

A-PBT-A-555/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. N.Z. ügyvéd által képviselt S.R-nek (a továbbiakban: Kérelmező) – **Erste Bank Hungary Zrt. (1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. július 11. napján tartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező részére kártérítés címén 1.500.000,- (azaz egymillió-ötszázezer) forintot az esedékesség – 2011. március 2. – napjától számított, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény szerinti törvényes késedelmi kamat összegével növelten fizessen meg.

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 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. § b) pontja, 97. §-a, valamint 100. § (1) bekezdése 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 2012. május 15. napján érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében előadta, hogy eladóként 2010. december 16. napján ingatlan adásvételi előszerződést kötött az xxx Korlátolt Felelősségű Társasággal mint vevővel az xxx Földhivatal által xxx hrsz. alatt nyilvántartott, természetben az xxx sz. alatt található 721 m² alapterületű „kivett lakóház, udvar” megnevezésű ingatlanra. Az adásvételi szerződésben a Kérelmező kötelezettséget vállalt arra, hogy az ingatlant legkésőbb 2011. március 1. napjáig tehermentesíti. A szerződő felek kikötötték, hogy abban az esetben, ha a Kérelmező az ingatlant nem tehermentesíti 2011. március 1. napjáig, akkor a vevő a foglaló szabályainak érvényesítésével a szerződéstől elállhat. A vevő 2010. december 21. napján foglaló címén banki átutalás útján megfizette az adásvételi szerződésben meghatározott 3.000.000,- Ft-ot.

A Kérelmező előadta, hogy az Erste Bank Hungary Zrt. által folyósított, xxx számú, forint alapú jelzálog fedezetű kölcsön vonatkozásában 2010. december 29. napján végtörlesztési kérelmet nyújtott be, azonban az ingatlan tehermentesítéséhez szükséges okiratokat csak 2011. március 7. napján kapta meg a pénzügyi szolgáltatótól. A vevő 2011. március 2. napján elállt a szerződéstől, mert a Kérelmező nem tudta határidőben – azaz 2011. március 1. napjáig – tehermentesíteni az ingatlant. A foglalóra vonatkozó szabályok szerint ebben az esetben a foglaló kétszeresének megfelelő összegre, azaz 6.000.000,- Ft-ra tarthat igényt a vevő, ezért a Kérelmező a foglalóval megegyező összeg – 3.000.000,- Ft megfizetésére kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót. A Kérelmező utalt arra is, hogy végtörlesztési kérelme ellenére a pénzügyi szolgáltató továbbra is levonta tőle a havi törlesztési díjat, ezzel további károkat okozott számára.

A Kérelmező a hiánypótlási eljárás során úgy nyilatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltatótól nem kapott pontos tájékoztatást a törlési engedély kibocsátásának időpontjáról, továbbá a pénzügyi szolgáltatónál szóban tett bejelentést az őt fenyegető kárról és annak mértékéről. A Kérelmező továbbá leszállította kérelmét tekintettel arra, hogy a vevő a Kérelmezővel szemben – a foglaló összegén felül – a foglaló

összegének a felét érvényesítette. Ennek megfelelően a Kérelmező 1.500.000,- Ft megfizetésére kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező által benyújtott kérelemben foglaltakat és a kártérítési igényt nem tartja megalapozottnak. A Kérelmező HUF alapú, jelzáloglevél kamattámogatott használt lakásvásárlási jelzáloghitelt vett fel a pénzügyi szolgáltatótól, melynek befogadása: 2004. augusztus 19., folyósítása: 2005. január 14., a hitel összege: 5.000.000 HUF, futamideje: 120 hónap, a hitel lejárat: 2015. január 15., az esedékesség minden hónap 15. napja, az első esedékesség pedig 2005. február 15. napján volt. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltatónál vezetett xxx számú számlájára 2010. december 21-én 3.000.000 HUF összeg érkezett a következő közleménnyel: „adás-vételi szerződés szerint”.

A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató rendszeréből kiolvasható adatok alapján 2011. február 25-én 2.420.000 HUF összeg végtörlesztés miatt lett zárolva, azonban a végtörlesztés a pénzügyi szolgáltató adminisztrációs hibája miatt elmaradt, így az ütemezés szerinti törlesztőrészletet 2011. január és február hónapban is levonta a pénzügyi szolgáltató. A két hónap díjtörlesztésének összegét, összesen 33.592,- Ft-ot a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező folyószámláján jóváírt. A Kérelmező – két hónappal később – 2011. február 24-én kereste fel a bankfiókot, amikor jelezte, hogy a végtörlesztés nem történt meg. Ekkor a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezővel – 2011. február 24-i keltezéssel – újabb végtörlesztési nyilatkozatot íratott alá. A Kérelmező sem 2011. február 24-én, sem 2011. március 7-én – amikor átvette a pénzügyi szolgáltatótól a törlési engedélyt – nem említette az adásvételi előszerződést, illetve azt sem, hogy őt 3.000.000,- Ft összegű kár érte a késői végtörlesztés miatt. A Kérelmező 2011. március 7. napján, amikor a törlési okiratokat átvette, panaszt tett a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában, de még ekkor is csak a havi törlesztőrészletek levonását kifogásolta, fel sem merült egyéb igénye a Kérelmezőnek.

A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező 2011. augusztus 5. napján kelt, a pénzügyi szolgáltatóhoz eljuttatott beadványában hivatkozott az előszerződésre „jóval a végtörlesztés után”.

A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmezőnek – jogszabályból fakadó együttműködési kötelezettségének keretében – tájékoztatnia kellett volna a pénzügyi szolgáltatót az ingatlanra kötött szerződésből eredő teljesítési kötelezettségéről, melynek alapján a pénzügyi szolgáltatónak lehetősége lett volna kiadni a törlési engedélyt 2011. március 1. napját megelőzően.

A pénzügyi szolgáltató utalt a vitatott időpontban hatályos Üzletszabályzatának 3. pontjában foglaltakra, mely szerint:

„3.1. A Bank és az Ügyfél a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül köteles értesíteni a közöttük lévő üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. Az egymáshoz intézett, az ügylettel összefüggő kérdésekre – ha az ügy jellegéből, vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik – legkésőbb 15 munkanapon belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

3.2. Az Ügyfél köteles 30 naptári napon belül írásban értesíteni a Bankot, ha nem érkezett meg időben valamely általa a Banktól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik.”

A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező nem adott tájékoztatást a pénzügyi szolgáltató részére az üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményről, továbbá nem hívta fel a figyelmet a pénzügyi szolgáltató tévedésére (végtörlesztés elmaradása), holott erről a részére megküldött bankszámlakivonatokról már január elején tájékozódhatott. Nem tájékoztatta a pénzügyi szolgáltatót arról sem 30 naptári napon belül, hogy az általa várt törlési okirat nem érkezett meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület a vitás ügyben indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2012. július 11-én meghallgatást tartott, amelyen a szabályszerű értesítésre megjelent pénzügyi szolgáltató az írásban tett nyilatkozatát fenntartotta, a szabályszerű értesítés ellenére távollévő Kérelmező nem tett írásbeli nyilatkozatot. A pénzügyi szolgáltató írásban tett előadását kiegészítette azzal, hogy ha a Kérelmező 2011. február 24-én – amikor a pénzügyi szolgáltatót személyesen felkereste – közli, hogy késői végtörlesztésből kára keletkezhet, akkor a végtörlesztést a pénzügyi szolgáltató akár egy nap alatt is elintézhette volna. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező nem jelezte, hogy kára származhat a később megvalósuló végtörlesztésből, ezért a „normál” ügymenet szerint 2011. március 3. napján került sor a végtörlesztésre, és a pénzügyi szolgáltató a törlési engedélyt 2011. március 7. napján adta ki.

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

A Kérelmező által 2010. december 29. napján benyújtott végtörlesztési kérelmet a felek egyike sem csatolta be a fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során, ugyanakkor a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadta el azt, hogy a Kérelmező a hivatkozott napon végtörlesztési kérelmet nyújtott be a pénzügyi

szolgáltatóhoz, a pénzügyi szolgáltató pedig befogadta azt. Az eljáró tanács azért fogadta el valónak ezt a tény, mert azt megerősíti a Kérelmező által becsatolt, a pénzügyi szolgáltató által kiállított okirat tartalma, illetve a pénzügyi szolgáltató válasziratának melléklete. A meghallgatás során a pénzügyi szolgáltató nyilatkozott a „normál” ügymenetéről, mely alapján a Kérelmező 2010. december 29-i végtörlesztési kérelme alapján legkésőbb 2011 januárjának közepéig sor kellett volna, hogy kerüljön a végtörlesztésre, ezt követően pedig a törlési engedély kiadására. A pénzügyi szolgáltató saját jogsértő magatartását elismerte, azaz azt, hogy adminisztrációs hibája miatt maradt el a végtörlesztés a 2010. december 29-én benyújtott végtörlesztési kérelem alapján.

Az eljáró tanács nem fogadta el a pénzügyi szolgáltatónak azt az álláspontját, mely szerint az Üzletszabályzat alapján a Kérelmezőnek tájékoztatási kötelezettsége állt volna fenn az alábbiak szerint:

Az Üzletszabályzat 3.1. pontja szerint „A Bank és az Ügyfél a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül köteles értesíteni a közöttük lévő üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. [...] valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.” E szabályt a pénzügyi szolgáltató jelen eljárásban saját javára, egyoldalúan, a Kérelmező számára kifejezetten hátrányos módon értelmezte, és kizárólag a Kérelmező elmulasztott kötelezettségeként értékelte. Az eljáró tanács utal arra, hogy a kölcsönös együttműködés keretében a pénzügyi szolgáltató szintén észlelhette volna, hogy a Kérelmező által beadott és a pénzügyi szolgáltató által befogadott végtörlesztési kérelem ellenére 2011 januárjában is megtörtént a hiteltörlesztés miatti levonás a Kérelmező bankszámlájáról, és a hibájáról a pénzügyi szolgáltató is tájékoztathatta volna a Kérelmezőt.

Az Üzletszabályzat 3.2. pontja alapján „Az Ügyfél köteles 30 naptári napon belül írásban értesíteni a Bankot, ha nem érkezett meg időben valamely általa a Banktól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik.” Tekintettel arra, hogy az eljárás során egyik fél sem terjesztett elő olyan okirati bizonyítékot, amelyből kiderült volna az, hogy a 2010. december 29-i végtörlesztési kérelem vonatkozásában milyen értesítést – milyen határidővel – kellett volna várnia a Kérelmezőnek, ezért az Üzletszabályzat e pontja alapján sem róható fel mulasztás a Kérelmező terhére. Az eljáró tanács megállapította továbbá, hogy a 2011. januári bankszámlakivonat a Kérelmező csak 2011 februárjában kaphatta kézhez tekintettel arra, hogy a 2011. januári bankszámlakivonat kiállításának dátuma 2011. január 31. A rendelkezésre álló okirati bizonyítékok alapján tehát nyilvánvaló, hogy a Kérelmező 2011. február 24-én a pénzügyi szolgáltató fiókjánál tett nyilatkozattal – melyben újból kérte a végtörlesztést – nem késelt el tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató mulasztásáról csak 2011 februárjában szerzett tudomást.

A Kérelmező az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsította akkor, amikor 2011. február 24-én a pénzügyi szolgáltatót személyesen felkereste, és kérte végtörlesztésének haladéktalan teljesítését. A Kérelmező az újabb végtörlesztési kérelmen a végtörlesztés napjaként 2011. február 24-ét jelölte meg, mindent megtett tehát annak érdekében, hogy a végtörlesztésre és a törlési engedély kiadására mielőbb – akár aznap – sor kerülhessen. A Kérelmező által megjelölt dátum egyértelmű utalás arra, hogy a Kérelmező a végtörlesztés sürgős befejezését szeretné elérni, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató a „normál” ügymenet szerint – 2011 márciusában – állította ki a törlési engedélyt. Nem csak a Kérelmező által megjelölt dátumból, hanem az ügy valamennyi körülményéből – így különösen a szolgáltató által elismert adminisztrációs hibából – is következik az, hogy a pénzügyi szolgáltató akkor járt volna el úgy, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható, ha soron kívül, azonnal teljesíti a Kérelmező újabb végtörlesztési kérelmét és adja ki a törlési engedélyt, és ebben az esetben a Kérelmezőt nem érte volna további kár.

E körben utal az eljáró tanács a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 4. § (4) bekezdésében foglalt alapelvre, mely szerint saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. A pénzügyi szolgáltatónak felróható, hogy a 2010. december 29-én beadott végtörlesztési kérelem alapján nem járt el, úgyszintén felróható, hogy ezt követően a pénzügyi szolgáltató által 2011. február 24-én ismételt, szabályosan befogadott újabb végtörlesztési kérelem alapján – mulasztásának ismeretében – nem az azon megjelölt 2011. február 24-i vagy azt követően az általa is elismerten vállalható lehető legkorábbi időpontban teljesítette a végtörlesztést és állította ki a törlési engedélyt. Az ebből bekövetkező káresemény a pénzügyi szolgáltató felróható magatartására vezethető vissza, az adásvételi szerződés létre nem jöttének közvetlen kiváltó oka a pénzügyi szolgáltató mulasztása volt különös tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy olyan nyilatkozatot tett volna a Kérelmező részére, mely szerint a végtörlesztésre és a törlési engedély kiadására csak 2011. március 1-jét követően kerül majd sor. Ezért a Kérelmezőt az előszerződés vonatkozásában nem terhelte tájékoztatási kötelezettség, mivel a Kérelmező joggal bízott abban, hogy a 2011. február 24-én előterjesztett kérelme

alapján 2011. március 1-jét megelőzően megtörténik a végtörlesztés és a törlési engedély kiadása különös tekintettel arra, hogy a végtörlesztési kérelmét már 2010. december 29-én egyszer benyújtotta a pénzügyi szolgáltató részére. A pénzügyi szolgáltató tehát saját felróható magatartására – a „lassabb típusú ügyintézésre” – hivatkozik azért, hogy a bekövetkezett kár miatt felmerült kártérítés megfizetése alól mentesüljön.

A pénzügyi szolgáltató írásbeli és szóbeli nyilatkozatai ellentmondásban vannak a következők szerint. A pénzügyi szolgáltató válasziratában az alábbi előadást tette: „Továbbá tanácsadónk tájékoztatta ügyfelünket, hogy az xxx-s kölcsönt nem azonnal tudják megszüntetni, tehát a Kérelmező tudatában volt annak, hogy 2011. március 3-án kerülhet csak sor a hitel végtörlesztésére, azonban még ekkor sem hívta fel a Bank figyelmét arra, hogy.” A pénzügyi szolgáltatónak ezt az előadását az eljáró tanács nem tudta értékelni tekintettel arra, hogy ez egy befejezetlen mondat. Ha az eljáró tanács feltételezi, hogy a pénzügyi szolgáltató valójában az általa nyújtott kölcsönszerződés végtörlesztéssel történő lezárására utal, ezt az előadást az eljáró tanács akkor sem tudja elfogadni a tényállás megállapításának alapjául, mivel a pénzügyi szolgáltató nem nyújtott be olyan okiratot, amely ezt az állítást – a tanácsadó tájékoztatását – alátámasztja. 2011. február 24. napjáról az egyetlen okirati bizonyíték a beadott végtörlesztési kérelem, amelyen nincs a tanácsadó tájékoztatását alátámasztó jelölés vagy egyéb megjegyzés. Az önmagában is ellentmondásos írásbeli nyilatkozat ellentétben áll a pénzügyi szolgáltató meghallgatáson tett nyilatkozatával, mely szerint ha a Kérelmező 2011. február 24-én közli, hogy kár bekövetkezése fenyeget 2011. március 1. napját követően, akkor „a végtörlesztést a pénzügyi szolgáltató akár egy nap alatt is elintézhette volna”. A szóbeli előadás valóságát erősíti a pénzügyi szolgáltató válasziratában foglalt tény, mely szerint a pénzügyi szolgáltató rendszeréből kiolvasható adatok alapján 2011. február 25-én 2.420.000 HUF összeg végtörlesztés miatt lett zárolva. Ez tehát azt jelenti, hogy a végtörlesztésre mégis sor kerülhetett „azonnal”, egy nap alatt, ugyanakkor a törlési engedély kiállítására mégsem került sor haladéktalanul, holott arra a szerződéses határidőben lehetőség lett volna.

A fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmezőnek 2011. február 24-én nem állt fenn kárenyhítési kötelezettsége, mivel alappal bízott abban, hogy az általa megjelölt napon sor kerül a végtörlesztésre, és még ha postai úton is, de időben megkapja a törlési engedélyt. A Pénzügyi Békéltető Testület egyébként sem tudta elfogadni a pénzügyi szolgáltatónak azt a védekezését, mely szerint, ha a Kérelmező 2011. február 24-én közli, hogy kár bekövetkezése fenyeget, akkor hamarabb készítik el a törlési engedélyt. Ez a pénzügyi szolgáltató – a később bekövetkezett események ismeretében tett – utólagos magyarázata. A pénzügyi szolgáltató nem is bizonyította semmivel azt, hogy más, hasonló – esetlegesen egyedi – esetekben a pénzügyi szolgáltató ilyen magatartást tanúsított volna ügyfeleivel szemben, vagy erre vonatkozóan lenne az ügyfelei számára megismerhető, különös eljárásrend (általános szerződési feltétel, hirdetmény).

A Kérelmező kárenyhítési kötelezettségének a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban a Ptk. 340. § (1) bekezdése alapján messzemenőig eleget tett azzal, hogy teljes követelését 3.000.000,- forintról 1.500.000,- forintra leszállította.

Az eljáró tanács utal arra, hogy a pénzügyi szolgáltató által többször hivatkozott tény, mely szerint a Kérelmező mely időpontban járt el (vagy éppen mely időpontig nem járt el) a földhivatalnál a jelzálogjog törlése iránt, a vitás ügy szempontjából irreleváns különösen arra tekintettel, hogy ezt a magatartást a Kérelmező már az elállási nyilatkozat hatályosulását követően tanúsította.

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

Budapest, 2012. július 18.

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