

A-PBT-A-518/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. B.M. ügyvéd által képviselt G.J-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 08. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi szolgáltató 2012. március 23. napjáig írásban közölje Kérelmezővel az xxx számú kölcsönszerződés alapján - a 2012. január 30. napját követően esetlegesen, magasabb árfolyam alkalmazásával forintban meghatározott és teljesített törlesztő részletek összegének 180,- forint/svájci frank árfolyamon kiszámított svájci frank ellenértékének elszámolása/beszámítása mellett - a 2012. január 30. napján fennálló tartozás svájci frankban meghatározott teljes összegét, ideértve a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségét is. Ugyanezen határidőben közölje továbbá azt a számlaszámot, ahová a Kérelmező a végtörlesztést teljesítheti.

Amennyiben Kérelmező az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül a végtörlesztéshez szükséges, a pénzügyi szolgáltató által svájci frankban közölt tartozás 180,- forint/svájci frank árfolyamon számított forint ellenértékét a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlán bármely módon (átutalás, készpénz befizetés stb.) rendelkezésre bocsátja, úgy a pénzügyi szolgáltató az xxx számú kölcsönszerződést zárja le és 8 napon belül küldje meg Kérelmezőnek a kölcsön fedezetét képező lakóingatlanát terhelő zálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot. Továbbá pénzügyi szolgáltató 15 napon belül fizessen meg Kérelmezőnek 6.600,- Ft földhivatali eljárási költséget.

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

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 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. január 26-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya végtörlesztés iránti kérelem elutasítása miatti igény volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2011. október 18-án - a 2005. évben felvett - svájci frank (a továbbiakban: CHF) alapú jelzáloghitel végtörlesztése iránti igényt terjesztett elő a pénzügyi szolgáltatónál. A végtörlesztést részint önerőből, részint más pénzügyi intézménytől (a továbbiakban: Bank) felvett kölcsönből szeretne volna teljesíteni. A kiváltó hitel folyósítása a végtörlesztésre rendelkezésre álló 60 napos időtartam alatt nem történt meg, ezért 2011. december 16-án felkereste a pénzügyi szolgáltató fiókját azért, hogy meghosszabbítási szándékáról nyilatkozzon. Személyes eljárása során „Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés” megnevezésű dokumentumot írt alá, amelyet a kiváltó hitelt folyósító Bank elfogadott. A Kérelmező 2012. január 17-én megjelent a pénzügyi szolgáltatónál az önerőből teljesíteni tervezett 800.000,- Ft befizetése céljából. A befizetést igazoló bizonylat bemutatása után történt volna meg a kiváltó hitel folyósítása. A pénzügyi szolgáltató az önerő befizetését nem tette lehetővé azzal az indokkal, hogy Kérelmező nem hosszabbította meg a kérelmét. Kérelmező abban a tudatban volt, hogy 2011. december 16-án, személyes eljárása során a szükséges okiratokat aláírta. A pénzügyi szolgáltató elutasító magatartása miatt a Kérelmező a végtörlesztés lehetőségével nem tudott élni. 2012. január 18-án panaszt nyújtott be a

pénzügyi szolgáltatóhoz, amelyben kérte, hogy engedélyezze részére a 180,- forint/svájci frank (a továbbiakban: HUF/CHF) árfolyamon történő végtörlesztést. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmét elutasította azzal, hogy „a végtörlesztéshez szükséges teljes összeget nem fizette be a Bank által kijelölt bankszámlára a végtörlesztési igénybejelentést követő 60 napon belül, továbbá a végtörlesztéshez szükséges Végtörlesztési nyilatkozatot nem nyújtotta be a Bankhoz a végtörlesztési igénybejelentő átvételét követő 60 napon belül.”

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válaszát nem fogadta el, kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező kérelmében foglaltakra.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a Kérelmező igényének jogosságát nem ismerte el. A Kérelmezővel egybehangzóan előadta, hogy a Kérelmező 2011. október 18-án tett írásbeli igénybejelentést xxx számú hitelszerződése vonatkozásában. Kérelmező 2011. december 16-án Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződést kötött a pénzügyi szolgáltatóval, mivel egy másik Banktól felvett hitel útján szeretne volna a végtörlesztést teljesíteni. A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmező a végtörlesztéshez szükséges hitelfelvétel miatt ugyanezen a napon banki igazolás kiállítását is kérte fennálló tartozásáról, amelyet a pénzügyi szolgáltató szabályszerűen ki is állított. Kérelmező 2012. január 17-én jelezte végtörlesztési szándékát, de annak teljesítését a pénzügyi szolgáltató - álláspontja szerint jogszerűen - visszautasította, mivel az igénybejelentés megtételétől számítva több mint 60 nap telt el a végtörlesztéshez szükséges pénzösszeg rendelkezésre bocsátásáig. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező végtörlesztési kérelmét, illetőleg panaszleveleit elutasította. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ának rendelkezései egyértelműek tekintetben, hogy csak abban az esetben köteles elfogadni a rögzített árfolyamon való végtörlesztést, amennyiben az ott rögzített előírások teljesülnek. Így - többek között - azok a szabályok is, miszerint „a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentését a hitelfelvevő 2011. december 30. napjáig a (...) pénzügyi intézmény részére benyújtja”, "(...) a hitelfelvevő pedig köteles a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésének megfelelően, legkésőbb a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárásával egyidejűleg (azaz igénybejelentéstől számított 60 napon belül) a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni.” A pénzügyi szolgáltató szerint 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 későbbi időpontban is megtörténhetett volna. Álláspontja szerint miután a Kérelmező előtt már ismert volt az igénybejelentés pénzügyi szolgáltató által alkalmazott formája, így nem fogadta el 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, hogy a fent megjelölt jogszabályhely rögzíti azt is, hogy „a hitelfelvevő tartozásigazolásra vonatkozó kérelme önmagában nem minősül (...) igénybejelentésnek.” A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmezőt már a végtörlesztési igénybejelentés megtétele kapcsán részletesen tájékoztatta a végtörlesztés menetéről és felhívta a figyelmét a különböző határidőkre és azok betartásának fontosságára. Álláspontja szerint felvetődik a refinanszírozó Bank felelőssége is. A pénzügyi szolgáltató az előadottak alapján kérte az eljárás megszüntetését a panasz megalapozatlansága miatt, egyidejűleg úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A meghallgatáson a Kérelmező képviselője - a Kérelmező korábbi álláspontját fenntartva - előadta, hogy a 2011. december 16-i „banki igazolás” tárgyú okiraton olyan kitétel szerepel, hogy a végtörlesztési számla 60 napig él, amely kitételt a Kérelmező úgy értékelt, hogy tudomásul vették végtörlesztési szándékát. A pénzügyi szolgáltató azon előadására, hogy az ügyintézők minden esetben felhívták a figyelmet a 60 napos határidőre, a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy az első alkalommal nagyon alapos felvilágosítást kapott a pénzügyi szolgáltató munkatársaitól, akkor az ügyintézők felhívták a figyelmét a 60 napos határidőre, ennek tudatában kereste fel a pénzügyi szolgáltató fiókját 2011. december 16-án. Kérelmező előadta még, hogy december 16-án a számlaszerződés megkötése alkalmával az eljáró ügyintézőnél voltak az ügyében korábban keletkezett iratok, tehát az ügyintéző tudta, hogy mely dokumentumok állnak rendelkezésre a pénzügyi szolgáltatónál, ezért a Kérelmező abban a hiszemben volt, hogy mindent megtett végtörlesztése sikeres teljesítése érdekében. A Kérelmező képviselője úgy nyilatkozott továbbá, hogy amennyiben újraindulhatna az eljárás, abban az esetben ingatlan-nyilvántartási eljárásban fizetendő igazgatásslétszolgálati díj címén kb. 20 ezer Ft-os többletköltsége merülne fel a Kérelmezőnek, amely emlékezete szerint 12.200,- Ft bejegyzési díjből és 6.600,- Ft törlési díjből áll. Közjegyzői költség ismételten nem merülne fel.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson utalt arra, hogy a Kérelmező által hivatkozott 60 nap mindkét nyomtatványon 60 munkanapként szerepel, továbbá előadta, hogy a Kérelmező korábban beadott végtörlesztési igénybejelentése 2011. december 17-ig volt érvényes.

Az eljáró tanács által a felek előadásából és a csatolt okiratokból megállapított tényállás szerint a Kérelmező 2011. október 18-án az xxx referenciaszámú kölcsönére vonatkozóan fix árfolyamon történő végtörlesztési igénybejelentést tett a pénzügyi szolgáltatónál a pénzügyi szolgáltató által készített formanyomtatvány felhasználásával. Az igénybejelentés melléklete szerint a Kérelmező fennálló tartozása tárgynapon 10.268,69 CHF tőketartozásból, 1,85 CHF kamattartozásból és 8,85 CHF kezelési költség tartozásból állt és összesen 10.279,39 CHF összeget képviselt, amelyről a pénzügyi szolgáltató ugyanezen a napon kelt banki igazolást adott ki. 2011. december 16. napján felek között „Végtörlesztési lebonyolítási számlaszerződés” jött létre, amely szerint *„Felek között a kapcsolódó, fennálló tartozásról szóló Banki igazolásban meghatározott kölcsönszerződés (továbbiakban: Kölcsönszerződés) jött létre. A Számlatulajdonos, mint a Kölcsönszerződés adója hitelkiváltás útján történő végtörlesztési szándékáról tájékoztatta a Bankot, amely végtörlesztés lebonyolításához a felek Végtörlesztés lebonyolítási számla megnyitásában állapodnak meg.”*

A szerződés 2. pontja 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.”*

A pénzügyi szolgáltató ugyanezen a napon, 2011. december 16-án kelt új „banki igazolás”-t állított ki a Kérelmező xxx számú kölcsönszerződése alapján tárgynapon fennálló tartozásáról, amely szerint tőke, kamat és kezelési költség címén összesen 10.200,57 CHF tartozása állt fent Kérelmezőnek. (10.190,24 CHF tőke, 1,84 CHF kamat és 8,49 CHF kezelési költség). Az okirat a 2011. október 18-án kiállított „banki igazolás”-hoz képest többlet információkat is tartalmaz, így - többek között - rögzítésre került benne, hogy *„Felhívjuk a szíves figyelmét, hogy a megadott számlaszámot a K&H Bank Zrt. jelen igazolás kiállításától számított 60. munkanapig tartja rendelkezésre.”*

A 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.”*

Az eljáró tanács a fenti okiratok tartalmát, továbbá az első végtörlesztési igénybejelentés 2011. október 18-i időpontjától a Kérelmező által a kölcsön önerőből rendezendő részének befizetésére irányuló szándékának 2012. január 17-i bejelentéséig terjedő időtartam alatt a felek által megtett intézkedéseket folyamatában és összefüggésében értékelte és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmező a végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben elvárható módon járt el. A pénzügyi szolgáltató előtt - nem vitatottan - ismert volt a Kérelmező végtörlesztési szándéka. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az elvárható gondossággal, a Kérelmezővel együttműködve járt volna el, úgy a végtörlesztés nem ütközött volna akadályba. Az eljáró tanács álláspontja szerint mindkét fél érdekét az szolgálta volna, ha a pénzügyi szolgáltató ügyintézője 2011. december 16-án a Kérelmezővel aláíratja az új igénybejelentést. 2011. december 16-án a Kérelmező nem vitatottan személyesen eljár a pénzügyi szolgáltató fiókjában, amelynek során ismételtén igazolást állított ki részére a pénzügyi szolgáltató a fennálló tartozásról, továbbá a felek megkötötték a „Végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés”-t is, amelyben a felek kifejezetten rögzítették, hogy a Kérelmező végtörlesztési szándékáról tájékoztatta a pénzügyi szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató azon álláspontja, amely szerint a „...Kérelmezőnek lehetősége volt 2011. december 30-ig bármikor újabb igénybejelentést tenni. Ennek nem kellett a végtörlesztés lebonyolítási számlanyitással egyidejűleg megtörténni, az bármely előbbi vagy későbbi időpontban megtörténhetett volna” önmagában helytálló, azonban figyelemmel arra, hogy a Kérelmező számára - a 2011. október 18-án tett igénybejelentés alapján - a végtörlesztésre nyitva álló 60 napos határidő 2011. december 17-én lejárt, a Kérelmező ezt megelőző napon felkereste pénzügyi szolgáltató fiókját a szükséges intézkedések megtétele érdekében és ez alkalommal a fentiekben részletesen ismertetett intézkedések megtétele mellett az új igénybejelentés aláírására nem került sor, ez az eljárás a Ptk. által a felek eljárásával szemben támasztott követelménynek nem felel meg. A végtörlesztésre irányuló igénybejelentés hiányában a végtörlesztés lebonyolítási számla megnyitása sem okszerű.

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 akaratára és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett*” - 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. A jelen eljárásban feltárt tényállás 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 elvárhatót annak teljesítéséért.

A jogban járatlan Kérelmező - a részére ugyanazon a napon kiadott igazolás tartalmára is figyelemmel - megalapozottan hihette, hogy személyes eljárása során a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott és a felek által aláírt végtörlesztés lebonyolítási számlaszerződés magában foglalja az új igénybejelentésnek minősülő nyilatkozatát is.

A pénzügyi szolgáltató nem vitatta, hogy a Kérelmező a végtörlesztéshez szükséges fedezetet biztosította volna, válasziratában kifejezetten úgy nyilatkozott, hogy annak teljesítését a pénzügyi szolgáltató utasította vissza.

A Kérelmező a meghallgatáson csatolta a végtörlesztéshez hitelt nyújtó Bank által szabályszerűen kiállított, feltétlen és visszavonhatatlan kötelezettségvállaló nyilatkozatot.

A Kérelmező, az általa kb. 20.000,- Ft összegben megjelölt többletköltségből 6.600,- Ft felmerülését igazolta az xxx Körzeti Földhivatal által kiállított xxx számú számlával.

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. Mentésül 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. Az eljáró tanács a teljes jóvátétel elvének legcsekélyebb sérelemmel történő érvényesülésének biztosítása érdekében a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. március 23.

dr. Sándor Roland s.k.,
az eljáró tanács elnöke

Mohosné dr. Jakab Ágnes s.k.,
az eljáró tanács tagja

Rajki Klára s.k.,
az eljáró tanács tagja