

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I/B-5347/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartalmazó határozata az OTP Bank Nyrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) ...Ügyfél kérelme alapján az **OTP Bank Nyrt.-nél** (székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16., továbbiakban: OTP Bank) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján Dr. Szász Károly, a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

I. A Felügyelet az OTP Banknak — a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

I/A. A Felügyelet — a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt az OTP Bankkal szemben 250.000 forint, azaz kétszázötvenezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 napon belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 számú számlájára - "fogyasztóvédelmi bírság" megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével - befizetni. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótlékot a Felügyelet hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A jogorvoslati eljárás illetékköteles

I n d o k o l á s

Ügyfél 2010. július 16-án érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A. §-ában meghatározott

fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben az OTP Bank eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

Ügyfél 2009. december 28-án felvilágosítást kért az OTP Bank ... fiókjában (továbbiakban: Bankfiók) azzal kapcsolatban, hogy OTPdirekten keresztül van-e lehetőség 20 óráig, aznapi értéknappal euró (a továbbiakban: EUR) átutalást kezdeményezni. Ügyfél előadása szerint az OTP Bank munkatársa úgy tájékoztatta, hogy minden hétköznapi 20 óráig aznapi árfolyammal lehet átutalást kezdeményezni. Ügyfél 2009. december 28-án 17 óra körül OTPdirekten keresztül átutalást kezdeményezett, azonban kisebb problémát észlelt, ezért megkereste az OTP Bank ügyfélszolgálatát, és tájékoztatást kért arra vonatkozóan, hogy az OTP Bank a tárgynapi árfolyamon számolja-e el az aznap kezdeményezett átutalását. Az OTP Bank munkatársa arról tájékoztatta, hogy tárgynapi értéknapon fogja az átutalást az OTP Bank elszámolni. Ügyfél beadványában kifogásolta, hogy az OTP Bank tévesen tájékoztatta, mivel 2009. december 29-én az általa átutalni kívánt összeg még a lakossági folyószámláján volt. Ügyfél beadványában kiemelte, azért kívánta a devizaszámláján lévő pénzeszeget még 2009. december 28-án átutalni, mert a ... Bank Zrt.-nél (székhely:, a továbbiakban: ... Bank) 2009. december 31-ig betétlekötési akció volt érvényben, és szeretne volna, ha az átutalt összeg 2009. december 31-ét megelőzően megérkezik a ... Banknál vezetett devizaszámlájára. Mivel az átutalás nem érkezett meg ... Bankba az Ügyfél ... EUR összegű kártérítési igényt támasztott az OTP Bankkal szemben. Mindezekre tekintettel az Ügyfél a Felügyeletről kérte az ügy kivizsgálását.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt rendelkezések betartását.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi tényállást állapította meg:

A Felügyelet a FK-I-2997/2011. számú végzésével az Ügyfél 2010. július 16-án érkezett kérelme alapján folytatott fogyasztóvédelmi eljárást az Ügyfél OTP Bankkal szemben támasztott kártérítési igényének elbírálása tárgyában megszüntette, arra tekintettel, hogy a kérelem tartalmából megállapítható volt, hogy az nem az OTP Bank Psztv. 48/A. §-ban foglalt szabályokba ütköző magatartása észlelésére vonatkozott, hanem az Ügyfél OTP Bankkal szemben támasztott ... EUR összegű kártérítési igénye elbírálására irányult, ami nem hatósági ügy, annak eldöntésére közigazgatási úton fogyasztóvédelmi eljárás keretében nincs lehetőség, arra csak polgári bíróság jogosult.

Az Ügyfél kérelmének fentiekén kívüli részében a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi megállapításokat tette:

Az OTP Bank 2010. augusztus 31-én érkezett levelében úgy nyilatkozott, hogy az Ügyfél részére ... számon devizaszámlát vezet. Ügyfél a bankszámla szerződés aláírásával elismerte, hogy a szerződés tartalmát, valamint az OTP Bank üzletági Üzletszabályzatát megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadta el.

Az OTB Bank úgy nyilatkozott, hogy az Ügyfél devizaszámlájára 2009. december 28-án 14 óra 51 perckor vezetett vissza ... EUR összeget a Bankfiók munkatársa. Majd Ügyfél 2009. december 28-án 17 óra 17 perckor a Bank OTPdirekt rendszerén keresztül ... EUR értékben deviza átutalási megbízást rögzített.

A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 20.) MNB rendelet 14. § (4) bekezdése értelmében:

„14. § (4) A fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a munkanapon belül meghatározhat egy olyan, a munkanap záró időpontját legfeljebb kettő órával megelőző végső határidőt, amelyet követően a beérkezett fizetési megbízást a következő munkanapon átvettnek kell tekinteni.”

E jogszabályi rendelkezéssel összhangban az OTP Bank pénzforgalom lebonyolításáról szóló Üzletszabályzata 1. mellékletét képező, a pénzforgalmi szolgáltatások keretében lebonyolított fizetési műveletek teljesítési rendjéről szóló Hirdetményének rendelkezései alapján a hozzá benyújtott fizetési megbízásokat az alábbiak szerint kezeli:

*„Az OTP Bank munkanapokon, a munkaidő kezdetétől **16:00 óráig** terjedő időszakban tart nyitva nemzetközi fizetések lebonyolítása céljából. Ezen belül – tárgynapi teljesítésre – **14:00 óráig vesz át, és fogad be** fizetési megbízásokat.*

A benyújtási határidő után, illetve a munkaidőn túl benyújtott megbízásokat a bank a következő munkanapon benyújtottnak tekinti. A megbízások papíralapon, emellett az OTPdirekt internetes, telefonos ügyintézői, illetve Electra Terminál szolgáltatásain keresztül is benyújthatók.”

Az OTP Bank a fent megjelölt nyilatkozata szerint az Ügyfél 17 óra 17 perckor rögzítette sikeresen a ... EUR összegű átutalási megbízást, azonban a megbízást – a fenti rendelkezés figyelembevételével – csak 2009. december 29-én benyújtott megbízásként kezelte, mivel annak rögzítése 2009. december 27-én a tárgynapi záró időpont után történt meg

A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet 17. § (3) bekezdése szerint:

„17. § (3) A (2) bekezdésben foglaltak és a 16. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti, fizetési számlák közötti fizetési műveleten kívüli egyéb fizetési műveletek esetében az (1) bekezdésben foglaltaktól eltérően a fizető fél és a pénzforgalmi szolgáltatója úgy is megállapodhat, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának a számláján legkésőbb a fizetési megbízás 14. § szerinti átvételét követő harmadik munkanap végéig kerüljön jóváírásra. Papíralapú fizetési megbízás esetében a teljesítési határidő egy munkanappal meghosszabbodik.”

Az OTP Bank nemzetközi fizetések lebonyolításáról szóló tájékoztatója szerint a papíralapú, normál átutalási megbízások feldolgozása és a számla terhelése T napon történik, ami az Ügyfél esetében 2009. december 29-e volt, a megbízás elszámolásának értéknapja pedig T+2 nap, azaz az Ügyfél esetében 2009. december 31-e.

A Felügyelet az OTP Bank nyilatkozataiból és a rendelkezésére álló hangfelvételekből megállapította, hogy az Ügyfél 2009. december 28-án 16 óra 38 perckor, 17 óra 05 perckor és

18 óra 14 perckor kezdeményezett hívást az OTP Bank telefonos ügyfélszolgálatán. A 16 óra 38 perckor kezdeményezett telefonhívás során az Ügyfél „Meddig tudok mai nappal eurót átutalni?” kérdésére az OTP Bank munkatársa azt a tájékoztatást adta, hogy „Elindítani ½ 8-ig tudja, a mai nappal elindul, bekerül a rendszerbe.”

Az OTP Bank a 2010. augusztus 31-én érkezett levelében úgy nyilatkozott, hogy a munkatársa a megbízás feldolgozásával kapcsolatban téves tájékoztatást adott. A 17 óra 05 perckor és a 18 óra 14 perckor kezdeményezett telefonhívások során az OTP Bank munkatársai – az Ügyfél kérésére – a tranzakció költségével kapcsolatban nyújtottak tájékoztatást az Ügyfélnek.

A Felügyelet a feltárt tényállást a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdésének vonatkozásában vizsgálta meg.

Az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdésének, valamint a 6. § (1) bekezdése bd) pontja rendelkezései szerint:

„3.§ (1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

„6. § (1) Mégtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

(...)

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen

(...)

bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja.”

Az Fttv. 2. § h) pontja alapján e törvény alkalmazásában ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban. Az Fttv. ezen rendelkezése alapján megállapítható, hogy a fogyasztó azon döntése, hogy az OTP Banknál

elhelyezett pénzüsszegét át kívánja utalni a ... Bankhoz, abból a célból, hogy azt ott egy betéti akcióban lekösse, az Fttv. vonatkozásában ügyleti döntésnek minősül.

Az eljárásban ugyanakkor az érintett Ügyfél megfelel az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó fogalmának, hiszen gazdasági és szakmai tevékenységén kívül eljáró természetes személynek minősül.

A Felügyelet a rendelkezésre álló dokumentumok, az OTP Bank által rendelkezésére bocsátott hangfelvételek, továbbá az Ügyfél nyilatkozatai alapján megállapította, hogy az OTP Bank munkatársa a 2009. december 28-án 16 óra 38 perckor kezdeményezett telefonhívás során az átutalási megbízás feldolgozásával, teljesítésével kapcsolatban tévesen tájékoztatta az Ügyfelet. Ezzel a magatartásával megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, mivel az Ügyfél tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges jelentős információt, félreérthető módon bocsátotta az Ügyfél rendelkezésére és ezzel olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette a fogyasztót, amelyet nem hozott volna meg.

A Felügyelet a jogsértés megállapíthatóságát abban látja, hogy az OTP Bank munkatársa által nyújtott tájékoztatás, mely szerint az Ügyfél által indítandó átutalást „Elindítani 1/2 8-ig tudja, a mai nappal elindul, bekerül a rendszerbe.” állításra tekintettel rögzítette az Ügyfél 2009. december 28-án az átutalási megbízást, bízva abban, hogy az átutalni kívánt összeg a 2009. december 28-án alkalmazott, érvényes devizaárfolyammal még aznap teljesülni fog.

Mindezek alapján a Felügyelet az OTP Bank fent részletezett magatartását az Fttv. 6. § (1) bekezdés bd) pontjában foglalt megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősítette, mely az Fttv. 3. § (1) bekezdésének tilalmába ütköző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

A Psztv. 48/H. § szerint:

„48/H. § (1) Ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

b) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.”

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt az OTP banknak megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a továbbiakban tartózkodjon a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályban foglaltak megvalósításától.

Az Fttv.-ben foglalt jogszabályi rendelkezések megsértése miatt a Felügyelet az OTP Bankot a határozat rendelkező része I/A. pontjában 250.000 Ft fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A Felügyelet a bírság összegének megállapításakor a Psztv. 48/I. § (1) bekezdését vette figyelembe. A bírság kiszabását a Felügyelet a megállapított jogsértés körülményeire alapította.

A jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a fogyasztóknak alapvető joga fűződik ahhoz, hogy minden olyan információ a rendelkezésükre álljon, amely ahhoz

szükséges, hogy kellően megalapozott és tájékozott ügyleti döntést tudjanak meghozni. A megvalósított jogsértést tilalmazó rendelkezés mögött tehát jelentős fogyasztói érdek húzódik meg, vagyis az, hogy az OTP Banknak eljárása során megfelelő körültekintést és gondosságot kell gyakorolnia abban a tekintetben, hogy a fogyasztó a felelős döntéshez szükséges információkkal megfelelő időben rendelkezzen annak érdekében, hogy ügyleti döntését valamennyi lényeges körülményre tekintettel hozza meg. A jelen esetben az OTP Bank e körültekintést mulasztotta el gyakorolni, amellyel az Ügyfél tájékoztatáshoz, és vagyoni érdekei védelméhez fűződő jogát sértette meg.

A Felügyelet a bírság kiszabásánál súlyosító körülményként vette figyelembe egyrészt, hogy az OTP Bank munkatársa jelentős EUR összeg átutalásával kapcsolatban nyújtott téves tájékoztatást, másrészt a téves tájékoztatás miatt az Ügyfél nem tudott a ... %-os mértékű kamatra lekötési megbízást adni a ... Banknál.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Pszvtv. 4. § a-p) pontjában, valamint a 48/A. § - 48/J. §-aiban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg. A Felügyelet határozatát továbbá az Fttv. 10. § (2)-(3) bekezdéseire alapozta.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja.

A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Pszvtv. 35. § (2) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. június 24.

**dr. Kolozsi Sándor s.k.,
a PSZÁF főosztályvezetője**