

PBT-8/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület S.E. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató vagy bank) ellen 2011. július 20. napján benyújtott és 2011. augusztus 5. napján hiánypótlással kiegészített kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. szeptember 13. napján megtartott és 2011. szeptember 29. napjára – egyezség reményében elhalasztott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapítja, hogy a felek között 2010. augusztus 18. napján létrejött 229.000,- Ft kölcsöntőke felvételére vonatkozó, 48 hónap futamidejű áruvásárlási kölcsönszerződéssel kapcsolatban a pénzügyi szolgáltató kétszer is megsértette a szerződő felek együttműködésére vonatkozó kötelezettségét. Egyrészt a hitel futamideje során nem adott világos, közérthető, egyértelmű tájékoztatást arról, hogy Kérelmező mikortól teljesíthet díjmentesen végtörlesztést. Másrészt 2011. március 9-én félreérthető és megtévesztő kimutatást adott Kérelmezőnek a tőketartozása alakulásáról, melynek következtében Kérelmező téves következtetésre jutott, így számára előnytelen pénzügyi döntést hozott.

Az előbb részletezett kötelezettségszegések miatt a Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy a Kérelmezőnek pénzvisszatérítés jogcímen jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg 8.020,- Ft-ot, azaz Nyolcezerhúsz forintot, valamint ezen összeg 2011. május 26. napjától a kifizetés napjáig számított Ptk. 301. §-a szerinti késedelmi kamatát.

A Pénzügyi Békéltető Testület előírja mind a pénzügyi szolgáltató, mind pedig a Kérelmező részére, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák az eljáró tanácsot az ajánlásban foglaltak teljesítéséről, végrehajtásáról.

Az ajánlás 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 Psztv. rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület - a Kérelmező nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

A Pénzügyi Békéltető Testület kéri, hogy amennyiben jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül valamelyik fél kéri az ajánlás hatályon kívül helyezését az illetékes bíróságtól, erről az ajánlás kézhezvételétől számított 20 napon belül írásban tájékoztassa az eljáró tanácsot.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 94.§-ának b) pontja, 97.§-a, valamint 100.§-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. július 20. napján érkezett és 2011. augusztus 5. napján hiánypótlással kiegészített kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem három részből tevődött össze:

1. A Kérelmező 2011. március 11-i és március 24-i, összesen 17.244,- Ft összegű befizetései elszámolt jogcímét vitatta. Álláspontja szerint az összeget tőketörlesztésként kellett volna kezelnie a pénzügyi szolgáltatónak, ehelyett a bank ezeket a befizetéseket túlfizetésként tartotta nyilván, és csak a 2011. április 20-i és 2011. május 20-i esedékességkor számolta el kezelési költségre, ügyleti kamatra és tőketörlesztésre. A pénzügyi szolgáltató ezen eljárása – Kérelmező álláspontja szerint – Kérelmezőnek többletköltséget és a végtörlesztés késedelmes elindíthatóságát eredményezte;
2. A Kérelmező sérelmezte a 2011. március 9-i banki ügyintézés során tapasztalt nem egyértelmű tájékoztatást és a banki ügyintézők megalázó bánásmódját;

3. A Kérelmező fegyelmi eljárás indítását kérte a konkrétan megnevezett banki alkalmazottak ellen a nem megfelelően empatikus viselkedésükért.

A pénzügyi szolgáltató határidőben érkezett válasziratában a kérelem teljes körű elutasítását kérte a következő okokra hivatkozással:

1. A kérelem első pontját illetően a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzata rendelkezik a Kérelmező általi befizetések elszámolási rendjéről. A Kérelmező 2011. március 9-én még nem volt jogosult a díjmentes előtörlesztésre, így akkor – ügyintézői javaslatra – elfogadta, hogy 8.622,- Ft túlfizetése ne előtörlesztésként kerüljön elszámolásra. A további két befizetés is túlfizetésként került nyilvántartásra az esedékesség időpontjáig, amikor is a Ptk. 293. §-a és az Üzletszabályzat C.7.3. pontja szerinti sorrendben kerültek ezek elszámolásra. A Kérelmező 2011. május 25-i banki ügyintézésekor tőketartozása még mindig meghaladta a 200.000,- Ft-ot (aznap 200.559,- Ft volt), ennek ellenére ragaszkodott a végtörlesztés lebonyolításához. A Kérelmező ezen a napon teljes tartozását, azaz 203.388,- Ft-ot megfizette a pénzügyi szolgáltatónak. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint az utolsó három befizetés jogcímének meghatározása megfelel mind a jogszabályban és az Üzletszabályzatban foglaltaknak, mind a Kérelmező elsődleges céljaként értelmezett díjmentes törlesztésnek.
2. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által tapasztalt, általa nem egyértelműnek tartott tájékoztatásról, arra hivatkozással, hogy az eset utólag nem rekonstruálható, nem nyilatkozott.
3. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint eljárása jogszerű és szabályszerű volt, hibát nem vétett, ezért alkalmazottaival szemben fegyelmi eljárást nem kíván lefolytatni.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában arról tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 2011. szeptember 13. napjára meghallgatást tűzött ki. A meghallgatáson elhangzottak, valamint a rendelkezésére álló iratok, dokumentumok alapján a következőket állapította meg:

A kölcsönszerződésből eredő, a Kérelmező által teljesített befizetéseket a pénzügyi szolgáltató a Ptk. 293. §-a és a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzata alapján szabályszerűen, az előírásoknak megfelelően számolta el és könyvelte le.

A Kérelmező befizetései összegéből – az elszámolási napokon – először a kezelési költség, majd az ügyleti kamat, végül a tőketörlesztés pénzügyi szolgáltató általi elszámolási sorrendje megfelel mind az Üzletszabályzatban, mind a Ptk. 293. §-ában foglaltaknak.

A Kérelmező 2011. május 25. napján előterjesztett végtörlesztésre irányuló kérelme alapján a tőketartozás összegének, a végtörlesztési díjnak, a kezelési költségnek és az ügyleti kamatnak a kiszámított összege helyes, a Kérelmező által megfizetett 203.388,- Ft megfelel a pénzügyi szolgáltató jogszerű, a szerződés alapján fennálló követelésének. A pénzügyi szolgáltató az Üzletszabályzat C.7.3. pontja és a kölcsönszerződés vonatkozó előírása szerint is jogszerűen kérte összes követelése 1%-ának megfelelő összegű végtörlesztési díj Kérelmező általi megfizetését. A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa Kérelmező kérelmének azon részét, melyben befizetései jogcímének módosítását kérte, megalapozatlannak ítélte meg.

A kérelem 2. pontjában sérelmezett, nem egyértelmű tájékoztatásra vonatkozó panasz megalapozott, a pénzügyi szolgáltató megsértette a Kérelmező világos, egyértelmű, közérthető, és szükséges tájékoztatására vonatkozó együttműködési kötelezettségét a következők alapján:

ad 1.) A Kérelmező sem a futamidő kezdetén, sem a futamidő során nem kapott tájékoztatást arról, hogy szerződéséhez kapcsolódóan aktuálisan mennyi a tőketartozása, ezáltal nem volt annak az információnak a birtokában, hogy mikor valósíthat meg díjmentesen végtörlesztést.

A Kérelmező 2011. március 9-i banki ügyintézése során kifejezte végtörlesztési szándékát, valamint a díjmentes végtörlesztésről érdeklődött a pénzügyi szolgáltatótól. A pénzügyi szolgáltató helyesen tájékoztatta Kérelmezőt a díjmentes végtörlesztés feltételeiről. Ennek egyik feltétele, hogy Kérelmező tőketartozása 200.000,- Ft alá csökkenjen. A kölcsönszerződés annuitásos törlesztést tartalmaz, tehát minden törlesztő-részlet megfizetése után a tőketartozás összege változik, továbbá törlesztésenként eltérő összeggel módosul. Ezt az alapinformációt, azaz azt, hogy hónapról hónapra hogyan alakul a Kérelmező tőketartozása, sem a futamidő indulásakor, sem a későbbiekben nem kapta meg a pénzügyi szolgáltatótól.

ad 2.) A Kérelmező részére nyújtott tájékoztatás félreérthető, nem egyértelmű volt, melyből Kérelmező téves következtetésre juthatott és ez be is következett. A pénzügyi szolgáltató által az eljáró tanácsnak bemutatott „S.E. – xxx számú hitelszámla” fejlécű kimutatás több szempontból sem felel meg a világos,

egyértelmű, teljes és közérthető tájékoztatással szembeni elvárásnak. Egyrészt a hitelszámla egyenlege rovat több számszaki hibát tartalmaz, másrészt összetéveszhető a tőketartozás egyenlege tartalommal. A kimutatás a legfontosabb elemet, a tőketörlesztésként megfizetett összegeket, ezáltal a - szerződés szerinti fizetés esetén fennálló - mindenkor aktuális tőketartozás összegét egyáltalán nem tünteti fel, így Kérelmező nem tudhatta megállapítani, hogy melyik hónapban éri el a díjmentes végtörlesztési jogosultságot. A hitelszámla egyenlege oszlop adatai megtévesztők abban a tekintetben, hogy az elszámolás előtti időpontban befizetett összeg teljes értékét a tartozás csökkenéseként tüntette fel, azt a látszatot keltve, hogy a teljes befizetett összeg „tőketörlesztést” eredményezett. A Kérelmező is erre - az egyébként helytelen - következtetésre jutott, és ezért kérte a befizetés jogcímének megváltoztatását, holott a befizetett összegből tőketörlesztésre csak ennek egy kisebb, havonta változó nagyságú része került, de ezeket az összegeket a táblázat nem tartalmazta. Ez a - szemléletében belső banki elszámolásra készült - kimutatás ebben a formájában nemcsak helytelen, hiányos és félreérthető, de még a banki elszámolási szabályokkal is ellentétes volt, alkalmas volt arra, hogy a Kérelmező téves következtetéseket vonjon le belőle.

A pénzügyi szolgáltató által csatolt kimutatás az eljáró tanács szerint nem felel meg az átláthatóság, közérthetőség és teljesség követelményeinek.

ad 3.) A pénzügyi szolgáltató hiányos, félreérthető tájékoztatásával kiváltott téves Kérelmezői értelmezés következtében a Kérelmező számára hátrányos pénzügyi döntést hozott. A Kérelmező, ha a tőketartozása alakulásáról, az általa havonta megfizetett és későbbiekben megfizetendő törlesztő-részletek összetételéről átlátható képet kapott volna, akkor került volna olyan helyzetbe, hogy számára optimális üzleti döntést hozhasson.

Amennyiben 2011. március 9-én - annak ellenére, hogy akkor még nem volt jogosult díjmentes végtörlesztésre - végtörlesztést kezdeményezett volna, akkor összesen 272.966,- Ft-ot fizetett volna meg az alábbi megoszlás szerint: tőketörlesztés 229.900,- Ft, kezelési költség 10.434,- Ft, ügyleti kamat 30.492,- Ft, végtörlesztési díj 2.139,- Ft.

A Kérelmező 2011. május 25-i végtörlesztése során összesen 280.986,- Ft-ot fizetett meg, 8.020,- Ft-tal többet, mintha már 2011. március 9-én – eredeti szándéka szerint - teljesíthette volna a kölcsönszerződésben foglalt fizetési kötelezettségeit.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató alkalmazottaival szembeni fegyelmi eljárása tekintetében hatáskörrel nem rendelkezik, így Kérelmező kérelmének 3. pontjában foglaltakkal kapcsolatban eljárást nem folytatott le.

Összegezve az eljáró tanács megállapítja, hogy Kérelmező számításai és a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésre bocsátott kimutatás alátámasztják és bizonyítják, hogy a Kérelmező 2011. március 9. napján - ez irányú kérése ellenére - nem kapta meg a pénzügyi szolgáltatótól azt a tájékoztatást, amely alapján képes lett volna megítélni, hogy számára a végtörlesztés azonnali vagy későbbi időpontban történő realizálása jár kisebb költséggel. A pénzügyi szolgáltató kimutatásának megtévesztő és hiányos volta jelentős mértékben járult hozzá ahhoz a Kérelmezői magatartáshoz, hogy két alkalommal (2011. március 11-én és 2011. március 24-én) befizetést teljesített a hitelszámlára abból a célból, hogy tőketartozását csökkentse. Így a Kérelmező szándékaival ellentétes eredményt ért el, sem a tőketartozása nem csökkent az általa szándékolt ütemben, sem díjmentes végtörlesztését nem tudta korábbi időpontban teljesíteni, amellyel fizetendő kamatait- és kezelési költségeit mérsékelhette volna. Ez az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató felróható magatartása miatt történt, a szolgáltató felelős a fent meghatározott következményekért.

Az eljáró tanács egyezség létrehozása reményében 2011. szeptember 29. napján tartott meghallgatásra elhalasztotta a vitás ügyben történő határozathozatalt. A 2011. szeptember 29-i meghallgatáson a felek úgy nyilatkoztak, hogy nem kívánnak egyezséget kötni.

Egyezség hiányában a fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2011. szeptember 29.

Felföldi Ágnes s.k.,
az eljáró tanács tagja

dr. Tóth Andrea s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Lajkó Ildikó Erzsébet s.k.,
az eljáró tanács tagja