

## PBT-135/2011. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a dr. F.ZS. ügyvéd által képviselt J.G.F. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2011. augusztus 23. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi kötelezést tartalmazó

### HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek 30.000,- Ft, azaz Harmincezer forint kártérítést.

A Pénzügyi Békéltető Testület a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére tekintettel 15.000,- Ft, azaz Tizenötezer forint eljárási költséget állapít meg, melyet pénzügyi szolgáltató visel.

A határozatban megállapított kötelezettséget a pénzügyi szolgáltató a határozat kézbesítését követő naptól számított tizenöt napon belül köteles teljesíteni. Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, illetve ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95. § (2)-(5) bekezdéseire, valamint 101. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

Az eljáró tanács által megállapított tényállás szerint a Kérelmező 2007. október 26-án „életbiztosítással kombinált Lakossági Jelzálog Kölcsönszerződést” kötött a pénzügyi szolgáltatóval.

A pénzügyi szolgáltató 2011. február 4-én kelt tájékoztató levelében a Kérelmezőt a kamatláb módosításáról tájékoztatta. A levélben a pénzügyi szolgáltató tévesen tüntette fel a jövőben fizetendő havi törlesztő részleteket, valamint a kamatláb változásának egyik indokaként a Kérelmező 30 napon túli késedelmes fizetését jelölte meg tévesen. A Kérelmező 2011. február 10-én a pénzügyi szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán a fentiek miatt panasszal élt. A panasz alapján a pénzügyi szolgáltató 2011. február 16-án kelt válaszelevet írt a Kérelmezőnek, amelyben leírta, hogy a hitel kamata „kizárólag a forrásköltség emelkedése miatt változott”. A pénzügyi szolgáltató a levelében elismerte, hogy az értesítő levél „adminisztrációs hibából” kifolyólag helytelen törlesztő részletet tartalmazott és vállalta, hogy a kijavított értesítőlevelet a Kérelmezőnek megküldi.

A pénzügyi szolgáltató a 2011. március 21-én kelt hitelegyenleg értesítőjében a Kérelmező fennálló tőketartozását hibásan jelölte meg.

A Kérelmező 2011. március 22-én és 2011. április 8-án telefonon, majd 2011. április 19-én kelt levelében ismét kérte a hiba kijavítását és a javított értesítő megküldését.

A pénzügyi szolgáltató 2011. április 29-én kelt leveléhez csatoltan megküldte a kijavított és korábban, a Kérelmezőnek meg nem küldött, 2011. április 11-én kelt értesítő levelet és hivatkozott arra, hogy ennek megküldésére a megfelelő határidőben „egy sajnálatos adminisztrációs hiba következtében nem került” sor. A pénzügyi szolgáltató ezen levelében a Kérelmező által fizetendő havi törlesztő részlet tájékoztató jellegű összegét ismét hibásan jelölte meg.

A Kérelmező 2011. május 19-én kelt levelében a pénzügyi szolgáltató elnök-vezérigazgatójához írt panaszlevelet, amelyben 30.000,- Ft kártérítést kért a pénzügyi szolgáltatótól a pénzügyi szolgáltató által elkövetett hibák miatt.

A pénzügyi szolgáltató 2011. május 25-én kelt tájékoztató levélben javította ki a Kérelmező panaszának megfelelően a Kérelmező által fizetendő havi törlesztő részlet tájékoztató jellegű összegét.

A pénzügyi szolgáltató 2011. június 7. napján kelt levelében kifejtette, hogy „nem zárkózik el jogos és bizonyított kárigényének kifizetésétől. Ennek érdekében kérjük, hogy azokat a dokumentumokat, amelyek alapján az Önt ért tényleges kár összegszerűen meghatározható küldje meg osztályunk részére”.

A Kérelmező 2011. június 22-ei pénzügyi szolgáltatónak küldött beadványában továbbra is sérelmezte panaszai elbírálásának módját, illetve azt, hogy a pénzügyi szolgáltató tévesen tájékoztatta a Ptk. 355. §-ában foglaltakról, és változatlanul kért 30.000,- Ft kártérítést.

Ezt követően fordult a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Kérelmében a pénzügyi szolgáltató által elkövetett hibák miatt 15.000,- Ft vagyoni és 15.000,- Ft nem vagyoni kártérítést, valamint 100.000,- Ft + ÁFA + tárgyalási óránként 20.000,- Ft + ÁFA ügyvédi munkadíjat kért.

A pénzügyi szolgáltató nem vitatta a Kérelmező tényelőadásait, azonban vitatta azt, hogy a Kérelmezőnek nem vagyoni kára származott volna. Egyezségi ajánlatként 15.000,- Ft kártérítést és 15.000,- Ft eljárási költséget kínált fel a Kérelmezőnek.

A Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) az alábbiak szerint szabályozza a személyhez fűződő jogokat és az ehhez kapcsolódó nem vagyoni kártérítést:

2. § (1) A törvény védi a személyek vagyoni és személyhez fűződő jogait, továbbá törvényes érdekeit.

75. § (1) A személyhez fűződő jogokat mindenki köteles tiszteletben tartani. E jogok a törvény védelme alatt állnak.

84. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, akit személyhez fűződő jogában megsértenek, az eset körülményeihez képest a következő polgári jogi igényeket támaszthatja: kártérítést követelhet a polgári jogi felelősség szabályai szerint.

A Ptk. általánosan védi a személyhez fűződő jogokat, ezért a Ptk. 84. §-ának rendelkezéseit bármelyik személyhez fűződő jog megsértése esetén lehet alkalmazni. Ennek megfelelően valamennyi, így a törvényben külön nem nevesített személyiségi jog is polgári jogi védelem alatt áll, azokat mindenki köteles tiszteletben tartani, a jogosult a személyiségi jogainak sértetlenségét mindenkivel szemben követelheti. A védelem érdekében a Ptk. által a személyiséget ért jogsérelem esetére felkínált valamennyi jogi eszköz igénybe vehető, így a kártérítés iránti igény is.

A törvény által oltalmazott, de külön meg nem nevezett személyiségi jogok alapvetően az Alkotmány egyes rendelkezéseiből vezethetők le. Az Alkotmánybíróság (továbbiakban: AB) álláspontja szerint (lásd az alábbi 34/1992. AB határozatot), a személyiségi jogok alapja - az alaptörvény 54. § (1) bekezdése - miszerint „a Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van az egyenlő emberi méltósághoz”. Ennek megfelelően abban az esetben, ha a jogosult személyiségi jogaiban sérelem érte, akkor azt nem szükséges konkrétan a törvény által nevesített személyiségi jogok közül valamelyikeként megjelölnie, ezeken kívül eső is lehet, különösen abban az esetben, ha az érintett személyiségi jog az emberi méltósághoz való alapjogból levezethető.

A nem vagyoni jog kapcsán a Ptk. alapján alkalmazandó kártérítési jogszabályok:

Ptk. 355. § (1) A kárért felelős személy köteles az eredeti állapotot helyreállítani, ha pedig az nem lehetséges, vagy a károsult azt alapos okból nem kívánja, köteles a károsult vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni.

(4) Kártérítés címén a károkozó körülmény folytán a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést és az elmaradt vagyoni előnyt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget kell megtéríteni, amely a károsultat ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

„Az AB 34/1992. (VI.1.) AB határozattal megsemmisítette a Ptk. 354. §-át. A határozat alkotmányellenesnek minősítette a szabályozás felelősséget korlátozó részét, mert az diszkriminációt eredményez úgy, hogy a vagyoni károkozás esetében teljes körű kártérítést biztosít, míg a személyiségi jogok megsértőit csak akkor szankcionálja, ha a sérelem tartós, vagy súlyos hátrányokkal jár. A nem vagyoni kártérítés az általános személyiségvédelem eszköze, alkalmazásának feltétele valamely személyiségi jog megsértése. A Ptk. a személyhez fűződő jogok megsértésének általános tilalmával kifejezi, hogy jogellenes minden olyan magatartás, amely nem tartja tiszteletben, sérti a személyiségi jogokat. A személyek személyhez fűződő jogait egy sorban, egyenlő módon védi, ahogy a vagyoni jogokat is (nem téve különbséget a jelentős vagyoni kár és a csekély, bagatell összegű igények között). A nem vagyoni kár esetében nem beszélhetünk teljes kártérítésről, hiszen az ez esetben nem állapítható meg konkrét összegben, legfeljebb becsülni lehet azt. A diszkrimináció ott mutatkozik meg, hogy a jogsértés következményeit differenciálja, a súlyosabb esetekre korlátozva, ezzel kirekesztve az objektíve „kisebb súlyú” sérelmeket. Állapítsa meg egy külső, harmadik személy, azt, hogy egy adott jogsértés milyen súlyú következményeket okozhat a sértettnél, különösen, ha az adott sérelem pusztán lelki természetű. A differenciálás nem

lehetséges az olyan sérelmek esetében, amelyet a jogintézmény védeni kíván. Az AB határozat indoklása kifejezi, hogy „ha polgári jog elismeri a nem vagyoni kártérítést a személyiségvédelem eszközeként, azt nem kötheti olyan külső feltételekhez, amelyek szükségtelenek és önkényesek. Nemcsak a kár nagysága, de maga a személyi kár bekövetkezése is becslésen alapul, amelynek objektív mércéje nincs, s amelyet éppen ezért a jogi szabályozásban alkotmányosan nem lehet következményekhez igazítani” (dr. Mátyás Melinda – A nem vagyoni kártérítés elméleti alapjai).

A korábbi hatályba nem lépett és az új Ptk. koncepció, illetve több neves jogtudós (pl.: dr. Lábady Tamás, dr. Gadó Gábor) álláspontja is tartalmazza a nem vagyoni kártérítés egy új, nevesített külön formáját, a sérelmi díjat.

A 2009. évi CXX. törvény az alábbiak szerint szabályozta volna a sérelmi díj intézményét:

2:91. § [Sérelemdíjra való jogosultság]

(1) A személyhez fűződő jogok megsértése esetén a megsértett személyt az őt ért nem vagyoni sérelemért a (2) bekezdésben meghatározottak szerint sérelemdíj illeti meg.

(2) A sérelemdíj megfizetésére kötelezés feltételeire a kártérítési felelősség szabályait kell alkalmazni azzal, hogy a sérelemdíjra való jogosultság megállapításának a jogsértésen túli hátrány bizonyítottsága nem feltétele.

(3) A sérelemdíj mértékét a bíróság az eset körülményeire – különösen a jogsértés súlyára, a felróhatóság mértékére és a jogsértésnek a sértettre gyakorolt hatására – tekintettel állapítja meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fenti álláspontot osztja a nem vagyoni kártérítés/sérelemdíjra való jogosultság megállapításának a jogsértésen túli hátrány bizonyítottsága nem feltétele, azaz önmagában a személyiségi jog sérelme megalapozza a kártérítést. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a jelenleg hatályos Ptk. sem írja azt elő, hogy nem vagyoni kártérítés esetében a hátrány bizonyítottsága ténylegesen konkrétan meglegyen.

A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató azon érvelését, hogy a nem vagyoni kárigény megállapításához nagyobb súlyú, nyilvánosság előtt jelentkező sérelmet kellett volna szenvednie/igazolnia a Kérelmezőnek, hiszen az AB pontosan azért semmisítette meg a Ptk. 354. §-át, mert az a jogsértés következményeit differenciálta, a súlyosabb esetekre korlátozva azokat.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson hivatkozott arra is, hogy a pénzügyi szolgáltató téves tájékoztatásaiból a Kérelmezőt hátrány nem érte volna, hiszen azokban a Kérelmezőt a megváltozott törlesztő részlet fizetéséről csak tájékoztatták és jóval a ténylegesen megváltozott törlesztő részletek fizetése előtt (3 hónap) a hibák már kiküszöbölésre kerültek.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint az adminisztrációs hibák kijavításához szükség volt a Kérelmező erre vonatkozó észrevételeire, panaszaira; azt, hogy ezek kijavítására a Kérelmező panaszai nélkül is sor került volna a pénzügyi szolgáltató előadásán kívül más nem támasztja alá, azt vélelmezni nem lehet. A Kérelmező pedig helyesen hivatkozott arra, hogy mindenképpen szükséges volt ezen hibák kijavítása érdekében fellépnie, hiszen éppen a pénzügyi szolgáltató tájékoztatása alapján azok a szerződés részévé váltak volna, a hibásan megadott tőketartozással, illetve havi törlesztő részletekkel.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Kérelmező személyiségi jogai (így a törvényben nevesített személyiségi jogok közül az emberi méltósághoz, mint a személyiségi jogok Alkotmányból eredő alapjogához, illetve a testi épséghez és egészséghez fűződő személyiségi jogai) sérültek azzal, hogy a pénzügyi szolgáltató több ízben hibásan tájékoztatta a Kérelmezőt. Hiszen a Kérelmezőnek a hibák kiküszöbölése és az esetleges hátrányok megelőzése érdekében több ízben kellett telefonálnia, illetve beadványokat kellett írnia. Az ügyintézés, pedig nyilvánvalóan feszültséggel, bosszúsággal, idővel jár. Ezek az eszmei károk pénzben nem fejezhetőek ki, azonban ténylegesen jelentkező károk, amelyek nem vitásan a pénzügyi szolgáltató hibás tájékoztatásai (téves kamatváltoztatási ok, téves tőke és több ízben téves havi törlesztőrészlet megadás) alapján merültek fel.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Kérelmező 15.000,- Ft-os nem vagyoni kárigénye, tekintettel a többszöri hibás tájékoztatásra, a kijavítások időbeli elhúzódására, valamint azok újbóli hibáira arányban áll a Kérelmező személyiségi jogát ért sérelmek nagyságával. A Kérelmezőnek abban az esetben, ha a pénzügyi szolgáltató nem követi el a fenti hibákat nem kellett volna panaszokat előterjesztenie, plusz ügyintézéseket magára vállalnia, és így idejét másra használhatta volna fel, elkerülhette volna az ügyintézésekkel felmerülő bosszúságokat és lelki megpróbáltatásokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület Kérelmező vagyoni kárigényét is elfogadta tekintettel arra, hogy azt a pénzügyi szolgáltató sem vonta kétségbe, annak megfizetést – egyezség keretében is – vállalta volna.

A Pénzügyi Békéltető Testület azonban nem fogadta el a Kérelmező képviselőjének ügyvédi munkadíj iránti igényét. Ennek indoka egyrészt az, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület által közétett „A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban megállapítható eljárási költségekről” szóló tájékoztató 2.2 pontjában foglaltaknak az nem felel meg, másrészt az nem áll arányban az ügyértékével, a kifejtett tényleges jogi tevékenységgel. Ezért az eljáró tanács 2.2. pont alapján 15.000,- Ft ügyvédi munkadíjat állapított meg. Az ügyvédi munkadíj meghatározásánál a tanács figyelembe vette azt is, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező vagyoni kárigényének megtérítésétől nem zárkózott el, így e körben az eljárásra okot nem adott. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson alávetési nyilatkozatot tett, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Psztv. 94. § a) pontja alapján kötelezést tartalmazó határozatot hozott. A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Kérelmező kárigénye jogos, míg az eljárási költségként előterjesztett ügyvédi munkadíj iránti igénye eltúlzott, ezért a fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően határozott.

Budapest, 2011. szeptember 06.

dr. Kőhalmi Attila s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Németh Szilvia s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Szabó Péter s.k.,  
az eljáró tanács tagja