

H-PBT-A-521/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. M.T. ügyvéd által képviselt D.Z. és D.Z-né (a továbbiakban: Kérelmezők) a FHB Jelzálogbank Nyrt. (székhely: 1082 Budapest, Üllői út 48., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. április 26. napján indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. június 20. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

1. 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 és xxx számú kölcsönszerződéseik alapján fennálló tartozásukat. A pénzügyi szolgáltató 2012. július 20. 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 azokat a számlaszámokat, ahová a Kérelmezők a végtörlesztést teljesíthetik. Amennyiben Kérelmezők 2012. szeptember 20-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 bankszámlákra átutalással megfizetik, akkor a fenti kölcsönszerződések a végtörlesztés teljesítésével megszűnnek, ezért a pénzügyi szolgáltató a kapcsolódó hitelszámlákat zárja le, valamint a lezárástól számított 8 napon belül küldje meg Kérelmezőknek a kölcsön fedezetét képező xxx hrsz. számú ingatlant terhelő jelzálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy amennyiben a Kérelmezők az xxx Zrt.-vel megkötött lakás-előtakarékossági szerződéseik alapján részükre járó megtakarításaik teljes összegét fel kívánják használni a végtörlesztéshez, akkor Kérelmezők ezirányú kérelmére 3 munkanapon belül az xxx, az xxx, az xxx és az xxx számú lakás-előtakarékossági szerződéseik vonatkozásában az óvadéki zárolás megszüntetésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatait adja ki Kérelmezők 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 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 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, 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. április 26-án benyújtott kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya a felek között megkötött xxx és xxx számú kölcsönszerződésnek a rögzített, kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztése pénzügyi szolgáltató általi engedélyezése volt. A Kérelmezők előadták, hogy két kölcsönszerződést kötöttek a pénzügyi szolgáltatóval, 2006. október 4-én az xxx azonosítószámon 55.650,- CHF összegben (aznap)

árfolyamon 9.905.000,- Ft értékben) devizaalapú, lakáscélú kölcsönszerződést és az xxx azonosítószámon 29.940,- CHF összegű, devizaalapú, szabad felhasználású kölcsönszerződést. A lakáscélú kölcsönszerződéshez 4 db (xxx, az xxx, az xxx és xxx azonosítószámú), a Kérelmezők és az xxx Zrt. (a továbbiakban: xxx Zrt.) közötti lakás-előtakarékossági szerződés kapcsolódott. A Kérelmezők a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B §-a alapján, rögzített, 180 HUF/CHF árfolyamon kívánták tartozásaikat rendezni, ezért 2011. december 27-én előtörlesztési kérelmet nyújtottak be a pénzügyi szolgáltatóhoz, melynek másolatát kérelmükhöz csatolták. Kérelmezők a végtörlesztést a megtakarítási szerződéseik megszüntetése és önerő biztosításával kívánták végrehajtani. Kérelmezők részére a pénzügyi szolgáltató 2012. január 3-i levelével igazolta vissza a végtörlesztési kérelem befogadását, továbbá tételesen meghatározta a tartozásuk teljes, az xxx-es azonosítószámú szerződés esetén 54.816,66 CHF (rögzített árfolyamon átszámítva 9.866.999,- Ft), az xxx azonosítószámú szerződés esetén 29.511,54 CHF (rögzített árfolyamon átszámítva 5.312.077,- Ft) összegét. Kérelmezők – tekintettel a jogszabályi változás számukra kedvezőtlen irányú változására és mivel az xxx Zrt. megtakarítást az idő rövidege miatt már nem tudták volna felhasználni a végtörlesztéshez – úgy döntöttek, hogy teljes tartozásukat önerőből fizetik meg. Kérelmezők 2012. január 24-én a pénzügyi szolgáltató xxx fiókjában érdeklődtek a befizetendő összeg pontos mértékéről, a befizetés lebonyolításának módjáról. Kérelmezők – a pénzügyi szolgáltató tájékoztatása alapján – 15.000,- Ft-ot fizettek be az xxx azonosítószámú kölcsönszerződésükhöz kapcsolódóan a hátralék rendezésére, az ezt igazoló pénztárfizetési bizonylat másolatát mellékeltek kérelmükhöz, majd másnap, 2012. január 25-én átutalással megfizettek a pénzügyi szolgáltató által megadott számlaszámokra a tartozás-kimutatásban feltüntetett összegeket, azaz xxx-es azonosítószámú szerződésük alapján fennálló tartozásuk végtörlesztésére 9.866.999,- Ft-ot és xxx azonosítószámú szerződésük alapján fennálló tartozásuk végtörlesztésére 5.312.077,- Ft-ot. A Kérelmezők előadásuk szerint 2012. január 26-án személyesen érdeklődtek az xxx kirendeltségen az átutalás megérkezéséről és a teljes hitelösszeg megfizetése igazolása tárgyában. A pénzügyi szolgáltató nem tudott tájékoztatást adni részükre, Kérelmezők ezért 2012. január 27-én ismét személyesen felkeresték a pénzügyi szolgáltató fiókját, ahol írásban igazolást kértek arról, hogy teljes tartozásukat megfizették és indítványozták a hitelszámlák lezárását és a jelzálogjog törléséhez szükséges igazolások részükre történő kiadását. A tartozás megfizetésére vonatkozó igazolás iránti kérelem pénzügyi szolgáltató által 2012. január 27. napján érkezett példányának másolatát Kérelmezők kérelmükhöz csatolták. A Kérelmezők úgy hitték, hogy a végtörlesztéssel kapcsolatos kötelezettségeiket teljesítették. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató 2012. február 7-i keltezésű leveléből értesültek arról, hogy a végtörlesztés eredménytelenül zárult le. Kérelmezők az elutasító levél kézhezvételét követően személyesen keresték fel - az időközben bezárt xxx fiók helyett – az xxx fiókot, ahol befizetési kérelmüket a pénzügyi szolgáltató elutasította a határidő elmulasztására hivatkozva. Kérelmezők 2012. február 14-én az egyik szerződésre 130.000,- Ft, a másik szerződésre 80.000,- Ft-ot utaltak át a hitelszámláikra. Kérelmezők 2012. február 14-én kelt panaszukat a pénzügyi szolgáltató 2012. március 28-án utasította el. Kérelmezők előadták, hogy véleményük szerint a tőlük az adott helyzetben elvárható módon jártak el, ezért a felek együttműködési kötelezettségük alapján jogos igényüknek tekintették, hogy a pénzügyi szolgáltató tájékoztassa őket arról, hogy pótlólagos utalás szükséges-e a végtörlesztés megvalósulása érdekében. Értelmezésük szerint a pénzügyi szolgáltatóra is vonatkozik az együttműködési kötelezettség, különösen úgy, hogy több alkalommal is személyesen kíséreltek meg egyeztetni. Sérelemzték, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézői több alkalommal félreinformálták őket, illetve fontos információkat elhallgattak előlük, mellyel kárt okoztak számukra, mivel ezek a félreinformálások közvetlenül hozzájárultak a végtörlesztés meghiúsulásához. Kérelmezők hangsúlyozták, hogy a pénzügyi szolgáltató az együttműködési kötelezettségét súlyosan megszegő magatartást tanúsított velük szemben, amikor kifejezett kérésükre sem kaptak választ 2012. január 26-i ügyintézésük során arra vonatkozóan, hogy sikeresen végtörlesztettek-e. Kérelmezők hangsúlyozták, hogy ők bizalommal fordultak a pénzügyi szolgáltatóhoz, nem kérdőjelezték meg, hogy a pénzügyi szolgáltató által megadott összeg nem elegendő a végtörlesztés megvalósítására. Elvárásuk az volt, hogy a pénzügyi szolgáltató tájékoztassa őket a hiányzó összegről, hogy végtörlesztésük sikeres legyen. Hivatkoztak arra, hogy a végtörlesztés egy speciális szerződés megszüntetési forma volt, amit törvényi rendelkezés tett lehetővé, így véleményük szerint kiemelten kellett volna kezelni azon ügyfeleket, köztük Kérelmezőket is, akik ezt igényelték. A Kérelmezők az eljáró tanácstól arra kérték kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy tegye lehetővé számukra a 180 HUF/CHF rögzített, kedvezményes árfolyamon való végtörlesztést mindkét kölcsönszerződés esetében, az ahhoz kapcsolódó díjmentességet is beleértve.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a kérelmet megalapozatlannak tekintette, az eljáró tanácstól az eljárás megszüntetését kérte. A pénzügyi szolgáltató 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 Kérelmezők 2011. december 27-én jelentették be a két kölcsönszerződésre vonatkozó végtörlesztési szándékukat, a pénzügyi szolgáltató 2012. január 3. napján értesítette a Kérelmezőket, hogy a kérelmet befogadta, így az előtörlesztésre 2012. február 24. napján kerülhet sor, továbbá erre a napra vonatkozó várható teljes, végtörlesztésként megfizetendő összegeket is meghatározta mindkét szerződés tekintetében. Egyúttal - egyebek mellett - felhívta a Kérelmezők figyelmét, az alábbiakra: „Ameddig a kölcsön nem kerül lezárásra, a kölcsönszerződésben rögzített és esedékes havi törlesztési kötelezettségnek továbbra is eleget kell tennie, mert ellenkező esetben - késedelmi kamat felszámítása miatt - az előtörlesztési időpontra közölt előtörlesztés teljes összege nem lesz elegendő a kölcsönügylet lezárásához.” „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 2012. január 26. napján 9.866.999,- Ft és 5.312.077,- Ft összegeket fizettek meg a pénzügyi szolgáltatónak. Mivel a Kérelmezők számára a következő havi törlesztő részlet megfizetése 2012. január 27-én volt esedékes, a pénzügyi szolgáltató a hitelszámlán ezen a napon beterhelte a törlesztő-részlet összegét a rendelkezésre álló összegből, így 2012. január 30-án a kijelölt hitelszámlán nem állt rendelkezésre a végtörlesztés teljesítéséhez szükséges fedezet teljes összege. A pénzügyi szolgáltató ez alapján állította, hogy mindkét kölcsönszerződés vonatkozásában a végtörlesztéshez szükséges törvényi feltételek határidőben nem teljesültek, mivel 2012. január 30-án nem állt rendelkezésre a végtörlesztéshez szükséges teljes összeg a Kérelmezők hitelszámláin. A bejelentett végtörlesztés megíúsulásáról 2012. február 7. napján kelt levelében tájékoztatta Kérelmezőket.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 2012. június 20. 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, a befizetéssel és a személyes ügyintézésük 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. január 3-i keltezésű tartozás-kimutatást tartalmazó levelében foglaltakkal együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, így a 2012. január 3-a és 2012. január 30-a közötti időszakban nem kellett volna felhívnia Kérelmezők figyelmét arra, hogy további befizetés szükséges részükről a sikeres végtörlesztéshez.

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 24-e és 27-e között lebonyolított személyes ügyintézését – 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 24-i, 25-i, 26-i és 27-i ügyintézésük során mindent megtettek annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa. Osztotta a

Kérelmezők azon álláspontját, miszerint a 2012. január 24-i személyes érdeklődésük és pénztári befizetésük, továbbá január 25-i átutalásaikat követő 2012. január 26-i személyes érdeklődésük és tájékozódásuk, ezután 2012. január 27-i újabb személyes ügyintézésüket 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 nevesített valamennyi kötelezettségüknek maradéktalanul eleget tettek. A pénzügyi szolgáltató – nem vitatottan – már 2011. december 27-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 24-27-i 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 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.

Az eljáró tanács megvizsgálva a pénzügyi szolgáltató által a Kérelmezők mindkét szerződéssel kapcsolatosan 2012. február 24. napján, mint értéknapi vonatkozó (ezen a napon fennálló) tartozásairól 2012. január 3-án kiállított tartozásigazolásokat megállapította, hogy azok nem feleltek meg a Hpt. 200/B. §-a (3a) bekezdésében foglaltaknak. A Hpt. hivatkozott rendelkezése értelmében „(3a) A hitelfeltevő 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 pénzügyi szolgáltató a tartozásigazolásban a 2012. február 24. napján várható tartozás összegét közölte és nem a végtörlesztés lehetséges legvégső, azaz Kérelmezők esetében 2012. január 30. napján történő végtörlesztés várható összegét. A pénzügyi szolgáltatónak 2012. január 3-án – tekintettel az időközben bekövetkezett jogszabály módosításra – már a Kérelmezők által hatályosan teljesítendő határidőt kellett volna feltüntetnie értesítésében. Ezt a téves tájékoztatást a pénzügyi szolgáltató - nem vitatottan - nem korrigálta. A Kérelmezők mindkét szerződés tekintetében 2012. január 26-i jóváírással megfizették a pénzügyi szolgáltató által kimutatott tartozásösszeget (forintban meghatározva), azonban ez az összeg 180 HUF/CHF árfolyamon adta meg Kérelmezők 2012. január 27-i törlesztő részletét. A két nappal később aktuális piaci árfolyam mértékéről Kérelmezők 2012. január 25-én teljesített átutalásuk időpontjában még nem tudhattak. Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató feladata volt, hogy a Kérelmezőket tájékoztassa mind az aktuális árfolyam mértékéről, mind a végtörlesztéshez szükséges fedezet hiányzó összegéről, ezen fizetési felhívás elmulasztása közvetlen ok-okozati összefüggésben állt a végtörlesztés megghiúsulásával. Az eljáró tanács szerint a pénzügyi szolgáltató nem járt el jóhiszeműen, amikor Kérelmezők 2012. január 26-i és 27-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 2012. január 3-i tartozásigazolást és tájékoztatást magában foglaló 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, azoktól a tételektől és összegektől, melyeket a Kérelmezőknek az esedékességkor aktuális, piaci árfolyamon kellett megfizetniük. Nem segítette elő Kérelmezők szerződészerű 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 (azaz a törlesztő-részletekként befizetendő összegeket) is 180,- HUF/CHF árfolyamon forintosította és ezt az összeget tüntette fel a végtörlesztésként várható megfizetendő összeg részeként 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 megtévesztette. Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató által a meghallgatáson adott magyarázatát követően arra a megállapításra jutott, hogy az értesítésben foglalt tájékoztatás elemei egymásnak ellentmondóak, és a Kérelmezők szerződészerű 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, 2012. január 3-át követően kellő teljesítési időt biztosítva a Kérelmezőknek, mint lényeges körülményre, arra is fel kellett volna hívnia figyelmüket, hogy a pénzügyi szolgáltató által Kérelmezők részére megküldött értesítésben foglaltak - mely szerint a végtörlesztés várható időpontja 2012. február 24. napja - ellenére a Kérelmezők joghatályosan csak 2012. január 30-ig utalhatják át a végtörlesztéshez szükséges forint összeget. 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 befizetéseket kell megvalósítaniuk a még rendelkezésükre állt néhány napon 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. Mentessül 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 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 biztosítaniuk kell számukra a szerződés szerinti teljesítéshez szükséges támogatást.

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

Budapest, 2012. július 05.

dr. Tóth-Lenk Zsuzsanna s.k.,
az eljáró tanács tagja

Felföldi Ágnes s.k.,
az eljáró tanács elnöke

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