

A-PBT-A-560/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. K.Z. ügyvéd által képviselt S.L. és S-né K.K. (a továbbiakban: Kérelmezők) – az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. augusztus 6. napján tartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők xxx számú kölcsönszerződésének végtörlesztését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 200/B. §-ának a 2011. december 29. napján hatályos rendelkezései szerint teljesítse.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, 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 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. § b) pontja, 97. §-a, valamint 100. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

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

INDOKOLÁS

A Kérelmezők 2012. június 18. napján érkezett kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmükben előadták, hogy az xxx számú kölcsönszerződésük lezárása érdekében 2011. december 15. napján rögzített árfolyamon történő végtörlesztés iránti kérelmet nyújtottak be a pénzügyi szolgáltatóhoz. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 19. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőket, hogy 2012. február 1. napján kerülhet sor a rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre. A pénzügyi szolgáltató e levelében nemcsak svájci frankban, hanem forintban is rögzítette, hogy a Kérelmezőknek a határnapig mekkora összeget kell befizetniük ahhoz, hogy végtörlesztésük sikeres legyen. Előadták továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában 2012. január 9. és 13. napján is érdeklődtek a végtörlesztéssel kapcsolatban, ahol arról tájékoztatták őket, hogy „minden rendben van”. A pénzügyi szolgáltató 2012. február 2. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőket, hogy a végtörlesztés eredménytelenül zárult le. Ezt követően a Kérelmezők – a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában kapott tanács alapján – a végtörlesztéshez hiányzó – további 90.000,- forintot fizettek be. A pénzügyi szolgáltató ennek ellenére sem zárta le a hitelszerződést végtörlesztéssel.

A Kérelmezők álláspontja szerint mivel a pénzügyi szolgáltató 2011. december 19. napján kelt levelében egyértelműen rögzítette svájci frankban és forintban is a végtörlesztéshez szükséges összeget, ennek az összegnek a megfizetésével a Kérelmezők alappal bízhattak a végtörlesztés sikerességében. A Kérelmezők előadták, hogy a pénzügyi szolgáltató nem említette levelében, hogy az abban meghatározott összeg csak 2012. január 4. napjáig érvényes. A Kérelmezők kérelmükben kifogásolták, hogy a pénzügyi szolgáltatótól elvárható lett volna, hogy értesítse a Kérelmezőket, ha a végtörlesztés akadályát észleli, ez pedig álláspontjuk szerint a kölcsönszerződésből eredő tájékoztatási kötelezettség súlyos megszegését jelenti. A Kérelmezők kifogásolták továbbá, hogy a végtörlesztés annak ellenére lett sikertelen, hogy a pénzügyi szolgáltató a 2011. december 19-én kelt levelében olyan tájékoztatást adott, mely szerint ha „az előtörlesztés

összege 2012. február 13. napját követően érkezik meg, a bank az előtörlesztést nem teljesíti”, ugyanakkor a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató által kiszámított 90.000,- forintos hátralékot 2012. február 8. napján pótlólagosan befizették. A Kérelmezők előadták, hogy álláspontjuk szerint a pénzügyi szolgáltató a helytelen, téves és hiányos tájékoztatásával, illetve tájékoztatási kötelezettségének elmulasztásával megakadályozta a Kérelmezők hitelének rögzített árfolyamon történő lezárását. A Kérelmezők indítványozták, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezze a pénzügyi szolgáltatót arra, hogy a hitelszerződést 180,- forint / svájci frank árfolyamon végtörlesztéssel zárja le.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában előadta, hogy a Kérelmezők által indított végtörlesztési eljárás során jogszerűen járt el, a kedvezményes árfolyamú végtörlesztés teljesítéséhez szükséges tájékoztatást a Kérelmezőknek megadta, a határidőben történő végtörlesztésre a Kérelmezők érdekkörében felmerülő okból nem került sor, így utólag nincsen mód arra, hogy 180,- forint / svájci frank árfolyamon végtörleszthessenek. Előadta továbbá, hogy a Kérelmezők 2011. december 15. napján jelentették be a pénzügyi szolgáltatónak, hogy a szerződésből eredő tartozásukat kedvezményes, rögzített árfolyamon 2012. február 1. napján végtörleszteni kívánják. A pénzügyi szolgáltató a kérelmet a 2011. december 19-én kelt „Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról” dokumentumban 2012. február 1-jei napra visszaigazolta. Az értesítésben a fennálló tőke (12 234,87 CHF), valamint a kamat és kezelési költség (72,52 CHF), illetve a 2012. január 4-én esedékes havi törlesztőrészlet összegét (168,85 CHF) is feltüntette. A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy az értesítésben – egyebek mellett – felhívta a Kérelmezők figyelmét a következőkre:

„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”.

A Kérelmezők számlájára 2012. január 3. napján átutalással érkezett 2.245.723,- forintból a 2012. január 4-én esedékes törlesztőrészlet összegét az elszámolás napján érvényes hitelkonverziós törlesztési árfolyamon, 42.030,- forint összegben a pénzügyi szolgáltató lekönyvelte. A Kérelmezők számláján ezt követően 2.203.693,- Ft maradt, amely a törvény által előírt, 2012. január 30-án esedékes fedezetvizsgálat napján, a Kérelmezők által a végtörlesztés napjaként megjelölt napon fennálló tartozásának (12.307,39 CHF) kedvezményes árfolyamon történő lezáráshoz szükséges 2.215.330,- forintnál kevesebb volt, ezért a végtörlesztés a fedezetvizsgálat napján meghiúsult. A pénzügyi szolgáltató a végtörlesztés meghiúsulásáról 2012. február 2. napján kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőket.

A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy ha a fedezetvizsgálat napján nem hiúsult volna meg a végtörlesztés, akkor a végtörlesztés azért hiúsult volna meg, mert a Kérelmezők által a végtörlesztés napjául megjelölt határnapon – 2012. február 1. napján – sem állt rendelkezésre a végtörlesztéshez szükséges teljes forintösszeg. Ha a Kérelmezők által megfizetett 90.000,- forint 2012. január 30-ig került volna a Kérelmezők számlájára, akkor a végtörlesztés megvalósult volna.

A pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot nem tett, a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásnak nem vetette alá magát.

A Pénzügyi Békéltető Testület a vitás ügyben indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2012. augusztus 6-án meghallgatást tartott, amelyen a szabályszerű értesítésre megjelölt pénzügyi szolgáltató és a Kérelmezők az írásban tett nyilatkozataikat fenntartották.

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló iratok alapján az alábbiakat állapította meg:

A Kérelmezők 2011. december 15. napján nyilatkozatot és előtörlesztési kérelmet nyújtottak be a pénzügyi szolgáltatóhoz devizaalapú kölcsönük egyösszegű, rögzített árfolyamon történő végtörlesztése céljából. Az előtörlesztési kérelmet a pénzügyi szolgáltató ugyanezen a napon befogadta.

A pénzügyi szolgáltató 2011. december 19-én kelt értesítésében tájékoztatta a Kérelmezőket arról, hogy az előtörlesztés bejelentését befogadta. Ebben az értesítésben a pénzügyi szolgáltató részletezte a 2012. február 1-jén várhatóan fennálló, összesen 12.476,24 CHF összegű tartozást, mely 12.234,87 CHF tőkéből, 72,52 CHF kamatból és kezelési költségből, 0 CHF előtörlesztési díjből és 168,85 CHF 2012. január 4-én esedékes havi törlesztőösszegekből állt. A pénzügyi szolgáltató tájékoztatást adott arról is, hogy tartozás forintban számított összege: 2.245.723,- forint. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa osztotta a Kérelmezőknek azt az álláspontját, mely szerint a Kérelmezők joggal értelmezték ezt, a pénzügyi szolgáltató által kiszámított összeget úgy, hogy annak maradéktalan befizetése esetén sikeresen lezárható lesz végtörlesztéssel a hitelszerződés. A pénzügyi szolgáltató tájékoztatása félreérthető és félrevezető, hiszen a fennálló tartozás részletezésénél feltüntette a 2012. január 4. napján esedékes havi törlesztőösszeget CHF-ben, majd a tartozások összesítésekor ezt az összeget is a teljes tartozás részeként – nem pedig külön,

hitelkonverziós törlesztési árfolyamon törlesztendő összegként – kezeli. A pénzügyi szolgáltató tájékoztatása ugyan tartalmazza az arra vonatkozó felhívást, hogy a Kérelmezőknek a végtörlesztés lezárásáig a kölcsönszerződésben rögzített és esedékes havi törlesztési kötelezettségnek továbbra is eleget kell tenniük, a Kérelmezők azonban – elfogadva a pénzügyi szolgáltató számításait – joggal bízhattak (és bíztak is) abban, hogy a pénzügyi szolgáltató által kiszámított összeg pontosan fedezni fogja a teljes hátralékos tartozásukat.

A pénzügyi szolgáltató tájékoztatása utal arra is, hogy a végtörlesztés bejelentése és a végtörlesztés végrehajtása között esedékességi időpontban az esedékes törlesztőrészletet, illetve a hátralék összegét az elszámolás napján érvényes hitelkonverziós árfolyamon számolja el a pénzügyi szolgáltató. Az értesítést megvizsgálva az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a számításait és az egyéb figyelemfelhívását egymástól meglehetősen elkülönítetten helyezte el az értesítésében, továbbá sehol nincs számszaki felhívás arra vonatkozóan, hogy a kiszámított, forintban kifejezett tartozás a hitelkonverziós árfolyamon történő, 2012. január 4-i részlettörlesztés miatt kevés lesz a végtörlesztéshez. Az eljáró tanács álláspontja szerint, még ha nem is volt pontosan előre meghatározható a 2012. január 4-i törlesztőrészlet forintban kifejezett összege, a pénzügyi szolgáltatónak akkor is kötelessége lett volna a tartozás részletezésekor – akár becsléssel is – kiemelten felhívni a Kérelmezők figyelmét erre a körülményre. Az eljáró tanács utal arra, hogy a 2012. január 4-i részlet törlesztését követően a pénzügyi szolgáltatónak az ésszerű időt bőven meghaladó időtartam állt volna a rendelkezésére ahhoz, hogy a Kérelmezőket tájékoztassa arról, hogy a januári törlesztés miatt nem maradt elég fedezet a számlájukon a sikeres végtörlesztéshez.

A pénzügyi szolgáltató 2012. február 2. napján a végtörlesztés eredménytelen lezárásáról tájékoztatta a Kérelmezőket. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató fiókjánál a Kérelmezők 90.000,- forintot fizettek be azért, hogy a végtörlesztéshez hiányzó összeget pótolják bízva a sikeres végtörlesztésben. A hitelszerződés végtörlesztéssel történő lezárására azonban ennek ellenére sem került sor. A Kérelmezők által végtörlesztés közleménnyel 2012. február 8-án befizetett 90.000,- forintot 2012. február 14-én a pénzügyi szolgáltató az erre a célra szolgáló xxx számlán befogadta és jóváírta.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató többszörösen és súlyosan megsértette a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) alapvető, együttműködési kötelezettségre vonatkozó rendelkezéseit. A Ptk. 4. § (1) bekezdése szerint a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A 4. § (4) bekezdése szerint [...] a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Ptk. 207. § (1) bekezdése szerint 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. A Ptk. 277. § (4)-(5) bekezdése szerint 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. A felek a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről kötelesek egymást tájékoztatni.

Az eset körülményeinek mérlegelése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa arra az álláspontra helyezkedett, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőkkel szemben tanúsított magatartása a fent idézett jogszabályhelyekbe ütközik. A pénzügyi szolgáltató magatartása félrevezető volt, mivel a Kérelmezőknek a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott, végtörlesztésre vonatkozó nyilatkozata, kérelme egyértelmű és világos szerződési nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a fennálló teljes tartozásukat rendezni kívánják a rögzített árfolyamon történő végtörlesztéssel. E körben a pénzügyi szolgáltatónak – a Ptk. alapelvei és az idézett további jogszabályhelyek alapján – messzemenőig elő kellett volna segítenie a teljesítést, ha pedig az esetlegesen előre nem ismert hitelkonverziós árfolyam a teljes tartozás törlesztésének gátját jelenthette volna, erre kifejezetten, számszerűsítve és nyomatékosan fel kellett volna hívnia a Kérelmezők figyelmét akár az értesítésében, akár később, hiszen erre a pénzügyi szolgáltatónak lett volna ideje és lehetősége. Az eljáró tanács megállapította, hogy míg a Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató által kiszámított, értesítésben szereplő összeg hiánytalan, valamint a 90.000,- forint összeg pótlólagos befizetésével a végtörlesztés sikeres lezárása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsították, addig a pénzügyi szolgáltató a sikeres végtörlesztést akadályozva, a szerződéses jogviszonyra vonatkozó polgári jogi alapelveket be nem tartva, együttműködési kötelezettségét megszegve járt el, mely magatartása a Kérelmezők sikertelen végtörlesztését eredményezte.

Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásban hozott határozatnak nem vetette alá magát, az eljáró tanács a fenti indokok alapján ajánlást adott ki.

Budapest, 2012. augusztus 13.

dr. Gáll Tamás s.k.,
az eljáró tanács tagja

dr. Bukta Krisztina s.k.,
az eljáró tanács elnöke

Prihoda Anikó s.k.,
az eljáró tanács tagja