

## A-PBT-A-522/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület F.F.G. és F.A. által (a továbbiakban együtt: Kérelmezők) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. február 14. napján kelt kérelmükre indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. március 13. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy a felek között xxx azonosítószámon 2006. április 10-én megkötött kölcsönszerződés teljesítéséhez kapcsolódóan a Kérelmezők részére 8 havi, mindösszesen 325,12 CHF kezelési költség összeget 2012. május hónaptól kezdődően számítsa bele a Kérelmezők részére terhelendő kezelési költség összegébe. Kérelmezők kérelmének egyéb részei megalapozatlanok.

A Pénzügyi Békéltető Testület kéri a pénzügyi szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül tájékoztassa a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsát az ajánlás 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

A Kérelmezők 2012. február 2-án beérkezett és 2012. február 14-én hiánypótlással kiegészített kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvitájuk rendezése érdekében. A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóval 2006. április 10-én megkötött kölcsönszerződésükkel kapcsolatosan elsődlegesen sérelmezték, hogy állításuk szerint a pénzügyi szolgáltató egyoldalúan és jelentősen eltért a kölcsönszerződésben foglalt szerződési feltételektől az ügyleti kamat emelésével. Ily módon ennek következtében a Kérelmezők tőketartozása nem csökkent az eredeti mértékben, mellyel Kérelmezőket többlet kamat megfizetésére kötelezték. Ezzel a pénzügyi szolgáltató szerintük visszaélt erőfölényével. Másodlagosan sérelmezték, hogy több szerződésmódosítási kérelmüket – rászorultságuk igazolásának bizonyítása ellenére – a pénzügyi szolgáltató elutasította, melyek által Kérelmezők véleménye szerint őket jelentős kár érte, erre tekintettel a pénzügyi szolgáltatótól anyagi kompenzációt igényeltek.

A Kérelmezők az ügy előzményeként előadták, hogy a pénzügyi szolgáltató jogelődjével 2006. április 10-én xxx azonosítószámon jelzálogjoggal biztosított, devizaalapú, 36.715,- CHF tőkeösszegű kölcsönszerződést kötöttek 144 hónap futamidőre. A szabad-felhasználású kölcsön folyósítására 2006. április 19-én került sor. A Kérelmezők 2009. június 3-án a pénzügyi szolgáltatóhoz írásbeli kérelmet nyújtottak be egy évre szóló fizetési könnyítés iránt. A pénzügyi szolgáltató hozzájárulása alapján Kérelmezők 2009. október 15. és 2010. szeptember 15. között havonta 15.000,- Ft fizetési kötelezettséget teljesítettek. A Kérelmezők a mérsékelt összegű fizetési időszak alatt felgyűlt fizetési különbözetet 2010. szeptember 13-án és 17-én teljesített befizetéseikkel teljes egészében kiegyenlítették. A Kérelmezők állították és kérelmükhöz csatolták a pénzügyi szolgáltatónak 2010. augusztus 27-én benyújtott és pénzügyi szolgáltató által érkeztetett kérelmüket, melyben ismét kérték az xxx mentőcsomag keretében a mérsékelt összegű fizetési kötelezettség lehetőségét további egy évre. A Kérelmezők sérelmezték, hogy ezen kérelmükre a pénzügyi szolgáltató késedelmesen, 2011. június 1. napján kelt elutasításával válaszolt.

A pénzügyi szolgáltató 2012. február 29-én érkezett válasziratában a kérelmet megalapozatlannak ítélte meg, erre tekintettel az eljárás megszüntetését kérte az eljáró tanácstól. A Kérelmezők számára egyezségi

ajánlatot nem tett, továbbá a kölcsönszerződés ügyletértékére tekintettel az eljárásban alávetési nyilatkozatot nem tett.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratban előadta, hogy eljárása mindenben megfelelt a jogszabályi és saját Üzletszabályzatában, valamint a kölcsönszerződésben foglalt előírásoknak. A pénzügyi szolgáltató cáfolta, hogy a kölcsönszerződéstől egyoldalúan és jelentős mértékben eltért volna. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott arra, hogy a Kérelmezőkkel megkötött - közjegyzői okiratba foglalt - kölcsönszerződés 3.3. pontja szerint a kölcsön ügyleti kamatlábát, késedelmi kamatát és a kezelési költséget az egyes ügyleti évek fordulónapján jogosult egyoldalúan megváltoztatni. Az ügyleti kamatláb, késedelmi kamat mértékének a Kérelmezőkre kedvezőtlen hatású módosításáról a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőket a kamat változása időpontját megelőző 15., azaz tizenötödik napig Hirdetmény útján értesítette. Ezen túlmenően a kamat változásáról a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőket a módosítás hatályba lépését követően Hirdetményben értesítette. A kölcsönt érintő kamatváltozásokról a bankfiókokban illetve a pénzügyi szolgáltató honlapján közzétett hirdetményből tájékozódhattak a Kérelmezők. A pénzügyi szolgáltató bizonyította, hogy a futamidő során a kezelési költség mértékét nem változtatta meg, az 1,8%-os mérték a kölcsönösszeg folyósítása óta változatlan mértékű volt. A kölcsönszerződésben meghatározott ügyleti kamat mértéke a folyósításakor a hirdetménynek megfelelően 4,75%-os mértékű volt, mely - az éves kamatperiódus fordulónapjának megfelelően - 2007. május 15-én az első ügyleti év váltáskor 5,65%-ra, 2008. május 15-én 5,85%-ra, 2009. május 15-én 6,15%-ra, majd a 2010. május 17-i ügyleti év váltáskor pedig 5,85%-ra változott. A 2011. május 16-i ügyleti év váltáskor az ügyleti kamat mértéke nem változott, így az változatlanul 5,85% volt. A pénzügyi szolgáltató állította, hogy Kérelmezők részére az ügyleti év váltásokat követően 2007. június 5-én, 2008. május 26-án, 2009. június 3-án, 2009. június 10-én és 2011. június 3-án került kiküldésre hitelegyeztető levél. A Kérelmezők hitelére vonatkozó kondíciókat a Lakossági Hitel hirdetmény 11.2. melléklete tartalmazta. A pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy Kérelmezők részére a 2011. június 3-i értesítő levél kiküldését megelőzően a korábbi években törlesztési táblát nem tartalmazó hitelegyeztető levelet küldött meg, mivel a 2009. évi CLXII. törvény 17. §-a szerinti törlesztési táblát is tartalmazó értesítő levelet a pénzügyi szolgáltató először a 2010. június 15-én fordult ügyletek kapcsán alkalmazta először. A 2010. május 17-i ügyleti évváltást követően pedig a mérsékelt összegű fizetés miatt nem került kiküldésre hitelegyeztető levél, így a pénzügyi szolgáltató jogszabályt nem sértett.

A pénzügyi szolgáltató vitatta, hogy erőfölénnyel visszaélt volna a Kérelmezők tekintetében, hiszen számos esetben a Kérelmezők számára előnyös feltételeket alkalmazott, illetve kedvezmények nyújtásával mérsékelte terheiket. 2010. július 15. és 2010. november 18. napja közötti időszakban egyoldalú kedvezményként 5 HUF árfolyam-kedvezményt biztosított Kérelmezők számára, melyről a Lakossági Hitel Hirdetmény akciós mellékletben tájékoztatta ügyfeleit, köztük a Kérelmezőket is. További kedvezményt nyújtott Kérelmezők számára 2010. december 15. és 2010. december 31. közötti időszakban, amikor az érvényes árfolyam kedvezménynek megfelelően az esedékessé váló CHF törlesztések a megfizetés napján érvényes számlakonverziós deviza közép árfolyamon kerültek átszámításra, ezt a kedvezményt szintén a Lakossági Hitel Hirdetmény tartalmazta. Kérelmezők részére az xxx mentőcsomag keretében 12 hónap időtartamra, azaz 2009. október 15. és 2010. szeptember 15. között mérsékelt összegű, havonta 15.000,- Ft összegű fizetést engedélyezett. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott arra is, hogy az ügyleti kamatláb mértékét 2010 májusában a korábbi 6,15%-ról 5,85%-ra mérsékelte, így érvényesítette a Magatartási Kódexben vállalt szimmetria elvét is Kérelmezőkkel szemben.

A pénzügyi szolgáltató kifejtette, hogy Kérelmezők 2010. augusztusban ismételt 12 hónapra vonatkozó mérsékelt összegű fizetésre vonatkozó kérelme 2011. június 1-jén elutasításra került. A Kérelmezők ezen megkeresésében a pénzügyi szolgáltató szerint 2 év türelmi időt szerettek volna igényelni. Az érvényes, jelzáloghitelt felvevő ügyfelek mentőcsomagjáról szóló szabályozás szerint annuitásos ügyletek esetében fizetési könnyítés maximum 24 hónapra engedélyezhető, mely engedélyezés feltételekhez kötött. Kérelmezők ismételt megkeresésére 2011. október 12. napján kelt levelével válaszolt a pénzügyi szolgáltató. Az eljáró tanács a vitás ügyben 2012. március 13. napján meghallgatást tartott, amelyen mind a Kérelmező, mind a pénzügyi szolgáltatók megjelentek. A felek egymáshoz több kérdést intéztek, továbbá az eljáró tanács a Psztv. 92. §-ának (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének eleget téve megkísérelte a felek közötti egyezség létrehozását, eredménytelenül. A Kérelmezők fenntartották azon álláspontjukat, hogy a pénzügyi szolgáltató erőfölényével visszaélve egyoldalúan és Kérelmezők számára hátrányosan változtatta követelését Kérelmezőkkel szemben és ezzel jelentősen eltért a szerződési feltételektől. Erre tekintettel arra kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy Kérelmezőkkel szembeni követeléséből 12.300,- CHF összeget engedjen el. A pénzügyi szolgáltató részletesen cáfolta mind a kölcsönszerződésben foglaltaktól való eltérést, mind az erőfölénnyel való visszaélést, melynek keretében megismételte a válasziratban foglaltakat.

Kérelmezők xxx mentőcsomagba való bekerülésének elutasítására előadta, hogy a méltányossági kérelem elbírálására vonatkozóan Üzletszabályzata illetve a jogszabályok nem határoznak meg határidőt, így nem esett késedelembe válaszadásával. A pénzügyi szolgáltató hivatkozásában kifejtette, hogy Kérelmezők 2011. május 20. napján fordultak ezzel a kérelemmel a pénzügyi szolgáltatóhoz, melyre az elutasítást 2011. június 1. napján küldte meg Kérelmezőknek. A pénzügyi szolgáltató nem cáfolta, hogy a Kérelmezők 2010. augusztus 27-i méltányossági kérelmét, melyben az xxx mentőcsomagba való további 12 hónapra történő felvételüket kérték, 2011. június 1. napján kelt válaszlevelében utasította el. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy az xxx mentőcsomagba való bekerülés elbírálásához szükséges dokumentumok teljes körűen 2011. május 20. napján kerültek beadásra, ezért a kérelem keltének ezt az időpontot tekintette. Hangsúlyozta, hogy mind a hitelkérelmek, mind a méltányossági kérelmek tekintetében nincs olyan előírás, mely ezek elbírálásának határidejét meghatároznák, erre tekintettel nem esett késedelembe. Az eljáró tanács észrevételeire a pénzügyi szolgáltató késznek mutatkozott arra, hogy a Kérelmezők és az eljáró tanács által vitatott késedelmes válaszadása miatt egyezségi ajánlatot tegyen Kérelmezők számára, de ettől a Kérelmezők elzárkóztak, így egyezség a felek között nem jött létre.

Az eljáró tanács a felek által rendelkezésre bocsátott iratok, dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy Kérelmezők kérelmének azon része, melyben a pénzügyi szolgáltató kamatemelésének jogszerűségét vitatták, megalapozatlan. A felek közötti – közjegyzői okiratba foglalt kölcsönszerződés 3.3. pontja alapján a pénzügyi szolgáltató – megfelelő tájékoztatás mellett – jogosult volt az ügyleti kamat és a kezelési költség egyoldalú módosítására. A pénzügyi szolgáltató – a Kérelmezők állításával ellentétben – a Hirdetmény közzétételével és az értesítő levelek megküldésével eleget tett ezen tájékoztatási kötelezettségének.

Az eljáró tanács szerint a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőkkel szemben nem alkalmazott erőfölényt, e tekintetben elfogadta a pénzügyi szolgáltató bizonyítását, melyben tájékoztatást adott azon kedvezményekről, melyeket a Kérelmezőknek nyújtott a kölcsönszerződés futamideje alatt. Kérelmezők xxx mentőcsomagba való bekerülésére vonatkozó beadványuk lényegét tekintve méltányossági kérelemnek minősült. A pénzügyi szolgáltató a hozzá érkező méltányossági - és egyéb, nem méltányossági - kérelmek elbírálásának szempontrendszerét, a meghozott döntés indoklását nem köteles nyilvánosságra hozni, ezt az információt jogosult üzleti titokként kezelni. A Pénzügyi Békéltető Testületnek nincs lehetősége arra, hogy az egymással mellérendeltségi kapcsolatban álló felek szerződéses jogviszonyába akként beleavatkozzon, hogy a pénzügyi szolgáltatót – bármilyen okra hivatkozva – egy méltányossági döntés meghozatalára hívja fel, ennek következtében az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató döntését nem vitatta.

A Kérelmezők kérelmének azon része, melyben a pénzügyi szolgáltató késedelmes válaszadását és a méltányossági kérelem elvárható határidőn túli elbírálását sérelmezték, megalapozott. A Kérelmezők igazoltan 2010. augusztus 27. napján fordultak a pénzügyi szolgáltatóhoz az xxx mentőcsomagba való bekerülés egy évvel történő meghosszabbításának kérésével. A pénzügyi szolgáltatónak megküldött 2010. október 13-i és 2010. november 23-i megkeresésükben kifogásolták, hogy még nem kaptak választ kérelmükre. A Kérelmezők 2011. január 13-án kelt levelükben, továbbá 2011. január 31-én átadott panaszfelvételi jegyzőkönyvben újból sürgették a pénzügyi szolgáltató döntését, melyre a pénzügyi szolgáltató 2011. február 7-én válaszolt, jelezve, hogy a kérelem elbírálása folyamatban van. A pénzügyi szolgáltató 2011. március 22-én újból arról értesítette Kérelmezőket, hogy kérelmük elbírálása folyamatban van. A Kérelmezők 2011. március 25-i megkeresésére a pénzügyi szolgáltató 2011. március 31-én türelmet kérve tartalmi választ nem adott Kérelmezők kérdéseire. A pénzügyi szolgáltató végül a méltányossági kérelmet 2011. június 1-jén kelt levelében utasította el. A Kérelmezők 2011. november 15-én a pénzügyi szolgáltatóhoz újból kérelmet nyújtottak be és az xxx mentőcsomagba való további egy évre történő bekerülésüket kérelmezték. A pénzügyi szolgáltató erre a megkeresésükre 2012. március 5-én kelt levelében válaszolt, a kérelmet elutasította. Az eljáró tanács a fentiek alapján úgy ítélte meg, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők által 2010. augusztus 27-én benyújtott kérelmének ügyintézése során a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatban foglalt válaszadási kötelezettségét késedelmesen teljesítette 2011. június 1-jén ismertett döntésével. Ügykezelése során két alkalommal (2011. február 7-én és 2011. március 22-én) tájékoztatta a Kérelmezőket arról, hogy kérelmük elbírálása folyamatban van, de nem tájékoztatta őket arról, hogy vannak-e olyan dokumentumok, iratok, melyeket Kérelmezőknek kell még csatolniuk. Az eljáró tanács szerint bizonyított, hogy a pénzügyi szolgáltató a kérelem benyújtását követően írásban nem bocsátotta Kérelmezők rendelkezésére azoknak a szükséges dokumentumoknak a listáját, melyek ezen kérelem elbírálásához szükségesek voltak. A szóbeli tájékoztatások – ezen esetben, még ha teljes körűek is voltak – nem elegendők, továbbá a 2011. március 22-i írásbeli tájékoztatás hiányos, nem tér ki mindazon dokumentumokra, melyek még hiányoztak a pénzügyi szolgáltató döntésének kialakításához. Ezzel az eljáró

tanács szerint a pénzügyi szolgáltató nem biztosította a Kérelmezők számára az átlátható és tervezhető ügymenetet, bizonytalanságban tartotta őket mind az ügyintézés időtartama, mind a várható döntés tekintetében. A Kérelmezők számára a kérelem elbírálásának teljes folyamatában a pénzügyi szolgáltató írásban – bizonyítottan – nem adott át olyan tájékoztatót, melynek alapján Kérelmezők a kérelem elbírálási folyamatát átláthatták volna, ezzel a pénzügyi szolgáltató az általa is aláírt Magatartási Kódexben rögzített transzparencia elvét nem tartotta be. Mind a két méltányossági kérelem elbírálási folyamata, illetve elutasítása során az ésszerű, méltányos elbírálási időt messze túlhaladóan válaszolt Kérelmezők indítványára, ezzel a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4. §-ában rögzített általános együttműködési kötelezettséget is megsértette. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők 2010. október 13-i, 2010. november 23-i és 2011. január 13-i, továbbá 2011. január 31-i megkereséseire, melyek tartalmuk szerint panaszok voltak, végül 2011. február 7-i válaszában adott hiányos tájékoztatót, a panaszok érdemi megválaszolására nem került sor, ezáltal a pénzügyi szolgáltató a 30 napos panaszkezelési határidőt ezekben az esetekben nem tartotta be. A pénzügyi szolgáltató ezzel megsértette a méltányos ügyintézési határidőhöz való kérelmezői jogot és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B.§ rendelkezését, valamint a Panaszkezelési Szabályzatában, továbbá az Üzletszabályzatában rögzített válaszadási ügyintézési határidőt.

A fenti mulasztások miatt az eljáró tanács szerint a pénzügyi szolgáltató részéről nem volt jogszerű a Kérelmezőkkel szemben a 2010. október és 2011. május közötti hónapokra kezelési költséget felszámítani. A Kérelmezők ebben a nyolc hónapban a pénzügyi szolgáltató részére mindösszesen 325,12 CHF kezelési költséget fizettek meg. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőkkel fennálló, kölcsönszerződésből eredő üzleti kapcsolata során a Kérelmezők hozzá intézett kérései, panaszai tekintetében a válaszadások során késedelembe esett, ezzel az általános együttműködési kötelezettségét nem teljes körűen teljesítette. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató e vonatkozásban mulasztását elismerte, a Kérelmezőkkel kész volt egyezséget kötni a kezelési költséget érintően, melyet Kérelmezők azonban elutasítottak, ezért nem jött létre egyezés.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben megfogalmazott ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. április 23.

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

Felföldi Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

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