

PBT-A-50213/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a T.A.V. ÜI (eljáró ügyvéd: K. dr. T.R.) által képviselt S.I. és S.P.B. részéről (a továbbiakban: Kérelmezők) a dr. S.I.T. ÜI (eljáró ügyvéd: dr. S.I.T.) által képviselt ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. október 25. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizessen meg a kérelmezőknek egyetemlegesen 2010. június 21-től 2011. január 17. napjáig terjedő időszakra 192.000,- Ft, azaz százkilencvenkettőezer forint után, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizessen meg a kérelmezőknek egyetemlegesen 2010. december 6-tól 2011. január 17. napjáig terjedő időszakra 1.395.000,- Ft, azaz egymillió-háromszázkilencvenöt ezer forint után, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizessen meg 60.000,- Ft, azaz hatvanezer forint kártérítést a Kérelmezőknek egyetemlegesen.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizessen meg 97.409,- Ft, azaz kilencvenhétezer–négy százkilenc forint további kártérítést a Kérelmezőknek egyetemlegesen.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül fizesse meg a kérelmezőknek egyetemlegesen 2010. november 4-től 2011. január 17. napjáig terjedő időszakra 2.400.000,- Ft, azaz kettőmillió-négy száz ezer forint után, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 munkanapon belül 2007. április 24-től a kimutatás lezárásáig terjedő időszakra készítsen és küldjön meg a Kérelmezőknek egy olyan pénzügyi kimutatást, amely tartalmazza a Kérelmezők által befizetett összegeket, azok elszámolásának jogcímét (költségek, késedelmi kamat, ügyleti kamat, tőke), az elszámolások összegét HUF-ban és CHF-ben, illetve az elszámoláshoz alkalmazott árfolyamot is tüntesse fel, valamint az esedékesség és a tényleges elszámolások időpontjait is jelölje meg.

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

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

INDOKOLÁS

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló okiratok és a felek előadásai alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató között 2007. április 23-án, xxx nyilvántartási számon, CHF alapú, piaci kamatozású, 6 havi kamatperiódusú lakásvásárlási célú kölcsönszerződést jött létre. A

kölcsönszerződés alapján a pénzügyi szolgáltató 167.570,- CHF-t biztosított a Kérelmezőknek ingatlan megvételére. A kölcsönszerződés biztosítékeként a pénzügyi szolgáltató jelzálogjogot és elidegenítési tilalmat jegyzett be a xxx szám és a xxx alatti ingatlanra.

A felek 2007. augusztus 2-án a kölcsönszerződést akként módosították, hogy a kölcsönszerződés biztosítékai közül kikerült a xxx szám alatti ingatlan és bekerült helyette a xxx szám alatti ingatlan.

A Kérelmezők a xxx értékesítették, amelynek vételárát részben a kölcsönszerződés előtörlesztésére fordították.

A Kérelmezők 2007. november 15-én 999.999,- Ft előtörlesztés tettek.

A felek 2007. novemberében ismét módosították a kölcsönszerződést méghozzá akként, hogy a xxx szám alatti ingatlan kikerült a kölcsönszerződés biztosítékai közül és a kölcsönszerződés biztosítékeként továbbra kizárólag a xxx szám alatti ingatlan szolgált. Erről a szerződésmódosításról írásbeli szerződés nem készült, de a pénzügyi szolgáltató jelzálogjoga és az elidegenítési tilalma törlésre került a xxx ingatlanról.

A Kérelmezők 2010. május 10-én kelt levelükben írásban bejelentették a pénzügyi szolgáltatónál, hogy a xxx szám alatti ingatlant értékesíteni kívánják és a vételárát (a továbbiakban: Vételár) a kölcsönszerződés vég/előtörlesztésére kívánják felhasználni.

A Kérelmezők 2010. június 11-én a xxx szám alatti jelzáloggal terhelt ingatlant adásvétel útján értékesítették.

A Kérelmezők 2010. júniusától folyamatosan, email-ben, levélben, illetve személyesen a pénzügyi szolgáltató xxx bankfiókjának ügyintézőivel tárgyalásokat folytattak.

A pénzügyi szolgáltató jelezte, hogy a fennálló hiteltartozás összege miatt a Vételár nem elegendő a végtörlesztésre, így többek között feltételként szabta a jelzálog jog törléséhez azt, hogy egy másik ingatlan kerüljön be biztosítékkul (továbbiakban: fedezetcsere), illetve a Kérelmezők a Vételáron felül további összeget fordítsanak, előtörlesztésre.

A pénzügyi szolgáltató által szóban kért feltételeket a Kérelmezők elfogadták és a megkívánt előtörlesztési összeg teljesítésére kötelezettséget vállaltak, illetve a xxx szám alatti ingatlan helyett felkínálták a xxx szám alatti ingatlant, mint a kölcsönszerződés új biztosítékát.

A Kérelmezők - a pénzügyi szolgáltató által megkívánt előtörlesztési összeg teljesítése érdekében - először 2010. július 21-én 192.000,- Ft, míg 2010. július 26-án 1.000.000,- Ft összeget helyeztek el bankszámlájukon előtörlesztési szándékkal.

A pénzügyi szolgáltató 2010. augusztus 13-án kelt levelében foglalta először írásba mindazokat a feltételeket, amelyek teljesítése esetén elfogadja a Kérelmezők előtörlesztési és fedezetcsere iránti szándékát és az ingatlan értékesítéséhez – a levélben meghatározott feltételekkel – hozzájárult.

A Kérelmezőknek – a pénzügyi szolgáltató feltételeként – a fedezetcsere kapcsán, az elhúzó eljárás miatt három ingatlanforgalmi szakértői véleményt kellett készíttetniük, amelyeknek díja egyenként 30.000,- Ft volt.

A xxx szám alatti ingatlant, a Kérelmezők által korábban megkapott lakásépítési kedvezmény, adó-visszatérítési támogatás és lakásvásárlási kedvezmény (Továbbiakban: szocpol) után 2.400.000,- Ft jelzálog jog terhelt a Magyar Állam javára. A Kérelmezőknek az ingatlan értékesítéséhez szüksége volt annak tehermentesítése, ezért kérelemmel fordultak a xxx Város Jegyzőjéhez (Továbbiakban: Jegyző), aki kérelmükhöz hozzájárult és engedélyezte a szocpol visszafizetési kötelezettség egy évre történő felfüggesztését azzal, hogy a Kérelmező a támogatás teljes összegét (2.400.000,- Ft) a Magyar Államkincstár (Továbbiakban: MÁK) „Lakáscélú kedvezmények” letéti számlájára utalták. A Kérelmezők a feltételnek eleget tettek.

A Kérelmezők 2010. augusztus 16-án megvásárolták a xxx hrsz-ú, természetben a xxx szám alatt található ingatlant, 9.500.000,- Ft vételáron.

Ezt követően a Kérelmezők újabb beadványban kérték a Jegyzőtől a visszafizetési kötelezettség felfüggesztésének megszüntetését, a jelzálog jog bejegyztetését az újonnan megvásárolt xxx ingatlanjukra, valamint a letétbe helyezett 2.400.000,- Ft szocpol folyószámlájukra történő visszautalását.

A Jegyző a fenti kérelem jóváhagyásához feltételként kötötte ki a lakáscélú állami támogatásról szóló 12/2001 (1.31.) Kormány rendelet (továbbiakban: Kormány rendelet) 21.§ (16) bekezdésének b) pontjában foglaltak teljesítését.

A Kérelmezők tájékoztatták erről a pénzügyi szolgáltatót, azonban a pénzügyi szolgáltató ezzel ellentétes álláspontra helyezkedett.

Ezért a fentiekről a xxx Város Polgármesteri Hivatal Pénzügyi, Adó és Gazdálkodási Főosztálya (Továbbiakban: Főosztály) kifejezetten a banki ügyintézésre történő felhasználás céljából tájékoztató levelet

adott ki a Kérelmezők részére 2010. szeptember 20-ai keltezéssel. A Kérelmezők ezt a levelet a pénzügyi szolgáltatónak megküldték. A levélben a Főosztály leírta, hogy milyen feltételek mellett lehetséges a xxx szám alatti ingatlant terhelő Magyar Állam javára bejegyzett jelzálogjogok átvezetése a Kérelmezők xxx lévő ingatlanukra. Az átjegyzés egyik feltétele volt „banki igazolás a lakáscélú hitel elő/végtörlesztéséről (ugyanis a xxx hrsz-ú ingatlan eladásából származó bevétel csökkenthető a lakáscélú hitelintézeti kölcsön egyösszegű előtörlesztésének és annak díjára fordított összegével)”.

A pénzügyi szolgáltató ezen igazolást csak az ügylet általa történő lezárásakor 2011. január 17-én adta ki a Kérelmezők részére.

A pénzügyi szolgáltató további feltételként szabta a 2007. novemberi írásba nem foglalt szerződésmódosítás közokiratba történő foglalását, az erről szóló szerződésmódosítást visszadátumozva, 2007. november 19-re a pénzügyi szolgáltató elkészítette. Az eljáró közjegyző, azonban a szerződést nem foglalta közokiratba tekintettel arra, hogy az jogellenes volt.

A Kérelmezők 2010. december 6-án előtörlesztési szándékkal egy újabb összeget, 1.395.000,- Ft-ot helyeztek el bankszámlájukon.

A xxx szám alatti ingatlan vevői által átutalt vételárrészlet (21.800.000,- Ft) 2011. január 5-én megérkezett a pénzügyi szolgáltatóhoz.

A pénzügyi szolgáltató 2011. január 17-én az eljárását lezárta, a szerződésmódosítás megtörtént, a korábban teljesített előtörlesztéseket jóváírta, a MÁK igazolást kiadta, a törléshez nyilatkozatában hozzájárult, a xxx ingatlanra a jelzálogjoga bejegyzésre került, a jogügylet lezárult.

A Kérelmezők módosított kérelmükben kérték a 192.000,- Ft, a 1.395.000,- Ft késedelmes előtörlesztéskénti elszámolásából eredő kamatkárjuk megtérítését, a banki igazolás késedelmes kiállítása miatt a MÁK letéti számlájára megfizetett 2.400.000,- Ft után keletkezett kamatkárjuk megtérítését, az utazási költségterítésük megtérítését, a többszöri ingatlanforgalmi szakvéleményből eredő 60.000,- Ft-os kárjuk, illetve a kölcsönszerződés megkötésétől fogva a kimutatás lezárásáig egy tételes elszámolást a teljes minden tételre kiterjedő számlaforgalomról.

A pénzügyi szolgáltató a kérelmezők kérelmének elutasítását kérte. Válasziratában, illetve a meghallgatásokon előadta, hogy a Kérelmezők által tett előtörlesztéseket az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően elszámolta, a szocpol kérelem kapcsán a Kormány rendelet 21. § (5) és 24. § (1) bekezdésére hivatkozott, illetve előadta, hogy számára nem róható fel az ügymenet elhúzódása, az rajta kívül álló okok miatt állt elő.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Kérelmezők kérelmei túlnyomó részt helytállóak.

A Kérelmezők kérelme alapvetően (leszámítva a kimutatás készítése iránti kérelmet) kártérítés megfizetésére irányult. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 339. §-a alapján kártérítés igény érvényesítésének feltétele a károkozó jogellenes magatartásának, a bekövetkezett kár, valamint a károkozó magatartás és az okozott kár közötti ok-okozati összefüggés, illetve az okozott kár nagyságának bizonyítása.

A Ptk. 4. § (1) bekezdése szerint a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóval messzemenően együttműködtek, annál is inkább, mivel a jogügylet lezárása érdekében a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató hozzájárulásától, illetve együttműködésétől függtek. A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató által szabott feltételeknek maradéktalanul eleget tettek, holott a pénzügyi szolgáltató több esetben is olyan feltételt (többszöri ingatlanforgalmi szakvélemények, korábbi szerződésmódosítás közokiratba foglalása, szocpol igazolás kiadása) írt elő, ami indokolatlan, szükségtelen, sőt egy esetben jogellenes is volt.

Azonban a pénzügyi szolgáltató magatartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanács azt állapította meg, hogy nem tett eleget az együttműködési kötelezettségének, mivel az eljárás elhúzódása (az ingatlan értékesítésének és az előtörlesztési szándéknak bejelentésére 2010. májusában került sor, míg a jogügylet lezárására 2011. januárjában került sor) a Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónak róható fel.

Ugyanis a pénzügyi szolgáltató xxx fiókjában nem volt olyan személy, aki a döntésre és a feltételek meghatározására jogosult lett volna vagy aki a döntést és a feltételek meghatározását felmerítette volna vállalni. Ezért a xxx fiókból szinte valamennyi esetben az iratokat és a döntés iránti kérelmeket a xxx központba továbbították. Több esetben előfordult, hogy a pénzügyi szolgáltató képviselői a Kérelmezők kérelmeire nem adtak választ, illetve az együttműködési kötelezettség alapján elvárható időhatáron túl adtak választ.

E körben a Pénzügyi Békéltető Testület meg kívánja jegyezni, hogy életszerűtlen az a pénzügyi szolgáltatói előadás, hogy a Kérelmezők a xxx lévő fiókban is intézhették volna ügyüket, mivel egyrészt az iratok nem álltak ott rendelkezésre, az ott lévő alkalmazottaknak nem volt tudomása ezen összetett jogügyletről (értelemszerűen a jogügylet lebonyolításához szükséges lett volna az előzmények megismerésére is, ami aránytalan terhet rótt volna az ottani ügyintézőkre).

Mindezek alapján, a Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónak róható fel az ügymenet indokolatlanul elhúzódása, amely figyelemmel a Ptk. 4. §-ban foglalt együttműködési kötelezettségre is, jogellenes volt.

A Testület a kártérítési követelés jogalapjának vizsgálatát követően a Kérelmezők egyes kártérítési igényét vizsgálta tételesen.

A Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató ügyintézői között lefolytatott email váltások alapján egyértelműen megállapítható, hogy a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató feltételeinek megfelelően az előtörlesztési részleteket a kért időpontokban megfizették. Azonban a pénzügyi szolgáltató, azokat nem számolta el a befizetések alkalmával, hanem csak a jogügylet 2011. január 17-ei lezárásakor egyösszegben, így a Kérelmezőket nyilvánvaló kár érte, mert annak ellenére, hogy az előtörlesztések a számlán voltak, a pénzügyi szolgáltató a havi esedékes törlesztéseket havonta felszámolta a Kérelmezőknek és azok elmaradása miatt késedelmi kamatokat is számított fel. Emellett abból eredően is kár érte a Kérelmezőket, hogy a svájci frank árfolyama az előtörlesztések megfizetése és azok elszámolása közötti időszakban jelentősen emelkedett. Ennek megfelelően a Pénzügyi Békéltető Testület Kérelmezők ezen kártérítési kérelmének az előtörlesztések el nem számolása után járó kamatkövetelésnek (mint általában minden kártérítési esetben) a Ptk. 301.§-a szerinti kamatszámítás előírásával adott helyt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a három ingatlanforgalmi szakértői vélemény elkészítése indokolatlan volt, ugyanis abban az esetben, ha a pénzügyi szolgáltató az elvárható időn belül folytatta volna le az eljárást, akkor elegendő lett volna az új fedezet bevonása miatt csak egy szakértői vélemény beszerzése. Tekintettel arra, hogy a Kérelmezőket a pénzügyi szolgáltató elhúzódó ügyintézése miatt kár érte, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület két – a Kérelmezők által már megfizetett – szakértői díj (60.000,- Ft) megfizetésére hívta fel kártérítésként a pénzügyi szolgáltatót.

Tekintettel arra, hogy az elhúzódó ügymenet a banknak róható fel, így az emiatt szükségessé vált utazások kapcsán előterjesztett utazási kártérítési igényt az eljáró tanács (figyelemmel az útvonal távolságára, az adóhatóság közzététele alapján elszámolható üzemanyag normára és annak árára) elfogadta, azonban nem teljes egészében. Ugyanis az egyes xxx történő utazásokból a szerződéskötés a Kérelmezőknek is az érdekében állt és arra akkor is sor került volna, ha normál ügymenet alapján sikerül a jogügyletet lezárni. Ezenkívül a 2011. január 11-12-ei utazások kapcsán elegendő lett volna egy négy napos autópálya matricát vásárolása, nem pedig kettő. A 2010. december 6-ai befizetést, pedig meg lehetett volna tenni a xxx bankfiókban is. Ezekre figyelemmel a Kérelmező utazási kártérítési igényét a fenti tételekkel csökkentette.

Az eljáró tanács szintén elfogadta a Kérelmezők MÁK letéti számlájára megfizetett 2.400.000,- Ft után keletkezett kamatkáruk megtérítésére tett kérelmét, tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a Főosztály tájékoztatását már 2010. szeptemberében megismerte, a feloldáshoz szükséges nyilatkozatot mégis csak 2011. januárjában állította ki. A főosztályi tájékoztatás alapján a pénzügyi szolgáltató tudatában volt annak, hogy ezen letétként zárolt összeg feloldásához a pénzügyi szolgáltatónak kell nyilatkozatot kiállítania. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vételár részletek kölcsönszerződésben történő elszámolása és ez alapján az erről történő nyilatkozat kiállítása a pénzügyi szolgáltató együttműködési kötelezettségének megsértése és késedelme miatt maradt el, ugyanis, ha a pénzügyi szolgáltató megfelelően együttműködik és ennek megfelelően olyan helyzetbe hozza a vevőket, hogy teljesítési kötelezettségüknek eleget tehessenek (a vevők korábban igazolták teljesítési képességüket) akkor a 2.400.000,- Ft feloldására korábban (normál 30 napos ügymenet esetében 2011. novemberében) sor kerülhetett volna.

Az eljárás folyamán az eljáró tanács felhívására a pénzügyi szolgáltató 2007. decemberétől kezdődően küldte meg kimutatását a kölcsönszerződés kapcsán, illetve a 2007. novemberében teljesített 999.999,- Ft-os előtörlesztéséről kizárólag egy képernyőfelület kinyomtatását tudta becsatolni. Ezenkívül a 2010. májusától teljesített előtörlesztések a kimutatások alapján nem kerültek teljes egészében elszámolásra, illetve azok elszámolása nem teljes egészében láthatóak át (pl.: milyen árfolyam alkalmazása mellett került sor, azok elszámolására).

A fentiek alapján az eljáró tanács úgy találta, hogy a Kérelmezők kérelme megalapozott, mert a felek között létrejött kölcsönszerződés és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII.

törvény (továbbiakban: Hpt.) alapján is jogosultak a Kérelmezők tételes elszámolás kérésére a pénzügyi szolgáltatótól.

A Pénzügyi Békéltető Testület Kérelmező azon kérelme kapcsán, hogy törlésre kerüljön a KHR rendszerből megjegyzi, hogy a Hpt. 130/L. §-a alapján a pénzügyi fogyasztó első esetben a pénzügyi szolgáltatónál vitathatja a KHR nyilvántartásba történő vételét, majd ezt követően, ha a pénzügyi szolgáltató KHR nyilvántartásba történő kerülésére tett kifogására adott válaszával nem ért egyet, akkor kereseti kérelmet terjeszthet elő a kifogásra adott válasz kézhezvételét követő harminc napon belül a lakóhelye szerint illetékes helyi bíróságnál. A fenti szabályozás alapján a Pénzügyi Békéltető Testületnek nincsen hatásköre eljárni a KHR nyilvántartásba vétellel kapcsolatos ügyekben, ugyanis azokban kizárólagosan a pénzügyi fogyasztó lakóhelye szerint illetékes helyi bíróság járhat el.

A pénzügyi szolgáltató a Testület döntésének nem vetette alá magát, így az eljáró tanács ajánlásban hívta fel a pénzügyi szolgáltatót a rendelkező részben foglaltak teljesítésére.

Budapest, 2011. november 09.

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

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

Szabó Péter s.k.,
az eljáró tanács tagja