

A-PBT-A-525/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület T.G. és T.K. által (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2012. április 05. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi szolgáltató tegye lehetővé, hogy Kérelmező 2012. február 6. napjával 180,- forint/svájci frank rögzített árfolyam alkalmazásával végtörleszthesse az xxx számú kölcsöne alapján fennálló tartozását.

A pénzügyi szolgáltató 15 napon belül írásban közölje a Kérelmezővel az xxx számú kölcsöne alapján - a 2012. február 06. napját követően esedékessé vált, a Kérelmező által esetlegesen teljesített és a pénzügyi szolgáltató által a rögzített árfolyamon alkalmazandó 180,- forint/svájci frank árfolyamnál magasabb árfolyam alkalmazásával elszámolt törlesztő részletek összegének 180,- forint/svájci frank árfolyamon kiszámított svájci frank ellenértékének elszámolása/beszámítása mellett - 2012. február 06. napján fennálló tartozás svájci frankban meghatározott teljes összegét, továbbá a végtörlesztéshez szükséges teljes forintösszeget, ideértve a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettséget. Amennyiben Kérelmezőnek a kölcsönéhez tartozó technikai számlán jóváírt 3.193.525,- Ft összegre és a törlesztőszámláján rendelkezésre álló egyenlegre figyelemmel fizetési kötelezettsége mutatkozik, úgy ugyanezen határidőben közölje a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által befizetendő tartozás jogcímét, valamint összegét svájci frankban és forintban meghatározva. Egyidejűleg közölje továbbá azt a számlaszámot, ahová a Kérelmező a végtörlesztéshez kapcsolódó esetlegesen fennálló fizetési kötelezettségét teljesítheti.

Amennyiben Kérelmező a pénzügyi szolgáltató által fentiek szerint megjelölt összeget a pénzügyi szolgáltató közlését követő 30 napon belül a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlán bármely módon (átutalás, készpénz befizetés stb.) rendelkezésre bocsájtja, úgy a pénzügyi szolgáltató az xxx számú kölcsönszerződését zárja le és 8 napon belül küldje meg Kérelmezőnek a kölcsön fedezetét képező xxx helyrajzi számú, természetben xxx szám alatt található ingatlanra a pénzügyi szolgáltató javára bejegyzett jogokra vonatkozó törlési engedélyét.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, 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 Törvényszéktől, 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 Törvényszéktől, 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 Kérelmező 2012. február 14-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya végtörlesztés iránti kérelem elutasítása miatti igény volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató által 2004. október 07-én ingatlan fedezet mellett nyújtott svájci frank (a továbbiakban: CHF) alapú, 31.535,- CHF összegű kölcsön végtörlesztése iránti igényt terjesztett elő a pénzügyi szolgáltatónál 2011. december 27-én. Ezen a napon a pénzügyi szolgáltató felé fennálló tartozása 18.119,57 CHF volt. A végtörlesztést munkáltatói kölcsönből kívánta teljesíteni, amelynek folyósítása 2012. január 25-én megtörtént. A munkáltató azonban nem a Kérelmező által részére faxon megküldött 2012. január 18-án kiállított banki igazolás alapján számított 3.268.261,80 Ft összeget, hanem 3.193.525,- Ft-ot utalt át. Kérelmező előadta, hogy 2012. január hóban az esedékes 68.000,-

Ft törlesztő részlet befizetését teljesítette a pénzügyi szolgáltató felé és az erről szóló igazolást a munkáltatónak megküldte. A megjelölt összegek lekönnyvelését követően - a Kérelmező álláspontja szerint - 6.736,80 Ft hátralék maradt fenn, amely hátralék 2012. január 30. napján is fennállt. A végtörlesztés sikertelenségéről és annak okáról - azaz, hogy 2012. január 30-ig nem volt maradéktalanul a pontos összeg a számláján - 2012. február 6-án értesült a Kérelmező, amikor T.G. személyesen eljárta a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában. A Kérelmező által 2012. február 13-án kézhez vett levélben közölt indok szerint az elutasítás oka, hogy „A teljes összeget nem fizette meg január 30-ig.” A Kérelmező szociális rászorultsága ismertetése mellett hivatkozott arra is, hogy a 60 napos törvényi határidőn belül a szükséges összeg a pénzügyi szolgáltatónál rendelkezésre állt. A Kérelmező az elutasításról történt értesülést követően haladéktalanul kérelmet terjesztett elő a pénzügyi szolgáltatónál végtörlesztési szándéka elfogadása iránt. Kérelmét a pénzügyi szolgáltató elutasította.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válaszát nem fogadta el, kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Pszvtv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező kérelmében foglaltakra.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a Kérelmező igényének jogosságát nem ismerte el. Előadta, hogy a Kérelmező 2011. december 27-én nyújtotta be a pénzügyi szolgáltatóhoz a végtörlesztési igénybejelentését, majd a pénzügyi szolgáltató 2012. január 18-án igazolást állított ki a Kérelmező kérésére a fennálló tartozásáról. A tartozásigazolás rögzítette, hogy a Kérelmező aznap fennálló tartozása összesen 18.157,01 CHF. (A teljes tartozás összege rögzített árfolyamon számítva: 3.268.261,80 Ft) Kérelmező ugyanezen a napon 68.000,- Ft készpénzt fizetett be a törlesztőszámlájára, amely összeget a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező már esedékes (késedelmes) tartozásaira elszámolt. Az elszámolás megtörténtét követően a Kérelmező 2012. január 18-án fennálló tartozása: 17.892,75 CHF, rögzített árfolyamon átszámítva 3.220.695,- Ft, amely ezen időpontot követően a napi megszolgált kamatokkal növekedett. A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező munkáltatója 3.193.525,- Ft vissza nem térítendő támogatásban részesítette a Kérelmezőt, amely 2012. január 26-án került jóváírásra a kölcsönhöz tartozó technikai számlán. A munkáltató által átutalt összeg a rögzített árfolyamon átszámítva 17.741,80 CHF-t tesz ki. Kérelmező határidőben, 2012. február 7-én szerette volna végtörleszteni a hitelét, ezen a napon a végtörlesztéshez 3.232.414,- Ft lett volna szükséges. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. § (2) bekezdés f) pontjára, amelynek értelmében a pénzügyi szolgáltató abban az esetben köteles a jogszabályban rögzített árfolyam alkalmazására a végtörlesztésnél, amennyiben „a hitelfelvevő a (...) pénzügyi intézmény részére 2012. január 30-ig 1. a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan - ideértve a d) pont szerinti tartozásait is - szükséges forintösszeget maradéktalanul átutalja, vagy 2. az 1. pont szerinti összegre, illetőleg annak az átutalással nem fedezett hányadára a végtörlesztéshez hitelt nyújtó pénzügyi intézmény által szabályszerűen kiállított, feltétlen és visszavonhatatlan - legkésőbb a c) pont szerinti igénybejelentéstől számított 60 napon belüli időpontig teljesítendő folyósítási kötelezettséget vállaló - írásbeli nyilatkozattal igazolja a végtörlesztéshez szükséges fedezetet.” A pénzügyi szolgáltató értékelése szerint Kérelmező esetében a fenti jogszabályi fordulat 1. pontja szerint kellett eljárnia, miután a munkáltató által nyújtott vissza nem térítendő támogatás nem minősül a 2. pont szerinti hitelnek, tehát a végtörlesztéshez szükséges összegnek maradéktalanul rendelkezésre kellett állnia 2012. január 30-án a pénzügyi szolgáltatónál. 2012. január 30-án azonban nem állt rendelkezésre ez az összeg, sem 2012. január 26-án, a munkáltatói támogatás jóváírásának napján, sem 2012. február 7-én, a végtörlesztés végrehajtásának kezdeményezése napján fennálló egyenlegekre vetítve az alábbi összegek voltak kimutathatóak:

Dátum	végtörlesztéshez szükséges összeg (Ft)	rendelkezése álló összeg (Ft)
2012.01.26	3 228 352	3 193 526
2012.01.30	3 228 328	3 193 526
2012.02.07	3 232 414	3 193 525
2012.02.27	3 216 764	3 196 447

Pénzügyi szolgáltató álláspontja, hogy mivel a 2012. január 30-ig elhelyezett összeg nem nyújtott fedezetet a végtörlesztés teljesítésére sem a végtörlesztés Kérelmező által választott napján, sem a végtörlesztésre nyitva álló határidő utolsó napján, a pénzügyi szolgáltatónak nem állt módjában a Kérelmező rögzített árfolyamon történő végtörlesztési igényét elfogadni, a Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pont 1. fordulatára történő hivatkozással. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott arra, hogy jelen ügyben az ügyfél konkrét panasszal nem élt, pusztán méltányossági kérelmet terjesztett elő. A pénzügyi szolgáltató válasziratában az eljárás megszüntetését kérte a panasz megalapozatlansága miatt, egyidejűleg úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy 2011. december 27-én adta be végtörlesztés iránti igényét a pénzügyi szolgáltatónál. Álláspontja szerint minden, az igénybejelentésben foglalt előírásnak megfelelt, folyamatosan telefonon érdeklődött a pénzügyi szolgáltatónál az iránt, hogy mit kell tennie. A végtörlesztést T.G. munkáltatója által szociális helyzetükre figyelemmel nyújtott egyszeri, vissza nem térítendő támogatásból tudták teljesíteni. A támogatás összege 2012. január 25-én megérkezett a számlájára. Mivel a Kérelmező telefonon nem tudott kapcsolatba lépni a pénzügyi szolgáltatóval, így 2012. február 6-án T.G. személyesen felkereste a pénzügyi szolgáltató bankfiókját és ekkor tudta meg, hogy 2012. január 30-án nem volt elegendő összeg a végtörlesztéshez a számláján. Azonnal jelezte panaszát és méltányossági kérelmet adott be. Kérelmező előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató jelen eljárásban benyújtott válasziratából értesült arról, hogy 2012. február 7-én lehetősége lett volna a végtörlesztést teljesíteni. Kérelmező hangsúlyozta, hogy soha nem tájékoztatták arról a pénzügyi szolgáltató munkatársai, hogy 2012. január 30-a olyan időpont, amelyre figyelemmel kell lenni, mert ezzel a nappal jogvesztő hatállyal kell teljesíteni. Egyik dokumentumon sem szerepelt és 2012. január 18-án T.G. bankfiókban való személyes eljárása alkalmával sem említette az ügyintéző, hogy 2012. január 30-a határnap, amire figyelni kell. Ellenkezőleg, az ügyintéző ekkor azt közölte, hogy a befizetett 68.000,- Ft elegendő lesz a tartozás rendezésére és 300,- Ft összeg marad a számlán. Az ügyintézők csak arra hívták fel a Kérelmező figyelmét, hogy a 60 napos végtörlesztési határidőn belül szükséges biztosítani a fedezetet. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató ügyintézői felhívták volna a figyelmét, késedelem nélkül befizette volna a hiányzó összeget. A 2012. február 6-i személyes eljárása során arról tájékoztatta az ügyintéző T.G-t, hogy kb. 35.000,- Ft összeg hiányzik a számláról, ezért a Kérelmező 40.000,- Ft készpénz befizetést teljesített. Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a végtörlesztéshez a munkáltató által átutalt összeg a meghallgatás időpontjában is a technikai számlán van.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a meghallgatás alkalmával a válasziratában foglaltakat fenntartotta és úgy nyilatkozott, hogy a 2012. január 18-i tartozásigazolás megfelelt a Hpt. előírásának, az pontosan meghatározza, hogy mekkora összeggel lehet a végtörlesztést teljesíteni. Előadta, hogy a Kérelmező gyakorta több részletben tudta csak megfizetni a havi törlesztő részletet, általában 20-22.000,- Ft hiányzott a végtörlesztéshez. Előadta továbbá, hogy a 2012. január 30-i időpont a 2011. december 27-i tartozásigazoláson azért nem szerepel, mert a jogszabály módosítása 2011. december 30-án lépett hatályba. Úgy nyilatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudja igazolni, hogy a 2012. január 30-i időpontra a Kérelmező figyelmét felhívta. Előadása szerint a pénzügyi szolgáltató ügyintézői általában tájékoztatták a személyesen megjelenő ügyfeleket a 2012. január 30-i időpont fontosságáról, azonban kommunikációs probléma előfordulhatott. Hivatkozott arra, hogy ez az időpont ismert volt, „benne volt a köztudatban”, hiszen több fórumon a lakosság tájékoztatása folyamatos volt. Előadta továbbá, hogy a technikai számla és a Kérelmező bankszámlájának egyenlegét összevontan vizsgálták. Nem érthető, hogy a januári ügyintézői beszélgetés után nem sikerült „azt az összeget összehozni, ami a végtörlesztéshez szükséges”.

Az eljáró tanács által a felek előadásából és a csatolt okiratokból megállapított tényállás szerint T.K. 2011. december 27-én az xxx referencia számú kölcsön vonatkozásában fix árfolyamon - a Hpt. 200/B. §-a alapján - történő végtörlesztési igénybejelentést (a továbbiakban: igénybejelentés) nyújtott be a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott formanyomtatványon.

Az igénybejelentésben a Kérelmező vállalta, hogy a kölcsönszerződésből eredő követelés teljes visszafizetése céljából szükséges CHF/EUR/JPY összegnek megfelelő, a Hpt. 200/B. §-a szerinti rögzített 180 HUF/1 CHF, 250 HUF/1 EUR, 2 HUF/1 JPY árfolyamon átszámított forint összeget a törlesztőszámlára, illetve a pénzügyi szolgáltató által a megfizetés teljesítésére kijelölt bankszámlára - az igénybejelentés benyújtását követő 60 napon belül - elhelyez. Egyidejűleg kijelentette, hogy a Hpt. 200/B. § (2) bekezdésében foglalt feltételek teljesülnek, azaz a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsön folyósításánál alkalmazott árfolyam nem volt magasabb az irányadó jogszabályban rögzítetténel, a kölcsönszerződést a pénzügyi szolgáltató a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény hatálybalépéséig nem mondta fel, a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést 2011. december 30-ig benyújtotta a pénzügyi szolgáltatóhoz, a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsönéhez közvetlenül kapcsolódó Áthidaló Hitelből, illetőleg Gyűjtőszámlahitelből eredő tartozása végtörlesztéssel egyidejű végtörlesztését vállalja és a végtörlesztéshez szükséges teljes összeg az igénybejelentést követő 60 napon belül befizetésre kerül a végtörlesztés teljesítésére a pénzügyi szolgáltató által erre a célra kijelölt bankszámlára.

A Kérelmező vállalta továbbá, hogy a végtörlesztés megtörténteig az esetlegesen felmerülő, esedékes törlesztőrészlete(ke)t szerződés szerint megfizeti, annak elmulasztása esetén késedelmi kamatot köteles fizetni, a deviza alapú kölcsön teljes összegű megfizetésével egyidejűleg megfizeti a kapcsolódó és azzal egyidejűleg maradéktalanul visszafizetendő Áthidaló Hitelből, vagy Gyűjtőszámlahitelből eredő tartozását, valamint kampányidőszakban felvett kölcsön esetén az elengedett díjak visszafizetendő összegét,

végrehajtási eljárás kapcsán megfizetett díjakat, a kölcsönszerződés esetleges felmondásának költségét, valamint nem módosítja a végtörlesztés megtörténtéig a szerződés szerinti esedékesség időpontjait.

A Kérelmező az igénybejelentésben tudomásul vette többek között, hogy a tényleges végtörlesztés időpontját megelőzően végtörlesztési nyilatkozatot köteles tenni, amennyiben a követelés teljes összegű megfizetéséhez szükséges forintösszeg az igénybejelentés befogadásától számított 60 napon belül nem áll rendelkezésre a megfizetés teljesítésére kijelölt bankszámlán, vagy a szükséges összeg rendelkezésre állásakor végtörlesztési nyilatkozatot nem tett, vagy a teljes összegű megfizetéssel érintett deviza alapú kölcsön folyósításánál alkalmazott árfolyam - svájci frank esetén 180 HUF/1 CHF, euró esetén 250 HUF/1 EUR, japán jen esetén 2 HUF/1 JPY árfolyamnál magasabb volt, vagy a 2011. évi LXXV. törvény hatálybalépésének napjáig a kölcsönszerződés felmondásra került, a pénzügyi szolgáltató nem köteles a hivatkozott jogszabályban rögzített árfolyamon történő átszámítással teljesíteni a végtörlesztést, hogy a követelés teljes összegű rendezését követően esetlegesen fennmaradó pozitív összeget a pénzügyi szolgáltató kizárólag a törlesztő számlára vezeti át.

A Kérelmező az igénybejelentés ezt követő részében szereplő mindkét állításnál - a végtörlesztést pénzügyi intézmény által folyósított kölcsönből, illetőleg meglévő megtakarításaiból kívánja finanszírozni - a nemleges választ jelölte meg.

A pénzügyi szolgáltató az igénybejelentés 2011. december 27-i átvételét képviselőjének aláírásával elismerte. Az igénybejelentés melléklete szerint 2011. december 27-én a kölcsönszerződésből eredő követelés teljes összegű megfizetéséhez szükséges összeg tőketartozás 18.065,09 CHF, kamattartozás (késedelmi kamat is) 39,23 CHF, kezelési költség tartozás 15,23 CHF, más jogcímen a Kérelmezőnek tartozása nem állt fenn. Az igénylés mellékletében rögzítésre került, hogy Kérelmező tudomásul veszi továbbá, hogy a fent megjelölt összegek nem tartalmazzák a teljes tartozás tényleges rendezéséig esetlegesen felmerülő esedékes törlesztés összegét, amelynek megfizetésére a szerződés szerint, a pénzügyi szolgáltató által jegyzett aktuális árfolyamon kerül sor, valamint az ügylethez közvetlenül kapcsolódó, jelen melléklet kiállítását követően esedékessé vált egyéb díjakat, költségeket. Továbbá Kérelmező tudomásul veszi, hogy amennyiben a kölcsöne végtörlesztésére irányuló igénybejelentését ugyanezen a napon benyújtotta a pénzügyi szolgáltató részére és a fent megjelölt kölcsönszerződésből eredően a melléklet kiállításának napján nem áll fenn késedelmes tartozása a pénzügyi szolgáltatóval szemben és az elkövetkezendő 60 napban sem fog fennállni, az igénybejelentése alapján a végtörlesztésre nyitva álló határidő utolsó napján, azaz 2012.02.24-én a hivatkozott kölcsönszerződésből eredő követelés teljes összegű megfizetéséhez szükséges összegek a következők. Ezt követően öt jogcímet sorol fel a formanyomtatvány, azonban valamennyi rovat kitöltetlen maradt, a pénzügyi szolgáltató egyikhez sem rendelt adatot.

2012. január 18-án a pénzügyi szolgáltató a „Banki igazolás” (a továbbiakban: igazolás) tárgyú okiratban tájékoztatta a Kérelmezőt az xxx számú kölcsönszerződése alapján aznap fennálló tartozásáról, amely 18.018,85 CHF tőke, 107,70 CHF kamat és 30,46 CHF kezelési költségből áll és összesen 18.157,01 CHF összegű. Az igazolás tartalmazza, hogy „Későbbi teljesítés esetén a fenti összeg várhatóan 3,37 CHF/nap összeggel, valamint minden megkezdett törlesztési hónap után, további egy havi kezelési költséggel emelkedik.”

Az eljáró tanács elfogadta Kérelmező azon előadását, hogy 2012. január 18-án a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában való személyes eljárása során azt a tájékoztatást kapta, hogy a 68.000,- Ft összeg - amelyet befizetett a Kérelmező - befizetésével elegendő fedezet áll rendelkezésre a számláján a végtörlesztéshez, továbbá, hogy az ügyintéző arról nem tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató a 180 HUF/CHF árfolyam alkalmazására - az igénybejelentésben közölt feltételek teljesülésén túl - abban az esetben köteles, ha a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató részére 2012. január 30-ig a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan szükséges forintösszeget maradéktalanul átutalja, vagy ezen összegre, illetőleg annak az átutalással nem fedezett hányadára megfelelő hiteligérvényt nyújt be. Az ügyintéző arra hívta fel a Kérelmező figyelmét, hogy a 60 napos végtörlesztési határidőn belül szükséges biztosítania a fedezetet.

Az eljáró tanács fentieket azért fogadta el, mert nem merült fel kétsége afelől, hogy Kérelmezőnek érdekében áll a végtörlesztés különös tekintettel arra, hogy annak teljesítéséhez közel 3,2 M forint összegű egyszeri, vissza nem térítendő támogatást nyújtott T.G. munkáltatója, amely támogatás célhoz kötött, csak végtörlesztésre fordítható, ugyanakkor a végtörlesztés és általa a havi igen magas törlesztő részlet fizetése alóli mentesülés hozzájárulna a Kérelmező és családja anyagi terhei enyhítéséhez. A Kérelmező fenti előadását a pénzügyi szolgáltató sem vitatta, úgy nyilatkozott, hogy ügyintézői általában tájékoztatták a személyesen eljáró ügyfeleket a 2012. január 30-i határidő fontosságáról, azonban kommunikációs hiba előfordulhatott. Pénzügyi szolgáltató nem vitatta azt sem, hogy egyetlen dokumentumban sem szerepel a határidő, amelynek elmulasztása a Kérelmező végtörlesztési igénye elutasítása indokát adta. Nem vitatta a

pénzügyi szolgáltató, hogy Kérelmező a feltétel teljesítéséhez szükséges, általa számítottan közel 7.000,- Ft összeget, vagy akár a pénzügyi szolgáltató által a meghallgatáson megjelölt 20-22.000,- Ft összeget haladéktalanul befizette volna, amennyiben annak szükségességéről tudomást szerzett volna.

A Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) 4. §-ának (1) bekezdésében megfogalmazott általános követelmény, hogy „*A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.*”

A Ptk. 205.§-ának (3) bekezdése a szerződéses kapcsolatok tekintetében külön is meghatározza az együttműködési kötelezettséget, amikor kimondja, hogy „*A felek a szerződés megkötésénél együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.*”

A szerződés teljesítésére vonatkozó szabályok körében a Ptk. 277. §-ának (4) és (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „*(4) A felek a szerződés teljesítésében együttműködésre kötelesek. A kötelezettnek a szerződés teljesítése érdekében úgy kell eljárnia, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a jogosultnak pedig ugyanilyen módon elő kell segítenie a teljesítést. (5) A felek a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről kötelesek egymást tájékoztatni.*”

Hivatkozott rendelkezések egyértelművé teszik, hogy a felek a szerződés megkötése és teljesítése során együttműködni kötelesek. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a 2012. január 30-i határidő a 2011. december 27-i tartozásigazoláson azért nem szerepel, mert a jogszabály módosítása 2011. december 30-án lépett hatályba. Kétségtelen, hogy a Hpt. 200/B. §-a (2) bekezdésének f) pontja, amely a 2012. január 30-ig teljesítendő feltételeket előírta a Kérelmező igénybejelentését követően - 2011. december 29-i hatályba lépéssel - került beiktatásra. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés c) pontja értelmében az igénybejelentést 2011. december 30-ig kellett/lehetett benyújtani, azaz az f) pont beiktatását követően gyakorlatilag kevesebb, mint 2 napig volt még lehetőség igénybejelentésre, így a beiktatott új feltétel csupán a végtörleszteni szándékozó ügyfelek kisebb hányadának juthatott tudomására az igénybejelentés időpontjában.

Figyelemmel arra, hogy az új feltétel megismeréséhez valamennyi, a végtörlesztési igényt 2011. december 2. után bejelentő ügyfélnek kiemelt érdeke fűződött, a pénzügyi szolgáltató akkor tett eleget együttműködési kötelezettségének, amennyiben az érintett ügyfeleket megfelelő időben tájékoztatta.

A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy Kérelmezőket írásban nem tájékoztatta, illetőleg a személyes szóbeli tájékoztatás is elmaradhatott.

A Kérelmező igényét a pénzügyi szolgáltató azzal az indokkal utasította el, hogy a Kérelmező a végtörlesztéshez szükséges teljes összeget nem fizette meg a pénzügyi szolgáltató részére 2012. január 30-ig. Az eljáró tanács megvizsgálva a pénzügyi szolgáltató által a Kérelmező tartozásáról 2011. december 27-én az igénybejelentés mellékletében, valamint 2012. január 18-án kiállított okiratban kiadott tartozásigazolásokat megállapította, hogy azok nem felelnek meg a Hpt. 200/B. §-a (3a) bekezdésében foglaltaknak. A Hpt. hivatkozott rendelkezése értelmében „*(3a) A hitelfelvevő tartozásigazolásra vonatkozó kérelmét, valamint a (2) bekezdés c) pontja szerinti írásbeli igénybejelentést követő 3 munkanapon belül a pénzügyi intézmény köteles az érintett ügyfelet postai úton vagy más, a szerződésben meghatározott közvetlen módon is tájékoztatni - az (1) bekezdés szerinti végtörlesztés legvégső lehetséges időpontjának figyelembevételével - a végtörlesztés várható összegéről devizanem és jogcím szerinti bontásban.*”

A pénzügyi szolgáltató a tartozásigazolásokban a kiállításuk napján fennálló tartozást közölte és nem - a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés legvégső, lehetséges időpontjának figyelembe vételével - a végtörlesztés várható összegét. A 2011. december 27-én kiállított tartozásigazolás tartalmazza - kérelmezői nyilatkozat formájában -, hogy Kérelmező tudomásul veszi, hogy „*amennyiben a fenti kölcsönöm végtörlesztésére irányuló igénybejelentésem a mai napon benyújtottam a Bank részére és a fent megjelölt kölcsönszerződésből eredően a mai napon nem áll fenn késedelmes tartozásom a Bankkal szemben és az elkövetkezendő 60 napban sem fog fennállni, az igénybejelentésem alapján a végtörlesztésre nyitva álló határidő utolsó napján, azaz 2012.02.24-n a hivatkozott kölcsönszerződésből eredő követelés teljes összegű megfizetéséhez szükséges összegek a következők:*” Ezt követően öt jogcím került feltüntetésre, azonban egyik jogcímhez sem közölt összeget a pénzügyi szolgáltató. A 2012. január 18-án kiállított tartozásigazoláson a tárgynapon fennálló tartozás közlése után szerepel, hogy „*Későbbi teljesítés esetén a fenti összeg várhatóan 3,37 CHF/nap összeggel, valamint minden megkezdett törlesztési hónap után, további egy havi kezelési költséggel emelkedik.*”

A 2012. január 18-án kiállított igazolást összevetve a 2011. december 27-én kiadott igazolással megállapítható, hogy Kérelmezőnek késedelmes tartozása 2012. január 18-án nem állt fenn, figyelemmel arra, hogy késedelmi kamat az igazoláson nem szerepel szemben a 2011. decemberi igazolással.

A pénzügyi szolgáltató a jelen eljárásban benyújtott válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmező rögzített árfolyamon való végtörlesztésének utolsó napja 2012. február 25-e volt (lett volna), de ez a nap

nem munkanap, ezért 2012. február 27. napra számítva a végtörlesztéshez szükséges összeg 3.216.764,- Ft-ot tett ki, de a Kérelmező számláján csak 3.196.447,- Ft összeg állt rendelkezésre. A Hpt. 200/B. § (3) bekezdése úgy rendelkezett, hogy a „*A pénzügyi intézmény a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentést a (2) bekezdés a)-d) pontjában meghatározott feltételek teljesítése esetén nem utasíthatja el, valamint köteles a hitelfeltevő által megjelölt időpontig, de legkésőbb a (2) bekezdés c) pontja szerinti igénybejelentéstől számított 60 napon belüli időpontig, a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárását előkészíteni, a hitelfeltevő pedig köteles a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésének megfelelően, legkésőbb a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárásával egyidejűleg a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni.*”

Fentiek szerint a Kérelmezőnek az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárásával egyidejűleg lehetősége volt elszámolni, azonban ettől a pénzügyi szolgáltató elzárta.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező határidőben, 2012. február 7-én szerette volna végtörleszteni kölcsönét, amelyhez 3.232.414,- Ft lett volna szükséges, de a rendelkezésre álló összeg 3.193.525,- Ft volt.

T.G. kérelmező erre úgy nyilatkozott, hogy 2012. február 6-i személyes eljárása során a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában az ügyintéző arról tájékoztatta, hogy kb. 35.000,- Ft összeg hiányzik a számláról, ezért - biztonságra törekedve - 40.000,- Ft befizetést teljesített. Kérelmező nyilatkozata szerint arról nem volt tudomása, hogy 2012. február 7-én végtörleszthetett volna, ellenkezőleg, 2012. február 6-án a végtörlesztési igénye elutasításáról kapott tájékoztatást és panasza ellenére a későbbiekben, az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a végtörlesztésre lehetőséget nem kapott.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató előadásával ellentétben nem eshet a Kérelmező terhére az, hogy a pénzügyi szolgáltató által megjelölt napokon nem állt rendelkezésre a számláján a végtörlesztéshez szükséges összeg.

Az eljáró tanács rámutat, hogy a pénzügyi szolgáltató jelen eljárásban sem adott olyan kimutatást, amelyből megállapítható lett volna, hogy a válasziratban az általa megjelölt napokra vetített, forintban meghatározott végtörlesztéshez szükséges összeg helyes számításon alapul-e, még az sem megállapítható, hogy ténylegesen mely jogcímen és milyen devizanemben fennálló tartozás forint ellenértékét foglalják magukban az egyes feltüntetett összegek.

Az eljáró tanács rámutat továbbá arra is, hogy 2012. január 30-ig a végtörlesztéshez szükséges összeget kellett a Kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató részére átutalni és nem a 2012. január 30-án, vagy azt megelőző valamely napon fennálló tartozás összegét. A pénzügyi szolgáltató a tartozásigazolásban a Kérelmező befizetésekor a pénzügyi szolgáltató által az aktuális árfolyamon elszámolt összeget is feltüntette, így pl. a 2012. január 18-án kiállított igazoláson a tárgynapon fennálló tartozás nyilvánvalóan nem a 180 HUF/CHF árfolyam alkalmazásával történő végtörlesztés összege, hiszen a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által befizetett törlesztést az általa képzett aktuális árfolyamon számolta el, az így kiszámolt összeggel a tartozásigazolásban megjelölt tartozás összegét csökkentve.

Az eljáró tanács nem osztja a pénzügyi szolgáltató azon megjegyzését, hogy a Kérelmező konkrét panasszal nem élt, pusztán méltányossági kérelmet terjesztett elő. Az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező által a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott „Méltányossági kérelem végtörlesztési lehetőséggel kapcsolatban” tárgyú beadvány tartalma szerint panaszként értékelhető és a beadvány nem hagy kétséget afelől, hogy abban a Kérelmező sérelmesnek tartja a pénzügyi szolgáltató döntését és annak megváltoztatását, végtörlesztési igénye elfogadását kéri. Jelen esetben a „méltányossági kérelem” kifejezés használata a Kérelmező békés úton történő megegyezésre törekvését fejezi ki.

A Ptk. 318. §-ának (1) bekezdése szerint: „*A szerződésszegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy a kártérítés mérséklésének - ha a jogszabály kivételt nem tesz - nincs helye.*”

A Ptk. 339. §-ának (1) bekezdés értelmében: „*Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentésül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.*”

A fentiekben részletesen kifejtettek alapján az eljáró tanács jogi álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása jogellenes volt, mert nem tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy 2012. január 30-ig a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan szükséges forintösszeget maradéktalanul utalja át a pénzügyi szolgáltató részére, továbbá nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek megfelelő tartozásigazolást adott ki, amely jogellenes magatartásával okozati összefüggésben a Kérelmezőnek kára keletkezett. A Ptk. 355. §-ának (1) bekezdése szerint „*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.*”

Az elszámolás napjaként az eljáró tanács 2012. február 6-át jelölte meg figyelemmel arra, hogy felek között nem volt vitás, hogy T.G. ezen a napon felkereste a pénzügyi szolgáltató bankfiókját végtörlesztési elszámolás iránt.

A pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmezőt a károkozás előtti helyzetbe kell hoznia. Az eljáró tanács a teljes jóvátétel elvének legcsekélyebb sérelemmel történő érvényesülése érdekében a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az ügy megítélésénél nem hagyható figyelmen kívül a pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező között fennálló bizalmi viszony. A pénzügyi szolgáltató a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul ismeri, a jogszabályok hatályos rendelkezéseinek naprakész megismeréséhez szakapparátussal rendelkezik, míg ügyfelek, így a Kérelmező is, tipikusan szakirányú képzettség nélkül intézik pénzügyeiket, amelyek során messzemenőig bizalommal fordulnak a pénzügyi szolgáltató munkatársaihoz és fenntartás nélkül fogadják el az általuk elmondottakat. A pénzügyi szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyintézői felkészültek legyenek és a jogszabályok maradéktalan betartásával, a jóhiszeműség, a tisztesség és a kölcsönös együttműködés követelményét mindenkor szem előtt tartva segítsék ügyfeleiket jogaik gyakorlásában és kötelezettségeik teljesítésében.

Budapest, 2012. április 11.

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