

H-PBT-H-1366/2012. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület M.L-nének (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. május 31. napján megtartott meghallgatáson az alábbi kötelezést tartalmazó

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy amennyiben a Kérelmező 2012. június 30-ig az ABC Bank xxx számú bankszámlájára megfizet 1.143,- Ft-ot, azaz Egyezeregyszáznegyvenhárom forintot, akkor – a Kérelmező által a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 200/B. §-ban foglaltaknak megfelelően korábban megfizetett összegek és az 1.143,- Ft együttes felhasználásával – az 1.143,- Ft megfizetést követően 15 napon belül, 2012. január 30-ai értéknappal hajtja végre rögzített árfolyamon a végtörlesztést és az xxx számú hitelszámla esetleges pozitív egyenlegével a Kérelmezővel számoljon el.

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi továbbá a pénzügyi szolgáltatót arra is, hogy a fenti végtörlesztés teljesítését követő 8 napon belül adja ki a Kérelmező részére a kölcsönszerződés biztosítékát képező ingatlanra bejegyzett jogainak törlésére vonatkozó engedélyt.

Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, illetve ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78.§ (1) bekezdése, 94.§ a) pontja, valamint 101.§ (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló dokumentumok és a felek előadásai alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató 2006. április 13-án, xxx Hitelazonosító számon, „*Ingatlan jelzálogjoggal biztosított szabadfelhasználású jelzálogkölcsön szerződés deviza-alapú kölcsönhöz lakás-előtakarékossági szerződéshez kapcsolódóan*” elnevezéssel kölcsönszerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötöttek. A Szerződésben a kölcsön összege 10.200,- svájci frankban, a kölcsön végső lejáratára 2022. május 12-én, az első 6 hónapban érvényes éves kamatláb 0,99 %-ban, az induló kezelési költség évi 2,64% került meghatározásra.

A Kérelmező teljes fennálló tartozását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ában biztosított lehetőséggel élve rögzített árfolyamon (180 forint/svájci frank), végtörlesztéssel (a továbbiakban: Végtörlesztés) kívánta rendezni. Végtörlesztési igényét a Kérelmező írásban, a pénzügyi szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon 2011. december 16-án jelentette be. A pénzügyi szolgáltató ezt a bejelentést december 22-én kelt levelében, *Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról* címen (a továbbiakban: Befogadó nyilatkozat) igazolta vissza. A Hpt. 200/B. §-ában a teljesítésre meghatározott 60 nap utolsó napja (a december 16-ai bejelentésre figyelemmel) 2012. február 13-a volt.

A Befogadó nyilatkozatban a pénzügyi szolgáltató a bejelentés visszaigazolásaként, a következő lényeges körülményekről tájékoztatta a Kérelmezőt:

- „... a kölcsöntartozás előtörlesztésére (a Hpt. szóhasználatában a végtörlesztésre) **2012.02.10-én** kerülhet sor...,
- az előtörlesztés (végtörlesztés) teljes összege 2012. 02.10-én várhatóan: **9.135,95 CHF**, amelyből **61.56 CHF 2012.01.12-én esedékes havi törlesztő összeg**...
- A devizaalapú hitel összegét forintban kell átutalni, amelynek összege a rögzített árfolyammal – 180 HUF/CHF – számolva: **1.644.471 HUF**...
- Ameddig a kölcsön nem kerül lezárásra, a kölcsönszerződésben rögzített és esedékes havi törlesztési kötelezettségnek továbbra is eleget kell tennie, mert ellenkező esetben – késedelmi kamat

felszámítása miatt – az előtörlesztési időpontra közölt előtörlesztés teljes összege nem lesz elegendő a kölcsönügylet lezárásához ...

- Amennyiben az előtörlesztés (végtörlesztés) összege 2012.02.13. napját követően érkezik meg, a Bank az előtörlesztést nem teljesíti.”

A Kérelmező a Végtörlesztéshez szükséges forintösszeget két forrásból kívánta rendezni, részben az xxx Zrt. által kezelt megtakarítási számlája (a továbbiakban: xxx számla) teljes egyenlegének felhasználásával, részben pedig egyéb, saját forrásból. Az xxx számla egyenlege a kérdéses időszakban 846.999,- forint volt.

2011. december 22-én kelt levelében (a továbbiakban: Tájékoztatólevél) a pénzügyi szolgáltató arról is tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az xxx Zrt. által kezelt, a pénzügyi szolgáltató, mint engedményes javára zárolt xxx szerződés felmondásához csak azzal a feltétellel járul hozzá, ha előzetesen a Kérelmező legalább 797.472,- forintot átutal az xxx számú hitelszámlára.

A Tájékoztatólevélben a pénzügyi szolgáltató abban is megerősítette a Kérelmezőt, hogy a Végtörlesztéshez utalandó saját erő összege 797.472,- forint, figyelemmel az xxx Zrt. által kiadott korábbi igazolásra, amely a Kérelmező teljes xxx számla egyenlegét 846.999,- forintban határozta meg, továbbá figyelemmel a pénzügyi szolgáltató által kiadott Befogadó nyilatkozatra, amely a Végtörlesztéshez szükséges teljes forintösszeget 1.644.471,- forintban jelölte meg (1.644.471,- forint – 846.999,- forint = 797.472,- forint).

A Kérelmező 2012. január 5-én reggel, a pénzügyi szolgáltató által a Tájékoztatólevélben meghatározott saját erő teljes összegét (annál néhány ezer forinttal többet), 800.000,- forintot fizetett be a pénzügyi szolgáltató xxx fiókjában. Másnap, 2012. január 6-án a pénzügyi szolgáltató, mint engedményes korábban tett vállalásának megfelelően írásban hozzájárulását adta ahhoz, hogy a Kérelmező az xxx Zrt.-nél vezetett xxx szerződését felmondja, azzal, hogy a megtakarítási összeg kizárólag a pénzügyi szolgáltató által megadott, xxx számú számlaszámra kerülhet átutalásra.

Az xxx Zrt. 2012. január 17-én átutalt 849.417,- forintot (a korábban jelzethetnél néhány ezer forinttal többet) a teljesítés helyéül meghatározott xxx számú számlaszámra.

A pénzügyi szolgáltató 2012. február 13-án kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy Végtörlesztése eredménytelenül zárult, tekintettel arra, hogy a Kérelmező által meghatározott végtörlesztési időpontban (2012. február 10.) a végtörlesztéshez szükséges összeg nem állt rendelkezésre.

A Kérelmező ezt követően – állítása szerint hosszas utánajárás alapján – szóban azt az információt kapta, hogy a végtörlesztési igénybejelentése teljesítéséhez 15.000,- forint hiányzott, így 2012. február 23-án átutalt az xxx számú bankszámlára 15.000,- forintot.

A Kérelmező a meghiúsult, rögzített árfolyamon történő Végtörlesztés miatt a pénzügyi szolgáltatónál panaszt tett és továbbra is kérte annak végrehajtását.

A pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította.

Ezt követően a Kérelmező 2012. március 13-án érkezett és április 3-án hiánypótlás keretében kiegészített kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Beadványában a Kérelmező annak lehetővé tételét kérte, hogy a Szerződésből fennálló tartozását a Hpt. 200/B. §-ban biztosított lehetőséggel élve, rögzített árfolyamon rendezhesse, és – tartalma szerint – arra kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy a Végtörlesztést az xxx számú bankszámlára 2012. január hónapban befizetett összegek (800.000,- forint + 849.417,- forint) felhasználásával hajtsa végre.

A Kérelmező kérelme alátámasztásaként arra hivatkozott, hogy mindenben a pénzügyi szolgáltató írásban adott rendelkezése szerint járt el, a számára meghatározott összegeket (797.472,- forint saját erő + 846.999,- xxx számla egyenlege) határidőben, a pénzügyi szolgáltató által adott írásbeli tájékoztatás szerint befizette, illetve átutaltatta.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában továbbra sem ismerte el a Kérelmező igényét és az eljárás megszüntetését kérte, hivatkozva arra, hogy jogszerűen járt el, a Végtörlesztéshez szükséges tájékoztatást a Kérelmezőnek megadta, a Végtörlesztésre határidőben a Kérelmező érdekkörében felmerült okból nem került sor, utólag pedig nincs mód arra, hogy a Kérelmező a rögzített, 180 forint/svájci frank árfolyamon végtörleszthessen.

Az április 27-én érkezett válasziratból az is kiderült, hogy valójában a Végtörlesztés végrehajtásához 1.143,- forint hiányzott, ennek az összegnek kellett volna még 2012. január 30-án az xxx számú hitelszámlán rendelkezésre állni ahhoz, hogy a 2011. december 16-án a Kérelmező által benyújtott végtörlesztési kérelmet a pénzügyi szolgáltató (a kérelemben meghatározott 2012. február 10-ei napon) teljesítse.

A válasziratban részletezett levezetés értelmében az 1.143,- forint hiány abból adódott, hogy a pénzügyi szolgáltató a Befogadó nyilatkozatban is jelzett, 2012. január 12-én esedékes 61,56 svájci frankot, esedékességkor „piaci árfolyamon” vonta le (és nem a Befogadó nyilatkozatban feltüntetett 180 forint/svájci frank árfolyamon).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának a Kérelmező kérelme alapján indult eljárásban azt kellett vizsgálnia, arról kellett döntést hoznia, hogy egyrészt a Kérelmező a Végtörlesztés kapcsán úgy járt-e el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, másrészt pedig arról, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztési igény végrehajtása során a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően járt-e el, a Végtörlesztés, mint egy speciális szerződésmódosítás kapcsán eleget tett-e tájékoztatási, együttműködési kötelezettségének.

Az eljáró tanács a Felek által előadottak alapján – az alábbiakban részletesen kifejtettek szerint – arra a következtetésre jutott, hogy a pénzügyi szolgáltató eljárása nem felelt meg a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4. §-ának, a 205. § (3) bekezdésének, a 207. § (1) és (2) bekezdéseinek, valamint a 277. § (4) és (5) bekezdéseinek.

Ptk. 4. § (1) és (4) bekezdés: *„A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.*

(4) Ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható...”.

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló okiratok tartalmát, a felek által megtett intézkedéseket, a végtörlesztési igénybejelentés 2011. december 16-ai időpontjától, a pénzügyi szolgáltató 2012. február 13-án kelt levelének kézbesítéséig terjedő időszakot folyamatában, összefüggéseiben vizsgálta és értékelt és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmező a Hpt. 200/B. §-a szerinti Végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben általában elvárható módon, jóhiszeműen, a pénzügyi szolgáltatóval együttműködve, mindenben annak előírásainak megfelelően járt el.

Ptk. 205. § (3) bekezdés: *„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.”*

Ptk. 207. § (1) és (2) bekezdés: *„A szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akaratára és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett. Ha az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződés tartalma az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel meghatározójával szerződő fél, illetve a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni.”*

Ptk. 277. § (4) bekezdés: *„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.”

Az idézett jogszabályi rendelkezések alapján (is) az eljáró tanács maradéktalanul elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy ügyintézése során mindent megtett annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a Végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa.

Az eljáró tanács megítélése szerint az a körülmény, hogy a Hpt.-ben megadott, 2012. január 30-ai napon 1.143,- forint hiányzott a sikeres Végtörlesztéshez az csak és kizárólag a pénzügyi szolgáltató magatartására, megtevesztő tájékoztatására, együtt nem működésére, és utóbb a hiányra történő figyelemfelhívás elmaradására vezethető vissza.

A pénzügyi szolgáltató a Végtörlesztés során kiadott, valamennyi dokumentumban – Befogadó nyilatkozat, Tájékoztatólevél, xxx Zrt.-nek címzett hozzájáruló nyilatkozat az xxx számla egyenlegének átutalásához – arról tájékoztatta a Kérelmezőt, 2012. február 10-ére számolt tartozása mindösszesen (tőke + késedelmi kamat + január 12-én esedékes havi törlesztés stb.) 9.135,95 svájci frank, amely tartozást forintban kell átutalnia. A forintban teljesítendő összeget pedig egyértelműen, általa kiszámoltan 1.644.471,- forintban határozta meg (9.135,95 x 180 = 1.644.471,- forint).

E három dokumentumban adott, illetve megerősített tájékoztatása ellenére azonban a pénzügyi szolgáltató a xxx számú hitelszámlán rendelkezésre álló egyenleg terhére, a 2012. január 12-én esedékes törlesztőrészletet „piaci árfolyamon” és nem az előre megadott 180 forint/svájci frank árfolyam alkalmazásával számolta el. Természetesen az úgynevezett piaci árfolyam alkalmazására a január 12-ei törlesztőrészlettel (egyéb esetleges hátralékkal) kapcsolatban a pénzügyi szolgáltatónak joga volt, a probléma abból eredt, hogy erre nem hívta fel megfelelően a Kérelmező figyelmét, sőt a forintban meghatározott összeggel (1.644.471,- forint) kifejezetten abban erősítette meg a Kérelmezőt, hogy ezen forint összeg maradéktalan teljesítése esetén a Végtörlesztésnek semmilyen akadálya nincs.

A pénzügyi szolgáltató – nem vitatottan – már 2011. december 16-ától tudta, hogy a Kérelmező fennálló tartozását a Hpt. 200/B. §-a alapján, végtörlesztéssel kívánja rendezni. Ennek ismeretében – a Ptk. idézett tájékoztatási és együttműködési kötelezettségre vonatkozó rendelkezései szerint is – a pénzügyi szolgáltatónak 2012. január 17-ét (ekkortól ismert a hiány) követően valamilyen formában tájékoztatni kellett volna arról a

Kérelmezőt, hogy a korábbi tájékoztatásai téves, megtévesztő információt tartalmaztak és a sikeres Végtörlesztéshez még néhány száz forintot be kell fizetnie. Nyilvánvaló, hogy abban az esetben, ha a Kérelmező ezt a tájékoztatást időben megkapja, akkor a félrevezető, megtévesztő banki okiratokból eredő hibát korrigálni tudta volna, a Végtörlesztés a Hpt.-ben meghatározott január 30-ai határidőre a jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesülni tudott volna.

A Kérelmezőnek azonban ez idő alatt – és azt követően egészen a 2012. április 24-ei keltetésű válaszirat kézhezvételéig – nem volt tudomása arról, hogy a Végtörlesztés pontosan miért hiúsult meg, mekkora az az összeg, amely a végtörlesztési kérelem teljesítéséhez hiányzott (hiszen szóban, februárban még 15.000,- forint hiányról tájékoztatták).

Az eset összes körülményéből, a Kérelmező következetesen végigvitt eljárásából egyértelműen következik, hogy, ha a pénzügyi szolgáltató a hiányról, tévedéséről még januárban tájékoztatja a Kérelmezőt, akkor a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató igényeinek, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően jár el.

A Ptk. 339. §-ának (1) bekezdés értelmében: *„Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentessül 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 kára keletkezett. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során pedig nem tudta bizonyítani, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, így a felelősség alól nem mentesül.

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.

Mindezek alapján döntött úgy az eljáró tanács, hogy a Kérelmező Végtörlesztés lebonyolítására vonatkozó kérése megalapozott.

Figyelemmel arra, hogy a jelen jogvitára a pénzügyi szolgáltató által korábban, írásban, korlátozásokkal tett általános alávetési nyilatkozat kiterjed, továbbá arra, hogy az alávetési nyilatkozatot a pénzügyi szolgáltató a meghallgatás során megerősítette, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezést tartalmazó határozatban hívta fel a pénzügyi szolgáltatót a rendelkező részben foglaltak teljesítésére.

Budapest, 2012. június 15.

dr. Kóhalmi Attila s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Németh Szilvia s.k.,
az eljáró tanács tagja

Szabó Péter s.k.,
az eljáró tanács tagja