

H-PBT-A-517/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület O.F. által (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. február 29-én indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. április 12. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

Az eljáró tanács ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató 2012. április 27-ig írásban, postai úton küldje meg a Kérelmezőnek, hogy 2012. január 30-án, a mindenkori CHF/HUF árfolyamon számítva mekkora a Kérelmező xxx azonosítószámú szerződése alapján a pénzügyi szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozásának a forintban megfizetendő összege. Pénzügyi szolgáltató ugyanezen határidőben írásban közölje a Kérelmezővel a 2012. január 30. napján fennálló teljes kölcsöntartozás svájci frankban meghatározott teljes összegét, ideértve a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettséget is, egyúttal jelölje meg azt a számlaszámot, amelyre való befizetéssel a Kérelmező a 2012. január 30-i nappal bezárólag fennálló tartozását 2012. május 10-ig, valamint a végtörlesztéssel kiegyenlítendő fennmaradó összeget 2012. május 20-ig teljesítheti.

Amennyiben a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató által 2012. január 30. napjáig fennálló tartozás, svájci frankban közölt, de a mindenkori CHF/HUF árfolyamon forintban kiszámolt összegét a megadott bankszámlára 2012. május 10-ig bármely módon (átutalás, készpénzbefizetés, stb.) megfizeti, továbbá a végtörlesztéshez szükséges, a pénzügyi szolgáltató által svájci frankban közölt, és 180,- HUF/CHF árfolyamon kiszámított fennmaradó összes kölcsön tartozás forint ellenértékét 2012. május 20-ig ugyanerre a bankszámlára megfizeti, úgy a pénzügyi szolgáltató a kölcsönszerződést zárja le és a végtörlesztés megtörténtétől számított 8 napon belül küldje meg a Kérelmezőnek a kölcsön fedezetét képező ingatlant terhelő jelzálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot.

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 felel 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 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 6-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztés iránti kérelem elutasítása miatti igény volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2011. november elején - a 2004. évben felvett - svájci frank (a továbbiakban: CHF) alapú jelzáloghitele végtörlesztését szóban jelentette be a pénzügyi szolgáltató xxx bankfiókjában. Ez alkalommal az ügyintéző arról tájékoztatta őt, hogy az igény bejelentéséhez szükséges papírok, igazolások kiadása után egyéb teendője nincs. Ezt követően a 2011. december 5-i bankfiókbeli látogatásakor a pénzügyi szolgáltatótól xxx iktatószámom két igazolást kapott. A „Banki igazolás” elnevezésű dokumentum a Kérelmező fennálló tartozásának pontos összegét, a teljesítéshez szükséges bankszámlaszámot, valamint azt a nyilatkozatot is tartalmazta, hogy későbbi teljesítés esetén mekkora napi kamattal, valamint további havi kezelési költséggel emelkedik az igazoláson feltüntetett tartozás összege. A másik „Igazolás rögzített árfolyamon való végtörlesztéshez” elnevezésű dokumentum a pénzügyi szolgáltatóval kötött kölcsönügylet alapvető adatait (a kölcsön összegét, devizanemét, futamidejét, fedezetét, folyósítási árfolyamát, stb.) tartalmazta. 2011. december 6-án a végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés

aláírására került sor a felek között ugyanabban a bankfiókban. Kérelmező a végtörlesztést más pénzügyi szervezettől (a továbbiakban: Bank) felvett kölcsönből szeretne volna teljesíteni. A kiváltó hitelre 2011. december 22-én írta alá a Bankkal a szerződést és annak a pénzügyi szolgáltatóhoz való folyósítása 2012. január 11-én történt meg. Kérelmező 2012. január 16-án kereste fel a pénzügyi szolgáltató fiókját, hogy érdeklődjön a kiváltó hitel megérkezéséről, és ekkor szerzett tudomást arról, hogy a pénzügyi szolgáltató szerint nem volt jogosult a rögzített árfolyamon való végtörlesztés igénybevételére, mert a végtörlesztési igényét írásban nem jelentette be. A bankfiók ügyintézői megmutatták azt a formanyomtatványt a Kérelmezőnek, amelyen megtehetné volna korábban ezt a bejelentést, és amelyet ő, állítása szerint, korábban nem kapott meg. Szóban előadott panaszára a fiókbeli ügyintézők azt javasolták, hogy Kérelmező nyújtson be - az általuk diktált tartalommal - egy kézzel írt méltányossági kérelmet a végtörlesztésre. 2012. január 25-én telefonon, 2012. január 26-án személyesen értesült Kérelmező arról, hogy a méltányossági kérelme elutasításra került, azzal, hogy: „*a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést 2011. december 30-ig nem nyújtotta be a bankhoz.*”. 2012. január 26-án benyújtott írásbeli panaszára ugyanerre hivatkozással utasították el ismételten a kérelmét. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válaszát nem fogadta el, kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult. Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónak a bankfiókban történt igazoláskiadások és bejelentések alapján ismernie kellett az ő végtörlesztési szándékát, a pénzügyi szolgáltató tájékoztatásának a hiánya vezetett a végtörlesztés meghiúsulásához. Indítványában Kérelmező ez utóbbiak és a rögzített árfolyamon való végtörlesztésre jogosultságának a megállapítása mellett kérte az ezzel összefüggésben felmerült valamennyi kárának pénzügyi szolgáltató általi megtérítését. A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező kérelmében foglaltakra.

A pénzügyi szolgáltató 2012. március 24. napján érkezett válasziratában a Kérelmező igényének jogosságát nem ismerte el. A Kérelmezővel egybehangzóan előadta, hogy a Kérelmező 2011. novemberben érdeklődött először a rögzített árfolyamon való végtörlesztés iránt az xxx számú hitelszerződése vonatkozásában. Pénzügyi szolgáltató állította, hogy a Kérelmezőt szóban és írásban is tájékoztatta a rögzített árfolyamon való végtörlesztés feltételeiről, amely tájékoztatás megtörténtét a 2012. január 16-i panaszlevelében a Kérelmező is elismerte. Hivatkozott a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. tv. (Hpt.) 200/B.§ (3) bekezdésére, melynek értelmében a hitelfelvevő tartozásigazolásra vonatkozó kérelme önmagában nem minősül igénybejelentésnek, valamint jelezte, hogy a végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés megkötésére az ügyfél kérése alapján, és nemcsak a rögzített árfolyamon való végtörlesztés esetén kerül sor, hanem minden olyan esetben, amikor a pénzügyi szolgáltató által nyújtott kölcsönt más pénzintézettől felvett kölcsönrel kívánják refinanszírozni. Pénzügyi szolgáltató előadta, hogy az általa készített igénybejelentő formanyomtatvány az ügyfelek részére segítségül készült, azonban ezt azért nem adták át a Kérelmező részére a bankfiókban, mert ennek használatára, és az igénybejelentés adott időpontban történő megtételére nem kötelezheték az ügyfelet. Az irányadó jogszabály szerint az igénybejelentést írásban kell megtenni, annak időpontját azonban a Kérelmező szabadon választhatta meg, ahogyan a formanyomtatvány használata sem volt kötelező; a banki ügyintézők ugyanakkor minden esetben felhívták az ügyfelek figyelmét, hogy írásbeli igénybejelentés szükséges. Azt is elmondta, hogy az igénybejelentő formanyomtatvány a banki ügyintéző segítségével került általában kitöltésre, mivel olyan adatokat is tartalmaz, amelyek kitöltésében az ügyintéző segítsége nélkül nehezen tudott volna a Kérelmező eligazodni. Pénzügyi szolgáltató álláspontja az volt, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a tartozásigazolás és a végtörlesztési számlanyitási szerződés nem tekinthető a Hpt. 200/B § szerinti írásbeli igénybejelentésnek, ezért jogszerűen utasította el a Kérelmező rögzített árfolyamon való végtörlesztési igényét. A pénzügyi szolgáltató az előadottak alapján kérte az eljárás megszüntetését a kérelem megalapozatlansága miatt, egyidejűleg úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012. április 12. napjára meghallgatást tűzött ki az ügyben. A meghallgatáson személyesen megjelent a Kérelmező, és a pénzügyi szolgáltató jogi képviselője is. Mivel az eljáró tanács egyezségi kísérletére a felek nem kötöttek egyezséget, az eljáró tanács tagjai több kérdést tettek fel a Kérelmezőnek és a pénzügyi szolgáltatónak, valamint magyarázatot kértek a kérelemben, kérelmet kiegészítő beadványban és a válasziratban foglaltakra, azért, hogy a bizonyítási eljárást teljes körűen le tudják folytatni.

A meghallgatáson a Kérelmező korábbi álláspontját fenntartva előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató által bizonyítékként hivatkozott 2012. január 16-i méltányossági kérelmét a fiókban dolgozó munkavállalók által javasolt tartalommal nyújtotta be. Elmondása szerint ebben azt ismerte el, hogy a pénzügyi szolgáltató

szóban felvilágosítást adott az igénybejelentés határidejéről, valamint, hogy az igazolást tekintette igénybejelentésnek, ettől különböző írásbeli igénybejelentést nem nyújtott be. A meghallgatáson azt is elmondta, hogy nem kapott listát a benyújtandó iratokról, nem kapott a pénzügyi szolgáltató által hivatkozott „hasznos tudnivalók a végtörlesztésről” elnevezésű tájékoztatóból, valamint, a pénzügyi szolgáltató által hivatkozott „Fix árfolyamon történő végtörlesztési igénybejelentés” megjelölésű formanyomtatványt a 2012. januári fiókbeli látogatása alkalmával látta először.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson az eljáró tanács kérdéseire válaszul úgy nyilatkozott, hogy nem tudja igazolni az írásbeli általános tájékoztató Kérelmezőnek való átadását, de állította, hogy szóban felhívta a Kérelmező figyelmét az igénybejelentés szükségességére. Az igénybejelentés formanyomtatványt nem ajánlotta fel a Kérelmezőnek, mivel a pénzügyi szolgáltató nem kötelezhette Kérelmezőt annak adott időpontban való megtételére, valamint arra sem, hogy azt az említett formanyomtatványon tegye meg. Pénzügyi szolgáltató nem vitatta, hogy a Kérelmező cselekményei alapján tisztában volt a Kérelmező végtörlesztési szándékával, azonban az ügyben előadott álláspontját arra alapozza, hogy a Kérelmező a Hpt. 200/B. §-ban előírt jogszabályi feltételeknek mégsem felelt meg. E körben állítása szerint a pénzügyi szolgáltató Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 4. §-ában foglalt együttműködési kötelezettsége arra terjedt ki, hogy kellően tájékoztassa a Kérelmezőt a végtörlesztésre jogosultsághoz szükséges feltételekről.

Ezután az eljáró tanács a kérelem, mellékletei, a válaszirat és a feleknek a meghallgatáson tett nyilatkozataival kapcsolatos vizsgálatainak eredménye alapján az alábbi megállapításokra jutott:

1. Kérelmező 2011 novemberében szóban jelezte az otthonvédelemről szóló 2011. évi CXXI. törvény (Otv.) szerinti rögzített árfolyamon történő végtörlesztési szándékát és tájékozódott ennek feltételeiről, 2011. december 5-én a végtörlesztéshez szükséges igazolásokat kapott, és a technikai lebonyolítás érdekében egy nappal később, a 2011. december 6-án végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződést írt alá a pénzügyi szolgáltatóval. Az eljáró tanács a Kérelmező által megtett intézkedéseket - kezdve az első végtörlesztési szóbeli igénybejelentéstől a Kérelmező által felvett kiváltó kölcsön megérkezéséről való meggyőződés érdekében tett 2012. január 16-i fiókbeli látogatásáig - folyamatában és összefüggésében értékelte, és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmező a végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben elvárható módon járt el. Az igazolások - elnevezésük alapján is - végtörlesztéshez, illetve rögzített árfolyamú végtörlesztéshez kerültek kiállításra, amelyek bár a pénzügyi szolgáltató szempontjából rendszeresített és más esetekben is használt formulák, mégis a Kérelmező esetében - ezek az ő egyedi - rögzített árfolyamon való végtörlesztéséhez szükséges iratok, amelyek nem utalnak ennek az ellenkezőjére, és arra sem, az írásbeli igénybejelentésnek ettől különböző cselekménynek kellett volna lennie. Továbbá, a felek által 2011. december 6-án kötött végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés tartalmazza azt, hogy *„Felek között a kapcsolódó, fennálló tartozásról szóló Banki igazolásban meghatározott kölcsönszerződés (továbbiakban: Kölcsönszerződés) jött létre. A Számlatulajdonos, mint a Kölcsönszerződés adósa hitelkiváltás útján történő végtörlesztési szándékáról tájékoztatta a Bankot, amely végtörlesztés lebonyolításához a felek Végtörlesztés lebonyolítási számla megnyitásában állapotodnak meg.”* A fenti iratok rendeltetése és tartalma alapján, a jogban járatlan - végtörlesztéssel először találkozó - Kérelmező megalapozottan hihette, - ahogy ezt 2012. január 16-i panaszában le is írta - hogy személyes eljárása során a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott igazolások és a felek által aláírt végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés magában foglalja az új igénybejelentésnek minősülő nyilatkozatát is.
2. 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 pénzügyi szolgáltató az eljárásban állította, hogy megadta mindazt a tájékoztatást a Kérelmezőnek, amelyre neki a végtörlesztésre való jogosultság feltételeinek a teljesítése kapcsán szüksége lehetett, de a tájékoztatás megtörténtét - sem az iratok átvételével, sem pedig a formanyomtatvány, illetve a végtörlesztésről szóló tájékoztatás átadásának az igazolásával - nem bizonyította. Az eljáró tanács megállapította, hogy amennyiben a pénzügyi szolgáltató, mint az ügyben professzionálisnak minősülő fél, a tőle elvárható gondossággal,

a Kérelmezővel együttműködve járt volna el, úgy a végtörlesztés nem ütközött volna formai akadályba. Az eljáró tanács szerint a pénzügyi szolgáltató azon álláspontja, mely szerint nem kötelezhette Kérelmezőt a végtörlesztési igénybejelentés megtételére és ezért nem ajánlotta fel neki ott helyben a formanyomtatvány kitöltését, önmagában helytálló ugyan, de ellentmond azzal, hogy pénzügyi szolgáltató mégis készített egy kifejezetten erre rendszeresített formanyomtatványt a Kérelmezőhöz hasonló ügyfeleknek, és – állítása szerint – ennek kitöltése ügyintéző közreműködésével volt csak lehetséges. Bár pénzügyi szolgáltató jelezte, hogy az írásbeli igénybejelentés más formában is megtehető volt, ugyanakkor az eljáró tanács megítélése szerint a Kérelmezőtől – aki első alkalommal találkozott végtörlesztéssel, és akinek xxx ügyszámon a végtörlesztése folyamatban volt – nem volt elvárható, hogy maga észlelje a fenti iratoktól különböző igénybejelentés hiányát. A végtörlesztésre irányuló igénybejelentés hiányában a végtörlesztés lebonyolítási számla megnyitása sem lett volna okszerű. Pénzügyi szolgáltató a Ptk. 4. §-a támasztott követelménynek akkor tett volna teljességgel eleget, ha a Kérelmezőnek a 2012. december 5-i, illetve 2012. december 6-i látogatásai és intézkedései során felhívta volna a figyelmét az írásbeli igénybejelentés hiányára.

3. A Ptk. fent hivatkozott rendelkezéseiben deklarált követelményekre, valamint a Ptk. 207. §-ának (1) bekezdésére figyelemmel - amely úgy rendelkezik, hogy „*a szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akarata és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett*” a jelen eljárásban feltárt tényállás alapján - az eljáró tanács álláspontja szerint - a pénzügyi szolgáltató előtt kétséget kizáróan ismert volt a Kérelmező végtörlesztési szándéka, így az is, hogy személyes eljárásai során a végtörlesztés lebonyolítása érdekében járt el és tett meg minden tőle elvárhatót annak teljesítéséért.
4. 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. Mentesül 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, amely jogellenes magatartásával okozati összefüggésben a Kérelmezőnek kárt okozott. 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.* A pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmezőt a károkozás előtti helyzetbe kell hoznia. Az eljáró tanács a teljes jóvátétel elvének legcsekélyebb sérelemmel történő érvényesülésének biztosítása érdekében a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

A fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2012. április 24.

dr. Tóth-Lenk Zsuzsanna s.k.,
az eljáró tanács tagja

Felföldi Ágnes s.k.,
az eljáró tanács elnöke

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