

A-PBT-A-561/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. B.J. ügyvéd által képviselt M.M. (a továbbiakban: Kérelmező) – az **FHB Jelzálogbank Nyrt. (székhelye: 1082 Budapest, Üllői út 48., 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 Kérelmező 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 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 jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Pénzügyi Békéltető Testületet.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2012. június 19. napján érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében előadta, 2011. december 12-én jelentette be a 2011. évi CXXI. törvényen alapuló, rögzített árfolyamon történő végtörlesztés iránti kérelmét a pénzügyi szolgáltató yyy fiókjában. A pénzügyi szolgáltató (az összegszerűsége vonatkozóan többszöri módosítással) tájékoztatást adott a végtörlesztés feltételeiről. A Kérelmező a végtörlesztéshez szükséges pénzügyi fedezetet a tájékoztatásban foglaltak szerint részben saját pénzeszközök (ún. „önerő”) befizetése, részben xxx megtakarítása végtörlesztéshez történő felhasználásának biztosítása útján biztosította.

A Kérelmező előadta továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztési igény bejelentésétől kezdődően folyamatosan olyan magatartást tanúsított, amelynek alapján biztos lehetett abban, hogy hitele sikeres végtörlesztéssel fog zárulni. 2012. január 23-án, 24-én és 25-én egyértelmű tényként közölte vele a pénzügyi szolgáltató, hogy az általa megjelölt – az alábbiakban részletezett – pénzügyi befizetése esetén a végtörlesztés sikeresen megvalósul. 2012. január 24-én a pénzügyi szolgáltató yyy fiókjában a Kérelmező érdeklődött arról, hogy a már befizetett, illetve számlájára utalt összegeken felül mekkora összeget kell még befizetnie ahhoz, hogy végtörlesztése biztosan sikeresen záruljon. A pénzügyi szolgáltató további 120.000,- forint befizetését kérte, melyet a Kérelmező 2012. január 25-én teljesített. Ugyanezen a napon a pénzügyi szolgáltató további 38.000,- forint befizetését kérte, amely

összeget a Kérelmező 2012. január 26. napján fizetett be különös tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató úgy tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy nem kell aznap (tehát 2012. január 25-én befizetni), hanem elegendő másnap, 2012. január 26-án befizetni ezt a hiányzó összeget. A pénzügyi szolgáltató a 38.000,- forint befizetését követően azt a tájékoztatást adta, hogy így minden rendben van, nincs további teendője a Kérelmezőnek. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező érdeklődésére 2012. január 31-én ugyanilyen tartalmú tájékoztatást adott, továbbá közölte a Kérelmezővel azt, hogy 2012. február 9-én fog utalni a BCD, így 2012. február 11-én végtörlesztéssel sor kerül a hitel lezárására.

A Kérelmező előadta azt is, hogy 2012. február 7-én vette kézhez azt a Budapesten, 2012. február 2-án kelt levelet, amelyben a pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatja, hogy „a végtörlesztés törvényi feltételei határidőre nem teljesültek”, ezért „a végtörlesztés eredménytelenül zárult le”. E levél alapján azonnal felkereste a pénzügyi szolgáltató yyy fiókját, ahol még ekkor is azt a tájékoztatást kapta, hogy „biztosan nincs komoly probléma, csak menjen haza nyugodtan”. Előadta továbbá, hogy még ezen a napon is határozottan megerősítette a pénzügyi szolgáltató azt a korábbi (egyszerű és félreérthetetlen) állítását, hogy „elküldték a BCD-be a zárolás feloldását” (ami a BCD végtörlesztéshez való felhasználásának feltételét képezi), csak „biztos a BCD-nek nincs több pénze, azért nem utal”. A Kérelmező 2012. február 7-én a BCD Zrt. yyy irodájában tudta meg, hogy a pénzügyi szolgáltató nem küldte meg a zárolás feloldását. A Kérelmező számára ekkor vált nyilvánvalóvá, hogy a végtörlesztése nem valósult – nem is valósulhatott – meg. A BCD-nél arról is tájékoztatták a Kérelmezőt, hogy a BCD tud (tudott is volna) utalni, szó sincs a részükről pénzügyi problémáról, és a zárolás feloldását engedélyező nyilatkozat átvételét követően néhány napon belül teljesítik az utalást.

A Kérelmező előadta, hogy pénzügyi szolgáltatót őt és az ügyben érdeklődő hozzátartozóit többször félrevezették, megtévesztették, valótlanul tájékoztatták.

A Kérelmező 2012. február 9-én és 2012. február 17-én fordult panasszal a pénzügyi szolgáltatóhoz. Panaszában előadta az ügy körülményeit, sérelmezte a pénzügyi szolgáltató magatartását, így különösen azt, hogy végtörlesztés során a pénzügyi szolgáltató nem működött együtt, téves tájékoztatást adott a Kérelmező részére, így a kizárólag pénzügyi szolgáltatónak felróható az, hogy a végtörlesztés sikertelenül zárult.

A pénzügyi szolgáltató 2012. március 28-án keltezett levelében értesítette a Kérelmezőt arról, hogy panaszát megvizsgálta, és a végtörlesztéssel kapcsolatos banki eljárást jogszerűnek tartja.

A Kérelmező kérte, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg a pénzügyi szolgáltató jogsértő magatartását, és hozzon kötelezést tartalmazó határozatot a végtörlesztés teljesítésére vonatkozóan, vagy alávetés hiányában tegyen ilyen tartalmú ajánlást.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között xxx számon svájci frank alapú BCD-vel kombinált ingatlanvásárlási jelzálogkölcsön-szerződés jött létre. A Kérelmező 2011. december 12-én, majd 2011. december 29-én benyújtott kérelmében írásban bejelentett a szerződésre vonatkozó végtörlesztési szándékát. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmét második alkalommal 2012. február 23-i előtörlesztési napra „Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról” megjelölésű dokumentumban visszaigazolta.

A pénzügyi szolgáltató visszaigazoló leveleiben az alábbiakban tájékoztatta Kérelmezőt:

- az előtörlesztési dátumon várhatóan fennálló tőkeösszeg: 50.375,58 CHF
- kamat és kezelési költség: 180,89 CHF
- hátralék késedelmi kamatokkal: 2012. február 23-ig: 91,60 CHF
- 2012. január 12-én esedékes havi törlesztő összeg: 309,23 CHF
- 2012. február 12-én esedékes havi törlesztő összeg 309,23 CHF

- az előtörlesztés teljes összege 2012.02.23-án várhatóan 51.266,53 CHF, amely a 180HUF/CHF rögzített árfolyamon számolva 9.227.975,- Ft

A megfizetendő hátralék és törlesztő részletek kapcsán a pénzügyi szolgáltató az értesítésekben az alábbiakra hívta fel a Kérelmező figyelmét az alábbiakra:

„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. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Bank jogosult a végtörlesztésre szánt összegből elsődlegesen a késedelmes tartozás rendezésére.”

Tekintettel arra, hogy a Kérelmező a végtörlesztéshez fel kívánta használni a BCD által igazolt 2.075.523,- Ft várható megtakarítási összeget, a végtörlesztéshez szükséges különbözeti összeget saját erőként a zárolt megtakarítási összeg feloldásához szükséges, a pénzügyi szolgáltató részéről történő engedély kiadását megelőzően saját erőként a Kérelmezőnek át kellett utalnia.

A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy így a Kérelmező által átutalt önerő következtében 7.119.843,- Ft összeg állt rendelkezésre saját erőként 2012. január 27-én.

A jogszabály szerinti kötelező fedezetigazolás napján 2012. január 30-án a végtörlesztéshez szükséges összegből a BCD megtakarítási számla egyenlege hiányzott.

Mivel az ügyletek vonatkozásában a végtörlesztéshez szükséges törvényi feltételek határidőben nem teljesültek maradéktalanul, a bejelentett végtörlesztés megghiúsulásáról a pénzügyi szolgáltató 2012. február 2. napján kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt.

A pénzügyi szolgáltató a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ának 2011. december 29. napján hatályos rendelkezéseit jelölte meg álláspontjának alapjául.

A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy az önerő befizetésére a pénzügyi szolgáltató ügyintézőivel folytatott megbeszélések ellenére túl késői időpontban került sor ahhoz, hogy a pénzügyi szolgáltató kiadja a hitel biztosítékát képező BCD megtakarítás zárolás alóli feloldásához szükséges engedélyt, amely alapján a megtakarításnak 2012. január 30. napjáig az ABC-hez be kellett volna érkeznie. A pénzügyi szolgáltató előadta azt is, hogy információja szerint a késedelmes befizetésben közrejátszott az a tény, hogy Kérelmező bízott a közszférás végtörlesztők részére ígért állami támogatásban.

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 megjelent pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező az írásban tett nyilatkozataikat fenntartották, azokat érdemben nem egészítették ki.

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

Az ügy valamennyi körülménye arra utal, hogy a Kérelmező a maga részéről mindent megtett annak érdekében, hogy a végtörlesztés sikerrel megvalósulhasson, a Kérelmező tehát úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható volt. A pénzügyi szolgáltató fiókjában őt 2012. január 24-én és 2012. január 25-én további befizetési kötelezettségről tájékoztatták. E befizetéseket ő teljesítette. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőtől további pénzügyi összegek (összesen 158.000,- forint) befizetését kérte, amely kizárólag úgy volt kiszámítható a pénzügyi szolgáltató részéről, ha a Kérelmező BCD megtakarítását is figyelembe veszi mégpedig úgy, hogy az az összeg időben megérkezik a pénzügyi szolgáltató részére a végtörlesztéshez. Ellenkező esetben a pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmezőt a 158.000,- forintos hiányon felül a Kérelmező BCD-nél meglévő megtakarításának megfelelő összeg

hiányáról is kellett volna tájékoztatnia, de arról legalábbis mindenképpen, hogy bármilyen okból a BCD-nél meglévő összeg nem fog határidőben megérkezni a pénzügyi szolgáltatóhoz. 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 Kérelmezővel szemben tanúsított magatartása a fent idézett jogszabályhelyekre ütközik. Az eljáró tanács osztotta a Kérelmezőnek azt az álláspontját, mely szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása félrevezető volt, és kizárólag a pénzügyi szolgáltatónak felróható az, hogy a végtörlesztés meghiúsult.

Az eljáró tanács megállapította, hogy pénzügyi szolgáltató fiókjánál a Ptk. alapelvei és az idézett további jogszabályhelyek megsértésével jártak el, pontatlanul és helytelenül tájékoztatták a Kérelmezőt, amely a Kérelmező sikertelen végtörlesztését eredményezte.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a Kérelmező a Ptk. hivatkozott rendelkezései alapján messzemenőig együttműködött a pénzügyi szolgáltatóval azért, hogy a végtörlesztés sikeres legyen. Ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató felróható magatartása vezetett oda, hogy a végtörlesztés sikertelen lett.

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 21.

dr. Bukta Krisztina
az eljáró tanács aláírásban
akadályozott elnöke helyett
dr. Gáll Tamás s.k.,
az eljáró tanács tagja

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

Prihoda Anikó
az eljáró tanács aláírásban
akadályozott tagja helyett
dr. Gáll Tamás s.k.,
az eljáró tanács tagja