



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/060/2013.

Iktatószám: Vj/060-180/2013.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Valéria Fára Lábadyová vezérigazgató által képviselt **Energetikai Központ Zrt.** (1053 Budapest, Magyar utca 36.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az **Energetikai Központ Zrt.** 2012. június 1. és 2013. július 26. között tanúsított, a lakossági fogyasztók személyes felkeresésén alapuló, kereskedőváltásra ösztönző kereskedelmi gyakorlata során egyes esetekben megtévesztette a fogyasztókat a felkeresés, illetve a szerződéskötés célja, valamint a kereskedőváltás egyes jellemzői tekintetében.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács megtiltja az Energetikai Központ Zrt. számára a fenti jogsértő magatartás folytatását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács 60.242 Ft (hatvanezer-kétszáznegyvenkettő forint) összegben állapítja meg az eljárásban a tanúk meghallgatásával összefüggésben felmerült eljárási költséget, amely összegnek a megfizetésére az Energetikai Központ Zrt.-t kötelezi. Az eljárási költséget az Energetikai Központ Zrt. a jelen döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01468223-00000000 számlájára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Az eljárási költség, illetve a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a végzés végrehajtását.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya, eljárási előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal bejelentés¹ alapján észlelte, hogy az Energetikai Központ Zrt. által villamosenergia-adásvételi szerződések közvetítésével és vételi szándéknyilatkozatok beszerzésével megbízott ügynökök a személyesen felkeresett fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatás során valószínűsíthetően nem, vagy nem egyértelműen adtak információt a kereskedelmi gyakorlat indítékáról és a kereskedőváltás lényeges tulajdonságairól, így kérdéses, hogy a fogyasztók megfelelő információkkal rendelkeztek-e az ügylet tényleges mibenléte tekintetében. Az Energetikai Központ Zrt. ezzel valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) és h) pontjaiban foglalt tényállást, amivel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A fenti magatartás miatt a Gazdasági Versenyhivatal 2013. július 26-án versenyfelügyeleti eljárást indított az Energetikai Központ Zrt.-vel (a továbbiakban: eljárás alá vont) szemben. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott, a lakossági fogyasztók felé irányuló, új ügyfelek szerzését célzó, kereskedőváltásra ösztönző, 2012. június 1-től alkalmazott kereskedelmi gyakorlatára terjed ki.
3. A versenyfelügyeleti eljárást megalapozó bejelentésben a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. (a továbbiakban: ELMŰ) előadta, hogy fogyasztói jelzések² alapján tudomására jutott, hogy az Energetikai Központ Zrt. képviselői több ügyfelét is személyesen felkeresték azzal, hogy
 - az Energetikai Központ Zrt. átveszi az ELMŰ-től a számlázást,

¹ B/18/2013. számon iktatott bejelentés

² Vj/060-174/2013. számú iratban került átemelésre az ELMŰ-höz érkezett fogyasztói panaszok anonimizált másolata

- a továbbiakban a fogyasztók az Energetikai Központ Zrt. felé kötelesek a fizetési kötelezettségüket teljesíteni, amelyből viszont kapnak kedvezményt,
 - az ELMŰ-től az Energetikai Központ Zrt. átveszi az irányítási jogokat is.
4. Az ELMŰ által megküldött fogyasztói panaszok szerint az Energetikai Központ Zrt. képviselőjében eljáró egyes ügynökök azt is állították, hogy
- 4%-kal csökken az áram díja, ezért új szerződést kell aláírniuk az ügyféllel,
 - a számlát azért kérik el, hogy ki tudják számolni a csökkenés mértékét,
 - az ELMŰ megbízásából keresik fel az ügyfeleket, hogy megkapták-e már a 10%-os kedvezményt, valamint hogy előírás, hogy ők veszik át a számlázást a 10%-os árcsökkenés miatt.
5. A vizsgáló még a versenyfelügyeleti eljárás megindítása előtt megkereste a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalt (a továbbiakban: MEKH) az Energetikai Központ Zrt. magatartásával kapcsolatban, hogy a MEKH-hoz esetlegesen érkezett fogyasztói panaszok tartalmát is megismerje. A MEKH 2013. május 28-án érkezett válaszlevele szerint az Energetikai Központ Zrt. működésével kapcsolatosan már 2012. év végén érkeztek telefonos megkeresések. A fogyasztók többsége azt kifogásolta, hogy a Magyar Energia Hivatal (a MEKH jogelődje) nevében keresik fel őket ügynökök, és próbálnak velük szerződést kötni.
6. A MEKH-hez írásban érkezett fogyasztói panaszok előadják, hogy az ügynökök
- kedvezményes áramszolgáltatást ígértek az átalánydíjas előfizetőknek és ezen belül is azoknak, akik rendezték számlájukat; ez utóbbi igazolására bankszámla kivonat vagy csekk bemutatását kérték,
 - az utolsó számlát elkérték azzal, hogy ha az rendezett, kedvezményt fognak kapni, és aláírtak „valamilyen” papírt,
 - az egyik panaszos szerint a lakóépületükben lakó nyugdíjasokat keresték fel, és az tette az ügynököket gyanússá, hogy minden lakót más indokkal kerestek fel, előszedették velük a bankszámlájukat és lefénnyképezték a villanyórájukat.

II.

Az eljárás alá vont

7. Az Energetikai Központ Zrt. a 2011. március 30-án kelt alapító okirat szerint kezdte meg működését a 2011. május 4-i cégbírósi bejegyzését követően Budapesten,³ az Energy Supplier No1. a.s. (ES No1., SK-82108 Bratislava [Pozsony], Karadzicova 8/A.)⁴ vállalatcsoport magyarországi tagjaként.⁵ A vállalkozás főtevékenységét tekintve –

³ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 4. számú melléklete

⁴ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete szerint az ES No1. a visegrádi országok – Csehország, Szlovákia, Lengyelország és Magyarország – területén működő, energetikai szolgáltatások értékesítésére és ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások nyújtására szakosodott cégcsoport, mely 2010 februárjában kezdte meg működését elsőként Csehországban. Majd a villamos energia és vezetékes földgáz értékesítési tevékenységének sikerére alapozva 2010 májusában megkezdte kereskedelmi tevékenységét a lengyel, majd 2010 júniusában a szlovák energetikai piacon is.

⁵ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

villamosenergia-kereskedelmi engedély birtokában – villamosenergia-kereskedelemmel foglalkozik.⁶

8. Az Energetikai Központ Zrt. tevékenységének fő célcsoportja a lakossági fogyasztók köre. A honlapján közzétett tájékoztatás szerint az „Energetikai Központ Zrt. magyarországi tevékenységével olyan alternatív döntési, választási lehetőséget kínál a magyarországi lakosok számára, hogy maguk is szabadon választhassanak a liberalizált, szabadpiacon működő szolgáltatók közül, és a számukra legmegfelelőbb árakkal, feltételekkel, és szolgáltatási körrel rendelkező kereskedőt választhassák.”⁷
9. Az Energetikai Központ Zrt. 2012. évi nettó árbevétele az éves beszámoló alapján 41.360.000 Ft.⁸

III.

Az érintett szolgáltatás

10. A versenyfelügyeleti eljárásban érintett termék a lakossági villamosenergia-szolgáltatás.
11. A villamosenergia-piac megnyitása (liberalizációja) Magyarországon 2003 januárjában kezdődött, a folyamat – lakossági fogyasztók számára – egyik legjelentősebb állomása pedig az volt, amikor 2008. január 1-től megszűnt a közüzemi szolgáltatás, amely intézményt az egyetemes villamosenergia-szolgáltatás és a szabadpiaci villamosenergia-értékesítés váltotta fel. Ennek megfelelően a MEKH villamosenergia-kereskedelmi tevékenység végzésére (a továbbiakban: villamosenergia-szolgáltatás) két típusú engedélyt ad ki: egyetemes szolgáltatóit és villamosenergia-kereskedőit.
12. Magyarországon jelenleg négy egyetemes szolgáltatói engedélyes⁹ (a továbbiakban: egyetemes szolgáltató):
 - EDF DÉMÁSZ Zrt.,
 - E.ON Energiaszolgáltató Kft.,
 - Észak-magyarország Áramszolgáltató Nyrt. (ÉMÁSZ Nyrt.),
 - Budapesti Elektromos Művek Nyrt. (ELMŰ Nyrt.),valamint 158 villamosenergia-kereskedelmi engedélyes (a továbbiakban: villamosenergia-kereskedő)¹⁰ működik. Ez utóbbiak egyike az Energetikai Központ Zrt.
13. A fogyasztók a villamosenergia-piacon bevezetett választási lehetőséggel élve szabadon választhatnak villamosenergia-kereskedőt, de az egyetemes szolgáltatást is bármikor igénybe vehetik. Az egyetemes szolgáltatónak az engedélyében meghatározott szolgáltatási területén ellátási kötelezettsége van.
14. A piacnyitás következtében a kereskedelmi és a hálózati (műszaki) tevékenységek szétválva működnek tovább. Az egyetemes szolgáltatók és a villamosenergia-kereskedők csak értékesítik az áramot, annak eljuttatása a fogyasztóhoz – hatóságilag szabályozott ár

⁶ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 1. számú melléklete

⁷ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

⁸ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 3. számú melléklete

⁹ <http://www.mekh.hu/hatarozatok-2/villamos-energia/egyetemes-szolgáltatoi-engedelyesek/2013.html>

¹⁰ <http://www.mekh.hu/engedelyezes-2/engedelyesek-listaja/villamos-energia.html> és

<http://www.mekh.hu/hatarozatok-2/villamos-energia/villamosenergia-kereskedoi-engedelyesek/643-2014.html>

ellenében – továbbra is a hálózatok üzemeltetőjének, a területileg illetékes elosztói engedélyesnek¹¹ a feladata. A villamos energia – a választott kereskedőtől függetlenül – ugyanazon az elosztói engedélyesek által üzemeltetett hálózaton, transzformátorállomásokon és kapcsoló-berendezéseken, azonos minőségben jut el a fogyasztókhoz. Az elosztói engedélyes feladata a vezetékhálózat üzemeltetése mellett a fogyasztásmérő berendezések adatainak leolvasása is.

15. Mivel a szabadpiacon a villamosenergia kereskedelme, a villamosenergia-hálózat üzemeltetése, valamint a csatlakozás kiépítése különválnak egymástól, ennek megfelelően a fogyasztók – a korábbi közüzemi ellátásban megszokott egyetlen szerződés helyett – már három szerződéssel kell, hogy rendelkezzenek:
 - a villamos energia kereskedővel vagy egyetemes szolgáltatóval kötött villamosenergia-vásárlási szerződéssel (kereskedelmi szerződés),
 - a területileg illetékes elosztói engedélyessel kötött hálózathasználati szerződéssel (ennek célja a villamosenergia-szolgáltatás feltételeinek rendezése), valamint
 - a területileg illetékes elosztói engedélyessel kötött hálózatcsatlakozási szerződéssel (ennek célja annak biztosítása, hogy a villamosenergia-rendszerre kapcsolt fogyasztási hely megfeleljen a vonatkozó műszaki-biztonságtechnikai előírásoknak).
16. Kereskedőváltás esetén a hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, csak a választott versenypiaci kereskedővel megkötendő – az energia beszerzésének módját és árát, a számlázás, ügyfélszolgálat, fogyasztói kapcsolattartás részleteit meghatározó – kereskedelmi szerződés változik.
17. A villamosenergia végfelhasználói ára alapvetően az energia értékesítési árából, a hálózat használatának költségéből (egységes, hatóságilag rögzített és szabályozott, feszültségszintenként különböző rendszerhasználati díj alapján), valamint különböző adótételekből tevődik össze.
18. Mivel a használati díjak és az adójellegű terhek meghatározott mértékűek, a szabadpiaci kereskedő kizárólag az energia értékesítési árából tud kedvezményt biztosítani. Ezen túlmenően korlátozhatja azt is, hogy az egyes, már eleve kedvezményes árkategóriás energiatételekre a további árengedmény már nem vonatkozik (pl. vezérelt árszabás esetén). A versenypiaci villamos energiadíj kereskedőnként változik, a kínált árak mértéke kizárólag a piaci folyamatok, illetve kereskedői megfontolások függvénye.
19. Az egyetemes szolgáltatók árképzésének szabályait, az általuk alkalmazható árrés maximumát rendelet határozza meg. A kereskedőváltásra vonatkozó előírásokat a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet tartalmazza.
20. Az Energetikai Központ Zrt. kedvezményes árú versenypiaci villamosenergia-szolgáltatást kínál. A szolgáltatás díja a lakossági szerződés 1. számú mellékletének I. pontja értelmében az egyetemes szolgáltató által alkalmazott energiadíj alapján kerül meghatározásra akként, hogy a fogyasztó számára az egyetemes energiadíjból az általa

¹¹ Magyarországon jelenleg hat elosztói engedélyes működik: az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., az ÉMÁSZ Hálózati Kft., az ELMŰ Hálózati Elosztó Kft., az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., valamint az E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.

választott csomag függvényében biztosít százalékban meghatározott mértékű kedvezményt.

21. Az eljárás alá vont lakossági szerződése értelmében

- az Energetikai Központ Zrt. a felhasználási helyen illetékes egyetemes szolgáltató által alkalmazott általános, egy zónaidős árszabás („A1”) szerinti vételezés esetén a kedvezményes és a normál árszabás, illetőleg az általános, két zónaidős árszabás („A2”) szerinti vételezés csúcsidőszaki fogyasztása után járó mindenkori energiadíjból biztosítja a fogyasztó által választott csomagban meghatározott mértékű kedvezményt;
- az Energetikai Központ Zrt. az általános, két zónaidős árszabás („A2”) szerinti vételezés völgyidőszaki fogyasztása után kedvezményt nem biztosít;
- amennyiben az egyetemes szolgáltató által alkalmazott tarifa jogszabályváltozás következtében módosul, úgy a fogyasztó által fizetendő energiadíj is arányosan változik. A módosult energiadíj a módosítást megalapozó jogszabályi rendelkezés hatályba lépésével egyidejűleg lép életbe.

22. Az eljárás alá vont vállalkozás a vizsgált időszak kezdetén, 2012 júniusában három kedvezménycsomagot¹² kínált

- Alap kedvezmény (4%),
- Kedvezmény plusz (6%) és
- Net bónusz (8%)

megnevezéssel. Ezen csomagokat 2013. április 1-től kezdte el kivezetni, az új,

- Áram start (3%) és
- Áram plusz (6%)

megnevezésű csomagok bevezetését követően. Az Energetikai Központ Zrt. 2013. április 1-től kezdődően jelenleg is az Áram start és az Áram plusz kedvezménycsomagokat kínálja.¹³

23. Az eljárás alá vonttal kötött lakossági szerződés minimum 1 éves határozott időre szól. Ha a fogyasztó a 12 hónap lejártá előtt minimum 30 nappal nem mondja fel a szerződését írásban, akkor a szerződés automatikusan 12 hónappal meghosszabbodik.¹⁴

¹² A %-os megjelölések a kedvezmény mértékére utalnak

¹³ Vj/60-122/2013. számon iktatott irat 2. pont

¹⁴ Vj/60-122/2013. számon iktatott irat 1. és 2. számú melléklete

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

24. Az Energetikai Központ Zrt. a villamosenergia-értékesítés során a vizsgált időszakban célcsoportként a lakossági fogyasztókat célozta meg.¹⁵
25. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy – a MEKH által jóváhagyott üzletszabályzatával összhangban – tevékenysége során kiemelt szerepet szán a villamosenergia ügynöki kereskedelem útján történő értékesítésének.¹⁶ A vizsgált időszakban az Energetikai Központ Zrt. az alábbi ügynökségeket bízta meg a lakossági értékesítésben való közreműködéssel:¹⁷
- Spórolj.eu Kft. (1013 Budapest, Váralja utca 3.)
 - HBB Vagyonkezelő Kft. (8380 Hévíz, Attila utca 124.)
 - Áramforrás Kft. (1015 Budapest, Hattyú utca 14.)
 - Ranger Marketing Hungary Kft. (1139 Budapest, Lomb u. 15., 1. emelet)¹⁸
26. Az ügynökségek feladata a megbízási szerződések alapján az Energetikai Központ Zrt. villamosenergia forgalmazásának elősegítése, a villamosenergia-adásvételi szerződések közvetítése és vételi szándéknyilatkozatok beszerzése. A megbízási szerződések kizárják az ügynökök szerződéskötési jogosultságát az Energetikai Központ Zrt. nevében.
27. A megbízási szerződések alapján az ügynökségek üzletkötők (ügynökök) bevonásával végzik a potenciális fogyasztók tájékoztatását az általuk választott helyszíneken, de az Energetikai Központ Zrt. által meghatározott módon, kizárólag az Energetikai Központ Zrt. által szolgáltatott reklám- és tájékoztató anyagok felhasználásával.¹⁹
28. Az eljárás alá vont előadta, hogy az Energetikai Központ Zrt. javára csak olyan személyek végezhetnek értékesítési tevékenységet, akik részt vesznek az Energetikai Központ Zrt. által szervezett tanfolyamon, amely az Energetikai Központ Zrt. által készített oktatási anyagra épül, majd az oktatás végén sikeres vizsgát tesznek. Ezt követően az Energetikai Központ Zrt. az ügynököket fényképes igazolvánnyal látja el, akik csak a fényképes igazolvány és az oktatáson elhangzott ismeretek birtokában kezdhetik meg az értékesítési tevékenységet. A fényképes igazolványt az üzletkötők kötelesek a potenciális fogyasztóval történő első találkozás alkalmával minden esetben, egyébként pedig a fogyasztó külön kérésére bármikor bemutatni, azonosítás céljából.²⁰
29. A tanfolyamokat az Energetikai Központ Zrt. erre kijelölt munkatársa tartja. A tanfolyamon használt **oktatási anyag**²¹ – egyebek mellett – az alábbiakra hívta fel az ügynökök figyelmét:

¹⁵ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

¹⁶ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

¹⁷ Vj/60-2/2013. számú irat 4. pontjához tartozó 7. számú melléklet

¹⁸ A vállalkozás (korábbi cégneven Service Planet Marketing Hungary Kft.) ellen már folyt versenyfelügyeleti eljárás (Vj/114/2009. számon) a jelen ügyben vizsgálthoz hasonló gyakorlat miatt.

¹⁹ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja; a kommunikációs eszközök tartalmát a Vj/60-175/2013. előzetes álláspont melléklete tartalmazza.

²⁰ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

²¹ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete

Mire irányul, milyen lépéshez kapcsolódik az üzletkötőnek nyújtott tájékoztatás?	Az oktatási anyag tartalma
A szerződéses ajánlat aláírása utáni eljárási lépések kapcsán ²²	- a szerződést az üzletkötők eljuttatják az Energetikai Központ Zrt.-hez - a szerződésben szereplő adatok ellenőrzése - helyesen kitöltött szerződés esetén a szerződésben szereplő adatok rögzítése - a fogyasztó visszahívása adategyeztetés céljából - a fogyasztó felmondásának megküldése - a fogyasztó által, a szerződéses ajánlattal egy időben aláírt meghatalmazása alapján - a korábbi szolgáltató részére - a korábbi szolgáltató írásban tájékoztatja a fogyasztót és az Energetikai Központ Zrt.-t a kilépés várható dátumáról - a fogyasztó pénzügyileg elszámol a korábbi szolgáltatóval - hatályba lép a fogyasztó Energetikai Központ Zrt.-vel kötött szerződése az Energetikai Központ Zrt. által aláírt szerződés elküldése postai úton a fogyasztó részére az első számlával együtt
A szerződéses ajánlat kitöltésekor aláírt meghatalmazás alapján az Energetikai Központ Zrt. által teendő adminisztratív lépések kapcsán ²³	- a kilépési igény bejelentése a fogyasztó villamosenergia-szolgáltatójánál - a hálózathasználati- és hálózatsatlakozási szerződések módosítása az elosztói engedélyesnél - az ellátáshoz szükséges Mértékadó Éves Fogyasztás kikérése az elosztói engedélyestől
Az értékesítőkre vonatkozóan	<i>Előzetes információk</i>²⁴ - Az értékesítés Tolna megye kivételével az ország egész területén végezhető - Értékesítők saját cégükkel tartják a kapcsolatot, nem keresik az Energetikai Központ Zrt. munkatársait - Értékesítők nem értékesítésben vesznek részt, hanem kizárólag tájékoztatásban és az Energetikai Központ Zrt. ajánlatának közvetítésében, SZEMÉLYESEN! - Értékesítők feladata KIZÁRÓLAG ügyfélszerzés. Módosítási vagy törlési kérelmet befogadni TILOS a szerződés aláírása után! ... <i>Érvek az Energetikai Központ mellett</i>²⁵ - Mindent a fogyasztóért elvet követő, új piaci szereplő - Egyetemes szolgáltatóknál kedvezőbb energiadíj - Befektetés nélkül érhet el megtakarítást, nincs kapcsolódó termék/szolgáltatás - További megtakarítási lehetőségek a jövőben bevezetésre kerülő termékek/szolgáltatások által <i>Mit KELL az értékesítőnek elmondania?</i>²⁶ - Szolgáltató váltás fog történni, az új villamosenergia szolgáltatója az Energetikai Központ Zrt. lesz, a korábbi szolgáltatóval megszűnik a

²² Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 32. és 33. dia

²³ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 34. dia

²⁴ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 41. dia

²⁵ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 42. dia

²⁶ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 44. dia

	<i>szerződése</i> - <i>Időben rendeznie kell a felmerülő költségeket a jelenlegi szolgáltatóval, különben meghíúsulhat az átléptetés</i> - <i>1 éves hűségnyilatkozattal jár a szerződéskötés, azaz onnantól számítva 1 éven keresztül nem léphet vissza az egyetemes szolgáltatásba ...</i> <i>Mit NEM mondhat az értékesítő?</i> ²⁷ - <i>Valótlan nem állíthat szolgáltatásunkkal kapcsolatban, a siker érdekében nem hallgathat el releváns információkat, nem változtathat a tényeken, adatokon</i> - ... - <i>Kizárólag az Energetikai Központ Zrt. által jóváhagyott szóróanyagok használhatóak. ...</i> <i>Fogyasztó megkeresése</i> ²⁸ - ... - <i>Kulturált bemutatkozás, tanúsító kártya felmutatása kérés nélkül is KÖTELEZŐ!</i> - ... - <i>Terméktájékoztatót KÖTELEZŐ adni az átszerződő ügyfélnek, és LEHET adni annak, akit személyesen megkerestünk</i>
A szerződés-kötésre vonatkozóan	<i>A szerződéses csomag részei</i> ²⁹ - <i>Lakossági Szerződés – 3x2 lap</i> - <i>Lakossági Szerződés 1. sz. melléklet – 3x1 lap</i> - <i>Meghatalmazás– 1x1 lap</i> - <i>Általános Szerződési Feltételek – 1 lap</i> - <i>Nyilatkozat teljeskörű tájékoztatásról, elállásról – 2x1 lap</i> <i>Szerződéses nyomtatvány kezelése</i> ³⁰ <i>El kell hozni a fogyasztótól (EK példánya):</i> - <i>szerződés 1. oldal: 1. és 2. példányát - szerződés 2. oldal: 1. és 2. példányát</i> - <i>1 sz. melléklet: 1. és 2. példányát</i> <i>A 2. példányokon is a fogyasztó, díjfizető eredeti (tollal írt) aláírása szükséges!</i> - <i>meghatalmazást</i> - <i>nyilatkozat 1. példányát</i> <i>A szerződés 3., 1. sz. melléklet 3., nyilatkozat 2. példánya, az ÁSZF és a szerződés borítója MINDEN ESETBEN a fogyasztónál marad!</i>

30. Az Energetikai Központ Zrt. nyilatkozata szerint az ügynökök – a szóbeli tájékoztatást követően, illetőleg amellet – az alábbi dokumentumokat adták át kötelezően a szerződött, illetve opcionálisan a felkeresett, de nem szerződött fogyasztóknak.³¹

- tájékoztató füzet,³²
- szerződéscsomag (lásd az előző pontbeli táblázat utolsó sorát).³³

²⁷ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 47. dia

²⁸ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 48. dia

²⁹ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 51. dia

³⁰ Vj/60-2/2013. számú irat 5. számú melléklete 62. dia

³¹ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

³² Vj/60-2/2013. számú irat 1. számú melléklete

31. A **tájékoztató füzet** röviden bemutatja az Energetikai Központ Zrt.-t – egyértelműen elhatárolva és megkülönböztetve a villamosenergia-piacon tevékenykedő többi szolgáltatótól –, tartalmazza a legfontosabb tudnivalókat a kereskedőváltás folyamatáról (amely a kereskedőváltás folyamatának összefoglalásán túl tartalmazza azt is, hogy mi a fogyasztó teendője az egyes lépések alkalmával), valamint a gyakran előforduló kérdésekre is választ ad. Tartalmazza továbbá a villamosenergia-piac és az Energetikai Központ Zrt. által kínált csomagok bemutatását, a szerződéskötéshez szükséges adatok körét, az Energetikai Központ Zrt. elérhetőségeit, az elosztói engedélyesek elérhetőségeit, valamint az Energetikai Központ Zrt. üzletszabályzatának elérhetőségét. A kereskedőváltás folyamatáról tájékoztatás található az Energetikai Központ Zrt. honlapján³⁴ is.
32. A **lakossági szerződés** tartalmazza a jogügylet szempontjából lényeges elemeket, így különösen: a szerződő feleket, a fogyasztási hely adatait, a szerződés időtartamát, létrejöttének és hatályba lépésének időpontját, a szerződés megkötésekor a villamosenergia-szolgáltatás díját. A szerződés lényeges elemei közül bizonyos feltételek rögzítve vannak, az azonban a fogyasztó választására van bízva, hogy az Energetikai Központ Zrt. által kínált csomagok közül melyiket választja. Továbbá annak eldöntése is, hogy az egyes csomagok által biztosított lehetőségek függvényében milyen módon kíván fizetési kötelezettségének eleget tenni (postai csekk, banki átutalás, csoportos beszedési megbízás), illetőleg kéri-e, hogy az Energetikai Központ Zrt. összevontan kezelje a hálózatsatlakozási és a hálózathasználati szerződéseket.³⁵
33. A **lakossági szerződés 1. számú melléklete** az energiadíj meghatározásának részleteit, valamint a kereskedő által kínált villamosenergia-csomagok összesítő táblázatát tartalmazza.
34. A **meghatalmazás** aláírásával a fogyasztó megbízza az Energetikai Központ Zrt.-t a kereskedőváltás teljeskörű ügyintézésével. A meghatalmazás a meghatalmazó, a meghatalmazott és a két tanú adatain kívül az alábbi nyilatkozatot tartalmazza.³⁶

„A Fogyasztó meghatalmazza az Energetikai Központ Zrt.-t, hogy a teljes ellátás alapú villamosenergia-vásárlási szerződéshez kapcsolódó felhasználási hely tekintetében, mint meghatalmazott járjon el, a Fogyasztó jelen meghatalmazáskor hatályos villamosenergia egyetemes szolgáltatói szerződés felmondása, illetőleg a kereskedőváltás lebonyolítása során. Jelen meghatalmazás szükség szerint kiterjed a felhasználási hely POD azonosítójának az érintett egyetemes szolgáltató, vagy a hálózati elosztótól történő kikérésére is.

A jelenlegi szerződés felmondásának oka kereskedőváltás.

A kereskedőváltást megelőző fogyasztás elszámolása a Felhasználó és az egyetemes szolgáltató engedélyes között történik az előző egyetemes szolgáltató engedélyes üzletszabályzatában és a 2007. évi LXXXVI. számú villamosenergia-törvényben meghatározottak szerint.”

³³ Vj/60-2/2013. számú irat 2. számú melléklete

³⁴ <http://www.energetikaikozpont.hu/villamosenergia-piac/kereskedovaltas-folyamata> , Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

³⁵ Vj/60-2/2013. számú irat 5. pontja

³⁶ Vj/60-2/2013. számú irat 2. számú melléklete

35. Az **nyilatkozat** az alábbi szöveget tartalmazza.³⁷

„Alulírott ... jelen nyilatkozat aláírásával kijelenti, hogy az ... ügynökazonosító-számú, ... nevű ügynöktől az Energetikai Központ Zrt.-vel megkötendő villamosenergia-adásvételi szerződés megkötésére irányuló vételi szándéknyilatkozat megtételéhez szükséges valamennyi releváns információt és teljes körű tájékoztatást megkapott. Fogyasztó kijelenti továbbá, hogy a vételi szándéknyilatkozatot ezen információk és tájékoztatás birtokában – szabad és befolyásmentes akarat elhatározása alapján – írta alá.

A fogyasztó tudomásul veszi végül, hogy a 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet alapján megilleti az a jog, hogy a vételi szándéknyilatkozat aláírásától számított 8 munkanap elteltéig – a fenti szerződésszámra hivatkozással – a szerződéstől indoklás nélkül elálljon, mely nyilatkozatát megteheti személyesen, telefonon, valamint írásban postai küldemény, vagy elektronikus levél formájában.”

36. A szerződéscsomagot brosúrába rendezve készítette el az eljárás alá vont. A **brosúra** belső oldala grafikai szemléltető elemekbe ágyazott szöveges tájékoztatást tartalmaz.

37. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy amennyiben a tájékoztatást követően a fogyasztó akként dönt, hogy az Energetikai Központ Zrt.-vel szerződést kíván kötni, úgy a villamosenergia-adásvételi szerződést közösen kitöltik az ügynökkel³⁸, amelyet aztán az ügynök eljuttat az Energetikai Központ Zrt. részére.

38. Azon fogyasztót, aki aláírta a szerződést, még a kereskedőváltás megindítását megelőzően az Energetikai Központ Zrt. egy munkatársa egy úgynevezett **verifikációs telefonhívás** keretében felkereste annak érdekében, hogy szerződéskötési szándékát megerősítse, illetőleg esetleges kifogását jelezhesse.³⁹

39. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy a verifikációs hívás intézményét a kereskedés megkezdése óta alkalmazta minőségbiztosítási okokból, hogy meggyőződhessen arról, hogy a potenciális ügyfele megfelelő tájékoztatást kapott, és ennek birtokában szerződéskötési szándékát továbbra is fenntartja. A verifikációs hívás célja tehát azon esetek kiszűrése, amikor a fogyasztó esetleg tévedésben van a szerződés megkötése tekintetében, vagy utóbb meggondolta magát, bármilyen okból kifolyólag.⁴⁰

40. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy azon fogyasztók esetében, akik a verifikációs hívást megelőzően, vagy annak során jelezték, hogy nem volt számukra valamely tény vagy körülmény egyértelmű a szerződéskötés során, a verifikációs hívás során ismételten bemutatta, hogy a villamosenergia-adásvételi szerződés aláírása milyen következményekkel jár. Ha ezen tájékoztatás eredményeként a fogyasztó úgy döntött, hogy az Energetikai Központ Zrt. szolgáltatását kívánja igénybe venni, az eljárás alá vont megindította a kereskedőváltás folyamatát. Azon fogyasztó számára, aki úgy döntött, hogy mégsem kíván kereskedőt váltani, az Energetikai Központ Zrt. minden hátrányos következmény és indokolási kötelezettség nélkül lehetővé tette, hogy szerződéses nyilatkozatától elálljon.⁴¹

³⁷ Vj/60-2/2013. számú irat 2. számú melléklete

³⁸ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

³⁹ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

⁴⁰ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

⁴¹ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

41. Az eljárás alá vont által megküldött, a verifikációs hívás menetrendjéről készített script⁴² szerint az eljárás alá vont munkatársainak ezen hívások alkalmával az alábbi eljárásrendet kellett követniük:⁴³

„Beköszönés

... A {szerzodeskotes_datuma.value}-én megkötött villamosenergia-vásárlási szerződésével kapcsolatban szeretnék egyeztetni néhány adatot, a beszélgetés előre láthatóan 2-3 percet venne igénybe.

Megerősítés

[Következő lap betöltésének feltétele:

32: verifikáció

33: szerződés törlés]

32. Verifikációs hívás (verifikáció)

[adategyeztetés] ...

Végezetül szeretnék feltenni néhány kérdést a szerződést közvetítő ügynökkel kapcsolatban. Kérem egy 1-től 4-ig terjedő skálán értékelje az alábbiakat:

A szerződésének várható hatályba lépése és a szolgáltatás kezdetének időpontja {hatalyba_lepes_datuma.value}. A kilépés pontos dátumáról és az elszámolás menetéről a korábbi szolgáltatója levélben fogja tájékoztatni. Az induló mérőállást nem kell bejelenteni részünkre.

Az Energetikai Központ Zrt. által aláírt szerződést az első számla csomaggal egyben postázzuk az Ön részére.

Amennyiben kérdése lenne az elmondottakkal vagy a szolgáltatásunkkal kapcsolatban, készséggel állok rendelkezésére.

33. Szerződés törlése

A szerződés törlési kérelmét rögzítettük, és a beszélgetést követően töröljük a szerződését....”

42. Az adatok egyeztetését és a kereskedőváltási szándék szóbeli megerősítését követően a szerződés aláírásra került az Energetikai Központ Zrt. részéről is.⁴⁴
43. Az eljárás alá vont előadta, hogy arra vonatkozóan nem vezet külön kimutatást, hogy mivel indokolták döntésüket azon fogyasztók, akik a verifikációs hívás alkalmával vagy azt megelőzően vonták vissza kereskedőváltási kérelmüket. Az eljárás alá vont vezetősége és a call center munkatársai közötti egyeztetések alapján az eljárás alá vont azt a megállapítást teszi, hogy a visszavonások indoka sok esetben egyszerűen annyi, hogy a fogyasztó meggondolta magát. Más esetekben a fogyasztó azt sérelmezte, hogy nem volt számára egyértelmű az, hogy kereskedőváltásról van szó, ahol az Energetikai Központ Zrt. fog a régi szolgáltató helyébe lépni, azonban a fogyasztó maradni akar a régi szolgáltatójánál. Az eljárás alá vont előadta azt is, hogy több esetben előfordult az is, hogy a fogyasztó az őt felkereső ügynök állítólagos megtévesztő magatartása miatt vonta vissza a szerződéskötési szándékát.⁴⁵
44. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy kezdetben csak olyan fogyasztók esetében indította meg a kereskedőváltást, mely fogyasztók esetében sikeres volt a verifikációs

⁴² Vj/60-2/2013. számú irat 6. számú melléklete

⁴³ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

⁴⁴ Vj/60-2/2013. számú irat 5. pontja

⁴⁵ Vj/60-4/2013. számú irat 2. pontja

hívás, így azon fogyasztók esetében, akikkel az Energetikai Központ Zrt. munkatársának három kísérlet alkalmával nem sikerült a kapcsolatot felvenni, az eljárás alá vont úgy tekintette, mint sikertelen verifikációt és a kereskedőváltási eljárást nem indította meg.⁴⁶

45. Több fogyasztó azonban (bár erre vonatkozóan írott- vagy hanganyag nem áll az Energetikai Központ Zrt. rendelkezésére⁴⁷) sérelmezte ezt a gyakorlatot az eljárás alá vont nyilatkozata szerint, mert egy külföldi utazás vagy a fogyasztó által megadott telefonszám átmeneti elérhetetlensége miatt az Energetikai Központ Zrt. nem indította meg a kereskedőváltás folyamatát, holott a fogyasztó szerződéskötési szándékát – a szerződés aláírásával – egyértelműen jelezte.⁴⁸
46. Ezen jelzések alapján az eljárás alá vont felülvizsgálta a verifikációs hívások gyakorlatát. A felülvizsgálat eredményeként a gyakorlatot 2013 márciusától akként módosította, hogy fenntartotta a verifikációt továbbra is, azonban a kereskedőváltás csak akkor hiúsul meg, ha a fogyasztó a verifikációs hívás során (vagy azt megelőzőleg) jelzi, hogy ezen szándékát visszavonja. Amennyiben azonban a fogyasztót nem sikerül elérni telefonon háromszori kísérlet során sem, úgy a kereskedőváltás folyamatát az Energetikai Központ Zrt. megindítja a fogyasztó által aláírt szerződés alapján.⁴⁹
47. A tájékoztató füzet is tartalmazza a verifikációs hívásra történő figyelemfelhívást, az alábbiak szerint:

„2. lépés Megerősítő telefonhívás, szerződés megkötése

Az aláírt dokumentumokat az értékesítési munkatárs eljuttatja az Energetikai Központ Zrt.-hez, ahol az adatfeldolgozást követően a Telefonos Ügyfélszolgálat munkatársai felhívják a Fogyasztót, az adatok egyeztetése és a kereskedőváltási szándék megerősítése céljából. Három sikertelen hívás esetén a szerződés automatikusan hatályba lép. A szóbeli megerősítést követően aláírásra kerül a szerződés az Energetikai Központ Zrt. részéről.

FOGYASZTÓ TEENDŐJE: Telefonos Ügyfélszolgálat munkatársával az érintett adatok egyeztetése, ellenőrzése, valamint a kereskedőváltási szándék szóbeli megerősítése.”

48. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a szerződést kötő fogyasztók túlnyomó többségében 2013 márciusa után is sor kerül verifikációs hívásra, így a főszabály továbbra is az, hogy az egyes fogyasztók tekintetében csak sikeres verifikációt követően kezdeményez az eljárás alá vont kereskedőváltást.⁵⁰

⁴⁶ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja

⁴⁷ Vj/60-4/2013. számú irat 3. pontja

⁴⁸ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja és Vj/60-4/2013. számú irat 3. pontja

⁴⁹ Vj/60-2/2013. számú irat 3. pontja, Vj/60-4/2013. számú irat 3. pontja és Vj/60-4/2013. számú irat 3. pontja

⁵⁰ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

V.

Fogyasztói panaszok és tanúvallomások

Fogyasztói panaszok, jelzések az eljárás alá vont előtt

49. Az eljárás alá vont részletes adatokkal ismertette, hogy 2012. június 1-től 2013. július 29-ig⁵¹ havi bontásban hogyan alakult a kérelmek, az ügyfelek, a verifikációs hívások és a vizsgált gyakorlatra vonatkozó panaszok száma.⁵²
50. Az adatokból megállapítható, hogy a lakossági fogyasztók döntő többsége az Energetikai Központ Zrt. szolgáltatásáról az ügynökök tevékenysége révén értesült, a kérelmet benyújtó fogyasztók elenyésző része jutatta el az ügynökök közreműködése nélkül szerződését az eljárás alá vonthoz.
51. Megállapítható továbbá, hogy a kereskedőváltási kérelmek mintegy negyede került visszavonásra (zömmel a verifikációs hívás során), konkrét panasz ugyanakkor csak csekély számban érkezett az eljárás alá vonthoz.
52. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fogyasztók által leggyakrabban kifogásolt magatartások az alábbiak voltak:⁵³
- a fogyasztó számára nem volt egyértelmű, hogy kereskedőváltásról van szó, azaz, hogy a korábbi szolgáltató helyett az Energetikai Központ Zrt. fogja szolgáltatni a villamos energiát;
 - a fogyasztónak nem volt egyértelmű, hogy az eljáró üzletkötő nem a korábbi szolgáltató megbízásából, hanem az Energetikai Központ Zrt. képviselőjében jár el;
 - a fogyasztó úgy értelmezte a folyamatot, hogy a régi villamosenergia szolgáltatójával fennálló jogviszonya fennmarad, csak mostantól a számlázást az Energetikai Központ Zrt. fogja intézni.
53. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint minden, a fentiekhez hasonló panasz esetén az Energetikai Központ Zrt. az ügyet kivizsgálta, és megtette a szükséges intézkedéseket a félreértések eloszlátása érdekében.⁵⁴ Ebben a körben az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy
- egyrészt – minden hasonló panasz tapasztalatából okulva – felhívta az ügynökök figyelmét arra, hogy a tájékoztatás mely részét szükséges bővebben, adott esetben többször is kihangsúlyozni, illetőleg elmagyarázni, hogy hasonló félreértések lehetőleg a jövőben ne fordulhassanak elő,
 - másrészt az oktatások során – az oktatási anyagban szereplő információkon túl – külön is felhívta a leendő ügynökök figyelmét azokra a kérdésekre, melyek a fogyasztóknál problémákat szoktak okozni.⁵⁵
54. Az eljárás alá vont az ügynökségek megkeresését 14 darab e-mail megküldésével igazolta. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy ezeket az elektronikus

⁵¹ A releváns adatszolgáltatásra felhívó végzés kézhezvételének napjáig

⁵² Vj/60-2/2013. számú irat 9. pontja, az adatokat összefoglalóan a Vj/60-175/2013. számú előzetes álláspont tartalmazza.

⁵³ Vj/60-2/2013. számú irat 9. pontja

⁵⁴ Vj/60-2/2013. számú irat 9. pontja

⁵⁵ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

leveleket az Energetikai Központ Zrt. kommunikációs munkatársa küldte meg a megbízott ügynökségek részére, és az egyes feltételezett jogsértések kapcsán kérte az ügynökök által elkövetett esetleges visszaélések kivizsgálását.⁵⁶ Az Energetikai Központ Zrt. és az egyes ügynökségek közötti levélváltások alapján a következő fogyasztói visszajelzések érkeztek az egyes ügynökökkel kapcsolatban:⁵⁷

A küldés ideje	A levél tartalma
2012. október	<i>Az ügynökök úgy iratják alá a szerződést, hogy ez csak egy „előszerződés”, ami semmilyen kötelezettséggel nem jár.</i> <i>Az ügynökök azt kommunikálják a fogyasztók felé, hogy mivel hűségesek voltak a jelenlegi szolgáltatójukhoz, ezért kapnak 4-6-8% kedvezményt / a jelenlegi szolgáltatójuktól jöttek.</i> <i>Előfordul, hogy az értékesítők azt állítják, hogy megszűnik az egyetemes szolgáltató.</i> <i>Az ügynökök azt mondják a fogyasztóknak, hogy 30 napjuk van eldönteni, hogy akarják-e a szerződést vagy sem.</i> <i>Az adategyeztető verifikációs hívások során több fogyasztó is várja már a hívásunkat, ugyanis az ügynökök azt mondják nekik a szerződéskötés során, hogy ne keressék a bankszámlaszámukat, majd úgyis keressük őket telefonon és akkor bediktálják nekünk.</i>
2013. január	<i>A fenti fogyasztónak nem mondta az üzletkötő, hogy szolg.váltásról van szó, annyit említett, hogy a kedvezmény miatt írja alá a papírokat. Ügynökaz.:...</i>
2013. március	<i>Az üzletkötők azt mondták neki, hogy mi vesszük át az ELMŰ-től a számlázást, adategyeztetés miatt kellene az adatai. Nem volt szó szolgáltatóváltásról. Ügynökaz.: ...”</i>
2013. március	<i>Kérlek vizsgáljátok ki. Az ügynök azt mondta, hogy a számlát ugyanúgy az ELMŰ-től fogják kapni, nem változik semmi. Plusz kedvezményt kapnak (4%), ha kitöltik a nyomtatványt és átalányt fizetnek. Ügynökaz.: ...</i>
2013. március	<i>Az üzletkötő félrevezette őket. Azt mondta, hogy az E.ON-tól jött, és mivel az E.ON-nál megszűnik a sárga csekk, csak utalni lehet, ezért kell az adatokat felvenni. Ügynökaz.: ...</i>
2013. március	<i>Ezeket vizsgáljátok ki.</i> <i>... elmondása szerint az ügynök azt állította, hogy kötelező hozzánk átlépni. Ügynök: ...</i> <i>... A fenti fogyasztónak az üzletkötő azt mondta, hogy adatellenőrzés miatt kellene az adatai, nem volt szó szolgáltatóváltásról. Ügynökaz.: ...</i>
2013. április	<i>Kérlek vizsgáljátok ki. Az ügynök azt mondta, hogy az ELMŰ-től átvesszük a szolgáltatást. Ügynökaz.: ...</i>
2013. április	<i>Kérlek vizsgáljátok ki. A fogyasztó panaszolta, hogy a két ügynök, aki kint járt nála, azt hitette el vele, hogy az ELMŰ munkatársai. Névre nem emlékszik, a Magicben ... van megjelölve üzletkötőként. Fel van háborodva, hogy csalással</i>

⁵⁶ Vj/60-4/2013. számú irat 4. pontja

⁵⁷ Vj/60-4/2013. számú irat 2. számú melléklet

	<i>próbálták rávenni a szolgáltatóváltásra. Töröltette szerződését.</i>
2013. április	<i>Kérném vizsgáljátok ki ezt az ügyet. ... Panaszt tett az ügynök ellen. ... nem megfelelő stílusban kommunikál, és hazugsággal próbálja meg kicsalni a lakókból a számlát és ezzel szerződést kötni. Az Elmű ügyintézőjének adja ki magát.</i>
2013. április	<i>Az alábbi ügyet vizsgáljátok ki. A fenti fogyasztónak az ügynök azt mondta, hogy a magyar államtól jött, ha megadja az adatait, akkor jogosult lesz a 16% kedvezményre.</i>
2013. július	<i>... 730 szerződést kötött összesen, ebből 338 törölt, 392 jó, ez az egyik legrosszabb arány. Verifikáció során vagy még az előtt törölteti az ügyfél. Nekünk ez nagyon nem érdekünk, valamit alapvetően nem úgy mond, ahogy kéne.</i>
2013. július	<i>... volt kint nála a szerződés megkötésekor. Nem tájékoztatta arról, hogy a szerződés aláírásával szolgáltatót vált, és mi biztosítjuk a részére a villamos energiát.</i>

55. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fenti megkeresések alapján megindult vizsgálatok eredményéről az esetek túlnyomó részében az ügynökségek szóban tájékoztatták az Energetikai Központ Zrt.-t – így például arról, hogy a panaszolt ügynököt elküldték, tanúsító kártyáját visszavonták, vagy figyelmeztetésben részesült –, erre vonatkozó válaszlevelek, vizsgálati jegyzőkönyvek nem állnak az Energetikai Központ Zrt. rendelkezésére.⁵⁸

Fogyasztói panaszok, jelzések az eljárás alá vont versenytársai előtt

56. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az ügynökök magatartásával kapcsolatban versenytársaktól két ízben érkezett visszajelzés (2012 decemberében az ELMŰ-től, 2013 áprilisában az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-től). Ezen két jelzést követően kivizsgálásra azonban csak általánosan kerülhetett sor, mivel sem az ELMŰ, sem az E.ON Energiaszolgáltató Kft. nem közölte, hogy mely ügyfelüket érintette a kifogásolt ügynöki magatartás, illetőleg az E.ON Energiaszolgáltató Kft. az Energetikai Központ Zrt. ezen adatok közlésére irányuló kérelme ellenére sem adta meg azokat, így konkrét vizsgálatot az eljárás alá vont nem tudott lefolytatni.⁵⁹

57. Az ELMŰ Gazdasági Versenyhivatalhoz eljuttatott kifogásait a 3-4. pontok (a fogyasztói jelzések anonimizált változatát pedig a Vj/060-174/2013. számú irat mellékletei) tartalmazzák. A fogyasztói kifogások tartalma az alábbi volt:

Vj/060-174/2013. számú irat alábbi számú melléklete alapján	A kifogás kelte	A kifogás tartalma
1.	2012.11.25.	Az ügynöki tájékoztatás szerint csak a számlázást végzi az Energetikai Központ Zrt.
3.	2012.11.21.	Az ügynöki tájékoztatás szerint a számlázást vette át az Energetikai Központ Zrt. az egyetemes szolgáltatóktól
4.	2012.11.06.	Az ügynöki tájékoztatás szerint a számlázást ezentúl az

⁵⁸ Vj/60-4/2013. számú irat 4. pontja

⁵⁹ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

		Energetikai Központ Zrt. fogja végezni
5.	n.a.	Az ügynöki tájékoztatás szerint az ELMŰ-től jött az ügynök
6.	2013.02.08.	Az ügynöki tájékoztatás szerint az ELMŰ-től jött az ügynök
7. (személyes megkeresések az ELMŰ ügyfélszolgálatán)	2013.02.15.	Az ügynöki tájékoztatás szerint a számlázást ezentúl az Energetikai Központ Zrt. fogja végezni
	2013.02.16.	Nem tudja a fogyasztó, honnan jött az ügynök
	2013.02.21.	Az ügynök nem mondta el, hogy szolgáltatóváltásról van szó
	2013.02.27.	Az ügynöki tájékoztatás szerint az ELMŰ megbízásából jött az ügynök
	2013.02.28.	Az ügynöki tájékoztatás szerint az ELMŰ megbízásából jött az ügynök ellenőrizni a számlákat a kedvezményhez
9.	2013.02.15.	A fogyasztó úgy értette, kötelező szerződni, illetve az ügynöki tájékoztatás szerint a számlázást ezentúl az Energetikai Központ Zrt. fogja végezni
10.	2013.03.05.	Közüzemi beszédésként értelmezte a fogyasztó az új szerződést, miközben az ELMŰ ügyfele marad („Továbbra is az Elműs befizetést választom, és önöktől kérem a közüzemi csekket.”)
11.	2013.06.05.	Az ügyfél becsapva érzi magát, mert nem mondták el neki, hogy másik szolgáltatóhoz kerül (az ELMŰ telefonon kereste meg, ekkor derült ki a fogyasztó számára, hogy milyen szerződést kötött)
12.	2013.06.14.	Az EMÁSZ alkalmazottainak adták ki magukat az ügynökök
13.	2013.06.05.	Az ügyfél azt hitte az ügynökről, hogy az ELMŰ alkalmazottja
14.	2013.06.10.	Az ügyfél úgy érzi, megtévesztette az Energetikai Központ Zrt.
16.	2013.06.10.	Az ügyfél úgy érzi, megtévesztette az Energetikai Központ Zrt.
19.	2013.06.05.	Az ügyfél úgy érzi, tévesen tájékoztatta őt az Energetikai Központ Zrt.

Tanúmeghallgatások

58. Az ügynökök által adott szóbeli tájékoztatások rekonstruálása céljából a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálója tanúmeghallgatásokat tartott. A vizsgáló mindösszesen 32 tanút idézését rendelte el, akik közül két tanú nem jelent meg.⁶⁰ A meghallgatott 30 tanú között 6 ügynök és 26 (potenciális vagy tényleges) ügyfél volt, mivel 2 ügynök is az Energetikai Központ Zrt.-t választotta villamosenergia-szolgáltatójául.⁶¹ A tanúmeghallgatások kivonatát a Vj/060-175/2013. számú előzetes álláspont 2. számú melléklete tartalmazza.

59. Az eljáró versenytanács az egyes tanúvallomások jelen ügyben vizsgált magatartás kapcsán releváns elemei kapcsán az alábbiakat emeli ki.

60. A fogyasztók által tett tanúvallomások⁶² szerint a fogyasztók többsége⁶³ előtt egyértelmű volt, hogy a kedvezményes árú villamos energiát nem a jelenlegi szolgáltatója, hanem

⁶⁰ Vj/60-117/2013. iktatási számú idézés „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezett vissza a Gazdasági Versenyhivatalhoz, és a tanú a megadott telefonszámon sem volt elérhető.

⁶¹ Vj/60-48/2013. és Vj/60-134/2013. számú irat

⁶² A fogyasztói tanúvallomások értékelése során az eljáró versenytanács figyelmen kívül hagyta az ügyfélstátuszban is lévő ügynököket, mivel esetükben kizárt, hogy ne lettek volna tisztában a kereskedelmi gyakorlattal céljával.

egy alternatív szolgáltató kínálja. A tanúk megerősítették, hogy az ügynök megfelelő módon igazolta magát és megbízóját is.

61. A meghallgatott 24 fogyasztó közül egy tanú nyilatkozott úgy,⁶⁴ hogy az ügynök azt állította, hogy az ELMŰ egyik szerződött partnerét képviseli, és a tanú emlékei szerint 38%-os kedvezményt kínált. A tanú elmondta, hogy meggondolatlanul aláírta a szerződést, mert „*azt gondolta, hogy mi baj lehet abból, ha az ELMŰ szerződött partnere 38%-kal olcsóbban adja a villamos energiát*”. A tanú előadta, hogy párjával együtt még aznap „*átnézte és átbeszélte a szerződést, majd megállapították, hogy a szerződés semmilyen konkrétumot nem tartalmaz, valamint azt, hogy az sem állapítható meg belőle, hogy mikortól szűnne meg az ELMŰ-vel fennálló szerződésük*”. Miután a tanú alapvetően elégedett volt az ELMŰ szolgáltatásával, a párjával együtt úgy döntöttek, hogy visszamondják a szerződést. A tanú előadta, hogy még aznap felhívta a nála hagyott brosrán szereplő központi számot, ahol elmondta, hogy felbontaná a szerződést, ezt az ügyintéző tudomásul vette.
62. Két tanú esetében az elosztói engedélyesre vonatkozó információk és a kereskedőre vonatkozó információk keveredtek:
- „*A tanú elmondta, hogy emlékezete szerint az ügynök tájékoztatta arról, hogy az ELMŰ-nél marad a villanyóra, a karbantartást is az ELMŰ végzi. Ez is szerepet játszott a döntésében, emiatt sem akart váltani, mivel elégedett az ELMŰ szolgáltatásával. A tanú úgy értelmezte, hogy a számlázás lesz az ő feladatuk.*”⁶⁵
 - ... „*az ügynök azt mondta, hogy nem lesz nagy különbség, az E.ON fogja továbbra is szolgáltatni az áramot, csak nekik kell fizetni és ezért adják a plusz kedvezményt...* A tanú elmondta, hogy alapvetően elégedett az E.ON szolgáltatásával, nem akar szlovák tulajdonú cégnek fizetni.”⁶⁶
63. Az ügynökök által tett tanúvallomásokból kiderült, hogy az ügynökök – akik maguk is hiányos ismeretekkel rendelkeztek az érintett piacon az eljárás alá vont által szervezett képzés előtt – a lehetséges általános hibákat az oktatási anyagból megismerték. Valamennyi ügynök úgy nyilatkozott, hogy az oktatás anyagát alaposnak és részletesnek találta, annak tartalmát valamennyi ügynök elsajátította, aki sikeres vizsgát tett. A vallomások alapján azzal szintén tisztában voltak az ügynökök, hogy az általuk felkeresett fogyasztókat az Energetikai Központ Zrt. call center-es munkatársa telefonon keresni fogja, amely hívás során az általa felkeresett fogyasztónak lehetősége van elállni a szerződéskötéstől.
64. A vizsgáló azon kérdésére, miszerint a tanú személyes benyomása szerint elképzelhető-e, hogy egyes fogyasztók nem voltak tisztában azzal, hogy a kedvezmény igénybevételének feltétele a kereskedőváltás, a tanúk többsége úgy válaszolt, hogy szerintük a fogyasztók ezt a feltételt megértették.

⁶³ Kivételt csak a Vj/60-81/2013. számú jegyzőkönyv szerinti tanú képez, továbbá azok a tanúk, akik saját bevallásuk szerint nem figyelték a tájékoztatás tartalmát, vagy nem is voltak jelen, és a szerződést valamelyik családtagjuk kérése alapján töltötték ki (pl. Vj/60-47/2013., Vj/60-55/2013., Vj/60-60/2013. számú iratok).

⁶⁴ Vj/60-81/2013. számú irat

⁶⁵ Vj/60-53/2013. számú irat

⁶⁶ Vj/60-66/2013. számú irat

65. Egy ügynök emlékeztetett arra,⁶⁷ hogy

- mivel volt igazolványa, nem lehetett félreérteni, hogy melyik szolgáltatót képviseli, így látható volt, hogy másik szolgáltató nevében jár el,
- ezen kívül az ügynökök csak az Energetikai Központ Zrt. által kiadott reklámanyagokat használhatták,
- a szerződés kitöltése is olyan hosszadalmas folyamat volt, és annyi adatot igényelt, hogy annak kitöltése során is az ügyfélnek tisztában kellett lennie azzal, hogy nem „csak kedvezményt” kap a papír aláírásáért cserébe,
- a szerződéses dokumentumok egy példánya az ügyfélnél maradt, mindez egy brosúrában, amely még a szórólapnál is részletesebb információkat tartalmazott, ábrákkal is kiegészítve,

ezért a fogyasztók előtt nyilvánvalóvá kellett válnon az, hogy a kedvezményt a fogyasztó jelenlegi szolgáltatójától eltérő kereskedő kínálja.

66. Egy másik ügynök előadta, hogy *„hallott olyanról, akik nem értették meg rendesen, és a call center hívása után visszamondták többet”*.⁶⁸

67. Olyan ügynöki vallomás is ismertté vált, amely alapján az ügynöki tájékoztatás is kifogásolható tartalmú, pontatlan lehetett. Az ügynök *„elmondta, hogy a szerződés lényege az volt, hogy a fogyasztó olcsóbban fogja kapni a villamos energiát. A tanú elmondta, hogy a hálózatot üzemeltető vállalkozás változatlan marad – ha jól emlékszik, ez az egyetemes szolgáltató –, csak az azon keresztül érkező áram ára változik, mivel más kereskedőtől történik a beszerzés. A tanú előadta, hogy tehát tulajdonképpen egy fél-szolgáltatóváltás történik.”*⁶⁹

68. Ugyanakkor a tanúként meghallgatott ügynökök által előadottakból az is kiderült, hogy a fogyasztói panaszokról vagy az általuk vagy más ügynökök által elvégzett munka minőségéről közvetlen visszajelzést nem kaptak, azokról csak

- az ügynökök egymás közötti beszélgetéseiből, tapasztalatcseréből,
- sikeres kereskedőváltáshoz kötött jutalék esetén a jutalékfizetés tényéből, vagy
- az adott ügynökkel felmerült kifogás esetén az ügynök főnökének jelzése, esetleges szankciók alkalmazásából

értesültek, azaz az Energetikai Központ Zrt. által az ügynökségek felé továbbított fogyasztói kifogások nem váltak ismertté a fogyasztókat felkereső ügynökök körében.

VI.

Az eljárás alá vont előadása

69. Az eljárás alá vont vállalkozás előadta, hogy mindent elkövet annak érdekében, hogy leendő ügyfelei teljeskörű és közérthető tájékoztatás birtokában hozhassák meg azon döntésüket, hogy az Energetikai Központ Zrt. szolgáltatását kívánják a jövőben igénybe

⁶⁷ Vj/60-135/2013. számú irat

⁶⁸ Vj/60-132/2013. számú irat

⁶⁹ Vj/60-136/2013. számú irat

venni, továbbá hogy az értékesítést végző ügynökök felkészültek legyenek és értékesítési tevékenységük során visszaélések ne fordulhassanak elő.⁷⁰

70. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fentieket szolgálja egyrészt az Energetikai Központ Zrt. érdekében tevékenykedő ügynökök oktatása, melyre az Energetikai Központ Zrt. különös hangsúlyt fektet, másrészt az a tájékoztató füzet, melyet minden leendő ügyfele részére még a szerződés megkötése előtt átad. Álláspontja szerint a tájékoztató füzet közérthetően és kellő részletességgel tartalmaz valamennyi olyan információt, amelyet a fogyasztónak ismernie kell ahhoz, hogy megalapozott döntést hozhasson a kereskedőváltást illetően.⁷¹
71. Álláspontja szerint a fentiekén túlmenően alátámasztja ezt az Energetikai Központ Zrt. azon gyakorlata is, amely szerint minden egyes leendő fogyasztóját a szerződés aláírását követően – de még a kereskedőváltás megindítását megelőzően – telefonon is felkeres annak érdekében, hogy szerződéskötési szándékát megerősítse, vagy az esetleges kifogását jelezze. Az Energetikai Központ Zrt. minden eszközzel arra törekszik, hogy ne fordulhassanak elő olyan esetek, amikor a fogyasztó esetleg nem megfelelő információk birtokában dönt a szerződéskötés mellett. Az eljárás alá vont előadta, hogy a verifikációs hívás nem jogszabályi kötelezettségen alapul, azt az Energetikai Központ Zrt. önként vezette be.⁷²
72. A fogyasztói kifogásokkal kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy az Energetikai Központ Zrt. eddigi működése során nem hajtott végre olyan fogyasztóval kereskedőváltást, aki a folyamat bármelyik szakaszában jelezte, hogy őt állítólagosan „megtévesztéssel” vették rá a szerződés aláírására. Az Energetikai Központ Zrt. annak mindig komoly figyelmet szentelt, hogy ilyen eset ne fordulhasson elő, éppen ezért kezeli a mai napig hangsúlyosan az ügynökök oktatását, a tájékoztató füzet átadását, illetőleg a verifikációs hívások intézményét.⁷³
73. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy nincs tudomása olyan ügynökről, aki szándékosan félretájékoztatott volna fogyasztót, különösen nem az összes általa megkeresett fogyasztót. Erre vonatkozó vagy erre utaló bizonyíték sem került az Energetikai Központ Zrt. birtokába. Mindezekre figyelemmel az Energetikai Központ Zrt. csak azt vizsgálhatta az egyes ügynökök esetében, hogy mennyi panasz merült fel velük szemben, és azon ügynökök esetében, melyeknél a panaszok száma magasabb volt – melyből azt a következtetést vonta le, hogy az adott ügynök nem képes megfelelően kommunikálni a szükséges információkat a fogyasztók felé – kezdeményezte az ügynökcégnél az ügynök státuszának megszüntetését.⁷⁴
74. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fogyasztók viszonylag széles körével áll kapcsolatban, így tisztában van azzal, hogy emiatt előfordulhatnak olyan esetek, mikor a fogyasztó felé nem sikerül valamennyi szükséges információt megfelelően kommunikálni, pl. a fogyasztó félreért valamit, amitől úgy érezheti, hogy őt megtévesztették. Az Energetikai Központ Zrt. ugyanakkor kéri a Gazdasági Versenyhivatalt, hogy az általa benyújtott iratokat, különösen a tájékoztató füzetet, illetőleg az abban foglaltakat – amely

⁷⁰ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷¹ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷² Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷³ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

⁷⁴ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

tájékoztatások többsége mindenki számára hozzáférhető az Energetikai Központ Zrt. honlapján is – akként vegye figyelembe, hogy álláspontja szerint ezen tájékoztató anyagok már önmagukban – tehát az eljáró ügynök szerződéskötést megelőző szóbeli tájékoztatása, illetőleg a verifikációs hívás nélkül is – alkalmasak és elégségesek arra, hogy a leendő ügyfelei teljes képet kaphassanak az Energetikai Központ Zrt.-ről, az általa nyújtott szolgáltatásról, valamint a kereskedőváltás folyamatáról és következményeiről.⁷⁵ Az Energetikai Központ Zrt. tájékoztatási gyakorlatának egyebekben csak egy része az eljáró ügynök szóbeli tájékoztatása, emellett fontos és hangsúlyos szerepet tölt be a tájékoztató füzet, az Energetikai Központ Zrt. honlapja, valamint a verifikációs telefonhívás.⁷⁶

75. Az eljárás alá vont kéri továbbá, hogy a vizsgálat során a Gazdasági Versenyhivatal vegye azt is figyelembe, hogy az eljárás alá vont a fogyasztók által korábban megszokott szolgáltatást nyújtja, de alacsonyabb áron. A fogyasztó ezért semmilyen szempontból nem kerül hátrányosabb helyzetbe, mint korábbi szolgáltatójánál volt.⁷⁷
76. Az Energetikai Központ Zrt. álláspontja szerint a kereskedelmi gyakorlata nem megtevesztő, mivel az Energetikai Központ Zrt. nem szolgáltat valótlan információt a fogyasztók részére, és vitatja továbbá azt is, hogy a kereskedelmi gyakorlata megtevesztésre lenne alkalmas.⁷⁸
77. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy bízik abban, hogy a Gazdasági Versenyhivatal az eljárása során értékelni fogja azon elkötelezettségét, amely arra irányul, hogy Energetikai Központ Zrt. kommunikációja közérthető, egyértelmű és világos legyen, illetőleg annak igazolásaként fogja értékelni az adatszolgáltatás során mellékelteként becsatolt okiratokat, hogy Energetikai Központ Zrt. minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a kereskedelmi gyakorlata közérthető és egyértelmű legyen.⁷⁹
78. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy álláspontja szerint Magyarországon a villamosenergia-szolgáltatás intézményrendszere bonyolult, továbbá a fogyasztók nagyobb része előtt nem ismert, hogy a szolgáltatást a villamosenergia-kereskedő és a területileg illetékes hálózati engedélyes közösen, együttműködve nyújtja. Az Energetikai Központ Zrt. képviselőjében eljáró ügynökök oktatásában ezért is helyez nagy figyelmet arra, hogy az ügynökök minden szükséges információval rendelkezzenek ahhoz, hogy az intézményrendszer lényegét a fogyasztóknak el tudják magyarázni. De a fogyasztók teljeskörű és közérthető tájékoztatását szolgálja a tájékoztató füzet is, melyet az eljáró ügynökök minden esetben átadnak az ügyfelek részére. Az Energetikai Központ Zrt. álláspontja szerint ezzel eleget tesz azon tájékoztatási kötelezettségének, mely tőle elvárható.⁸⁰
79. Az Energetikai Központ Zrt. előadta, hogy a villamosenergia-szolgáltatás bonyolultsága okán azonban a fentiek ellenére sok fogyasztó a tájékoztatást követően sem látja át

⁷⁵ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷⁶ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷⁷ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷⁸ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁷⁹ Vj/60-2/2013. számú irat 11. pontja

⁸⁰ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

pontosan a rendszer lényegét. Az eljárás alá vont véleménye szerint sok félreértés az alábbi problémákra vezethető vissza:⁸¹

- az eljáró ügynök tájékoztatja a fogyasztót, hogy a leolvasást az eddigi szolgáltató (hálózati engedélyes) fogja végezni, nem az Energetikai Központ Zrt. Az eljárás alá vont álláspontja szerint erre vezethető vissza több olyan fogyasztói visszajelzés, mely szerint a fogyasztó úgy értelmezte, hogy nem lesz szolgáltató váltás, csak a számlázást innentől az Energetikai Központ Zrt. fogja végezni,
- az eljáró ügynök tájékoztatja a fogyasztót, hogy a kereskedőváltás nem jár műszaki átalakítással, még óracsere sem szükséges. Az eljárás alá vont álláspontja szerint erre vezethető vissza több olyan fogyasztói visszajelzés, mely szerint a fogyasztó úgy értelmezte a folyamatot, hogy a korábbi szolgáltatóval fennálló jogviszonya fennmarad;
- sok fogyasztó nem érti továbbá, hogy miként lehetséges az, hogy műszaki átalakítás nélkül, vagyis ugyanazon a vezetéken innentől kezdve nem az addigi szolgáltatója, hanem egy másik szolgáltató fogja nyújtani az áramszolgáltatást, ebből is több félreértés származott utólag;
- az eljáró ügynök tájékoztatja a fogyasztót, hogy az Energetikai Központ Zrt. olcsóbb áramot kínál. Figyelemmel arra, hogy jelenleg a kormányzati rezsicsökkentés kiemelt közfigyelemre tart számot, sok fogyasztóban az Energetikai Központ Zrt. által kínált olcsóbb villamos energia összekapcsolódik a rezsicsökkentéssel, mely annak ellenére félreértést okoz, hogy az ügynökök egyértelműen jelzik, hogy az Energetikai Központ Zrt. által kínált kedvezmény a rezsicsökkentésen túlmenően illeti meg a fogyasztót, ám attól független.

80. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fogyasztói panaszok jelentős része olyan fent említett félreértéseken alapul, amely sok esetben akkor sem kerülhető el, ha az eljáró ügynök minden szükséges tájékoztatást megad az ügyfél részére, ugyanis az, hogy a fogyasztó valamit nem értett meg a folyamatból, számára is csak utóbb derül ki, sok esetben a verifikációs hívás alkalmával.⁸²

81. Többek között a fenti indokok miatt is helyez az Energetikai Központ Zrt. nagy hangsúlyt az ügynökök oktatására, ahol külön részként szerepel az, hogy az eljáró ügynököknek mit kell és mit nem szabad mondania a fogyasztók személyes felkeresése során. Ezen oktatások anyaga a gyakorlati tapasztalatok alapján szóban kiegészítésre kerül a tipikus ügyfélpanaszokkal, illetve ezen panaszok alapját képező félreértések elkerülésének módjával.⁸³

82. Az Energetikai Központ Zrt. kéri a Gazdasági Versenyhivatalt, hogy az egyes fogyasztói panaszok értékelése során vegye figyelembe azt, hogy sok panasz nem az eljáró ügynökök gondatlanságára vezethető vissza, hanem a fentiekre. Kéri továbbá, hogy az egyes fogyasztói panaszok értékelése körében a Gazdasági Versenyhivatal vegye figyelembe azt is, hogy tapasztalatai szerint sok fogyasztó, aki a szerződés aláírását követően utólag meggondolja magát, hajlamos kitalálni valótlan dolgokat (például azt, hogy őt megtévesztették) annak érdekében, hogy szabadulhasson a kötelemből.⁸⁴

⁸¹ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

⁸² Vj/60-4/2013. számú irat 4. pontja

⁸³ Vj/60-4/2013. számú irat 4. pontja

⁸⁴ Vj/60-122/2013. számú irat 4. pontja

83. Az eljáró versenytanács Vj/060-175/2013. számú előzetes álláspontját követően az eljárás alá vont fenti álláspontját fenntartva kérte az eljáró versenytanács méltányos döntését, továbbá az alábbi tényezőket emelte ki:⁸⁵

- a versenytárstól érkezett jelzések objektivitása vitatható,
- a fogyasztói tanúvallomások és a szerződéskötések között hosszabb idő, akár közel egy év is eltelt, így nem biztos, hogy az emlékek pontosak,
- a kereskedelmi gyakorlat megfogalmazása alapján egy általános kategória, így az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát is általánosságban, összességében szükséges értékelni, az egyedi panaszokat pedig egyedileg szükséges kivizsgálni,
- a több ezer ügyfelet felkereső vállalkozások esetében elkerülhetetlen és szükségszerű, hogy egy-egy fogyasztó sérelmezi a kapott tájékoztatást, illetve megtévesztve érzi magát, miközben emögött akár a kellő körültekintés hiánya is állhat.

VII.

Jogi háttér

84. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

85. Az Fttv. 2. §-ának

a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,

d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

e) pontja kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

⁸⁵ Vj/60-178/2013. számú irat

86. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
87. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
88. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) és h) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót
- az áru lényeges jellemzője,
 - a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés
- tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
89. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
90. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
91. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
92. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) pontja alapján megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

VIII.

Az értékelés keretei

Az értékelés jogi kerete

93. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
94. Tekintettel arra, hogy lakossági fogyasztóknak kínált szolgáltatásról van szó, alapvetően természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

95. A jelen ügyben az érintett fogyasztó – tekintettel az eljárás alá vont által kínált szolgáltatás szerződéses feltételeire – az a természetes személy, aki a vizsgált időszakban megfelelt az alábbi konjunktív feltételeknek:
- lakossági fogyasztó,
 - a vizsgált időszakban ezen fogyasztó nevén van a kisfeszültségen vételező, 3x63 Amper alatti csatlakozási összteljesítményű villamosenergia-fogyasztás mérő,⁸⁶
 - az A1, A2 árszabások valamelyikének keretében fizeti villamosenergia-fogyasztását,⁸⁷
 - nem rendelkezik előre fizetős mérővel vagy háztartási méretű kiserőművel,⁸⁸
 - sem a fogyasztó, sem a vele egy háztartásban élők nem jogosultak kedvezményes árú (C tarifa szerinti) villamosenergia vételezésére és nem vételeznek H, illetve B tarifán,⁸⁹
 - a fogyasztó villamosenergia-szolgáltatója nem az Energetikai Központ Zrt., valamint
 - még nem kezdeményezte saját elhatározásából, közvetlenül az Energetikai Központ Zrt.-nél a kereskedőváltást.
96. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során nem azonosítható sérülékeny fogyasztói kör, így a vizsgált magatartás megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Azonban ennek az elvárt ésszerűségnek is vannak racionális korlátai, így az eljáró versenytanács kiemeli, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó - számára költségmegtakarítást eredményezően - valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában;

⁸⁶ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

⁸⁷ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

⁸⁸ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

⁸⁹ Vj/60-139/2013. számon iktatott irat 5. számú melléklete

- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztatósi folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.
97. Ebben a körben hivatkozik az eljáró versenytanács arra a körülményre, amelyre az eljárás alá vont is utalt (lásd a 78-80. pontokat): a fogyasztók ismeretei ezen a piacon (többek között a rendszerrel, a kereskedőváltással, a piaci lehetőségekkel kapcsolatban) rendkívül alacsonyak részben a tapasztalatok hiányában, részben a piac bonyolultsága miatt.

Ügyleti döntés

98. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással (akár úgy, hogy ajánlatot kér vagy elfogadja azt), hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára. Általában jogsértést eredményez, ha a kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.
99. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban ügyleti döntésnek tekintendő a fogyasztó azon döntése, hogy a személyes felkeresés során kapott információk alapján kitöltse-e a szerződést és a meghatalmazást, ezzel kezdeményezve a kereskedőváltást az Energetikai Központ Zrt. javára.

Az észlelt fogyasztói üzenet

100. Jelen versenyfelügyeleti eljárás arra irányult, hogy az Energetikai Központ Zrt. által villamosenergia-adásvételi szerződések közvetítésével és vételi szándéknyilatkozatok beszerzésével megbízott ügynökök a személyesen felkeresett fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatás során egyértelmű információt adtak-e
- a kereskedelmi gyakorlat indítékáról és
 - a kereskedőváltás lényeges tulajdonságairól,
- azaz a fogyasztók megfelelő információkkal rendelkeztek-e az ügylet tényleges mibenléte tekintetében.
101. A tanúvallomások, az eljárás alá vont által csatolt, illetve összesített panaszok, továbbá az egyéb tájékoztató anyagok alapján megállapítható, hogy az Energetikai Központ Zrt. által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó számára azt az üzenetet közvetítette, hogy az Energetikai Központ Zrt. kedvezményes árú villamos energiát kínál, amennyiben a fogyasztó az adott kedvezmény nyújtásának szerződésben foglalt egyéb feltételeit elfogadja, illetve azoknak eleget tesz (havi átalánydíj éves elszámolással, fizetési mód előre történő megválasztása stb.).
102. Ugyanakkor – a fogyasztói panaszokból kikövetkeztethetően – egyes fogyasztók esetében nem vált a fogyasztói üzenet részévé azon lényeges körülmény, hogy a

kedvezmény igénybevételéhez a fogyasztónak választania kell az Energetikai Központ Zrt. és az aktuális villamosenergia-szolgáltatója között, tehát hogy a szerződés megkötésének indítéka és célja a kereskedőváltás, ami egyben azt is jelenti, hogy a szerződéskötés nem pusztán számlázásra irányul, s a villamos-energia szolgáltatást a továbbiakban nem korábbi szolgáltatója, hanem az Energetikai Központ Zrt. fogja számára nyújtani.

103. A fogyasztó által észlelt üzenet lényeges jellemzője, hogy a felkeresett fogyasztók a szolgáltatás lényeges elemeiről legelőször – figyelemfelkeltés és meggyőzés céljából – szóbeli tájékoztatást kaptak, amely kommunikációs csatorna az információ feldolgozása során a legnagyobb egyéni torzításra ad lehetőséget, és utóbb csak nehezen rekonstruálható. A szóbeli kommunikáció rekonstruálására az eljáró versenytanács támaszkodott a vizsgálat által széles körben meghallgatott tanúk (fogyasztók és ügynökök) vallomásaira, az ismertté vált fogyasztói panaszokra és az eljárás alá vont saját nyilatkozataira.

Befolyásolásra való alkalmasság

104. Az energiafogyasztás költsége a háztartások rendszeres, illetve éves szinten kalkulált kiadásainak jelentős hányadát teszi ki, a fogyasztók számára lényeges szempont, hogy milyen áron és feltételekkel juthatnak hozzá az energiához, így a kínált kedvezmény mértékének különösen nagy, figyelemfelkeltő szerepe van. Az ígért árelőny mint megtakarítási lehetőség kétségtelenül döntő mértékben alkalmas a fogyasztói üzleti döntés befolyásolásra – figyelemmel arra is, hogy a fogyasztók egy része azt hihette, hogy a szolgáltató személyében nem, csak pl. a fizetés módjában történik változás a kedvezményért cserébe.
105. A fentiekén túl az eljárás alá vonthoz beérkezett kereskedőváltásra irányuló kérelmek száma is azt igazolja, hogy az Energetikai Központ Zrt. tájékoztatási gyakorlata alkalmas volt arra, hogy a fogyasztók üzleti döntését befolyásolja.
106. A panaszok száma, továbbá a verifikációs hívások során visszamondott szerződések aránya (pl. 2012. december és 2013. március között kb. negyede a kérelmeknek) viszont azt jelzi, hogy a fogyasztók egy jelentős része valamiért mégsem döntött az eljárás alá vont mellett. A tanúvallomások alapján az látható, hogy a fogyasztók a szóbeli tájékoztatással együtt, illetve azt követően kapott írásbeli kommunikációs anyagokból, esetlegesen korábbi szolgáltatójuktól tájékoztódtak, majd ezt követően döntöttek úgy, hogy nem váltanak. A verifikációs hívásoknak is van a pusztá megerősítésen túl adott esetben tájékoztatást kiegészítő, továbbá az elállási jog gyakorlását segítő szerepe.
107. Az eljárás alá vont maga is az egyik lehetséges visszalépési (elállási) oknak a fogyasztók vélt vagy valós megtévesztését, illetve az információk hiányát jelölte meg a bizonytalanság, a tanúvallomásokból is kiolvasható bizalmatlanság⁹⁰ mellett.

Megtévesztésre való alkalmasság értékelése

108. A megtévesztésre való alkalmasság kapcsán elsődleges jelentősége van annak, ahogyan az eljárás alá vont is elismeri (78-80. pontok), hogy a fogyasztói tudatosság, a fogyasztói ismeretek köre az adott piacon igen alacsony fokú. A megtévesztés, a vizsgált

⁹⁰ Vj/60-53/2013., Vj/60-58/2013., Vj/60-66/2013. számú iratok

kereskedelmi gyakorlat jogsértőként való megítélése kapcsán azonban annak nincs jelentősége, hogy a tájékoztatás önmagában vagy a körülményekre (adott esetben az általánosan jellemző információs hiányra) tekintettel lett megtévesztésre alkalmas. Az eljáró versenytanács nem kétli, hogy a piac szerkezete és az intenzív verseny hiánya miatt a szolgáltatás a fogyasztók számára még a piacnyitás után évekkel is bonyolult, így a piaci folyamatokra, szabályozási kérdésekre is kitérő fogyasztói tájékoztatásra is szükség van az eljárás alá vont szolgáltatása egyedi jellemzőinek (kedvezmények) ismertetésén túl, illetve azt megelőzően. Az eljárás alá vont ezen piaci körülményekkel, a fogyasztói ismeretekkel, elvárásokkal és tapasztalatokkal tisztában lehetett, tőle el is várható ezen körülmények, tényezők figyelembe vétele.

109. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint megtévesztésre lehet alkalmas az ügynöki fellépés, amennyiben a fogyasztó azt hiszi, hogy aktuális szolgáltatója képviseletében jár el az ügynök vagy pusztán csak arról van szó, hogy a szolgáltató helyett más vállalkozás végzi a jövőben a számlázási tevékenységet (ez utóbbi életszerű is, hiszen elterjedt gyakorlat, hogy a számlázást más szolgáltató végzi pl. Díjbeszedő Zrt. egy adott közmű szolgáltató számára).
110. Megállapítható, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott oktatási anyag egyértelműen rögzíti, hogy a lakossági villamosenergia-szolgáltatás értékesítésének közvetítésére az Energetikai Központ Zrt. ad megbízást. Az oktatási anyag pontos iránymutatást tartalmaz az értékesítőktől elvárt magatartás és az általuk adandó tájékoztatás tartalmára vonatkozóan. A fogyasztókat felkereső külső szerződött ügynökök tisztában lehettek az értékesítési folyamat természetével, azonban az is megállapítható az eljárás alá vont nyilatkozataiból, levélváltásaiból (49-54. pontok) és a versenytársi jelzésekből (lásd 3-4., illetve 56-57. pontokat), hogy az üzletkötők ennek ellenére nem adtak minden esetben pontos, teljeskörű, a fogyasztói döntést megalapozó tájékoztatást a kereskedelmi gyakorlat indítéka (a kereskedőváltásra való ösztönzés) és a kereskedőváltás egyes lényeges tulajdonságai (az egyes szolgáltatási elemek elhatárolása) tekintetében.
111. Az eljárás alá vont maga is akként foglalta össze a hozzá érkezett panaszokat (fennálló tipikus hibáknak jelölve azokat az ügynökségeknek küldött levelek egy részében is), ahogyan az a versenytársi és a szakhatósági jelzésből is valószínűsíthető volt, így azokban az eljáró versenytanács nem kételkedik:
- a fogyasztó számára nem volt egyértelmű, hogy kereskedőváltásról van szó,
 - a fogyasztónak nem volt egyértelmű, hogy az eljáró üzletkötő nem a korábbi szolgáltató megbízásából, hanem az Energetikai Központ Zrt. képviseletében jár el,
 - a fogyasztó úgy értelmezte a folyamatot, hogy a régi villamosenergia szolgáltatójával fennálló jogviszonya fennmarad, csak mostantól a számlázást az Energetikai Központ Zrt. fogja intézni.
112. Szükséges kiemelni, hogy a nagyarányú visszalépések oka lehet az is, hogy a fogyasztók később, a szerződéskötést követően észlelték, illetve értették meg egyrészt a kereskedelmi gyakorlat indokát, másrészt a kereskedőváltás tartalmát – ami szintén a megtévesztés lehetőségét támasztja alá, a panaszok száma és tartalma mellett.
113. A fogyasztói tanúvallomások alapján azonban az is megállapítható, hogy a meghallgatott fogyasztók számára jellemzően egyértelmű volt, hogy a kedvezményes árú

villamos energiát nem a fogyasztó jelenlegi szolgáltatója, hanem egy alternatív szolgáltató kínálja. Ezen tanúk megerősítették azt is, hogy az őket felkereső ügynök megfelelő módon igazolta magát és megbízóját is. A 24 fogyasztói tanúvallomásból ugyanakkor 4 olyan eset volt, ahol a fogyasztó a jelen eljárással érintett témaköröket illetően nem azt az ügynöki tájékoztatást adta vissza, amelyet az eljárás alá vont maga is elvárt volna az oktatási anyaga alapján, azaz ezen tanúk helytelen tájékoztatást kaphattak a szolgáltatóváltás mibenléte tekintetében. A tanúk egy kivétellel úgy nyilatkoztak, hogy tudták, nem az aktuális szolgáltatójuk megbízott ügynökével találkoztak. A vallomásokban az alábbi tévedések, téves tájékoztatások merültek fel:

6. ⁹¹	- előszerződés - az ELMŰ-nél marad a villanyóra, a karbantartást is az ELMŰ végzi - az eljárás alá vontnak a számlázás lesz a feladata
13.	- az E.ON fogja továbbra is szolgáltatni az áramot, az eljárás alá vont csak a számlázást végzi
22.	- az ügynök az ELMŰ egyik szerződött partnerét képviseli
24.	- az eljárás alá vont egy egyetemes szolgáltató

114. A tanúvallomások kapcsán szükséges megjegyezni, hogy az eljáró versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont által tett azon megállapításra (lásd a 83. pontot), hogy jelentősebb idő is eltelhetett a szerződéskötések (illetve a szóbeli tájékoztatások) és a fogyasztói tanúvallomások között. Az eljáró versenytanács azonban arra is figyelemmel volt a tanúvallomások értékelése során, hogy a meghallgatott tanúk a szóbeli tájékoztatásokat követően (és így a vallomások megtétele előtt) szükségszerűen jutottak a szerződéses dokumentáció és az egyéb átadott tájékoztatások révén további, részletes és pontos információkhoz a szolgáltatóváltás kapcsán – ami szintén befolyásolhatta emlékeiket.

115. A tanúvallomásokat (lásd a 113. pontot), az eljárás alá vont által is ismert általános versenytársi jelzéseket és a versenytárs felé benyújtott egyedi fogyasztói jelzéseket (56. pont), valamint az eljárás alá vont saját maga által elismert és rendszerezett, valamint tipikus ügynöki hibaként kezelni próbált fogyasztói kifogásokat mint az eljáró versenytanács rendelkezésére álló bizonyítékokat összességükben értékelve az látható, hogy egy nem elhanyagolható fogyasztói kör az eljárás alá vont ügynökeinek tájékoztatása alapján

- azt hihette, hogy az ügynök az aktuális szolgáltatójának megbízottja vagy alkalmazottja,
- ha tudta is, hogy az ügynök egy másik vállalkozás képviselőjében jár el, azt vélte, hogy az eljárás alá vont csak számlázási tevékenységet végez, így ezen tevékenység racionalizálásából származhat az ígért kedvezmény.

116. A fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont ügynökei által nyújtott tájékoztatás, bár nem minden esetben, nagy általánosságban, de nem is egyedi szinten, üzletszerű kereskedelmi gyakorlatként nem értékelhető módon, hanem a megkeresések egy nem elhanyagolható részében megtévesztésre volt alkalmas a felkeresés, illetve a szerződéskötés célja, valamint a kereskedőváltás egyes jellemzői (szolgáltatás

⁹¹ Az előzetes álláspont 2. számú melléklete szerinti számozás

nyújtójának személye, az eljárás alá vont által végzett tevékenységek köre), mibenléte tekintetében.

117. Az eljárás alá vont által a kereskedelmi gyakorlatának összességében történő értékelése kapcsán előadottak vonatkozásában az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy maga az eljárás alá vont is típuskifogásokként fogalmazta meg a hozzáérkezett panaszokat, illetve a feltárt, összesített (részben azonos tartalmú) panaszok és a visszalépések száma és aránya sem tekinthető olyan mértékűnek, amely esetében egyértelműen elszórt és egyedi kifogásokról lehet beszélni.
118. Szükséges megjegyezni, hogy az eljárás alá vont a jogsértés elkerülése, illetve az esetleges megtévesztések számának minimalizálása érdekében több intézkedést is tett: részletes tájékoztató anyagot dolgozott ki a fogyasztók írásbeli informálására, verifikációs hívásokat alkalmazott, tájékoztatta és számon kérte az ügynökeket a felmerülő fogyasztói kifogások kapcsán. Ezen intézkedések ugyanakkor részben utólagosak voltak (pl. írásbeli tájékoztató anyagok rendelkezésre bocsátása, verifikációs hívás), részben pedig nem voltak elégségesek ahhoz, hogy a megtévesztésre alkalmas gyakorlatot kiküszöböljék (pl. ügynökök tájékoztatása, számonkérése), így a jogsértés megállapíthatóságát nem kérdőjelezi meg.

Az eljárás alá vont felelőssége

119. Figyelembe véve az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdésében fogalt rendelkezést és azt a tényt, hogy az Energetikai Központ Zrt.-nek a villamosenergia-szolgáltatás értékesítéséből bevétele keletkezett, egyértelműen rögzíthető, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett áru (szolgáltatás) értékesítése, eladásának ösztönzése az eljárás alá vont vállalkozásnak közvetlenül érdekében állt, ezért a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. alapján az Energetikai Központ Zrt. felelősséggel tartozik.
120. Ezen érdek-elvű felelősség fennáll még abban az esetben is, ha az ügynökök által tanúsított magatartás ellentétes az Energetikai Központ Zrt.-től származó megbízással. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács arra, hogy az eljárás alá vontnak
- egyrészt lehetősége van az ügynöki értékesítést választania, de amennyiben ezt az értékesítési, népszerűsítési csatornát választja, viselnie kell a következményeit,
 - másrészt tudomása is volt az ügynökökkel kapcsolatos (általános vagy konkrét) kifogásokról.⁹²

Összegzés

121. A fentiek alapján, a rendelkezésre álló bizonyítékokat összességükben értékelve az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az Energetikai Központ Zrt. magatartása azáltal, hogy szolgáltatását villamosenergia-adásvételi szerződések közvetítésével és vételi szándéknyilatkozatok beszerzésével megbízott ügynökök útján népszerűsítette, és egyes ügynökök valótlan tájékoztatást adtak egyes fogyasztóknak a kereskedelmi gyakorlat indítéka és a kereskedőváltás mibenléte (lényeges jellemzőként értelmezve a szerződéskötési folyamatot is) tekintetében, megvalósította az Fttv. 6. §-a (1)

⁹² Azt, hogy az eljárás alá vont egyebekben számos intézkedést tett a kifogások megoldására az eljáró versenytanács a jogkövetkezmények körében értékelte.

bekezdésének b) és h) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.

122. A jogsértés Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács megtiltja a jogsértő gyakorlat folytatását is, azonban az alábbi körülményekre való tekintettel bírságot nem szab ki:

- az Energetikai Központ Zrt. által a szerződéskötést követően a fogyasztók rendelkezésére bocsátott nyomtatványok (szerződéscsomagot tartalmazó brosúra, tájékoztatófüzet) alapos és részletes tájékoztatást nyújtanak a kereskedőváltással kapcsolatos tudnivalókról, a folyamat egyes lépéseiről, illetőleg az elállás lehetőségéről is. A nyomtatványok egy példánya – a meghatalmazás kivételével – a fogyasztó birtokában maradt, azaz a fogyasztónak volt alkalma azokat gondosabban átolvasni, az esetlegesen felmerülő kérdéseire választ kapni, tehát az ügynökök által adott esetlegesen félreérthető vagy kifejezetten megtévesztő tájékoztatás esetén is volt alkalma a fogyasztónak egyrészt további (részletes, teljeskörű) információhoz jutnia, másrészt elállni a szerződéskötéstől;
- ugyanilyen szerepet tölthetnek be a verifikációs hívások is;
- a fogyasztók a fentiekben jelzett írásbeli nyomtatványokon tájékoztatást kaptak arról is, hogy 8 munkanapig lehetőségük van elállni a szerződéskötéstől;
- az eljárás alá vont a területileg illetékes egyetemes szolgáltatói árnál kedvezőbb árú villamos energiát kínál, amely annak változásához mindenkor igazodik, azaz a fogyasztókat még egy esetlegesen nem szándékolt kereskedőváltás esetén sem érte anyagi kár,
- az Energetikai Központ Zrt. igazolta, hogy továbbította az ügynökségek felé a tudomására jutott fogyasztói kifogásokat, kérve azok kivizsgálását (azaz igazolható intézkedéseket tett a kifogások megoldására).

123. A Gazdasági Versenyhivatal számára az eljárás alá vont jelenléte az érintett piacon a verseny és az ezzel összefüggő fogyasztói érdek szempontjából is fontos, a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak sem célja, sem hatása nem lehet a piacra belépés akadályozása. Azonban attól sem lehet eltekinteni, hogy az ügynöki értékesítési formát választó vállalkozás felelősséggel tartozik magatartásáért – különös tekintettel arra, hogy az érintett a piacon a fogyasztók szolgáltatóváltással kapcsolatos ismeretei, tapasztalatai szűk körűek, miközben az energia fogyasztás a háztartások kiadásainak jelentős részét teszi ki.

IX.

Egyéb kérdések

124. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

125. A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat – az adatot szolgáltató ügynökségek nyilatkozata alapján – mindazokat a fogyasztókat

érintette, akiknek a villamosenergia-felhasználási helye Borsod-Abaúj-Zemplén, Csongrád, Győr-Moson-Sopron, Heves, Komárom-Esztergom, Pest, Nógrád megyében vagy Budapesten található, azaz a kereskedelmi gyakorlat háromnál több megye fogyasztói felé irányul, így az Fttv. 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

126. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tptv. 46. §-a állapítja meg.
127. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja. A Tptv. 82. §-ának (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanácsnak az eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a Ket. vagy a Tptv. megengedi. A Ket. 98. §-a (3) bekezdésének j) pontja alapján önálló fellebbezésnek van helye az eljárási költség megállapításával és viselésével kapcsolatos első fokú végzés ellen.
128. A jelen versenyfelügyeleti eljárás során a tanúmeghallgatások kapcsán összesen 60.242 Ft eljárási költséget határozott meg a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 153. §-ának 7. pontja alapján a vizsgálat (a Vj/60-94/2013., Vj/60-95/2013., Vj/60-97/2013., Vj/60-99/2013., Vj/60-101/2013., Vj/60-102/2013., Vj/60-109/2013., Vj/60-110/2013., Vj/60-111/2013., Vj/60-112/2013., Vj/60-129/2013., Vj/60-142/2013. és Vj/60-147/2013. számú végzésekkel). A költségeket a Gazdasági Versenyhivatal megelőlegezte, azonban a Tptv. 62/B. §-ának (2) bekezdése szerint a hivatalból indított eljárásban felmerült egyéb eljárási költséget [a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése értelmében a Ket. 153. §-ának 3-15. pontjában felsorolt költségeket] a törvénybe ütköző magatartás megállapítása esetén az ügyfél viseli.
129. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapítása mellett megállapította az eljárási költség összegét is, valamint az eljárás alá vontat a meghatározott eljárási költség megfizetésére kötelezte a fentiek alapján.
130. Az eljárási költséget a határozattal egybefoglalt végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, azonban az eljárási költségről rendelkező végzés elleni – a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének j) pontja szerinti – önálló fellebbezésnek a döntés végrehajtására halasztó hatálya van a Ket. 101. §-ának (1) bekezdése értelmében. A Ket. 101. §-ának (4) bekezdése szerint azonban az eljárási költség megállapításával és viselésével kapcsolatos döntés elleni fellebbezésnek nincs halasztó hatálya a döntés fellebbezéssel meg nem támadott rendelkezése tekintetében.
131. Az eljárási költségnek a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01468223-00000000 számú számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (eljárási költség).
132. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
133. Az eljárási költség meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a végzés végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Gazdasági Versenyhivatal által meghatározott és határidőben meg nem fizetett

fizetési kötelezettség (valamint a késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

134. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen esetben összesen 95 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. A Ket. 65. §-ának (3) bekezdése alapján, ha a határidő utolsó napja olyan nap, amelyen a hatóságnál a munka szünetel, a határidő a legközelebbi munkanapon jár le. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2014. június 2-án telik le.

Budapest, 2014. május 28.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.

előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.

versenytanácsstag

Váczai Nóra s.k.

versenytanácsstag