

## HATÁROZAT

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: Hatóság) hivatalból indított általános felügyeleti eljárásában a Telenor Magyarország Zrt-t (2045 Törökbálint, Pannon út 1. Cg.: 13-10-040409; a továbbiakban: **Szolgáltató**) az előfizetői szerződés jogsértő egyoldalú módosítása miatt

**5 000 000 Ft, azaz ötmillió forint bírsággal sújtja.**

A bírságot a Szolgáltató a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül köteles befizetni a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00300939-00000017 számú pénzforgalmi számlájára. A bírság, adók módjára behajtandó köztartozás. A késedelmesen megfizetett bírságot késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság ismételten is kiszabható. Ismételt jogsértés esetén a Hatóság a Szolgáltató vezető tisztségviselőjét bírsággal sújthatja, melynek mértéke 50 000 forinttól 3 millió forintig terjedhet.

### A Hatóság

#### kötelezi

- a Szolgáltatót, hogy jelen határozat jogerőre emelkedését követően haladéktalanul, kizárólag az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 132. § (2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén módosítsa egyoldalúan az előfizetői szerződést.
- a határozat közlésétől számított 30 napon belül a mobil rádiótelefon és mobil Internet szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeknek (a továbbiakban: ÁSZF) egyoldalú szerződésmódosításra és a díjszabás feltételeinek egyoldalú módosítására vonatkozó pontját az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban rögzített egyoldalú szerződésmódosítás rendelkezéseinek megfelelően módosítsa.

A határozatban foglaltak nem vagy késedelmes teljesítése esetén a Hatóság bírságot szabhat ki, melynek mértéke a hírközlési tevékenységgel kapcsolatos értékesítésből származó előző üzleti évi nettó árbevétel 0,25%-áig terjedhet. Ezen túlmenően ismételt jogsértés esetén 50 000 forinttól 3 millió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjét.

Amennyiben a Szolgáltató nem tesz eleget a kötelezésben foglaltaknak, a Hatóság jogosult a jogsértőt kötelezni a határozatban foglalt közleménynek vagy a határozatnak a jogsértő internetes honlapjának nyitó oldalán vagy sajtótermékben történő közzétételére a határozatban meghatározott módon és ideig, a jogsértő költségén a jogszabálysértést megállapító határozatát vagy a határozatban foglalt közleményt országos napilapban is nyilvánosságra hozni, 10-90 napig terjedő időtartamra felfüggeszteni az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságot, az elektronikus hírközlési tevékenység végzését megtiltani.

Jelen határozatot a Hatóság közzéteszi.

A határozat ellen a közléstől számított 15 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökéhez címzett, de a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala Szabályozásfelügyeleti kompetencia központhoz (9400 Sopron, Kossuth u. 26.) benyújtandó halasztó hatályú fellebbezéssel lehet élni. A fellebbezési eljárás díja a fellebbezéssel érintett, vagy vitatott összeg minden megkezdett 10 000 forintja után 400 forint, de legalább 5 000 forint, legfeljebb 500 000 forint. Amennyiben a fellebbezési eljárás tárgyának értéke nem állapítható meg, 5 000 Ft. A díjat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00300939-00000017 számú számlájára kell befizetni. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke (a továbbiakban: **Elnök**), mint másodfokú hatóság a fellebbezést 60 napon belül bírálja el.

## INDOKOLÁS

### I.

A Hatóság a 2011. évi Piacfelügyeleti Terve alapján eljárva a Szolgáltató esetében ellenőrizte az előfizetői díjak változása miatt alkalmazott egyoldalú előfizetői szerződés módosítások jogszerűségét. A Hatóság a hatósági ellenőrzést 2011. július 7. napján indította el a Szolgáltatóval szemben az akkor hatályban lévő szabályok, a mediaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 114. § (2) bekezdése alapján az Eht. 10. § (2) bekezdés szerinti 10. § (1) bekezdés *l)* pontjában meghatározott hatásköre alapján. A hatósági ellenőrzés megindítását követően azonban 2011. augusztus 3-án történő hatályba lépéssel a Hatóság hatáskörét megalapozó jogszabály módosításra került, és ennek következtében a Hatóság a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: **Ket.**) 22. § (1) bekezdése és a Ket. 87. § alapján megvizsgálta a jogszabályok módosítását követően a hatáskörének fennállását. A Hatóság megállapította, hogy az egyes elektronikus hírközlési tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi CVII. törvény (a továbbiakban: **módosító törvény**) a Hatóság hatáskörére vonatkozó szabályozást az Eht. módosításával úgy változtatta meg, hogy a hatósági hatáskörét az Eht. 10. § (1) bekezdés *m)* pontjába helyezte, azonban a hatósági ellenőrzésre fennálló hatósági hatáskört és annak terjedelmét nem érintette, így a Hatóság a hatósági ellenőrzést folytatta.

A módosító törvény 73. § (3) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a módosító törvény rendelkezéseit - figyelemmel a módosító törvény 55. §-ára is - a folyamatban lévő eljárásokban is alkalmazni kell, azzal, hogy a módosító törvény rendelkezéseinek hatályba lépése előtt elkövetett jogsértésekre a jogsértés elkövetésekor hatályos anyagi jogi rendelkezések alkalmazandók. Miután a Hatóság a hatósági ellenőrzést még a 2011. augusztus 3-át megelőzően egyoldalúan módosított előfizetői szerződések tekintetében folytatta le, a Hatóság az egyoldalú előfizetői szerződés módosítások jogszerűségét a hatósági ellenőrzés és jelen felügyeleti eljárás során is a módosító törvény 73. § (3) bekezdésének megfelelően, a 2011. augusztus 3-át megelőzően hatályos Eht. anyagi jogi szabályai alapján bírálta el. Mivel azonban a felügyeleti eljárás megindítására 2011. augusztus 3-át követően került sor, a Hatóság a módosító törvény 73. § (3) bekezdése alapján a felügyeleti eljárás tekintetében a 2011. augusztus 3-án hatályba lépett eljárési szabályokat alkalmazta.

Az Eht. 2011. augusztus 3-án hatályba lépett 53. § (1) és (2) bekezdései értelmében a Hatóság kérelemre vagy hivatalból hatósági eljárás keretében felügyeli az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok érvényesülését, betartását, az általános szerződési feltételekben a foglaltak teljesítését, valamint ellenőrzi hatósági döntésekben foglaltak végrehajtását.

A Hatóság az eljárást megelőzően megtartott hatósági ellenőrzés során 2011. július 7-én kelt, SU/6898-19/2011. iktatószámú végzésben adatszolgáltatásra kötelezte a Szolgáltatót. Ennek keretében a Hatóság bekérte a 2010. december 15-től alkalmazott díjmódosítások időpontját, az érintett díjtételek megnevezését, valamint a régi és a megváltozott díjakat, az előfizetők értesítésének módját, az értesítés tartalmát, időpontját, az érintett előfizetők számát, az értesítések egy-egy mintapéldányát. Ezen túlmenően a

Szolgáltatónak nyilatkoznia kellett, hogy a díjmódosítások milyen jogcímen történtek és ezek részletes indokolását is előírta a Hatóság.

A Szolgáltató a hatósági ellenőrzés során a 2011. július 28. napján beérkezett, SU/6898-30/2011. számon iktatott nyilatkozatában a Hatóságnak megküldte a díjváltozással érintett szolgáltatások felsorolását, a díjemelés mértékét, hatályba lépés időpontját, az érintett előfizetések számát, és az egyoldalú szerződésmódosítás jogcímét.

A Hatóság a hatósági ellenőrzés során feltárt tények miatt az Eht. 53. § (2) bekezdése alapján 2012. január 3. napján általános felügyeleti eljárást indított a jogkövetkezmények alkalmazása, és ezáltal a jogsértések kiküszöbölése érdekében. A Hatóság a 2012. január 3. napján kelt SU/42-1/2012. számú végzésben az eljárásról megindításáról szóló értesítés mellett ismét adatszolgáltatásra kötelezte a Szolgáltatót.

A Szolgáltató a 2012. január 27. napján beérkezett, a Hatóságnál SU/42-4/2012. számon iktatott és a 2012. február 7. napján beérkezett, a Hatóságnál SU/42-5/2012. számon iktatott, valamint a 2012. április 17. napján beérkezett, a Hatóságnál SU/42-8/2012. számon iktatott iratokban küldte meg a Hatóság által kért adatokat.

A Hatóság az általános felügyeleti eljárás ügyintézési határidejét a 2012. március 24. napján kelt SU/42-6/2012. számú végzéssel 30 nappal meghosszabbította.

## II.

A Hatóság által vizsgált 2010. december 15. napjától 2011. július 12. napjáig terjedő időszakban (a továbbiakban: **vizsgált időszak**) a Szolgáltató adatszolgáltatása alapján többször történt a díjszabásban olyan változás, ami a meglévő előfizetőket érintette és a díjak emelkedését eredményezte. A díjemelések az alábbi szolgáltatásokat érintették.

Az első díjemelésre 2011. február 18. napján került sor, amikor a Szolgáltató a számlás Családi Csomag szolgáltatás havidíját a korábbi 930 forintról 1 090 forintra emelte. Ugyanezen napon a Szolgáltató megemelte mind az utólag fizetett díjazású (a továbbiakban: **számlás**), mind az előre fizetett díjazású (a továbbiakban: **kártyás**) előfizetések esetében a nemzetközi hívások percdíját. A számlás előfizetőknél a Szolgáltató az első öt (1.-5.) díjzóna díját 1,9 és 11,2 % közötti mértékben emelte meg. A díjemelés mértéke a kártyás előfizetők esetében az első három (1.-3.) díjzónában 5,6 és 11,2 % között alakult.

A következő díjemelés 2011. május 17. napján történt, amikor a Szolgáltató megemelte a számlás 35 perc, 60 Perc, 120 Perc, 180 Perc, 360 Perc, 600 Perc, 1200 Perc díjcsomagok (a továbbiakban: **35 Perc-1200 Perc tarifacsomagok**) havi és forgalmi díjait. A díjemelés mértéke 3,4 és 11,4 % között alakult.

A Szolgáltató a hatósági ellenőrzés során megküldött adatszolgáltatásában a számlás Családi csomag díjemelését azzal indokolta, hogy az ingyenes irányba indított hívások aránya jelentős mértékben megemelkedett, viszont a Szolgáltató nem támasztotta alá adatokkal, hogy a szolgáltatás bevezetése előtt tervezett beszédforgalmi arányokhoz képest milyen mértékű volt az eltérés és ezt az időben változó eltérést mi eredményezhette. Ezen túlmenően a nemzetközi hívások díjának emelésére vonatkozóan a Szolgáltató azt közölte, hogy a romániai vezetékes számok hívása átkerült a nemzetközi 2-es díjzónából a nemzetközi 1-es díjzónába, de ennek indokát nem közölte a Hatósággal. Szükségessé vált annak tisztázása is, hogy az ellenőrzés során megküldött adatszolgáltatásában szereplő 2011. május 17. napján hatályba lépett 35 Perc-1200 Perc tarifacsomagok havi és forgalmi díjainak módosítása esetében az infláció csak a díjemelés mértékét befolyásolta, vagy annak indokaként is szolgált. Továbbá a Hatóság a Szolgáltatótól a díjemelésekkel érintett előfizetők számának megadását kérte, ezzel szemben a Szolgáltató minden esetben az érintett előfizetéseket jelölte meg. Ezen kérdésekre a Szolgáltató az eljárás során megküldött adatszolgáltatásában adott választ.

A Hatóság az alábbiakban foglalja össze a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjemelésekre vonatkozó nyilatkozatait:

1.

A Szolgáltató hatósági ellenőrzés során megküldött nyilatkozata szerint a számlás Családi Csomag szolgáltatás díjemelése kapcsán a Szolgáltató fontosnak tartja kiemelni, hogy a Családi Csomag szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van legalább 1 számlás előfizetésre, melyhez kapcsolódhat még maximum 5 db előfizetés (akár számlás, akár kártyás). **Üzleti titok** Tehát a kártyás szegmensben olyan számban jelentek meg kizárólag a Családi Csomagon belüli, ingyenes irányú hívásokat bonyolító ügyfelek, hogy ez a komplett (számlás és kártyás) Családi Csomag koncepció, valamint kártyás előfizetési rendszer fenntarthatóságát veszélyeztette - ezért a szolgáltatás változatlan formában gazdaságilag nem volt fenntartható. A Szolgáltató álláspontja szerint ez a piaci körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak tekinthető. Ehhez igazodva került sor a Családi Csomag szolgáltatás átalakítására 2 lépcsőben. Az első lépés a számlás Családi Csomag szolgáltatás havidíjának módosítása volt annak érdekében, hogy a meglévő szolgáltatást a Szolgáltató továbbra is a megfelelő minőségben (pl. a Családi Csomag szolgáltatás igénybevételi feltételeinek szűkítése nélkül) tudja biztosítani. A második lépés pedig a kártyás előfizetők részére nyújtott Családi Csomag szolgáltatás 2011. június 1-ei átalakítása volt.

A Szolgáltató az eljárás során kiegészítette korábbi adatszolgáltatását. Ezek szerint a Szolgáltató a Családi Csomag szolgáltatását a számlás előfizetők számára 2005. október 18-án vezette be. A Családi Csomag szolgáltatás bevezetésével a Szolgáltató egy olyan megoldást kívánt biztosítani számlás előfizetői részére, mellyel az egy számlás előfizető nevében lévő hívószámokból - majd később a családtagok nevében lévő kártyás szolgáltatással bíró hívószámokból - alakult hívócsoporthoz nulla forintos percdíjon beszélhetnek egymással. A Szolgáltató összetett célokat fogalmazott meg a szolgáltatást illetően az üzleti tervben. Egyrészt növelni szerette volna a hálózaton belüli hívások idejét, másrészt a kártyás előfizetőket szerette volna ösztönözni, hogy számlás előfizetésre térjenek át, harmadrészt a versenytársaktól szeretett volna átcsábítani előfizetőket az akkor viszonylag újszerűnek mondható megoldással. Az üzleti tervben tehát a Szolgáltató nem beszédforgalmi arányokat vett figyelembe, hanem sokkal inkább azt, hogy milyen mértékben tud előfizetőket toborozni a szolgáltatás igénybevételéhez.

A Szolgáltató nyilatkozata szerint tehát az üzleti modellben azt vette alapul, hogy a kártyás előfizetők - lévén, hogy számukra nem volt bevezetéskor elérhető a szolgáltatás - át fognak térni számlás előfizetésre, azért, hogy igénybe vehessék a Családi Csomagot. A kártyások számára elérhető szolgáltatást azután vezette be a Szolgáltató - 2008. április 14. napján -, miután a kártyás előfizetésről számlás előfizetésre áttérés nem volt olyan arányú, mint amivel az üzleti tervezés során számoltak.

A Szolgáltató adatszolgáltatásában megküldte mind a számlás, mind a kártyás előfizetői körre a csak ingyenes hívásokra használt előfizetések számát és arányát az összes Családi csomaggal rendelkező előfizetéshez viszonyítva 2010. márciustól. A számlás előfizetések körében a Szolgáltató nyilatkozata szerint nagy ingadozásokat nem mutat a szolgáltatás használata és a kizárólag a hívócsoporthoz belüli hívásokra használt számlás előfizetések százalékos aránya nem kirívóan magas, ugyanakkor tekintettel arra, hogy a havidíj a számlás tarifacsomagok esetében lebeszélhető, vagy lebeszélhetőséget tartalmaz, reális, hogy a számlás előfizetők ezt fel is használják. A használtban, forgalmi arányokban és a Családi csomagra előfizetők számában a jelentős változás 2010. augusztusától következett be, amikor a Szolgáltató ingyenessé tette a kártyás előfizetők számára a Családi Csomag szolgáltatás igénybevételét. Ezt követő időszakban mintegy **Üzleti titok** új számlás Családi Csomag szolgáltatás megrendelés történt. Ugyanebben az időszakban **Üzleti titok** ról (2010. júniusi adat) **Üzleti titok** -re (2011. májusi adat) nőtt a kártyás Családi Csomagot csak ingyenes irányba használók száma. Ezek alapján elmondható, hogy hozzávetőlegesen minden új számlás Családi Csomag megrendelése hozott magával másfél olyan kártyás család csomagot, amely csak ingyenes irányba telefonált. A Szolgáltató szerint a kártyás tendenciákkal együtt a teljes Családi Csomag szolgáltatás - ebbe beleértve a számlás Családi csomag szolgáltatást is - változatlan formában történő működtetése

ellehetetlenült.

2.

A számlás, valamint kártyás nemzetközi hívások módosítása tekintetében a Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy az elmúlt 3-4 évben a jogszabály-módosításból eredő áfa korrekción kívül nem módosította ezen díjait, így időszerűvé vált ezek felülvizsgálata és átstrukturálása - hiszen a piaci körülményekben azóta lényeges változások következtek be, vagyis Románia az Európai Unió tagja lett. A Szolgáltató az előfizetői szokások alapján végezte el az egyik legnépszerűbb hívásirány, Romániába induló hívások szétbontását vezetékes és mobil irányba. Ennek eredményeképpen a díjmódosítással egy időben a romániai vezetékes irány átkerült a 2-es díjzónából az 1-es díjzónába. Ezáltal a Szolgáltató kedvezni kívánt az előfizetők számára, amikor olcsóbbá tette számukra a romániai vezetékes telefonszámok hívását. Így a díjmelés ellenére a romániai vezetékes számokat hívók ez emelést megelőzőnél olcsóbb percdíjkon telefonálhatnak. A Szolgáltató nyilatkozata szerint a díjmódosítással egy időben a számlás előfizetők számára promóciós szolgáltatások kerültek bevezetésre, mint a Nemzetközi Zóna szolgáltatás és Nemzetközi Percenkénti Percek szolgáltatás, melyekben havidíjért cserébe kedvezőbb forgalmi díjak biztosítottak a nemzetközi 1-es és 2-es díjzónában.

3.

A Szolgáltató megküldött adatszolgáltatásai szerint a 35 Perc-1200 Perc tarifacsomagokat érintő módosítások esetében a díjmelés az infláció mértékét követte, így az a körülményekben bekövetkezett lényeges változásra adott reakció volt. A Szolgáltató díjmelésekkel kapcsolatban kifejtette törekvését arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatások módosításai arányosak és a körülményekhez igazodóak legyenek. A Szolgáltató nyilatkozata szerint a díjmódosítások, az általa eszközölt egyéb típusú módosításokhoz képest elenyészőek. Jellemzően, ameddig valamilyen súlyos külső ok nem indokolja az árváltoztatást, addig a Szolgáltató más megoldásokkal igyekszik a szolgáltatás használatából, csökkenő bevételből adódó kedvezőtlen tendenciákat és változásokat kezelni. Sok esetben elegendő egy szolgáltatás értékesítését megszüntetni, vagy új csomagokat bevezetni. Azonban vannak és lehetnek olyan helyzetek, amikor ezek a mérsékeltnek mondható intézkedések nem vezetnek eredményre. A Szolgáltató ennek kapcsán előadta, hogy éveken keresztül árcsökkenés jellemezte a távközlési területet, ugyanakkor a hírközlési szolgáltatók költségei folyamatosan növekedtek a többi szektorban megvalósult áremelkedések miatt. Mindezeket a Szolgáltató szerint éveken keresztül nem építettek bele a szolgáltatások áraiba, ezért az előbb ismertetett tendenciák és a gazdasági helyzet kedvezőtlen alakulása együttesen szükségessé tette 2011-ben az áremelést.

A Szolgáltató álláspontja szerint önmagában az infláció is létrehozhat olyan helyzetet, mely a piaci szereplők számára súlyos terheket és körülményeket teremt, s mint ilyen lehetővé teszi az egyoldalú szerződés módosítást, tekintettel a körülmények lényeges megváltozására. A Szolgáltató ugyanakkor hangsúlyozta, hogy ezt a hivatkozást nem tekinti általános felhatalmazásnak. Azaz nem arról van szó, hogy a Szolgáltató minden évben, az inflációra hivatkozva díjakat módosít, a jogszabályi feltételek fennállától függetlenül, hanem arról, hogy ebben az esetben, a fentiekben részletezett tendenciák és a gazdasági helyzet kedvezőtlen alakulása együttesen szükségessé tette a korrekciót.

A Szolgáltató nyilatkozatában megjegyzi, hogy a 35 Perc-1200 Perc tarifacsomagok díjmelésével egyidőben a Szolgáltató 2 új tarifacsomag-családot vezetett be „Alap” (7 új tarifacsomag), illetve „Okostarifa” (4 új tarifacsomag) néven, melyek a fenti tarifacsomagokkal szemben kedvezőbb feltételekkel vehetőek igénybe, s melyekre az előfizetők tarifacsomag-váltással válhatnak. A díjmeléssel érintett tarifacsomagok értékesítése pedig 2011. június 20-ától lezárásra is került. A Szolgáltató nyilatkozata szerint a díjváltozást követően csökkent az egyes módosítással érintett tarifacsomagra előfizetők száma - tekintettel arra, hogy az előfizetők inkább egy újonnan bevezetett tarifacsomagot választottak. Az érintett tarifacsomagok vonatkozásában a vizsgált időszakban összesen **Uzleti titok** előfizető bonyolított le tarifacsomag-váltást, mely az érintett tarifacsomagokra előfizetők **Uzleti titok** %-a.

A Szolgáltató az egyes díjemelések indokolásán túlmenően az eljárás során megküldött adatszolgáltatásában - a Hatóság által kért érintett előfizetők számával kapcsolatosan - kifejtette, hogy a hatósági ellenőrzés során megküldött adatszolgáltatás 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.3 pontjaiban megadott adatok előfizetésekre vonatkoztak. Tekintettel arra, hogy mind a forgalmat, mind a panaszokat a Szolgáltató előfizetéshez kötötten kezeli és a Hatóság felé történő egyéb adatszolgáltatások során is előfizetések szintjén történik a nyilvántartás, a rendszerekben előfizetésekhez kapcsolódóan áll rendelkezésre adat. A Szolgáltató egyebekben ún. ügyfélszámokon (BAN) tartja nyilván előfizetőit. A Szolgáltató nyilatkozata szerint a kártyás előfizetések minden esetben külön-külön ügyfélszámmal kerülnek (abban az esetben is, ha azonos az előfizető személye), egy számlás előfizető pedig, akár több ügyfélszámmal is rendelkezhet, éppen ezért átfedések is keletkezhetnek és nem jelenthető ki, hogy 1 előfizető egyenlő 1 ügyfélszámmal.

### III.

Az általános felügyeleti eljárásban a Hatóság azokat az egyoldalú előfizetői szerződés módosításokat vizsgálta, amelyek a már meglévő előfizetői jogviszonyok díjemelés miatti egyoldalú módosítását eredményezték, és amelyeknél Szolgáltató a díjemelést az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontjában szereplő körülményekben bekövetkezett lényeges változással indokolta. Emellett vizsgálta a Hatóság a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) szereplő, az előfizetői szerződések egyoldalú módosítását szabályozó rendelkezések jogszerűségét is. A Hatóság a tényállás megállapításához felhasználta a Szolgáltató - hatósági ellenőrzés és általános felügyeleti eljárás során adott - nyilatkozatait, valamint a Szolgáltató kérdéses időszakban hatályos ÁSZF-jeit.

A Hatóság jelen eljárásában nem azt vizsgálja, hogy egy adott gazdasági helyzetben indokolt-e és milyen mértékben a szolgáltatások díjának emelése, hanem azt, hogy a díjemelést tartalmazó egyoldalú szerződésmódosítás jogszerűen történt-e.

A Szolgáltatónak ugyanis bármikor módjában áll díjat emelni kétoldalú szerződésmódosítással, Emellett általánosan elmondható, hogy a Szolgáltató számára további lehetőség a díjszabás módosítására a meglévő, változatlan feltételekkel már nem fenntartható díjcsomagok kivezetése, új korszerűbb, az előfizetői igényekhez jobban illeszkedő díjcsomagok bevezetése, amely a Szolgáltató érdekeinek is megfelel, valamint az előfizetőket díjcsomag váltásra ösztönzi. Ezen túlmenően a Szolgáltatónak azonos szolgáltatáscsomag esetében is lehetősége van a határozott idejű szerződések lejártakor új (akár magasabb árú) díjcsomagra szerződést kötni az előfizetővel.

Az egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjemelést - a szerződésmódosítások időpontjában hatályos Eht.-nak az előfizetői szerződésmódosítására vonatkozó szabályait áttekintve - a jogalkotó csak rendkívül indokolt esetben tette lehetővé. Ezt az teszi indokoltá, hogy a szerződő felek, vagyis az előfizető és szolgáltató érdekérvényesítő képességei jelentősen eltérnek egymástól. Az előfizető például egyáltalán nem módosíthatja egyoldalúan az előfizetői szerződést, még akkor sem, ha körülményekben lényeges változás következett be. Éppen ezért a Hatóság kiemelt feladata az előfizetők érdekeinek védelmét szolgáló garanciális elemek érvényesítése, vagyis annak biztosítása, hogy a szolgáltatók csak rendkívül indokolt esetben módosíthassák egyoldalúan az előfizetői szerződést A törvényi előírásoknak megfelelően az ÁSZF lehetővé teheti az egyedi előfizetői szerződés Eht. 132. § (2) bekezdése szerinti módosítását. Ezek közül az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontja alapján Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben meghatározhatja azokat az eseteket, melyekben jogosult a szerződést egyoldalúan módosítani, azonban ezek nem eredményezhetik a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Az Eht. 132. § (3) bekezdése pedig kimondja, hogy lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vonatkozó változás. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás díja a szolgáltatás igénybevételekor az előfizetők számára az egyik legmeghatározóbb tényező, a díjak megváltozása az előfizetői szerződés (mind a változással érintett egyedi előfizetői szerződések, mind az ÁSZF) feltételeinek lényeges változását eredményezik. Az előfizetői szerződés lényeges módosítására ezért kizárólag egyező akarattal, vagy jogszabályváltozásra, hatósági döntésre, illetve a körülményekben bekövetkezett lényeges változásokra hivatkozással van mód.

Ezen belül az Eht. 132. § (2) bekezdésében foglaltak alapján kizárólag egyedi esetben, az egyedi okokat mérlegelve és értékelve ítéltethető meg az, hogy a szolgáltató általi díjmelés milyen esetei minősülnek a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak. Éppen ezért az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok alapján minden egyes esetet egyedileg kell mérlegelni és értékelni.

Ennek érdekében az alábbiakban a Hatóság egyenként vizsgálta a Szolgáltató által felhozott indokokat:

A Szolgáltató hatósági ellenőrzés során a 2011. július 27. napján beérkezett, SU/6898-30/2011. számon iktatott nyilatkozata szerint a határozat indokolásának II. részében felsorolt díjmelésekre az ÁSZF törzsszöveg IV. fejezet 2.5. pont b) alpontjában foglaltakra tekintettel, vagyis a piaci körülményekben bekövetkezett lényeges változásra, a meglévő szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása érdekében került sor. A Szolgáltató nyilatkozata szerint az ÁSZF ezen rendelkezése az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontján alapul.

1.

A Hatóság mérlegelte a határozat indokolásának II/1. pontjában szereplő kártyás és számlás Családi Csomag szolgáltatás díjmelésével kapcsolatban megküldött adatokat és a Szolgáltató nyilatkozatait. A Hatóság kizárólag a számlás Családi Csomag szolgáltatás 2011. február 18. napján történt egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjmelését vizsgálta. A kártyás Családi Csomag szolgáltatás igénybevételében történt változás ugyanis úgy valósult meg, hogy a Szolgáltató 2011. június 1. napján megszüntette az ingyenesen igénybe vehető Családi Csomagot, és 2011. július 1. napján megszüntette az akkor meglévő kártyás előfizetői kör számára az ingyenes Családi Csomag szolgáltatást. A Szolgáltató ezzel egyidőben két új szolgáltatást vezetett be: a kártyás Családi Csomag Mini szolgáltatást havi 390 forintért és a kártyás Családi Csomag szolgáltatást havi 930 forintért. Tekintettel arra, hogy ezt a változást a Szolgáltató nem egyoldalú szerződésmódosítással hajtotta végre, jelen, hivatalból indított eljárásnak nem tárgya. Azonban a Hatóság figyelembe vette a Szolgáltató azon nyilatkozatát is, miszerint az előfizetők telefonálási szokásainak megváltozásának vizsgálata során mind a számlás, mind a kártyás szolgáltatások tendenciáit, illetve egymásra gyakorolt hatásait együttesen is szükséges elemezni.

A Hatóság a Szolgáltató adatszolgáltatásaiban közölt adatok és nyilatkozatok alapján azt a következtetést vonta le, hogy az előfizetők használati szokásaiban történt változást a Szolgáltató saját üzleti döntése eredményezte, amikor a kártyás előfizetők számára ingyenessé tette a Családi Csomag szolgáltatás igénybevételét. Ezt követően a számlás és kártyás előfizetések száma jelentősen növekedett és a kártyás előfizetőknél az ingyenes hívásidő és a teljes hívásidő aránya a Szolgáltató adatszolgáltatásában található diagram alapján **Üzleti titok** százalékról **Üzleti titok** százalékra emelkedett. A Számlás előfizetőknél ugyanez az arányváltozás jóval mérsékeltebben alakult, az ingyenes hívásidő és a teljes hívásidő aránya 2010. augusztusi **Üzleti titok** százalékról 2011. januárjában **Üzleti titok** százalékra emelkedett. Ezt az emelkedő tendenciát törte meg a számlás Családi Csomag díjának 2011. február 18-i egyoldalú emelése, ugyanakkor a hivatkozott forgalmi arányban csökkenést nem eredményezett. A számlás Családi Csomag szolgáltatás forgalmi arányában jelentős változást a kártyás Családi Csomag 2011. július 1. napjától bekövetkezett változása sem eredményezett, ekkor ez a forgalmi arány 2011. júliusban **Üzleti titok** százalékra csökkent, majd azt követően 2011. szeptemberben **Üzleti titok** százalékra emelkedett. Ezzel szemben a kártyás Családi Csomag fent említett forgalmi arányára a kártyás Családi Csomag Szolgáltató által 2011. június 1. és 2011. július 1. napján megtett intézkedéseivel megvalósított átalakítása jelentős hatást gyakorolt, ugyanis a forgalmi arány **Üzleti titok** százalékról **Üzleti titok** százalékra csökkent, ami ezt követően változatlan díjszabás mellett **Üzleti titok** százalékra megemelkedett.

A Hatóság megállapította, hogy az előfizetők használati szokásainak megváltozását a Szolgáltató saját üzletpolitikai döntése váltotta ki, amikor 2010. augusztus 24. napján a szolgáltatás népszerűsítése érdekében új megrendelés estén a kártyás előfizetők (kivéve djuice) számára 0 Ft havidíjú Családi Csomag került aktiválásra. Ennek eredményeként a Családi Csomag szolgáltatást igénybe vevő kártyás és számlás előfizetői kör jelentős mértékben megnövekedett. A számlás Családi Csomag szolgáltatás változatlan feltételekkel történő nyújtását a Szolgáltató egy másik szolgáltatáscsomagban (kártyás Családi Csomag) tett változtatásával tette fenntarthatatlanná. A Szolgáltató által megküldött, fent kifejtett adatokból nyilvánvaló, hogy a kártyás Családi Csomag szolgáltatás igénybevételi feltételeinek módosítása jelentősen csak a kártyás Családi Csomag használati szokásait változtatta meg. Ugyanígy ezen megváltozott használati szokásokra eredményesen reagálni a Szolgáltató csak a kártyás Családi Csomag igénybevételi feltételeinek változtatásával tudott.

A Hatóság megállapította, hogy a számlás Családi Csomag szolgáltatás használati szokások változása nem tekinthető a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak, mivel ezt a változást a Szolgáltató saját szolgáltatásának népszerűsítése érdekében egy másik díjcsomagban hozott üzletpolitikai döntésével váltotta ki. Azonban a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak a Családi Csomag szolgáltatásnyújtásának releváns körülményeiben kell beállnia, ami közvetlenül befolyásolja azt, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató milyen feltételekkel tudja nyújtani.

A fentiek miatt a Hatóság megállapítja, hogy a számlás Családi Csomag szolgáltatásnyújtásának körülményeiben nem következett be oly mértékű változás, ami a Szolgáltatón kívülálló okból, úgy módosítja a felek helyzetét, hogy változatlan feltételekkel a számlás Családi Csomag szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés nem tartható fenn.

## 2.

A Hatóság megvizsgálta a 2011. február 18. napi hatállyal megvalósított kártyás és számlás előfizetők nemzetközi hívásait érintő egyoldalú díjemelés - határozat indokolásának II/2. pontjában kifejtett - szolgáltatói indokokat. A Hatóság álláspontja szerint mivel a Szolgáltató a körülményekben bekövetkezett lényeges változás megfogalmazásából következik, hogy e jogcím akkor alkalmazható, ha a változás a szerződéskötést követően vált ismertté, jött létre és jelentősen, ésszerűen előre nem látható módon módosítja a felek helyzetét. Románia csatlakozása az Európai Unióhoz 2007. január 1-jével megtörtént. Az általános díjemelés azonban az ezt követő több mint négy évben szerződést kötő új előfizetőket is érintette. Ezen túlmenően a Hatóság álláspontja szerint az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontban meghatározott jogcím alkalmazhatóságát nem támasztja alá egy több mint négy évvel korábban bekövetkezett változás. Az előbbiek miatt a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató által adott indoklás ez esetben nem alapozza meg az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontjában szereplő körülményekben bekövetkezett lényeges változás jogcímének alkalmazhatóságát.

A Szolgáltató nyilatkozata szerint a díjváltozás időpontjában a romániai vezetékes hívásirány nemzetközi 2-es díjzónából nemzetközi 1-es díjzónába áthelyezése valamint a Szolgáltató által bevezetett Nemzetközi Zóna és Nemzetközi Percek promóciós termékek igénybevétele az előfizetőknek a díjemelés mellett is kedvezőbb díjat eredményezett.

Az eljárás tárgya az egyoldalú díjemelések jogszerűségének vizsgálata, így az, hogy az adott díjemelésnek mi az eredménye, illetve a Szolgáltató milyen egyéb lehetőségeket kínál az előfizetőknek a fizetendő díjaik csökkentésére, e tárgykörben nem releváns, ezért a Szolgáltató erre vonatkozó indoklását a Hatóság nem tudja figyelembe venni.



3.

A Hatóság értékelte a határozat indokolásának II/3. pontjában szereplő, 35 Perc-1200 Perc tarifacsomagokat érintő díjemelésre vonatkozó szolgáltatói indokokat is. A Szolgáltató ez esetben is a díjemelés indokoltságát hangsúlyozza. Azonban a korábban leírtak szerint a Hatóság jelen eljárásában nem azt vizsgálja, hogy egy adott gazdasági helyzetben indokolt-e és milyen mértékben a szolgáltatások díjának emelése, hanem azt, hogy annak módja jogszerűen történt-e.

A Hatóság által fent leírtak szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változás megfogalmazásából következik, hogy jogcím akkor alkalmazható, ha a változás a szerződéskötést követően vált ismertté, jött létre és jelentősen, ésszerűen előre nem látható módon módosítja a felek helyzetét. Ez alapján a Hatóság megállapította, hogy a 35 Perc-1200 Perc tarifacsomagokat érintő egyoldalú szerződésmódosításokra vonatkozó szolgáltatói indokok, vagyis az éveken keresztül a távközlési területen tapasztalt árcsökkenés és a hírközlési szolgáltatók költségeinek folyamatosan növekedése tendenciában megjelenő változások. Ez esetben a tendenciózus folyamatok negatív hatásait a Szolgáltató elkerülhette volna tervezett módon, a szerződések kétoldalú módosításával megvalósított díjemeléssel, vagy egyéb jogszerű módokon változtathatott volna díjstruktúráján. Így a Szolgáltató fenti indokai nem alapozzák meg a szerződésmódosítás egyoldalú módszerének alkalmazását.

A Hatóság a Szolgáltató új díjcsomagok bevezetésére és ezen díjcsomagokra történt előfizetői migrációra vonatkozó nyilatkozatát a tényállás megállapítása során nem vette figyelembe, mivel ezen díjcsomagok bevezetése nem képezi az eljárás tárgyát. Az a tény, hogy a díjemeléssel érintett díjcsomagokból az érintett előfizetők 6 százaléka szerződésmódosítással az újonnan bevezetett díjcsomagokra áttért, nem teszi semmissé a Szolgáltató egyoldalú előfizetői szerződésmódosításával elkövetett jogsértését.

A Hatóság megállapítja, hogy a Szolgáltató összességében nem tudott olyan költségváltozási adatokat bemutatni, amelyek a szolgáltatás nyújtását közvetlenül, előre nem látható módon, a tervezhetőséget kizáró nagyon rövid időn belül és oly mértékben befolyásolták, hogy a díjemeléssel érintett szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések már csak egy egyoldalú szerződés módosítás mellett lettek volna fenntarthatók.

A Szolgáltató adatszolgáltatásában leírt körülményváltozások a fenti indokok alapján nem esnek a körülményekben bekövetkező lényeges változás esetkörébe, ezért a Hatóság nem találta indokoltnak az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott jogcím alkalmazását, így a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításai jogsértőek voltak.

### III.

A Hatóság a Szolgáltató jogsértő egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjemeléseinek vizsgálatán túlmenően elvégezte a Szolgáltató ÁSZF-jeinek jogszerűségi vizsgálatát is.

1.

A Hatóság a vizsgált időszakban, 2011. január 17. és 2011. április 5. napján hatályos ÁSZF-ek egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjemeléssel kapcsolatos rendelkezései vonatkozásában az alábbiakat állapította meg:

A vizsgált időszakban hatályos Eht. 131. § h) pontja alapján az ÁSZF kötelező tartalmi eleme az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosítására. Az Eht. 132. § (1) bekezdése szerint pedig az ÁSZF-ek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását. Ezek alapján a Hatóság megvizsgálta a vizsgálat

időpontjában hatályos a mobil rádiótelefon és mobil Internet szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjmeléssel kapcsolatos rendelkezéseit.

Tekintettel arra, hogy a vizsgált időszakban többször történt ÁSZF módosítás, a Hatóság az eljárás során a díjmelések közlésekor hatályos ÁSZF-ekben szereplő szabályok jogszerűségét vizsgálta. A 2011. január 17. és 2011. április 5. napján hatályos ÁSZF 2.5. b) alpontjában a körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt történő egyoldalú szerződés módosításra az ÁSZF 2.6. pontjában pedig a díjszabás feltételeinek egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok szerepelnek. A két ÁSZF vizsgált pontjai tartalmilag megegyeznek.

*Egyoldalú szerződés módosítás általános szabályai körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt:*

Az ÁSZF 2.5. b) alpontja alapján a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF-et jogosult egyoldalúan módosítani, ha a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, így különösen, amennyiben:

- „a piaci körülmények lényegesen megváltoznak,
- makrogazdasági körülmények lényegesen megváltoznak,
- hatályos jogszabály állami vagy hatósági rendelkezés (különös tekintettel az adózási, elektronikus hírközlést, illetve a fogyasztóvédelmet szabályozó európai uniós és/vagy hazai jogszabályokra és határozatokra) olyan jelentős változást okoz a működési költségekben, amely az aktuálisan érvényes aláírt koncessziós szerződés időpontjában nem volt ismert;
- a szolgáltatás elveszti a létjogosultságát,
- hazai vagy nemzetközi jogszabályváltozás okozta közvetett piaci hatás szükségessé teszi,
- az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatások és a meglévő szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása indokolja”

A hatályos szabályozás értelmében az Eht. 127. § (3) bekezdése szerint e törvényben foglaltaktól a Szolgáltató az ÁSZF-ben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény kifejezetten megengedi. Az Eht 132. § (2) bekezdése rögzíti, hogy milyen esetekben lehet az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ezek szerint a Szolgáltató rögzítheti az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben azokat az eseteket, amikor a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, de a módosítás az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontja alapján nem eredményezheti a szerződési feltételek lényeges módosítását. Ezen túlmenően a szerződési feltételek lényeges módosítására az Eht. 132. § (2) bekezdés b) és c) pontja alapján van mód, vagyis jogszabályváltozásra, hatósági döntésre, illetve a körülményekben bekövetkezett lényeges változásokra hivatkozással. A törvény a szerződés lényeges módosítását eredményező egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szabályai nem engedik meg a törvénytől való eltérést. Ezért azzal, hogy a Szolgáltató az ÁSZF-ekben felsorolja, hogy mit tekint körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak, az Eht.-ban foglaltaktól eltér, a törvényben foglaltakon túlterjeszkedik. A Szolgáltató az egyes esetkörök meghatározásával ugyanis az Eht.-ban megfogalmazottaknak olyan értelmezést ad, hogy a Szolgáltató által leírt feltételek fennállása automatikusan körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősül, így a törvényi szabályozásnál jóval szélesebb körben válik jogosulttá a Szolgáltató e jogcím alapján a szerződés módosítására. Az Eht. 132. § (2) bekezdésében foglaltak alapján kizárólag egyedi esetben, az egyedi okokat mérlegelve és értékelve ítéltethető meg az, hogy a szolgáltató általi díjmelés milyen esetei minősülnek a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak. Éppen ezért az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok alapján minden egyes esetet egyedileg kell

mérlegelni és értékelni. A Szolgáltató által felsorolt esetek nem feltétlenül esnek a körülményekben bekövetkezett lényeges változás kategóriájába. A fentiek miatt az ÁSZF itt vizsgált pontja jogsértő.

*A díjak módosítására vonatkozó speciális szabályok:*

Az ÁSZF 2.6. pontja szerint „amennyiben az egyoldalú módosítás feltételei a 2.5 pont alapján fennállnak, a Szolgáltató jogosult a Díjszabások feltételeit is egyoldalúan módosítani”.

Az ÁSZF 2.5. pontjának c) alpontja az ÁSZF egyoldalú módosításának azon eseteit tartalmazza, ami nem eredményezheti a szolgáltatás igénybevételének feltételének lényeges változását. Azonban a szolgáltatás díja a szolgáltatás igénybevételekor az előfizetők számára az egyik legmeghatározóbb tényező, a díjak megváltozása az előfizetői szerződés (mind a változással érintett egyedi előfizetői szerződések, mind az ÁSZF) feltételeinek lényeges változását eredményezik.

Ezen túlmenően a fent kifejtettek alapján az ÁSZF jogsértő 2.5. b) alpontjára alapozott díjemelés szabálya szintén jogsértőnek bizonyul.

Tekintettel arra, hogy az Eht. 163. (6) bekezdése szerint – a vizsgált időszakot követően – 2011. november 1. napjáig a Szolgáltató köteles volt tétélesen módosítani ÁSZF-jeit, és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Rendelet**) 26. § (2) bekezdése alapján a módosításokat 2012. január 1. napjával kellett hatályba léptetnie, ezért a korábban hatályos ÁSZF-ekre vonatkozóan a Hatóság csak megállapítást tesz, de erre tekintettel nem alkalmazott jogkövetkezményt, hanem megvizsgálta a jelenleg hatályos ÁSZF-ek ide vonatkozó rendelkezéseit is.

2.

A Hatóság a jelenleg hatályos ÁSZF-ek szerződésmódosítással kapcsolatos rendelkezései vonatkozásában az alábbiakat állapította meg:

A vizsgált időszak óta a vonatkozó jogszabályokban - jelen vizsgálat tárgyában - változások történtek. A Rendelet 8. § (1) bekezdése meghatározta az ÁSZF fejezetcímeit és a (2) bekezdés szerint a Szolgáltató ÁSZF-et az (1) bekezdésben foglalt sorrend és fejezetcím szerinti tagolással köteles meghatározni. Módosult az Eht. 127. § (3) bekezdése, eszerint e törvényben foglaltaktól a Szolgáltató az előfizetői szerződésekben és az ÁSZF-ben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott az Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi. Módosult az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott eset megnevezése: „körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás”. Ezen túlmenően az Eht. 132. § (3) bekezdése alapján nem minden díjváltozás eredményezi az előfizetői szerződés lényeges módosítását, hanem csak a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabás változása. A Hatóság a jelenleg hatályos ÁSZF-et ezek figyelembe vételével értékelte.

A Szolgáltató úgy módosította az ÁSZF körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt történő egyoldalú szerződés módosításra és a díjszabás feltételeinek egyoldalú módosítására vonatkozó szabályait, hogy a Rendelet 8. § (1) bekezdése alapján a vonatkozó szabályokat az ÁSZF 9.2.8. b) alpontjába, illetve 9.2.9. pontjába helyezte át. Továbbá a jelenleg hatályos Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján az ÁSZF-ben a „körülményekben bekövetkezett lényeges változás” helyett a „körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás” megfogalmazás szerepel. A vizsgált szabályok ÁSZF-en belüli elhelyezése és a jogszabályváltozásból eredő fogalom megváltozásán túlmenően a körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt történő egyoldalú szerződés módosításra és a

díjszabás feltételeinek egyoldalú módosítására vonatkozó szabályai lényegileg, illetve tartalmilag nem változtak.

A Hatóság megállapította, hogy az ÁSZF. 9.2.8. b) alpontjában a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt történő egyoldalú szerződés módosításra vonatkozó szabályok, vagyis az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott jogcímhez tartozó esetek Szolgáltató általi, kiterjesztő felsorolása továbbra is jogsértő a határozat indokolásának III/2. pontjában leírtak miatt.

A jelenleg hatályos Eht. egyoldalú díjmódosítást érintő szabályozása a fentebb leírtak szerint annyiban tér el a korábban - vizsgálat időszakban - hatályos Eht. szabályozásától, hogy az Eht. 132. § (3) bekezdése szerint nem minden díjemelés tekinthető a szerződés feltételeinek lényeges változásának, hanem csak a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabás változása. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató lényegi és tartalmi módosítást nem végzett az egyoldalú díjemelés szabályain, így nem különül el szabályozásában a szolgáltatásra vonatkozó alapvető és nem alapvető díjszabás változása. Az utóbbi esetben, mivel az nem eredményezi a szerződés lényeges módosítását, az egyedi szerződésben és ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén valóban jogosult módosítani, de a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabáson egyoldalúan változtatni mobil rádiótelefon és mobil Internet szolgáltatás esetében továbbra is csak jogszabályváltozásra, hatósági döntésre, illetve a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásokra hivatkozással van mód. Mivel a Szolgáltató rögzített díjszabás feltételeinek egyoldalú módosítási szabályait lényegileg és tartalmilag nem módosította, az ÁSZF 9.2.9. pontja a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabás változása tekintetében a határozat indokolásának III/2. pontjában leírtak miatt továbbra is jogsértő.

Az előbbieket miatt a Hatóság a Szolgáltatót a jelenleg hatályos ÁSZF-ek módosítására kötelezi.

#### IV.

A Hatóság az egyenlő elbánás elvét követve a fokozatosság és az arányosság elvére tekintettel az Eht. 48. § (2) bekezdése, valamint a 49. § (4) bekezdés a) pontja alapján, a Szolgáltatót 5 000 000 Ft (azaz ötmillió forint) bírsággal sújtotta.

Az Eht. 48. § (1) bekezdésének, valamint a 49. § (1) bekezdésének együttes értelmezéséből következően a Hatóság mind a bírság kiszabásának megítélésénél, mind a bírság mértékének megállapításánál mérlegelési jogkörrel rendelkezik, továbbá az Eht. 49. § (5) bekezdése értelmében ismételt jogsértés esetén mérlegelheti a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjének bírságolását is.

A mérlegelési szempontokat az Eht. 49. § (1) bekezdése tartalmazza. Ennek értelmében a Hatóság vizsgálja a jogsértés súlyát, ismételtségét, folyamatosságát, időtartamát, a jogsértő által a jogsértéssel elért vagyoni előnyt, a jogsértéssel okozott érdeksérelmet, az érdeksérelmet szenvedett és veszélyeztetett személyek számát, illetve a jogsértés piacra gyakorolt hatását, továbbá az egyedi ügyben értékelhető egyéb szempontokat.

A mérlegelés során a Hatóság a megállapított jogsértés vonatkozásában először azt vizsgálta, hogy az milyen piacra gyakorolt hatást fejt ki. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások és szolgáltatók esetében, azok sikeressége vonatkozásában kiemelt szerepe van annak, hogy a felhasználók, előfizetők, fogyasztók milyen döntéseket hoznak, mely szolgáltatást vesznek igénybe és melyik szolgáltatótól. E fogyasztói döntések alapvetően határozzák meg a szolgáltatók által elért bevételeket, piaci részesedésüket. Ahhoz, hogy az Eht. 2. § g) pontjában megfogalmazott törvényi alapelv érvényesülhessen, vagyis az elektronikus hírközlési piac

zavartalanul és eredményesen működjön, és a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartható legyen, szükséges többek között az is, hogy a fogyasztók érdemben, valós információk alapján hozhassák meg döntéseiket. A jogszerű kétoldalú módosítás során a Szolgáltató által megküldött díjemelési ajánlat az előfizetőben tudatos magatartást vált ki. Az előfizető mérlegelheti a díjemelés mértékét, a szerződés változó feltételeinek lehetséges hatásait. A jogszerűtlen egyoldalú módosítással ezt a tudatos döntéshozatali helyzetet kerülte meg a Szolgáltató. Ugyan az Eht. 132. § (4) és (5) bekezdése jogosítványokat biztosít az előfizetőknek, hogy a szolgáltatók egyoldalú szerződésmódosítása esetén, amennyiben az rájuk nézve hátrányos, a jogviszony további fenntartásától mentesülhessenek, azonban ez a megoldás hátrányosabb az előfizetőkre nézve, mint a kétoldalú szerződésmódosítás. Ez utóbbi esetben az előfizető tudatos döntésén és tevélegesen magatartásán múlik, hogy a Szolgáltató ajánlatát elfogadja-e, vagy a szolgáltatás igénybevételére irányuló jogviszony változatlan feltételekkel folytatódik tovább mindaddig, amíg a Szolgáltató 60 napos határidővel fel nem mondja az előfizetői szerződést. A Szolgáltató azzal, hogy az előfizetői jogviszony tartalmát az előfizetők közreműködése nélkül, jogszerűtlenül módosította, a lehetséges fogyasztói döntések lehetőségét szűkítette, így az elkövetett jogsértés versenytorzító jellegűnek minősül, ezért e mérlegelési szempontot a Hatóság a Szolgáltató terhére értékelte.

A Hatóság azt is vizsgálta, hogy a Szolgáltató jogsértő magatartása milyen érdeksérelmet okozott az előfizetőknek. Az egyoldalú és a kétoldalú szerződésmódosítás közötti alapvető különbség, hogy az utóbbi esetben konszenzussal jön létre az új tartalmú szerződés, mely konszenzus létrejöttét megelőzően minkét fél alkupozícióban van. Azzal, hogy a Szolgáltató törvényben nem megengedett módon egyoldalúan módosította a szerződéseket, elvonta az előfizetőktől azt a jogot, hogy a konszenzus kialakításában részt vegyenek, az ajánlatot megfelelően mérlegelhessék. A Szolgáltató jogsértő magatartása egyben az előfizetők azon érdekét is sérti, hogy a már megkötött szerződés keretében a szolgáltató szolgáltatását azon az áron és azokkal a feltételekkel vegye igénybe, mely feltételek mellett a szerződés létrejött, és a ne alakuljon ki jogbizonytalanság a szerződéses kötelek tartalmával összefüggésben. Az Eht. 132. § (2) bekezdésében meghatározott egyoldalú szerződés-módosítási közjogi lehetőségek éppen ezért csak szűk körben teszik lehetővé, hogy a szerződéses felek egyike kötelei kötelezettségein saját akaratából változtasson. A jelen ügyben megállapított jogsértés jelentős nem vagyoni jellegű érdeksérelmet okozott az előfizetőknek, és olyan jogi helyzetet eredményezett, mely jogbizonytalanság előidézésére alkalmas, így veszélyeztetette és sértette az előfizetők azon általános elvből őket megillető, jogbiztonsághoz fűződő törvényes érdekeit, miszerint a megállapodások a felekre kötelező erővel bírnak. Ezekből következően az okozott nem vagyoni jellegű érdeksérelme, illetve az érdeksérelme veszélyére vonatkozó mérlegelési szempontot a Hatóság a Szolgáltató terhére értékelte.

Az érdeksérelmet szenvedett és veszélyeztetett személyek száma az egyes díjemelések esetén eltérő volt. Ezek számát a Hatóság a Szolgáltatótól kapott adatok alapján tudja meghatározni. A Szolgáltató előfizetőit ún. ügyfélszámokon (BAN) tartja nyilván. A Szolgáltatónál az ügyfélszám, mint nyilvántartási egység, bár meghaladhatja az előfizetők számát, de megközelíti azt. Ezek alapján a számlás Családi csomag havidíjának emelése **Uzleti titok** előfizetőt érintett. A nemzetközi hívások percdíja nem havidíj, hanem forgalmi díj, így ezen díjak emelése a szolgáltatás ténylegesen igénybe vevő, vagyis nemzetközi irányba hívást kezdeményezett előfizetőket érintette. A Szolgáltató adatszolgáltatásában megadta, hogy számlás előfizetők esetén 2011. február hóban **Uzleti titok**, 2011. március hóban **Uzleti titok**, 2011. április hóban **Uzleti titok**, 2011. május hóban **Uzleti titok** és 2011. június hóban **Uzleti titok** előfizető bonyolított forgalmat nemzetközi irányban. Ugyanígy megadta a Szolgáltató az érintett kártyás előfizetők számát is, vagyis 2011. február hóban **Uzleti titok**, 2011. március hóban **Uzleti titok**, 2011. április hóban **Uzleti titok**, 2011. május hóban **Uzleti titok** és 2011. június hóban 58 614 kártyás előfizető bonyolított forgalmat nemzetközi irányban. Ezért a nemzetközi hívások esetében az érdeksérelmet szenvedett személyek számát egy számadattal megadni nem lehet, de összességében több mint **Uzleti titok** előfizetőről van szó. Ez esetben azonban az érdeksérelmellel veszélyeztetett személyek száma a Szolgáltató mobil telefonszolgáltatását igénybe vevő teljes előfizetői kör, ami több mint **Uzleti titok** előfizető. A számlás 35 Perc, 60 Perc, 120 Perc, 180 Perc, 360 Perc, 600 Perc, 1200 Perc díjcsomagok havi és forgalmi díjainak emelésének hatálybalépésekor a Szolgáltató **Uzleti titok** előfizetőjét érintette. Az előbbieket miatt ezt a mérlegelési szempontot a bírság kiszabása során a Hatóság a

Szolgáltató terhére értékelte. Mivel az érdeksérelmet szenvedett és veszélyeztetett személyek száma magas, ezért ezt a mérlegelési szempontot a Hatóság különös súllyal vette figyelembe.

A Hatóság megvizsgálta továbbá, hogy a Szolgáltató a jogsértéssel ért-e el vagyoni előnyt. A jogsértést a Szolgáltató nem önmagában azzal követte el, hogy díjat emelt, hanem azzal, hogy azt nem a jogszabályban rögzített módon hajtotta végre. A jogszerűtlen egyoldalú módosítással egyszeri adminisztrációs költséget takarított meg a Szolgáltató. A jogszerű kétoldalú szerződésmódosítás - figyelemmel az Eht. 129. § (1) és 132. § (1) bekezdéseire - írásban, szóban és ráutaló magatartással történhet meg. Az írásbeli és szóbeli módosításhoz mindkét szerződő fél kifejezett, egybehangzó akaratnyilatkozata szükséges, tehát ez esetben az előfizetőnek - egy tevőleges magatartással - el kell fogadnia a szolgáltató ajánlatát. A postai úton, írásban történő szerződésmódosítás esetén már nem lehet a módosítást közleményként számlalevélen rövid, tömör tartalommal megvalósítani, hanem egy ajánlattal kell az előfizetőket megkeresni, ami terjedelmét tekintve magasabb papír-, nyomtatási költségeket eredményez, amennyiben ajánlatát külön postai küldeményben juttatja el a Szolgáltató előfizetőihez, úgy ennek jelentős kézbesítési díj vonzata van. A szóbeli szerződésmódosítás pedig az ügyfélszolgálatot terheli a szerződésmódosítás időigénye miatt. A ráutaló magatartással történő szerződésmódosításra pedig csak abban az esetben van mód, ha a díjemeléssel érintett összes egyedi előfizetői szerződésben a felek rögzítették ennek lehetőségét. Ezen többlet adminisztrációs költségek azonban összegszerűen nem meghatározhatók, de a vagyoni előny megszerzésének ténye egyértelműen megállapítható.

A fentiekén túlmenően azt a tényt is figyelembe kell venni, hogy a kétoldalú szerződésmódosítás esetén feltételezhetően jóval többen lettek volna olyan előfizetők, akik egy tudatos döntési helyzetben nem fogadták volna el a Szolgáltató szerződésmódosítási ajánlatát, és ezáltal az egyoldalú szerződésmódosítással megvalósított díjemeléshez képest kisebb árbevételt tudott volna a Szolgáltató elérni. Annak ellenére, hogy ezt nem lehet összegszerűen meghatározni a Hatóság a jogsértéssel elért vagyoni előnyt összességében a Szolgáltató terhére értékelte a bírság összegének megállapítása során.

A fogyasztói jogok érvényesülése érdekében a jogalkotó - a szolgáltatók és előfizetők közötti piaci érdekérvényesítő képesség nagyfokú eltéréséből fakadó aszimmetriát kiegyensúlyozandó - az Eht.-ban és a végrehajtási rendeleteiben számos garanciális jogintézményt rögzített. Ezek egyik fontos eleme az előfizetői szerződés egyoldalú módosításának szabályozása, melynek révén csak pontosan körülhatárolt esetekben és eljárási rend megtartásával van lehetősége a szolgáltatóknak az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására. A Szolgáltató által 2011. február 18. és 2011. május 17. napján hatályba léptetett egyoldalú módosítások sértik az Eht.-ban rögzített egyik legfontosabb fogyasztóvédelmi jellegű szabályt, ezért a jogsértés súlyát a Hatóság jelentős mértékűnek értékelte.

A jogsértések eseti adminisztrációs intézkedések voltak a folyamatosság és a jogsértés időtartama a tárgyi ügyben nem értelmezhető, ezért ezen mérlegelési szempontokat a Hatóság nem értékelte a Szolgáltató terhére.

A jogsértés bár két alkalommal is megtörtént, de az Eht. 49. § (10) bekezdésében meghatározott ismételtség nem áll fenn, mert a jogsértőt korábban a Hatóság nem marasztalta el jogerős hatósági határozatban ugyanezen jogalapon és elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály tekintetében, ugyanezen tárgykörben. Így a Hatóság az ismételtséget, mint mérlegelési szempontot nem értékelte a Szolgáltató terhére.

Tekintettel arra, hogy a Hatóság a mérlegelés során több szempontot is a Szolgáltató terhére értékelt, illetve figyelembe véve a sértett és veszélyeztetett felhasználók magas számát, valamint azt, hogy a jogsértés az Eht.-ban törvényi alapelvként megfogalmazott elveket és általános jogelveket is sért, úgy ítélte meg, hogy a jogsértés súlyos, ezért a megállapított jogsértés miatt a Szolgáltatóval szemben - a további jogsértő magatartástól való visszatartás elérése érdekében - bírság kiszabásának van helye. A Hatóság a 2010. október 27. napján kelt HB/16634-5/2010. számú felhívásban már kötelezte a Szolgáltatót, hogy kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglalt feltételek fennállása esetén módosítsa egyoldalúan az előfizetői szerződést, amennyiben ezen feltételek nem állnak fenn, szerződésmódosítás egyoldalúan nem vezethető be.

A Hatóság a bírság mértékének megállapítása során a jogsértés elektronikus hírközlési piacra gyakorolt hatását, a jogsértéssel okozott nem vagyoni jellegű érdeksérelem mértékét, az érdeksérelmet szenvedett és veszélyeztetett személyek számát, az elektronikus hírközlési Szolgáltató által a jogsértéssel elért vagyoni előnyt, valamint a jogsértés súlyát a Szolgáltató terhére értékelte. A korábban elkövetett ugyanilyen típusú jogsértések miatt kiadott felhívás nem érte el a Hatóság által kitűzött célt, a Szolgáltató további jogsértéstől való visszatartását. A jelen eljárást megelőzően kiadott felhívás ellenére a Szolgáltató rövid időn belül súlyosan megszegte a jogszabályban rögzített egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szabályokat, ezért a Hatóság bírságot szabott ki. A bírság összegét a Hatóság úgy állapította meg, hogy az visszatartó erővel bírjon a Szolgáltató számára a további jogsértés elkövetésétől. A fokozatosság elve alapján a Hatóság a további jogsértéstől való visszatartás érdekében **5 000 000 Ft** (azaz ötmillió forint) összegű bírság kiszabását tartotta indokoltnak.

A Hatóság a bírság kiszabása és mértékének megállapítása során figyelemmel volt az Eht.-ban külön megfogalmazott arányosság elvére. A Hatóság a bírság összegének kialakításánál tekintettel volt arra, hogy az alkalmazott szankció – az egyes mérlegelési szempontokat figyelembe véve – megfeleljen a jogsértések súlyának akként, hogy érvényesüljön az Eht. 48. § (2) bekezdésében megfogalmazott generális és speciális prevenció követelménye is és a bírság összege egy esetleges ismételt jogsértés esetén fokozható legyen.

A jelen eljárásban megállapított jogsértés esetén alkalmazható bírság mértéke az Eht. 49. § (4) bekezdés a) pontja szerint legfeljebb az eljárás résztvevője árbevételének 0,25%-áig terjedhet. Az Eht. 49. § (11) bekezdésében meghatározott előző üzleti évi nettó árbevétel a Ket. 50. § (3) bekezdés szerinti hivatalosan ismert tény. A Szolgáltató fentiek szerint figyelembe vett 2010. évi nettó árbevétele **Üzleti titok**, így a bírság kiszabható legmagasabb mértéke annak 0,25%-a, amely **Üzleti titok**.

A jelen eljárásban megállapított 5 000 000 Ft (azaz ötmillió forint) bírság a Szolgáltató 2010. évi nettó árbevétele alapján kiszabható legmagasabb összeg **Üzleti titok** %-a, mely összegű bírság az elkövetett jogsértéssel arányos szankció.

## V.

A határozatban foglaltak nem teljesítése esetén Hatóság az Eht. 49. § (4) bekezdés a) pontjában meghatározott, a jogsértő hírközlési tevékenységgel kapcsolatos értékesítéséből származó előző üzleti évi nettó árbevételének 0,25%-áig terjedő mértékű bírságot szab ki. Ezen túlmenően az Eht. 49. § (5) bekezdése alapján ismételt jogsértés esetén 50 000 forinttól 3 millió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjét. Továbbá a Hatóság jogosult az Eht. 49. § (7) bekezdésében leírt hátrányos jogkövetkezmények alkalmazására.

A jelen határozatban kiszabott bírság az Eht. 163. § (1) bekezdése értelmében **adók módjára behajtandó köztartozásnak minősül**. A bírság meg nem fizetése esetén a Hatóság az *adózás rendjéről* szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: **Art.**) 161. §-a szerint intézkedik a bírság behajtásáról az adóhatóság útján. A késedelmesen megfizetett bírságot az Art. 165. § (1) bekezdése alapján az esedékesség napjától késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke a 165. § (2) bekezdése értelmében minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

A határozatot a Hatóság az Eht. 43. § (2) bekezdése alapján közzéteszi.

Az Eht. 44. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság elsőfokú döntése ellen a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökéhez lehet fellebbezést benyújtani. A másodfokú eljárás ügyintézési határidejét az Eht. 31. § (3) bekezdése határozza meg.

A fellebbezésről szóló tájékoztatás a Ket. 72. § (1) bekezdés da) pontján és 98. § (1) bekezdésén, a fellebbezés előterjesztésének határidejére vonatkozó tájékoztatás a Ket. 99. § (1) bekezdésén, a halasztó hatály a Ket. 101. § (1) bekezdésén, a fellebbezés előterjesztése helyének meghatározása a Ket. 102. § (1) bekezdésén alapul.

A fellebbezési eljárás díjának mértékét a *Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról* szóló 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 16. §-a határozza meg. A 18. § (2) bekezdése értelmében a Kérelmező díjfizetési kötelezettségét a Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00300939-00000017 számú pénzforgalmi számlájára történő átutalással, vagy természetes személy ügyfél esetén ugyanezen számlaszámra készpénzátutalási megbízás útján (sárga csekk) is teljesítheti. Az átutalási megbízás közlemény rovatában a Kérelmező nevét, adószámát és az eljárás tárgyát, csekken történő befizetés esetén az eljárás tárgyát kötelező feltüntetni.

Sopron, 2012. április 25.

Aranyosné dr. Börcs Janka,  
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Hivatalának főigazgatója nevében és megbízásából

Honyák Árpád  
kompetencia központ vezető