

A-PBT-A-565/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a B-né Dr. S.É. ügyvéd által képviselt T.É.G. kérelmezőnek (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Biztosító (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. augusztus 28. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy 60 napon belül – amennyiben a Kérelmező e megadott határidőn belül hitelt érdemlően igazolja, hogy az xxx Banknál xxx hitelszámon nyilvántartott lakásvásárlási hitel teljes előtörlesztésére milyen összeget fordított – fizesse meg a tényleges előtörlesztés során fizetett összeg, és az otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXI. törvénnyel, valamint a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCI. törvénnyel módosított, hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban Hpt.) 200/B. § (1) alapján rögzített árfolyamon fizetendő végtörlesztési összeg Kérelmezőre jutó különbözetének 20%-át.

Felhívja továbbá a szolgáltatót, hogy a Kérelmező által megküldött igazolás másolatát, annak kézhezvételét követő 8 napon belül, küldje meg a Pénzügyi Békéltető Testület részére.

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 fentiekén 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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 a 2012. június 11. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, életbiztosítás visszavásárlásából fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező adóstársával 2005. március 11. napján életbiztosítással kombinált deviza alapú lakáscélú hitelszerződést kötött.

A Kérelmező a Hpt. 200/B. § (1) bekezdése alapján rögzített árfolyamon ezen paragrafus (2) bekezdés f) pontja szerinti megadott határidőig kívánta az xxx Bank (a továbbiakban: Bank) részére a végtörlesztéshez szükséges összeget átutalni.

A Kérelmező végtörlesztés érdekében igénybejelentéssel fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, melynek alapján, a Pénzügyi Szolgáltató 2012. január 19. napi hatállyal, 1.929.411 Ft visszavásárlási érték mellett visszavásárolta az xxx szerződésszámon nyilvántartott xxx életbiztosítást (továbbiakban: Biztosítás).

A Pénzügyi Szolgáltató 2012. január 25. napján kelt tájékoztatása szerint a fenti összeg kifizetéséről ugyanezen a napon gondoskodott, és azt a Kérelmező kérésének megfelelően az xxx pénzügyi intézeti számlaszámra teljesítette. Az átutalás azonban valójában csak 2012. január 31. napján érkezett meg a fenti számlára.

A Kérelmező álláspontja szerint egyértelmű, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztéshez szükséges összeget késedelmesen utalta át a Banknak. Következésképpen az adósok elestek a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés lehetőségétől és emiatt 1,6 millió forint összegű káruk keletkezett, álláspontjuk szerint minden kétséget kizáró módon a Pénzügyi Szolgáltató hibájából. A – Kérelmező álláspontja szerint a – Pénzügyi Szolgáltatónak elegendő idő állt a rendelkezésére, hogy időben tudjon teljesíteni. Tisztában volt azzal is, hogy a törvényi előírás határidőként 2012. január 30. napját jelölte meg, mégsem intézkedett. A Kérelmező kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak tudomással kellett bírnia a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kibocsátott 1/2012. számú Vezetői körlevél Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pontjának alkalmazására vonatkozó iránymutatásáról. E Vezetői körlevél világosan felhívja a pénzügyi intézmények figyelmét arra, hogy a Felügyelet a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban állónak tart minden olyan intézkedést, amely elősegíti a végtörlesztéssel kapcsolatos ügyféligények gyors, jogszerű, az ügyfél jogos érdekeit figyelembe vevő teljesítését.

Mind az elektronikus, mind az írott sajtó minden média rendkívüli gyakorisággal hívta fel a deviza alapú hitellel rendelkezők figyelmét a jogvesztő, végső határidőre ezért a Kérelmező feltételezi, hogy a Pénzügyi Szolgáltató is tudott róla.

A késedelmes utalásra tekintettel a Kérelmező 2012. február 27. napján fogyasztói panaszt nyújtott be a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. Ebben sérelmezte, hogy a végtörlesztéshez visszavásárolt életbiztosítás visszavásárlási összege egy nappal később érkezett a Bank számlájára így a Bank a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztési igényét elutasította.

Panaszát a Pénzügyi Szolgáltató 2012. március 9. napján kelt levelével elutasította hivatkozva arra, hogy az ügyintézés során a szabályzataiban foglaltak szerint járt el, amikor 15 napos határidőt betartva a pénzalap készpénzértékét átutalták.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa okozott

kár megtérítésére. A Kérelmező kérelmében követelését 1.600.000 Ft összegben határozta meg.

A Kérelmező kifejtette továbbá, hogy nem állt szándékában a hitel segítségével vásárolt ingatlanát eladni, de erre kényszerült, és a 9,2 millió forintért vásárolt lakását 7,5 millió forintért sikerült eladnia.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a 2012. március 9. napján kelt levelében foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el.

Megerősítette, hogy a Kérelmező xxx életbiztosítási szerződéssel rendelkezett, melyet xxx szerződésszám alatt mint szerződő kötött 2004. december 23. napján.

Előadta, hogy a Banktól 2012. január 18. napján érkezett a Pénzügyi Szolgáltató xxx Központjába a szerződés visszavásárlásához történő hozzájárulás. A visszavásárláshoz szükséges eredeti kötvény, a rendelkezési nyilatkozat és a személyi iratok másolata a Kérelmezőtől 2012. január 23. napján érkezett meg. Ezt követően történt meg a visszavásárlási összeg számfejtése, szakmai jóváhagyása, 2012. január 25. napján pedig a pénzügyi utalványozása. Megerősítette, hogy a Biztosítás visszavásárlás összege 1.929.411 Ft volt.

Nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a jelen eljárás tárgyát képező visszavásárlási összeg kifizetésére az xxx Szabályzatok rendelkezéseit kell alkalmazni. Az xxx feltételek (továbbiakban: ÁSZF) 17. pontja a visszavásárlással kapcsolatos kérdésekben az alapbiztosítás különös feltételeit tekinti irányadónak. A Rokkantsági kockázatot tartalmazó részlet-kifizetésű életbiztosítás különös feltételei xxx (továbbiakban: Feltételek) 17.3. pontja szerint pedig a Pénzügyi Szolgáltató a legkésőbb a visszavásárlási igény írásbeli bejelentésének beérkezését követő 15. napon köteles a pénzalap 17.2. pontjában meghatározott értéket kiutalni. Álláspontja szerint a Pénzügyi szolgáltató 2012. január 23. napján került abba a helyzetbe, hogy a visszavásárláshoz szükséges intézkedéseket megtegye. A Feltételek szerinti 15. nap 2012. február 9. napján járt volna le. Ehhez képest az utalványozás a 2. napon megtörtént, az utalás a 3. napon a Pénzügyi szolgáltató pénzforgalmi rendjéről szóló vezérigazgatói utasítás alapján T+2 napra indításra került. A kifizetés a 6. napon teljesült.

Kifejtette, hogy a Kérelmező az állításait tartalmazó okiratokat nem csatolta, így többek közt azt sem, hogy az általa a végtörlesztés tekintetében köztudomásúnak minősített 2012. január 30. napi határidőhöz képest, figyelemmel a rendelkezésére álló Feltételekben foglaltakra is, miért nem jelezte előre visszavásárlási szándékát, annak rendeltetését, miért nem terjesztette elő megfelelő határidőben a visszavásárlási igényét. Nem igazolta továbbá, hogy mikor milyen intézkedéseket tett a végtörlesztés érdekében. Hivatkozva a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4.§ (4) bekezdésére megállapítható, hogy a Kérelmező nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, továbbá még ha felróhatóság lenne is megállapítható a Pénzügyi szolgáltató eljárása során (amely álláspontja szerint nem mutatható ki), a Kérelmező saját felróható magatartása miatt erre nem hivatkozhat. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint nem igazolta továbbá a Kérelmező a kérelmében foglalt állításait sem, sem az ingatlan eladása, sem a Pénzügyi szolgáltató eljárásának felróhatósága, sem a Pénzügyi szolgáltató eljárása és az őt ért károsodás közti ok-okozati összefüggés, sem az őt ért kár, valamint annak mértéke tekintetében.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A 2012. július 25. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

A Kérelmező kérelmét fenntartotta. Úgy vélte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tett meg minden tőle elvárható jogcselekményt az adott helyzetben. Álláspontja szerint a bírói gyakorlat egyöntetű abban a kérdésben, hogy a feleket terhelő együttműködési kötelezettség mindig az adott helyzetre vonatkozik. Az ügyben a Pénzügyi Szolgáltató által is ismert volt a Kérelmezők azon szándéka, hogy a végtörlesztés céljából kívánják az életbiztosítás visszavásárlását. Ennél fogva az adott helyzetben elvárható magatartás az lett volna a Pénzügyi Szolgáltató részéről, hogy az általa tudott, és egyébként is köztudomású határidőre átutalja a visszavásárlási összeget. Erre figyelemmel nem tudja elfogadni a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a biztosítási feltételekben meghatározott határidőn belül teljesítették a kifizetést. Ebben az esetben ugyanis az együttműködés körében az elvárhatóság viszonyítási alapja nem a Feltételekben foglaltak teljesülése, hanem az ügyfelek által bejelentett különleges körülmény, a végtörlesztés.

Előadta, hogy 2005 áprilisában vásárolták a lakást, 9.200.000 Ft-ért. A vételárból 2.200.000 Ft-ot önerőként fizettek meg, míg a fennmaradó 7.000.000 Ft összeget életbiztosítással kombinált lakáshitelből fizették meg az eladó felé. Ennek alapján évi 420.000 Ft biztosítási díjat fizettek a biztosító felé, a bank felé pedig havonta a kezelési költséget és kamatot. Időközben, 2008-ban 3.000.000 Ft összeget előtörlesztettek.

A banktól azt az információt kapták, hogy 4.500.000 Ft összegben tudják végtörleszteni a hitelüket. Ezt követően 2011 decemberében telefonon jelezte a Pénzügyi Szolgáltató felé a visszavásárlási igényt és hogy a végtörlesztéshez szükséges a visszavásárlási összeg.

2011 decemberében, Karácsony után bejelentették a bank felé a végtörlesztési igényt, ott jelezték, hogy a biztosítótól szükség van egy xxx nyomtatványra. Ezt a nyomtatványt a bank igényelte a biztosítótól. A biztosító – a bank tájékoztatása szerint – több mint egy hetes várakozást követően adta ki a nevezett nyilatkozatot.

2012. január 19-én került megküldésre a biztosító felé a kötvény. Ez álláspontja szerint megfelelő időpont ahhoz, hogy az előírt 2012. január 30-i határidőre megtörténhessen a végtörlesztéshez szükséges összeg átutalása a bank felé. A biztosító munkatársa arról tájékoztatta, hogy rendben elindították az összeg átutalását. Ehhez képest az összeg csak 2012. január 31-én érkezett meg a bankhoz, amely miatt meghiúsult a végtörlesztés lehetősége. Utalt arra, hogy a biztosító az egyik levelében azt írta, hogy 2012. január 25-én történt meg az utalás, míg egy másik levelében 2012. január 30-át jelölte meg az utalás időpontjaként.

Ezt követően a bankban közölték velük, hogy csak a napi középárfolyamon tudnak előtörleszteni, mert a végtörlesztéshez szükséges összeg a törvényben meghatározott határidőben nem érkezett meg a bankszámlára, így a végtörlesztésre nincs már mód.

Ezt követően mindenképpen ki szerették volna a hitelüket fizetni, ezért 2012. március 7-én az ingatlant áron alul értékesítették és előtörlesztették a bank felé. Az előtörlesztés során azonban a bank 250 HUF/CHF árfolyamon számolt a végtörlesztés során alkalmazott 180 HUF/CHF helyett. A Kérelmükben megjelölt igényük ezen két összeg különbözete, melynek összege 1.600.000 Ft. Ezen összegekre vonatkozóan a meghallgatáson nem tudott minden okiratot bemutatni, de vállalta, hogy felhívásra csatolja azokat a Pénzügyi Békéltető Testület felé.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartva a válasziratban foglaltakat, előadta, hogy – álláspontja szerint – a Kérelmező késve indította meg a visszavásárlásra irányuló eljárását.

Amennyiben a visszavásárlási igényt hamarabb jelezte volna, akkor nem merült volna fel ez a probléma. Az utalásokat, utalványozásokat a biztosítónál a törvényi szabályoknak megfelelően belső szabályzatok állapítják meg. Ettől eltérni csak különleges esetekben, külön kérelemre lehet.

A Pénzügyi Szolgáltatóhoz 2012. január 23-án érkezett be a Kérelmező kötvénye és visszavásárlási kérelme. Információi szerint 2012. január 26-án indították el az utalást a bank felé. Ezzel – álláspontja szerint – teljesítették a Feltételekben foglaltakat. Az átutalás pontos időpontjára vonatkozóan vállalta, hogy hitelt érdemlő okiratokat csatol a testület felé.

Azösszecszerúséggel kapcsolatban előadta, hogy – véleménye szerint – a rendelkezésre álló iratok nem támasztják alá a Kérelmező által kifejtett számítást.

Vitatta, hogy tudomásuk volt arról, hogy a Kérelmező végtörlesztés céljából kívánja az életbiztosítás visszavásárlását, illetve hogy a Kérelmezőnek a végtörlesztéshez szükséges, életbiztosítás összegével csökkentett összeg rendelkezésre állt volna. Ennek megállapítására a Kérelmező által csatolt iratok nem alkalmasak.

A felek nyilatkozataira tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa, egyezség reményében, folytatólagos meghallgatást tűzött ki.

A Kérelmező 2012. augusztus 8. napján érkezett beadványában becsatolt egy xxx Nyilatkozat élő biztosítási szerződés hitelfedezeti felhasználásáról nyomtatványt, valamint az adós Banknál vezetett számlakivonatát.

A Pénzügyi Szolgáltató 2012. augusztus 13. napján érkezett beadványában ismételten megerősítette, hogy belső szabályzatait is figyelembe véve jogszerűen járt el. Nyilatkozott, hogy a pénzügyi utalványozás 2012. január 25. napján történt meg, mely a szükséges zárást követően, január 26. napján került átadásra a treasury részlegnek, mely belső szabályzataik alapján T+2. napon, 2012. január 30. napján utalt. Becsatolta a nyilatkozatát alátámasztó képernyőképeket és szabályzat részeket.

Becsatolta továbbá a Kérelmezővel folytatott telefonbeszélgetéseinek hangfelvételeit. Elismerte, hogy ebben a Kérelmező jelezte végtörlesztési szándékát, de fenntartotta álláspontját, hogy a Kérelmező csak késve, 2012. január 19. napján küldte meg a kötvényt és a visszavásárlási nyilatkozatot, amely 2012. január 23. napján érkezett meg a Pénzügyi Szolgáltatóhoz.

Fenntartotta álláspontját, mely szerint annak ellenére, hogy a Kérelmező által is hivatkozott 1/2012. számú PSZÁF vezetői körlevél a hitelintézetekre vonatkozik, a Pénzügyi Szolgáltató gyorsan és jogszerűen teljesített, álláspontja szerint a Kérelmező indította késve a visszavásárlási folyamatot, mert a Bank hozzájáruló nyilatkozata 2012. január 16-i keltezésű, a kötvény és a visszavásárlási nyilatkozat pedig csak 2012. január 23. napján érkezett be a Kérelmezőtől. Mindezek következtében álláspontja szerint kártalanítási kötelezettsége nincs.

2012. augusztus 24. napján érkezett beadványában pedig fenntartotta eddigi nyilatkozatait. Álláspontja szerint a Kérelmező Pénzügyi Békéltető Testülethez 2012. augusztus 8-án érkezett beadványában nem igazolta, hogy a végtörlesztéshez szükséges összeg rendelkezésre állt.

A 2012. augusztus 28. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy az A-11 nyomtatvány beszerzését a Bank írta elő. A Bank ezt a nyomtatványt közvetlenül a Pénzügyi Szolgáltatótól megigényelte, azonban mivel az nem érkezett meg, a

banki ügyintéző azt javasolta, hogy az ügymenet meggyorsítása érdekében amennyiben a nevezett nyomtatvány rendelkezésére áll, úgy saját példányát is elfogadják az ügyintézéshez.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője kiemelte, hogy – álláspontja szerint – azzal, hogy a nevezett összeg nem a végtörlesztéshez szükséges számlán volt nyilvántartva, a Kérelmező érdekkörébe tartozó okból sem teljesülhettek volna a végtörlesztés törvényi előfeltételei.

A Kérelmező ezzel kapcsolatban előadta, hogy a számlaszámok eltéréséről nem tud nyilatkozni. E körben a bank tudna bővebb felvilágosítást nyújtani, hogy technikailag milyen módon kezeli a hitelhez kapcsolódó számlákat. Az ügy szempontjából azonban indifferens, hogy melyik számlán volt elhelyezve a Kérelmező végtörlesztéshez szükséges önereje, mivel a Pénzügyi Szolgáltató nem teljesítette a visszavásárlási összeg kifizetésére vonatkozó kötelezettségét. Ez egy ugyanannál a banknál lévő számla, tehát, amennyiben szükséges lett volna, azon nyomban át tudták volna vezetni a számlák között a szükséges összeget. A számlakivonat véleménye szerint továbbá egyértelműen igazolja, hogy a Kérelmezőnek rendelkezésre állt az az összeg, amely kiegészítve a visszavásárlási összeggel, fedezetet nyújtott volna a teljes költsönösszeg egyösszegű végtörlesztésére. Becsatolta továbbá a teljes előtörlesztés és a jogszabály szerinti rögzített árfolyamon történő végtörlesztés összegére vonatkozó kalkulációját.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező által becsatolt árfolyamra vonatkozó számítással kapcsolatban előadta, hogy az árfolyamok első ránézésre összhangban állnak a rendelkezésre álló adatokkal, azonban az elszámolás helyességét – az idő rövidegére figyelemmel – nem tudja leellenőrizni. Véleménye szerint a Bank nyilatkozatával lehetne csak hitelt érdemlően igazolni az átvezetés időpontjában az árfolyamok pontos mértékét.

A Kérelmező Kérelme az alábbi indokoknál fogva **részben megalapozott**.

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között nem vitatottan 2001. december 23. napján xxx kötvényszám alatt xxx életbiztosítási szerződés jött létre, mely Kérelmező hitelével kombinált életbiztosítás volt. Az életbiztosítás kötvénye ennek alapján a Bank, mint hitelt nyújtó pénzügyintézet javára került záradékolásra. Szintén nem volt vitatott, hogy a Kérelmező az xxx szabályzatának (a Biztosítás általános és különös szerződési feltételeinek) átvételét aláírásával elismerte, ezért a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján ezen feltételeket a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Kérelmező hivatkozása szerint a Pénzügyi Szolgáltató a végtörlesztéshez szükséges visszavásárlási összeget késedelmesen utalta át a Bank felé, ezzel a Kérelmező a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztés lehetőségétől elesett, melyből 1.600.000 Ft összegű kára keletkezett. A Kérelmező álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató a visszavásárlási összeg kifizetése során nem az adott helyzetben elvárható módon járt el, így megszegte a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 4. § (4) bekezdésében és 277. § (4) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa – megvizsgálva a Feltételek 17.3 pontját – megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Feltételekben rögzített 15 napon belül, azt túlteljesítve, már a 7. napon (5. munkanapon) teljesítette a visszavásárlási összeg átutalását a Kérelmező részére, az általa megadott számlaszámra. Nem hagyható figyelmen kívül ugyanakkor, hogy maga ezen Feltétel is úgy fogalmaz, hogy az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követően *legkésőbb* 15 napon belül megtörténik az átutalás, a Feltételek alapján nincs tehát akadálya annak, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az általa megállapított teljesítési határidő előtt jogszerűen teljesítsen.

Az eljáró tanácsnak ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Feltételek rendelkezésein túlmenően a Pénzügyi Szolgáltató eleget tett-e a Ptk. 277. § (4) bekezdésében rögzített együttműködési kötelezettségének. A nevezett együttműködési kötelezettség körében 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 Ptk. 277. § (4) bekezdésében meghatározott, a felek szerződés teljesítése körében fennálló együttműködési kötelezettségét rögzítő szabálynak a teljesítés körében kettős szerepe van. Egyrészt a jogosult együttműködési kötelezettségének rögzítésével a pozitív oldalról fogalmazza meg azt, amit a szerződésszegési szabályok a jogkövetelmények előírásával kifejeznek. Másrészt a kötelezetti oldalon olyan magatartást ír elő, amely a szerződéses főkötelezettségből, jelen esetben a Feltételekből nem következik, azt meghaladja, viszont szükséges a jogosult érdekeinek kielégítéséhez. A Ptk. nevezett szabálya konkrétan nem jelöli meg az együttműködés pontos szabályait, hanem általános mérceként, a Ptk. 339. § (1) bekezdésében az általános kárfelelősségi szabályokkal egyezően, az „adott helyzetben általában elvárható” magatartást szabja zsinórmértékül.

Az elvárhatóság társadalmi elvárást fejez ki az adott magatartás vonatkozásában. Az adott helyzetben általában elvárhatóság mércéje egy speciális, az egyedi és az általános közötti szint, amely a különböző személyekre és különböző szituációkra más és más elvárhatósági mércét hoz létre.

Ezzel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az alábbiakat rögzíti:

A 2011. december 29. napján kihirdetett 2011. évi CXCVIII. törvény 180. §-a a Hpt. 200/B § (2) bekezdését akként módosította, hogy a végtörlesztésre csak abban az esetben kerülhet sor, amennyiben:

„f) a hitelfeltevő az (1) bekezdés szerinti pénzügyi intézmény részére 2012. január 30-ig:

1. a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan – ideértve a d) pont szerinti tartozásait is – szükséges forintösszeget maradéktalanul átutalja, vagy
2. az 1. pont szerinti összegre, illetőleg annak az átutalással nem fedezett hányadára a végtörlesztéshez hitelt nyújtó pénzügyi intézmény által szabályszerűen kiállított, feltétlen és visszavonhatatlan – legkésőbb a c) pont szerinti igénybejelentéstől számított 60 napon belüli időpontig teljesítendő folyósítási kötelezettséget vállaló – írásbeli nyilatkozattal igazolja a végtörlesztéshez szükséges fedezetet.”

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa álláspontja szerint a hivatkozott jogszabályi változások következtében a végtörlesztéssel kapcsolatban 2012. január hónapban olyan különleges helyzet állt elő, melynek folytán a végtörlesztéshez fűződő különös méltánylást érdemlő magánérdeket társadalmi szinten is, és az érintett szerződéses kapcsolatokban is fokozottan figyelembe kellett venni. Mindez a konkrét helyzetre vonatkoztatva azt jelenti, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató közötti jogviszonyban a szerződés teljesítése során tanúsítandó magatartás magasabb elvárhatósági mércének kellett, hogy megfeleljen, mint rendes körülmények között. Így a Pénzügyi Szolgáltató az adott helyzetben általában elvárható magatartás körében egy, a törvényi változások folytán beállott különleges, a társadalom széles körét érintő helyzetben a szerződéses együttműködés körében – az ésszerűség keretei között – minden rendelkezésére álló eszközzel elő kellett segítenie azt, hogy a Kérelmező életbiztosításának visszavásárlási összege a törvényi határidőben megérkezzen a Bank által meghatározott számlára.

A Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt hangfelvételek tanúsága szerint a Pénzügyi Szolgáltató kétségtelenül tudomással bírt a Kérelmező végtörlesztési szándékáról, így elvárható lett volna, hogy visszavásárlási igénnyel kapcsolatos ügymenetét fokozott figyelemmel kísérje.

Megállapítható, hogy ezen fokozott követelménynek a Pénzügyi Szolgáltató 2012. január 25. napjáig eleget is tett. Mind nyomtatványában, mind telefonon felhívta a Kérelmező figyelmét arra, hogy milyen okiratokat kell becsatolnia a visszavásárlás érdekében, és az összes szükséges okirat beérkezését követő második napon készen is állt a kifizetés teljesítésére. Erről 2012. január 25. napján írásban tájékoztatta is a Kérelmezőt. Ennek ellenére a valós kifizetés nem történt meg, csak 5 naptári nappal később, pedig a Pénzügyi Szolgáltató előtt a visszavásárlás célja nem vitásan ismert volt, és ebben az időpontban már valamennyi szükséges okirat, igazolás a rendelkezésére állt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a végtörlesztéshez kapcsolódó jogvesztő határidő széles körben ismert tény volt, és arról a Pénzügyi Szolgáltatónak is tudomással kellett bírnia.

Erre figyelemmel elvárható lett volna, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a saját szabályzataiban (xxx sz. vezérigazgatói utasítás 1.3. pont) is rögzített rendkívüli átutalásokra vonatkozó szabályokat alkalmazva az általános eljárás szerinti T+2 nap előtt átutalja a visszavásárlási összeget. Ebben az esetben a visszavásárlási összeg időben megérkezett volna a Kérelmező kijelölt számlájára.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában hivatkozott a Ptk. 4. § (4) bekezdésében foglaltakra, mely szerint saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat, ennél fogva még amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató oldaláról megállapítható lenne a felróhatóság, úgy a Kérelmező felróható késedelme miatt nem hivatkozhat a Pénzügyi Szolgáltató késedelmére.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ezzel kapcsolatban rámutat, hogy a Ptk. Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott rendelkezésének harmadik mondata maga is rögzíti, hogy „aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat”. A törvény nevezett rendelkezése – amely egyaránt tartalmazza a (4) bekezdés első és második mondatának magatartási mércéjét – pontosan azt a célt szolgálja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott jogelv önhiba esetére ne zárja ki a károkozó vagy szerződésszegő ellen kártérítési vagy más jogos igény érvényesítését, ha ennek feltételei egyébként fennállnak. Erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem találta alaposnak a Pénzügyi Szolgáltató ezen hivatkozását.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Kérelmező által becsatolt bankszámlakivonatok alapján bizonyítottan fogadta el, hogy a végtörlesztéshez szükséges összeg 2012. január 27. napján rendelkezésére állt. A Pénzügyi Szolgáltató által teljesített visszavásárlási összeggel együtt ez elégséges lett volna a végtörlesztéshez. A Kérelmezőt mindezek következtében kár érte, mert a végtörlesztésre vonatkozó határidő túllépése következtében elesett a végtörlesztés során alkalmazott rögzített árfolyamtól, mely kár megtérítésért a Pénzügyi Szolgáltató a Ptk. 318. § alapján felelősséggel tartozik.

A Ptk. 318. §-a utal a Ptk. 339. § általános kártérítési szabályaira, mely szerint, aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Figyelembe kell venni ugyanakkor a Ptk. 340. §-át is, mely szerint a károsult a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a károsult e kötelezettségének nem tett eleget.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa álláspontja szerint megállapítható, hogy a Kérelmező is késedelmesen küldte meg a visszavásárláshoz szükséges okiratokat így nem az adott helyzetben általában elvárható módon járt el. A becsatolt okiratokból ugyanis megállapítható, hogy a Kérelmező a visszavásárlási nyilatkozatot 2012. január 10. napján elkezdte kitölteni, a dokumentum e napra van datálva. Ez önmagában még nem okozott volna

késedelmet, de mind ezen a nyomtatványon, mind a 2012. január 12. napján folytatott telefonbeszélgetésben felhívta a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező figyelmét arra, hogy a nyilatkozat és a kötvény megküldése feltétele a kifizetésének. A telefonbeszélgetés során arról is tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmezőt, hogy a Banktól szükséges hozzájáruló nyilatkozat bár szükséges feltétele a kifizetésnek, de a nyomtatványokat nem szükséges egyben megküldeni. A becsatolt okiratokból megállapítható, hogy mindezek ellenére a Kérelmező csak 2012. január 19. napján adta postára a visszavásárlási nyilatkozatot és a kötvényt, mely csak 2012. január 23. napján érkezett meg a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. Ha a Kérelmező nem késedelmeskedik a szükséges okiratok megküldésével, akkor azok idejében megérkeztek volna, és így – mivel a végtörlesztés megvalósulhatott volna – kár sem érte volna.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa álláspontja szerint a Kérelmező közrehatása jóval nagyobb volt a kár kialakulásában, mint a Pénzügyi Szolgáltatóé, ezért 80 %-os kármegosztást alkalmazott a Kérelmezőre terhesebben.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az összecszerűség tekintetében döntést hozni nem tudott, mert a becsatolt okiratokból egyértelműen nem volt megállapítható a tényleges összeg, melyen előtörlesztett a Kérelmező. Ezzel kapcsolatban banki nyilatkozat nem áll rendelkezésre, csak kérelmezői előadása, melyet a Pénzügyi Szolgáltató vitatott. Ezért amennyiben a Kérelmező igazolást mutat be a Banktól, mellyel bizonyítja a tényleges előtörlesztés összegét, akkor a végtörlesztés során fizetendő összeg és ezen igazoláson szereplő összeg – a Kérelmező adóstársi jogviszonyának figyelembe vételével a Kérelmezőre jutó – különbözetének 20%-ának megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, de a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezősként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozik.

Mivel a Kérelmező Kérélmé a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. szeptember 10.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

Dr. Matovics Ruben Ferenc s.k.,
eljáró tanács elnöke

Dr. Sebestyén Ádám s.k.,
eljáró tanács tagja