

PBT-A-50071/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület V.Z. és V.B.M. részéről (mindketten a továbbiakban: Kérelmezők) által az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmükre indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. október 04. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi szolgáltató jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a vonatkozó jogszabályi kereteken belül állítsa vissza a Kérelmezőkkel korábban fennállt xxx számú svájci frank fészekrakó lakáskölcsön szerződést. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy tegye lehetővé a Kérelmezők számára fennálló tartozásuk rendezése érdekében kiváltó hitel igénybevételét egyéb járulékos költségek nélkül.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőket, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

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 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 Kérelmezők 2011. augusztus 1-jén érkezett kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya lakáshitel szerződés felmondása volt.

A Kérelmezők kérelmükben előadták, hogy a pénzügyi szolgáltatóval 2006. augusztus 17-én megkötött és fennálló lakáskölcsönük törlesztésére minden hónapban teljesítettek befizetést, azonban nem minden esetben a szerződés szerinti összegben. 2011. május hó elején felszólító levelet kaptak, amely miatt 2011. május 9-én felkeresték a pénzügyi szolgáltató xxx fiókját, ahol azt a tájékoztatást kapták, hogy fizetés átütemezéssel megoldható a problémájuk. Majd miután jelezték, hogy xxx hitelük van, akkor azt közölte az ügyintéző, hogy csak a hátralék befizetésére van lehetőségük. Az ügyintéző tanácsára felvették a kapcsolatot a behajtó cég, a xxx Kft. irodájával. Telefonon megegyeztek a cég képviselőjével, hogy a havi törlesztő részleten felül befizetnek 50.000,- Ft összeget, majd havonta 20.000,- Ft-ot a hátralék rendezéséig. Az iroda képviselője kérte azt is, hogy a hátralék rendezésére szánt befizetéseket az esedékes törlesztő részlettel elkülönülten utalják. A telefonos egyeztetés során továbbá azt a tájékoztatást kapták, hogy a behajtó cég a hátralék részletekben történő megfizetése iránti kérelmüket továbbítja a pénzügyi szolgáltató felé, és amennyiben az a fentiek szerinti módon nem megfelelő, akkor ismételten megkeresik őket. A Kérelmezők 2011. május 10-én befizettek 50.000,- Ft-ot, majd 2011. május 14-én további 20.000,- Ft-ot. Úgy gondolták, hogy az ügyük rendezése folyamatban van, annak érdekében megtették a szükséges és megfelelő intézkedéseket.

Fenti előzmények után egy közjegyzőtől kaptak levelet, amely szerint nem tettek intézkedést a hátralék megfizetésre szóló felszólításra, ezért egy összegben fizessék meg a teljes tartozásukat. Ezt követően telefonon felkeresték a pénzügyi szolgáltató ügyfélszolgálatát, ahol ígéretet kaptak az ügy kivizsgálására. Néhány nap múlva – 2011. június 21-én – a pénzügyi szolgáltató munkatársa telefonon azt közölte V.Z. Kérelmezővel, hogy csak az a megoldás van, ha eladják a házat saját maguk, ellenkező esetben a pénzügyi szolgáltató árverezi azt el. A Kérelmezők 2011. június 23-án panasszal éltek a pénzügyi szolgáltatónál és egyidejűleg felajánlották, hogy a 430.000,- Ft összegű elmaradásukat egy összegben befizetik. A Kérelmezők panaszlevelükben hivatkoztak arra is, hogy a pénzügyi szolgáltató aláírta a magatartási kódexet

és nem dönthet egyoldalúan a szerződésről. Sérlemzték továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató nem kereste őket a megegyezés érdekében és nem ajánlottak megoldási lehetőséget sem.

A pénzügyi szolgáltató a benyújtott panaszra 2011. július 19-én kelt válaszlevelében arra hivatkozott, hogy a Kérelmezők aláírásukkal igazolták, hogy a kölcsönszerződés elválaszthatatlan mellékletét képező Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) foglaltakat elolvasták, megértették és magukra nézve kötelezőnek ismerték el. Az ÁSZF 5.1. pontja rendelkezik arról, hogy a „Bank - a Ptk-ban meghatározottak mellett - jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Adós (egyetemleges Adósok) a szerződés hatályba lépte alatt kettő alkalommal, vagy ennél többször fizetési kötelezettségei teljesítésével késedelembe esik (esnek)”.

Tájékoztatották a Kérelmezőket arról, hogy a kölcsönszerződésen fennálló legrégebbi késedelem 2010. július 19. napjától áll fenn. A 2011. május 3-án kelt fizetési felhívásban a teljes fennálló hátralék (2.237,95 CHF) feltüntetése mellett arról is tájékoztatták a Kérelmezőket, hogy amennyiben a hátralékos összeget 8 napon belül nem rendezik, úgy a kölcsönszerződés felmondásra kerül. A Kérelmezők által teljesített befizetés sajnos a fennálló tartozást csak részben rendezte, azonban a késedelmi napok számára és a késedelmes tartozás összegszerűségére tekintettel a pénzügyi szolgáltató jogosult volt a kölcsönszerződést felmondani. Válaszlevelükben arról is tájékoztatták a Kérelmezőket, hogy a xxx ügyszámon közokiratba foglalt felmondás azt tartalmazta, hogy a fizetési felhívásban közölt 8 napos határidő eredménytelenül telt el – hiszen a Kérelmezők csak a tartozás kisebb részét rendezték – és nem arra vonatkozott, hogy semmit sem tettek volna a rendezés érdekében. A 2010. január 1-jén hatályba lépett Magatartási Kódex V.1. és V.2. pontjai rendelkeznek a végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartásról. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint mindenben a Magatartási kódex hivatkozott pontjaiban foglaltaknak megfelelően járt el mind a kapcsolatfelvétel, mind az írásbeli fizetési felhívás tartalmát illetően. Hivatkozott arra is, hogy a Kérelmezők is azt írják panaszlevelükben, hogy a fióki kolléga megpróbált segíteni a hitel átütemezésében, azonban ez sajnos nem vezetett eredményre. A Magatartási Kódex egyik pontja sem tartalmaz a Hitelezőre nézve olyan kötelezettséget, hogy végrehajtási eljárás esetén a Bank kötelezettsége felkeresni az ügyfelet a megegyezés érdekében. Ellenben a Kódex IV. pontja rendelkezik arról, hogy a Hitelezők milyen áthidaló módszereket dolgoznak ki. Sajnos a Kérelmezők esetében az átütemezésre nem volt lehetőség.

A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató válaszát nem fogadták el, jogvitájukkal a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordultak.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmezők kérelmében foglaltakkal kapcsolatban.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában arról tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy az eljárásban hozott határozatnak nem kívánja magát alávetni, az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató - előadva, hogy értelmezése szerint a pénzügyi szolgáltató dönthet ügyis, miszerint nem csupán az eljárás során hozott döntésnek, hanem a békéltető testületi eljárásnak sem veti alá magát - bejelentette, hogy a meghallgatáson megjelenik. A pénzügyi szolgáltató jogfenntartó nyilatkozatot tett az eljárás jogszerűségének hatáskör hiányából fakadó vitatásának jogára vonatkozóan, tekintettel arra, hogy a Psztv. 78. § (1) bekezdése csupán a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogvitát utalja a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe, míg jelen esetben sem a szerződés megkötése, sem annak teljesítése nem képezi az eljárás tárgyát, hanem a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató közötti szerződés megszüntetésének vitatásáról van szó. Érdemi nyilatkozatként a Kérelmezők panaszára adott, 2011. július 19-én kelt válaszában írottakat tartotta fenn.

A Psztv. 78. § (1) bekezdése alapján, a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. §-ának (8) bekezdése értelmében: „A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspenz-kibocsátó intézmény válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak

joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A pénzügyi intézménynek, a pénzforgalmi intézménynek és az elektronikuspenz-kibocsátó intézménynek meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.”

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint jelen ügyben nem vitásan a Kérelmezők fogyasztónak minősülnek, a pénzügyi szolgáltató a Pstv. 4. § hatálya alá tartozik, míg a jogvita tárgya a Felek között létrejött kölcsönszerződésből fakad, a Kérelmezők a szerződés felmondásának jogszerűségét vitatták. A felmondás a szerződés megszűnésének egyik módja. A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testületnek hatásköre van az ügyben eljárni, ezért a pénzügyi szolgáltató hatásköri kifogását nem fogadta el.

A 2011. szeptember 15-én megtartott meghallgatáson a Kérelmezők előadták, hogy a 335,- CHF-nek megfelelő havi törlesztő részleteket rendszeresen fizetik, a fennálló hátralék összegű megfizetését továbbra is vállalják. Előadták, hogy a xxx Kft. nem kereste őket. A Kérelmezők a 2011. május 3-ai felszólító levél kézhezvétele után felkeresték a pénzügyi szolgáltató xxx fiókját és ezt követően, az ügyintéző tanácsára - kérelmükben előadottak szerint - felvették a kapcsolatot a megnevezett behajtó céggel. A cég a telefonos egyeztetésüket követően nem élt visszajelzéssel a Kérelmezők felé. A Kérelmezők csatolták V.Z. számlatulajdonos lakossági bankszámlájára vonatkozó, 2011. február, március, április, július és augusztus hónapra kiállított kivonatot, a pénzügyi szolgáltató 2010. november 29-én kelt értesítő levelét, amely szerint a xxx számú szerződésből eredően 7.278,- Ft lejárt tartozás mutatkozik, ezért kéri a tartozás 8 napon belüli megfizetését.

A pénzügyi szolgáltató képviselője korábbi álláspontját fenntartotta és előadta, hogy a behajtó cég kereste a Kérelmezőket az ügy rendezése miatt. A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott továbbá, hogy a Kérelmezők a felmondás után nem keresték a pénzügyi szolgáltatót, ezért álláspontjuk szerint jogszerűen mondták fel a szerződést lejárt tartozás okán.

Az egyeztetést követően a meghallgatás elhalasztásra került a Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató között egyezségi tárgyalások folytatása érdekében.

A meghallgatást követően a pénzügyi szolgáltató benyújtotta - többek között - a 2010. március 1-jén, március 19-én, május 3-án május 31-én, június 29-én, augusztus 2-án, augusztus 30-án, november 2-án, november 29-én, 2011. február 1-jén, március 1-jén és május 31-én kelt, V.Z.-nek címzett értesítő leveleket, amelyek a xxx számú szerződésből eredő 6.556,- Ft és 7.888,- Ft közötti lejárt tőkeösszegek megfizetésére szóló felhívások, egy „összes késelem” megnevezésű kimutatást, valamint a pénzügyi szolgáltató 2010. november 27-től hatályos lakossági ingatlanfedezetes hitelek szerződési feltételeit.

A 2011. október 4-én megtartott meghallgatáson a Kérelmezők előadták, hogy kérelmet nyújtottak be a pénzügyi szolgáltatóhoz, amelyben vállalták október közepéig 400.000,- Ft és azt követően havonta 70.000,- Ft befizetését. A pénzügyi szolgáltató új hitelszerződés megkötésére tett ajánlatot, elfogadásáról még nem döntöttek. Az ajánlat kedvezőtlenebb felmondott szerződésüknél, továbbá a hitelbírálatához értékbecslést kell készíttetni és egyéb költségek is jelentkeznek.

A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy hitelkiváltással tudják elérni azt az eredményt, mintha visszaállítanák a szerződést. Nem új hitelszerződésről van szó, de a kölcsön visszaállítását nem tudják teljesíteni.

Az eljáró tanács által a felek előadása és a csatolt iratok alapján megállapított tényállás szerint a Kérelmezők 2006. augusztus 17-én svájci frank xxx lakáshitel kölcsönszerződést kötöttek a pénzügyi szolgáltató jogelődjével (továbbiakban: pénzügyi szolgáltató). A szerződés alapján a pénzügyi szolgáltató 38.138,- CHF összegű kölcsönt nyújtott a Kérelmezőknek 180 hónap futamidőre, 335,- CHF induló havi törlesztő részlet mellett. A THM szerződésben rögzített mértéke 5,45 % volt. A szerződés II/18. és II/19. pontja szerint a 11.094,- CHF állami készfizető kezességgel garantált, amely összeg a teljes kölcsönösszege belül 29,09%. A törlesztő részlet teljesítésének szerződésben kikötött módja az ÁSZF 2.7. pontja szerinti állandó konverziós megbízás volt, amelynek lényege, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők felhatalmazása alapján megterheli V. Z. szerződésben megjelölt bankszámláját az esedékesség napján az esedékes összeggel és az esetleges késedelmi kamat összegével.

A pénzügyi szolgáltató képviselőjében eljáró dr. D.T. ügyvéd 2011. május 3-án kelt levelében felszólította V.Z. Kérelmezőt, hogy az xxx számú kölcsönszerződésből eredő, 2011. május 3-án 2.237,95 CHF összegű hátralékot 8 napon belül fizesse meg. Amennyiben a fizetési határidő eredménytelenül telik el, úgy a pénzügyi szolgáltató felmondja a kölcsönszerződést és a követelését a biztosíték(ok) igénybe vételével és/vagy bírósági úton érvényesíti. A felszólító levél, tájékoztatást tartalmazott a fizetési késelem és a felmondás következményeiről, továbbá csatolásra került egy „Tartozás részletezés” megnevezésű táblázat.

A pénzügyi szolgáltató 2011. június 10-én azonnali hatályú felmondását közjegyzői okiratba foglaltatta. 2011. június 27-én az eljáró közjegyző tanúsítványt állított ki, amely szerint a Kérelmezők az azonnali hatályú felmondásról kiállított közjegyzői okiratot a tértivevények tanúsága szerint „V.Z.” aláírással, V.B.M. levelének tértivevényén „Férj” megjelöléssel, 2011. június 17-én átvették.

A pénzügyi szolgáltató által becsatolt, fentiekben felsorolt, a xxx számú szerződésből eredő tartozás megfizetésére felhívó levelek jelen ügygel való összefüggése a levelekből nem állapítható meg, a pénzügyi szolgáltató azt igazolni nem tudta.

A 2011. május 3-i felszólító levélhez csatolt, valamint a pénzügyi szolgáltató által jelen eljárásban benyújtott kimutatása szerint a Kérelmezőknek 2011. február 17-i esedékességgel 172,94 CHF összegű, 2011. március 17-i esedékességgel 185,78 CHF összegű, 2011. április 18-i esedékességgel 170,47 CHF összegű lejárt tőke tartozása volt. Ezzel szemben V.Z. lakossági bankszámlájáról - a csatolt számlakivonatok szerint - tárgyi kölcsön tőke törlesztéseként 2011. február 11-i értéknappal 98,50 CHF és 54,64 CHF, kamat törlesztésként 126,52 CHF, 2011. március 17-i értéknappal tőketörlesztés címén 102,65 CHF, kamat törlesztés címén 125,78 CHF, 2011. április 14-i értéknappal tőketörlesztés címén 20,51 CHF és 136,73 CHF, kamat törlesztés címén 112,94 CHF forint ellenértéke került levonásra. A pénzügyi szolgáltató az általa benyújtott kimutatás és a bankszámla kivonatok közötti ellentmondására nem adott magyarázatot.

A tárgyi kölcsönre irányadó, a fiatalok lakáskölcsönéhez kapcsolódó állami kezesség vállalásának és érvényesítésének részletes szabályairól szóló 4/2005. (I.12.) Korm. rendelet 7.§-ának (1) bekezdése szerint az adós nem teljesítése esetén a hitelintézet a hitel felmondását megelőzően belső szabályzatai szerint felszólítja az adóst a tartozás rendezésére.

A pénzügyi szolgáltató nem igazolta, hogy V.Z. kérelmezőnek a felmondást megelőzően küldött felszólítás a belső szabályzatainak megfelel. A pénzügyi szolgáltató képviselőjében dr. D.T. ügyvéd 2011. május 3-án kelt levelében felszólította V.Z-t a xxx számú kölcsönszerződésből eredő 2.237,95 CHF 8 napon belüli megfizetésére. Az eljáró tanács álláspontja szerint a 8 napos teljesítési határidő megfelelosége aggályos. A pénzügyi szolgáltató felmondásának indoka, hogy a Kérelmezők a kölcsön törlesztésével több havi késedelembe estek, így nyilvánvaló, hogy a követelés teljesítésére az engedett 8 napos határidő nem elegendő. V.B.M. felszólító levelet nem kapott.

A 2011. szeptember 15-i meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmezők a felmondás után nem keresték meg a pénzügyi szolgáltatót, ezért álláspontja szerint jogszerűen mondta fel a pénzügyi szolgáltató a szerződést lejárt tartozás okán. Az eljáró tanács álláspontja szerint a felmondás jogszerűségét nem támasztja alá azon körülmény, hogy a Kérelmezők a felmondást követően megkeresték a pénzügyi szolgáltatót, vagy sem.

A Kérelmezők egyebekben előadták, hogy a 2011. május 3-án kelt fizetési felszólítás kézhezvételét követően személyesen felkeresték a pénzügyi szolgáltató xxx fiókját a tartozás rendezése miatt. A pénzügyi szolgáltató ügyintézője a xxx Kft-hez irányította a Kérelmezőket. Elmondásuk szerint telefonos egyeztetést folytattak a megnevezett Kft. képviselőjével. A Kérelmezők előadása szerint a telefonos megállapodásról készült hanganyag kiadását kérték a pénzügyi szolgáltatótól. A pénzügyi szolgáltató a hanganyagot nem adta ki, a kérésre jelen eljárás során sem nyilatkozott. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a xxx Kft. kereste a Kérelmezőket az ügy rendezése érdekében, de sikertelenül. A Kérelmezők pénztár bizonylattal igazolták, hogy 2011. május hónapban 50.000,- Ft összegű és 2011. június hónapban 20.000,- Ft összegű soron kívüli befizetést teljesítettek - elmondásuk szerint - a xxx Kft-vel történt megbeszélés alapján. A befizetés ténye valószínűsíti, hogy a Kérelmezők kapcsolatba kerültek a xxx Kft. képviselőjével.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező panaszára küldött, 2011. július 19-én kelt levelében arra hivatkozott, hogy a Kérelmezők által megkötött kölcsönszerződés elválaszthatatlan mellékletét képezte az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF), mellyel kapcsolatban a Kérelmezők aláírásukkal igazolták, hogy az abban foglaltakat elolvasták, megértették és magukra nézve kötelezőnek ismerték el. Az ÁSZF 5.1. pontja rendelkezik arról, hogy a „Bank - a Ptk.-ban meghatározottak mellett - jogosult a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Adós (egyetemleges Adósok) a szerződés hatályba lépte alatt kettő alkalommal, vagy ennél többször fizetési kötelezettségei teljesítésével késedelembe esik (esnek)”. A pénzügyi szolgáltató az első meghallgatást követően becsatolta többek között a 2010. november 27-től hatályos „Lakossági ingatlanfedezetes hitelek szerződési feltételei” című szabályzatát. A pénzügyi szolgáltató képviselője a 2011. október 4-i tárgyaláson úgy nyilatkozott, hogy a felmondás előtti felszólításra a 2010. november 27-től hatályos ÁSZF-nek „A bankot megillető felmondási jog” címet viselő 7.1. pontja vonatkozik, egyéb szabályozása ebben a körben sem az ÁSZF-en belül, sem más szabályzatában nincs. Az ÁSZF megjelölt pontja a felmondás előtti felszólításra vonatkozóan nem tartalmaz rendelkezést.

A pénzügyi szolgáltató csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet (továbbiakban: Magatartási Kódex) aláírókhoz. A Magatartási Kódex preambuluma szerint a „Magatartási Kódex célja, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti kapcsolatban nélkülözhetetlen bizalmat. Jelen Kódexben rögzített szabályok maradéktalan betartásával a hitelezők azt vállalják, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfeleikkel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követendő eljárásaikban is.”

A Kódexet aláíró hitelezők többek között kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Kódex előírásait, az ügyfelekkel szembeni magatartásukban, továbbá belső üzletmenetükben a Kódex és a hatályos jogszabályi rendelkezések szerint önkéntesen érvényesítik a Magatartási Kódexben rögzített alapelvek szem előtt tartásával.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők ügyében nem a Magatartási Kódexnek megfelelően járt el, intézkedései sértik különösen a Magatartási Kódex alábbi kikötéseit:

- „Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások” címet viselő IV. fejezete 5 pontban tartalmazza a hitelezők vállalását, amelyek közül a pénzügyi szolgáltató jelen eljárás tárgyát képező ügyben figyelmen kívül hagyta különösen az a) és d) pontban írottakat. (a) Kidolgoznak a hitelezéssel kapcsolatban olyan termékeket, áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat, amelyek a hitelek átütemezésével, vagy a törlesztési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbálnak a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken segíteni. (d) Az ésszerűség és a hitelező üzletpolitikájának lehetőségein belül ügyintézőik – az automatikus elutasítás helyett – minél több alternatív megoldást vázolnak fel a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára a szerződések módosítása során.)

- „A végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elvei” címet viselő V. fejezetének egyes rendelkezéseit. A követeléskezelés során a hitelezők az arányosság, fokozatosság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megfelelően járnak el, a méltányosság szem előtt tartásával. Az 1. pont a) és b) alpontja szerint „Ennek megfelelően a hitelezők vállalják, hogy a végrehajtási eljárás lehetőség szerinti megelőzése érdekében: a) amint az ügyfél fizetési késedelembe esik, a belső szabályzatukban foglalt határidőn belül felveszik vele a kapcsolatot (telefonon, írásban) annak érdekében, hogy megoldást találjanak arra, miként tudná az ügyfél késedelmes tartozását kiegyenlíteni. b) Amennyiben az első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres, minden, általában elvárható lépést megtesznek, hogy az ügyféllel kapcsolatba kerüljenek, a megkeresésre az ügyfél érdemben reagáljon.”

Az ügy körülményeire, az adósok fizetési készségére és a fészekrakó program társadalmi céljára is figyelemmel az azonnali hatályú felmondási jog fentiek szerinti gyakorlása nem rendeltetésszerű, az azonnali hatályú felmondási jog jogintézményének rendeltetésével sem összeegyeztethető.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2011. október 18.

dr. Sándor Roland s.k.,
az eljáró tanács elnöke

Mohosné dr. Jakab Ágnes s.k.,
az eljáró tanács tagja

Rajki Klára s.k.,
az eljáró tanács tagja