

PBT-A-50287/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület I.Á. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az **OTP LAKÁSLÍZING Zrt. (1012 Budapest, Vérmező út 4., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen 2011. október 11-én benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. november 10. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy 2011. november 30. napjáig fizessen meg a Kérelmezőnek 571.666,- HUF-ot, azaz Ötszázhetvenegyezer Hatszázhatvanhat forintot tévesen elszámolt árfolyam-különbözet jogcímen.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőre nézve előírja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy külön tájékoztató füzetet adjon azon ügyfelei részére, akik előtörlesztenek és/vagy végtörlesztenek, tartalmazva az eljárás igénybevételéhez szükséges előfeltételeket, az eljárás részletes elemeit, határidejét, határnapját, az elő-, vagy végtörlesztési összeg kalkulációjához szükséges információkat, az eljárás költségét valamint az ügyfeleket érintő további technikai lépéseket.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltató részére, hogy amennyiben az elő-, vagy végtörlesztéssel kapcsolatosan egyedi, - saját szabályzatában vagy az ügyfelével kötött szerződésben foglaltaktól eltérő -, ajánlatot tesz ügyfelének, az ajánlat kötelezően tartalmazza az ajánlati kötöttség határidejét, e határidő kialakításánál legyen figyelemmel az ajánlat konkrét tartalmára, a szolgáltatás jellegére, továbbá tartalmazza az ajánlattól való pénzügyi szolgáltató általi elállás feltételeit. Az ajánlat tartalma legyen közérthető, világos, egyszerű fogalmazású és konkrét, feleljen meg a pénzügyi szolgáltató által 2009. szeptember 28. napján aláírt Magatartási Kódex transzparencia elvének.

A Pénzügyi Békéltető Testület előírja mind a pénzügyi szolgáltató, mind pedig a Kérelmező részére, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassa 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 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: Psztv.) 94.§-ának b) pontja, 97.§-a, valamint 100.§-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. október 11-én érkezett kérelmében a Kérelmező a 2007. május 25-én kelt xxx számú xxx lízingszerződés (a továbbiakban: lízingszerződés) alapján arra hivatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató információ visszatartásával, illetőleg szándékos és késedelmes tájékoztatással egy szerinte elkerülhető 2.000.000,- HUF összegű kárt okozott számára, így az amúgy is jelentős 22.000.000,- HUF összegű vesztesége 2.000.0000,- HUF-tal megnövekedett. Kérelmében előadta, hogy a lízingszerződés alapján 18.000.000,- HUF deviza alapú hitelt vett fel 152.17 CHF árfolyamon a xxx szám alatti ingatlan megvásárlására, melynek vételára 28.000.000,- HUF volt. Négy évig rendben teljesített, de amikor világossá vált számára fizetéseképtelensége, az ingatlan értékesítése mellett döntött. 2011. augusztus végén jelentkezett a végleges ingatlanvevő, ezért telefonon és személyesen is felkereste a pénzügyi szolgáltatót, majd 2011. szeptember 9-én írásban is megerősítette előtörlesztési szándékát. A pénzügyi szolgáltató jelezte, hogy a végtörlesztés csak 5-i értéknappal lehetséges, legközelebb 2011. október 5. napján. Személyes tájékoztatást kért a végtörlesztés feltételeiről, jelezte, hogy minél hamarabb végtörleszteni akar az árfolyam ingadozás

kiszámíthatatlansága miatt. A pénzügyi szolgáltató ragaszkodott az 5-i fordulónaphoz, mire a Kérelmező a „kölcsonös felelősségvállalás” érdekében közösen fixált árfolyamot kért. 2011. szeptember 30-án a pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatta, hogy „mégis van lehetőség eltérni az 5-i fordulónaptól”. Ekkor az árfolyam a Kérelmező szerint, már 240,- HUF/CHF volt. Ismét kérelemmel fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz és kérte a pénzügyi szolgáltató ajánlatában megszabott feltételek teljesítését az általa először kért egyösszegű befizetés napján érvényes váltási árfolyamon, azaz 228,- HUF/CHF árfolyamon. A Kérelmező ellenajánlatára a pénzügyi szolgáltató elállt az ajánlattól, így 2011. október 5-én 244,47 HUF/CHF árfolyamon Kérelmezőnek 30.184.682,- HUF-ot kellett fizetnie. Kérelmében indítványozta a 2.000.000,- HUF összegű kára pénzügyi szolgáltató általi megfizetését.

Pénzügyi szolgáltató 2011. október 27-én benyújtott válasziratában megalapozatlannak tartotta a Kérelmező kérelmét a következő indokok alapján. Elismerte, hogy a Kérelmezővel személyes és telefonos egyeztetéseket folytatott. Az előtörlesztés kapcsán hivatkozott az Üzletszabályzata 10.1.1. pontjára, miszerint „... kizárólag csak bármely kamatperiódus utolsó napját megelőző banki munkanapra, mint értéknaphoz jogosult részben vagy egészben előtörleszteni. Lízingbevevő előtörlesztési értesítő kitöltésével és a Lízingbeadó részére történő átadásával jelezheti az előtörlesztési tényét, melynek tartalmaznia kell az előtörlesztés napját (...) és annak összegét.” A kamatperiódus - írja a pénzügyi szolgáltató -, 1 hónapos időtartam, amely az adott hónap 5. napján (kivéve első kamatperiódus, amikor folyósítás napján) kezdődik és a következő hónap 4. naptári napjáig tart. Ha a futamidő utolsó napja nem valamely hónap 4. naptári napja, akkor az utolsó kamatperiódus a futamidő utolsó napján végződik.

Pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a Kérelmezővel folytatott egyedi tárgyalások eredményeként egyedi és speciális segítséget kívánt nyújtani a Kérelmezőnek, aki azonban a fix árfolyamon történő törlesztéshez ragaszkodott. Az egyedi megoldás mögött egy egyedi határidős deviza ügylet lebonyolítása húzódott volna meg kockázattal, de a pozitívabb végtörlesztés kimenetelének lehetőségével. Kérelmező azonban azt követelte, hogy a pénzügyi szolgáltató értékelje az ügyletből történő kimenetelt, összevetve egy másik opcióval. Ezt a pénzügyi szolgáltató nem tudta teljesíteni, Kérelmező agresszív magatartására, valamint arra való hivatkozással, hogy kétli, Kérelmező érti-e az ügy lényegét, elállt az eredeti, Kérelmező részére tett ajánlatától. Az előtörlesztés 2011. október 5-én a lízingszerződésben foglaltaknak megfelelően lezajlott.

Pénzügyi szolgáltató megalapozatlannak tartotta a Kérelmező kárigényét is, mert szerinte a pénzügyi szolgáltató a lízingszerződés szerint járt el, a Kérelmező olyan megoldást kért tőle, melyre a pénzügyi szolgáltatónak sem a szerződés, sem a technikai megoldás szerint nem volt módja, ajánlatát a Kérelmező nem fogadta el és a pénzügyi szolgáltatóban kétely merült fel a tekintetben, hogy a Kérelmező az ügylet lényegét megérti-e, ezért a Kérelmező részére adott ajánlattól elállt. Pénzügyi szolgáltató nem tett alávétési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában.

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a felek 2011. november 10. napján megtartott meghallgatáson elhangzott nyilatkozatai alapján a következő tényállást állapította meg:

Pénzügyi szolgáltató, mint lízingbeadó és Kérelmező, mint lízingbevevő 2007. május 25-én xxx számon xxx lízingszerződést (az előzőekben és továbbiakban: lízingszerződés) kötött, melynek alapján a pénzügyi szolgáltató xxx lízingbe adta, a Kérelmező pedig lízingbe vette a xxx szám alatti ingatlant, 10.000.000,- HUF összegű önerő nyújtása mellett, 15.702.667,- HUF +ÁFA összegért CHF nyilvántartási pénznemben. Kérelmező 2011. augusztus végén a lízingszerződés - a lízingbevett tárgy értékesítéséből befolyó vételárból történő -, megszüntetése céljából az ingatlan adásvételi vevőjével közösen felkereste a pénzügyi szolgáltatót. Pénzügyi szolgáltató jelezte, hogy az előtörlesztés ideje meghatározott határnapon történhet, minden hónap 5. értéknapiján és felhívta a Kérelmező figyelmét arra, hogy az Üzletszabályzat előtörlesztésre vonatkozó rendelkezései szerint, miszerint legkésőbb az előtörlesztési határnapot megelőző 15. napon írásban kell kérnie az előtörlesztés lehetőségét, javasolta a 20-i határnapra történő szerződéskötést. Kérelmező 2011. szeptember 9-én kérte az előtörlesztést, melynek alapján a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatának 10.1.1. pontjában foglalt rendelkezés szerint az előtörlesztés legkorábban a kamatperiódus utolsó banki munkanapján, azaz 2011. október 5. napján volt lehetséges. Az előtörlesztés jelen ügyben egyben végtörlesztést is jelentett, hiszen a befizetett összeg jóváírásával a lízingszerződés megszűnt. A pénzügyi szolgáltató 2011. október 5-én kelt végtörlesztési ajánlata szerint a szerződéskötési árfolyamról (152,17 HUF/CHF) 244,47 HUF/CHF-ra emelkedett árfolyamon történt a végtörlesztés, melynek alapján a 97.519,57,- CHF tőketartozás és járulékai mindösszesen 30.184.682,- HUF teljesítésével kerültek megfizetésre.

Kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval történt telefonos egyeztetés alapján 2011. szeptember 26-án elektronikus levélben kérte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a „kölcsonös felelősségvállalás” jegyében egy

közösen megállapított fix árfolyamon teljesíthesse a szerződésből eredően fennálló tartozását 2011. október 5. napján. Eljáró tanács megállapítása szerint ezzel egy üzleti alku vette kezdetét, melyre a pénzügyi szolgáltató 2011. szeptember 30-án (pénteki napon) 13.11 órakor szintén elektronikus levélben megoldási lehetőséget ajánlott fel. A pénzügyi szolgáltató egyik felvázolt megoldási javaslata „xxx lízingszerződés harmadik fél általi lezárása határidős deviza ügylet” megkötésével volt, „melynek eredményeképpen az ügylet zárása nem deviza közép árfolyamon történik, hanem határidős deviza eladási árfolyamon.” A pénzügyi szolgáltató elmagyarázta a Kérelmezőnek, hogy „ez az árfolyam valamivel magasabb, mint az azonnali kötések deviza eladási árfolyama, a két érték közötti különbség a kötés napja és a határidő közötti időtől és aktuális devizapiaci helyzettől függ.” Ez nagyságrendileg egy hetes határidőre 0,2 HUF/CHF jelentett. Felhívta a Kérelmező figyelmét arra is, hogy „az azonnali ügyletek deviza közép és deviza eladási árfolyama közötti különbség nagyságrendileg 1,5-3 HUF/CHF.” Ha határidőre vásárol devizát a pénzügyi szolgáltató, az lehetővé teszi, hogy a kötés napján rögzítsék a felek az árfolyamot, s az ennek eredményeként kialakult összeg megfizetésével 2011. október 5. napján számolnak el a felek. A határidős vétel megkötésének feltétele volt a vételár bankszámlán történő jóváírása. Pénzügyi szolgáltató biztosította a Kérelmezőt, hogy „ezzel a módszerrel tudja lehetővé tenni a kedvezőbbnek ítélt piaci árfolyam melletti elszámolást”. A másik megoldási javaslat szerint „a lezárási és új vevővel adásvételi szerződés ún. hatályba léptető feltétellel kerüljön megkötésre, ahol a feltétel egy, a Kérelmező által meghatározott árfolyam ne legyen magasabb a HUF/CHF középárfolyam. Ha ennél magasabb, akkor az adásvételi szerződés nem jön létre, ha alatta van és ezen meghatározott ár szerinti letét átutalásra kerül”, a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezővel fennálló „ügyletét lezárja és az adásvételi szerződés életbe lép.”

2011. október 2-án (vasárnap) kelt írásbeli válaszában a Kérelmező jelezte a pénzügyi szolgáltatónak, hogy nem kapott megfelelő tájékoztatást és segítséget az ajánlat értelmezésével kapcsolatban és kérte a pénzügyi szolgáltatót, hogy 228,67 HUF/CHF árfolyamon biztosítsa a végtörlesztést számára, mert állítása szerint 2011. szeptember 9-én, amikor az előtörlesztési kérelmét benyújtotta, ez volt az átváltási árfolyam. 2011. szeptember 9-én a HUF/CHF deviza közép átváltási árfolyam 230,74, a deviza vételi árfolyam 228,43 volt.

2011. október 3-án (hétfőn) Kérelmező telefonon beszélt a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjével, mely alapján aznap 8.14 órakor újabb elektronikus levelet kapott. Pénzügyi szolgáltató a levélben kifejtette, hogy a Kérelmező levelében foglalt kérését egyoldalú szerződésmódosításnak tekintette és megvizsgálta, hogy milyen módon tudna segítséget nyújtani részére. Kérelmező teljeskörű tájékoztatást kapott, hiszen az ügyfél kapcsolattartó munkatársain kívül egyeztetést folytatott az értékesítési és marketing igazgatóval, a pénzügyi igazgatóval, valamint a vezérigazgatóval is. Pénzügyi szolgáltató kiemelte, hogy annak ellenére, hogy az egyeztetések során Kérelmező perbeli jogorvoslatot helyezett kilátásba, megkísérelte olyan mértékben közelíteni álláspontját a Kérelmező kéréséhez, hogy az a feleknek kölcsönösen megfeleljen. Hangsúlyozta, hogy a Kérelmező egyrészt egyoldalú kedvezményt kért, másrészt pedig a kedvezménytől teljesen függetlenül pert kívánt indítani vele szemben. Tájékoztatta, hogy a Kérelmező levelét panasznak tekinti és átadja a panaszkezelés részére. A Kérelmező fix árfolyamon történő végtörlesztési javaslatát az üzletszabályzatra hivatkozással nem fogadta el és ezzel egyidőben visszavonta két megoldási javaslatot tartalmazó, - meghallgatáson elhangzott nyilatkozata szerint -, méltányossági ajánlatát azzal a megjegyzéssel, hogy a jövőben úgy tekinti az ügyet, hogy a Kérelmező 2011. október 5-én előtörleszt. A Pénzügyi Békéltető Testület megjegyzi, hogy az ajánlat méltányossági jellegének megjelölését a pénzügyi szolgáltató egyik Kérelmező részére küldött levele sem tartalmazta és az eljáró tanács megítélése szerint ez az ajánlat üzleti ajánlatnak volt tekinthető tekintettel annak szándékolt pénzügyi eredményére is.

2011. október 3-án 11.12 órakor a Kérelmező válaszolt a pénzügyi szolgáltatónak és ismételten kifogásolta a hiányos tájékoztatást az 5-i értéknaptól való eltérés lehetőségeit illetően és jelezte, hogy emiatt komoly anyagi vesztesége merül fel. Pénzügyi szolgáltató 14.22 órakor kioktatta Kérelmezőt a panaszbenyújtás feltételeiről és tájékoztatta a legközelebbi, azaz október 5-i előtörlesztés lehetőségéről, feltételeiről, és felhívta a figyelmét arra, hogy az előtörlesztés ügymenete jelenleg Kérelmező mulasztása miatt áll. 16.45 órakor a pénzügyi szolgáltató tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy teljes tartozása 2011. október 5-i árfolyamon 29.934.018,- HUF lesz.

Felek 2011. október 5-én 11.45 órakor adásvételi szerződést kötöttek és 2011. október 5. napján kelt 244,47 HUF/CHF árfolyamon történt, tájékoztató jellegű elszámolásában a pénzügyi szolgáltató azt mutatta ki, hogy Kérelmezővel szemben fennálló tartozása 30.184.682,- HUF volt, mely összesen végül is a pénzügyi szolgáltató szabályzatának a kölcsönszerződésnek megfelelően a végtörlesztés megtörtént.

A pénzügyi szolgáltató által előírt végtörlesztési eljárás a meghatározott feltételek teljesítését meghatározott időhöz köti. Az árfolyam alakulása jelen ügyben negatív és pozitív hatással is lehetett a Kérelmező

tartozásának forinton történő átváltásával. A HUF/CHF középárfolyam alakulása 2011. szeptember 5-én (első végtörlesztés lehetősége) 252,40, szeptember 9-én (végtörlesztési kérelem benyújtása) 230,74, október 3-án (ajánlat visszavonása) 243,75, október 5-én (végtörlesztés napja) 244,55 volt. Eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató ajánlatának elfogadása folytán legkorábban lehetséges teljesítése napján, azaz 2011. október 3. napján a Kérelmező kedvezőbb árfolyamon válthatta volna át svájci frank alapú tartozását, mint október 5-én, a belső szabályzat szerinti végtörlesztési napon, de kedvezőtlenebbül, mint az első lehetséges végtörlesztési napon.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató részéről megvalósuló ajánlat, mint segítségnyújtás a pénzügyi fogyasztói jogvitában értelmezhetetlen fogalom, mert egyenrangú felek üzleti döntéseiről van szó, mind az ügyfél, mind pedig a pénzügyi szolgáltató tárgyalása üzleti tárgyalás, a saját, jól felfogott pénzügyi érdekei mentén, az árfolyam kérdése pedig nem méltányossági kategória. Jelen ügyben a felek tárgyalásaik és egymáshoz intézett írásbeli kommunikációjuk során kiléptek az üzletszabályzat és a kölcsönszerződésben foglalt szabályozási körből és az egymásnak adott ajánlatokkal az eltérés mértékét alakították egymás között.

A Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 211. § (2) bekezdése alapján az ajánlattevő kötöttségének idejét meghatározhatja. „Távollevőnek tett ajánlat esetében az ajánlati kötöttség annak az időnek elteltével szűnik meg, amelyen belül az ajánlattevő - tekintettel az ajánlatban megjelölt szolgáltatás jellegére és az ajánlat elküldésének módjára - a válasz megérkezését rendes körülmények között várhatta.” Pénzügyi szolgáltató 2011. szeptember 30-án 13.11 órakor kelt ajánlatában az ajánlat fontos elemei meghatározásra kerültek, felvázolta megoldási javaslatát, az ügy mindkét fél számára történő lezárásához adott saját feltételeit. Azonban az ajánlat ajánlati kötöttséget nem tartalmazott, s az a tény, hogy azt a következő munkanapon reggel 8.14 órakor, kevesebb, mint 24 óra alatt a pénzügyi szolgáltató érdemi magyarázat nélkül visszavonta, a testület szerint megsértette a törvényi előírást, - mert a távollevők közti ajánlattétel során az ajánlattevőnek az ajánlatban foglalt szolgáltatás jellegére és az ajánlat elküldésének módjára is tekintettel kell lennie, így az eljáró tanács álláspontja szerint az ajánlatot legalább 2011. október 3. napján az ügyintézésre nyitvaálló határidőig fenn kellett volna tartania -, és nem tartotta be az üzleti életben szokásos ügyfél és pénzügyi vállalkozás közötti kiegyensúlyozott kapcsolatra jellemző normákat sem. Az eljáró tanács álláspontja szerint a felek közötti egyenjogúságnak meg kell jelennie az ajánlati kötöttségben.

Kérelmező további magyarázatkérelme az ajánlat értelmezésével kapcsolatban megfelelt a Magatartási Kódex II. e) pontjában foglaltaknak, mely szerint a személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást a hitelező munkatársa szóbeli magyarázattal egészíti ki. Eljáró tanács álláspontja szerint, amennyiben a pénzügyi szolgáltatóban kétely merül fel ajánlata Kérelmező általi megfelelő értelmezésével, a benne foglaltak elsajátításával kapcsolatosan, nem lehet következetes intézkedése az ajánlat visszavonása annak elmagyarázása helyett. Ennek következtében az eljáró tanács olyan ajánlati gyakorlat megvalósítását javasolja a pénzügyi szolgáltatónak, mely fokozottan érvényesíti a közérthetőséget, az átláthatóságot és a szükséges információk hozzáférhetőségének elvét a Magatartási Kódexben foglaltak szerint.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa úgy ítélte meg, hogy a fenti módon 2011. október 3-án történt pénzügyi szolgáltató általi ajánlat visszavonásával, mely jogi értelemben elállás volt, a Kérelmező elveszítette azt a jogát és lehetőséget, hogy a 2011. október 5-i, fix árfolyamon történő végtörlesztés helyett a számára legkedvezőbb árfolyamon történjen meg a végteljesítés. Tekintettel arra, hogy az eljáró tanács által jogsértőnek ítélt intézkedés történt a pénzügyi szolgáltató részéről, jelen eljárásban már meghatározhatatlan az ajánlat szerinti értéknapon történő határidős devizaügylet lebonyolítása, valamint az árfolyam alakulás feltételei sem rekonstruálhatók. Emiatt az eljáró tanács a 2011. október 3. napján meghirdetett devizaárfolyamok közül a legkedvezőbbet alapul véve a HUF/CHF deviza vételi árfolyamot (241,31) jelölte meg, s azon belül - a pénzügyi szolgáltató tájékoztatása szerinti -, az adott napon előfordult legkedvezőbb HUF/CHF deviza vételi árfolyamot (239,84) vette figyelembe, mint a Kérelmező számára megítélhető legkedvezőbb árfolyam átváltási lehetőséget. A pénzügyi szolgáltató által adott elszámolási ajánlat tartozásösszegét, mely 244,47 HUF/CHF árfolyamon került átváltásra, a legkedvezőbbnek ítélt árfolyamon újraszámolta az eljáró tanács és a rendelkező részben foglalt összeg megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót.

Jelen ügyben a Kérelmező proaktív magatartással kívánta a szerződéses jogviszonyt lezárni, az eljáró tanács szerint az ügyfél joggal várta el a pénzügyi szolgáltató rugalmas együttműködését. Az eljáró tanács megítélése szerint pénzügyi szolgáltató üzleti élettől idegen magatartása, a Kérelmező 2011. szeptember 9. és október 5. közötti pénzügyi szolgáltató által nehezményezett viselkedése mögött érthető meglepettség és

felindultság lehetett. Kérelmező számára ugyanis meglepetést okozhatott, hogy bár szigorú előírásokhoz és feltételekhez kötötte a pénzügyi szolgáltató az elő- és végtörlesztés menetét, pár óra leforgása alatt a pénzügyi szolgáltató álláspontját megváltoztatva üzleti tárgyalásokba bocsátkozott vele felsővezetői szinten. Az eljáró tanács ezért ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az elő- és végtörlesztés menetéről részletesen, az általa is aláírt Magatartási Kódex transzparencia elvének megfelelően tájékoztassa ügyfeleit és amennyiben ezen ügymenettől el kíván térni, eljárása legyen kikezdhetetlen.

Az eljáró tanács jelen ügyben tapasztalt észlelése szerint tágabb értelemben is változásra érett az ügyfelekkel lízingszerződést kötött pénzügyi szolgáltatók elő-, és végtörlesztési gyakorlata, hiszen a végtörlesztési szándék bejelentése, a szükséges előfeltételek teljesítése (pld. adásvételi szerződés) és annak tényleges végrehajtása között akár 30-40 nap is eltelhet, mely azt mutatja, hogy a jelenlegi árfolyamkörnyezethez a pénzügyi szolgáltatók előírásai nem kellően rugalmasan alkalmazkodnak, s ügyfeleik részére ez beláthatóan negatív anyagi konzekvenciával járhat.

A fentiek alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2011. november 23.

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