



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

Vj-16/2008/111.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Kajtár Takács Hegymegi-Barakonyi Baker & McKenzie Ügyvédi Iroda, valamint a dr. V. P. ügyvéd (Vörös Péter Ügyvédi Iroda) által képviselt **K&H Bank Zrt.** (Budapest) 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 K&H Bank Zrt.-t az alábbi vállalásainak teljesítésére:

#### **I. A végtörlesztési díj részleges megtérítése és a díj mértékének tartós csökkentése**

I.1. Az üzleti feltételű, deviza-alapú lakáshiteleknel a végtörlesztési díj 2007. február 26-ai bevezetése előtti dátummal megkötött szerződések esetében a beszedett végtörlesztési díjából a K&H Bank Zrt.(a továbbiakban: Bank) visszatéríti az érintett ügyfeleknek az 50.000. Ft-ot meghaladó összeget.

- a) Azon érintett ügyfelek esetében, akik lakossági bankszámlát vezetnek a Banknál, a visszatérítés automatikusan, az ügyfél Banknál vezetett lakossági bankszámláján történik a jelen kötelezettségvállalást kötelezővé tevő végzés (a továbbiakban: jóváhagyó végzés) jogerőre emelkedését követő 90 napon belül.
- b) Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek nincs lakossági bankszámlájuk a Banknál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket a III. pontban megjelölt tájékoztatási eszközökben megjelölt helyen és formában adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltétől számított 30 napon belül utalja el a Bank az ügyfél által megadott bankszámlára.

I.2. A Bank vállalja, hogy az I.1. pontban meghatározott portfólióra 50.000 Ft fix összeget alkalmaz végtörlesztési díjként a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő naptól 2011. december 1-jéig.

## **II. A kezelési költség többlet megtérítése**

A Bank visszatéríti a 2003. június 16. előtt befogadott hitelkérelmek alapján megkötött 1 éves kamatperiódusú jelzáloglevél kamattámogatásos lakáshitelek kezelési költségének a 2007. március 15-i emelése előtt érvényes 2,1%, legfeljebb évi 120.000Ft és a 2007. március 15-étől bevezetett 2,5%, legfeljebb évi 120,000Ft között az ügyfél által megfizetett különbségét.

- a) Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek még nem szűnt meg a hitelszerződésük vagy lakossági bankszámlát vezetnek a Banknál, a visszatérítés a lakossági bankszámlán jóváírással történik a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 90. napig. A Bank az adott egyéni szerződésben rögzített ügyfélévfordulókor visszaállítja a fenti emelést megelőző kezelési költség-szintet, az ügyfélévfordulóig pedig havonta téríti vissza a havi különbözet összegét az ügyfelek részére.
- b) Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek időközben megszűnt a hitelszerződése és nincs lakossági bankszámlájuk a Banknál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket és adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltét követő 30 napon belül utalja el a Bank.

## **III. Tájékoztatási kötelezettségek**

III.1. A Bank a kötelezettségvállalás szövegét egy országos napilapban megjelenteti, és a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig folyamatosan a bankfiókjaiban hirdetményként kifüggeszti, valamint az internetes honlapjának nyitóoldalán hivatkozásként közzéteszi.

III.2. A Bank a Banknál hitelszerződéssel rendelkező vagy lakossági bankszámlát vezető ügyfeleit egyénileg és közvetlenül ajánlott levélben értesíti a kötelezettségvállalás feltételeiről, az egyéb érintett volt ügyfeleknek pedig a Banknak bejelentett utolsó értesítési címére küld értesítést, a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül.

III.3. A Bank az ügyfelek értesítésének megtörténtéről az ajánlott levelek feladói jegyzékének átadásával, valamint az újsághirdetés másolatának, az internetes oldal archivált változatának valamint a bankfióki hirdetmény másolatának becsatolásával külön tájékoztatja a Gazdasági Versenyhivatalt a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 120. napig.

III.4. A Bank az egyéb kötelezettségei teljesítéséről 2011. december 15-ig tájékoztatja a Gazdasági Versenyhivatalt.

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

## **I n d o k o l á s**

### **I.**

#### **Az eljárás tárgya**

1. Az eljárás a K&H Bank Zrt. (a továbbiakban KH Bank, Bank vagy eljárás alá vont) azon piaci magatartása miatt indult, amellyel a Bank egyoldalú szerződésmódosítással az üzleti feltételű lakáshitel termékeire új díjlemként végtörlesztési díjat vezetett be 2007. február 26-tól.
2. A KH Bank fenti magatartása, a fogyasztókkal való üzleti kapcsolatokban indokolatlan előnyök biztosítását valószínűsíti a KH Bank javára, melynek következtében egyben jelentősen nőnek a KH Bankkal szerződött fogyasztók terhei. A fentiek alapján a Tpvt. 67. §-a (1) bekezdésének és 70. §-a (1) bekezdésének együttes alkalmazásával a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2008. január 22-én Vj-16/2008. számon versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel a Bank 1. pont szerinti magatartásával feltételezhetően megsértette a Tpvt. 21. §-át.
3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH tudomására jutott, hogy az eljárás alá vont a megkötött lakáshitel szerződésekre vonatkozó kezelési költségeket jelentősen megemelte, mellyel valószínűsíthetően megsértette a Tpvt. 21. §-át. Erre tekintettel 2008. március 21-én a GVH a Tpvt. 70. §-a (4) bekezdésének alkalmazásával a vizsgálatot kiterjesztette<sup>1</sup> a megkötött lakáshitel szerződésekre felszámított kezelési költség megemelésével kapcsolatos banki magatartásra is.
4. A vizsgálat a 2003. és 2008. közötti időszakra terjed ki.

### **II.**

#### **Az eljárás alá vont vállalkozás**

5. A KH Bank 1987. január 1-jén kezdte meg működését a piacon a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete jogelőd felügyeleti szervének tevékenységi körre vonatkozó engedélye alapján, jelenleg a 969/1997/F. számú felügyeleti határozatban foglalt tevékenységi engedély szerint működik.
6. A KH Bank univerzális kereskedelmi bank, több összefonódást követően 2007-ben – mérlegfőösszege alapján – Magyarország harmadik legnagyobb bankja volt. Piacvezető a vállalati szegmensben és a második legjelentősebb szereplő a lakossági üzletágban, a lakáscélú hitelek piacán 10 % körüli részesedéssel bírt 2004-2007-ben<sup>2</sup>. A Bank irányítója a belga KBC Bank N.V.
7. A KH Bank 2007. évi, a Tpvt. 24. §-ának (3) bekezdése szerint számított nettó árbevétele 263 274 millió Ft volt.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Vj-16/2008/010

<sup>2</sup> Vj-16/2008/005. 7. pont

<sup>3</sup> Vj-16/2008/013/8. sz. éves beszámoló

### III. A lakáscélú jelzáloghitelek

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.<sup>4</sup>) Mindkét támogatási forma célja, hogy az adósok kamatterhei csökkenjenek. Az állam a támogatást a hitelintézetek által felszámított kamatok és díjak maximum értékéhez kötötte.
10. A lakáshitel szolgáltatás alapjaiban – rendeltetésében, összegében, árában, időkihatásában – különbözik más igénybe vett szolgáltatástól. A lakhatás a létbiztonság alapvető feltétele, a lakásvásárlás jellemzően a legnagyobb beruházás egy élet során, mely sok esetben jelzáloghitel segítségével valósítható meg, ami hosszú ideig – 15-20 évig – tartó, folyamatos pénzügyi kötelezettségvállalást jelent a fogyasztók többsége számára.
11. 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 és elfogadja a bank részéről gyakorlatilag parttalanul megvalósítható egyoldalú feltétel-változtatást.
12. Az Európai Közösségek Bizottsága a kapcsolódó szakpolitikai döntésében („Fehér Könyv”<sup>5</sup>) kiemelt jelentőséget tulajdonít a lakáshoz jutást célzó jelzáloghiteleknek, ennek megfelelően – egyebek közt – az ügyfél mobilitásnak, s a magas váltási költségek leépítésének. A Bizottság a Fehér Könyvben azt tűzte ki a közösségi politika céljának, hogy a fogyasztók képesek legyenek önálló döntést hozni, és közben magas szintű védelmet élvezzenek, illetve hogy a hitelnyújtók között vándorolni kívánó fogyasztókat ne akadályozzák vagy tántorítsák el indokolatlan jogi vagy gazdasági korlátok.
13. Az Európai Közösségek Bizottsága már a jelzáloghitelekről készült Zöld Könyvben<sup>6</sup> megfogalmazta azt az álláspontját, hogy például a tartozás idő előtti visszafizetéséhez kapcsolódó büntetések vagy szerződéses korlátozások késleltethetik a változások bekövetkezését a kamatok tekintetében, és akadályozhatják az újrafinanszírozást ilyen körülmények között. A makrogazdaság és a jelzálogtartozás közti viszony nagyon jelentős, főleg rugalmas jelzáloghitel-piac esetében, mivel a legkisebb, kamatokkal kapcsolatos változás jelentős hatást gyakorol a háztartások költségvetésére, illetve elkölthető jövedelmére. Ez pedig

---

<sup>4</sup> 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), vagy gyermekét egyedül nevelő devizabelföldi személy lehet, ezen kívül 2003. június 16-tól a támogatást igénylőknek min. 50%-os tulajdonnal kell rendelkezni a hitelcélban.

<sup>5</sup> COM(2007) 807

<sup>6</sup> COM(2005) 327

figyelemre méltó hatást gyakorolhat az adósokra – pozitív vagy negatív irányú elmozdulást válthat ki az elkölthető jövedelemben és a vagyoni helyzetben.

#### IV.

#### A GVH ágazati vizsgálatának tapasztalatai

14. A GVH a vizsgált piacokat részletesen elemezte a Vj-41/2006. számú versenyfelügyeleti eljárásban, illetve az ÁV-1/2007. számú, bankváltásról szóló ágazati vizsgálatban, az ágazati vizsgálat tapasztalatait összegző jelentés<sup>7</sup> megállapításai a jelen ügyben vizsgált magatartással érintett időszakra vonatkozóan születtek. Eszerint a lakáshitel-piacon számos olyan tényező figyelhető meg, amelyek azt valószínűsítik, hogy a szerződésen belüli aszimmetria mértéke magas. A legfontosabb ilyen tényezők a váltással kapcsolatos magas költségek: ezek közül kiemelhetők a magas explicit váltási díjak, az ajánlatok korlátozott összehasonlíthatósága, a lakáscélú jelzáloghitelekhez tartozó állami támogatások piactorzító szerepe, és az egyoldalú szerződésmódosítások ellenőrizetlen és parttalan gyakorlata.

#### *Váltási költségek*

15. 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.
16. A váltás lehetősége a gyakorlatban gyakran korlátozódik annak következtében, hogy a váltáshoz különböző költségek kapcsolódnak<sup>8</sup>. A váltási költségek jelenléte azt eredményezi, hogy a fogyasztók számára a jelenlegi szerződéses kapcsolatuk 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 termékénél, hanem annál a váltási költségeket meghaladó mértékben kell kedvezőbbnek lenniük.
17. 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.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Az ágazati vizsgálati jelentés olvasható a GVH honlapján ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)) a Szakmai felhasználóknak / Ágazati vizsgálatok menüpontban.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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 is, amennyiben a fogyasztó két, azonos értékű ajánlat esetén a már létező, kipróbált bankkapcsolat mellett dönt.

18. A GVH által elvégzett ökonometriai vizsgálatok azt bizonyítják<sup>10</sup>, hogy a váltási költségeknek a fogyasztói döntéshozatalban jelentős szerepük van. Az empirikus elemzés alapján kijelenthető, hogy míg a potenciális fogyasztók első bankválasztásukkor reagálnak a költségek változására, az adott bank ügyfeleként már kevésbé reagálnak egy ugyanolyan mértékű költségváltozásra. Ezek a hatások lakáscélú deviza-alapú hitelek, forint- és deviza-alapú szabad felhasználású hitelek esetében egyértelműen kimutathatók, a lakáscélú deviza-alapú hitelek esetében a vizsgált adatok alapján gyakorlatilag kizárva a váltást. Ennek alapján állítható, hogy a váltási költségek szerepe empirikusan is bizonyítható.
19. 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.<sup>11</sup>

#### *Az árak összehasonlíthatósága*

20. A váltási költségeken túl az elsődleges korlát érvényesülése (a már meglévő fogyasztók szerződésből történő kilépése) ellen ható további tényező, hogy a vizsgált időszakban hatályos ágazati szabályozás által megkövetelt transzparencia nem segítette elő megfelelő mértékben a versenyző termékek összehasonlítását. Az árak összehasonlíthatóságának hiánya ugyanakkor nem pusztán a váltáshoz kapcsolódóan korlátozza a verseny érvényesülését, hanem a szolgáltatás igénybevételének kezdetekor is megfigyelhető.
21. 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 sokféle 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.
22. 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.
23. 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 számolniuk a bankoknak.

#### *Egyoldalú szerződésmódosítási lehetőség*

24. 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 egyoldalúság indoka általában az, hogy az egyik fél az ilyen

<sup>10</sup> Ld. ÁV-1/2007. sz. ágazati vizsgálati jelentés

<sup>11</sup> Ld. ÁV-1/2007. sz. ágazati vizsgálati jelentés

esetekben jellemzően nagyszámú szerződésben áll azonos helyzetben, így célszerű és gazdaságos ehhez a félhez telepíteni a módosítási lehetőségeket. A jognak ugyanakkor biztosítania kell azokat a lehetőségeket, amelyek az egyoldalú szerződésmódosítást engedő, a módosítás tekintetében passzív fél védelmét szolgálják.

25. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) akkor hatályos 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. A – szabályozás következtében – a gyakorlatban nem lehetett úgy lakáshitel szerződést kötni, hogy a hitelező ne biztosítaná magának az egyoldalú szerződési feltétel módosítási lehetőséget legalább a kondíciók (kamatok, költségek, díjak) tekintetében.
26. 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.<sup>12</sup>
27. A gyakorlatban nemcsak az egyoldalú módosítások túlzottan széleskörű terjedelme, hanem a tájékoztatás formája, a fogyasztók válaszlépéseire rendelkezésre álló idő korlátozottsága is komoly problémát jelent. A vizsgálat idejében hatályos szabályozás szerint a módosításokat mindössze 15 nappal a hatálybalépés előtt kell közzétenni, hirdetményi úton. Ez az időtartam bonyolult szerződések esetében nem elegendő megfelelő alternatív ajánlat felkutatására, illetve esetlegesen új szerződés megkötésére. Ráadásul a tájékoztatás technikája, az egyénre szabott értesítés helyett történő hirdetményi értesítés következtében az érintett fogyasztói kör nem szerez tudomást a szerződési feltételek – számukra hátrányos – megváltoztatásáról.
28. A fentiek miatt a változtatásokat a gyakorlatban – a Hpt. szerinti minimális tartalmú előírások betartásával – tehát olyan módon lehetett lebonyolítani, hogy a szerződéses ügyfeleknek a módosítások hatálybalépése előtt nem is jut tudomására a hitelintézet szándéka. Ez abból következően áll elő, hogy a hirdetményi úton történő közzétételi mód nem biztosít garanciát arra, hogy az ügyfél tudomást is szerezzen a változtatás megtörténtéről, annak tartalmáról.
29. Általános az a banki gyakorlat is, hogy a feltételek összességükben nem ismerhetők meg egyedül a megkötött szerződésből, hanem az ÁSZF, az üzletszabályzat, a kondíciós lista, illetve különböző hirdetmények tartalmából kell azokat összegyűjteni. A hirdetmények bonyolultsága miatt, illetve, a különböző időpontokban beadott hitelkérelmeknek, vagy megkötött szerződéseknek a különböző hiteltermékekkel való összekapcsolása miatt az egyes szerződéses feltételeknek egy-egy konkrét szerződéshez való hozzárendelése szinte megoldhatatlan feladat még a banki ügyintézők számára is. Különösen nehéz a változások követése amiatt, hogy a banki hirdetmények általában nem tartalmazzák az adott időpontban érvényes, és a megváltozott feltételt is olyan módon, hogy abból nyilvánvaló legyen a változás lényege, iránya vagy aránya, továbbá az, hogy a változtatás vonatkozik-e az adott ügyfél adott szerződésére.
30. A helyzetet csak súlyosbítja az általános banki – szerződéskötés előtti – tájékoztatási gyakorlat, hogy az egyoldalú szerződésmódosítási feltételre külön

---

<sup>12</sup> Ld. ÁV-1/2007. sz. ágazati vizsgálati jelentés

nem hívják fel a potenciális ügyfelek figyelmét.<sup>13</sup> Ezért összességében a lakáshitelezés piacán az átlagfogyasztó nincsen tisztában az e feltétel alkalmazásából fakadó fogyasztói kockázatokkal.

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.

#### *Állami támogatások*

32. A Rendelet célja az, hogy a támogatni kívánt célcsoport tagjai a piacinál 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 versenypiacinál 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 forinthitelesek és új devizahiteles ügyfelek – a forinthitelesek felé megéri a versenypiacinál magasabb árat érvényesíteni. Így az új ügyfelek továbbra is kaphatják versenyáron a terméket, míg a meglévő ügyfelek felé magasabb ár érvényesíthető.) Ennek 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.
34. 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 versenynyomás jelentősen csökken.

## V.

### **A vizsgált magatartás**

35. A vizsgálat a KH Bank üzleti feltételű lakáshitel termékeinél a végtörlesztési díj bevezetésére és azt követő változásaira, valamint az államilag támogatott lakáscélú

---

<sup>13</sup> Ld. a „Banki tájékoztatás minőségével kapcsolatos kutatás” eredményeit, amelynek nem volt a tárgya az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó tájékoztatási gyakorlat vizsgálata, ellenben az a tény, hogy a banki ügyintézők által spontán adott tájékoztatás során említésre sem kerül ez a tényező, önmagáért beszél. A kutatási jelentés elérhető a GVH honlapján: <http://www.gvh.hu/domain2/files/modules/module25/60783C124E3D9611.pdf>



jelzáloghitel termékénél a kezelési költség mértékének változtatására terjedt ki a 2003. és 2008. közötti időszakban.

#### *A végtörlesztési díj*

36. A hitel határidő előtt történő teljes visszafizetését végtörlesztésnek nevezzük. A visszafizetésre okot adhat, hogy a fogyasztó hasznosabbnak látja a bank pénzét idő előtt visszafizetni. E mögött állhat egy kedvezőbb hitelkonstrukció is – ezt hívjuk hitelkiváltásnak.
37. A hitelnyújtó szempontjából a végtörlesztés költségeket indukál, amelyek egyrészt a határidő előtti visszafizetés feldolgozásával, másrészt a hitelnyújtó által kihelyezett források újrabefektetési igényével kapcsolatosak. Ennek megfelelően a piaci viszonyok és a felmerült költségek indokolhatják, hogy a hitelnyújtó ezért a szolgáltatásért külön díjat számítson fel. A hitelnyújtó döntése arról, hogy mekkora a végtörlesztési díj mértéke, üzletpolitikai jellegű döntésnek tekinthető.
38. A körültekintően eljáró fogyasztó a hitel felvétele előtt annak összes tényleges és potenciálisan szóba jöhető (pl. a végtörlesztési díj) költségeit mérlegre teszi.
39. A végtörlesztési díjat a Bank – nyilatkozata szerint – azért vezette be, mert ugrásszerűen megnőtt a piaci feltételű lakáshitelek idő előtti visszafizetésének, végtörlesztésének száma. Ennek elsődleges indoka tapasztalatai szerint nem elsősorban az ügyfelek elégedetlensége, vagy akár tudatos tájékozott döntése volt, hanem az időközben megjelent hitelközvetítők érdekeltségi rendszere: ezek a közvetítők szerzési jutalékot kaptak, ami minél több új szerződés kötésében tette őket érdekeltté, míg a már megkötött szerződések fenntartása számukra közömbös volt. Ugyanakkor az ügyfelek döntéseik meghozatalakor kizárólag a havi törlesztőrészletre figyeltek, így könnyen váltottak hitelt és bankot az alacsonyabb törlesztőrészlet miatt. Többször előfordult, hogy hitelközvetítők az alacsonyabb törlesztőrészlet révén úgy beszélték rá ügyfeleiket a váltásra, hogy közben a hosszabb futamidő révén az ügyfelek terhei összességében éppenhogy nőttek – bár ezt ők nem mindig vették észre. Ez természetesen a KH Banknak is káros volt, egyrészt mert a hitelek lejárat előtti végtörlesztése eleve kedvezőtlen, másrészt mert a külön nem fedezett kezdeti költségek és akciók miatt csökkent a fedezet, harmadrészt mert az idő előtti szerződésmegszűnés miatt nőtt az adminisztrációs teher. Ezért döntött a Bank úgy, hogy bevezeti a végtörlesztési díjat (amit korábban ennél a termékénél nem alkalmazott).
40. A KH tapasztalatai szerint a végtörlesztési díj bevezetése a hitelkiváltást- végtörlesztést nem akadályozta, a végtörlesztések száma gyakorlatilag töretlenül emelkedett mind a díj bevezetésekor, mind a felemelésekor. Álláspontja szerint a visszafizetések tendenciájában a változást nem a Bank magatartása, hanem a gazdasági-piaci környezet, konkrétan a pénzügyi válság hozta meg, a vizsgált magatartást követően.

#### *A kezelési költség*

41. Az államilag támogatott lakáshitelek esetén – a támogatási forma szerint – az érintett hitelek alapvetően két fő típusba tartoznak: állami kiegészítő kamattámogatásos hitelek, illetve forrásoldali, jelzáloglevél kamattámogatásos hitelek (ez utóbbiakat a Bank belső dokumentumokban FHB-s hitelnek is nevezi).
42. A jogalkotó ezen hitelek esetében együttesen kezeli a kamatot és a kezelési költséget. A Rendelet az állami kamattámogatások feltételül azt írta elő, hogy "a kamat és a törlesztés folyamán - a szerződésszegést, valamint az előtörlesztési díjat kivéve - bármilyen címen felszámított költség és egyéb ellenszolgáltatás együttes

- éves mértéke" nem haladhat meg bizonyos mértéket<sup>14</sup>. A felső hiteldíj maximum a különböző típusú támogatott hiteleknél eltérő módon van meghatározva, de a kezelési költség szempontjából az a fontos, hogy a jogalkotó a kamat és a kezelési költség együttes éves mértékét kívánta adott szint alatt tartani.
43. Ezzel a jogalkotó elismerte, tudomásul vette a hazai piacon kialakult gyakorlatot és annak sajátosságait szem előtt tartva olyan szabályt alkotott, amely
- egyrészt megakadályozza a túlságosan drágán árazott hitelek állami támogatását, így a támogatott hitelek hiteldíjára egy felső korlátot állapított meg,
  - másrészt szabad kezet adott a bankoknak abban, hogy a hiteldíj belső struktúráját, elemeit és azok arányát maguk határozzák meg.
44. A KH Bank véleménye szerint bár az ügyfelek számára alapvetően mindegy, hogy milyen jogcímen fizetik meg a hiteldíj egyes részeit, a jelen esetben mégis előnyösebb volt számukra a Bank eljárása, mintha a hitelkamatot változtatta volna meg a Bank. Mivel ugyanis a támogatott hitelek kezelési költségére a Bank mindig megállapított maximum értéket, ezért az ügyfelek jelentős részének előnyös volt, hogy a teljes hiteldíj egy része kezelési költségként és nem kamatként került felszámításra. Amikor a hiteldíj emelkedett és erre nem a kamat módosításával, hanem a kezelési költség emelésével került sor, mindig bővült azon ügyfelek száma, akiknek előnyösnek bizonyult, hogy kamatemelés helyett kezelési költségemelés történt. A KH Bank állítása alátámasztására csatolta azt az adatsort, mely bemutatja, hogy az FHB-s, illetve a kiegészítő kamattámogatásos hitelek ügyletei közül mennyi volt olyan, hogy az adott naptári évben ügyfélévfordulókor újrakalkulált kezelési költség az éves maximumba ütközött.
45. Az egyes emelések indokoltságának értékelésekor a Bank kitért a kezelési költség emelésének körülményei. A Bank álláspontja szerint a hiteldíj-emelés a forrásköltségek emelkedése alapján indokolt volt és nem volt aránytalan mértékű, a forrásköltség emelkedésnek – még a forrásköltségek tartós változásának is – csak egy részét hárította át ügyfeleire.
46. A fentiek alapján álláspontja szerint csak olyan kezelési költség-módosítások miatt emelkednek az ügyfelek terhei, amelyeket tényleges, a Bank működési körén kívül álló indokok támasztanak alá. Az ügyfelek terhei ráadásul az indokoltnál alacsonyabb mértékben nőttek, úgy, hogy a Bank a forrásköltségek emelkedéséből eredő költségek jelentős részét magára vállalta.

## VI.

### A vizsgálati jelentés és az előzetes álláspont

47. A vizsgálat megállapításai szerint a KH Bank piaci részesedése önmagában nem valószínűsíti, hogy a KH Bank függetlenül tudna viselkedni versenytársaitól. A tényleges piaci folyamatok GVH által vizsgált adatai azt támasztják alá, hogy a

---

<sup>14</sup> A Rendelet hatályos szövege szerint: "12. § (1) Az állam a támogatott személyek részére nyújtott lakáscélú jelzáloghitelek kamatainak csökkentése érdekében jelzálog-hitelintézet által kibocsátott jelzáloglevél kamattámogatásával támogatást nyújt. A támogatást a kibocsátó jelzálog-hitelintézet azon jelzáloglevelei után jogosult igénybe venni, amelyekkel finanszírozott jelzáloghitel-ügylet az alábbi feltételeknek együttesen megfelel: g) ügyleti kamata és a támogatás időtartama alatt – a szerződésszegést, valamint az előtörlesztési díjat kivéve – bármilyen címen felszámított költség és egyéb ellenszolgáltatás együttes éves mértéke legfeljebb a (4) bekezdés szerint számított, a szerződéskötéskor és a kamatperiódus lejártakor érvényes állampapírhozammak vagy referenciahozammak a 110%-a, növelve 4 százalékponttal, csökkentve a (3) bekezdés szerinti kamattámogatással. 13. § (2) A kiegészítő kamattámogatást csak olyan kölcsönszerződéshez lehet igénybe venni, amelyben a hitelező vállalja, hogy a támogatás időtartama alatt a kamat és a törlesztés folyamán – a szerződésszegést, valamint jelzáloglevéllel történő finanszírozás esetén az előtörlesztési díjat kivéve – bármilyen címen felszámított költség és egyéb ellenszolgáltatás együttes éves mértéke nem haladja meg a [...] mértéket."

KH Bank – a deviza-alapú hitelekre vonatkozóan – a THM árazás tekintetében nem is viselkedik függetlenül versenytársaitól. A vizsgálati jelentés a már leszerződött fogyasztók tekintetében tartotta megállapíthatónak az erőfölény meglétét.

48. A vizsgálati jelentés alapján a Versenytanács előzetes álláspontjában a Tpv. 21. §-ának a) pontjába ütköző magatartás megállapítását, valamint bírság kiszabását helyezte kilátásba, arra alapítva indokolását, hogy a piac sajátosságai bizonyos esetekben azt eredményezhetik, hogy a már leszerződött fogyasztókkal kapcsolatban lényegesen nagyobb a szolgáltató mozgásteret: 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.

## VII.

### Az eljárás alá vont vállalása

49. „Alulírott K&H Bank Zrt. (1051 Budapest, Vigadó tér 1.; a továbbiakban "Bank") kívüljegyzett és mellékelt meghatalmazással igazolt jogi képviselőnk útján, a Tpv. 75.§ (1) bekezdése szerint, hivatkozással a fenti ügyben készült, 2010. március 10-én kelt előzetes álláspontra, a 2010. április 29-i versenytanácsai meghallgatásra, valamint 2010. május 20-i beadványunkra, az alábbi kötelezettségvállalási indítványt terjesztjük elő a fenti ügyben:

#### **I. A végtörlesztési díj részleges megtérítése és a díj mértékének tartós csökkentése**

I.1. Az üzleti feltételű, deviza-alapú lakáshiteleknel a végtörlesztési díj 2007. február 26-ai bevezetése előtti dátummal megkötött szerződések esetében a beszedett végtörlesztési díjakból a K&H Bank Zrt.(a továbbiakban: Bank) visszatéríti az érintett ügyfeleknek az 50.000. Ft-ot meghaladó összeget.

- a) Azon érintett ügyfelek esetében, akik lakossági bankszámlát vezetnek a Banknál, a visszatérítés automatikusan, az ügyfél Banknál vezetett lakossági bankszámláján történik a jelen kötelezettségvállalást kötelezővé tevő végzés (a továbbiakban: jóváhagyó végzés) jogerőre emelkedését követő 90 napon belül.
- b) Azon érintett Ügyfelek esetében, akiknek nincs lakossági bankszámlájuk a Banknál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket, a III. pontban megjelölt tájékoztatási eszközökben megjelölt helyen és formában adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltétől számított 30 napon belül utalja el a Bank az ügyfél által megadott bankszámlára.

I.2. A Bank vállalja, hogy az 1.1. pontban meghatározott portfólióra 50.000 Ft fix összeget alkalmaz végtörlesztési díjként a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő naptól 2011. december 1-jéig.

#### **II. A kezelési költség többlet megtérítése**

A Bank visszatéríti a 2003. június 16. előtt befogadott hitelkérelmek alapján megkötött 1 éves kamatperiódusú jelzáloglevél kamattámogatásos lakáshitelek kezelési

költségének a 2007. március 15-i emelése előtt érvényes 2,1%, legfeljebb évi 120.000Ft és a 2007. március 15-étől bevezetett 2,5%, legfeljebb évi 120.000Ft között az ügyfél által megfizetett különbségét.

a) Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek még nem szűnt meg a hitelszerződésük vagy lakossági bankszámlát vezetnek a Banknál, a visszatérítés a lakossági bankszámlán jóváírással történik a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 90. napig. A Bank az adott egyéni szerződésben rögzített ügyfélévfordulókor visszaállítja a fenti emelést megelőző kezelési költség-szintet, az ügyfélévfordulóig pedig havonta téríti vissza a havi különbözet összegét az ügyfelek részére.

b) Azon érintett ügyfelek esetében, akiknek időközben megszűnt a hitelszerződése és nincs lakossági bankszámlájuk a Banknál, a visszatérítés egyedi kérésre történik, az ügyfelek a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig jelezhetik erre vonatkozó igényüket és adhatják meg azt a más banknál vezetett bankszámlának a számát, ahova a visszatérítést kérik. A visszatérítést a jelentkezési határidő leteltét követő 30 napon belül utalja el a Bank.

### **III. Tájékoztatási kötelezettségek**

III. 1. A Bank a kötelezettségvállalás szövegét egy országos napilapban megjelenteti, és a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 180. napig folyamatosan a bankfiókjaiban hirdetményként kifüggeszti, valamint az internetes honlapjának nyitóoldalán hivatkozásként közzéteszi.

III.2. A Bank a Banknál hitelszerződéssel rendelkező vagy lakossági bankszámlát vezető ügyfeleit egyénileg és közvetlenül ajánlott levélben értesíti a kötelezettségvállalás feltételeiről, az egyéb érintett volt ügyfeleknek pedig a Banknak bejelentett utolsó értesítési címére küld értesítést, a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül.

III.3. A Bank az ügyfelek értesítésének megtörténtéről az ajánlott levelek feladói jegyzékének átadásával, valamint az újsághirdetés másolatának, az internetes oldal archivált változatának valamint a bankfióki hirdetmény másolatának becsatolásával külön tájékoztatja a Gazdasági Versenyhivatalt a jóváhagyó végzés jogerőre emelkedését követő 120. napig.

III.4. A Bank az egyéb kötelezettségei teljesítéséről 2011. december 15-ig tájékoztatja a Gazdasági Versenyhivatalt.”

### **VIII. Jogi háttér**

50. A Tptv. 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.

**IX.**  
**A Versenytanács döntése**

51. 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.
52. 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 ügyfél részesül egyszerű eljárással, gyorsan olyan anyagi kárpótlásban, amelyhez egyébként csak több éves bíróság előtti, jelentős költségekkel járó, bizonytalan kimenetelű jogvitát követően juthatott volna hozzá az ezzel járó terheket vállaló ügyfél.
53. A Versenytanács megjegyzi, hogy a végzés eredményeként bekövetkező visszatérítés ténye önmagában nem korlátozza az ügyfelek azon jogát, hogy esetleges polgári jogi igényeiket érvényesítsék.

**X.**  
**Egyéb kérdések**

54. A Tptv. 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.
55. A GVH hatásköre a Tptv. 45. §-án, illetékessége a Tptv. 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.
56. A jogorvoslati jogot a Tptv. 82. §-a biztosítja, tekintettel a 75. §-ának (1) bekezdésére.

Budapest, 2010. június 10.

Bártfai-Mager Andrea s.k.  
előadó versenytanács tag

dr. Gadó Gábor s.k.  
versenytanács tag

dr. Miskolczi-Bodnár Péter  
versenytanács tag