



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY
Fogyasztóvédelmi jogérvényesítési főosztály

Ikt. sz.: 891-40/2013
Ügyintéző: dr. Némethi Petra,
Rácz Anna
Tárgy: H-FK-II-182/2013. számú határozat
fogyasztóvédelmi eljárás lezárásáról

Placz József

Kecskemét

Gyenes Mihály tér 17.
6000

H-FK-II-182/2013. számú határozat

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által **Placz József** (lakhelye: 6000 Kecskemét, Gyenes Mihály tér 17.) és **Gyimesi Albertné** (lakhelye: 6000 Kecskemét, Óz u. 9., a továbbiakban együttesen: Ügyfelek) 2012. december 3-án érkezett kérelme alapján az **ING Biztosító Zrt.-nél** (székhelye: 1068 Budapest, Dózsa Gy. út 84/B., továbbiakban: Biztosító) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján Dr. Szász Károly, a Felügyelet elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

A Felügyelet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 64. §-ban biztosított hatáskörében eljárva az Ügyfelek kérelmére lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során jogszabálysértést nem tárt fel, a kérelmet jogszabálysértés megállapítása hiányában elutasítja.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

Ügyfelek – a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium által továbbított - 2012. december 3-án érkezett, 2013. március 21-én érkezett beadványukkal kiegészített, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (továbbiakban: Psztv.) 64. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel keresték meg a Felügyeletet, melyben a Biztosító eljárását kifogásolták az alábbiak szerint:

H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39. H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777. Tel.: (36-1) 489-9100 Fax: (36-1) 489-9102 www.pszaf.hu

*Kérjük válaszában hivatkozzon iktatószámunkra. Please refer to our reference number in your response.
Törvény által védett titkot tartalmazhat!

AZ ÜGYFELEK KÉRELME, A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁNAK INDOKA

Ügyfelek 2005. és 2006. években befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéseket kötöttek a Biztosítóval. A Biztosító 2009 júliusában és 2010 júliusában megemelte az eszközalapok közötti átváltás költségét, amely miatt az Ügyfelek és Takács Tibor (lakhelye: 7634 Pécs, Mária dűlő 78.) pert indítottak a Biztosítóval szemben. Ügyfelek beadványa szerint Gyimesi Albertné a pert másodfokon jogerősen megnyerte.

Ügyfelek beadványukban az alábbi kifogásokat fogalmazták meg a Biztosító tevékenységével kapcsolatban.

1. Ügyfelek álláspontja szerint a Biztosító az eszközalapok értékét manipulálja. A Biztosító, miután az eszközalapot nyereségesse teszi, kivonja a saját hozamát, majd röviddel ezután az eszközalapokat veszteségesse teszi. A kivont pénzt a Biztosító, mint „magánpénzt” rendszeresen újból befekteti az általa nyereségesre manipulált eszközalapokba.
2. Ügyfelek beadványukban kifogásolták, hogy a Biztosító internetes honlapján üzemeltetett „Hozamszámoló” az adatokat korlátozott időtartamra vonatkozóan mutatja, mert csak 2011. április 9-ei kezdettel találhatóak meg az egyes eszközalapok hozamai. Ügyfelek álláspontja szerint a Biztosító ezen magatartása alkalmas arra, hogy a fogyasztókat félrevezesse.
3. Ügyfelek beadványa szerint a nyilvánosan közzétett havi hírlevelek alapján megállapítható, hogy a Biztosító legtöbb terméke - kb. a termékek 77%-a - vagy veszteséges, vagy az éves átlaghozam kevesebb, mint 1%. Ügyfelek beadványa szerint a Biztosító félrevezeti az ügyfeleket, mert valamennyi veszteséges eszközalapot nyereséges eszközalapként tüntet fel.

Ügyfelek 2013. március 21-én érkezett kiegészítő beadványukhoz mellékeltek azt az általuk készített táblázatot, amely tartalmazza az eszközalapok indulásától 2012. október 12-ig számolt évesített átlaghozamot, szembeállítva ugyanezen eszközalapok 2011. október 11 - 2012. október 12. közötti évesített átlaghozamával. Az adatok forrása a Biztosító honlapján található „Hozamszámoló”.

*Eszközalapok neve	*Induló dátum	*Évek száma	*Valódi Hozam egyedi „Évesített” (induló dátumról)	*HAMISÍTOTT REKLÁM „ÉVESÍTETT” hozam időszak 2011. 10. 11. és 2012. 10.12.	**ÁTVERÉSI ARÁNY (VALÓDI „ÉVESÍTETT” HOZAM és REKLÁM „ÉVESÍTETT” HOZAM KÖZÖTT)
Európai állam	6/30/2006	6	2.95%	7.03%	2.4
Európai vállalati	1/11/2005	8	1.25%	13.04%	10.4
Globális vállalati	4/30/2004	8	4.56%	21.66%	4.8
Fejlődő kötvény	1/11/2005	8	7.71%	21.86%	2.8
Ázsiai kötvény	4/30/2008	4	13.47%	22.33%	1.7
Európai	4/30/2004	8	4.05%	13.96%	3.4

ingatlan					
Glob élelmiszer	1/19/2005	8	10.01%	17.62%	1.8
Glob egészség	1/19/2005	8	1.97%	21.79%	11.1
Európai magas	1/11/2005	8	0.61%	13.70%	22.5
EU részvény	4/30/2004	8	0.13%	8.89%	68.4
USA részvény	6/30/2008	6	-1.18%	25.54%	21.0
Globális növ	4/30/2008	8	2.16%	18%	8.3
Presztízs	6/30/2006	6	4.40%	19.48%	4.4
Nyersanyag	4/30/2008	4	-7.23%	3.21%	3.0
Fejlődő Európa	4/30/2004	8	8.41%	23.26%	2.8
Latin-amerika	6/30/2006	6	5.93%	7.10%	1.2
Fejlődő ázsia	6/30/2006	6	2.50%	12.87%	5.1
*Hozamszámoló infó, ** Kalkuláció					
forrás: https://www.ing.hu/public/hozamszamolo.php					

4. Ügyfelek beadványa szerint a Biztosító reklámjaiban az „Álomesküvő”, „Váltsa valóra álmait”, „Diploma” szavakat szerepelteti, ami álláspontja szerint annak tükrében, hogy szinte minden befektetési alap veszteségesen működik, félrevezető.

5. Ügyfelek beadványa szerint a Biztosító 12 veszteséges eszközalapot – Globális vállalati kötvény, Tőkevédelmi, európai államkötvény, Európai vállalati kötvény, Fejlődő kötvénypiac, Ázsia kötvény, Globális élelmiszeripari részvény, Globális egészségügyi részvény, Európai részvény, Fenntartható növekedés részvény, Presztizs- és luxusmárkák részvény, Fejlődő európai régió részvény – 2011. október 31-én megszüntetett, majd egy hónappal később, 2011. november 30-án, mint „új eszközalapot” indított el. Ügyfelek beadványa szerint a Biztosító célja ezzel a veszteséges eszközalapok múltbeli hozamának eltüntetése volt. Miután az Ügyfelek jelezték a Biztosítónak, hogy a fentiek szerinti manipulációt észrevették, a Biztosító az eszközalapok indulásának dátumát – a tényleges indulási időpontnak megfelelően – visszaállította.

6. Ügyfelek nyilatkozata szerint a Biztosító a fentiekben hivatkozott peres eljárás során megtevesztette a bíróságot. A Biztosító a peres eljárásban ugyanis – az egyoldalú szerződésmódosítás szükségességének indoklására – egy olyan „PSZÁF Vezetői körlevelet” csatolt be, amelynek szövege nem egyezik meg a Felügyelet honlapján közzétett – azonos számú – vezetői körlevéllel.

7. A Felügyelet 2012. február 28-án kelt, JÉ-II-B-201/2012 számú határozata 1. b) pontjában kötelezte a Biztosítót, az egyoldalú szerződésmódosítás szabályainak a betartására, azaz arra, hogy a 027 Euro Alap, a 077 EUR Superior és a 037 Kronosz unit-linked életbiztosítások esetében az érvényesített költségek változtathatóságában, a változtathatóság mértékében és gyakoriságában kifejezetten és egyértelműen állapodjon meg ügyfeleivel. Az Ügyfelek kifogásolták, hogy a határozatban foglaltak ellenére, 40 nappal a határozat kiadása után, 2012. április 10-én a Biztosító írásban értesítette ügyfeleit az egyoldalú szerződésmódosításról. A Felügyelet kötelezte továbbá a Biztosítót, hogy a kötelezettségek teljesítését a Felügyelet felé írásban 2012. május 31-ig igazolja. Az Ügyfeleknek nincs tudomása arról, hogy a Biztosító a határozat végrehajtását a Felügyelet felé írásban 2012. május 31-ig igazolta-e.

8. Ügyfelek beadványa szerint a Biztosító honlapjáról törölte az egy évnél régebbi – havonta megjelenő – hírleveleket. Az Ügyfelek álláspontja szerint a hírlevelek fontos információkat

tartalmaztak az árfolyamokról, az eszközalapok összetételéről, az eszközalapok indulási időpontjáról, az indulástól elért hozamokról, a nettó eszközértékről, az eszközérték változásokról stb. Ügyfelek álláspontja szerint a Biztosító ezzel a törvénysértő tevékenységének bizonyítékait semmisítette meg.

Ügyfelek beadványukban rögzítették, hogy kifogásaik miatt több alkalommal fordultak a Biztosítóhoz, a Felügyelethez, valamint a Gazdasági Versenyhivatalhoz is, azonban problémájuk nem rendeződött a számukra megnyugtató módon.

A Psztv. 64. §(1) bekezdése alapján a Felügyelet ellenőrzi

- a Psztv. 4. §-ban meghatározott szolgáltatók által a szolgáltatás igénybevevőivel, azaz a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt jogszabályokban előírt rendelkezéseknek (fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek és
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek

betartását, és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS SORÁN MEGÁLLAPÍTOTT TÉNYÁLLÁS, JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, A TÉNYÁLLÁS MINŐSÍTÉSE

I. A KÉRELEM 2. PONTJÁBAN MEGFOGALMAZOTT, A „HOZAMSZÁMOLÓ” MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS KIFOGÁS VIZSGÁLATA

I.1. Tényállás

A Felügyelet a 2013. január 14. napján kelt végzésével nyilatkozattételre hívta fel a Biztosítót arra vonatkozóan, hogy mi az oka annak, hogy a Hozamszámlálóban egyes eszközalapok 2011. április 9. napja előtti adatai nem láthatóak.

A Biztosító 2013. február 8-án kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy a „Hozamszámláló” működését nem korlátozza.

A Biztosító nyilatkozata szerint az összehasonlító grafikus megjelenítés esetén a kiválasztott eszközalapok közül mindig a legkésőbb elindult alap indulási dátumáig lehet visszaforgatni a grafikont, mivel az ezen időpontot megelőző időszak tekintetében az ábra - a hiányzó árfolyamok miatt - félrevezető lenne, és nem lennének megfelelően összehasonlíthatók az egyes eszközalapok adott időszakok alatti teljesítményei. E mellett a kérdéses adatbázisban letölthető valamennyi eszközalap összes korábbi árfolyama is.

A Biztosító nyilatkozata szerint Ügyfelek a befektetési egységek megszerzését és azok visszaváltását önálló foglalkozásként, gazdasági tevékenységként végzik, amit a befektetési egységek közötti váltások gyakorisága, a megbízásaikkal véghezvitt tevékenység összetett, kimagasló szakmai tudást igénylő természete – nemzetközi arbitrázszerű tevékenység folytatása a befektetési egységekkel –, valamint a tevékenységgel elért – az Ügyfelek által megjelölt – 62 %-os extrahozam mértéke igazol. A Biztosító álláspontja szerint az Ügyfelek a

biztosításhoz kötött befektetési egységet nem azért szerzik meg, hogy az alapjául szolgáló eszközök várható piaci teljesítménye a biztosításához kötött tartós befektetési értékét növelje, hanem azért, hogy a nemzetközi arbitrázszerű tevékenység előnyeit kihasználva, az adott biztosítási termék rendeltetésével össze nem egyeztethető módon, a befektetési egységeket a „megszerzést” követően azonnali árfolyamelőnyt realizálva „visszaváltsa”, így ezen tevékenységével saját maguknak tisztességtelen és előre prognosztizálható profitot biztosítsanak. A Biztosító álláspontja szerint az Ügyfelek a fentiekre tekintettel a biztosítási jogviszony szempontjából nem jogosultak a fogyasztókat megillető többletjogvédelemre.

A Felügyelet az Ügyfelek arra vonatkozó panaszát, hogy a Biztosító honlapján működő „Hozamszámoló” csak korlátozott időtartamra mutatja az eszközalapok árfolyamát azért, hogy azok veszteséges múltját eltüntesse, a Felügyelet az Fttv. rendelkezései vonatkozásában vizsgálta meg.

I.2. Jogszabályi környezet

Az Fttv. alábbi rendelkezéseket rögzíti:

Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint „*Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.*”

Az Fttv. 3. § (2) bekezdés szerint „(2) *Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,*

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”

Az Fttv. 3. § (3) bekezdés szerint „*A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).*”

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „*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.*”

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján „*Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely*

a) - figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszertlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).”

Az Fttv. 2. § d) pontja szerint 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.”

Az Fttv. 2. § a) pontja szerint fogyasztó: „*az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.*”

Az Fttv. 2. § h) pontja alapján e törvény alkalmazásában 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.*

I.3. A tényállás minősítése

A Felügyelet a Biztosító azon nyilatkozatával kapcsolatban, miszerint Ügyfelek a befektetési egységek megszerzését és azok visszaváltását önálló foglalkozásként, gazdasági tevékenységként végzik, így az Fttv. alapján nem minősülnek fogyasztónak a következő megállapítást tette.

Az Fttv. 2. § a) pontja alapján „*fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,*”

A Felügyelet álláspontja szerint Ügyfelek fogyasztói minőségének megállapítása független attól, hogy Ügyfelek az életbiztosítási szerződése vonatkozásában milyen gyakorisággal hajtanak végre befektetési egységek közötti átváltásokat, valamint milyen mértékű nyereséget realizálnak. A Felügyelet álláspontja szerint az Ügyfelek fogyasztói státuszának megállapítása során azt kell figyelembe venni, hogy az Ügyfelek az életbiztosítási szerződésüket, **mint** magánszemélyek kötötték meg, továbbá Ügyfelek a szerződési **feltételekben meghatározottak** alapján gyakorolják a biztosítási szerződésben biztosított jogaikat és teljesítik kötelezettségeiket.

A szerződési feltételek sem tesznek különbséget aszerint, hogy a befektetési egységek megszerzését illetve azok visszaváltását természetes személyként, avagy gazdasági tevékenysége keretében gyakorolja a szerződő fél. Megállapítható, hogy az Ügyfelek a befektetési egységek megszerzését és azok visszaváltását a szerződési feltételekben foglaltak alapján hajtották végre, azaz a szerződésből eredő jogaikat gyakorolták.

A Felügyelet a fentiekre tekintettel megállapította, hogy az eljárás során rendelkezésre álló iratok alapján nem nyert bizonyítást, hogy Ügyfelek ne minősülnének önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró fogyasztóknak.

A Felügyelet megállapította, hogy az Ügyfelek arra vonatkozó döntése, hogy befektetéseit melyik eszközalapban helyezték el, az Fttv. 2. § h) pontja értelmében az Ügyfelek ügyleti döntésének minősül, amelyet jelentős mértékben befolyásol az eszközalapok múltjáról, hozamáról, összetételéről rendelkezésre álló információ.

A Felügyelet a rendelkezésre álló adatok alapján megállapította, hogy a Biztosító internetes honlapján megtalálható „Hozamszámoló” programja az egyes eszközalapok árfolyamadatait – amennyiben azok külön-külön kerülnek lekérdezésre – indulásuktól kezdve mutatja. Amennyiben az ügyfél az eszközalapok árfolyamának összehasonlító megjelenítését választja, abban az esetben a program a kiválasztott eszközalapok közül mindig a legkésőbb elindult eszközalap indulási dátumától mutatja az adatokat.

A fentiekkel kapcsolatban a Biztosító internetes honlapján, a „Hozamszámoló” oldalon az alábbi figyelemfelhívás olvasható:

„Több eszközalap együttes kiválasztása esetén a kalkulátor minden esetben a legkésőbbi időpontban indult eszközalap indulási időpontját tekinti nullpontnak, és minden alap teljesítményét ezen időponttól mutatja.

*A később indult alapokat kivéve az összehasonlításból, a számoló automatikusan régebbre tekint vissza, egészen az adott szelekcióban összevetett legfiatalabb alap kezdési időpontjáig. **Egyenként, önállóan lekérdezve azonban minden egyes alapunk teljesítménye az indulástól kezdődően megtekinthető.**”*

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a Biztosító honlapján az egyes eszközalapok árfolyamára vonatkozóan indulásuktól kezdődően megtalálhatóak az eszközalapok árfolyam és hozamadatai, az adatok – időben – korlátozott megjelenítésére csak az eszközalapok összehasonlítása esetén kerül sor, és erre a Biztosító honlapján felhívja a figyelmet.

A fentiekre figyelemmel a Felügyelet megállapította, hogy – az Ügyfelek által kifogásolt – a Biztosító „Hozamszámoló” programjának a fogyasztók döntését tisztességtelenül befolyásoló jellege nem állapítható meg, tekintettel arra, hogy a „Hozamszámoló” program alatt megtalálható a Biztosító arra vonatkozó tájékoztatása is, hogy **egyenként, önállóan lekérdezve minden alap teljesítménye az indulástól kezdődően is megtekinthető.**

A fogyasztóvédelmi eljárás során a rendelkezésre álló okiratok alapján az Fttv. 7. § (1) bekezdésének megvalósulására utaló körülmény nem merült fel, így a Felügyelet a „Hozamszámoló” működésével kapcsolatban jogszabálysértést nem tárt fel.

II. A KÉRELEM 3. PONTJÁBAN MEGFOGALMAZOTT, AZ ESZKÖZALAPOK HOZAMÁRA VONATKOZÓAN ADOTT BIZTOSÍTÓI TÁJÉKOZTATÁS VIZSGÁLATA

II.1. Tényállás

A Biztosító 2013. február 8-án kelt nyilatkozata szerint a kérelem 3. pontjában megfogalmazott, nyilvánosan közzétett havi hírlevelekre hivatkozó állítás - az eszközalapok veszteségességével kapcsolatban - nem helytálló, mert az eszközalapok többsége indulásától kezdődően pozitív, 1%-ot meghaladó éves átlaghozamot ért el.

A Biztosító nyilatkozata szerint az eszközalapok hozamteljesítményére vonatkozóan - a kifejezetten ilyen céllal indított termékek vagy eszközalapok kivételével - ígéretet nem tett ügyfeleinek, és ügyfelei figyelmét felhívja arra a tényre is, hogy a múltbeli hozamok nem jelentenek garanciát a jövőbeli teljesítményre vonatkozóan.

A Biztosítónak – nyilatkozata szerint – nincs arra vonatkozó információja, hogy az Ügyfelek pontosan milyen számítás alapján jutottak arra a következtetésre, hogy a Biztosító termékeinek 77%-a veszteséges vagy az éves átlaghozamuk 1% alatti.

A Biztosító 2013. április 11-én kelt levelében foglaltak szerint az Ügyfelek által készített táblázatban feltüntetett „Valódi” illetve „Hamisított reklám” hozamoknak nevezett adatok mindegyike valós és létező hozamot tükröz. Mind a két adatsor évesített hozamot mutat, azonban különböző időintervallumokra vonatkozik. Míg a „Valódi hozam”-nak nevezett

oszlop az indulástól számítja a hozamot 2012. október 12-ig, ami egyes eszközalapok esetében akár több mint 7 év is lehet, addig a „Hamisított”-nak nevezett oszlopban található adatok kb. 1 évre vonatkozó információkat tartalmaznak. A Biztosító nyilatkozata szerint az, hogy az ügyfelek ezekből a hozamokból mennyit realizálhattak függ attól, hogy mikor fektettek be az adott eszközalapba, illetve hogy mennyi időre tették be a pénzüket.

Az Ügyfelek az általuk összeállított táblázatban feltüntetett adatokat a Biztosító honlapján található „Hozamszámoló” vették át (<https://www.ing.hu/public/hozamszamolo.php>). A hozamszámoló abból a célból készült, hogy megmutassa az eszközalapok teljesítményét egy tetszőlegesen választott időtávra. A Biztosító nyilatkozata szerint mind az Ügyfelek által megadott, mind a „Hozamszámolóban” lévő adatok helyesek.

II.2. Jogszabályi környezet

A kérelem 3. pontjában megfogalmazott kifogás tekintetében a Felügyelet ismételt hivatkozik a határozat indokolása I.2. pontjában már idézett, az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdéseire, valamint a 2. § a), d) és h) pontjaira.

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpontja szerint továbbá *„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 alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: [...]*

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen[...]

bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei”

II.3. A tényállás minősítése

Az Ügyfelek üzleti döntésére vonatkozóan a I.3. pontban megfogalmazottak a jelen pontban is irányadóak.

Felügyelet az Ügyfelek által megküldött dokumentumok és a Biztosító nyilatkozata alapján megállapította, hogy az Ügyfelek két különböző hosszúságú időszak évesített hozamait összehasonlítva jutottak arra a megállapításra, hogy a Biztosító az eszközalapok hozamaira vonatkozóan megtéveszti ügyfeleit. Az Ügyfelek kiegészítő beadványához mellékelte táblázat ugyanis az egyes eszközalapok indulásától a 2012. október 12-ig terjedő időszakra számított évesített átlaghozamot állítja szembe ugyanezen eszközalapok 2011. október 11. és 2012. október 12. közötti időszakra vonatkozó, évesített átlaghozamával. Az eszközalapok indulásától számított évesített átlaghozamot „Valódi”, míg a 2011. október 11. és 2012. október 12. közötti időszakra számított évesített átlaghozamot a „Hamisított” hozam rovat tartalmazza.

A Felügyelet megállapította, hogy mindkét adatsor forrása a Biztosító honlapján található „Hozamszámoló”, amelyben az ügyfelek megjeleníthetik az általuk kiválasztott eszközalap tetszőleges időszakra vonatkozó árfolyamadatait, és a kiválasztott időszakra a program kiszámítja a hozamot. Amennyiben az ügyfelek egy évnél hosszabb időszakot választanak ki, a hozam rovatban feltüntetett adatok évesített hozamot jelölnek.

A Felügyelet megállapította, hogy a Biztosító honlapján az ügyfeleknek lehetősége van arra, hogy az eszközalapok indulásának időpontjától kezdődően tetszőleges időszakra vonatkozóan

az eszközalapok árfolyam és hozamadatait lekérdezzék, és az Ügyfelek beadványához mellékelt táblázatban mind a „Valódi” mind a „Hamisított” hozam adatok forrása a Biztosító honlapján található „Hozamszámoló”. Az Ügyfelek azonban a *különböző időtávra vonatkozó hozam adatokat vetették össze*, és ez alapján jutottak arra a következtetésre, hogy a rövidebb időszakra vonatkozó adatok hamisak. Tekintettel továbbá arra, hogy mind a „Valódi”, mind a „Hamisított” adatok a Biztosító honlapján, ugyanazon a felületen elérhetőek, az ügyfelek megtévesztésére irányuló vagy azt eredményező biztosítói gyakorlatot a Felügyelet nem állapított meg.

A fogyasztóvédelmi eljárás során a rendelkezésre álló iratok alapján az Fttv. 3. § (1) bekezdésének, illetve 6. § (1) bekezdésének a megsértésére utaló további körülmény nem merült fel, a Felügyelet az Ügyfelek kérelme alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során jogszabálysértést nem tárt fel.

III. A KÉRELEM 5. PONTJÁBAN MEGFOGALMAZOTT, AZ ESZKÖZALAPOK MEGSZÜNTETÉSÉVEL ÉS ÚJRAINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS KIFOGÁS VIZSGÁLATA

III.1. Tényállás

A Biztosító 2013. április 11-én kelt nyilatkozatában vitatta a kérelem 5. pontjában megfogalmazottakat, miszerint a Biztosító 2011. október 31-én megszüntetett eszközalapokat, majd helyettük 2011. november 30-án új eszközalapokat nyitott meg.

A Biztosító eddigi működési ideje alatt 5, az Euro Alap befektetési egységhez kötött életbiztosításhoz kapcsolódó eszközalapot szüntetett meg:

- Európai élelmiszeripari részvény (megszűnt: 2011. április 8.)
- Európai egészségügyi részvény (megszűnt: 2011. április 8.)
- Klímavédelem részvény (megszűnt: 2011. április 8.)
- Balkány részvény (megszűnt: 2011. április 8.)
- 90+ vegyes (megszűnt: 2013. március 15.)

A Biztosító nyilatkozatában előadta, hogy a fenti az eszközalapok esetében azért volt szükség a bezárásra, mert a mögöttes alap befektetési politikája megváltozott, vagy a mögöttes alap megszűnt. Ezeket a változásokat minden esetben követték a Biztosító eszközalapjai is. Ezek az eszközalap bezárások azonban egyik esetben sem egyeztek az Ügyfelek által említett eszközalapokkal/mögöttes befektetési alapokkal.

A Biztosító felhívta a figyelmet arra, hogy beadványukban az Ügyfelek tévesen az eszközalapok bezárását, illetve újraindítását említik az általuk mellékelt dokumentumokra hivatkozva, melyekből azonban kiderül, hogy azok nem az eszközalapokkal kapcsolatos információkat, hanem a mögöttük lévő befektetési alapok adatait tartalmazzák.

A Biztosító felhívta a figyelmet arra, hogy az Ügyfelek által említett mögöttes luxemburgi alapok esetében sem a befektetési alapok bezárása történt. Az Ügyfelek által idézett hírlevelekből is látszik, hogy azok ISIN kódja (International Securities Identification Number) minden esetben megegyezik, azaz az alapokban nem volt változás.

A hírlevelek esetében az indulási dátum az, ami eltérően szerepelt azonos alap esetében is, mivel ezt az időpontot többféleképpen is lehet értelmezni:

- az adott befektetési alap eszközosztály nyitásának dátumaként, vagy
- az adott befektetési alap eszközosztályába az első befektetés érkezésének dátumaként.

A luxembourgi befektetési alapok 2011. évi racionalizálását követően a hírlevél luxembourgi készítői először hibásan a befektetési alapok beolvasásának dátumát szerepeltették (2011. november 30-i hírlevél verziók), majd a korábban alkalmazott indulási dátum feltüntetéséről áttértek arra az időpontra, amikor az első befektetés megérkezett a befektetési alapba. Ez a dátum természetesen nem minden esetben egyezik meg a befektetési alap megnyitásának időpontjával.

III.2. Jogsabályi környezet

A kérelem 5. pontjában megfogalmazott kifogás tekintetében a Felügyelet ismételt hivatkozik a határozat indokolása I.2. pontjában már idézett, az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdéseire, az Fttv. 2. § a), d) és h) pontjaira, valamint a határozat II.2. pontjában már idézett, az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjára.

III.3. A tényállás minősítése

Az Ügyfelek ügyleti döntésére vonatkozóan a I.3. pontban megfogalmazottak a jelen pontban is irányadóak.

Az Ügyfelek beadványukban azt kifogásolták, hogy az eszközalapok indulásának időpontját a Biztosító különböző időpontban kiadott hírlevelei különbözőképpen határozzák meg, amelyből Ügyfelek azt a következtetést vonták le, hogy a Biztosító ezeket az eszközalapokat megszüntette és újraindította annak érdekében, hogy azok veszteséges múltját eltüntesse.

A Felügyelet az Ügyfelek beadványához csatolt dokumentumok alapján **megállapította, hogy** az Ügyfelek beadványában megfogalmazott kifogások nem a Biztosító eszközalapjainak megszüntetésére és újraindítására, **hanem az eszközalapok mögött álló eszközalapok megszüntetésére és újraindítására vonatkozt.**

A Felügyelet álláspontja szerint a hírlevelekben a mögöttes eszközalap indulási időpontjának feltüntetése abban nyújt segítséget az ügyfeleknek, hogy az ügyfeleket tájékoztassák arról, hogy az eszközalap adatainak lekérdezésére milyen időpontra visszamenőleg van lehetőségük, azaz, hogy milyen időponttól állnak rendelkezésre az árfolyamok és a hozamok. A Felügyelet megállapította, hogy a hírlevelek a mögöttes eszközalap indulásának időpontján kívül tartalmazzák az alap indulásától kezdődően az árfolyamok alakulását mutató grafikont, és az 1 hónapra, 3 hónapra, 6 hónapra, 1 évre, 2 évre, 3 évre, 3 évre, 4 évre, 5 évre vonatkozó visszatekintő hozamokat is. Ezeket az adatokat az Ügyfelek által kifogásolt 2011. november 30-i hírlevelek is tartalmazták.

Az Ügyfelek tehát egyértelmű tájékoztatás kaptak arról, hogy az alap indulásától kezdődően hogyan alakultak az árfolyamok, valamint 5 évre visszamenőleg tájékozódhattak a hozamokról is.

A Felügyelet megállapította, hogy az Ügyfelek által kifogásolt 2011. november 30-i hírlevélben a Biztosító tájékoztatást adott a mögöttes eszközalapok leírásánál, arról is, hogy az adott eszközalapba milyen más eszközalapok olvadtak be, és mi volt a beolvasás időpontja. „Az alap indulása” rovatban a beolvasás időpontja került megjelölésre. A Felügyelet megállapította továbbá, hogy az előzőekben ismertetett, beolvasásról szóló tájékoztató mellett, a 2011. november 30-i hírlevél - hasonlóan az előző hírlevelekhez - tartalmazza a

visszatekintő árfolyam és hozamadatokat is, így a Felügyelet álláspontja szerint önmagában az, hogy az alap indulási dátuma az előző hírlevelekben feltüntetett adattól eltérően került feltüntetésre, nem alkalmas a fogyasztók megtévesztésére.

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a Biztosító a 2011. november 30-i hírlevélben tájékoztatást adott az alapok összeolvadásáról, az összeolvadás időpontjáról, az alapok összeolvadást megelőző teljesítményéről, így a hírlevélben megfogalmazottak nem keltik azt a látszatot, hogy a beolvadással érintett eszközalapok újonnan létrejött eszközalapok. A hírlevelek továbbá az eszközalapok múltbéli hozamáról is tájékoztatást adtak, így az Ügyfelek által kifogásoltak, miszerint a Biztosító célja az eszközalapok veszteséges múltjának eltüntetése volt, nem nyert bizonyítást.

A Felügyelet megállapította továbbá, hogy a Biztosító a mögöttes eszközalapokat minden hírlevélben azonos ISIN-kóddal szerepeltette, és az értékpapírok esetében ez az a jellemző, amely az értékpapír egyértelmű azonosítására szolgál. A változatlan ISIN-kód is jelzi eszközalap folyamatosságát.

A fogyasztóvédelmi eljárás során a rendelkezésre álló okiratok alapján az Fttv. 3. § (1) bekezdésének, illetve 6. § (1) bekezdésének a megsértésére utaló további körülmény nem merült fel, a Felügyelet az Ügyfelek kérelme alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során jogszabálysértést nem tárt fel.

IV. A KÉRELEM 8. PONTJÁBAN MEGFOGALMAZOTT, A HÍRLEVELEK ELÉRHETŐSÉGÉNEK IDŐTARTAMÁVAL KAPCSOLATOS KIFOGÁS VIZSGÁLATA

IV.1. Tényállás

A kérelem 8. pontjában foglaltakkal kapcsolatban a Biztosító 2013. február 8-án kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy a Biztosító rendszeresen frissíti a honlapját, és ennek részeként régebbi, aktualitásukat veszített információkat és anyagokat időről-időre eltávolít onnan. A Biztosító 2013. július 5-én kelt nyilatkozata szerint ezt a gyakorlatát 2007 eleje óta alkalmazza.

A Biztosító visszautasította az Ügyfelek azon állítását, miszerint „bizonyítékok eltüntetésének” célja vezérelte volna bármely frissítés végrehajtása során.

A Biztosító 2013. június 19-én kelt levelében tett nyilatkozata szerint a hírlevelekre az ügyfeleknek lehetőségük van a Biztosító publikus ügyfélportálján elektronikus levélcímük megadásával regisztrálni. Ebben az esetben minden hónapban a hírlevelek elkészülését követően elektronikus levélben megkapják az előző hónapra vonatkozó hírlevelet ingyenesen. Emellett a publikus ügyfélportálra is felkerülnek az adott hírlevelek.

A Biztosító 2013. február 8-án kelt nyilatkozata szerint a hírlevelekből azért az utolsó három szám érhető el a Biztosító honlapján, mert a hírlevelek célja a legfrissebb adatok, információk megosztása az ügyfelekkel. A hírlevelek ugyanakkor a termékekhez tartozó eszközalapok árfolyamát és visszatekintő hozamait több időszakra vonatkozóan is megadják (3 és 6 hónap, 1, 2, 3, 4, 5 év), valamint minden alap hozama megtekinthető bennük az indulástól mért időtávban is. A hírlevelekre feliratkozott ügyfelek emellett folyamatosan megkapják a hírleveleket, így számukra azok mindig visszakereshetők, illetve lementhetők.

A Biztosító 2013. március 25-én kelt levelében nyilatkozott továbbá arról, hogy a Biztosító honlapjáról frissítés során levett korábbi hírlevelek nem érhetőek el publikus oldalakon az ügyfelek számára. Mivel azonban a hírlevelek a termékekhez tartozó eszközalapok árfolyamát és visszatekintő hozamait több időszakra vonatkozóan is megadják, valamint minden alap hozama megtekinthető bennük az indulástól mért időtávban is, így a visszatekintő jellegű hozam adatok megismeréséhez nincs szükség a korábbi hírlevelekre.

A Biztosító nyilatkozata szerint a hírlevelek régebbi számait kérésre az ügyfelek rendelkezésére bocsátják, azonban a Kérelmezők nem kérték a hírlevelek utólagos megküldését.

IV.2. Jogszabályi környezet

A kérelem 8. pontjában megfogalmazott kifogás tekintetében a Felügyelet ismételt hivatkozik a határozat indokolása fenti pontjaiban már idézett, az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdéseire, 7. § (1) bekezdésére, valamint 2. § a), d) és h) pontjaira.

IV.3. A tényállás minősítése

Az Ügyfelek ügyleti döntésére vonatkozóan a I.3 pontban megfogalmazottak a jelen pontban is irányadóak.

A Felügyelet megállapította, hogy a hírlevelek aktuális számában megtalálhatóak az eszközalapok indulásától számított évesített hozam adatok, tehát a hírlevelek teljes képet nyújtanak az eszközalap indulásától kezdve az eszközalap teljesítményéről. Ezen túlmenően a „Hozamszámolóban” az eszközalap indulásától kezdve – tetszőleges időpontra vonatkozóan – lekérhetőek az árfolyam adatok és hozam adatok is.

A fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy az, hogy a Biztosító honlapján csak a hírlevelek utolsó három száma érhető el, nem minősül megtévesztő mulasztásnak, nem veti fel az adatok elrejtésének gyanúját, továbbá a Biztosító kérésre a régebbi hírleveleket is az ügyfelek rendelkezésére bocsátja, így a Felügyelet a Biztosító terhére az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezés megsértését nem állapította meg.

A Felügyelet hatáskörébe nem tartozó jogkérdésekről való rendelkezés

A Felügyelet az Ügyfelek beadványa 1., 6., 7., pontjában megfogalmazottak tekintetében a V-FK-II-1002/2013. számú végzésével döntött.

A Felügyelet az Ügyfelek kérelmének 4. pontja tekintetében a kérelem Gazdasági Versenyhivatalhoz való áttételéről döntött az N-FK-II-516/2013. számú végzésében.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Psztv. 4. § a)-r) pontjában, valamint a 64. § - 72. §-aiban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári

perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésén és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja és a 73/A. (3) bekezdése értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2013. július „15”.

dr. Szentirmay Melinda
főosztályvezető

Borzáné dr. Okos Errika
főosztályvezető-helyettes

