

## **PBT-A-50418/2011. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület P.L. született B.M. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Zrt. (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. augusztus 30-án érkezett és 2011. szeptember 21-én hiánypótlással kiegészített kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. november 10-én megkezdett és 2011. november 24-én befejezett meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy a Kérelmezővel 2007. május 30. napján xxx számon megkötött 2.780.000,- HUF összegű kölcsönszerződés alapján Kérelmezőt terhelő és a 2011. október 11. napján fennállt (elszámolás napja) 1.774.040,- HUF összegű „kölcsönszerződés kapcsán fennálló tartozást” Kérelmező javára 2011. december 15. napjával engedje el és ezzel a nappal írja le, könyvviteli rendszeréből vezesse ki.

A Pénzügyi Békéltető Testület előírja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy amennyiben az elszámolás napja szerint Kérelmező vállalása szerint eleget tesz 103.849,- HUF összegű késedelmi kamattartozása egyösszegű és maradéktalan megfizetésének 2011. december 15. napjáig, úgy pénzügyi szolgáltató adja ki részére a tulajdonát képező Toyota Avensis 1.8 Liftback SO típusú xxx forgalmi rendszámú gépjármű eredeti törzskönyvét.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőre nézve ajánlja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy az ügyfelek részére nyújtandó írásbeli kommunikációiban a deviza árfolyamváltásról, a deviza árfolyam-különbözet mértékéről, annak megfizetéséről szóló tájékoztatást a díjbekérő és más értesítő levelében a díjbekérő és az értesítő többi részénél alkalmazott betűmérettel azonos betűmérettel tüntesse fel, és gondoskodjon arról, hogy a kölcsönfelvételnél jól érthetően elhangozzon, ezzel feleljen meg a pénzügyi szolgáltató által 2010. február 1. napján aláírt Magatartási Kódexben elvárt transzparencia elvének és a II. Fejezet g) pontjában foglaltaknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül vizsgálja felül a xxx Kft. ügynök által közvetített kölcsönszerződéseinek kölcsönfolyósítása körülményeit, bizonyosodjon meg arról, hogy az ügyfelek (adósok) a pénzügyi szolgáltató által részükre folyósított kölcsönösszeget megkapták, és szerezze be a kölcsönátadás/kölcsönfolyósítás tényét igazoló dokumentumokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület előírja mind a pénzügyi szolgáltató, mind pedig a Kérelmező részére, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztatni kötelesek az eljáró tanácsot az ajánlásban foglalt kötelezés 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 fentiekén 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**

Kérelmező 2011. augusztus 30-án érkezett és hiánypótlási felhívásra 2011. szeptember 21-én kiegészített kérelmében a pénzügyi szolgáltatóval 2007. május 30-án xxx számon megkötött 2.780.000,-HUF összegű „Forint és deviza alapon nyújtott forint kölcsönre vonatkozó fogyasztási kölcsön és kölcsön-szerződés, üzletszabályzat” elnevezésű dokumentum és annak mellékletét képező ugyanezen a napon kelt „1. számú szerződésmódosítás” valamint „Adatlap” (a továbbiakban együtt: kölcsönszerződés) alapján fennálló kölcsöntartozása, szerinte teljes és maradéktalan megfizetése után kérte a pénzügyi szolgáltatótól a xxx

forgalmi rendszámú Toyota Avensis típusú gépjármű (a továbbiakban: gépjármű) törzskönyvének kiadását. Kérelmében előadta, hogy személyes megkeresésére azt a választ kapta a pénzügyi szolgáltatótól, hogy a kölcsönügylet még nem járt le, tartozása kb. 1.700.000,- HUF, mely az árfolyam-különbözetből ered. Kifejezett kérése volt a hitel felvételénél, hogy a hitel fix törlesztő részletű legyen és ne ingadozzon. Kifejtette, hogy nem kapott tájékoztatást a hitel japán yen alapú finanszírozásáról, szerinte a szerződés nem rendelkezik róla, sőt arról sem, hogy a hitelnek árfolyam kockázata van. Kérelmében elismerte, hogy a kölcsönszerződést annak aláírása előtt nem olvasta át és megemlítette a kölcsön kézközlő történő felvételének körülményeit, a kölcsönösszeget a xxx alagsorában vette át egy borítékban. Előadta, hogy tájékoztatást, részletes elszámolást, ún. „összesítőt” a futamidő alatt nem kapott. Számítása szerint a 48 hónap alatt összesen 2.780.000,- HUF tőkeösszeget és 1.118.656,- HUF kamatösszeget, összesen 3.898.656,- HUF-ot fizetett meg, késedelme, elmaradása nem volt, álláspontja az volt, hogy tartozása nem áll fenn a pénzügyi szolgáltatóval szemben és az 1.700.000,- HUF szerinte uzsorakamat, büntetés, melyet nem hajlandó kifizetni. Kérelmében nem vetette el a pénzügyi szolgáltatóval történő egyezségkötést, amennyiben az lezárja hitelét és visszaadja részére a gépjármű törzskönyvét. Kérelmét összegezve elsődlegesen vitatta a kb. 1.700.000,- HUF árfolyam-különbözet megfizetését, másodlagosan elszámolást kért a kölcsön kifizetéséről, harmadlagosan a gépjármű törzskönyvének visszaszolgáltatását követelte, negyedszerre pedig úgy lezárását ajánlotta, mint egyezségi javaslatot. 2011. november 24-én, az egyezség reményében elhalasztott meghallgatáson a Kérelmező módosította korábbi indítványát és vitatta a kölcsönnyújtás körülményeit, sérelmezte, hogy a nála lévő szerződéspéldányok nincsenek általa aláírva, egyezség hiányában azt is kérte megállapítani, hogy a kölcsönösszeg részére történő folyósítása nem történt meg. Pénzügyi szolgáltató a kérelemmódosítás ellen nem tiltakozott.

Pénzügyi szolgáltató válasziratot jóval a határidőn túl, 2011. november 7. napján küldött, melyben a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy közte valamint - a dokumentumok között szereplő -, xxx Kft (jelenlegi cégneve: xxx Kft „f.a”, székhelye: xxx, a továbbiakban: Ügynök) között „A” típusú ügynöki szerződés volt érvényben a kölcsönszerződés aláírásakor. A havonta esedékes törlesztő részleteket a kölcsönszerződés mellékletét képező táblázat tartalmazta, az ebben foglaltakat, állítása szerint a Kérelmező nem vitatta. A futamidő során felhalmozott árfolyam-különbözetet egy ún. „perselyben” tartotta nyilván, mely aktuális összege az esedékes díjbekérőn havonta feltüntetésre került. A Kérelmező által vitatott 1.700.000,- HUF árfolyam-különbözet a kölcsönszerződés 1. számú módosítása alapján került kiszámolásra és ez alapján történt elszámolási rendje is. Pénzügyi szolgáltató azt állította, hogy a kölcsönügylet lezárásának és a fedezeti okmányok Kérelmező részére történő kiadásának feltétele az elszámolásban szereplő tartozás annak megfizetéséig kalkulált késedelmi kamatokkal növelt összegének a megfizetése. Pénzügyi szolgáltató mindezekre tekintettel nem kívánt egyezséget kötni.

Eljáró tanács meg kívánja jegyezni, hogy Kérelmező a válaszirat tartalmáról 2011. november 10. napján tartott meghallgatáson értesült, mely meghallgatást az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató felkészülése és egyezségi ajánlata reményében elhalasztott 2011. november 24. napjára. A pénzügyi szolgáltató az együttműködési kötelezettségét az eljáró tanács álláspontja szerint akkor sértette meg, amikor a saját eljárásbeli és a tényállás megállapításakor tapasztalt szabálytalanságai ellenére az eljárás teljes időtartama alatt elzárkózott egyezségi ajánlattételtől.

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a felek meghallgatásokon elhangzott nyilatkozatai alapján a következő tényállást állapította meg:

Kérelmező újsághirdetésben találta az Ügynök által közvetített pénzügyi szolgáltató fenti hiteltermékét. Kérelmező 2007. május 23-án kért 2.780.000,- HUF kölcsönt a pénzügyi szolgáltatótól, a konstrukció megnevezése „xxx” volt, míg a kölcsönkérelem IV. pontjában „gépjárművásárlási kölcsön visszafizetése” szerepelt, a III. pont szerint a gépjármű bruttó vételárának feltüntetése mellett. Az eljáró tanács szerint a kölcsönügylet tárgya tekintetében elsődlegesen a szerződéses jogviszonyt kellett tisztázni az eljárás során. A rendelkezésre álló dokumentumokat értékelve megállapítható volt, hogy a felek 2007. május 30-án a következő szerződéseket kötötték egymással: xxx számú „Forint és devizaalapon nyújtott kölcsönre vonatkozó fogyasztási kölcsön és kölcsönszerződés, üzletszabályzat”, ennek „1. számú módosítása”, elválaszthatatlan mellékletét képező „Opció adásvételi szerződés”, „Adatlap az xxx számú japán yen alapú fogyasztási kölcsön szerződéshez”, 5. számú mellékletként pedig „Az elszámolás során felmerülő költségek és mértékük”. A meghallgatásokon elhangzottak és az iratok alapján megállapítást nyert, hogy jelen kérelem tárgya nem új gépjármű finanszírozására vonatkozó kölcsönszerződés volt, hanem a törzskönyv tanúbizonyosága szerint a Kérelmező tulajdonában álló gépjármű fedezet mellett nyújtott fogyasztási kölcsönügylet. A kölcsön felvételekor a Kérelmező okiratellenesen állította, számára nem volt ismert a kölcsön devizában történt elszámolása, így az árfolyam-különbözet megfizetése. Tényként kezelte az eljáró

tanács, hogy a felek közötti kölcsönszerződés 1. számú módosítása, - mely tartalmazta a deviza alapon nyújtott forint kölcsönre vonatkozó feltételeket, az árfolyam korrekciót, a devizakülönbözet elszámolását, rögzítette a kamatozást és rendelkezett a kumulált kamatról -, aláírásra, így a benne foglalt feltételek Kérelmező által elfogadásra kerültek az alapjogviszony aláírásának napján. Tényként kezelte az eljáró tanács azt is, hogy a kölcsönszerződés részét képező valamennyi dokumentum aláírásra került Kérelmező részéről, melynek következtében az eljáró tanács álláspontja szerint Kérelmező hivatkozása nem lehet sikeres, amikor azt állítja, hogy a nála lévő példányokat saját maga nem írta alá. Ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató sem tudta bizonyítani az eljárás során az Ügynök által adott szóbeli tájékoztatást, mely részletesen feltárta volna a deviza jogügylet előnyeit-kockázatait, különösen a fix törlesztő részlet miatt a futamidő végén elszámolt árfolyam-különbözet jogkövetkezményeire, annak pénzügyi rendezésére. Kérelmező saját kölcsönügyletében történt eligazodását nehezíthette a pénzügyi szolgáltató részére küldendő éves egyenlegközlő levél, vagy éves elszámolás hiánya, így a kapott kölcsön visszafizetésének pénzügyi nyomon követése nem történhetett meg. Pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőt Díjbekérő útján tájékoztatta az aktuálisan fennálló fizetési kötelezettségéről, tartalmazva a készpénz átutalási megbízást és az árfolyam-különbözet megfizetésére vonatkozó tájékoztatást is, utóbbi betűmérete azonban az eljáró tanács tapasztalati észlelése alapján az értesítő többi részéhez képest jóval kisebb volt, ezért alkalmas lehetett a benne foglalt szöveg figyelmen kívül hagyására. Ennek következtében az eljáró tanács olyan tájékoztatási gyakorlat megvalósítását javasolja a pénzügyi szolgáltatónak, mely fokozottan érvényesíti a közérthetőség, az átláthatóság és a szükséges információk hozzáférhetőségének elvét a Magatartási Kódexben foglaltak szerint a betűméret vonatkozásában is.

A tényállás tisztázása során nem sikerült teljes bizonyító erővel tisztázni a kölcsönfolyósítás megtörténtét, melyet az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltatók felé irányuló bizalmi elv súlyos megsértéseként értékelt, egyrészt a kölcsönszerződésben foglaltak tényszerű és valóságnak megfelelő teljesítése, másrészt a pénzügyi szolgáltatók dokumentációs felelőssége vonatkozásában. A kölcsön felvételét (xxx alagsorában, számolatlanul, borítékban, átadás-átvételi jegyzőkönyv nélkül) ugyanakkor Kérelmező nem tagadta, sőt fizetési hajlandóságot mutatott a késedelmi kamat teljesítésére, így az eljárás során megállapítást nyert a kölcsön átadása és felvétele, annak konkrét összege azonban nem. A Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 523. § (1) bekezdése szerint a kölcsönszerződés alapján a pénzügyi szolgáltató köteles meghatározott pénzüsszeget a Kérelmező rendelkezésére bocsátani, a Kérelmező pedig köteles a kölcsön összegét a szerződés szerint visszafizetni. A kölcsönszerződés szerint a (2) bekezdés első fordulata alapján a Kérelmező a kölcsönösszeg átvételére nem köteles. Ennek folytán pénzügyi szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a kölcsönszerződés szerinti pénzüsszeg átadása/folyósításra került Kérelmező részére.

Pénzügyi szolgáltató a kölcsönösszeg átadása körében mindössze azt tudta igazolni az eljáró tanács előtt, hogy átutalási megbízás csomagban a Kérelmező kölcsönszerződésével azonos összegben forintot utalt át az Ügynök xxx számú bankszámlájára 2007. június 1. napján, de az átutalt összeg pénzügyi szolgáltató vagy Ügynök által Kérelmező részére történő átadását/folyósítását nem tudta okirattal bizonyítani, így a kérelem módosítása ellen nem élt kifogással. Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa jelen ügyben megállapította és a Kérelmező tiltakozása hiányában elfogadta, hogy a kölcsönátadás kézközön történt. Kérelmező állításával ellentétesen pedig elfogadta az aláírt szerződések alapján a pénzügyi szolgáltató érvelését, miszerint a kölcsön japán yen alapú volt. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kölcsönszerződés alapján kölcsönnyújtás történt, de annak igazolására, hogy az Ügynök a pénzügyi szolgáltatótól kapott pénzüsszeget vagy annak mekkora részét és mikor adta át a Kérelmezőnek, az eljáró tanács nem tudta megállapítani. A Kérelmezővel kölcsönnyújtáskor fennálló elsődleges elszámolás sem történt meg, így a pénzügyi folyamat alatt nem volt olyan bázisösszeg és olyan értéknapp, melyhez igazítottan az eljáró tanács számítást végezhetett volna a Kérelmezőt terhelő tartozás, és ennek részét képező árfolyam-különbözet meg nem fizetésére irányuló igény megszerző megalapozottságának meghatározásánál és az eljáró tanács álláspontja szerint, ilyen alapidokumentum hiányában a pénzügyi szolgáltatónak sem lehet pénzügyi alapja a Kérelmezővel szemben fennálló követelésére.

A kölcsönszerződést a pénzügyi szolgáltató 2011. július 28. napjával azonnali hatállyal mondta fel, a felek közötti vita tárgya a 2011. október 11-én kelt elszámolás volt. Az elszámolás szerint a Kérelmező teljes tartozása 1.877.889,- HUF volt, melyből a kölcsönszerződés kapcsán fennálló árfolyam különbség tartozás 1.774.040,- HUF, a késedelmi kamattartozás pedig 103.849,- HUF volt. A késedelmi kamat tartozását a Kérelmező elismerte és megfizetésére kötelezettséget vállalt a 2011. november 24-én megtartott második meghallgatáson. Az eljárás során kiderült, hogy a kölcsönszerződés kapcsán fennálló tartozás alapja az árfolyam-különbözet, ezért az eljáró tanács a kérelemhez való kötöttség-elvét szem előtt tartva, így a pénzügyi szolgáltató, - árfolyam-különbözetből álló és kölcsönszerződés kapcsán fennálló tartozás címen

terhelt, de összecszerűségében nem bizonyított, számszaki adatokkal nem alátámasztott -, követelése Kérelmező javára történő elengedésre és pénzügyi tétel leírásra kötelezése mellett döntött. A fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2011. december 09.

Felföldi Ágnes s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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