harmadik megoldásnál a kezelési költséget a teljes futamidő alatt a folyósított hitelösszegre vetítik.

² A hitel igénylése 2008. június 2-a óta már nem lehetséges.

³ Az igényelt hitel célja 30 M Ft-ot meg nem haladó összegű (telekár nélkül) új lakás építés, vásárlás, méltányos lakásigény, a hitel igénylője pedig házaspár (egyikük devizabelföldi), v. gyermekét egyedül nevelő devizabelföldi személy lehet, ezen kívül 2003. június 16-tól a támogatást igénylőknek min. 50%-os tulajdonnal kell rendelkezni a hitelcélban.

támogatást a hitelintézetek által felszámított kamatok és díjak maximum értékéhez kötötte.

10. A lakásvásárlás jellemzően a legnagyobb beruházás egy élet során, mely sok esetben jelzáloghitel segítségével valósítható meg, amely hosszú ideig – 15-20 év – tartó, folyamatos pénzügyi kötelezettségvállalást jelent a fogyasztók többsége számára. A lakáshitel szerződésből csak úgy léphet ki a fogyasztó, ha visszafizeti a teljes tartozást - jellemzően több millió forintot -, ami nem áll rendelkezésére, különben nem vállalta volna a kamatok mellett szintén milliós nagyságrendet elérő kezelési költség megfizetését is. Ezért vagy újabb, hitelkiváltó hitelt vesz fel vagy marad a szerződésben.
11. Az érintett termék általános szerződési feltételei jellemzően lehetőséget nyújtanak a hitelezők számára a szerződéses feltételek – akár a fogyasztó számára hátrányos – egyoldalú változtatására. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 1996. évi CXII. törvény 210. § (4) bekezdése szerint az üzletszabályzat kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését mindössze tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni a 203. § (2) bekezdés alapján az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztés útján.

IV.

A vizsgált magatartás

12. A vizsgálat a CIB Bank Otthonteremtő Hitelénél az egyoldalú szerződésmódosításokra, a kezelési költség, az elő- és végtörlesztési díj és a kamat mértékének változtatására terjedt ki a 2003. és 2006. közötti időszakban.

A kamat

13. A hiteldíj minimumát és maximumát külső tényezők határozzák meg. Az FHB-val kötött keret-megállapodás alapján az Otthonteremtő Hitel legalacsonyabb hiteldíját determinálja a refinanszírozási kamatláb, a hiteldíj maximumát pedig a 12/2001. (I.31.) Kormányrendelet határozza meg. A minimum és maximum határok között a Bank az aktuális kamat mértékét egyénileg állapítja meg.

Az elő- és végtörlesztési díjak

14. Az Otthonteremtő hitel elő- és végtörlesztési díjai a vizsgált időszak alatt nem változtak, ezek mértéke a termék értékesítésének kezdete óta változatlanul 4%. A CIB Bank FHB-val fennálló keret-megállapodása alapján az ügyfeleknek felszámított díj végtörlesztés esetében teljes mértékben az FHB-t illeti.

A kezelési díj

15. A CIB Bank által végrehajtott egyoldalú szerződésmódosítás révén a kezelési díj/kezelési költség mértéke három elkülönülő ügyfélállományban eltérő módon alakult. Az ügyfélállomány három típusa a jelzáloglevéllel finanszírozott hitelek - így az Otthonteremtő Hitel - állami kamattámogatására irányadó 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet módosításai alapján különítendő el.

16. Az 1. állomány, a 2003. június 16. előtt befogadott igénylések esetében a kezelési költség 1,5% volt. A kezelési költség mértéke 2006. július 17-től módosításra került, azonban nem azonnali hatállyal, hanem oly módon, hogy a kezelési költség csak a futamidő első öt évét követően emelkedik 2%-ra, még egyéves kamatperiódus esetén is.
17. A 2. állomány, a 2003. június 16. és 2003. december 22. között befogadott igénylések esetében a kezelési költség kezdeti 2%-os mértéke a vizsgálat lezárultáig nem változott.
18. A 3. állomány, 2003. december 22-ét követően befogadott igénylések esetében 2%, a 2005. május 1-ét követően befogadott igénylések esetében 2,4% kezelési költséget számolt fel. 2005. augusztus 1-től a Bank a kezelési költség mértékét az adósminősítés függvényében állapította meg 2,4% vagy 3%-ban. 2006. január 1-től a kezelési költség 2,4%, majd a futamidő első kamatfordulóját követően 3% volt. 2006. augusztus 1-től a kezelési költség a futamidő első évében 2,4%, a további években 3% volt.

V. A vizsgálati jelentés

19. A vizsgálat megállapításai szerint a CIB Bank piaci részesedése önmagában nem valószínűsíti, hogy a CIB Bank függetlenül tudna viselkedni versenytársaitól. A tényleges piaci folyamatok GVH által vizsgált adatai azt támasztják alá, hogy a CIB Bank - a devizaalapú hitelekre vonatkozóan - a THM árazás tekintetében nem is viselkedik függetlenül versenytársaitól. A vizsgálati jelentés a már leszerződött fogyasztók tekintetében tartotta megállapíthatónak az erőfölény meglétét.
20. A piac sajátosságai bizonyos esetekben azt eredményezhetik, hogy a már leszerződött fogyasztókkal kapcsolatban lényegesen nagyobb a mozgástér: ezekkel a fogyasztókkal szemben kedvezőtlenebb feltételek érvényesítésére is van mód. Az ilyen feltételek érvényesítésének feltétele, ha magatartása következményeként az ezt érvényesítő szolgáltatónak nem kell attól tartania, hogy az áremelés nyereségét akár rövid, akár hosszú távon elveszti.
21. Kétféle kockázat fenyegeti a szerződést egyoldalúan módosító bankot:
 - a. a már szerződött fogyasztók döntenek úgy, hogy kilépnek a szerződésből (elsődleges korrlát),
 - b. a jövőben szerződést kötő fogyasztók az áremelő cég helyett egy másik vállalkozás ajánlatát választják – ilyenkor nem a jelenbeli szerződések számának visszaesése, hanem a jövőbeli szerződések számának visszaesése jelent komoly visszatartó erőt a piaci hatalom kihasználásában (reputációs kockázat, másodlagos korrlát).

Váltási költségek

22. A hosszú távra szóló üzleti kapcsolatokban a verseny jótékony hatásainak érvényesülése érdekében nem szerencsés, ha a választás szabadsága csak a szolgáltatás igénybevételének kezdetén érvényesül. Ennek ugyanis bizonyos feltételek fennállása esetén az is lehet a következménye, hogy a szolgáltatóknak csak a szerződéskötés időpontjában kell versenyezniük a fogyasztókért, és a verseny jóléti hatásai csak addig érvényesülnek megfelelően, amíg a piaci viszonyokban nem következik be változás. Amennyiben a szerződés időtartama során a fogyasztó számára kedvezőbb lehetőségek válnak elérhetővé, a piac hatékony működéséhez szükséges, hogy a fogyasztó felülvizsgálhassa korábbi döntését, és a számára (leg)kedvezőbb alternatívára válthasson.
23. A váltás lehetősége a gyakorlatban gyakran korlátozódik annak következtében, hogy a váltáshoz különböző költségek kapcsolódnak⁴. A váltási költségek jelenléte azt eredményezi, hogy a fogyasztók számára a jelenlegi szerződéses kapcsolat versenyelőnyt élvez a többi termékkel szemben. Ugyanis ahhoz, hogy ezek a termékek egy váltási döntés esetén is kedvezőbbek legyenek a fogyasztók számára, nem elegendő, ha kedvezőbbek a már meglévő terméknél, hanem annál a váltási költségeket meghaladó mértékben kell kedvezőbbnek lenniük.
24. A váltási költségek általános fogalmától megkülönböztetjük az explicit váltási díjak fogalmát, ami alatt azokat a díjakat értjük, amelyeket a fogyasztónak közvetlenül a szolgáltatás elhagyásához és újbóli igénybevételéhez kapcsolódóan kell megfizetniük. Az explicit váltási díjakon túl a váltási költségek fontos összetevője a keresési költség, ami a legjobb ajánlat kiválasztásával, illetve az ezzel kapcsolatos ügyintézés költségeivel kapcsolatban merül fel.⁵
25. A GVH által elvégzett ökonometriai vizsgálatok azt bizonyítják⁶, hogy a váltási költségeknek a fogyasztói döntéshozatalban jelentős szerepük van. A GVH vizsgálatainak megállapításai szerint a visszafizetendő kölcsön refinanszírozása, más bankhoz történő átvitele kimutathatóan magas váltási költségekkel jár. A vizsgált hitelpiacokon az explicit váltási díjak rendkívül jelentősek, azok minimális mértéke a futamidő utolsó 2-3 évétől eltekintve, a lakáscélú jelzáloghitel piacon a hitel jelenértékének 4-8%-a, míg személyi hitelek (és szabad felhasználású jelzáloghitelek) esetében 4-10%-a között mozog, az adott lejáráthoz tartozó jelenértékhez viszonyítva.⁷

4 A GVH elemzéseiben minden olyan tényezőt váltási költségnek tekint, amelyek abba az irányba hatnak, hogy a jelenleg egy bizonyos terméket vagy szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó a jövőben is ugyanezt a terméket fogja igénybe venni minden egyéb tényező változatlansága mellett.

5 Jelentős részben a „keresési költség” fogalmának tágan vagy szűken történő értelmezésének függvényében egyéb „váltási költség”- kategóriák is elképzelhetők. A meglévő bankkapcsolat például keresési költség is lehet, amennyiben úgy tekintjük, hogy ilyen esetben a fogyasztó nem tájékozódik az új ajánlatok felől, de lehet önálló kategória esetében is, amennyiben a fogyasztó két, azonos értékű ajánlat esetén a már létező, kipróbált bankkapcsolat mellett dönt.

6 Ld. Áv-1/200. sz. ágazati vizsgálat

7 Ld. Áv-1/2007 ágazati vizsgálat

Az árak összehasonlíthatósága

26. A váltási költségeken túl a már meglévő fogyasztók szerződésből történő kilépése ellen ható további tényező, hogy az ágazati szabályozás által megkövetelt transzparencia jelenlegi formájában nem segíti elő megfelelő mértékben a versenyző termékek összehasonlítását.
27. Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok nehezítik a fogyasztók számára a bankok magatartásának értékelését, sőt ennek következtében gyakran a piac szegmentálása, az új és régi fogyasztók szétválasztása is egyszerűsödik a pénzügyi szolgáltatók számára. Tekintettel arra, hogy a piacon rendkívül sok elnevezésű (és esetenként tartalmában is jelentősen eltérő) termék van forgalomban. Valószínűsíthető, hogy a bankok magatartásának hátrányos következményeit az új fogyasztók nem saját bőrükön fogják tapasztalni, mert nem a megváltozott kondíciójú terméket fogják megvásárolni, hanem egy közben megjelent új – esetlegesen csak új elnevezésű - terméket.
28. A piacon kialakult gyakorlat szerint a már szerződött ügyfeleket terhelő díjak jellemzően felfelé mozognak, míg az új ügyfelek megszerzése érdekében – sok esetben előre nem közölve, de átmeneti jelleggel – kedvező kondíciókat alkalmaznak a hitelintézetek.
29. Az árak összehasonlíthatóságában meglévő hiányosságok a közvetlen eltérítő hatás mellett a reputációs hatás visszatartó erejét is lerontják, hiszen a piac bonyolultsága és nehéz áttekinthetősége miatt a fogyasztók gyakran nem képesek helyesen értékelni egy adott pénzügyi szolgáltató magatartását, így elveszett jövőbeli eladásokkal nemcsak a magasabb árak, hanem a csökkenő reputáció miatt sem kell számolni.

Egyoldalú szerződésmódosítási lehetőség⁸

30. Az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével a jog teret enged annak, hogy bizonyos feltételek változása esetén a feleknek ne kelljen új szerződést kötniük, hanem az egyik fél egyoldalú szerződésmódosításával a szerződés feltételei megváltozzanak. Az egyoldalú szerződésmódosítások alkalmazásának rendszere a vizsgálat idején egyrészt tartalmában túlzottan széleskörű volt, másrészt formájában nem biztosított a fogyasztók számára megfelelő lehetőséget arra nézve, hogy érdemben reagálhassanak az általuk esetlegesen elfogadhatatlannak tekintett változtatásokra.⁹
31. Az egyoldalú szerződésmódosítások lehetősége ráadásul a jövőbeli fogyasztók esetében is gyengíti a piac működését. Amennyiben ugyanis a fogyasztók a hitelfelvételi döntésük során mindössze tizenöt napig lehetnek biztosak a kondíciók változatlanságában, és ezután – gyakorlatilag a piac bármely szereplőjénél – ki vannak téve az ellenőrizhetetlen módosítás lehetőségének, nem várható el, hogy a fogyasztók a döntés meghozatalakor valóban figyelembe vegyék döntésükben az egyoldalú szerződésmódosítási jogosultság indokolatlan kihasználásának kockázatát.

⁸ Az irányadó szabályozást a Melléklet részletezi

⁹ ÁV-1/2007. sz. ágazati vizsgálat

32. A lakáscélú állami támogatásokról szóló rendelet célja az, hogy a támogatni kívánt célcsoport tagjai a piaconál kedvezőbb feltételek mellett jussanak hitelhez. Azonban az állami támogatások szabályozásának gyakori változása (lakáscélú hitelek esetében) kedvez annak, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfeleiket megkülönböztessék, melynek következtében számos olyan fogyasztói csoport létezik, akik számára hitelkiváltáskor már nem áll rendelkezésre olyan kondíciójú termék, mint a szolgáltatás első igénybevételekor.
33. Az állami támogatások az ügyfelek időbeli megkülönböztetésének elősegítésével a másodlagos korlátok érvényesülését is gátolják. A hitelt nyújtó pénzügyi szolgáltatóknak nem feltétlenül kell számolniuk azzal, hogy leendő fogyasztóik az aszimmetrikus helyzet potenciális kihasználását jelentő esetleges szerződésmódosítás után fogyasztási döntésüknél büntetik majd a bankot, hiszen ezek a fogyasztók nem feltétlenül érzékelik közvetlenül a változtatást. (Ha a fogyasztói csoportok között nem lehetne különbséget tenni, a szerződésen belül a versenypiaconál magasabb ár érvényesítése azt jelentené, hogy a bank ugyanazzal az ajánlattal az új fogyasztók felé kevésbé versenyképes ajánlatot tesz. Amennyiben azonban az ügyfelek szétválaszthatók - például leszerződött támogatott forinthitelek és új devizahiteles ügyfelek - a forinthitelek felé megéri a versenypiaconál magasabb árat érvényesíteni. Így az új ügyfelek továbbra is kaphatják versenyáron a terméket, míg a meglévő ügyfelek felé magasabb ár érvényesíthető.)
34. A fentiek következtében az állami támogatások változásai, és minden olyan tényező, amelyek segítik a piac fogyasztói csoportok mentén történő szegmentálását, a másodlagos természetes korlátok (reputációs hatás) érvényesülése ellen hatnak.
35. Az állami támogatások hordozhatóságának hiánya miatt továbbá a fogyasztónak nemcsak a váltási költségek megfizetésével, hanem az állami támogatások elvesztésével is számolnia kell. Azaz az állami támogatott hitelekkel rendelkező fogyasztók esetében a bankokra nehezedő versenynyomást jelentősen csökken.
36. Ami a díjmelést követően megszerzendő ügyfeleket illeti, elvesztésük veszélye azért nem korlátozhatta a meglévő ügyfeleket hátrányosan érintő lépést, mert a Rendelet változásai következtében az állami támogatású lakáshitel termékek iránti kereslet visszaesően volt, azaz a múltbeli állomány súlya jóval nagyobb, mint a várható jövőbeli állomány.
37. A vizsgálati jelentés alapján a Versenytanács előzetes álláspontjában a Tptv. 21. §-nak a) pontjába ütköző magatartás megállapítását, valamint bírság kiszabását helyezte kilátásba.

VI.
Az eljárás alá vont vállalása

38. A kezelési költség emelésével kapcsolatosan a CIB Bank az alábbi nyilatkozatokat tette:

A) jogsértés tekintetében

„A CIB Bank álláspontja szerint nem tanúsított a Tptv. előírásaiba ütköző, gazdasági erőfölénnyel való visszaélésnek minősülő magatartást, mert (i) a már leszerződött ügyfelek nem minősülnek fogvatartott fogyasztóknak; (ii) az érintett piacon nincs gazdasági erőfölényben; és (iii) magatartása nem minősül visszaélésnek.

B) A kötelezettségvállalás tekintetében

Az ügy gyors és minden fél, különösen az ügyfelek érdekeinek megfelelő lezárása érdekében a CIB Bank az alábbi kötelezettségvállalási indítványt tette:

„A CIB Bank vállalja, hogy:

a) mindazoknak az ügyfeleknek, akiknek 2006. augusztus 1-ig fogadta be a CIB Bank az FHB által jelzáloglevéllel finanszírozott Otthonteremtő hitelre vonatkozó kérelmét, visszafizeti a 2006. július 17-én, 2006 január 1-én, illetve 2006 augusztus 1-jén közzétett kezelési költség-emelés miatt általuk a CIB Bank Zrt.-nek az emelés előtt érvényes kezelési költséghez képest megfizetett többletet;

b) erről a jelen kötelezettségvállalást elfogadó versenytanácsi végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül közvetlenül és egyénileg értesíti azokat az ügyfeleket, akik szerződése 2009. december 31-ig nem szűnt meg; a konkrét összegekről a fenti értesítés határidejétől számított további 90 napon belül szintén közvetlenül és egyénileg értesíti az adott ügyfeleket;

c) azokat az ügyfeleket, akik szerződésére vonatkozott a fenti emelések valamelyike, de szerződésük 2009. december 31-ig megszűnt, a CIB Bank Zrt. a jelen kötelezettségvállalást elfogadó versenytanácsi végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül értesíti a következő módokon: hirdetmény közzétételével a bankfiókokban és az internetes honlapján folyamatosan a jelentkezésre nyitva álló 60 napos időtartam alatt; és két országos napilapban, hirdetésben; a CIB Bank Zrt. azoknak az ügyfeleknek téríti vissza az a) pontban jelzett többletet, akik a hivatalos hirdetmény közzétételét követő 60 napon belül jelentkeznek korábbi számlavezető fiókjukban;

d) a CIB Bank Zrt. vállalja, hogy az Otthonteremtő hitel feltételeinek minden, az ügyfelek számára hátrányos módosításáról a módosítás hatálybalépését legalább 90 nappal megelőzően egyedileg és közvetlenül értesíti az ügyfeleket.”

39. A kötelezettségvállalási indítványát az alábbiakkal indokolta a CIB Bank:

„Előjáróban le kell szögeznünk, hogy az előzetes álláspont és a Vj-41/2006 sz. ügyben hozott, kötelezettségvállalási végzés alapján kialakított álláspontunk szerint a t. Versenytanács nem azt kifogásolta, hogy a CIB Bank megemelte az ügyfelek hiteldíját a refinanszírozás költségeinek megemelkedése miatt, csak azt,

hogy az ügyfelek (i) nem értesültek közvetlenül az emelésről és (ii) a CIB Bank nem a kamatot, hanem a kezelési költséget emelte meg. A korábbi ügyektől eltérően ugyanis a CIB Bank egyáltalán nem változtatta meg a végtörlesztési díjat, nem akadályozta tehát a hitelkiváltást, valamint az emelés alapján esetleg megteendő lépések megtervezésére és kivitelezésére az ügyfeleknek a törvényileg előírt 15 napnál jóval több időt adott, mivel az emelés csak a szerződések első, illetve ötödik évfordulóján lépett hatályba. Az, hogy a Bank a kezelési költséget emelte meg a kamat helyett, az ügyfelek helyzetében érdemi különbséget nem okozott, ezt tehát érdemben reparálni álláspontunk szerint nem szükséges.

A fentiek alapján a CIB Bank kötelezettségvállalása alapvetően arra vonatkozik, hogy (i) az ügyfeleket abba a helyzetbe hozza, mintha a t. Versenytanács által nem megfelelőnek tartott emelés nem történt volna meg; (ii) a feltételek későbbi megváltozásáról az ügyfelek közvetlenül és (továbbra is) megfelelő időben értesüljenek annak érdekében, hogy arra személyes megfontolásaik, preferenciáik és helyzetük alapján reagálni tudjanak. Mindez azzal is jár, hogy az ügyfelek terhei az elmúlt időszakot és a közeljövőt együttesen értékelve alacsonyabbak lesznek, mint amit a pénzügyi körülmények indokoltak volna, illetve amelyek a t. Versenytanács formai követelményeivel összhangban álló, ámde tartalmilag azonos emelés esetén lettek volna. A fentieket részletesen az alábbiakban fejtjük ki:

A CIB Bank vállalja, hogy az FHB által refinanszírozott Otthonteremtő hitelét felvett ügyfeleit abba a helyzetbe hozza, mintha nem emelte volna meg a kezelési költséget 2006. július 16-tól, 2006. január 1-től, illetve 2006. augusztus 1-től. Ennek érdekében visszafizeti azt az összeget, amelyet az adott ügyfél az emelés vele szembeni hatályba lépésétől a CIB Banknak megfizetett. Ennek eredményeképpen az ügyfelek által fizetett kezelési költség a korábbiakhoz képest nem emelkedik, és – az emelés hatálybalépésének időpontjától függően – több évig a piaci körülményekhez képest jóval kedvezőbb feltételekkel törlesztették kölcsönüket, ami mindenképpen közvetlen előnyként jelentkezik náluk.

A CIB Bank – a Vj-41/2006 sz. ügyben elfogadott kötelezettségvállalással összhangban - vállalja, hogy az FHB által refinanszírozott Otthonteremtő hitelre vonatkozó szerződések feltételeinek későbbi változásairól közvetlenül értesíti az ügyfeleket, legalább 90 nappal a változás hatálybalépését megelőzően. Megjegyezzük, hogy míg a kezelési költség megemelése miatt indított korábbi ügyben a t. Versenytanács a fentieket már a kötelezettségvállalást elfogadó végzés kézhezvételétől számított első alkalommal történő emelés tekintetében is elegendőnek találta kötelezettségvállalásként¹⁰, és a Tpv. 75.§-a alapján megszüntette az eljárást, addig a CIB Bank ezt a már megkötött szerződések teljes időtartamára vállalja. Az Országgyűlés időközben 2009. december 14-i ülésnapján elfogadta a T/10999 sz. törvényjavaslatot¹¹, amelynek a Hpt. 210. §-át módosító 56.§-a alapján a fogyasztói kölcsönök, így a jelzáloglevél fedezetű hitelszerződések feltételeinek fogyasztók számára kedvezőtlen megváltoztatása esetén kötelezővé vált az előzetes, közvetlen, egyéni értesítés. Ez azonban nem vonatkozik a már meglévő portfólióra, így ezek vonatkozásában a kötelezettségvállalás érdemi többletet, előnyt jelent. Az új portfólió tekintetében a szabályozásban írtakat a CIB Bank természetesen vállalja, ehhez képest többletként vállalja a Bank a 90 napos értesítési határidőt, amely még hosszabb megfontolási és esetleges kiváltási időt biztosít az ügyfeleknek.

¹⁰ Vj-41/2006. sz. ügy, a kötelezettségvállalás II./2. pontja

¹¹ Az Országgyűlés elnöke 2009. december 18-án írta alá a törvényt, amely jelenleg a köztársasági elnök aláírására vár. A T/10999. sz. törvényjavaslat 169. § (2) bekezdése szerint az 56. § 2010. január 1-én lép hatályba.

A CIB Bank vállalja, hogy a fenti kötelezettségvállalásról a t. Versenytanács Tpvt. 75.§-a alapján a jelen kötelezettségvállalási indítványt elfogadó végzésének jogerőssé válását követő 60 napon belül közvetlenül tájékoztatja a 2009. december 31-én még fennálló Otthoneremtő hitel-szerződéssel rendelkező ügyfeleket. Tekintettel azonban arra, hogy nem tudjuk vállalni, hogy a több ezer ügyfél mindegyike részére a pontos visszafizetendő összeget, illetve a törlesztőrészletet egyedileg kiszámoljuk és megküldjük a fenti határidőn belül, ez várhatóan további 90 napot fog igénybe venni. Az ügyfelek részére 60 napon belül kiküldendő tájékoztatás azonban kifejezetten felhívja az ügyfelek figyelmét arra, hogy a fenti határidőig külön személyre szóló értesítést fognak kapni a rájuk vonatkozó pontos összegekről.

Azon ügyfelek esetében, akik Otthoneremtő hitelre vonatkozó szerződése az emelés velük szembeni hatályba lépését követően, de 2009. december 31-ét megelőzően szűnt meg, vállaljuk a kezelési költség vizsgált emeléseiből eredő többlet visszafizetését. A CIB Bank nem tudja vállalni és garantálni, hogy közvetlenül eléri ezeket az ügyfeleket, hiszen nem feltétlenül áll rendelkezésre elérhetőségük. Vállaljuk viszont, hogy a CIB Bank hirdetményt tesz közzé az üzletszabályzatában és az ÁSZF-ben meghatározottakkal összhangban, és ezen hirdetmény útján értesíti az ügyfeleket. A megfelelő tájékoztatás érdekében azonban a CIB Bank többletként vállalja, hogy a hirdetményt a honlapján is folyamatosan közzéteszi, valamint két országos napilapban hirdetést ad fel, amelyben szintén tájékoztatja a volt ügyfeleket. Álláspontunk szerint ezen módszerek együttesen biztosítják annak lehetőségét, hogy a volt ügyfelek tudomást szerezzenek a CIB Bank kötelezettségvállalásáról. A CIB Bank a hirdetmény közzétételétől számított 60 napon belül jelentkező, a fenti feltételeknek megfelelő ügyfeleknek teljesíti a visszafizetést.

A fentiek alapján a Versenytanács által „bezártnak” tartott ügyfelek (tehát akikkel szemben a CIB Bank állítólag gazdasági erőfölényben van) részére visszatérítjük az általuk a visszaélésszerűnek tartott emelés miatt befizetett többletet, így abba a helyzetbe kerülnek, mintha a CIB Bank nem is változtatta volna meg a feltételeket. Ezért ők az emelés óta eltelt időben komoly előnyhöz jutottak a korábbiakhoz képest változatlan feltételek révén. Ezen felül minden, Otthoneremtő hitelt felvett ügyfél további előnyhöz jut a jövőben annak révén, hogy a feltételek megváltoztatásáról közvetlenül, egyénileg és 90 nappal előre értesülni fog, ami lehetővé teszi számára, hogy az emelés miatti lépéseit átgondolja és – ilyen döntése esetén – a szerződését megszüntesse.”

VII. Jogi háttér

40. A Tpvt. 75. § (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 vállalás teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná.

VIII. A Versenytanács döntése

41. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény, körülmény mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a versenyhez fűződő közérdek védelme a felkínált kötelezettségvállalások elfogadásával és kötelezővé tételével biztosítható.
42. A kötelezettségvállalások révén a már megtörtént események jelentős részben a fogyasztók és részben a verseny szempontjából kedvezően korrigálásra kerülnek. A kötelezettségvállalások elfogadásánál fontos szempont volt, hogy jelentős számú ügyfélkör részesül egyszerű eljárással, gyorsan olyan anyagi kárpótlásban, amelyhez egyébként csak több éves bíróság előtti, jelentős költségekkel járó jogvitát követően juthatott volna hozzá az ezzel járó terheket vállaló ügyfél.
43. A kötelezettségvállalás elfogadásában kiemelt szerepet játszott, hogy a CIB Bank az értesítési kötelezettség kiterjesztését egy olyan termék és ügyfélkör esetében vállalta, melyre pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét érintő egyes törvények módosításáról szóló 2009. évi XIII. sz. törvény - a banki egyoldalú szerződésmódosítások tekintetében - nem vonatkozik, így az jelentős többletértéket képvisel e terméket igénybe vevő fogyasztók számára.
44. A Versenytanács megjegyzi, hogy a végzés eredményeként bekövetkező visszatérítés ténye önmagában nem korlátozza az ügyfelek azon jogát, hogy esetleges polgári jogi igényeiket érvényesítsék.

IX. Egyéb kérdések

45. A Tpvt. 76. § (1) bekezdése alapján a GVH vizsgálója kötelezettségvállalás teljesülésének ellenőrzése érdekében utóvizsgálatot indít. Ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, a Versenytanács végzéssel érdemi bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt. Ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
46. A GVH hatásköre a Tpvt. 45. §-án, illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
47. A jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-a biztosítja, tekintettel a 75. § (1) bekezdésére.

Budapest, 2010. január 15.

Bártfai-Mager Andrea s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Miskolczi-Bodnár Péter s.k.
versenytanács tag

dr. Szakadát László s.k.
versenytanács tag