

## **A-PBT-A-567/2012. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa dr. R.D.K. ügyvéd által képviselt V.Á-nak (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató tegye lehetővé, hogy a Kérelmező xxx ügyszám alatt nyilvántartott kölcsönének 2012. január 30-án fennálló egyenlegét 180.- HUF/CHF rögzített árfolyam alkalmazásával végtörleszthesse, oly módon, hogy a pénzügyi szolgáltató az 1996. évi CXII. törvény (A továbbiakban: Hpt.) 2011. november 15-től hatályos 200/B. § (3a) bekezdése szerint meghatározott formában kiállított tartozásigazolást Kérelmező részére megküldi, és a Kérelmező ennek kézhezvételétől számított 30 napon belül a végtörlesztésre kijelölt bankszámlaszámon a szükséges összeget biztosítja.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező ezt meghaladó igényét elutasítja.

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, illetve 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 döntését a Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, 100. §-ának (1) bekezdése, valamint 105-110. §-ai alapján hozta meg.

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

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező beadványa alapján a Pénzügyi Békéltető Testület 2012. június 14-én döntött a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás megindításáról. Beadványában az xxx ügyszám alatt nyilvántartott CHF alapú kölcsöne alapján fennálló

7.702,72 CHF tartozásának rögzített árfolyamon történő végtörlesztése iránti – 2011. december 30-án beadott – kérelmének pénzügyi szolgáltató általi elutasítását vitatta. A Kérelmező először 2011. december 28-án kereste fel a pénzügyi szolgáltatót, ahol megtudta, hogy a végtörlesztés jogszabályban rögzített feltételei az ő esetében teljesültek és lehetőség nyílt arra, hogy a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott rögzített árfolyamon történő végtörlesztési szándékát a jogszabálynak megfelelően bejelentse. Másodszor a végtörlesztés 2011. december 30-i bejelentésekor járt a pénzügyi szolgáltatónál, amely napon benyújtott kérelmét a pénzügyi szolgáltató befogadta.

A Kérelmező nehezményezte, hogy őt a pénzügyi szolgáltató nem tájékoztatta a jogszabályban rögzített végtörlesztés végrehajtásának végső lehetséges dátumáról, annak ellenére, hogy – úgy belföldi, mint külföldi – elérhetőségeit szabályosan bejelentette. A pénzügyi szolgáltató munkatársa a Kérelmező beadása kapcsán arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy 60 napon belül a végtörlesztéshez szükséges összeget át kell utalnia az előtörlesztésre megjelölt bankszámlaszámra, amely átutalásra a bejelentés benyújtását követő 53. napon – 2012. február 21-én – került sor.

Azon a napon, amikor az átutalásnak várhatóan meg kellett érkeznie a pénzügyi szolgáltatóhoz – külföldről indított devizaátutalásról lévén szó – a Kérelmező telefonon érdeklődött az összeg megérkezéséről, amikor a pénzügyi szolgáltató munkatársa arról tájékoztatta, hogy a végtörlesztés végrehajtása meghíúsult a Hpt. 2011. december 29. napjától hatályos, új 200/B. §-a miatt, és a végtörlesztés saját erőből történő végrehajtása végső határideje 2012. január 30-ra módosult. A Kérelmező nehezményezte, hogy a pénzügyi szolgáltató – annak ellenére, hogy a törvénymódosításról 2011. december 30-án már tudnia kellett – őt nem tájékoztatta, amely tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt a Kérelmezőnek anyagi kára keletkezett.

A Kérelmező igénye a pénzügyi szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége elmulasztása miatt meghíúsult rögzített árfolyamon történő végtörlesztése pénzügyi szolgáltató általi elfogadása volt.

A Pszt. 108. §-ának (1) bekezdése értelmében az eljáró tanács elnöke meghallgatás tartását kezdeményezte, azonban ehhez a pénzügyi szolgáltató nem járult hozzá, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást írásban folytatta le. A Pénzügyi Békéltető Testület ennek megfelelően írásban kérte fel a feleket álláspontjuk kifejtésére.

A pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy a Kérelmező, valamint V-né B.O. mint adósok között xxx ügyszám alatt kölcsönszerződés jött létre. A Kérelmező először 2011. december 28-án érdeklődött a végtörlesztéssel kapcsolatban. A pénzügyi szolgáltató munkatársa ekkor a Hpt. 200/B. §-ban foglaltak szerint megállapította a jogosultsági feltételek fennállását a rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre. Másodszori megkeresésre 2011. december 30-án került sor a pénzügyi szolgáltató üzlethelyiségében, amikor a Kérelmező rögzített árfolyamon történő végtörlesztési szándékát bejelentette.

A pénzügyi szolgáltató munkatársa a tőle elvárható gondossággal tájékoztatta a Kérelmezőt a Hpt. jelen panasszal érintett 2011. december 29-i módosításáról, valamint a pénzügyi szolgáltató honlapján haladéktalanul tájékoztatást tett közzé a jogszabály megismerését követően. A pénzügyi szolgáltató nyilatkozata szerint a rögzített árfolyamon történő

végtörlesztés szempontjából a Hpt. tekinthető elsődleges, hiteles információforrásnak és nem pedig a más forrásból közzétett tájékoztatás, amely forrásból a Kérelmező is tájékozódhatott és tájékozódnia kellett, amennyiben a tőle elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járt el. A pénzügyi szolgáltató véleménye szerint a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés jogosultsági feltételei tekintetében nem áll fenn aszimmetria a pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező között, mivel a végtörlesztési lehetőség nem a pénzügyi szolgáltató által készített termék, amelyről az ésszerűen tájékozott fogyasztóhoz képest többlet információval rendelkezne. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdését módosító jogszabály is bárki által, akár külföldön is – az online felületen közzétett jogszabályszövegekből – megismerhető volt, valamint egyetlen jogszabály sem írt elő külön, kifejezett tájékoztatási kötelezettséget sem közvetlen értesítést a pénzügyi szolgáltató számára.

A rögzített árfolyamon történő végtörlesztés kapcsán 2012. február 27-én került jóváírásra az xxx számú technikai számlán a Kérelmező által utalt 1.380.000,- Ft összeg. Technikai számla alkalmazására a pénzügyi szolgáltató számlavezetési rendszerének adottságai miatt volt szükség. A pénzügyi szolgáltató munkatársa a pénzügyi összeg jóváírását követő munkanapon értesítette telefonon a Kérelmezőt a végtörlesztés megíúsulásáról, mivel a Hpt. 200/B. § (2) pontjában foglalt határidő elmulasztására tekintettel a Kérelmező nem volt jogosult a rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre. A végtörlesztés sikeres lebonyolításához a 2012. február 21-én fennálló teljes tartozás, azaz 7.702,72 CHF összeg 180,- HUF/CHF árfolyamon történő megfizetéséhez 1.386.489,60 Ft összegre lett volna szükség, ami a Kérelmező technikai számláján 2012. január 30-án nem állt rendelkezésre. A pénzügyi szolgáltató 2012. május 24-én kelt levelében hívta fel a Kérelmezőt, hogy rendelkezzen a megíúsult végtörlesztés kapcsán átutalt 1.380.000,- Ft összeg sorsáról, amelyről a Kérelmező 2012. július 27-én úgy rendelkezett, hogy az kerüljön vissza arra a bankszámlára, amelyről az átutalást indította.

A pénzügyi szolgáltató nyilatkozata szerint a végtörlesztés kapcsán 2011. december 30-át követően tartozásigazolás kiállítására nem került sor. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató felé fennálló tartozásáról a havonta postai úton küldött a fennálló hiteltartozást tartalmazó értesítésekből, valamint az évente kiküldött egyenlegértesítőkből szerezhetett tudomást.

A Pénzügyi Békéltető Testület a becsatolt iratok alapján elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy a végtörlesztés eredményes lezárása érdekében a pénzügyi szolgáltató nem tett eleget a Hpt. 200/B. §-a (3b) bekezdése alapján rögzített tájékoztatási kötelezettségének. E szerint „A hitelfelvevő tartozásigazolásra vonatkozó kérelmét, valamint a (2) bekezdés c) pontja szerinti írásbeli igénybejelentést követő 3 munkanapon belül a pénzügyi intézmény köteles az érintett ügyfelet postai úton vagy más, a szerződésben meghatározott közvetlen módon is tájékoztatni – az (1) bekezdés szerinti végtörlesztés legvégső lehetséges időpontjának figyelembevételével – a végtörlesztés várható összegéről devizanem és jogcím szerinti bontásban.” A Kérelmező a 2011. december 30-án rögzített árfolyamon történő végtörlesztési szándékát bejelentette, a Kérelemben szereplő kérését írásban benyújtotta arra vonatkozóan, hogy a végtörlesztés végrehajtása érdekében a pénzügyi szolgáltató a szükséges lépéseket tegye meg. A pénzügyi szolgáltató a végtörlesztés lebonyolítására szóló bejelentést 2011. december 30-án befogadta. A Kérelmező jogosan hihette, hogy a végtörlesztés kapcsán más teendője már nincs, mint gondoskodni a végtörlesztéshez szükséges összeg átutalásáról.

Arról, hogy melyik nap a végtörlesztés végső határideje, valamint arról, hogy milyen összeg szükséges a végtörlesztés sikeres lebonyolításához a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőt nem tájékoztatta annak ellenére, hogy az törvényi kötelezettsége lett volna.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapítása szerint a Kérelmező a vitatott ügy lezárása érdekében a tőle elvárható gondossággal járt el ezért őt nem érheti kár abból kifolyólag, hogy a végtörlesztési kérelmét a pénzügyi szolgáltató elutasította.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a végtörlesztések során a pénzügyi szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 4. § (1) bekezdésében foglaltaknak nem tett eleget, mely szerint a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A pénzügyi szolgáltatónak aktív és a végtörlesztést elősegítő magatartásával hozzá kellett volna járulnia annak sikerességéhez.

A fentiekre tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

Budapest, 2012. szeptember 12.

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

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

Prihoda Anikó s.k.,  
az eljáró tanács tagja