

H-PBT-A-524/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. R.I. ügyvéd (ügyvédi iroda címe: xxx) által képviselt P.J-nek és P.T-nek (a továbbiakban: Kérelmezők) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. május 14. napján indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. július 10. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy tegye lehetővé, hogy Kérelmezők 2012. január 30. napjával 180,- HUF/CHF rögzített árfolyam alkalmazásával végtörleszthessék az xxx számú kölcsönszerződésük alapján fennálló tartozásukat. A pénzügyi szolgáltató 2012. augusztus 25. napjáig írásban közölje Kérelmezőkkel a fenti kölcsönszerződés alapján - a 2012. január 30. napját követően esetlegesen, magasabb árfolyam alkalmazásával forintban meghatározott és teljesített törlesztő részletek összegének 180,- HUF/CHF árfolyamon kiszámított svájci frank ellenértékének elszámolása illetve 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 Kérelmezők a végtörlesztést teljesíthetik. Amennyiben Kérelmezők 2012. szeptember 30-ig a végtörlesztéshez szükséges, a pénzügyi szolgáltató által svájci frankban és 180,- HUF/CHF árfolyamon számított forintban közölt tartozásuk forint ellenértékét a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlára átutalással megfizetik, akkor a fenti kölcsönszerződés a végtörlesztés teljesítésével megszűnik, ezért a pénzügyi szolgáltató a kapcsolódó hitelszámlát a teljesítéskor haladéktalanul zárja le, valamint a lezárástól számított 8 napon belül küldje meg Kérelmezőknek a kölcsön fedezetét képező ingatlant terhelő jelzálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot.

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 Kérelmezők 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 Kérelmezőket és a pénzügyi szolgáltatót, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

INDOKOLÁS

A Kérelmezők 2012. május 14. napján benyújtott kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvitájuk rendezése érdekében. A kérelem tárgya a felek között megkötött xxx számú kölcsönszerződésnek az Otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXI. törvény (a továbbiakban: Otv.) által biztosított rögzített, kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztése pénzügyi szolgáltató általi engedélyezése volt.

Kérelmezők 2006. február 7. napján xxx-es számon xxx szerződést kötöttek a pénzügyi szolgáltatóval. Az Otv. által biztosított lehetőséggel élve a fennálló kölcsönszerződésből eredő tartozásukat rögzített, 180 HUF/CHF árfolyamon végtörleszteni kívánták, ezért 2011. december 19. napján végtörlesztési kérelmet nyújtottak be a pénzügyi szolgáltatóhoz. Kérelmezők a végtörlesztést kizárólag saját erőből kívánták végrehajtani. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 23-án kiállította és megküldte az „Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról” (a továbbiakban: tartozás-kimutatás) elnevezésű iratot, melyben rögzítette a 2012. január 4. napjára mint értéknappra a végtörlesztéshez szükséges átutalandó összeg

nagyságát, az 5.344.756,- Ft-ot, továbbá Kérelmezőket a végtörlesztéshez kapcsolódó egyéb szabályokról tájékoztatta. Kérelmezők 2012. január 4-én a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlára átutaltak 5.336.000,- Ft-ot. Kérelmezők észlelték, hogy 2012. január 4. napján kevesebb összeg volt a bankszámlán, mint ami a végtörlesztés teljesítéséhez szükséges lett volna, ezért 2012. január 10. napján további 10.000,- Ft-ot utaltak át. Ezt követően úgy gondolták, hogy a végtörlesztéssel kapcsolatosan minden kötelezettségüknek eleget tettek. P.J. Kérelmező 2012. január 16. napján a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában érdeklődött a végtörlesztéssel kapcsolatos további teendőkről, azonban érdemi tájékoztatást nem kapott. A pénzügyi szolgáltató 2012. február 2. napján kelt levelében arról értesítette Kérelmezőket, hogy végtörlesztésük eredménytelenül zárult le. A tájékoztató levél átvételének napján, 2012. február 6-án P.J. Kérelmező a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában érdeklődött a végtörlesztés meghiúsulásának okáról, de érdemi tájékoztatást ekkor sem kapott. Két nap múlva P.T. Kérelmező a bankfiókban adta elő panaszát, ekkor értesült arról, hogy 2012. január 10. napján a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztésre befizetett összegből levonta az időközben esedékessé vált törlesztő-részletet, ezért a végtörlesztésre befizetett összeg nem volt elegendő a végtörlesztés sikeres lebonyolításához. Kérelmezők állították, hogy rendszeresen érdeklődtek a pénzügyi szolgáltatói ügymenetről és arról is, hogy szükséges-e fizetniük még további összeget a végtörlesztés teljesüléséhez. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 23-án kelt levele után legközelebb 2012. február 2-i levele útján tartotta a kapcsolatot Kérelmezőkkel, a két időpont között viszont érdemi információt, tájékoztatást nem adott részükre, így - szerintük - nagyban hozzájárult ahhoz, hogy Kérelmezők végtörlesztése nem sikerült. A 2012. február 8. napján benyújtott panaszukban Kérelmezők sérelmezték a pénzügyi szolgáltató írásbeli értesítésének elmaradását, valamint, hogy a többszöri személyes érdeklődésükre sem kaptak megfelelő tájékoztatást. Állították, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézője szándékosan elhallgatta, eltitkolta előlük azokat az információkat, melyek alapján ők megtehették volna a szükséges lépéseket, azaz a hiányzó összeg megfizetését. A Kérelmezők panaszát a pénzügyi szolgáltató 2012. március 21. napján elutasította. A pénzügyi szolgáltató a panasz kivizsgálásával kapcsolatos álláspontját 42 nap elteltével küldte meg Kérelmezőknek, ezzel - Kérelmezők szerint - megsértette a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B. §-át. A Kérelmezők ezt követően fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Az eljáró tanácstól arra kérték kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy „tegye lehetővé számukra” a rögzített, 180 HUF/CHF árfolyamon történő végtörlesztést.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a kérelmet megalapozatlannak tekintette, az eljáró tanácstól az eljárás megszüntetését kérte. Az eljárásban nem vetette alá magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének, a Kérelmezők részére egyezségi ajánlatot nem tett. A pénzügyi szolgáltató állította, hogy a Kérelmezők által kezdeményezett végtörlesztési eljárás során jogszerűen járt el, a kedvezményes árfolyamon való végtörlesztés teljesítéséhez szükséges tájékoztatást a Kérelmezőknek megadta, a határidőben a végtörlesztésre a Kérelmezők érdekkörében felmerülő okból nem került sor, így utólag nincsen mód arra, hogy 180 HUF/CHF árfolyamon végtörleszthessenek. A felek között xxx számon létrejött kölcsönszerződés alapján a Kérelmezők által benyújtott végtörlesztési szándékukra tekintettel a pénzügyi szolgáltató 2012. január 4-i értéknapi visszaigazolta jogosultságukat. A tartozás-kimutatás szerint a teljes előtörlesztés várható összege 29.693,09CHF volt, amely rögzített árfolyamon számolva a megadott előtörlesztési értéknapi, azaz 2012. január 4-én 5.344.756,- Ft volt. A megfizetendő hátralék és törlesztő részletek kapcsán a pénzügyi szolgáltató az értesítésében az alábbiakra hívta fel Kérelmezők figyelmét: *„Tájékoztatjuk, hogy a végtörlesztés bejelentése és a végtörlesztés végrehajtása közötti esedékességi időpontban az esedékes törlesztő részletet, ill. a hátralék összegét az elszámolás napján érvényes hitelkonverziós törlesztési-, ill. középárfolyamon számolja el a Bank. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Bank jogosult a végtörlesztésre szánt összegből elsődlegesen a késedelmes tartozás rendezésére.”* Kérelmezők részéről az értéknapot követően, azaz 2012. január 5-én érkezett be 5.336.000,- Ft, amely 8.756,- Ft-tal volt kevesebb a meghatározott összegnél. A pénzügyi szolgáltató 2012. január 10-én, a következő esedékesség napján az esedékes törlesztő-részletet (301,10 CHF/78.090,- Ft) a hitel-elszámolási számlán lévő összegből levonta. Kérelmezők 2012. január 11-én utaltak át 10.000,- Ft-ot, amely a végtörlesztés teljesítéséhez nem volt elegendő. 2012. január 30-án a végtörlesztéshez szükséges összegből 52.732,- Ft hiányzott. Mivel a végtörlesztéshez szükséges törvényi feltételek határidőben nem teljesültek maradéktalanul, a bejelentett végtörlesztés meghiúsulásáról a pénzügyi szolgáltató 2012. február 2. napján kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőket. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pontjának rendelkezése értelmében a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató részére 2012. január 30-ig kötelesek maradéktalanul átutalni a végtörlesztéshez szükséges teljes forintösszeget, ez nem teljesült. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott az xxx Üzletszabályzata 1.13.4. pontjára,

melynek alapján a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőkkel szemben esedékessé vált követelését jogosult beszedni, továbbá az előtörlesztés elszámolását megelőzően a pénzügyi szolgáltató először az esedékes havi törlesztő részletnek megfelelő összeget számolja el és csak az ezt követően fennmaradó összeg kerülhet előtörlesztésként elszámolásra. A pénzügyi szolgáltató állította, hogy nem terheli sem jogszabályból, sem a kölcsönszerződésből eredően olyan kötelezettség, amely alapján a hatályos vagy időközben hatályba lépő jogszabályok rendelkezéseiről az ügyfeleit, szerződéses jogviszony esetén a másik szerződő felet – azaz Kérelmezőket - tájékoztatnia kellett volna. Ezzel együtt a Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pontjában foglalt fedezetigazolás teljesítésére vonatkozó információt 2012. január 20. napjától honlapján közleményként megjelentette. A pénzügyi szolgáltató hangsúlyozta, hogy Kérelmezők állításával szemben a pénzügyi szolgáltatónak beszedési megbízása nem volt az xxx Bank vonatkozásában a törlesztő részletek levonására. A Kérelmezők által említett terhelés a pénzügyi szolgáltatónál vezetett, a végtörlesztésre kijelölt elszámolási számláról történt, ahova a Kérelmezők az átutalást teljesítették.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 2012. július 10. napján meghallgatást tartott, amelyen a felek megjelentek. A tényállás pontos felderítése és a felek közötti egyezség megkötésének elősegítése céljából az eljáró tanács tagjai több kérdést tettek fel a pénzügyi szolgáltatónak, valamint magyarázatot kértek a válasziratban foglaltakra, a Kérelmezőktől pontosítást kértek az átutalásokkal és a személyes ügyintézéseik során elhangzottakkal kapcsolatban. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját fenntartotta, az eljáró tanács egyezségkötésre történő felhívása eredménytelen maradt.

A rendelkezésre álló iratok, dokumentumok és a felek meghallgatáson tett nyilatkozatai alapján az eljáró tanács, 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 – megállapította, hogy a Kérelmezők eljárása megfelelt a Hpt. 200/B. § c) és e) alpontjának, kérelmük megalapozott. Téves a pénzügyi szolgáltató azon jogértelmezése és érvelése, hogy a Kérelmezők részére megküldött 2012. december 23-i tartozás-kimutatást tartalmazó levelében foglaltakkal együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, így a 2012. január 5-e és 2012. január 30-a közötti időszakban nem kellett volna felhívnia Kérelmezők figyelmét arra, hogy további befizetés szükséges részükről a végtörlesztés teljesítéséhez.

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 a végtörlesztési igénybejelentés időpontjától a 2012. január 30-ig terjedő időszakot – azon belül Kérelmezők 2012. január 5-e és 30-a között lebonyolított személyes ügyintézéseit – folyamatában, összefüggéseiben vizsgálta és értékelte és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmezők a Hpt. 200/B. §-a szerinti végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben elvárható módon, jóhiszeműen, a pénzügyi szolgáltatóval együttműködve jártak 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 egyetértett a Kérelmezők azon álláspontjával, hogy a 2012. január 4-i, 10-i, 16-i ügyintézéseik során mindent megtettek annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa. Osztotta a Kérelmezők azon álláspontját, miszerint a 2011. decemberi személyes érdeklődésük, továbbá 2012. január 4-i és 2012. január 10-i átutalásaikat követő 2012. január 16-i személyes érdeklődésüket és tájékozódásukat követően Kérelmezők a tartozások megszűnését igazoló dokumentumok kiadását várták a pénzügyi szolgáltatótól és ezzel együttműködési kötelezettségüknek eleget tettek, továbbá, úgy is jártak el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható volt. 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. Az eljáró tanács egyetértett a Kérelmezők azon érvelésével is, hogy a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésükkel, továbbá a pénzügyi szolgáltató által megadott összeg átutaltatásával, valamint a pénzügyi szolgáltatónál tett fent részletezett eljárásukkal és a pénzügyi szolgáltató ennek ellentmondó értesítésének hiányában alappal feltételezték, hogy a Hpt-ben a végtörlesztéssel összefüggésben

nevesített valamennyi kötelezettségüknek maradéktalanul eleget tettek. A pénzügyi szolgáltató – nem vitatottan – már 2011. december 19-étől tudta, hogy a Kérelmezők fennálló tartozásait a Hpt. 200/B. §-a alapján, végtörlesztéssel kívánják rendezni. Ennek tudatában – a Ptk. idézett tájékoztatási és együttműködési kötelezettségre vonatkozó rendelkezései szerint – kellett volna a Kérelmezők 2012. január 4-e és január 16-a közötti eljárását értelmeznie, illetve együttműködni abban, hogy a Kérelmezők megfelelően, határidőben teljesíteni tudjanak. 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 akarata 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 álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztéshez még szükséges összeg meghatározásával és Kérelmezőknek személyes ügyintézésük során kifejezetten ezirányú érdeklődésükre, erről történő tájékoztatásával mind a Ptk. együttműködési kötelezettségre vonatkozó előírásai alapján, mind pedig a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján a szükséges információkat, a végtörlesztéshez még szükséges összeg pontos meghatározásával, Kérelmezők számára rendelkezésre kellett volna bocsátania.

Az eljáró tanács a Ptk. 4. § (1) és (4) bekezdéseire, valamint a Ptk. 277. § (4) és (5) bekezdéseire tekintettel rögzíti, hogy a pénzügyi szolgáltatónak akkor is kötelessége lett volna a végtörlesztés teljesítésének elősegítésében, továbbá a kölcsönszerződés lezárásában a Kérelmezők érdekeit figyelembe venni és abban közreműködni, ha a kölcsönszerződés lezárása (végtörlesztés) számára olyan terheket (veszteséget) is jelentett, amelyekkel a szerződés megkötésekor nem számolt. A pénzügyi szolgáltató a tartozás-igazolásban Kérelmezők kérelmének megfelelően a 2012. január 4. napján várható tartozás összegét közölte. Az eljáró tanács nem osztotta a pénzügyi szolgáltató meghallgatáson kifejtett azon álláspontját, hogy mivel a Kérelmezők 2012. január 4-én nem fizették meg maradéktalanul a végtörlesztéshez szükséges összeget, ezért a pénzügyi szolgáltatónak nem állt fenn kötelezettsége a Kérelmezőket felhívni arra, hogy mekkora összeg hiányzik a végtörlesztés végrehajtásához. Az eljáró tanács szerint a végtörlesztésnek egy adott napon való megíiusulása nem vonja maga után Kérelmezők végtörlesztésre való jogosultságának elvesztését, a Hpt. módosított rendelkezése is a végtörlesztésre irányuló kérelem benyújtásától számított 60 napig tartotta fenn ezt a jogosultságot, Kérelmezők esetében ez a jogosultság – tekintettel arra, hogy kizárólag önerőből kívántak végtörleszteni – 2012. január 30-ig állt fenn. Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató feladata volt, hogy a Kérelmezőket tájékoztassa a végtörlesztéshez szükséges fedezet hiányzó összegéről, ezen fizetési felhívás elmulasztása közvetlen ok-okozati összefüggésben állt a végtörlesztés megíiusulásával. Az eljáró tanács szerint a pénzügyi szolgáltató nem járt el jóhiszeműen, amikor Kérelmezők 2012. január 16-i személyes ügyintézésekor Kérelmezők kifejezett kérdésére elhallgatta előlük a végtörlesztéshez szükséges legfontosabb információkat és súlyosan megsértette a Kérelmezőkkel szembeni együttműködési kötelezettségét. A pénzügyi szolgáltató által Kérelmezők részére megküldött 2011. december 23-i tartozás-kimutatást és tájékoztatást magában foglaló értesítő levelének tartalma ellentmondásos, félreérthető és hiányos. Félreérthető és megtévesztő a tartozásigazolás számszaki adatai megadásánál az a pénzügyi szolgáltatói megoldás, hogy a felsorolásban nem különültek el egyértelműen azok a tételek és összegek, melyeket a Kérelmezőknek a rögzített, 180,- HUF/CHF árfolyamon kellett megfizetniük (29.517,99 CHF összegű tőketartozás), azoktól a tételektől és összegektől, melyeket a Kérelmezőknek az aktuális, piaci árfolyamon (175,04 CHF összegű kamat és kezelési költség) kellett megfizetniük. Nem segítette elő Kérelmezők szerződésszerű teljesítését az sem, hogy a tájékoztatás nem tartalmazott arra vonatkozóan követendő eljárást, hogy az aktuális árfolyamon forintra átszámított pontos összegről, azaz Kérelmezők által megfizetendő összegről mikor és hogyan szerezhetnek tudomást, vagyis, hogyan biztosíthatják a végtörlesztés sikerességét. Kifejezetten félrevezető és valótlan a pénzügyi szolgáltató azon alkalmazott módszere, hogy ezen aktuális piaci árfolyamon megfizetendő tételeket is 180,- HUF/CHF árfolyamon forintosította és ezt az összeget tüntette fel a végtörlesztés részeként megfizetendő összegként akkor, amikor az adott időszakban a piaci árfolyam a 240-260,- HUF/CHF árfolyamszint között alakult. Ezzel az eljárásával az eljáró tanács szerint a Kérelmezőket a pénzügyi szolgáltató megtévesztette. Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató által a meghallgatáson a tartozás-kimutatással kapcsolatos kérdéseire adott kérelmezői magyarázatot követően arra a megállapításra jutott, hogy a tartozás-kimutatásban foglalt tájékoztatás elemei egymásnak ellentmondóak, és a Kérelmezők szerződésszerű teljesítését nem segítették elő az ebben a helyzetben általában elvárható módon.

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 Kérelmezők következetesen végigvitt eljárásából egyértelműen következik, hogy, ha a pénzügyi szolgáltató a fentiekben meghatározott információkat a Kérelmezők számára rendelkezésre bocsátja, akkor a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató igényeinek megfelelően, jogszabályi határidőn belül teljesítették volna a szükséges összegek befizetését, különösen azért is, mert azzal semmilyen kockázatot nem vállaltak, kizárólag előnyük származott volna belőle. A pénzügyi szolgáltatónak a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján a Kérelmezők figyelmét arra is fel kellett volna hívnia, hogy ha a Kérelmezők 2012. január 4-én nem, vagy nem teljes mértékben fizetik meg a végtörlesztéshez szükséges forint összeget, akkor milyen eljárást kell követniük (pl.: új értéknapi tartozás-kimutatást kell kérniük). Ezt azonban - általa nem vitatottan - nem tette meg. Az eljáró tanács megítélése szerint a pénzügyi szolgáltató e körülmények alapján sem gondolhatta úgy felelősen, hogy a Kérelmezők saját maguk, a pénzügyi szolgáltató támogatása nélkül felismerik, hogy további befizetést kell megvalósítaniuk a még rendelkezésükre állt napokban a végtörlesztés teljesítéséhez, 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. Mentesül 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 ok-okozati összefüggésben a Kérelmezőknek káruk 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 fenti ajánlásnak megfelelően pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmezőket a károkozás előtti helyzetbe kell hoznia. Erre tekintettel az eljáró tanács a teljes jóvátétel elvének legcsekélyebb sérelemmel történő érvényesülése érdekében a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az eljáró tanács hangsúlyozza, hogy az ügy megítélésénél kiemelt figyelmet kell fordítani a pénzügyi szolgáltató és a Kérelmezők között fennálló bizalmi viszonyra. A pénzügyi szolgáltató a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul, részletekbe menően ismeri, a jogszabályok hatályos rendelkezéseinek naprakész megismeréséhez szakapparátussal rendelkezik, míg ügyfeleik, így a Kérelmezők is, tipikusan szakirányú képzettség nélkül intézik pénzügyeiket, amelyek során messzemenőig bizalommal fordulnak a pénzügyi szolgáltató munkatársaihoz és fenntartás nélkül fogadják el az általuk elmondottakat és leírtakat. A pénzügyi szolgáltató feladata gondoskodni arról, hogy ügyintézői felkészültek legyenek és a jogszabályok maradéktalan betartásával, a jóhiszeműség, a tisztesség és a kölcsönös együttműködés követelményét mindenkor szem előtt tartva segítsék ügyfeleiket jogaik gyakorlásában és kötelezettségeik teljesítésében. Továbbá az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató figyelmébe ajánlja a PSZÁF 1/2011. (IV.29.) számú ajánlását, amelynek IV. Transzparencia növelése, információs aszimmetria csökkentése című fejezete 14. pontja kifejezetten rögzíti, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak együtt kell működniük ügyfeleikkel - így köztük Kérelmezőkkel is - kötelezettségeik teljesítése során, ennek érdekében biztosítania kell számukra a szerződésszerű teljesítéshez szükséges támogatást.

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

A leírtak alapján az eljáró tanács ajánlást adott ki.

Budapest, 2012. július 31.

dr. Tóth-Lenk Zsuzsanna
az eljáró tanács tagja

Felföldi Ágnes s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Lajkó Ildikó Erzsébet s.k.,
az eljáró tanács tagja