



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

**Vj-21-025/2009.**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a **Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t.**

A versenytanács megállapítja, hogy a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. a lakáscélú hitelek és az ingatlanfedezet mellett nyújtott személyi hitelek kapcsán az ún. otthonvédelmi programról a 2006. áprilisi, 2006. augusztusi, 2007. februári és a 2007. áprilisi reklámkampány során adott, továbbá a kampányidőszakokon kívül is a honlapján szereplő egyes tájékoztatásaival a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított.

A Versenytanács kötelezi a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.-t 20.000.000 Ft (húszmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

### **Indokolás**

#### **I.**

#### **A vizsgálat megindításának körülményei**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. 2006. április 10-től kezdődően az általa ingatlanfedezet mellett nyújtott jelzáloghitelekhez kapcsolódóan otthonvédelmi programot vezetett be.
2. Az otthonvédelmi program bizonyos körben a megkötött szerződés ingyenes módosítására nyújtott módot, automatikus és ingyenes életbiztosítást és négy további - pénzbeli kedvezménnyel nem járó – lehetőséget tartalmazott (lásd 12. pont).
3. A GVH azért indított a Tptv. 70. § (1) bekezdése szerint versenyfelügyeleti eljárást, mert az eljárás alá vont ingatlanfedezetes jelzáloghiteleihez kínált otthonvédelmi

programjáról nyújtott tájékoztatásai alkalmasak lehetnek a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására, tekintettel arra, hogy az otthonvédelmi program fogyasztói tájékoztatásokban megjelenő elemei a fogyasztók számára nem minden esetben teljesülnek.

4. A közérdek védelme versenyfelügyeleti eljárás indítását tette indokolttá. A közérdek védelmének szükségességét a tájékoztatási csatornák révén elért fogyasztók száma alapozta meg.
5. Az eljárás kiterjedt az eljárás alá vont által ingatlanfedezet mellett nyújtott jelzáloghitelekhez kötődő otthonvédelmi programról 2006. április 10-ét követően adott valamennyi fogyasztói tájékoztató eszköz tartalmára. A versenyfelügyeleti eljárás a 2008. augusztus 31-ig tartó időszakot érintette. Az eljárás kezdőnapja: 2009. február 18.

## II. Az ügyfél

### 6. Cégszűrt

#### **Eljárás alá vont**

**neve:** **Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.**

**rövidített neve:** K&H Bank Zrt.

(a továbbiakban KH, vagy eljárás alá vont, vagy Bank)

**Székhelye:** 1051 Budapest, Vigadó tér 1.

7. A Bank működését 1987. január 1-jén, a kétszintű bankrendszer kialakításának keretében kezdte. A Bank 2001. július 1-jével egyesült az ABN AMRO Magyar Bank Rt-vel. Jelenleg a Bank 100%-os tulajdonosa a KBC Bank N.V. Az eljárás alá vont 2008. január 1-jétől - a CIB Bank Zrt. és az Inter-Európa Bank Zrt. egyesülését követően - 2.363 milliárd Ft mérlegfőösszeggel a harmadik legnagyobb magyarországi bank. A 2007-ben megnyitott 35 új bankfiókkal együtt 203 bankfiókban kínál banki szolgáltatásokat a vállalati és lakossági üzletágakban egyaránt, valamint brókeri tevékenységet, élet- és vagyónbiztosítási termékeket, befektetési alapkezelést, vagyónkezelést, lízing és nyugdíjpénztári szolgáltatások sorát biztosítja. 2007. szeptember 28-tól zártkörűen működő részvénytársasági formában működik.
8. A Bank 2007. évi Éves beszámolója<sup>1</sup> alapján:

	millió Ft
Jegyzett tőke	66.307
Saját tőke	159.838
Kamatok és kamatjellelű bevételek	187.364
Mérleg szerinti eredmény	0

A Tpv. 24. § (3) bekezdése értelmében a nettó árbevétel helyett figyelembe veendő tételek összege a 2007-es évre vonatkozóan 257.344 millió Ft.

9. A 2008. évi Éves Beszámoló hiányában az eljárás alá vont legfőbb gazdasági (2008. december 31-ei nem auditált) adatai a következők:

saját tőke:	198 milliárd forint
mérlegfőösszeg:	3182 milliárd forint
működési eredmény:	61,0 milliárd forint
adózás előtti eredmény:	45,9 milliárd forint
adózás utáni eredmény:	30,0 milliárd forint
10. A KH ellen a következő versenyfelügyeleti eljárások indultak:

---

<sup>1</sup> Az adatokat az eljárás alá vont a Vj-33/2008/014. számú irat 2. számú betekinhető mellékletében bocsátotta a GVH rendelkezésére.

- a) A Vj-153/2004. számú eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy a KH a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást tett közzé „Hírmondó” című kiadványa 2004. áprilisi számában a Visa bankkártyával rendelkezők részére 2004. április 1. és június 30. között megtartott akcióval kapcsolatban, de bírság kiszabását mellőzte.
- b) Vj-33/2005. számú eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy a KH a „K&H megtakarítási betétszámla” elnevezésű termékére vonatkozó 2005. évi televíziós reklámjaival, illetve a termékről internetes honlapján közzétett tájékoztatásaival a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amely magatartás miatt 10 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte.
- c) Vj-47/2007. számú eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy a KH 2003 áprilisától egyes piaci tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az általa kibocsátott hitelkártyák kamatmentes használatáról. A Versenytanács a KH-t 15 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte.<sup>2</sup>
- d) A Vj-33/2008. számú eljárásban a GVH azt vizsgálja, hogy a KH és a K&H Biztosító Zrt. a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási terméket népszerűsítő, 2007. október 30-a és 2007. december 31-e között érvényes „akár 100% visszatérítéssel” akcióról adott fogyasztói tájékoztatásaival megsértették-e a Tpv. fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására vonatkozó III. fejezetének rendelkezéseit. Az eljárás 2008. február 28-án indult. A versenytanácsi döntés még nem került írásba foglalásra.
- e) A Vj-81/2008. számú eljárásban a GVH azt vizsgálta, hogy a KH betéti és megtakarítási termékeit 2007. november és 2008. február között „akár 10%-os kamattal” és „akár 9%-os kamattal” szlogennel hirdető akcióiról adott fogyasztói tájékoztatásaival megsértette-e a Tpv. fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására vonatkozó III. fejezetének rendelkezéseit. A Versenytanács Vj-81/2008/11. számú végzésével - tekintettel arra, hogy a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján a vizsgált reklámhordozók tekintetében nem állapítható meg kétséget kizáróan a törvénysértés, és az eljárás folytatásáról sem várható eredmény, így a vizsgált kommunikációs eszközök tekintetében a Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontját alkalmazva - az eljárást megszüntette.

### III.

#### **A K&H Otthonvédelmi Program és az azt népszerűsítő kampányok**

11. A „K&H Otthonvédelmi Program” szóösszetétel 189195. számon került lajstromozásra a Magyar Szabadalmi Hivatal által vezetett védjegynyilvántartásban. A KH az otthonvédelmi programmal a KH hiteleinek előnyös tulajdonságait foglalja össze, és ezzel kommunikációjában is megkülönbözteti a KH konstrukcióit a versenytársakétól.
12. Az otthonvédelmi program tartalma az aktuális termékjellemzők és kondíciók függvényében változott. Az alábbi elemek szerepeltek benne, időről időre eltérő kombinációkban:
- a) A fogyasztók számára ingyenes elemek:
- díjmentes előtörlesztés,
  - díjmentes végtörlesztés,
  - díjmentes esedékesség átütemezés<sup>3</sup>,

---

<sup>2</sup> A határozat bírósági felülvizsgálata még nem fejeződött be.

<sup>3</sup> Kivéve az életbiztosítással és lakástakarékpénztári megtakarítással kombinált hiteleket

- díjmentes futamidő hosszabbítás,
  - devizaalapú hitel díjmentes átváltása forint hitelre az érintett termékkör esetében (azon életbiztosítással kombinált hitelek kivételével, amelyekhez devizaalapú az életbiztosítás),
  - az ügyfelek automatikus életbiztosításban részesülnek a hiteltartozás összegére, de maximum 1 millió forintig,<sup>4</sup>
- b) További, pénzbeli kedvezménnyel nem járó lehetőségek:
- választható törlesztési biztosítás,<sup>5</sup>
  - teljes körű lakás- és vagyónbiztosítás köthető,
  - választható életbiztosítás
  - lehetőség életbiztosítással kombinált hitelre történő áttérésre.<sup>6</sup>
13. A KH a 2006. április 10-én indult lakáshitel kampányával adott hírt először az otthonvédelmi programról. A program célja a KH által aktuálisan kínált hitelek előnyös tulajdonságainak összefoglalása, azonban konkrét üzleti cél nem kapcsolódott a bevezetéséhez, továbbá költségek sem merültek fel a bevezetéssel kapcsolatban.
14. A KH a jelzáloghitelek célközönségét nevezte meg megcélzott fogyasztói körnek.
15. Mivel az otthonvédelmi program a KH nem egy önállóan értelmezhető terméke vagy szolgáltatása, hanem egy kommunikációs elem, ezért sem az Üzletszabályzatban, sem az Általános Szerződési Feltételekben, sem pedig a szerződésekben sem jelenik meg, mint csatolt vagy kiegészítő szolgáltatás.
16. Az otthonvédelmi programot hirdető fogyasztói tájékoztatások a Vj-021/012/2009. sz. vizsgálati jelentés 1. számú mellékletében található. Jelen előzetes álláspont az 1. számú mellékletében azok a reklámok kerültek kigyűjtésre, amelyek felsorolják az otthonvédelmi program elemeit. A KH állítása szerint nem volt olyan további hirdetés, amely kampánytól függetlenül népszerűsítette volna a Bank ingatlanfedezetű hiteleinek előnyeit az otthonvédelmi program elnevezés alatt.
17. Az otthonvédelmi program elemeiként felsorolt termék előnyök és egyéb lehetőségek az alábbi időszakokban zajló reklámkampányok során kerültek ezen a néven összefoglalásra:
- 2006. április 10.-től 2006. május 19-ig, meghosszabbítva 2006. július 31.-ig (a továbbiakban: 2006. áprilisi kampány),
  - 2006. augusztus 21.-től 2006. október 8-ig, meghosszabbítva 2007. január 31.-ig (a továbbiakban: 2006. augusztusi kampány),
  - 2007. február 12.-től 2007. március 19-ig, meghosszabbítva 2007. március 30.-ig (a továbbiakban: 2007. februári kampány), illetve
  - 2007. április 2.-től 2007. szeptember 7-ig (a továbbiakban: 2007. áprilisi kampány).
18. A Bank
- a 2006. áprilisi kampányban a lakáscélú hiteleit,
  - a 2006. augusztusi kampány során a lakáscélú és szabad felhasználású ingatlanfedezetes hiteleit,
  - a 2007. februári kampányban ingatlanfedezetű személyi hiteleit, illetve
  - a 2007. áprilisi reklámkampány során a lakáscélú hiteleit reklámozta.
19. Az előző pontban említett kampányokban alkalmazott tájékoztatási eszközök többsége csak megemlíti az otthonvédelmi programot, anélkül, hogy annak elemeit felsorolná. Mindegyik kampányban található azonban egy vagy több olyan tájékoztatási eszköz, amely felsorolja az adott hitelkonstrukció előnyeit, amit otthonvédelmi programként nevesít az eljárás alá vont.

<sup>4</sup> Csak ingatlanfedezetű személyi hitelhez kapcsolódóan

<sup>5</sup> Lakáscélú hitelek esetén már 2006. IV. 10. napjától szerepel az otthonvédelmi program elemei között ingatlanfedezetű személyi hitelek esetén csak 2007. április 2-től.

<sup>6</sup> Ingatlanfedezetű hitel esetén 2007. július 1-től.

20. Az otthonvédelmi program elemeit felsoroló tájékoztatások (a továbbiakban: releváns tájékoztatások):  
2006. áprilisi kampány  
szórólap -1. sz. melléklet 1-2. oldal  
terméktájékoztató -1. sz. melléklet 3. oldal  
2006. augusztusi kampány  
Internet –1. sz. melléklet 4. oldal  
terméktájékoztató -1. sz. melléklet 4-5. oldal  
2007. februári kampány  
terméktájékoztató -1. sz. melléklet 6. oldal  
2007. áprilisi kampány  
szórólap -1. sz. melléklet 7. oldal  
Kampánytól függetlenül is folyamatosan elérhető volt a Bank honlapja  
-1. sz. melléklet 8. oldal

#### IV.

#### A vizsgálat során kifogásolt magatartás

21. Jelen eljárás célja annak kiderítése volt, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit azzal, hogy fogyasztói tájékoztatásaiban 2006. április 10-étől kezdődően az általa ingatlanfedezet mellett nyújtott lakáscélú hitelei és személyi hiteleihez kapcsolódó otthonvédelmi programját, annak elemeit *bármikor szabadon igénybe vehetőként* hirdette, figyelemmel arra az állításnak ellentmondó körülményre, hogy közben a vizsgált termékekről közzétett hirdetményeiben a program egyes elemei (a továbbiakban: elemek, vagy opciók) változó kombinációkban jelentek meg, amely hirdetmények minden esetben meghatározott ideig voltak érvényben.
22. A kifogásolt magatartás vizsgálatakor az került elemzésre, hogy a KH által nyújtott a kampányok során népszerűsített hitelekhez kapcsolódóan közzétett kommunikációs eszközökben választhatóként feltüntetett opciók a fogyasztók számára valóban elérhetőek voltak-e
- a kölcsönszerződés megkötése során (vö. 23. pont), továbbá
  - a vizsgált hitelek teljes futamideje alatt (vö. 24.-26. pontok).

#### Az otthonvédelmi program elemei az ilyen programmal kínált termékek hirdetményei<sup>7</sup> alapján

23. Miközben az otthonvédelmi programról kapott releváns tájékoztatások szerint a program – hitelkonstrukció és kampányidőszak függvényében - 5-8 ingyenes, és további 1-3 kedvező elemet tartalmaz, a hitelszerződésekre vonatkozó kondíciókban<sup>8</sup> jóval kevesebb elem szerepel.

#### Az otthonvédelmi program valódi tartalmának változása

24. Az otthonvédelmi program tartalmát, összetételét – jelentős részben - az aktuális hirdetményi kondíciók határozták meg. Az otthonvédelmi program az idők folyamán bővült (vö. 25. pont) és szűkült (vö. 26. pont).

---

<sup>7</sup> Vj-102/2008/014/001. számú irat

<sup>8</sup> Az egyes hitelekhez kapcsolódó kondíciók a 2. sz. mellékletben részletesen bemutatásra kerülnek

25. Az otthonvédelmi program abban az esetben egészült ki új elemmel, ha a KH termékkínálata olyan új konstrukcióval bővült, vagy olyan termékfeltétel jelent meg, amely megváltozott körülmények között is elősegíthette a kölcsön törlesztésének folyamatoságát, az ingatlan megőrzését. Így került be a program elemei közé
- a választható törlesztési biztosítás 2007. április 2.-től<sup>9</sup>, valamint
  - az ingatlanfedezetes személyi hitelek esetében az automatikus életbiztosítás 2006. augusztus 21.-től, és az otthonvédelmi program további – a lakáscélú hitelek esetén már korábban bevezetett elemei 2006. augusztus 21.-től és 2007. július 1.-től.
26. A KH által nyújtott hitelekhez kínált otthonvédelmi programban szereplő elemek közül
- egyesek a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált teljes időszakban léteztek,
  - mások csak egy bizonyos időszakig voltak igénybe vehetőek.

	Lakáscélú hitelek esetében <sup>10</sup>	Ingatlanfedezetű személyi hitelek esetében <sup>11</sup>
Díjmentes előtörlesztés	2006.04.10 – 2008.03.31.	2006. <b>08.21.</b> – 2008.03.31
Díjmentes végtörlesztés	2006.04.10 – 2007.02.25	2006. <b>08.21.</b> – 2007.02.25
Díjmentes esedékesség átütemezés (kivéve az életbiztosítással kombinált hiteleket)	2006.04.10 – 2008.02.25	2006. <b>08.21.</b> – 2008.02.25
Díjmentes futamidő hosszabbítás	2006.04.10 – 2008.02.25	2006. <b>08.21.</b> – 2008.02.25
Devizaalapú hitel díjmentes átváltása forintalapú hitelre az érintett termékkör esetében (azon életbiztosítással kombinált hitelek kivételével, amelyekhez devizaalapú az életbiztosítás)	2006.04.10 –	2006. <b>08.21.</b> –
<b>Automatikus életbiztosítás a hiteltartozás összegére, de maximum 1 millió forintig</b> (a továbbiakban: „hitelfedezeti” életbiztosítás)		<b>2006.08.21. -</b>
Választható törlesztési biztosítás	2007.04.02 -	2007.04.02 -
Életbiztosítás köthető	2006.04.10 –	2006. <b>08. 21</b> –

<sup>9</sup> Mind lakáscélú hitelek, mind ingatlanfedezetű személyi hitelek esetén

<sup>10</sup> A 2006. április 10-től szereplő elemek a konstrukciónak korábban is jellemzői voltak, de ezt megelőzően a KH nem használta az otthonvédelmi program elnevezést a lakáscélú hitelekhez kapcsolódó kommunikációjában.

<sup>11</sup> A 2006. augusztus 21-től szereplő elemek a konstrukciónak korábban is jellemzői voltak, de ezt megelőzően a KH Bank nem használta az otthonvédelmi program elnevezést az ingatlanfedezetű személyi hitelekhez kapcsolódó kommunikációjában. A táblázatban a vastagított kiemelés a lakáscélú hitelek táblázat adataitól való eltérést (más kezdő időpontok, eggyel több ingyenes szolgáltatás) jelzik.

Teljeskörű lakás- és vagyonbiztosítás köthető	2006.04.10 –	2006.08. 21 –
Lehetőség életbiztosítással kombinált hitelekre történő Áttérésre	2006.04.10 –	2007.07. 01 –

## V. Az eljárás alá vont álláspontja<sup>12</sup>

27. A KH jelen eljárás tárgyát képező reklámkampányai során közzétett tájékoztatásai - álláspontjuk szerint - nem voltak alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére, így jogsértés nem valósult meg.
28. A „K&H Otthonvédelmi Program” a K&H Bank ingatlanfedezetű hiteltermékeinek (ide nem értve a jelzáloglevél kamattámogatásos hiteleket) népszerűsítését célozta. Maga a „program” nem volt tehát önálló termék, és más banki terméknek sem vált részévé (azaz az ügyfelek nem kötöttek szerződést otthonvédelmi programra, de még otthonvédelmi programmal bővített vagy kiegészített szerződést sem). A „K&H Otthonvédelmi Program” mindössze a fent megjelölt termékkör hirdetményben is közzétett előnyös tulajdonságainak összefoglalását jelentette, és tartalma ennek megfelelően ezen előnyök elérhetőségének változásával valóban időről időre módosult.
29. Az otthonvédelmi program önállóan nem jelent meg kommunikációs eszközökön, reklámhordozókon, hanem minden esetben valamely érintett hiteltermék tájékoztatójának részeként került említésre. A KH célja az volt, hogy egységes elnevezést adjon azon aktuális termékelőnyöknek, amelyek által a kölcsön törlesztésének folyamatossága, és a Bank számára fedezetet, az Ügyfél számára pedig otthont jelentő ingatlan megőrzése megváltozott körülmények között is biztosítható.

### *A hitelszerződések tartalma a szerződéskötéskor*

30. A Bank általános kijelentése szerint a tájékoztatók közzétételekor a felsorolt tulajdonságokkal a hirdetett jelzáloghitel termékek valóban rendelkeztek, ezért a fogyasztók megtévesztését nem okozhatták, nem eredményezhették. Az otthonvédelmi program egyes elemei kapcsán az alábbi előadásokat tette.

### *A díjmentes elő- és végtörlesztés*

31. A díjmentes előtörlesztésre 2008. április 1.-ig, a díjmentes végtörlesztésre 2008. február 27-ig volt lehetőség annak ellenére, hogy a díjmentesség ténye sem a hirdetményekben, sem a kampányok idején szerződést kötő fogyasztók szerződésében nem szerepelt.<sup>13</sup> Az említett időpontokat megelőzően a KH Bank – más hitelintézetekkel szemben - nem írt elő díjat elő- és végtörlesztés esetére, és ezt a különbséget reklámjaiban tudatosítani kívánta a fogyasztókban.

### *Díjmentes esedékesség átütemezés*

<sup>12</sup> Vj-21/003/2009 számú irat 2. pontja

<sup>13</sup> Vj-21-023/2009

32. A Bank hirdetményeiben az átütemezési díjfizetési kötelezettség alóli kivételként szerepel az otthonvédelmi program elemeként az esedékesség átütemezésének díjmentessége.

#### Díjmentes futamidő hosszabbítás

33. A Bank hirdetményeiben szerepel az otthonvédelmi program elemeként a futamidő hosszabbításának díjmentessége.

#### A deviza alapú kölcsönök ingyenes forintra váltásának lehetősége

34. A deviza alapú kölcsönök ingyenes forintra váltásának lehetőségével kapcsolatban eljárás alá vont kölcsönszerződéseket csatolt, amelyek az adós jogaként tartalmazzák a deviza alapú kölcsön konverziójának egyszeri lehetőségét.
35. Az eljárás alá vont által csatolt „Memorandum” címet viselő 2005. március 18-i okirat az üzleti feltételű deviza alapú kölcsön konverziója kapcsán rögzíti, hogy „a Bank nem számít fel szerződésmódosítási díjat”.
36. Az eljárás alá vont csatolta az „Általános szabályok a lakossági hitelezésben” címet viselő okirat 2006. II. 1-i, 2007. VII. 2-i, és 2009. VI. 9-i változatát. Mindhárom dokumentum rögzíti, hogy az ügyfélnek lehetősége van – amennyiben szerződése tartalmazza a konverziós jogot – a futamidő során egy alkalommal egyszerű folyamat szerint (... , szerződésmódosítási díj nélkül) arra, hogy a deviza alapú hitelét forintkölcsönre konvertálja.”
37. A Bank a tárgyaláson állította, hogy előfordult, különösen 2008. IV. negyedében, hogy a fogyasztók éltek ezzel a lehetőséggel. Amikor a bankok képviselői és a kormányzat között megállapodás jött létre a devizahitelek megsegítése érdekében, akkor ennek a megállapodásnak a forintra váltással, illetve a futamidő hosszabbítással kapcsolatos ingyenesség megteremtésére vonatkozó megállapodás teljesítése a K&H Bank számára nem jelentett további kötelezettséget, hiszen ezt eleve biztosították fogyasztóik számára.
38. Tekintettel arra, hogy az esetleges fizetendő díj az ügyfél számláján kerülne nyilvántartásra, ezért ilyen díj hiányát úgy tudja bizonyítani, hogy az ügyfél törlesztő számlájáról egy leválogatást készít, amelyben csak a Bank számára fizetendő költségek szerepelnek. A szolgáltatás ingyenességét az bizonyítja, hogy a benyújtott dokumentumból hiányzik a forintkonverzióval kapcsolatos ellenérték. A Bank a Vj-21/23/2009. sz. beadványának 4. sz. mellékleteként 6 db ügyfélszámla leválogatást csatolt, melyek egyikében sem szerepelt konverzió miatti szerződésmódosítási díj.
39. A devizahitel forinthitelre konvertálása kapcsán 2008. IV. negyedéve előtt igen kevés kérelmet kapott a bank és még a devizaárfolyamok változását követően sem túl nagy számú kérelem érkezett a Bankhoz. Eljárás alá vont a Vj-21/18/2009. sz. beadványában bejelentette, hogy közel hatvan esetben éltek a deviza alapú kölcsön konverziójának lehetőségével. Ezek közül mindössze kilenc esetben számított fel a bank szerződésmódosítási díjat a konverzióra tekintettel, ebből egy esetben olyan szerződés alapján, amely az ügyfél egyoldalú konverzióra vonatkozó jogát még nem tartalmazta, három esetben a tévesen terhelt díjat az eljárás alá vont rövid időn belül az ügyfélnek visszatérítette. A fennmaradó öt esetben ugyancsak tévesen került sor a szerződésmódosítási díj terhelésére, azonban a tévedésre csak jelen eljárás során derült fény, így az ott beszedett díjak visszatérítésének folyamatát eljárás alá vont 2009. július 2-án valamennyi ügyfél irányába elindította. A Bank a Vj-21/23/2009. sz. beadványának 5. sz. mellékleteként csatolta az igazolást arra vonatkozóan, hogy a korábban 5 ügyfélnek tévesen felszámított konverziós díjat visszatérítette.

#### Ingyenes „hitelfedezeti” életbiztosítás



40. A Bank Vj-21/018/2009. sz. beadványában előadta, hogy a jelen eljárással érintett kölcsönszerződésekhez az adósok számára ingyenes „hitelfedezeti” életbiztosítás kapcsolódott. Az aktához csatolta a biztosító és a bank közötti, a kollektív életbiztosításra vonatkozó megállapodást, amely szintén erre utal. A biztosítási szolgáltatást eredetileg a K&H Életbiztosító Rt. még a Bank jogelődjével kötött szerződés alapján nyújtotta. Jelenleg a Bank és a K&H Biztosító Rt. közötti megállapodás alapján a Bank fizeti a biztosítási díjat, melynek kedvezményezettjei a Bank ügyfelei. A Bank a Vj-21/018/2009. sz. beadvány 2. sz. mellékleteként becsatolta az eredetileg a K&H Életbiztosító Rt. és a Bank jogelődjével kötött szerződést, annak módosítását, a K&H Életbiztosító Rt. általános szerződési feltételeit és a kollektív (csoportos) kockázati életbiztosítási szerződések különös feltételeit, továbbá számos kölcsönszerződést, melyek egyértelműen rögzítik mindezt.
41. A Bank Vj-21/003/2009. sz. beadványának 2. sz. mellékleteként a jogelődje által kötött és általa módosított biztosítási szerződéseket csatolt, amelyek adószáma, mint kedvezményezett javára szólnak, továbbá 6. és 7. sz. mellékleteként olyan kölcsönszerződéseket, amelyek utalnak „hitelfedezeti” életbiztosításra<sup>14</sup>, amely az adó 1 M Ft erejéig és 63. életévének betöltéséig illeti meg (szerződések 2. b) pontja).
42. A tárgyaláson az ingyenes „hitelfedezeti” életbiztosítás feltételei kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy értelemszerűen a bankkölcsönre vonatkozó hirdetemény nem tartalmazhat biztosítási díjakat, illetőleg nem utalhat biztosítási szolgáltatás ingyenes igénybevételének lehetőségére, ezért ezt részben a csatolandó ÁSZF-el, részben pedig a biztosítónak a biztosítási feltételeivel tudja igazolni, illetve a biztosító díjtáblázatából fog kiderülni, hogy erre vonatkozóan az nem tartalmaz díjat.
43. Elismerte, hogy a „hitelfedezeti” életbiztosításra utaló tájékoztatás nem tartalmazott arra vonatkozó utalást, hogy a biztosítás az adós meghatározott életkorában megszűnik, de felhívta a figyelmet arra, hogy az eljárás alá vont K&H Bank Zrt. ingatlanfedezetű személyi hitel termékét a termék alap paraméterein belül kizárólag olyan ügyfél részére nyújtotta az érintett kampányidőszakok alatt érvényes hirdeteményei szerint, akinek életkora a kölcsön lejáratának napján nem haladja meg a 65 évet. Ennek megfelelően legfeljebb 2 évvel „élheti túl” a kölcsönügylet lejáratát a biztosítási szerződés megszűnését. Emlékeztetett továbbá arra, hogy az ingyenes kollektív hitelfedezeti életbiztosítás csak az ingatlanfedezetű személyi hitelekhez kapcsolódott, a lakáscélú kölcsönökhöz nem. Ennél a termékkörnél az átlagos futamidő és az átlagos kölcsönösszeg is számottevően alacsonyabb, mint a lakáscélú kölcsönöknél. Ennek megfelelően a kollektív hitelfedezeti életbiztosítással érintett ingatlanfedezetű személyi hitel állományban viszonylag kis számú ügyfélre lehet igaz az, hogy mivel a kölcsön törlesztésének lejáratakor betölti 63-dik életévét, a futamidő utolsó egy-két évére megszűnik a biztosítása. Ezen belül is csak az ügyfelek még kisebb részével fordulhat elő, hogy ebben az utolsó egy-két évben halálozik el és nem az érvényes biztosítási időszak alatt, illetve a kölcsön lejáratát követően.
44. Az eljárás alá vont arra is felhívta a figyelmet, hogy az otthonvédelmi program nem az életbiztosítás, hanem a K&H Bank Zrt. ingatlanfedezetű hitelkonstrukcióinak népszerűsítésére irányult. Ezért nem is lehetett célja a fogyasztói tájékoztatónak, hogy az életbiztosítás valamennyi lényeges feltételét tartalmazza (ezek közé tartozna az is, hogy melyek a biztosítás megkötésének feltételei, vagy a kizárt kockázatok). Az életbiztosítás önálló termék, amely ráadásul nem is az eljárás alá vont saját terméke, azt csupán ügynöki megbízás alapján forgalmazta. Ennek megfelelően az életbiztosítás részletes feltételeit a biztosító által kidolgozott Kollektív Hitelfedezeti Kockázati Életbiztosítás Feltételei tartalmazták, amelynek egy példánya valamennyi bankfiókban az ügyfelek által hozzáférhető helyen került kihelyezésre. A fentiek alapján az eljárás

---

<sup>14</sup> Csak ingatlanfedezetű személyi hitelek esetén szerepelt az otthonvédelmi program elemeként.

alá vont megítélése szerint nem valósult meg a lényeges információ elhallgatása a maximális biztosítási összeg kevésbé feltűnő feltüntetésére tekintettel sem, mivel az ingatlanfedezetű hitelek előnyös tulajdonságait összefoglaló terméktájékoztatóval szemben nem lehet követelmény, hogy az valamennyi, megemlített termék összes lényeges tulajdonságát tartalmazza. Ha el is fogadnánk, hogy a kevésbé feltűnő információ nem válik a reklámüzenet részévé, akkor sem jelenthető ki, hogy „a reklámok nem tüntették fel azt, hogy a szolgáltatásoknak összegszerűségi korlátja is van”. Ha egy összetett termék valamennyi lényeges tulajdonságára azonos módon kell egy tájékoztatónak a figyelmet felhívnia, az éppúgy alkalmatlanná válhat arra, hogy az összes tulajdonság a reklámüzenet részévé váljon.

#### Választható törlesztésbiztosítás

45. Eljárás alá vont bizonyította, hogy a törlesztésbiztosítási szerződés kötése lehetőségét biztosította ügyfelei számára, és állította<sup>15</sup>, hogy az otthonbiztosítási program keretében nem hirdette ingyenesként a szolgáltatást, erre egyéb akciók keretében kerülhetett sor.

#### Életbiztosítás köthető

46. Eljárás alá vont arra vonatkozó védekezésként, hogy életbiztosítás köthető volt a bankfiókban, csatolta azt a megbízási szerződést, amelyet biztosítási ügynökként kötött az ARGOSZ Biztosító Zrt-vel.<sup>16</sup>

#### Teljes körű lakás és vagyonbiztosítás köthető

47. A Bank előadta, hogy a lakás és vagyonbiztosítás megkötése a jelen eljárás által érintett kölcsönszerződésekhez kötelezően kapcsolódik. A lakás és vagyonbiztosítás megköthető a Bank fiókjaiban is. Az ilyen biztosítási szerződések létrehozatalában a Bank biztosításközvetítőkén működik közre. A Bank a Vj-21/018/2009. sz. beadvány 4. sz. mellékleteként számos biztosítási kötvény fénymásolatát csatolta.

#### Lehetőség életbiztosítással kombinált hitelre történő áttérésre<sup>17</sup>

48. A Bank a Vj-21/018/2009. sz. beadványában állította, hogy a jelen eljárással érintett kölcsönökről az életbiztosítással kombinált hitelre történő áttérés lehetőségét önmagában az biztosította, hogy az otthonvédelmi program kampányidőszaka alatt már forgalmazta az életbiztosítással kombinált hitelkonstrukcióit. Ennek bizonyítására a beadvány 3. sz. mellékleteként becsatolta a 2006. március 28-i memorandumot, továbbá az életbiztosítással kombinált lakáshitel termék leírását. A Bank bejelentette, hogy egyetlen ügyfele sem élt a kombinált hitellel alakítás lehetőségével, és e körülmény racionális magyarázatát adta (beadvány 3. pontja).

#### *A hitelszerződés tartalmának a módosítása a szerződés fennállása alatt*

49. Eljárás alá vont elismerte, hogy a tájékoztatásban szereplő elemek közül valóban van olyan, amely időközben megszűnt, és olyan is előfordult, hogy a kondíció

---

<sup>15</sup> Vj-21/023/2009

<sup>16</sup> Vj-21/003/2009 2. sz. melléklet

<sup>17</sup> Lakáscélú hitelek esetén erre 2006. IV. 10. napjától, ingatlanfedezetű személyi hitelek esetén 2007. július 1-től nyílik lehetőség.

megváltozása a korábban érvényes tájékoztató alapjául szolgáló hirdetemény szerint megkötött szerződéseket is érintette.

50. Álláspontja szerint a tájékoztatásban rögzített körülmények nem megváltoztathatatlanok. Ahogy a hirdetemény vagy a kamatkondíciók is, amelyeket közzétettek megváltoztathatók a Hpt. 210. §-ban foglalt feltételek esetén, ugyanígy a fogyasztói tájékoztatás, mint reklám tartalma sem változtathatatlan. Az ingatlanfedezetű hiteltermékek valamennyi tájékoztatója tartalmazta a kondíciók megváltoztatására irányuló jogfenntartást. Ennek értelmében a KH a tájékoztatókban feltüntetett terméktulajdonságok változatlanóságát egyetlen termék esetében sem kívánta a megkötött kölcsönök teljes futamidejére garantálni, egyik termékjellemzőre, feltételre vonatkozóan sem. A banki termékek tájékoztatói valamennyi esetben csak a tájékoztatás hozzáférhetősége idején érvényes kezdeti kondíciókat tartalmazzák (amely a kamatlábra és THM-re is igaz), a megkötött szerződések vonatkozásában az egyes feltételek megváltoztatásának jogát a Hpt. 210. §-a biztosítja.
51. A „bármikor élhet az alábbi lehetőségekkel” fordulatban szereplő bármikor kifejezésen nem azt értette a bank, hogy a fogyasztó a szerződés teljes futamideje alatt gyakorolhatná az adott kedvezményes lehetőséget, hanem azt, hogy a szerződéskötés idején hatályos szerződési feltételek alapján a lehetőségek kihasználásának nem volt időbeli korlátja (mindez azonban változhat a szerződések feltételrendszerének – pl. hirdetemény – megváltozása esetén).
52. Ha a KH termékkörének vagy aktuális kondícióinak változása folytán egyes elemek már nem voltak elérhetőek, akkor azokat a KH – állítása szerint - nem alkalmazta az otthonvédelmi program elemei között.<sup>18</sup> Az otthonvédelmi program elemei közül a dokumentumok szerint megszűnő négy ingyenes lehetőség magyarázataként eljárás alá vont az alábbi előadást tette.

#### A díjmentes elő- és végtörlesztés

53. A díjmentes elő- és végtörlesztés tekintetében változás történt az otthonvédelmi program meghirdetését követően. A változás azt eredményezte, hogy a korábbi díjmentesség megszűnt. A K&H Bank a végtörlesztés díjmentességét 2007. február 27-ig, az előtörlesztés díjmentességét 2008. április 1-ig biztosította. Tény, hogy ez az intézkedés azt az ügyfélkört is érintette, aki az otthonvédelmi program keretében kötött szerződést.
54. Az eljárás alá vont külső körülmények hatására - nevezetesen a hitelközvetítők tevékenysége miatt - döntött a változásról. A hitelközvetítők részben a bankoktól, részben maguktól az ügyfelektől részesülnek díjban. Ez a díjremény arra sarkallta őket, hogy olyan esetben is rábeszéljenek ügyfeleket bankváltásra, amikor az ügyfél hosszútávon nem is jár lényegesen jobban az új konstrukcióval. Előadta, hogy a 2008-as adatok szerint 10 megkötött új szerződésből 6 meg is szűnt azért, mert az ügyfél az ügynökök hatására másik bank másik konstrukcióját választotta az eredetileg megkötött szerződés helyett.
55. Nyomatékkal felhívta a figyelmet arra, hogy a bank nem azzal a szándékkal hirdetett tájékoztatásaiban az otthonvédelmi program kapcsán ingyenes elő- és végtörlesztési díjat, hogy aztán az ily módon becsábított ügyfelek tekintetében később éljen az egyoldalú módosítási lehetőséggel és számukra is felszámítson díjat, hanem az itt korábban kifejtett külső körülmények változásának hatására kényszerült módosítani a feltételeit.
56. Előre látta a bank azt, hogy lesznek olyan ügyfelek, akik majd hivatkoznak arra, hogy kifejezetten azért vették igénybe ezt a konstrukciót, mert díjmentes elő-, illetve végtörlesztés lehetőségét hirdették meg számukra. A bank a fiókvezetőket

---

<sup>18</sup> Vj-21/003/2009. számú irat 5. pontja

felhatalmazta arra, hogy az ilyen ügyfelek számára biztosítsák az ingyenességet a megváltozott körülmények ellenére. Ez 100 százalékos döntési kompetenciát jelentett a bankfiókvezetőknek, akik minden további vizsgálat, vagy az iratok továbbküldése nélkül azonnal meghozhatták ezt a döntést. Ez arra szóló lehetőséget jelentett a bankfiókvezetők számára, hogy megadják az ingyenességet az ezt igénylő ügyfeleknek. A bank abból indult ki, hogy aki számára nem volt olyan fontos terméktulajdonság a végtörlesztés és az előtörlesztés ingyenessége, az vélhetően nem is terjeszt elő ilyen igényt, nem is él emiatt reklamációval, aki viszont ezt megteszi az egyúttal bizonyítja, hogy számára ez a hirdetett tulajdonság egy fontos terméktulajdonság.

57. Az előző pontban említett felhatalmazás bizonyítékeként eljárás alá vont csatolta az alábbi dokumentumokat:

- 2006. XII. 15-i „Előterjesztés a Portfólió Bizottsághoz” című irat, melynek tartalma – többek között - „Új díjak bevezetése”, „Előtörlesztési díj teljes előtörlesztés esetén”. Az előterjesztésben a „Bevételre gyakorolt hatás” és a „Pénzügyi hatások” rovatban is „HUF 7.5 M” szöveg szerepel,
- 2006. XII. 15-i „Előterjesztés a Portfólió Bizottsághoz” című irathoz kapcsolódó APPENDIX 1, mely számba veszi a versenytársak által alkalmazott előtörlesztési díjak nagyságát, és az APPENDIX 4, melynek tartalma szerint „Egyedi árazási kompetenciák” körében a Fiókgazdátok rovatban „100%” megjelölés olvasható,
- a „jegyzőkönyv a Portfólió Bizottság üléséről” címet viselő, 2006. XII. 19-én kelt irat szerint „Jelzálogalapú hitelek teljes összegű visszafizetése esetére javasolt előtörlesztési díj 1.5%, minimum 50.000 HUF (OTP: 1,7%, minimum 35 000 HUF). Vukman László emlékeztet, hogy a díj elengedése tekintetében a fiókgazdátok egyedi hatáskörrel rendelkeznek, ezért az ebből eredő kockázat nem számottevő,
- 2008. II. 20-i „Előterjesztés a Lakossági Hitelek és Tranzakciós Szolgáltatások Portfólió Bizottságához” című irat, melynek tárgya „elő és végtörlesztési díjak bevezetése a deviza alapú jelzáloghiteleknél”, melyben indokolásként „a megnövekedett számú elő- és végtörlesztések számottevő többletmunka igénye” szerepel, javaslatként pedig „10.000 Ft/alkalom előtörlesztési díj, valamint 1.5% minimum 100 000 Ft végtörlesztési díj szerepel azzal a megjegyzéssel, hogy „A végtörlesztési díj fiókvezetői hatáskörben teljes mértékben elengedhető a Lakossági ügyletek árazási szabályzat alapján. A fenti díjakat automatikusan nem kell megfizetni azokban az esetekben, amikor az ügyfél fennálló hitele egy új KH által nyújtott hitellel kerül kiváltásra, valamint ebben az esetben nem kell megfizetni az új hitel folyósításakor felszámításra kerülő szerződéskötési díjat sem.”,
- a „jegyzőkönyv a Portfólió Bizottság üléséről” címet viselő, 2008. XII. 26-án kelt irat szerint „Nagy Ferenc rámutatott, hogy a korai visszafizetés nagy volumene váratlan költséget jelent mind a Front Office-nak, mind a Back Office-nak. Ezért szükség van arra, hogy a következő díjakat átárazzuk: részleges törlesztési díj és teljes visszafizetési díj.”, Döntés: 16/26.02.2008: A PC-HMP jóváhagyta a díjak átárazását, illetve az új szerződéses záradékot.”,
- a LAK-HIT-07/04 irat 1.a sz. Árazási kompetenciák fejlécű melléklet a lakossági hitelek kapcsán az „elő- és végtörlesztési díj” rovatban a „Lakossági fiókvezető” oszlopban „100%” szöveget tartalmazza,
- egy 2009. VII. 1-i e-mail tartalma szerint „fiókvezetői hatáskörben elengedhető az elő/végtörlesztési díj”,
- a „Memorandum” címet viselő aláíróként Nagy Ferenc igazgatót jelző (ténylegesen aláírás nélküli) irat, mely 2008. IX. 18-i dátumú, az alábbi szöveget tartalmazza: Kérjük a Fiókvezetőket, hogy a PC HMP döntése

értelmében minden olyan esetben, ahol az üzleti feltételű lakáscélú, illetve ingatlanfedezetű személyi kölcsönszerződés megkötésének időpontja 2007. február 27. előtti időpontra esik, az ügyfél külön erre irányuló kérelme nélkül gyakorolják a végtörlesztési díj elengedésére vonatkozó 100%-os méltányossági kompetenciájukat. Ugyanez érvényes az előtörlesztési díj elengedésére is, ha az ügyletkötés dátuma 2008. április 1. előtti.”<sup>19</sup>

58. Eljárás alá vont szerint technikailag - mivel ez egy manuálisan felszámított díj - nem igényelt semmiféle beavatkozást számítógépes kalkulációba, tehát egyszerűen az történt, hogy a kedvező döntés esetén kihagytak egy díjkalkulációs elemet a számításból.
59. Eljárás alá vontnak az első tárgyaláson tett előadása szerint meglehetősen nehéz számszerűleg bizonyítani, hogy hány fogyasztó élhetett ezzel a lehetőséggel, illetve ténylegesen hány fogyasztó terjesztett elő ilyen igényt vagy panaszt, és közülük hányan kapták meg az ingyenességet. Eljárás alá vont az összes bankfiókra vonatkozóan megkezdte a vizsgálatot, melynek eredményét a második tárgyaláson jelentette be. Közel 6000 esetben került sor végtörlesztésre, melyből 3064 ügyfél kapott ingyenességet a végtörlesztésre. A Bank tehát az esetek 52 %-ában nem számított fel végtörlesztési díjat. Az esetek 48%-ába tartoznak az olyan visszerthes végtörlesztések is, amelyekre már olyan szerződések kapcsán került sor, amelyek eleve visszerthes lehetőségként biztosították az adósnak a végtörlesztés lehetőségét. Bizonyítékként az ügyfelek nevét, a végtörlesztés dátumát, a bankfiókok megjelölését, az ügyfélkódot és a pénzügyi adatokat tartalmazó terjedelmes listát csatolt.
60. A kedvezmény megvilágításához a Bank előadta, hogy korábban, különösen az államilag kamattámogatott kölcsönök kapcsán előfordult a kedvezményes elő-, illetve végtörlesztés lehetősége ez azonban bizonyos időponthoz, eseményhez kötött, tipikusan a kamatforduló idején, tehát a szerződés ötödik évében engedték el a díj felét. Ehhez képest jelentett jelentős kedvezményt a fogyasztó számára a jelen eljárás tárgyát képező „bármikor igénybe vehető díjmentesség”, ami nem is kedvezményt, hanem teljes díjelengedést jelentett.

#### Díjmentes esedékesség átütemezés

61. A Bank nem vitatta, hogy az esedékesség átütemezés díjmentessége csak 2008. II. 25-ig állt fenn.

#### Díjmentes futamidő hosszabbítás

62. A Bank nem vitatta, hogy a futamidő hosszabbítás díjmentessége csak 2008. II. 25-ig állt fenn.

#### A deviza alapú kölcsönök ingyenes forintra váltásának lehetősége

63. A Bank előadása szerint az ingyenes lehetőség a vizsgált időszakban végig adott volt a fogyasztók számára.

#### Ingyenes „hitelfedezeti” életbiztosítás

64. Az ingyenes „hitelfedezeti” életbiztosítás kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy azok a fogyasztók, akik ilyen ingyenes hitelfedezeti életbiztosításban részesültek portfólió biztosítás keretében, azok továbbra is igénybe vehetik ezt az ingyenes szolgáltatást, az a 2009. április 1-től megkötött ingatlanfedezetű személyi hitelekhez nem kapcsolódik hitelfedezeti életbiztosítás.

#### Választható törlesztésbiztosítás

---

<sup>19</sup> Vj-21-018/2009. sz. irat 5. sz. melléklet

65. A Bank előadása szerint a törlesztésbiztosítás a jogintézmény bevezetésétől a vizsgált időszakban végig adott volt a fogyasztók számára.

#### Teljes körű lakás és vagyonbiztosítás köthető

66. A Bank előadása szerint ez a lehetőség a vizsgált időszakban végig adott volt a fogyasztók számára.

#### Választható életbiztosítás

67. A Bank előadása szerint ez a lehetőség a vizsgált időszakban végig adott volt a fogyasztók számára.

#### Lehetőség életbiztosítással kombinált hitelre történő áttérésre.

68. A Bank előadása szerint az ingyenes lehetőség a jogintézmény bevezetésétől – 2006. IV. 10.-től, illetőleg 2007. július 1.-től - a vizsgált időszakban végig adott volt a fogyasztók számára.

## VI. Jogi háttér

### Jogsabályok

69. A Tpv. III. fejezetének, 8-10. §-ának célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók döntésére, amely során versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közül választanak, s ezáltal a verseny alakulására.
70. A Tpv. 8. §-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
71. A Tpv. 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.
72. A piaci szabályozást bemutató jogsabályok a vizsgálati jelentés 3. számú mellékletében találhatók.
73. A PSZÁF fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlásának 1. pontja általános alapelvként rögzíti, hogy a fogyasztó tájékoztatása során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel arra, hogy fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztó irányában, valamint a tájékoztatás a 7. pontban foglaltak szerint legyen pontos, egyértelmű, közérthető. Az ajánlás külön foglalkozik a termékek iránti érdeklődés kiváltását célzó, különleges

jelentőséggel bíró reklámokkal és az elektronikus kereskedelem keretében történő tájékoztatás egyes kérdéseivel is.

## **Jogalkalmazói gyakorlat**

74. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság a Vj-12/1998. számú ügyben hozott Kf. II. 39.624/2000/7. számú ítéletében megállapította, a Tpv. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontjában foglaltak helyes értelmezése szerint a fogyasztói döntések jogsértő befolyásolása megvalósul a valótlan tényállítással, valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állításával, illetőleg bármilyen megtévesztésre objektíve alkalmas tájékoztatással. Általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna (az objektivitás szempontját más esetekben is aláhúzta a Legfelsőbb Bíróság, így pl. a Kf. II. 39.774/2000/6. (Vj-3/1998.), a Kf. II. 39.862/2000/4. (Vj-74/1999.), a Kf. II. 39.312/2001/4. (Vj-3/2000.) és a Vj-168/1998. sz. ügyben hozott határozat tárgyában született Kf. II. 39.908/2001/5. számú ítéletében).
75. A Tpv. III. fejezetének alkalmazása körében azok a magatartások bírnak relevanciával, amelyek alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén sérelmet okozzanak a gazdasági versenyben.
76. A tilalmazott törvényi tényállásban foglalt tájékoztató magatartások tipikusan reklámozó tevékenységben nyilvánulnak meg, s törvényi rögzítést azért nyertek, mert a Tpv. által elismerten kisebb-nagyobb mértékben alkalmasak a verseny kedvezőtlen alakítására azáltal, hogy tisztességtelenül fogyasztókat vonhatnak el a versenytársaktól, amelynek következtében a fogyasztói érdeksérelmen túl, a versenytársaknak jogosulatlanul versenyhátrányuk keletkezhet. Másképpen megfogalmazva, ha a törvényi tényállás megvalósult, azaz a kifogásolt piaci magatartást a gazdasági versenyben azzal tanúsítják, hogy megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak, a piaci verseny kisebb-nagyobb mértékben torzulhat, amelynek nagyságát és következményeit a szankcionálás tükrözi. Versenyjogi szempontból csak az áru, a szolgáltatás lényeges tulajdonságára vonatkozó piaci hatást kiváltani képes tájékoztatásoknak van jelentősége. Az a tulajdonság lényeges versenyjogilag, amelynek szerepe lehet a fogyasztók választása szempontjából.
77. A reklámoknak önmagukban (minden további információ megismerése nélkül) kell hitelesnek, igaznak és pontosnak lenniük, így nem mentesíti az eljárás alá vontat a versenyjogi felelősség alól, hogy reklámjaiban jelezte, további információkat hol lehet elérni, illetőleg közölte, hogy a tájékoztatás nem teljes körű. A reklámnak magának is pontos tájékoztatást kell nyújtania a terméknek vállalkozás által a reklámban szerepeltetett tulajdonságáról, s nem mentesíti, ha a fogyasztó a rendelkezésére álló és biztosított valamennyi tájékoztatási lehetőséget igénybe veszi és a további információk birtokában teljes képet kaphat a termék (a termék adott tulajdonságának) tényleges mibenlétéről.
78. Egy reklám megítélésakor annak összhatásából kell kiindulni, nem feledve, hogy a fogyasztók nem végzik el a reklámok alapos elemzését, azok az első benyomás alapján fejtik ki fogyasztókra gyakorolt hatásukat.
79. A Fővárosi Ítéltábla a Vj-33/2005. számú ügyben hozott, 2.Kf. 27.048/2007/3. számú ítéletében kimondta, amennyiben a fogyasztó a reklámok jellegét tekintve nem ismeri (nem ismerheti) fel a termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságait, az a döntésének tisztességtelen befolyásolására alkalmasságot megvalósítja.
80. A Fővárosi Bíróság a Vj-89/2006. számú ügyben hozott, 11.K. 30.062/2007/4. számú jogerős ítéletében megállapította, valamely reklám megítélésénél nem abból kell kiindulni, hogy az ténylegesen milyen fogyasztói körre és milyen hatást gyakorolt,

hanem abból, az adott tájékoztatással kapcsolatban felmerülhet-e a lehetősége a fogyasztó félrevezetésének.

## VII.

### A kifogásolt magatartás értékelése

81. Ahhoz, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolásának ténye bizonyítást nyerhessen, azt kell bizonyítani, hogy
  - KH magatartása alkalmas arra, hogy a fogyasztói döntést befolyásolja,
  - a kérdéses befolyásolás tisztességtelen módon, megtévesztéssel valósult meg.
82. A megtévesztő magatartás akkor kifogásolható, ha az a versenyben valósul meg. A KH közlései egyértelműen alkalmasak voltak a versenyfolyamatok befolyásolására, hiszen azok széles körben hatottak, sok fogyasztót értek el.

### Befolyásolásra való alkalmasság

83. Lényegesnek az a tulajdonság tekinthető, amelynek a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során jelentősége lehet.
84. A becsatolt dokumentumokkal is alátámasztottan igazolható, hogy az eljárás alá vont az otthonvédelmi programmal olyan megkülönböztető jegyet kívánt létrehozni, amely hiteleinek előnyös tulajdonságait foglalja magába, és ezzel kommunikációjában is megkülönbözteti a konstrukcióit a versenytársakétól.
85. A fogyasztói döntési folyamat során egyrészt termék, másrészt szolgáltató választására kerül sor. A vizsgált reklámok mindkét választást a KH Bank és annak terméke irányában kívánták befolyásolni. A pénzügyi szolgáltatók igyekeznek a közel hasonló termékeket megkülönböztetni egymástól, és ezeket a megkülönböztető jegyeket a fogyasztók tudomására is hozni. A fogyasztó döntésének megkönnyítésére, befolyásolására kommunikációs eszközökben megjelenő hirdetésekben keresztül hívják fel a fogyasztók figyelmét a termékre, kiemelve annak előnyös tulajdonságait.
86. Kölcsön esetében – a versenytanács szerint – lényeges tulajdonságnak tekinthető az elő- és végtörlesztés díjmentes lehetősége, a devizalapú hitel esetében a díjmentes átváltás forinthitelre, a díjmentes átütmezés, a díjmentes futamidő hosszabbítás, és a díjmentes hitelfedezeti biztosítás. Elsősorban azért minősülnek lényegesnek ezek a tulajdonságok, mert a fogyasztó a hitel költségeinek minimalizálására törekszik, és a fogyasztó számára fontos a szolgáltatás ingyenessége. Az ingyenes szolgáltatásról szóló reklám alkalmas a fogyasztói figyelem felkeltésére. Nem véletlenül emelte ki ezeket a körülményeket a Bank reklámja, bizonyítva, hogy eljárás alá vont is úgy ítélte meg, hogy ezek az előnyös vonások alkalmasak lehetnek annak elősegítésére, hogy a fogyasztó a reklámozó bankot válassza.
87. A fentiek ismeretében az KH hirdetéseiben szereplő otthonvédelmi program, mint az előző pontban felsorolt ingyenes szolgáltatásokat is magában foglaló „szolgáltatás-csomag”, a KH fogyasztói tájékoztatásaiban az alkalmazott csatornákon keresztül alkalmas volt a fogyasztói döntés és így lakáscélú és személyi hitelek kínáló piaci szereplők közötti verseny befolyásolására.

### A megtévesztésre való alkalmasság

88. A vállalkozásoknak helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtaniuk a lényeges körülményekről a fogyasztó döntési folyamatának valamennyi szakaszában. A versenytanács különbséget kíván tenni az otthonvédelmi program



ingyenesen igénybe vehető (12. a pont) és visszerhes elemei (12. b pont) között. Az ingyenesen igénybe vehető lehetőségek a kölcsönszerződés módosítását (egy esetben megerősítését, egy esetben másfajta kölcsönszerződéssel való kiváltását) tették lehetővé. Az otthonvédelmi program visszerhes elemei a kölcsönszerződéshez képest valamilyen további szolgáltatás igénybevételének lehetőségét kínálták fel. A versenytanács megítélése szerint az otthonvédelmi program visszerhes elemei légyegesen kisebb vonzerőt gyakoroltak a fogyasztóra, mint az ingyenes elemek (volt olyan felkínált többletszolgáltatás, amit egyetlen fogyasztó sem vett igénybe), másrészt e szolgáltatások visszerhes igénybe vételének lehetőségének folyamatos fennállását a Bank igazolta az eljárás során. Ezért a versenytanács az otthonvédelmi program keretben reklámozott fogyasztói lehetőségek tényleges igénybe vehetőségének vizsgálata során a Bank által ingyenesen felkínált szolgáltatásokra koncentrált.

*A reklámokban szerepeltetett elemeknél ténylegesen kevesebb kapcsolódik az adott hitelhez, az annak megkötése idején hatályos kondíciók szerint*

89. Az otthonvédelmi programnak eltérő számú elemét sorolták fel az egyes kampányok keretében vizsgált tájékoztatási eszközök:

2006. áprilisi kampány

szórólap – 3+3 elem<sup>20</sup>

terméktájékoztató – 4+3 elem<sup>21</sup>

2006. augusztusi kampány

Internet – 5+3 elem<sup>22</sup>

terméktájékoztató – 5+3 elem<sup>23</sup>

2007. februári kampány

terméktájékoztató - 5+1 elem<sup>24</sup>

2007. áprilisi kampány

szórólap – 5+1 elem<sup>25</sup>.

Kampányidőszakokhoz nem feltétlenül kötődően a Bank internetes honlapja folyamatosan tájékoztatást adott az otthonvédelmi programban szereplő ingyenes szolgáltatásokról.

90. Azok a tájékoztatások, amelyek tartalmazták az otthonvédelmi programban szereplő ingyenes elemeket, azt sugallták a fogyasztó felé, hogy a felsorolt elemek mindegyike igénybe vehető. Nem csupán a fogyasztó értelmezhetette úgy a releváns tájékoztatásokat, hogy azok az otthonvédelmi program valamennyi elemét felkínálják számára. Maga a Bank is így értelmezte saját reklámjait. A 2006. augusztusi kampányidőszakban az interneten és a terméktájékoztatón, és 2007. februári kampányidőszakban a terméktájékoztatón szerepel az alábbi tájékoztatás: „A KH

---

<sup>20</sup> 1. sz. melléklet 3-4. oldal (3 ingyenes: előtörlesztés, -, átütemezés, futamidő hosszabbítás, -, és 3 egyéb: életbiztosítás köthető, lakásbiztosítás köthető, áttérhet életbiztosítással kombinált hitelre)

<sup>21</sup> 1. sz. melléklet 10-11. oldal (4 ingyenes: előtörlesztés, -, átütemezés, futamidő hosszabbítás, forinhitelre váltás, és 3 egyéb: életbiztosítás köthető, lakásbiztosítás köthető, áttérhet életbiztosítással kombinált hitelre)

<sup>22</sup> 1. sz. melléklet 13. oldal (5 ingyenes: előtörlesztés, „részben vagy egészben”: egészben=végtörlesztés, átütemezés, futamidő hosszabbítás, forinhitelre váltás, és 3 egyéb: életbiztosítás köthető, lakás- és vagyonsbiztosítás köthető, áttérhet életbiztosítással kombinált hitelre)

<sup>23</sup> 1. sz. melléklet 15-16. oldal (5 ingyenes: előtörlesztés, „részben vagy egészben”: egészben=végtörlesztés, átütemezés, futamidő hosszabbítás, forinhitelre váltás, és 3 egyéb: életbiztosítás köthető, lakás- és vagyonsbiztosítás köthető, áttérhet életbiztosítással kombinált hitelre)

<sup>24</sup> 1. sz. melléklet 24-25. oldal (5 ingyenes: előtörlesztés, átütemezés, futamidő hosszabbítás, forinhitelre váltás, automatikus életbiztosítás 1 M Ft erejéig, és 1 egyéb: lakás- és vagyonsbiztosítás)

<sup>25</sup> 1. sz. melléklet 28. oldal (5 ingyenes: előtörlesztés, átütemezés, futamidő hosszabbítás, forinhitelre váltás, automatikus életbiztosítás 1 M Ft erejéig, és 1 egyéb: lakás- és vagyonsbiztosítás)

- ingatlanfedezetű hitelekhez kapcsolódik a KH otthonvédelmi program és annak minden lehetősége, melyek közül bármelyiket bármikor szabadon igénybe veheti”.
91. A vizsgálók jogsértésre következtettek abból a körülményből, hogy a banki hirdetések csak két ingyenes elemet tartalmaztak. A Bank azonban az eljárás versenytanácsi szakában bizonyítékokat hozott fel arra vonatkozóan, hogy eredetileg nem alkalmazott díjat előtörlesztés és végtörlesztés esetén, továbbá díjmentesen biztosította a devizaalapú hitel forinthitelre váltásának lehetőségét, és az ügyfelek helyett fizette az automatikus életbiztosítás díját.
  92. A versenytanács önmagában azt a tényt, hogy előfordult nyolc olyan eset, amikor a Bank díjat számított fel a devizaalapú hitel forinthitelre váltását kérő ügyfél számára, ügyviteli mulasztásnak tekintette, és a nagyobb számú ingyenes konverzióra tekintettel a tájékoztatást nem minősítette a fogyasztók megtévesztésére alkalmasnak. A számok azt mutatják, hogy a szolgáltatás ingyenessége valóban elérhető volt, a kivételek hibás ügyintézésnek tudhatók be, melyek orvoslásáról a Bank gondoskodott. Három esetben a tévesen terhelt díjat az eljárás alá vont rövid időn belül az ügyfélnek visszatérítette, a fennmaradó öt esetre csak jelen eljárás során derült fény, de a Bank a beszedett díjak visszatérítéséről ezekben az esetekben is gondoskodott.

*A reklámokban szerepeltetett elemeknél ténylegesen kevesebb vehető igénybe a megkötött kölcsönszerződés folyamán*

93. A fogyasztó hosszútávra szóló hitelszerződéshez kapcsolódó ingyenesen igénybe vehető lehetőségekről kapott információt a döntését megelőzően. Ebből a fogyasztó – teljes joggal - arra következtethetett, hogy a hirdetett lehetőség nem csupán a szerződés megkötésekor, hanem a hitel igénybevételének teljes időtartama alatt elérhető lesz számára.
94. A várakozás megalapozott voltát támasztja alá az a tény is, hogy az említett kedvezmények egy része szükségképpen a szerződés megkötéséhez képest későbbi időponthoz kapcsolódik (elő- és végtörlesztés, átütemezés, futamidő meghosszabbítása, stb.). Amennyiben a tájékoztatásban ígérttel ellentétben a fogyasztónak később mégsem nyílik lehetősége a reklámokban ígért lehetőségek igénybe vételére, akkor a tájékoztatás megtévesztésre alkalmas lehet.
95. Megállapítható, hogy mind a lakáscélú hitelek esetében, mind az ingatlanfedezetű személyi hitelek esetében négy olyan elem volt, amely csak egy bizonyos időpontig volt elérhető. A kétféle hitel esetén az otthonvédelmi programnak ugyanaz a négy eleme került megszüntetésre. A táblázatban az adott elemek alkalmazhatóságának kezdő és végpontja jelzi azt, hogy a reklámok hatására szerződést kötő fogyasztó nem tudja igénybe venni a – döntésének befolyásolására alkalmas – kedvezményt a szerződés fennállása alatt, mert azt a KH bank egyoldalúan megszüntette:

díjmentes előtörlesztés	2006.04.10–2008.03.31.
díjmentes végtörlesztés	2006.04.10–2007.02.25
díjmentes esedékesség átütemezés <sup>26</sup>	2006.04.10–2008.02.25
díjmentes futamidő hosszabbítás	2006.04.10–2008.02.25

96. Ezeknek az elemeknek a megszüntetésével a KH Bank jelentős mértékben szűkítette az otthonvédelmi program keretében ingyenesen kínált szolgáltatásokat, hiszen a lakáscélú hitelek esetén öt, az ingatlanfedezetű személyi hitelek esetén a hat ingyenes szolgáltatásból csak egy, illetve kettő maradt, ráadásul a mindkét hitelcsoport esetén fennálló ingyenes szolgáltatást – a deviza alapú hitel forintkölcsönre konverzióját - az adósok viszonylag kis része vette igénybe.

<sup>26</sup> kivéve az életbiztosítással kombinált hiteleket

97. Nem fogadta el a versenytanács az eljárás alá vont arra alapított védekezését, hogy a tájékoztatókban feltüntetett terméktulajdonságok változatlanságát egyetlen termék esetében sem kívánta a megkötött kölcsönök teljes futamidejére garantálni, és az ingatlanfedezetű hiteltermékek valamennyi tájékoztatója tartalmazta a kondíciók megváltoztatására irányuló jogfenntartást. A reklámokban ígért ingyenesség a reklám révén a szerződés részévé vált. A tartalmuknál fogva nem a szerződéskötéskor, hanem később igényelhető kedvezmények tekintetében a szerződés részévé válás nem csupán azt a kötelezettséget rója a Bankra, hogy a szerződés megkötése idején a szerződésbe építse be a kedvezményt, hanem azt is, hogy azt az ügyfél jogaként folyamatosan biztosítsa. Abban az esetben, ha szerződésből a kedvezményt mellőzi, nem valósul meg a reklámígéret.
98. Tény, hogy a megkötött szerződések vonatkozásában az egyes feltételek megváltoztatásának jogát a Hpt. 210. §-a biztosítja, de a Hpt. 210. §-ában szabályozott módosítási lehetőség a külső körülmények – szerződéskötés idején előre nem látható – megváltozásához való igazodás lehetőségét hivatott megteremteni. A jogszabálynak nem az a funkciója, hogy mentséggként szolgáljon arra, hogy a szerződő fél megszegje a reklámban tett ígéretét.
99. Az a körülmény, hogy a hitelügynökök magatartása folytán sok ügyfél kívánt élni a számára ingyenesséként hirdetett végtörlesztés lehetőségével – a versenytanács megítélése szerint a bankok között folyó verseny következménye, azon belül is főként új termékek megjelenésére, kedvezőbb ellenértékre vezethető vissza, amely jelenségekkel egy versenypiacon tevékenykedő vállalkozásnak eleve számolnia kell.
100. Nem fogadta el a versenytanács a Bank értelmezését a „bármikor élhet az alábbi lehetőségekkel” fordulatban szereplő „bármikor” kifejezés kapcsán, noha nem vitatja, hogy a Bank valóban azt az értelmet tulajdonította a szlogennek, hogy a korábbi gyakorlatnál – amikor a fogyasztó csak bizonyos fordulónapokon, pl. a szerződés megkötésétől számított 5. évben élhetett az elő-, vagy végtörlesztés lehetőségével – szélesebb körben, nem csak előre meghatározott dátumokhoz kötötte, hanem a kölcsön teljes futamideje alatt gyakorolhatja az adott kedvezményes lehetőséget.
101. A tájékoztatást azonban a Tpv. 9. §-a alapján kétség esetén nem úgy kell értelmezni, ahogy azt a közreadó értette, hanem úgy, ahogy azt a közlés befogadójának értenie kellett. Márpedig egy kölcsönért folyamodó potenciális adós jellemzően nincs tisztában a Bank korábbi gyakorlatával, ezért a „bármikor” kifejezés alatt, nem azt érti, hogy a korábbi – csak időszakosan megnyíló - lehetőségnél szabadabban élhet az ingyenes módosítás lehetőségével, hanem a szó hétköznapi jelentése szerint azt, hogy szerződés fennállásának első napjától az utolsóig bármikor.
102. Megjegyzi a versenytanács, hogy nem csupán a Tpv. 9. §-a szerinti értelmezés alapján tulajdonította a releváns tájékoztatásoknak azt az értelmet, hogy az otthonvédelmi program valamennyi eleme elérhető a fogyasztó számára a reklámozott hitelek kapcsán. A Polgári törvénykönyv<sup>27</sup> rendelkezése szerint a reklámígéret a szerződés részét képezi.
103. Nem fogadta el a versenytanács a jogsértés hiányának magyarázataként a Bank értelmezését azzal kapcsolatban, hogy aki nem élt reklamációval a végtörlesztés és az előtörlesztés ingyenességének megszüntetése miatt, annak a számára nem volt olyan fontos ez a terméktulajdonság. A versenytanács úgy véli, hogy számos oka lehet annak, hogy egy fogyasztó nem érvényesít egy olyan őt megillető igényt, amely pedig a számára a termékválasztás időpontjában fontos terméktulajdonságból fakadt. Az elő- és végtörlesztés kapcsán a méltányos elbírálás lehetőségének megteremtését, majd az ingyenesség kötelező biztosításának elrendelését azonban enyhítő körülményként értékelte a versenytanács.

---

<sup>27</sup> 1959. évi IV. törvény

### *Az ingyenes életbiztosítás korlátjai*

104. A versenytanács az eljárás alá vont által csatolt beadványokból<sup>28</sup> megállapította, hogy a Bank és jogelődje adóssai, mint kedvezményezettek javára biztosítási szerződéseket kötött. A csatolt kölcsönszerződésekből<sup>29</sup> azonban az is megállapítható, hogy a szolgáltatásnakösszegszerűségi és életkori korlátja is van, amit a reklámok nem tüntettek fel.
- a) Az otthonvédelmi program tartalmaként szereplő ingyenes életbiztosítást is feltüntető reklámok nem használták a „hitelfedezeti” jelzöt. Így, bár a biztosítás csak a mindenkori törlesztő hátralék, de legfeljebb 1 M Ft erejéig nyújt fedezetet, ami a hiteljogviszony kezdetén tipikusan csak töredéke az adós tartozásának, a reklámban szereplő tájékoztatás nem megtévesztő.
- b) A versenytanács elfogadta azt, hogy az életbiztosítás életkori korlátja ellenére az eljárás alá vont által felhozott körülményekre tekintettel igen kisszámú fogyasztó kerülhetett abba a helyzetbe, hogy a javára kötött életbiztosítás megszűnt azt megelőzően, hogy a kölcsönt visszafizette volna (vö. 43. pont).

### *Az Otthonvédelmi program két ingyenes elemének egyidejű igénybevétele*

105. Az eljárás alá vont a Vj-21/023/209. sz. beadványában elfogadhatóan érveket hozott fel annak az aggálynak<sup>30</sup> az eloszlására, mely szerint a konverzió és a futamidő módosítás együttes igénylése esetén az egyik szolgáltatásért díjat kellene fizetni.

### *A döntés*

106. A versenytanács a 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján megállapítja, hogy a KH Bank által közzétett tájékoztatás az otthonvédelmi program ingyenesen igénybe vehető elemeiről a Tpv. 8. § (2) bekezdés a), c) és d) pontjába ütközik az alábbi kampányeszközök esetében:
2006. áprilisi kampány  
szórólap<sup>31</sup>  
terméktájékoztató<sup>32</sup>
2006. augusztusi kampány  
Internet<sup>33</sup>  
terméktájékoztató<sup>34</sup>
2007. februári kampány - terméktájékoztató<sup>35</sup>  
2007. áprilisi kampány - szórólap<sup>36</sup>

---

<sup>28</sup> Vj-21/003 sz. beadványának 2. sz. melléklete

<sup>29</sup> Vj-21/003 sz. beadvány 6. és 7. sz. melléklet

<sup>30</sup> A „Memorandum” címet viselő 2005. március 18-i okirat az üzleti feltételű deviza alapú kölcsön forintalapú kölcsönre történő ingyenes konverziója kapcsán rögzíti, hogy „Amennyiben az ügyfél a konverzió túl futamidő módosítást is igényel, az erre vonatkozó módosítást az általános szabályok szerint, a szerződésmódosítási minta alkalmazásával kell megtenni, a hirdetmény szerinti módosítási díj felszámításával.”

<sup>31</sup> 1. sz. melléklet 3-4. oldal

<sup>32</sup> 1. sz. melléklet 10-11. oldal

<sup>33</sup> 1. sz. melléklet 13. oldal

<sup>34</sup> 1. sz. melléklet 15-16. oldal

<sup>35</sup> 1. sz. melléklet 24-25. oldal

<sup>36</sup> 1. sz. melléklet 28. oldal

- és kampánytól függetlenül az Internet tekintetében.
107. A versenytanács a Tptv. 78. § (1) alapján bírságot szabott ki az eljárás alá vont vállalkozásra.
  108. A versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe azt, hogy a folytatott kommunikációs kampány a fogyasztók széles körét érte el, és a kampányok együttes időtartama 16 hónap volt, továbbá a Bank honlapján folyamatosan adott megtévesztésre alkalmasnak minősített tájékoztatást.
  109. Súlyosító körülményként került figyelembe vételre az is, hogy hasonló magatartás miatt a Bankot több ízben elmarasztalták (vö. 10. a), b) és c) pontokban felsorolt versenyfelügyeleti eljárások).
  110. A versenytanács enyhítő körülményként vette figyelembe azt, hogy a Bank az elő- és végtörlesztés ingyenességének megszüntetését követően a 2006. XII. 15-i előterjesztés szerint már tervbe vette azt, hogy lehetővé teszi a fiókvezetőknek, hogy méltányossági alapon biztosítsák a szerződésmódosítás ingyenességét azoknak a fogyasztóknak, akik ezt igényelték, majd biztosította is ezt a lehetőséget, 2008. IX. 18-tól pedig fogyasztói kérelem nélkül, automatikusan előírta az ingyenesség biztosítását. Az enyhítő körülmény súlyát a 2006. XII. 15. és 2008. IX. 18. közötti időszakban azonban csökkenteti az a körülmény, hogy a Bank az elő- és végtörlesztési díjak bevezetésének bevezetésétől számottevő bevételt várt (2006. XII. 15-i „Előterjesztés a Portfólió Bizottsághoz” című iratban a „Bevételre gyakorolt hatás” és a „Pénzügyi hatások” rovatban is „HUF 7.5 M” szöveg szerepel, 2006. XII. 19-én kelt „jegyzőkönyv a Portfólió Bizottság üléséről” címet viselő irat szerint nem számottevő az abból eredő kockázat, hogy a díj elengedése tekintetében a fiókigazgatók egyedi hatáskörrel rendelkeznek. Az intézkedések hatására jelentős számú végtörlesztésre került sor díjmentesen (vö. 59. pont)
  111. A versenytanács enyhítő körülményként vette figyelembe venni azt, hogy a Bank a „bármikor élhet az alábbi lehetőségekkel” fordulatban a fogyasztók megtévesztésére alkalmasnak minősülő „bármikor” kifejezést – korábbi gyakorlatától való eltérésre utalva – jóhiszeműen szerepeltette (vö. 51., 60., 90. pontok).

## **VIII. Egyéb kérdések**

112. A GVH hatásköre a Tptv. 45. §-án alapul, mely rendelkezés értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe.
113. A GVH illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul, mely rendelkezés szerint a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.
114. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben terjesztettek-e elő keresetet. A Ket. 110. § (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.  
A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tptv. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után

a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

115. A bírságot a GVH 1003200-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára történő befizetésekor a közlemény rovatba feltüntetendő:

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

116. A határozattal szembeni jogorvoslati jog a Tpv. 83. § -án alapul.

Budapest, 2009. augusztus 27.