

## A-PBT-A-524/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület O. dr. P.É-nek (a továbbiakban: Kérelmező) a **K&H Bank Zrt. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. március 27-én megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 2012. április 15-éig határozza meg az xxx számú és az xxx számú kölcsönszerződések alapján a Kérelmezővel szemben fennálló követelésének összegét svájci frankban, továbbá eddig az időpontig a Kérelmező nevén vezetett xxx banki azonosítójú végtörlesztési lebonyolítási számlán lévő összeget, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 200/B. §-ban foglaltaknak megfelelően, 180 forint/svájci frank árfolyamon fordítsa az előzőekben meghatározottak szerinti követelés végtörlesztésére, és a fennmaradó összeget fizesse vissza a Kérelmezőnek, annak rendelkezése szerint.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja továbbá a pénzügyi szolgáltatót arra is, hogy a fenti végtörlesztés teljesítését követő 8 napon belül adja ki a Kérelmező részére a kölcsönszerződések biztosítékát képező ingatlanokra bejegyzett jogainak törlésére vonatkozó engedélyeket.

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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: 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 Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Kérelmezőt és a pénzügyi szolgáltatót, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

### INDOKOLÁS

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

A Kérelmező és O.J.L., mint adósok, valamint a pénzügyi szolgáltató, mint bank 2005. szeptember 09-én, xxx szerződésszámon „*Kölcsönszerződés Ingatlanfedezet mellett nyújtott, svájci frankban nyilvántartott személyi hitelhez*” elnevezéssel szerződést (a továbbiakban: Szerződés I.) kötöttek. A Szerződés I.-ben a kölcsön összege 84.194,- svájci frankban (finanszírozási igény: 12.000.000,- forintban), a futamidő 240 hónapban, az induló kamatláb pedig 5 %-ban került meghatározásra.

A Kérelmező és O.J.L., mint adósok valamint a pénzügyi szolgáltató, mint bank 2006. június 06-án, xxx szerződésszámon „*Kölcsönszerződés ingatlan vásárláshoz, tehermentesítéshez nyújtott, svájci frankban nyilvántartott hitelhez*” elnevezéssel egy újabb szerződést (a továbbiakban: Szerződés II.) kötöttek. A Szerződés II.-ben a kölcsön összege 31.163,- svájci frankban (finanszírozási igény: 4.700.000,- forintban), a futamidő 240 hónapban, az induló kamatláb pedig 3,4 %-ban került meghatározásra. (A Szerződés I. és a Szerződés II. a továbbiakban együttesen: Szerződések.)

A Kérelmező a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B §-a alapján, rögzített, 180 forint/svájci frank árfolyamon kívánta tartozásait rendezni és 2011. október 26-án végtörlesztés iránti igényt terjesztett elő a pénzügyi szolgáltatónál. A végtörlesztési szándék bejelentése kapcsán a pénzügyi szolgáltató még ugyanezen a napon banki igazolásokat állított ki a Kérelmező Szerződésekből fennálló, svájci frankban nyilvántartott tartozásairól,

valamint a saját maga által készített nyomtatványon külön-külön rögzítette a Kérelmező – a Szerződés I.-re és a Szerződés II.-re vonatkozó – végtörlesztési igénybejelentését. A pénzügyi szolgáltató a nyomtatványon felhívta a figyelmet arra, hogy a Kérelmező a „*tényleges végtörlesztés időpontját megelőzően végtörlesztési nyilatkozatot*” köteles tenni, a teljesítéshez szükséges forint összeget az igénybejelentés benyújtását követő 60 napon belül köteles elhelyezni a törlesztőszámlára, továbbá arra, hogy „*Az igénybejelentés nem helyettesíti a Végtörlesztési nyilatkozat benyújtását.*”

A Kérelmező a végtörlesztés teljesítéséhez szükséges forint összeget más pénzügyi szolgáltatótól (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) felvett kölcsönből kívánta rendezni. A hitelkiváltásra kölcsönt folyósító Takarékszövetkezetnél a hitelbíráló elhúzódt, így a Kérelmező 2011. december 19-én – a 60 napos határidő letelte előtt néhány nappal – ismét felkereste a pénzügyi szolgáltatót. 2011. december 19-én a pénzügyi szolgáltató – a Kérelmező kérésének eleget téve – saját nyomtatványán ismét igazolásokat állított ki az aktuálisan fennálló tartozásokról (az időközben teljesített törlesztések miatt a Szerződések alapján fennálló tartozás összege csökkent). Ugyanezen a napon, december 19-én, „*Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés*” elnevezéssel bankszámlaszerződést is kötöttek a felek, amely alapján a pénzügyi szolgáltató xxx banki azonosító számon megnyitotta a Kérelmező nevében a speciális rendeltetésű, 60 munkanap eltelté után automatikusan megszűnő végtörlesztés lebonyolítási számlát (a továbbiakban: Végtörlesztési számla).

2012. január 06-án megérkezett a Takarékszövetkezettől a végtörlesztéshez (a Szerződések lezárásához) szükséges teljes forint összeg, amelyet a pénzügyi szolgáltató a Végtörlesztési számlán jóváírt. A Kérelmező ugyanezen a napon személyesen megjelent a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában és végtörlesztési nyilatkozatot tett. A pénzügyi szolgáltató alkalmazottja – hivatkozva arra, hogy a Kérelmező 2011. december 19-én a korábbi végtörlesztési igénybejelentését nem újította meg – arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a végtörlesztés tényleges lebonyolíthatósága kérdésében állásfoglalást kell kérnie a központtól.

2012. január 15-én a Kérelmező írásban tett panaszt a pénzügyi szolgáltatónál az ígért központi állásfoglalás, illetve a végtörlesztés lebonyolításának elmaradása miatt.

A pénzügyi szolgáltató az írásbeli panaszra 2012. január 30-án kelt levelében válaszolt, amelyben a panaszt a következőkkel utasította el: „*...Őn azzal, hogy a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést 2011.12.30-ig nem nyújtotta be Bankunkhoz nem tett eleget a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés jogszabály által előírt feltételeinek, ezért sajnálatos módon nem jogosult a rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre.*”

Ezt követően a Kérelmező 2012. február 14-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Beadványában arra kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy hitelei végtörlesztését, a Végtörlesztési számlán rendelkezésre álló összegből, a január 6-ai kérelme alapján tegye lehetővé.

A Kérelmező a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4. § (1) és (4) bekezdéseire, valamint a Ptk. 277. § (4) és (5) bekezdéseire hivatkozva kifejtette, hogy a pénzügyi szolgáltatónak akkor is kötelessége lett volna a Szerződések lezárásában az ügyfél érdekeit figyelembe venni és abban közreműködni, ha a Szerződések lezárása (végtörlesztés) számára olyan terheket (veszteséget) is jelent, amelyekkel a szerződés megkötésekor nem számolt. Hivatkozott továbbá arra is, hogy „*Azzal, hogy az október 26-i igénybejelentéshez képest nyitva álló 60 napos határidő utolsó napjaiban a végtörlesztési szándékomat ismét bejelentettem (fenntartottam, megújítottam) a banknál, nyilatkoztam, hogy hitelből kívánok végtörleszteni, de még nincs megkötött hitelszerződésem, továbbá a végtörlesztés lebonyolítási számlát is megnyitottam, véleményem szerint a fenti jogszabályi rendelkezések alapján engem terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettségnek eleget tettem. A bank belső ügyintézésére vonatkozó üzletszabályzatot nem ismerem, így nem tudhattam, hogy bejelentésem illetve kérelmem alapján milyen dokumentumokat kellett vagy kellett volna kiállítani. Számomra január 6-án derült ki, hogy a kiállított iratok a bank szerint nem elegendők, az igénybejelentés megújítását írásban is dokumentálni kellett volna. Ezt egyébként csak a bank eljáró ügyintézője tehette volna meg, hiszen az ügyintézés kizárólag a bank számítógépes rendszeréből kinyomtatott iratok útján történhetett.*”

A Kérelmező kérelme alátámasztásaként arra is hivatkozott, hogy: „*A végtörlesztés lebonyolítási számla megnyitása kapcsán sem úgy járt el a bank, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét hiányosan és megtévesztő módon teljesítette. A bank maga is üzletszerűen foglalkozik jelzálog alapú hitelek kihelyezésével, így tudnia kellett, hogy a hitelszerződés megkötésére, a közjegyzői eljárásra, a folyósító pénzintézet jelzálogjogának széljegyztetésére és a pénz átutalására az október 26-i igénybejelentéshez képest még rendelkezésre álló 4 munkanap (december 20-23)*

kevés. Amennyiben már december 19-én is az volt az álláspontja, hogy a lebonyolítási számla megnyitása előtt tett bejelentésem és nyilatkozataim nem elegendők a végtörlesztési igénybejelentés megújításához, a számla megnyitása kapcsán kellett volna arról tájékoztatnia, hogy a végtörlesztési összeg átutalására a szerződésben és az igazolásokban megjelölt 60 nap csak elvi lehetőség, esetemben ez ténylegesen az addig benyújtott dokumentumok alapján 4 nap. Ebben az esetben az is elvárható lett volna, hogy az igénybejelentés megújításának szükségességére, lehetőségére és határidejére felhívja a figyelmemet. Ez a további eljárásomat illetően jelentős információ lett volna, hiszen megfelelő tájékoztatás esetén ugyanúgy eljártam volna az igénybejelentés ismételt benyújtása tárgyában, mint ahogyan december 27-én eljártam - az ott kapott korrekt tájékoztatásnak megfelelően - az xxx Banknál egy másik kölcsönrel kapcsolatos igénybejelentés tárgyában. Ezzel szemben a banktól kapott tájékoztatás a végtörlesztésnek a lebonyolítási számlára történő 60 napos átutalási lehetőségéről és szükségességéről szólt, így a kapott tájékoztatás és dokumentumok birtokában abban a biztos tudatban jöttem el a banktól, hogy bejelentéssel és a számla megnyitásával a végtörlesztésre nyitva álló 60 napos határidő újrakezdődött, a végtörlesztés lebonyolításáig ennél a banknál további tennivalóm nincs.”

A pénzügyi szolgáltató válasziratában nem ismerte el a Kérelmező igényét és az eljárás megszüntetését kérte, hivatkozva a panasz megalapozatlanságára. Részletes indoklásában pedig kifejtette: „Jóllehet a Kérelmező által benyújtott igénybejelentéshez kapcsolódó határidő 2011. év decemberében lejárt, a Kérelmezőnek lehetősége volt 2011. december 30-ig bármikor újabb igénybejelentést tenni. Ennek nem kellett a végtörlesztési lebonyolítási számlanyitással egyidejűleg megtörténni, az bármely előbbi vagy - a jogszabályi kereteken belüli - későbbi időpontban is megtörténhetett volna a Kérelmező döntésének megfelelően. (...) Miután a Kérelmező előtt már ismert volt az igénybejelentés Bankunk által alkalmazott formája, nem tudjuk elfogadni a Kérelmező azon érvelését, hogy azt gondolta, az újabb igénybejelentéshez (mivel a meghosszabbítás lehetőségét az érintett jogszabály sem ismeri) elegendő a végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés megkötése, valamint a fennálló tartozásáról szóló igazolás kiadása.”

A pénzügyi szolgáltató hivatkozott továbbá arra is, hogy: „... figyelemmel arra, hogy a Kérelmező 2011. december 19. napján hiteleinek tartozásáról kért igazolást, s nem ismételt igénybejelentő nyilatkozatot terjesztett elő - hogy a fent hivatkozott jogszabályhely kifejezetten rögzíti azt is, hogy „a hitelfelvevő tartozásigazolásra vonatkozó kérelme önmagában nem minősül (...) igénybejelentésnek”, azaz az igazolás kiadása iránti kérelem, illetőleg magának az igazolásnak a kiadása sem jelenti azt, hogy a végtörlesztésre irányuló írásbeli igénybejelentés megtörtént. (...) a kedvezményes végtörlesztés Bank általi kötelező alkalmazási feltételeit jogszabályi rendelkezés állapította meg (azokat a Bank befolyásolni nem tudta), ez alapján az ügyfelek a törvényi határidőn belül akárhány alkalommal élhettek igénybejelentéssel, illetve végtörlesztési kötelezettség teljesítése céljából szabadon köthettek végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződést. A Bank megfelelően, együttműködően járt el akkor, amikor az előzőeket feltételek támasztása nélkül biztosította az ügyfelek részére. (...) Álláspontunk szerint a Kérelmező elmulasztja figyelembe venni, hogy a végtörlesztés kapcsán a Kérelmezőtől elvárható, hogy kellő körültekintéssel járjon el a végtörlesztéssel kapcsolatban, legyen figyelemmel a jogszabályi feltételekre, határidőkre. Álláspontunk szerint az ügyfél saját mulasztása miatt a Bankot kívánja felelőssé tenni, noha mulasztásának következményeit saját magának kell viselnie, a Bank ugyanis a kedvezményes végtörlesztés kapcsán fennállt együttműködési kötelezettségének eleget tett, azt nem szegte meg.”

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válasziratára a következő észrevételeket tette: „Az igénybejelentés meghosszabbításának, megújításának a lehetőségét a jogszabály kifejezetten valóban nem szabályozza, de nem is tiltja, így álláspontom szerint az nem kizárt. Az igény bejelentésére (és megújítására) az 1996. CXII. tv. 200/B § (2) bek. c, pontja két feltételt tartalmaz. Az egyik a bejelentés határidejére, a másik a formájára vonatkozik, s írásbeli formát határoz meg. Az írásbeli forma azonban nem jelenti azt, hogy az igénybejelentés csak a bank által alkalmazott formában lehetséges illetve érvényes még akkor sem, ha ugyanaz az igénybejelentő korábban már tett a bank által alkalmazott formában igénybejelentést, s az újabb igénybejelentés ettől eltér. (...)

Soha nem vitattam, hogy az október 26-i igénybejelentéshez viszonyítva a 2012. január 6-i végtörlesztési nyilatkozat elkészült. A vitás kérdés közöttünk az, hogy december 19-én az igénybejelentés megújítására vagy új igénybejelentésre sor került-e, a január 6-i végtörlesztési nyilatkozat ugyanis ezen időponthoz képest már határidőn belül érkezett. (...)

Az f., pontnál már részleteztem azt az álláspontomat, amely szerint a Bank a szándéknyilatkozat, a végtörlesztési igénybejelentés formáját nem is határozhatja meg, csupán azt vizsgálhatja, hogy az ügyfél a szándéknyilatkozatát az 1996. évi CXII. tv. 200/B § (2) bek. c, pontja szerinti módon és határidőben tette-e meg (írásbeliség és 2011. december 30-i határidő). A nyilatkozattal kapcsolatosan a törvény ezen kívül

*egyetlen kitévelt fogalmaz meg, azt, hogy a tartozás igazolására vonatkozó kérelem önmagában nem minősül igénybejelentésnek.*

*December 19-én a Bank a más pénzügyintézettel megkötendő hitelszerződéshez az eltelt 2 hónap alatti teljesítésekre tekintettel igazolta kérelmemre ismételten a fennálló tartozásaimat. Ugyanekkor végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződést is kötöttünk, melyben rögzítést nyert, hogy hitelkiváltás útján történő végtörlesztési szándékomról a Bankot tájékoztattam. Az ekkor megnyitott számla kifejezetten ezen végtörlesztés lebonyolítására szolgált azzal, hogy 60 napig fogadja a végtörlesztés összegét. Az eset összes körülményei és a keletkezett dokumentumok tartalma alapján álláspontom szerint egyértelműen megállapítható, hogy az igénybejelentés ezen a napon ismételten megtörtént, az a fentiekben részletezett jogszabályi minimum feltételeknek megfelelt, így annak hiányára a bank nem hivatkozhat.”*

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának a Kérelmező kérelme alapján indult eljárásban azt kellett vizsgálnia, arról kellett döntést hozni, hogy a Kérelmező eleget tett-e, és különösen a 2011. december 19-ei személyes eljárása megfelelt-e a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) végtörlesztésre vonatkozó előírásainak, azon belül a Hpt. 200/B. § (2) bekezdésének c) és e) pontjának.

Az eljáró tanács a felek által előadottak alapján, figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4. §-ára, 205. § (3) bekezdésére, a 207. § (1) és (2) bekezdéseire, valamint a 277. § (4) és (5) bekezdéseire is – az alábbiakban részletesen kifejtettek szerint – arra a következtetésre jutott, hogy a Kérelmező eljárása megfelelt a Hpt. 200/B. § c) és e) alpontjának, kérelme megalapozott. Az eljáró tanács megállapította továbbá azt is, hogy a pénzügyi szolgáltató alaptalanul hivatkozik arra, hogy a Kérelmező végtörlesztése intézése során nem volt figyelemmel a jogszabályi feltételekre, határidőkre és nem a tőle elvárható, kellő körültekintéssel járt el, mulasztott és mulasztásának következményeit magának kell viselnie. Téves a pénzügyi szolgáltató azon jogértelmezése és érvelése is, hogy az október 26-án adott tájékoztatásával együttműködési, tájékoztatási kötelezettségének (a Kérelmező december 19-ei személyes eljárásra is kihatással) eleget tett, így december 19-én már nem kellett volna arra felhívnia a Kérelmező figyelmét, hogy az ő értelmezése szerint a Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés megkötése, a Kérelmező személyes eljárása nem elegendő a végtörlesztés lebonyolításához, számára egy újabb végtörlesztési igénybejelentés formanyomtatvány aláírására is szükség lett volna december 30-áig.

*Ptk. 4. § (1) 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 az első végtörlesztési igénybejelentés 2011. október 26-ai időpontjától, a Kérelmező 2012. január 06-ai végtörlesztési nyilatkozatának megtételéig terjedő időszakot – azon belül a 2011. december 19-ei Végtörlesztési számlaszerződés megkötését – folyamatában, összefüggéseiben vizsgálta és értékelte és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmező a Hpt. 200/B. §-a szerinti végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben elvárható módon, jóhiszeműen, a pénzügyi szolgáltatóval együttműködve járt el.

*Ptk. 277. § (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.*

Az idézett jogszabályi rendelkezések alapján az eljáró tanács maradéktalanul elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy a december 19-ei személyes ügyintézése során mindent megtett annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa. Elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy azzal, hogy az október 26-ai időponttól számított 60 napos határidő lejártát néhány nappal megelőzően ismét elment a pénzügyi szolgáltatóhoz és végtörlesztési szándékát megerősítette, tájékoztatta a bankot arról, hogy a hitelkiváltó kölcsönt más pénzügyi szolgáltatótól kívánja igénybe venni, arról, hogy a Takarékszövetkezetnél a hitelbírálat még nem fejeződött be, illetve a Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződést megkötötte, nemcsak tájékoztatási, együttműködési kötelezettségének tett eleget, de úgy is járt el, ahogy az az adott esetben általában elvárható.

A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés c) és e), valamint a (3b) bekezdése a végtörlesztéssel kapcsolatban a következőket írja elő: a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést 2011. december 30-áig kell benyújtani, a végtörlesztésnek az igénybejelentéstől számított 60. napig kell megtörténnie, illetve a tartozásigazolásra vonatkozó kérelem önmagában nem minősül írásbeli igénybejelentésnek.

A Tanács egyetértett a Kérelmező azon érvelésével is, hogy december 19-én (a 60 napos határidő lejárt előtt néhány nappal) az újabb tartozásigazolás kikérésével, a Végelszámolás lebonyolítási számlaszerződés megkötésével, személyes eljárásával alappal feltételezte, hogy a végtörlesztési igénybejelentését írásban és határidőben megújította, illetve azt ismét megtette, és ettől az újabb időponttól számított 60 napon belül, 2012. január 6-án a hitelkiváltó kölcsön átutaltatásával, a Hpt-ben - a végtörlesztés e részkérdésével kapcsolatban - nevesített valamennyi kötelezettségének maradéktalanul eleget tett.

A tanács megítélése szerint a december 19-én aláírt Végtörlesztés elszámolási számlaszerződés alábbi rendelkezéseiből nem is lehet más következtetésre jutni, csak arra, hogy a számlaszerződés aláírását megelőzően a Kérelmező végtörlesztési szándékát a pénzügyi szolgáltató előtt ismét megerősítette. *„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 megnyitásban állapodnak meg.”*

A tanács meglátása szerint a lebonyolítási számlaszerződés 2. pontja szintén a Kérelmező az igénybejelentés ismételt megtételére vonatkozó értelmezését erősítette meg, amikor rögzíti, hogy *„A Lebonyolítási számla kifejezetten a kapcsolódó Kölcsönszerződésben meghatározottak szerinti végtörlesztés lebonyolítására szolgál. A Lebonyolítási számla célja, hogy hitelkiváltással történő végtörlesztés esetén a hitelkiváltó pénzügyi intézmény által a végtörlesztés céljából átutalt összeg kizárólag a végtörlesztésre legyen fordítható. Jelen szerződés, és a Lebonyolítási számla a végtörlesztéssel egyidejűleg, de legkésőbb a szerződés aláírásának napjától számított 60 munkanapon belül a Számlatulajdonos külön rendelkezése nélkül megszűnik.”*

Az október 26-án kiállított tartozásigazoláshoz képest az utóbb, december 19-én kiállított igazolás többlet információkat is tartalmaz, így - többek között - rögzítésre került benne, hogy *„Felhívjuk a szíves figyelmét, hogy a megadott számlaszámot (Végtörlesztési számla) az ABC Bank jelen igazolás kiállításától számított 60. munkanapig tartja rendelkezésre.”*

A pénzügyi szolgáltató – nem vitatottan – már 2011. október 26-ától tudta, hogy a Kérelmező fennálló tartozásait a Hpt. 200/B. §-a alapján, végtörlesztéssel kívánja rendezni, ennek tudatában – a Ptk. idézett tájékoztatási és együttműködési kötelezettségre vonatkozó rendelkezései szerint – kellett volna a Kérelmező 2011. december 19-ei eljárását, nyilatkozatait, szerződéskötését értelmeznie, illetve együttműködni abban, hogy a Kérelmező megfelelően, határidőben teljesíteni tudjon.

A Ptk. fent hivatkozott rendelkezéseiben deklarált követelményekre, valamint a Ptk. 207. §-ának (1) és (2) bekezdéseire figyelemmel – amelyek úgy rendelkeznek, hogy: *„A szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akarataira 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.”* – az eljáró tanács nem osztotta a pénzügyi szolgáltató azon véleményét, hogy *„mivel a meghosszabbítás lehetőségét az érintett jogszabály nem ismeri”*, ezért a Kérelmező nem gondolhatta azt, hogy újabb igénybejelentéshez elegendő a végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés megkötése, valamint a fennálló tartozásról szóló igazolás kiadása.

Az eljáró tanács álláspontja szerint, amennyiben pedig a pénzügyi szolgáltató számára – ahogy azt a válasziratban és a meghallgatás során is részletesen kifejtette – a Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés megkötése, annak a fentiekben idézett rendelkezései, valamint a Kérelmező december 19-ei személyes eljárása, az ekkor kiállított tartozásigazolásról idézett figyelmeztetés nem jelentették a végtörlesztési igény ismételt benyújtását (annak megújítását) akkor ennek szükségességére, azaz egy további irat (a végtörlesztési igénybejelentés formanyomtatvány újbóli) aláírására, mind a Ptk. együttműködési kötelezettségre vonatkozó előírásai alapján, mind pedig a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján fel kellett volna hívnia a Kérelmező figyelmét.

*Ptk. 205. § (3) 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.*

Az eset összes körülményéből, a Kérelmező következetesen végigvitt eljárásából egyértelműen következik, hogy, ha a pénzügyi szolgáltató erről már december 19-én (és nem csak január 6-án) tájékoztatja a Kérelmezőt, akkor a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató igényeinek megfelelően, külön, a pénzügyi szolgáltató által szerkesztett formanyomtatványon is megtette (megerősítette) volna igénybejelentési nyilatkozatát (különösen azért is, mert azzal semmilyen kockázatot nem vállalt, abból kizárólag előnye

származhatott volna). A Végörlesztés lebonyolítási számla egyértelmű, világos rendelkezéseitől eltérő pénzügyi szolgáltatói értelmezésre (külön formanyomtatványt is ki kell tölteni) és annak lehetséges következményeire, azért is a pénzügyi szolgáltatónak kellett volna a Kérelmező figyelmét felhívnia, az általa megkívánt formanyomtatványt a Kérelmezőnek átadnia, mert köztudomású tény, hogy a szokásos ügyintézés egy bankfiókban az, hogy az ügyfél elmondja mit szeretne a banki ügyintéző ezzel kapcsolatban szükség szerint tájékoztatja, illetve kinyomtatja és az ügyféllel aláíratatja a szükséges (csak az ügyintéző gépén elérhető) nyomtatványokat.

A pénzügyi szolgáltatónak a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján, december 19-én a Végörlesztés lebonyolítási számlaszerződés megkötésekor, mint lényeges körülményre, arra is fel kellett volna hívnia a Kérelmező figyelmét, hogy a szerződésben foglalt kifejezett rendelkezés ellenére (a szerződéskötéstől számított 60 munkanapig él a számla) a Végörlesztési számlára valójában csak néhány napig (október 26-ától számított 60 naphól még hátralévő 3-4 napig) lehet joghatályosan a végörlesztéshez szükséges forint összeget átutalni. Ezt azonban nem tette meg.

A pénzügyi szolgáltató üzletszerűen foglalkozik hitelek kihelyezésével, illetve a Végörlesztési számla megkötésekor azzal is tisztában volt, hogy a hitelkiváltó kölcsönt a Takarékszövetkezet fogja nagy valószínűséggel folyósítani. (A Végörlesztési számla megnyitására éppen a Takarékszövetkezet elvárásai miatt került sor. Voltak ugyanis olyan pénzügyi szolgáltatók például az xxx Zrt., amelyek a hitelkiváltó kölcsönt az ügyfél hiteltörlesztési számlájára utalták közvetlenül, külön speciális számla megnyitását nem várták el.) Az eljáró tanács megítélése szerint a pénzügyi szolgáltató e két körülmény alapján sem gondolhatta üzletszerűen és felelősséggel, hogy a Kérelmező valóban képes lesz a hitelkiváltó kölcsön folyósítását a még hátralévő néhány napban elintézni, azaz ebből a szempontból is megsértette a Ptk. hivatkozott rendelkezéseit.

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, ahogyan 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 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. A pénzügyi szolgáltató a Testület döntésének nem vetette alá magát, így az eljáró tanács ajánlásban hívta fel a pénzügyi szolgáltatót a rendelkező részben foglaltak teljesítésére.

Budapest, 2012. április 05.

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

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

Szabó Péter s.k.,  
az eljáró tanács tagja