



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211

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

Ügyszám: Vj/75/2013.

Iktatószám: Vj/75-084/2013.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. G. Cs. Gy. ügyvéd által képviselt **Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.** (1146 Budapest, Hungária krt. 166.) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. 2012. november 1. és 2012. november 30. között a fogyasztókkal szemben megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

- azt állította, hogy
 - jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani,
 - az igazán jó ajánlatokat és igazán olcsó kötelezőt a honlapján megtalálhatja a fogyasztó,
 - a fogyasztók biztosan nyernek, ha az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatásokat veszik igénybe, továbbá
 - minden ajánlat elérhető a honlapján, valamint
- a legalacsonyabb árra, illetve az átlagos megtakarításokra vonatkozó állításokat alkalmazott.

E jogsértések miatt az eljáró versenytanács kötelezi a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.-t 50.000.000,- – azaz ötvenmillió – Ft bírság megfizetésére bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság). Ha a kötelezett a bírságfizetési 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. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

Az eljáró versenytanács a jogsértő magatartás további folytatását a határozat kézhezvételétől számított 5 munkanap elteltével megtiltja.

A határozat felülvizsgálatát az ügyfelek a kézbesítéstől számított harminc napon belül kérhetik a Versenytanácsnál benyújtott, vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t.

Az eljáró versenytanács a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. alkuszi megbízásokkal, valamint a KGFB+ összehasonlító modullal kapcsolatos kereskedelmi gyakorlata vonatkozásában a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye. A jogorvoslati kérelmet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

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

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2013. szeptember 23-án annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást, hogy a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. (a továbbiakban: Netrisk, vagy eljárás alá vont) 2012. november 1-jét követően a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének b) és c) pontjaiban foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (a továbbiakban: KGFB) kampánnyal kapcsolatos marketingkommunikációs tevékenysége – különös tekintettel a televíziós reklámokra, online hirdetésekre, direkt marketing eszközökre, nyomtatott sajtótermékekben megjelent hirdetésekre, valamint honlapi tájékoztatásra –, illetve egyéb kereskedelmi gyakorlata során, megtévesztő tájékoztatásokat nyújtott-e a fogyasztók részére, illetve az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat az alkuszi megbízásokkal kapcsolatosan, továbbá a KGFB+ összehasonlító modul megjelenítésével megsértette-e gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 13. §-ának (2) bekezdésében foglaltakat.
2. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont által a 2012. november 1. és 2012. november 30. közötti KGFB kampány során alkalmazott kereskedelmi gyakorlat(ok)ra terjed ki.

II. Az eljárás alá vont

3. Az eljárás alá vont 1994 óta nyújt szolgáltatásokat ügyfeleinek online biztosítási alkuszként. Fő tevékenysége a biztosítás, nyugdíjalap egyéb kiegészítő tevékenység.
4. Az eljárás alá vont nettó árbevétele 2012-ben 1 675 799 000 Ft¹ 2013-ban pedig 1 870 829 500² Ft volt.
5. Az elmúlt években a GVH két alkalommal állapította meg, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított (Vj/43/2008., Vj/20/2010.).
6. A Vj/43/2008-as számú ügyben a GVH megállapította, hogy a Netrisk a 2007. év IV. negyedévében és a 2008. I. negyedévében a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon, jogsértést követve el, amikor
 - a 2007. év IV. negyedévében a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu és a www.kotelezo-online.hu weblapokon arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést az eljárás alá vont portálja útján kötő ügyfelek mindegyike ajándékot kap, illetve lehetőségük van arra, hogy egy új Suzuki Swift-et nyerjenek,
 - a www.kotelezo.info.hu, a www.kotelezoajanlat.hu, a www.kotelezo-online.hu és a www.netrisk.hu internetes oldalakon azt állította, hogy a fogyasztó 30%-os online kedvezményben részesülhet szolgáltatásának igénybe vétele esetén, illetve általános az online kedvezmény lehetősége.A jogsértés megállapításán túl a GVH szankciót nem alkalmazott.
7. A Vj/20/2010. számú ügyben a GVH megállapította, hogy a Netrisk fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, amikor 2009. október 30. és 2009. december 1. közötti egyes kereskedelmi kommunikációiban azt állította, hogy
 - a fogyasztó az eljárás alá vont portálján a biztosítók összes ajánlatából választhat,
 - az általa működtetett portálon elérhetők a fogyasztók számára legkedvezőbb árak,
 - szolgáltatásának igénybevétele esetén 35%-os mértékű online kedvezmény érhető el a biztosítási díjából.A jogsértés megállapítása mellett a GVH 5 000 000 Ft bírság megfizetésére kötelezte az eljárás alá vontat.

III. A kötelező gépjármű felelősségbiztosítás

8. A KGFB körében minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemben tartója köteles a gépjármű üzemeltetése során okozott károk fedezetére biztosítást kötni.
9. A 2012-es kampányidőszakban a becslések szerint 723 ezer magyarországi üzemben tartó kötött új KGFB szerződést. Ebből 248 ezren a régi biztosítójukhoz kötöttek vissza, azaz a biztosítót váltók száma 475 ezer volt.³

¹ Vj/075-004/2013. sz. irat

² Vj/075-069/2013. sz. irat

³ http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2386804/kgfb_atkotes_2012_13_gyorselemzes.pdf, Vj/075-060/2013. sz. irat

10. A KGFB termék tartalma minden esetben ugyanaz, melyet úgy igyekeznek az ügyfeleknek vonzóvá tenni, hogy különböző kiegészítő biztosításokat csomagban ajánlanak hozzá és együtt adják el.
11. A KGFB szerződések vonatkozásában a váltásra még a korábbi évfordulós váltási rendszerben volt lehetőség, jogszabályváltozás eredményeként 2013. január 1-jével szűnt meg az a rendelkezés, hogy minden KGFB szerződésnek január 1-jén van az évfordulója. Ahol a KGFB szerződések évfordulója január 1-jén volt, a váltásra egy hónap állt rendelkezésre. A biztosítóknak évente október 30-ig két országos napilapban meg kellett hirdetniük a következő évre érvényes díjtarifáikat, amelyeket aztán a következő év folyamán már nem változtathattak meg.
12. A KGFB szerződéskötés szabályainak módosítására a 2012. évi CLI. törvénnyel került sor. Ennek értelmében megjelent az a lehetőség a biztosítók számára, hogy év közben is többször biztosítási tarifát hirdessenek. A törvény indokolásában az áll, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény módosítása a díjhirdetési rendszer korszerűsítése miatt vált szükségessé. A korábbi díjhirdetési szabályok révén a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások piaca rugalmatlan módon volt képes csak reagálni az egyes piaci eseményekre, illetve problémát jelentettek egy új biztosító piacra lépése esetén. Ez indokolta, hogy megszüntetésre került az évi egy alkalommal történő díjhirdetési kötelezettség, illetve megváltozott a díjhirdetés módja is.
13. A termék jellemzőiről, a szerződéskötés folyamatáról elsősorban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény, a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

14. Az eljárás alá vont a vizsgálatlal érintett időszakban, 2012. november 1. és 2012. november 30. között számos kereskedelmi kommunikációval népszerűsítette szolgáltatását:
 - televíziós reklám (Spektrum, RTL, TV2, HírTV, ATV, Viasat3, M1, M2, DunaWorld, FEM3, PRO4, NatGeo, RTL II, NatGeo Wild, TV Paprika, Viasat6 Universal Channel, Comedy Central, Filmmania),
 - saját honlap,
 - napilap (Blikk),
 - személyes adatbázison alapuló elektronikus direkt marketing (e-DM) levél,
 - online hirdetés.
15. Az eljárás alá vont az eljárással érintett időszakban többféleképpen adott tájékoztatást az átlagos megtakarításról, az alkuszi megbízásról, illetve a KGFB+ modulról.

Kommunikációs eszköz	Megjelenések dátuma	Megjelenési alkalmak száma	Megjelenés helye	Reklám
Elektronikus médium - televízió reklám	2012. november 1-30.	[...] ⁴ alkalom ⁵	Spektrum, RTL, TV2, HírTV, ATV, Viasat3, M1, M2, DunaWorld, FEM3, PRO4, NatGeo, RTL II, NatGeo Wild, TV Paprika, Viasat6 Universal Channel, Comedy Central, Filmmania	„Én megtanultam spórolni és tudom, hogy az igazán olcsó kötelezőt a Netrisk.hu oldalon találok. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”
Elektronikus médium - televízió reklám		[...] alkalom		„Spórolok a kötelezőmön, hogy több jusson másra. Az igazán jó ajánlatokat a Netrisk.hu oldalon találok. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”
Elektronikus médium - televízió reklám		[...] alkalom		„Szeretek spórolni a kötelezőn is ezért, hogy jól döntsek minden ajánlatot megnéztem egy helyen, a Netrisk.hu oldalon. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”
Elektronikus médium - online hirdetés	2012. november 1-30.	[...] megtekintés, [...] megjelenítés	YouTube	„Spórolok a kötelezőmön, hogy több jusson másra. Az igazán jó ajánlatokat a Netrisk.hu oldalon találok. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”
	2012. november 1-30.	[...] megtekintés, [...] megjelenítés	YouTube	„Én megtanultam spórolni és tudom, hogy az igazán olcsó kötelezőt a Netrisk.hu oldalon találok. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”

⁴ A [...] üzleti titkot képező adatot tartalmaz.

⁵ Vj/075-031/2013. sz. irat

	2012. november 1-30.	[...]megtekintés, 301 ezer megjelenítés	YouTube	„Szeretek spórolni a kötelezőn is ezért, hogy jól döntsek minden ajánlatot megnéztem egy helyen, a Netrisk.hu oldalon. Váltson most nálunk ingyenes bónuszvédelemmel. Netrisk.hu”
Direkt marketing eszköz - e-mail ⁶	2012. november 1.	[...]kiküldött e-mail	elektronikus levél	„Kalkulátorunk már elérhető a kötelező biztosítás váltáshoz. Utolsó nagy árleszállítás, most még sokat spórolhat!” ⁷
	2012. november 2.	[...]kiküldött e-mail		„Kalkulátorunk már elérhető a kötelező biztosítás váltáshoz. Utolsó nagy árleszállítás, most még sokat spórolhat!”
	2012. november 25.	[...]kiküldött e-mail		„ Utolsó nagy árleszállítás idén: 11 650 Ft-os átlagos megtakarítási lehetőséget mutat most a számlálónk a mintegy 1 800 000 egyedi kalkuláció alapján” ⁸ ”
	2012. november 27.	[...]kiküldött e-mail		„ Utolsó nagy árleszállítás idén: 11 517 Ft-os átlagos megtakarítási lehetőséget mutat most a számlálónk a mintegy 2 000 000 egyedi kalkuláció alapján” ⁹ ”
	2012. november 14.	[...]kiküldött e-mail		„ Utolsó nagy árleszállítás idén: 13 805 Ft-os átlagos megtakarítási lehetőséget mutat most a számlálónk a mintegy 980 000 egyedi kalkuláció alapján” ¹⁰ ”
	2012. november 14.	[...]kiküldött e-mail		„ Legalacsonyabb ár: akár 30%-kal is csökkenhet az ajánlati ár, ha pontosan megválaszolja az összes kedvezmény-jogosultságra vonatkozó kérdést.” ¹¹ ”

⁶ Vj/075-045/2013. sz. irat.

⁷ Vj/075-045/2013. sz. irat

⁸ Az átlagos megtakarítás értéke a 2012. november 24-ei 20:04 órás állapot szerint a Netrisk. hu Zrt. honlapján található kalkulátor szerint, a 30%-os baleseti adót is figyelembe véve. Vj/075-045/2013. sz. irat

⁹ Az átlagos megtakarítás értéke a 2012. november 27-ei 12:14 órás állapot szerint a Netrisk. hu Zrt. honlapján található kalkulátor szerint, a 30%-os baleseti adót is figyelembe véve. Vj/075-045/2013. sz. irat

¹⁰ Az átlagos megtakarítás értéke a 2012. november 10-e 10:32 órás állapot szerint a Netrisk. hu Zrt. honlapján található kalkulátor szerint, a 30%-os baleseti adót is figyelembe véve. Vj/075-045/2013. sz. irat

¹¹ Vj/075-045/2013. sz. irat

	2012. november 26.	[...]		„biztos nyereség”
Nyomtatott sajtótermékek - napilapok	2012. nov. 22.,24.,26.,28., 29.	[...]	Blikk újság	„jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani”
Honlap www.netrisk.hu	2012. november 1- 30.	[...]	Honlap	alkuszi megbízás¹²
	2012. november 2- 30.			átlagos megtakarítás¹³
	2012. november 1- 30.			KGFB+ összehasonlító táblázat

16. A KGFB+ összehasonlító modul a honlapon az ügyfél számára az eredmény oldal megjelenése előtt választható.

V. Az eljárás alá vont előadása

Az eljárás alá vont előadása a „jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani” állítással kapcsolatban:

17. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint már jóval a 2012. évi KGFB kampányt megelőzően vizsgálta (és folyamatosan vizsgálja, hiszen ez a működésére nagy hatással bíró körülmény) a biztosítási díjak alakulását, annak várható változásait. A vizsgálat során kikérte a meghatározó piaci szereplők véleményét, illetve a nemzetközi biztosítási piac folyamatait ellenőrzi. 2012-ben a vizsgálat az átlagosnál is fontosabb volt, hiszen a 2013. évre vonatkozóan – jogszabályi változás következtében – megjelent az a lehetőség a biztosítók számára, hogy év közben is többször biztosítási tarifát hirdessenek. A magyar biztosítók úgy foglaltak állást, hogy ez a változás a díjnövekedés irányába fog hatni. Az eljárás alá vont megjegyezte, azt is fontos leszögezni, hogy az elmúlt évek során több európai országban bevezetésre került az évközi, többszöri tarifahirdetés lehetősége és ez minden esetben díjnövekedést okozott ezekben az országokban. Ezek alapján egyértelmű volt, hogy a 2013. évben a biztosítási díjak növekedni fognak és ez – az eljárás alá vont által közvetített szerződések árazását véve alapul – így is történt. Az állítást alátámasztja a 2013. január 2. napjától 2013 szeptemberéig tartó időszak alatt keletkezett több mint negyvenezer szerződés. A 2013. január 1. napjával kötött – biztosítási évforduló váltással érintett – szerződések átlag díjához képest igen jelentős – 51 százalékos – emelkedés mutatkozik.¹⁴
18. Az eljárás alá vont azon közgazdasági meglátásának helyességét azzal támasztja alá, hogy egy alapul vett termékpiacon, abban az esetben, ha a forgalmazók vagy szolgáltatás nyújtók egymás árazási stratégiájának ismerete nélkül – egy adott időpontban tudnak csak a kereslet kielégítésére alkalmas ajánlataikkal megjelenni – úgy az minden esetben egy lefelé induló árversenyt generál, míg ha adott lehetőség szerint egymás publikus árait monitorozva [a KGFB piacon 60 napos árkövetéssel] folyamatosan, szórvány kereslethez tudják áraikat

¹² Vj/075-045/2013. irat tartalmazza az ügyfelek felé küldött alkuszi megbízásokkal kapcsolatos e-maileket, melyekben az a tájékoztatás van, hogy az ügyfél korábbi szerződése felmondásra került.

¹³ Vj/075-045/2013. irat

¹⁴ Vj/075-047/2013.sz. irat

igazítani, az árak emelkedéséhez vezet. Meglátása szerint, a gyógyszerpiacon bevezetett vaklicit – az eljárás során becsatolt KGFB adatok mellett – tökéletesen alátámasztja ezen közgazdasági törvényszerűség működését, hiszen itt is fókuszált árversenyt hoztak létre, amely jellemzőiben tökéletesen megfeleltethető a megszüntetett évfordulós KGFB kampánynak. A gyógyszerpiacon bekövetkezett vaklicit utáni árcsökkenés – a logikai láncot követve – az eljárás alá vont álláspontja szerint hitelesen mutatja a piac működését, így az ilyen jellegű versenyképesség megszüntetésével kapcsolatos anticipált áremelkedés helyességét.

19. Az eljárás alá vont előadta, hogy az alapidj esetében – korrigálva a figyelembe vett átlagos kötés értéket az egy év alatt eltelt átlagos bónusz osztály növekménnyel – nagyságrendileg 5-8 százalékos növekedés igazolható. Álláspontja szerint az a tény, hogy nem csökkenés, hanem emelkedés történt, érdemessé tette a fogyasztók figyelmének felhívását az újrakötés szükségességére.

Az eljárás alá vont előadása „Az igazán jó ajánlatokat a Netrisk.hu oldalon találok” és „Az igazán olcsó kötelezőt a Netrisk.hu oldalon találok” állításokkal kapcsolatban:

20. Az igazán jó ajánlatokra, illetve az igazán olcsó kötelezőre vonatkozó állítás kapcsán az eljárás alá vont kiemelte, hogy ez a kijelentés – csakúgy, mint az „igazán olcsó kötelezőre” vonatkozó szlogen – kizárólag testimonia típusú televíziós reklámokban szerepelt, melynek jellegzetessége, hogy az abban szereplő személy személyes élményeként fogalmazza meg az érintett szöveget, s éppen ezért igen gyakori az ilyen reklámokban az ily módon érzelmileg is alátámasztott szöveg. Kiemelte, ügyfelei valóban az átlagot meghaladó, kiváló ajánlatokkal találkozhatnak honlapján. Olyan ajánlatokra utal ezzel, mint például a MOL kártya akció, amelyen keresztül ügyfelek üzemanyag árkedvezményhez juthatnak, jellemzően 9-10 Ft (2012. november hónap során átlagosan 10 Ft) literenkénti megtakarítást elérve. Az eljárás alá vont honlapja folyamatosan kínál ilyen és ehhez kapcsolódó előnyöket, melyek valóban igazán jó ajánlatot jelentenek. Az eljárás alá vont működésének elsődleges célja az ügyfelek számára minél hatékonyabb ajánlattételi folyamat kidolgozása. A fentiekben kifejtettek alapján az eljárás alá vont álláspontja szerint bármelyik fogyasztó számára, a KGFB kampány során, egy biztosítási alkusz cég vonatkozásában az ajánlat kifejezés összetett fogalmat jelent, így nem szűkíthető az értelmezés kizárólag az ár tekintetére. Megjegyezte, hogy az ár tekintetére szűkített értelmezés szerint is a fogyasztók számára előnyös szolgáltatást nyújtott az eljárás alá vont, hiszen tevékenysége alapján a tarifálás során az igénybevevő ügyfél az ár összehasonlítás során megismerhette, hogy mely biztosító kínál jelentős kedvezménnyel olcsó – tehát más ajánlatoknál kedvezőbb díjjal köthető – KGFB szerződést.

21. Az eljárás alá vont álláspontja szerint, az igazán jó ajánlat fogalom körébe

- az oldal architektúrája,
- az oldal felhasználóbarát, kötetést segítő funkciói,
- az oldal tájékoztató anyagai,
- az oldal kiegészítő funkciói,
- az oldal által kínált szolgáltatások összessége,
- a több csatornán elérhető ügyfél tájékoztató rendszer,
- a kötetést támogató biztonsági elemek (csalás elleni védelem),
- a szerződéskötést támogató backoffice elemek

mindegyike egyaránt beleértendő, hiszen az fogyasztók számára a kedvező díj mellett, a kedvező díj eléréshez vezető út is igen jelentős elemet képez a döntési mechanizmus során.

22. Az eljárás alá vont szerint a Netrisk.hu korábbi adatokra emlékező rendszere, a logikailag valószínűtlen biztosítás paraméterezésekre történő figyelmeztetés, a menet közben hívható élőhangú ügyfélszolgálat szintén az igazán jó ajánlat részét képezik.

Az eljárás alá vont előadása a „biztos nyeresés” állítással kapcsolatban:

23. A biztos nyeresésre vonatkozó szlogen kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy a kampányhoz kapcsolódó üzleti kommunikációjában relatíve kevés alkalommal jelent meg ez a szlogen. Értelmezése szerint a „biztos nyeresés” fogalmát nem lehet kizárólagosan pénzügyi értelemben tekinteni, bár a szlogen használatát megelőző kampány során az is tudható volt, hogy a szerződést váltó ügyfelek 92%-a kötött olcsóbb biztosítást a kampány során. Úgy véli, hogy biztosan nyert azzal honlapunk minden egyes látogatója, hogy ingyenesen, kötöttségek nélkül ellenőrizhette, hatályos biztosításánál tud-e a következő biztosítási évre olcsóbb KGFB-t kötni, illetőleg megtekinthette a piacon egyedüli módon bemutatásra került kiegészítő termékeket, az alaptermék egységes szolgáltatása mellett a további fedezetet kínáló ajánlatokat is.
24. Az eljárás alá vont álláspontja szerint bármely – az oldalt igénybevevő – racionális fogyasztóról feltételezhető, hogy az ajánlatok összehasonlítása előtt tudatában van a korábbi évre érvényes szerződés díjával (hiszen a szerződés már több hónapja érvényben van, a szolgáltatás díjfizetéséről gondoskodott, gondoskodik, stb.) így a fogyasztó azért keresi fel a honlapot, hogy ennél kedvezőbb díjjal elérhető szerződésre váltson. Amennyiben az eljárás alá vont alkuszi szolgáltatását – biztosító váltást – igénylő ügyfél a megbízását kedvezőbb díjjal elérhető szerződés megkötésére megadja, úgy az anyagi előny valóban biztos nyeresésként elérhető. Azon 8 százalék tekintetében, aki drágább KGFB szerződésre váltott – a racionális fogyasztói magatartásból kiindulva – előadta, hogy számos kedvezmény a kampányok során, évről évre átalakul, jogosultsági szint megszűnik (pl.: együttkötés, más fennálló szerződésre tekintettel adott kedvezmény, egyéb ügyfél státusz, corporate agreement stb.) így nyomatékosan vélelmezhető, hogy az ilyen kötések is kedvezőbb helyzetet eredményeznek összességében, mint ha a biztosított nem élne váltással, így a korábbi – kedvezmények nélküli – szerződését folytatná.
25. Az eljárás alá vont előadta, hogy előfordulhatnak olyan emocionális motivációk vagy egyéb a KGFB oldalról nem egyértelműsíthető paraméterek, melyek az ügyfélnek a KGFB-n számszakilag nem, de összhassznosságban pozitív eredményt hoztak, továbbá a piac átlagos 5%-a veszíti el jellemzően bónuszfokozatát káresemény miatt, így az ő esetükben nem az a kérdés, hogy drágábban tud-e újrakötni, hanem az, hogy milyen kedvező ajánlatot talál a csökkent bónuszfokozatával, azaz az oldal igénybevételeivel még a drágább kötés is lehet kvázi megtakarítás.

Az eljárás alá vont előadása a „Minden ajánlatot megnéztem egy helyen, a Netrisk.hu oldalon” állítással kapcsolatban:

26. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint internetes oldalán gyakorlatilag minden KGFB termék elérhető volt a kampány során is. A 2012. évi kampány során mindössze néhány olyan kedvezmény jelent meg, amelyet erre irányuló törvényi kötelezettségük miatt az érintett biztosítók ugyan közzétettek, de valójában saját dolgozóiknak és üzleti partnereiknek szánták őket. Ezeket belső, egyedi azonosítóval lehetett igénybe venni, amit az érintett biztosítók elküldtek a jogosultaknak, így ezek a személyek nem biztosításközvetítő útján kerestek szerződéseket, ennek megfelelően el sem eshettek ettől a lehetőségtől azért, mert biztosításközvetítő útján szerették volna megkötni. Az eljárás alá vont egyedi ügykezelés útján még ezeknek a figyelembe vételét is elérte abban az 1 – 2 esetben, ahol ügyfele egyben jogosult is volt ilyen kedvezményre. Azt is fontosnak tartotta kiemelni, hogy a teljes biztosítási termék palettához viszonyítva gyakorlatilag nem mérhető ezeknek a speciális kedvezményeknek (nem termékeknek) a jelentősége.
27. Az eljárás alá vont szerint technikailag előfordulhatott olyan konstrukció, ami nem jelent meg közvetlenül, azonban az egész KGFB árazási struktúrát figyelembe véve az ügyfeleket nem érte kár.

Az eljárás alá vont előadása a „Utolsó nagy árleszállítás idén ” állítással kapcsolatban:

28. Az eljárás alá vont előadása megegyezik a 17-22. pontokban előadottakkal.¹⁵

Az eljárás alá vont előadása a „legalacsonyabb ár” állítással kapcsolatban:

29. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a Genertel Biztosító Zrt. egy speciális konstrukciója miatt „speciális” árat ad, azaz a legalacsonyabb éves díj 0 Ft, amennyiben a személygépjármű KGFB és utánfutó KGFB kötése egyszerre történt meg. A kedvezményes árat az utánfutó esetére megállapított 100%-os kedvezmény határozta meg, így minden esetben 0,- Ft volt a díj.¹⁶
30. Az eljárás alá vont szerint a KGFB kialakítások során számos, különböző jogcímen adtak az egyes biztosítók kedvezményt, azonban a „kedvezmény halmozódást” egy bizonyos százalékos ráta felett kizárttá tették, így adott esetben, ha a Netrisk.hu számára el nem érhető kedvezmény módoszat szerepelt valahol, az nem feltétlenül jelentett eltérő díjat, hiszen az oldal bőséges egyéb kedvezmény struktúrája miatt más jogcímenen a fogyasztó igénybe vehetett azonos vagy alacsonyabb árat.

Az eljárás alá vont előadása az „átlagos megtakarítás” állítással kapcsolatban:

31. Az eljárás alá vont előadta, hogy azon ügyfelek, akik megadják a következő biztosítási időszakra vonatkozó KGFB szerződésük éves díját vagy egyéb olyan adatot, amely alapján ezt a díjat megismerheti (pl. a rendszám és a biztosító adatai alapján az érintett biztosító web-service megadja az aktuális díjat), a biztosítás megkötése előtt saját konkrét megtakarításukat számítják ki a honlap segítségével, amely az általuk megadott vagy a fentiek szerint megismert adatok és a honlapunk segítségével kalkulált, legkedvezőbb biztosítási díj különbsége. Ez a számítás adja az ügyfél saját megtakarítását, amelyet így az ügyfelek mindig megismernek a biztosítás megkötése előtt. Az esetleges rossz szándékú kalkulációkat elkerülendő, a rendszer nem veszi figyelembe az irreálisan magas összegűnek beállított biztosítási díjakat az átlagszámítás során. Azon ügyfelek esetében, akik nem adják meg a következő időszakra vonatkozó KGFB szerződésük éves díját, vagy egyéb olyan adatot, amely alapján ezt a díjat megismerhetjük, értelemszerűen nem kerül feltüntetésre az egyénileg megtakarítható összeg. A látogatók részére kommunikált átlagos megtakarítási funkció 2012. november 2. és 2012. november 30. közötti időszak alatt volt elérhető és átlagosan 3 percnként frissült, tehát a látogatók felé pontos és hiteles képet közvetített a piacról, lekövetve a megadott adatok alapján a változásokat.
32. Az eljárás alá vont kérte annak figyelembe vételét, hogy az oldalon illetve a kalkulátorra alapozott kommunikációban a kalkulátor számítási metodikája (a modell) jól láthatóan és egyértelműen feltüntetésre került.

Az eljárás alá vont előadása az alkuszi megbízásokkal kapcsolatban:

33. A fogyasztók és a biztosító közötti szerződéskötésre oly módon kerül sor, hogy az alkusz részére az ügyfelek megbízást adnak, hogy a biztosító felé eljárjon. A megbízásra vonatkozó nyomtatvány a honlapon elérhető, melyet ki kell tölteni és aláírva postai úton visszaküldeni.
34. A fogyasztó számára az eljárás alá vont honlapján történő kalkuláció, valamint szerződéskötési folyamat során az alkuszi megbízás pdf formátumban megtalálható, elérhető volt a vizsgált időszakban.
35. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az online biztosításkötés folyamata általában úgy épül fel, hogy az ügyfelek megbízást adnak az érintett biztosítási szerződés megkötésére és/vagy a hatályos biztosítási szerződésük biztosítási évfordulóra történő felmondására. A megbízás az ügyfélnek a honlapon végzett cselekményei alapján, az elektronikus kereskedelemre, a távollevők között létrejövő szerződésekre irányadó jogszabályoknak megfelelően létrejön,

¹⁵ Vj/075-004/2013. sz. irat 5. pont

¹⁶ Vj/075-031/2013. sz. irat 6. pont

azonban a biztosításra irányadó, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvényszabályok szerint írásbeli meghatalmazást is be kell a megbízottnak szerezni annak érdekében, hogy az érintett biztosító felé eljárhasson. Ez a szabály jelentős ellentmondásokat hordoz magában, a biztosítók által tömegében kiépített web service szolgáltatások, illetve a fogyasztók azon igénye, hogy esetenként rendkívül gyorsan kívánják megkötni a biztosítást (ld. pl. az elutazás előtti éjszakán az utasbiztosítást), azt eredményezi, hogy számos esetben ez inkább ellentétes a fogyasztók érdekeivel, mintsem azokat szolgálja. Nem véletlen, hogy ezt a fajta írásbeliséget a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (az új Ptk.) hatályba lépése meg is szünteti. Az év végi kampány esetében is hasonló helyzet alakul ki nagyon sokszor. Az ügyfél megbízást ad, de az írásbeli meghatalmazást jelentős késedelemmel küldi el, vagy akár el is mulasztja elküldeni. A megbízás érvényesen létrejött a felek között, így a megbízott alkusz nagyon nehéz helyzetben van, mert a megbízója érdekei szerint köteles eljárni és a vele utoljára közölt megbízói utasítás a hatályos biztosítás felmondására, új biztosítás kötésére szól. Az év végi kampány során a felmondásra és az új biztosítás megkötésére nyitva álló törvényi határidő nem teszi lehetővé, hogy az alkusz heteket vagy esetenként akár csak napokat is várjon arra, hogy az ügyfél megküldje a hiányzó dokumentumokat, ezért a korábbi évek (2009, 2010, 2011) tapasztalatai alapján bevezette az „online meghatalmazást”, mellyel igyekeztek ezt orvosolni. Ezzel azon ügyfelei biztosítót váltását igyekezett megkönnyíteni, akiknek technikai problémáik vannak (pl. nem rendelkezik nyomtatóval és nincs szkennelési lehetősége), de nem szeretnék lecsúszni az év végi biztosítót váltási határidőről. A korábbi évek tapasztalatai más szempontból is alátámasztották a hozzáállás helyességét, problémája ugyanis általában abból adódott, hogy a vissza nem érkezett meghatalmazás hiányában nem kötötte meg a KGFB-t, az ügyfél azonban arra hivatkozott, hogy a megbízás megadásával ő abba a hiszembe került, hogy érvényesen létrejött az új biztosítási szerződése. Azt sem szabad elfelejteni, hogy KGFB-ről van szó, ahol az okozható kárnak nincs felső határa, így egy ilyen kétséges helyzetben a legfontosabb, hogy legyen biztosítási védelem. A tarifálás lefolytatása után, a kötési folyamat során több felületen, csatornán is megtörténik a fogyasztók figyelmének kiemelt felhívása a meghatalmazás fontosságára, így ennek megfelelően első lépésként a kötési folyamatban: szabályzatok, nyilatkozatok oldalon a fogyasztó tesz egy kötelezettségvállaló nyilatkozatot, mely pdf formátumban elérhető.

36. Amennyiben az ügyfél nem végezte el az alkuszi meghatalmazás azonnali kitöltését és feltöltését, úgy a megrendelést visszaigazoló e-mailben ismételt bekérésre került a hiányzó dokumentum. Az értesítésben feltüntetésre kerül az is, hány napon belül kell beérkeznie, és a be nem küldés, vagy általa adott határidőn túl történő beérkezés következményeire tájékoztató került megfogalmazásra. Az ügyfél további mulasztása esetén direkt felhívás került a megadott e-mail címre kiküldésre továbbá az online felületre belépve a személyes értesítési központ is jelezte a pótlás szükségességét.
37. Az alkuszi megbízás késve történő megküldése a teljes [...]darabot jelentő tarifált és online elindított állományból [...]megállapodást érintett, ezek közül [...] esetben ez megfelelő módon pótlásra került. Azon [...] esetben ahol nem került pótlásra a meghatalmazás, mely a teljes állomány mindössze [...] százalékát jelenti az alkuszi megbízás hiányában joghatás nem következett be, a fogyasztó mulasztása miatt korábbi szerződése nem került felmondásra.¹⁷

Az eljárás alá vont előadása a KGFB+ modullal kapcsolatban:

38. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint folyamatosan keresi azon lehetőségeket, termékfejlesztési ötleteket, amelyek az ügyfeleknek értéket teremtenek és széles körben elérhető árú terméket kínálnak. Mivel a teljes körű casco sok esetben túl drága az ügyfelek egy részének, hasznosnak ítélte az ún. szegmens termékek értékesítésének bevezetését is.

¹⁷ Vj/075-004/2013. sz. irat 9. pont

Ezek a termékek elérhető áron (éves szinten néhány ezer forint) nyújtanak plusz szolgáltatást az ügyfeleknek. E termékek jellemzője, hogy a szerződés megkötésének feltétele az ügyfél az érintett biztosítónál kössön KGFB szerződést.

39. Mivel a KGFB termékek esetében az alapszolgáltatás minden esetben azonos, ezért a termékeket növekvő sorrendben úgy rendezi, hogy a sorrend alapja az adott biztosító KGFB díja plusz a KGFB mellé köthető kiegészítő díj együttesen (ár – szolgáltatás). Az eredményoldali listában természetesen csak olyan biztosítók tudnak szerepelni, amelyek rendelkeznek ilyen a KGFB mellé köthető kiegészítő termékekkel. Az ügyfél döntésének megkönnyítése érdekében már az eredmény oldal megjelenése előtt biztosítja a választás lehetőségét az ügyfél számára legfontosabb szempont beállítási lehetőségével (csak az ár, vagy az ár és az alapszolgáltatáson túlmutató további szolgáltatás). Az ügyfél az eredmény oldalon könnyen tud a fülek között lépegetni és összehasonlítani a kínálatot. Fontos leszögezni, hogy minden esetben feltünteti a kiegészítő szolgáltatás leírását, éves díját valamint a vonatkozó biztosítási feltételeket is, továbbá feltüntetésre kerül a KGFB+ oldalon a jelenlegi biztosító alap KGFB díja is. Az oldal felépítése során elsősorban az KGFB+ konstrukció ára jelenik meg, mint rangsoroló elv, míg a plusz szolgáltatási elem jól láthatóan külön soronként került feltüntetésre, így fordulhatott elő, hogy egy biztosító több sorban is szerepelt amennyiben eltérő konstrukciókat kínált plusz elemként.

Az eljárás alá vont előadása a tervezett szankcióval kapcsolatban:

40. Az eljárás alá vont előadta, hogy reklámmegjelenései valóban országos lefedettséget mutatnak, azonban a potenciálisan érintett kötvényszám alapján korántsem érte el a fogyasztók teljes körét. Ezen túlmenően arra is hivatkozott, hogy az általa meghonosított üzleti modell nagyobb versenyelőnyt, biztonságot és megtakarítást jelent a fogyasztók számára. Kiemelte továbbá, hogy az eljárás alá vont valamennyi kötésre vonatkozóan – külön díj megfizetése, vagy bármely más feltétel szabása nélkül – árgarancia szolgáltatást üzemeltetett, amely kiemelt védelmet biztosít a fogyasztók számára.
41. Enyhítő körülményként kérte annak figyelembe vételét, hogy az érintett fogyasztói piac 2.500.000 kötvényt jelent valamint, hogy először alkalmazott ún. testimonial típusú reklámanyagot, illetve a fogyasztók számára az általa nyújtott szolgáltatást pozitív hozadékkal járt.

VI. Jogi háttér

42. 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. A (2) bekezdés értelmében az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint. A (4) bekezdés alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő.
43. 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) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszköztől

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.

44. 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. §).
45. 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.
46. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru lényeges jellemzőiről valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
47. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely az áru árára, illetve díjára, az ár, illetve díj megállapításának módjára, különleges árkedvezmény vagy árelőny meglétére, – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
48. 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.
49. 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.
50. 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.
51. A Grt. 3. §-ának d) pontja szerint gazdasági reklám olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely 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), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul. Az i) pontja alapján pedig összehasonlító reklám olyan reklám, amely közvetve vagy közvetlenül felismerhetővé tesz más, a reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató vállalkozást vagy ilyen vállalkozás által előállított, forgalmazott vagy bemutatott, a reklámban szereplő áruval azonos vagy ahhoz hasonló rendeltetésű árut. A j) pont szerint a reklám címzettje: aki felé a reklám irányul, illetve akihez a reklám eljut.
52. A Grt. 13. §-ának (2) bekezdésének a) és c) pontja szerint az összehasonlító reklám kizárólag azonos rendeltetésű vagy azonos szükségleteket kielégítő árukat hasonlíthat össze, illetve, ha tartalmazza az áruk árainak összehasonlítását, köteles azt tárgyilagosan bemutatni.
53. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, valamint az f) pont alapján megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
54. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint, ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
55. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
56. A Ket. – Tpv. 44. §-a alapján alkalmazandó – 31. § (1) bekezdésének e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.

VII.

Jogi keretek

A GVH hatásköre

57. A Grt. 24. (2) bekezdése alapján a 12. §-ban és a 13. §-ban foglaltakba ütköző reklám, valamint az e rendelkezésekbe ütköző magatartásra ösztönző magatartási kódex esetén a GVH vagy a bíróság jár el a (3) bekezdésben meghatározottak szerint.
58. A Grt. 24. § (3) bekezdése alapján a 12. §-ban és a 13. § (2) bekezdésében foglaltak megsértésének, valamint a magatartási kódex e rendelkezésekbe ütköző magatartásra ösztönző voltának megállapítása a GVH, a 13. § (1) bekezdésében foglaltak megsértésének, valamint a magatartási kódex e rendelkezésekbe ütköző magatartásra ösztönző voltának megállapítása a bíróság hatáskörébe tartozik.
59. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi

- befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
60. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdésének a) és c) pontjai alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg, illetve a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.
61. Az eljáró versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat részben országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatókon keresztül valósult meg. [Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pont], illetve az eljárás alá vont által a fogyasztóknak küldött direkt marketing e-mailek jelentős száma, valamint országos napilapban megjelent hirdetése alapján is megállapítható. [Fttv. 11. § (2) bekezdés b) és c) pont].
62. A GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed a Tpvt. 46. §-a alapján.

Az eljárás tárgya

63. 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 vagy adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
64. A jelen eljárás tárgya annak elbírálása, hogy az eljárás alá vont a 2012. november 1. és november 30. között megsértette-e az Fttv.-t azon kereskedelmi gyakorlataival, amelyek során azt állította, hogy
- jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani,
 - honlapján minden KGFB ajánlat elérhető,
 - az igazán jó ajánlatokat és igazán olcsó kötelezőt a honlapján megtalálhatja a fogyasztó,
 - a fogyasztók biztosan nyernek, ha az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatásokat veszik igénybe, valamint
 - a legalacsonyabb árra, illetve az átlagos megtakarításokra vonatkozó állításokat alkalmazott.
65. Ezen felül jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képezi az eljárás alá vont alkuszi megbízásai során kiküldött e-mailek Fttv.-be való ütközése, illetőleg a KGFB+ modul Grt.-be ütközése is.
66. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont által a 2012. november 1. és 2012. november 30. közötti KGFB kampány során alkalmazott valamennyi kereskedelmi gyakorlatára.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

67. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy annak során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el [Fttv. 4. § (1) bekezdés].
68. Az „ésszerűség” kapcsán kiemelendő ugyanakkor, 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,
- 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 tájékozdási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

69. Az eljárás alá vont vizsgált kereskedelmi gyakorlatának értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.

Ügyleti döntés

70. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem az egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók, üzletfelek figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó, az üzletfél 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 keresi reklám/tájékoztatás közreadójának termékét.
71. Az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a kielégítendő szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítéséeként.

Az állítások igazolása

72. Ahogy a 49. pontban ismertetésre került az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás a kereskedelmi gyakorlatának részét képező tényállításának valóságát igazolni köteles, ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak.
73. A joggyakorlat szerint „a reklámüzenet megállapítása ténykérdés, éppen emiatt kell annak valóságtartalmát a [reklámozónak] bizonyítania. E tényre (reklámüzenet) a reklám szintén tényként megjelenő tartalmi ismérveiből mint premisszából kell következtetni. Egyik tényről a másik tényre ugyanakkor gondolati művelettel (jogalkalmazással) is lehet következtetni, ezért nem alapos az a felperesi álláspont, amely szerint a bizonyítási teher megfordulását megelőzően [a versenyhatóságnak] kötelezettsége lett volna a reklámüzenet tartalmára nézve. Az Fttv. 14. § lényege abban áll, hogy a vállalkozás az ésszerűen tájékozott fogyasztó szemszögéből bizonyítani tudja reklámállításának valóságtartalmát. E kötelezettsége független attól, hogy a reklámállítás üzenete álláspontja szerint nyilvánvaló-e, hiszen a valóságtartalmat nem az üzenet maga (ti. a vállalkozás) által tulajdonított tartalmához, hanem az üzenet érzékelhető fizikai tulajdonságához (a fentiekben premisszaként említett tényekhez) képest kell a vállalkozásnak bemutatnia.”¹⁸

¹⁸ A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2.K.29.267/2013/1. sz. ítélete a Vj-17/2011. sz. ügyben.

74. Az állításokat piacelsőségi állítás esetén gyakorlatilag az összes versenytársra (és ha az állítás általános, nem fogalmaz meg időbeli vagy egyéb korlátot, akkor minden körülményre) vonatkozóan tudni kell igazolni. Amennyiben van olyan piaci szereplő, akihez képest a vállalkozás piaci pozíciója a hirdetettél kedvezőtlenebb, akkor az már önmagában megkérdőjelezi az adott piacelsőségi állítás valóságtartalmát.
75. Egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt az üzletfelek szempontjából kell értelmezni

Az alkalmazott kommunikációs eszközök sajátosságai

76. A kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. Egyes eszközök kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy
- az eljárás alá vont saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre,
 - a televíziós reklámban az időkorlátok miatt kevés információ fér el. A televíziós reklám esetén a vetítés rövid időtartama, illetve a gyorsan pergő képek miatt a reklám üzenete nem azonosítható a reklám forgatókönyvében egymás után megfogalmazott állítások összességével, s külön kiemelendő, hogy a reklámban nem hangsúlyosan megjelenő, kis betűmérettel elhelyezett írásbeli információ ténylegesen nem nyújt tájékoztatást a fogyasztók számára,
 - a nyomtatott sajtóban megjelenő kereskedelmi kommunikáció esetén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy azt alaposabban, hosszabb időt ráfordítva, akár többször visszatérve tanulmányozza azt,
 - a banner-ek esetében a fogyasztó a reklám észlelésekor többféle viselkedésmintát követhet, így a reklám sajátosságának megfelelően rákattinthat a banner-re, amely jellemzően „elvezeti” az adott vállalkozás honlapjára, azaz ebben az esetben a banner csak elérési útként szolgál a további információszerzéshez, s az ún. landing page-en (amely tehát általában a vállalkozás honlapja) többnyire további információk állnak rendelkezésre. Fő szabály szerint a banner-ek Fttv. szerinti minősítéséhez szükséges annak ismerete, hogy a fogyasztó a banner-re történő egyetlen kattintással milyen felületre (landing page-re) jut, s ott további tájékozódás, „kutakodás” nélkül milyen (egyértelmű, világos, minden szükséges részletre kiterjedő, vagy ezzel ellentétben értelmezési problémákhoz vezető, homályos, magában is hiányos) tájékoztatást kap a reklámozott termékkel kapcsolatban,

Az Fttv. megsértése tevőleges magatartással

77. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) és c) pontja szerinti magatartás megvalósítása révén történő megsértéséhez elegendő az arra való alkalmasság, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A fogyasztóknak kínált termék lényeges tulajdonságaira vonatkozó, a fentiek alapján jogsértő állításokban megnyilvánuló magatartása erre alkalmas volt.

78. Utal az eljáró versenytanács még arra is, hogy a hivatkozott Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja nem taxatív felsorolást tartalmaz az egyes megtévesztő kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben, hanem a felsorolás példálózó jellegű („különösen...”), így konkrét alpont megjelölése nélkül is alkalmazhatónak látta a hivatkozott bekezdést, mert az áru lényeges jellemzője vonatkozásában valósult meg a megtévesztés azáltal, hogy azt egyáltalán nem is szolgáltatott a fogyasztó számára.

Alkalmasság a fogyasztói döntés befolyásolására

79. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás fogyasztók általi megkötése vonatkozásában lényeges körülménynek minősül annak ára, illetőleg az, hogy hány biztosító ajánlatát tudja a fogyasztó összehasonlítani egy oldalon. Az ezekkel kapcsolatos állítások alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot befolyásolják, a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

VIII.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat jogi értékelése

Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának általános jellemzői

80. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát illetően az ismert kereskedelmi kommunikációk és az eljárás alá vont előadása alapján megállapítást nyert, hogy az eljárás alá vont a vizsgálat tárgyát képező időszakban folyamatosan alkalmazta a fentebb kifejtett kereskedelmi gyakorlatot.

Az eljárás alá vont felelőssége

81. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

82. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.

Az egyes állítások értékelése:

A „jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani” állítás:

83. Az eljárás alá vont az állítás igazolására az adatszolgáltatásban hivatkozott¹⁹, piaci szereplők által kifejtett véleményt, nemzetközi biztosítási piac folyamatainak ellenőrzésére vonatkozó, álláspontját alátámasztó dokumentumot nem csatolt. E tekintetben nem nyújtott be olyan bizonyítékot, amely igazolná, hogy előzetesen, megalapozott információk alapján alakította ki a kommunikációt. A piaci folyamatok, a piaci szereplők véleménye, egyéb álláspontok léte nem jelenti azt, hogy az árak várható alakulásával kapcsolatos biztos állításként az előrejelzés a kommunikáció részévé tehető. A kampányt követő jövőbeni, 2013. január 2-től szeptemberig tartó időszakra vonatkozó szerződések díjainak adatai, amelyek az eljárás alá vont állítása szerint 51%-os növekedést mutatnak, nem támasztják alá a vizsgált állítást. Ennek egyik oka, az, hogy az eljárás alá vont nem azonos időszakra épülő adatokra hivatkozik, ugyanis azok, akiket a vizsgált reklámkampány célzott 2013. január 1-jétől válthattak biztosítót tehát ez alapján azt kellett volna igazolnia az eljárás alá vontnak, hogy ezeknek a fogyasztóknak lett 2014. január 1-jétől „sokkal drágább” a kgfb-je. A másik ok,

¹⁹ Vj/075-047/2013.sz. irat

azonban teljes egészében kizárja a hivatkozott állítás használhatóságát, ugyanis a jövőre nézve nem lehet kategorikus állítást tenni, 2012. október-novemberében még senki sem tudhatta biztosan azt, hogy milyen árakkal kell számolni 2014 januárjától, egy versengő piacon, ugyanis sohasem zárható ki az, hogy valamely versenytárs vagy új piacralépő piacszerzés érdekében nem megy a korábbi, a versenytársai ára alá. A harmadik, az állítást cáfoló okot, pedig maga a Netrisk szolgáltatta, ugyanis az általa vezetett Netrisk Kgf-indexből az derül ki, hogy nem beszélhetünk generálisan arról, hogy a biztosítóváltás sokkal drágább lett. („A Netrisk.hu kgfb-indexe az első négy hónap végén 104,1 százalékon állt, ami azt jelenti, hogy ekkor az évközi díjhirdetés 2013. január elsejei bevezetéséhez képest átlagosan mintegy 4 százalékkal kerültek többre a személyautókra újonnan kötött kgfb-szerződések esetében. Ez jóval alatta marad a tavaly április végi szintnek: a január-áprilisi időszak egészében csaknem 6 százalékkal fizettek kevesebbet az évközi kötelező biztosításért, mint 2013 hasonló időszakában.”²⁰)

84. Ezen túlmenően az eljárás alá vont azon állítását sem igazolta hitelt érdemlően, miszerint az alapdíj tekintetében 5-8 százalékos növekedés volt igazolható, hiszen ezen állítását semmilyen dokumentummal, prognózissal nem támasztotta alá, ezért ezen hivatkozását az eljáró versenytanács nem fogadta el.
85. Az előző pontban ismertetettek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

„Az igazán jó ajánlatokat a Netrisk.hu oldalon találok” és „Az igazán olcsó kötelezőt a Netrisk.hu oldalon találok állítások:

86. Az eljáró versenytanács szerint mindkét állításnak az az üzenete a fogyasztók számára, hogy a versenytársakhoz képest jobb ajánlatokat talál a fogyasztó a Netrisknél, így ezek a jelen ügyben a szövegkörnyezettel együtt értelmezve piacelsőségi állításoknak minősülnek. Tekintettel arra, hogy a magyarországi fogyasztók kifejezetten árérzékenyek, így az „igazán jó ajánlatot” akként kell értékelni, hogy az a KGFB árakra vonatkozik. Az Fttv. 14. §-a alapján az eljárás alá vont a tényállítás valóságát igazolni köteles az eljáró hatóság felhívására. Erre a Netrisk részéről nem került sor, sőt a biztosítók nyilatkozatai alapján egyértelműen megállapítható, hogy öt olyan kedvezmény volt a biztosítók portfóliójában, melyet az eljárás alá vont nem volt jogosult közvetíteni. Mivel az eljárás alá vont nem közvetíthette valamennyi, a magyar piacon elérhető biztosítást, nem alapos azon állítása kereskedelmi kommunikációiban, hogy az igazán jó ajánlatok az ő internetes oldalán lennének elérhetők, ugyanis a nem közvetíthető ajánlatokkal lehetséges, hogy a fogyasztó nagyobb kedvezményben részesülhetett volna. Amire egyébként minden lehetőség meg is volt, hiszen a Netrisk olyan kedvezmények közvetítésére nem volt jogosult, ami vagy mindenki, vagy a fogyasztók egy jelentős csoportjára nézve elérhető lett volna (Postás kedvezmény, Partner I. kedvezmény, Partner II. kedvezmény, Facebook kupon kedvezmény, Takarékszövetkezeti kedvezmény).
87. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont azon hivatkozása miszerint az igazán jó ajánlata nemcsak a kedvező díjakra, hanem internetes oldalának felhasználóbarát és korszerű felületére és egyéb funkcióira utal, szintén nem alkalmas az „igazán jó ajánlat” és az „igazán olcsó kötelező” állítások valóságtartalmának igazolására. Ennek oka, hogy ezen kényelmi funkciók az eljárás alá vont által közvetített ajánlatok tartalmát nem befolyásolják, amely az előző bekezdésben kifejtett módon nem tette lehetővé több jelentős mértékű kedvezmény igénybevételét.

²⁰ <http://www.vg.hu/penzugy/kgfb/jol-jartak-az-autosok-olcsobb-lett-a-kgfb-427880> és <https://www.netrisk.hu/kgfb-index.html>

88. A fentiek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

A „biztos nyeresés” állítás:

89. Az állítás a fogyasztók felé elsősorban megtakarítási üzenetet hordoz (figyelemmel a 77. pontban tett megállapításra is), figyelembe véve a megjelent kommunikáció egészét, továbbá azt a tény, melyet az eljárás alá vont sem tagadott, hogy a korábbi kampány során 8% volt azon fogyasztók aránya, akik drágábban kötöttek KGFB szerződést, azaz a biztos nyereség ígérését nem lehet mindenkire vonatkoztatni.

90. Az eljáró versenytanács nem tudta elfogadni az eljárás alá vont azon hivatkozását, miszerint a drágább kötést adott esetben a fogyasztó számára megtakarításként jelentkezik. Ennek oka egyrészt, hogy a drágább kötésből okszerűen nem következik a kereskedelmi gyakorlat keretében ígért „biztos nyeresés”, másrészt az eljárás alá vont az Fttv. 14. §-a keretében ezen állítását hitelt érdemlően alátámasztani nem tudta.

91. A fentiek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

A „Minden ajánlatot megnéztem egy helyen, a Netrisk.hu oldalon” állítás:

92. A 86. pontban foglaltak alapján továbbra is megállapítható, hogy öt olyan kedvezmény volt a biztosítók portfóliójában, melyet az eljárás alá vont nem volt jogosult közvetíteni. Mivel az eljárás alá vont nem közvetíthette valamennyi, a magyar piacon elérhető biztosítást, nem alapos azon állítása kereskedelmi kommunikációiban, hogy az igazán jó ajánlatok az ő internetes oldalán lennének elérhetők, ugyanis a nem közvetíthető ajánlatokkal lehetséges, hogy a fogyasztó nagyobb kedvezményben részesülhetett volna.

93. Az eljáró versenytanács szerint az a körülmény, hogy az eljárás alá vont nyilatkozata szerint sem jelent meg a kínálatába „technikailag” valamennyi konstrukció, szintén arra utal, hogy a reklámállítás azon ígérete, miszerint minden ajánlat egy helyen jelenik meg, tényszerűen nem teljesült.

94. A fentiek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

Az „Utolsó nagy árleszállítás idén” állítás:

95. Az „utolsó nagy árleszállítás idén” állítás értékelésekor az eljáró versenytanács szerint egy kereskedelmi reklámtevékenység során tett állítást, mindig a teljes szöveg-, képi és hangyi környezetében kell értékelni. Erre figyelemmel, tekintettel arra, hogy ez az állítást kettőspont után az átlagos megtakarítás összegére vonatkozó állítás követte, így az eljáró versenytanács álláspontja szerint az állítást úgy kell értékelni, hogy az azt jelenti, hogy a jövőben már nem lesz lehetőség olcsóbban biztosítást kötni, ez az állítás fogyasztóknak küldött üzenete.

96. Ezt az üzenetet az eljáró versenytanács már a 83-85. pontokban értékelte és azzal egyezően az az álláspontja, hogy az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

A „legalacsonyabb ár” állítás:

97. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont legalacsonyabb árral kapcsolatos piacelsőségi állítása nem megalapozott, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont nem volt jogosult a biztosítók összes ajánlatát kínálni a fogyasztóknak, továbbá nem derül ki az eljárás alá vont által benyújtott adatszolgáltatásokból, hogy az esetleges kedvezményeket miképpen lehetett igénybe venni.

98. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont hitelt érdemlően nem tudta alátámasztani azon állítását sem, miszerint annak ellenére, hogy a Netrisk.hu-n nem volt elérhető valamennyi kedvezmény a biztosítók a kedvezmény „halmazódását” korlátok közé szorító gyakorlata miatt az eljárás alá vont azonos vagy alacsonyabb árat biztosított a fogyasztók számára. Erre tekintettel az eljárás alá vont által alkalmazott „legalacsonyabb ár” ígérete tényszerűen nem teljesült arra figyelemmel sem, hogy az eljárás alá vont által kínált portfólióban nem szerepelt számos biztosító által kínált kedvezmény,
99. E körben az eljáró versenytanács visszautal a 86. pontban tett – piacelsőségre vonatkozó – megállapításaira, mivel az ott szereplőek irányadóak ezen megállapítás kapcsán is.
100. Az előző pontban ismertetettek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

Az „átlagos megtakarítás” állítás:

101. Az „átlagos megtakarítás”, mint az eljárás alá vont által alkalmazott kommunikációval kapcsolatban az eljáró versenytanács szerint az átlagos megtakarítás kiszámítása az összes egyedi kalkuláció figyelembe vételével került meghatározásra,²¹ szemben az összes, eljárás alá vont által ténylegesen megkötött szerződésből eredő megtakarítással (tehát a számítás nem csupán a megkötött szerződéseket, hanem az összes – akár csak érdeklődő jelleggel kitöltött – kalkulációt figyelembe vette). Megállapítható tehát, hogy a fogyasztók akkor kaphattak volna valós képet arról, hogy az eljárás alá vont által kínált KGFB-i díjakkal milyen összegű „megtakarítás” érhető el, ha kizárólag a megkötött biztosítási szerződéseket vette volna figyelembe, és így a számítások nem torzultak volna esetleges kalkulációkkal. A helytelen számítási módszerrel kiszámított megtakarítás mértéke ezáltal alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókban téves képzet alakuljon ki a Netrisk által kínált KGFB díjáról.
102. Az előző pontban ismertetettek alapján az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

Az alkuszi megbízásokat érintő megszüntetés:

103. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont által alkalmazott magatartás az alkuszi megbízásokkal kapcsolatban a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem állapítható meg az Fttv. vonatkozó rendelkezéseinek megsértése. Tekintettel arra, hogy az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn, ezért a Ket. 31. § (1) bekezdés e) alpontja alapján az eljárást az alkuszi megbízásokkal kapcsolatban megszünteti.

A KGFB+ modul érintő megszüntetés:

104. A KGFB+ összehasonlító modul kapcsán az eljáró versenytanács szerint a KGFB+ összehasonlító modul nem felel meg a Grt. 3. §-ának d) pontjában foglalt fogalmi kritériumoknak, mivel az egy, az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatások közül, pusztán felsorolja a biztosítók által nyújtott konstrukciókat, így nem minősül gazdasági reklámnak és ennek megfelelően nem értékelhető a Grt. 13. § (2) bekezdése alapján sem. Ebből kifolyólag az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást a Ket. 31. §-ának (1) bekezdésének e) pontja alapján a KGFB+ modul vonatkozásában megszünteti, mivel az nem minősül gazdasági reklámnak és az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.

²¹ Vj/075-045/2013. sz. irat

Összefoglalás

105. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont 2012. november 1. és 2012. november 30. között a fogyasztókkal szemben megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

- azt állította, hogy
 - jövőre már csak sokkal drágábban lehet biztosítót váltani,
 - az igazán jó ajánlatokat és igazán olcsó kötelezőt a honlapján megtalálhatja a fogyasztó,
 - a fogyasztók biztosan nyernek, ha az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatásokat veszik igénybe, továbbá
 - minden ajánlat elérhető a honlapján, valamint
- a legalacsonyabb árra, illetve az átlagos megtakarításokra vonatkozó állításokat alkalmazott.

Ezzekkel az állításokkal az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontját, ezzel megsértette az Fttv. 3. §-a (1) bekezdését.

106. Az eljárás alá vont a „Minden ajánlatot megnéztem egy helyen, a Netrisk.hu oldalon” állításával pedig megvalósította az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontját, ezzel megsértette az Fttv. 3. §-a (1) bekezdését.

107. A fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében és a jövőbeli jogsértések megakadályozása érdekében az eljáró versenytanács a jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett szükségesnek tartotta a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján megtiltani a jogsértő magatartás további folytatását.

IX.

A jogkövetkezmény

108. Az eljáró versenytanács bírság kiszabását tartotta indokoltnak az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, A bírság meghatározásának szempontjai a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása esetén c. közleményben (a továbbiakban: Bírságközlemény) foglaltaknak megfelelően meghatározva.

109. Az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során a kereskedelmi kommunikáció összegéből indult ki, mely a vizsgálatlalt érintett időszakban [...] Ft volt²². A Bírságközlemény első lépcsőjének tekinthető alapösszegnek az eljáró versenytanács ezen kommunikációs költséget tekintette.

110. Az eljáró versenytanács az alapösszeg meghatározását követően – második lépcsőben – a verseny torzításával és a jogsértéshez való viszonyulással összefüggő körülményeket értékelte, melyeket külön súlyozott.

111. Súlyosító körülményként vette figyelembe az eljáró versenytanács különösen nagy súllyal az elkövetési mód nagyfokú intenzitását, amely révén a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók igen széles körét érte el, tekintettel arra, országos lefedettségű mediaszolgáltatón keresztül intenzív reklámkampányban került népszerűsítésre. Az eljáró versenytanács a reklámozás intenzitásának értékelése körében nem tartotta enyhítő körülménynek a potenciálisan érintett kötvényszám nagyságrendjét, hiszen a 2.500.000-t kitevő kötvényszám szintén jelentős mértékű és azt igazolja, hogy potenciálisan a fogyasztók széles körének elérésére volt alkalmas a kiterjedt és intenzív kommunikációs kampány.

112. Az eljáró versenytanács szintén súlyosító körülményként különösen nagy súllyal vette figyelembe azt, hogy a jogsértés – figyelemmel a nagyszámú (több százezer) ügyfélre – alkalmas arra, hogy összességében nagy vagyoni hátrányt okozzon a fogyasztók számára,

²² Vj/075-031/2013. sz. irat

113. Az eljáró versenytanács kiemelten súlyosító körülményként²³ értékelte, hogy a jelen ügyben történő döntéshozatalt megelőző öt évben az eljárás alá vonttal szemben egy alkalommal (Vj/20/2010.) hasonló jogsértést állapított meg a GVH.
114. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont piaci helyzetét szintén kiemelt súlyosító körülményként értékelte a piaci hatásnál²⁴, ugyanis az eljárás alá vont saját állítása szerint is²⁵ piacvezető.
115. Nagyobb súllyal értékelte súlyosító körülményként az eljáró versenytanács, hogy az érintett piaci sajátosságból fakadó 1 hónapos kampányidőszakot (szinte a fogyasztók teljes egészének egész évben egy hónapjuk állt rendelkezésre arra, hogy biztosítót váltsanak) az eljárás alá vont teljes egészében lefedte jogsértő kereskedelmi gyakorlatával.
116. Az eljáró versenytanács kisebb súllyal értékelte súlyosító körülményként, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.
117. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem tudta enyhítő körülményként értékelni az eljárás alá vont javára, hogy árgarancia szolgáltatást nyújt ügyfelei számára, illetve hogy először alkalmazott testimonial típusú reklámot. Ennek oka, hogy alapvető elvárás a reklámozóval szemben, hogy az általa közreadott reklámok legyenek valóságosak és pontosak, ily módon ezen követelményeknek a hatályos jogszabályok alapján minden körülmények között köteles eleget tenni, akkor is, ha adott esetben első alkalommal tesz közzé egy bizonyos típusú reklámot. Ugyanígy nem tartotta enyhítő körülményként értékelhetőnek az eljáró versenytanács, hogy szemben a Vj/20/2010. sz. ügyben érintett 4.000.000 kötvényt jelentős fogyasztói piaccal a jelen ügyben 2.500.000 kötvényt érint potenciálisan az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata, hiszen ezen nagyságrend is olyan jelentős mértékű, amely nem teszi lehetővé a jogsértés súlyának enyhébb megítélését.
118. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont jogsértései révén elért előnyt nem tudta figyelembe venni a bírságkiszabás során, mivel az eljárás alá vont által gyakorolt gazdasági tevékenység önmagában arra épül, hogy a fogyasztók számára kedvező ajánlatot, előnyt próbálnak meg adni a vállalkozások, és ezen keresztül, ennek révén tudnak önmaguk is profithoz jutni, így ez a tény az érintett piac általános jellemzője, valamennyi piaci résztvevőre igaz.
119. Az eljárás alá vont eljárás során tanúsított magatartását nem értékelte olyannak az eljáró versenytanács, amely akár súlyosító, akár enyhítő körülményként figyelembe vehető lenne, . Ennek kapcsán utal arra az eljáró versenytanács, hogy az együttműködés körében az adatszolgáltatás, illetve egyéb eljárási kötelezettségek teljesítése nem minősül a törvényi kötelezettségen túlmutató mértékű olyan enyhítő körülménynek, mely csökkenti a bírság összegét. Enyhítő körülmény csak az olyan mértékű közreműködés lehet, amely a jogsértés felderítésének eredményességét szolgálja, azonban a jelen ügyben az eljárás alá vont nem tanúsított olyan magatartást, amely kapcsán tevőleges jóvátétel vagy a kifejtett értelemben vett együttműködés lett volna megállapítható.
120. Végezetül az eljáró versenytanács a fenti, az eljárás alá vont által elkövetett jogsértések súlyához, jellegéhez és a jogsértéshez relevánsan hozzátartozó (enyhítő és súlyosító) szempontok alapján külön figyelemmel volt arra, hogy a meghatározott bírságösszeg arányos az elkövetett jogsértés súlyával és kellő elrettentő erővel bír az eljárás alá vont és más piaci szereplők vonatkozásában, valamint nem haladja meg a törvényi maximumot.
121. Mindezek alapján az eljáró versenytanács az eljárás alá vonttal szemben 50.000.000,- Ft összegű versenyfelügyeleti bírságot szabott ki.

²³ Lásd Bírságközlemény 28. pontját

²⁴ Lásd Bírságközlemény 19. pontját

²⁵ Lásd Vj/075-078/2013. sz. irat

X. Egyéb kérdések

122. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A Pp. 332. §-ának (2a) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtás a kérelemnek a végrehajtást foganatosító szerv tudomására jutásától annak elbírálásáig nem foganatosítható.
123. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő:
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
124. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
125. 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. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén az eljáró versenytanács megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpvt. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
126. A Tpvt. 48. § (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács döntéseit háromtagú vagy öttagú tanácsban hozza meg. A (2) bekezdés értelmében, ha e törvény eljáró versenytanácsot említ, azon az (1) bekezdésben meghatározott tanácsot kell érteni. Egyéb esetekben a vizsgáló vagy az eljáró versenytanács tagja egyedül is eljárhat.
127. A Ket. 73. § (3) bekezdése értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Az egy okiratba foglalt döntések rendelkező részét és indokolását döntésenként önállóan kell megszövegezni. Az egybefoglalás az egyes döntések meghozatalára vonatkozó határidőket és a jogorvoslati szabályok alkalmazását nem érinti. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
128. A jelen határozattal szembeni jogorvoslati jog a Tpvt. 83. § (1) bekezdésén alapul. A jelen okiratba foglalt végzéssel szemben a jogorvoslati jog a Tpvt. 82. §-án alapul.

Budapest, 2014. július 16.

dr. Kóhalmi Attila s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag

dr. Ruzshtiné dr. Juhász Dorina s.k.
versenytanács tag