

## A-PBT-A-546/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület K.K-nak (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. május 29. napján, valamint 2012. június 19. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató tegye lehetővé, hogy Kérelmező 2012. február 27. napjával 180,- forint/svájci frank rögzített árfolyam alkalmazásával végtörleszthesse az xxx számú kölcsöne alapján fennálló tartozását.

Ennek érdekében a pénzügyi szolgáltató 15 napon belül írásban közölje a Kérelmezővel az xxx számú kölcsöne alapján - a 2012. február 27. napját követően esedékessé vált, a Kérelmező által esetlegesen teljesített és a pénzügyi szolgáltató által a rögzített árfolyamon alkalmazandó 180,- forint/svájci frank árfolyamnál magasabb árfolyam alkalmazásával elszámolt törlesztő részletek összegének 180,- forint/svájci frank árfolyamon kiszámított svájci frank ellenértékének elszámolása/beszámítása mellett - 2012. február 27. napján fennálló tartozás összegét devizanem és jogcím szerinti bontásban, ideértve a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettséget. Egyidejűleg közölje továbbá azt a számlaszámot, ahová a Kérelmező a végtörlesztéshez szükséges fizetési kötelezettségét teljesítheti.

Amennyiben Kérelmező a pénzügyi szolgáltató által fentiek szerint megjelölt összeget a pénzügyi szolgáltató írásbeli közlését követő 30 napon belül a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlán bármely módon (átutalás, készpénz befizetés stb.) rendelkezésre bocsájtja, úgy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező xxx számú kölcsönszerződését zárja le és 8 napon belül küldje meg Kérelmezőnek a kölcsön fedezetét képező ingatlanra a pénzügyi szolgáltató javára bejegyzett jogokra vonatkozó törlési engedélyét.

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

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 fentiekben 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 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 2012. március 23-án érkezett, és 2012. április 4-én hiánypótlással kiegészített kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya rögzített árfolyamon történő végtörlesztés iránti igény teljesítése volt.

A Kérelmező előadta, hogy rögzített árfolyamon szeretne volna végtörleszteni a pénzügyi szolgáltatóval 2007. augusztus 16-án megkötött, xxx számú „Ingatlan jelzálogjoggal biztosított ingatlanépítési kölcsönszerződés”-ből fennálló deviza alapú kölcsöntartozását. A rögzített árfolyamon történő végtörlesztéshez (a továbbiakban: végtörlesztés) szükséges fedezetet a Kérelmező más hitelintézet (a továbbiakban: Bank) által nyújtott kölcsönből kívánta biztosítani, míg a végtörlesztés teljesüléséig a szerződés szerint esedékessé váló törlesztőrészletek megfizetéséhez szükséges összeg a kölcsönszerződés szerinti bankszámláján rendelkezésre állt. A Bank 2012. január 26-án 8.639.000,- Ft-ot utalt át a Kérelmező végtörlesztése céljára a pénzügyi szolgáltató által megjelölt számlára. A Kérelmező álláspontja szerint 2012. február 27-én a végtörlesztéshez szükséges összeg 8.579.186,- Ft volt, mivel a január hónapban és február hónapban esedékes törlesztőrészlet napi árfolyamon a számlájáról került elszámolásra, amelyen a fedezetet a

pénzügyi szolgáltató rendelkezésére bocsátotta. A Kérelmező 2012. január 27-én személyesen érdeklődött a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában, amelynek során az ügyintéző úgy tájékoztatta, hogy a végtörlesztéshez szükséges összeg átutalásra került, rendben lesz a végtörlesztése. Ezt követően 2012. február 7-i keltezéssel elutasító levelet kapott a Kérelmező a pénzügyi szolgáltatótól. A levél szerint az elutasítás oka, hogy a Kérelmező nem igazolta a végtörlesztéshez szükséges fedezetet, vagy nem történt meg maradéktalanul a teljes összeg átutalása. A Kérelmező egyeztetett a pénzügyi szolgáltató munkatársával, aki úgy tájékoztatta, hogy lehetett volna a saját számláján biztosítani a februári törlesztőrészletet, de akkor azt zárolni kellett volna. A Kérelmező szerint a pénzügyi szolgáltató hibájából hiúsult meg a végtörlesztése, mert a kiadott „Értesítés előtörlesztés befogadásáról” szóló igazolás nem volt egyértelmű számára, az teljes mértékben megtévesztő volt. A Kérelmező 2012. február 17-én kelt panaszlevéllel fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz és kérte, az xxx számú hitelének a végtörlesztési igénybejelentése alapján 2012. február 27-én 180,- Ft/CHF árfolyamon történő kivezetését. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező panaszát 2012. március 23-án kelt válaszával elutasította

A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező kérelmében foglaltakkal kapcsolatban.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratban úgy nyilatkozott, hogy a végtörlesztés teljesítéséhez a szükséges tájékoztatást megadta a Kérelmezőnek, a nyitva álló határidőben a végtörlesztésre a Kérelmező érdekkörében felmerült okból nem került sor. Előzményként előadta, hogy a Kérelmező 2011. december 13. napján jelentette be, hogy fennálló tartozását végtörleszteni kívánja, előreláthatólag 2012. február 3-án. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 19. napján értesítette a Kérelmezőt, hogy a kérelmét befogadta, az előtörlesztésre 2012. február 3. napján sor kerülhet, az előtörlesztés 2012. február 3. napjára vonatkozó várható összegét 8.682.305,- Ft-ban határozta meg. Egyúttal - egyebek mellett - felhívta a Kérelmező figyelmét, hogy *„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 törlesztőrészletet, ill. a hátralék összegét az elszámolás napján érvényes hitelkonverziós törlesztési-, ill. középárfolyamon számolja el a Bank.”*

A Kérelmező 2011. december 30-án ismételten bejelentette végtörlesztési szándékát, a végtörlesztés időpontjaként 2012. február 27. napját jelölte meg. A pénzügyi szolgáltató 2012. január 4. napján értesítette a Kérelmezőt, hogy a kérelmét befogadta, az előtörlesztésre 2012. február 27. napján sor kerülhet, amely napra a tartozás törlesztéséhez szükséges összeget 8.724.258,- Ft-ban határozta meg. Egyúttal - egyebek mellett - felhívta a Kérelmező figyelmét, hogy *„A kölcsönszerződésben megjelölt xxx számú számlára szíveskedjen banki átutalással teljesíteni az összeget annak érdekében, hogy a kölcsön lezárásához elegendő összeg álljon a hitelszámlán rendelkezésre. (...) Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Bank jogosult a végelőtörlesztésre szánt összegből elsődlegesen a késedelmes tartozás rendezésére.”* A pénzügyi szolgáltató „Jogsabályi és szerződéses előírások” cím alatt a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ának (2) bekezdése f) pontját idézte és fenntartotta azon álláspontját, hogy a végtörlesztéshez szükséges törvényi feltételek határidőben nem teljesültek, mivel 2012. január 30-án nem állt rendelkezésre a végtörlesztéshez szükséges teljes összeg a Kérelmező számláján.

A 2012. május 29. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy az xxx Bank (a továbbiakban: kereskedelmi bank) által vezetett bankszámláján mindig volt kb. 500.000,- Ft összeg, amely fedezetet biztosíthatott az esetleges különbözetre.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson előadta, hogy a kölcsönszerződést a pénzügyi szolgáltatóval és nem a kereskedelmi bankkal kötötte a Kérelmező, a fedezetet a technikai számlára kellett biztosítani. Előadta továbbá, hogy ha nem volt a technikai számlán fedezet, úgy a Kérelmező felhatalmazása alapján a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kereskedelmi banknál vezetett bankszámlájáról csoportos beszédessel biztosította a fedezetet, de 2012. január 30-i fedezetvizsgálatnál nem vették figyelembe, hogy a Kérelmező a törlesztéshez rendelkezik-e csoportos beszédési megbízással. Előadta azt is, hogy a 2012. január 4-i igazolásban a 2012. január 30-i fedezetbiztosításra nem hívták fel a Kérelmező figyelmét - álláspontja szerint arra jogsabályi kötelezettsége nem volt -, de a később kiadott igazolásokban már szerepelt a 2012. január 30-i időpontra vonatkozó figyelemfelhívás. A pénzügyi szolgáltató nyilatkozata szerint 2012. január 30-án 12.722,- Ft-tal volt kevesebb összeg a Kérelmező technikai számláján, mint a pénzügyi szolgáltató által a végtörlesztéshez elvárt fedezet volt.

Az eljáró tanács által a felek előadásából és a csatolt okiratokból megállapított tényállás szerint a Kérelmező 2011. december 13-án és 2011. december 30-án végtörlesztésre irányuló igényt nyújtott be a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott formanyomtatványon az xxx számú kölcsönére vonatkozóan. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 19-én és 2012. január 4-én kelt „Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról” megnevezésű okiratokat adta ki a Kérelmezőnek. A 2012. január 4-én kelt okirat annyiban tér el a 2011. december 19-én kiállított okirattól, hogy tájékoztatást tartalmaz a hitelkiváltás utáni maradványösszeg visszautalásának feltételeire is. Nem tartalmaz azonban semminemű utalást a Hpt. 2011. december 29-én hatályba lépett módosítására vonatkozóan, amely módosítással a jogalkotó beiktatta a Hpt. 200/B. §-ának (2) bekezdés f) pontját, amelyre hivatkozással a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező végtörlesztési kérelmét elutasította.

A megnevezett okiratokban (a továbbiakban: tartozásigazolás) közölte a pénzügyi szolgáltató az előtörlesztési dátumon várhatóan fennálló tartozást. A tartozásigazolás tartalma azonban nem egyértelmű.

A 2012. január 4-én kelt tartozásigazolás szerint a tőkeösszeg 47.542,47 svájci frank (a továbbiakban: CHF), a kamat és kezelési költség 119,67 CHF, az előtörlesztési díj 0,00 CHF. A tartozásigazolás az idézett adatokat követően tartalmazza a Kérelmező 2012. január 16-án és 2012. február 16-án esedékes törlesztőrészleteinek összegét CHF-ben, majd rögzítésre került az előtörlesztés várható teljes összege 2012.02.27-ére vetítve CHF-ben, ezt követően feltüntetésre került, hogy „a devizaalapú hitel összegét forintban kell átutalni, melynek összege a rögzített árfolyammal - 180.000000 HUF/CHF - számolva: 8.724.258 HUF.”

A Hpt. 200/B. §-ának (3a) bekezdése értelmében „*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 pénzügyi szolgáltató által kiállított tartozásigazolás a fenti jogszabályi követelményeknek nem felelt meg, a Kérelmező számára nem volt kétséget kizáróan megállapítható, hogy mikor melyik számlára és mekkora összeget kell teljesítenie. A tartozásigazolásban jogcím szerinti bontásban csupán 47.542,47 CHF tőkeösszeg és 119,67 CHF kamat és kezelési költség szerepel, de ezen tételek is csak CHF-ben vannak feltüntetve, forint ellenértékük nem került megjelölésre. A tőke, valamint a kamat és kezelési költség összesen 47.662,14 CHF-et képvisel, amelynek 180,- HUF/CHF árfolyamon számított forint ellenértéke a pénzügyi szolgáltató által megjelölt számlán 2012. január 30-án maradéktalanul rendelkezésre állt. A pénzügyi szolgáltató nem vitatta a Kérelmező azon előadását, hogy a Kérelmező bankszámláján, amelyre korábbiakban a pénzügyi szolgáltatónak csoportos beszedési felhatalmazást adott, a hiányzó összeg 2012. január 30-án rendelkezésre állt és a pénzügyi szolgáltató nem vitatta azt sem, hogy a Kérelmező a tartozásigazolásban megjelölt 2012. február 27-i teljesítési dátumra a Kérelmező kölcsönszerződésének végtörlesztéssel történő lezárásához szükséges fedezetet biztosította.

A Kérelmező az igénybejelentő nyomtatványon hozzáintézett kérdésre azt a választ jelölte meg, amely szerint az „előtörlesztés banki kölcsönből történik (hitelkiváltás)”, ebből okszerűen következik, hogy a végtörlesztés lebonyolításáig, azaz a kölcsön számla lezárásáig esedékes törlesztőrészleteket az eddigi módon saját erőből kívánja biztosítani, így joggal feltételezte, hogy ezt az eddigi szokásos módon, azaz bankszámláján történő fedezetbiztosítással is megteheti, amelyet a pénzügyi szolgáltató által kiadott okiratok alábbiakban hivatkozott rendelkezései is megerősítenek. A pénzügyi szolgáltató által csatolt kimutatásból okszerűen lehet következtetni arra, hogy a felek jogviszonyában kialakult gyakorlat volt, hogy a pénzügyi szolgáltató csoportos beszedéssel (a kimutatás szerint belső beszedéssel) emeli le a törlesztőrészletet a Kérelmező bankszámlájáról.

A tartozásigazolás kiemelten felhívja a figyelmet 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 végelőtörlesztés bejelentése és a végelőtörlesztés végrehajtása közötti esedékességi időpontban az esedékes törlesztő részletet, illetve a hátralék összegét az elszámolás napján érvényes hitelkonverziós törlesztési, illetve középárfolyamon számolja el a Bank. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Bank jogosult a végelőtörlesztésre szánt összegből elsődlegesen a késedelmes tartozás rendezésére.”*

A tartozásigazolás alábbi kikötései - figyelemmel arra, hogy a Kérelmező szándéka a pénzügyi szolgáltató által sem vitatottan rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre irányult - sem egyértelműek.

*„Abban az esetben, ha az utalása az előtörlesztésre meghatározott napot követően érkezik meg, a Bank csak akkor tudja lezárni kölcsönét, ha a lezáráshoz szükséges - a késedelem napjának ismerete hiányában előre nem meghatározható - többlet fedezet rendelkezésre áll a kölcsönszerződésben megjelölt számlán. (A bank a számlazárás utáni maradvány összeget visszautalja.)*

*Amennyiben az előtörlesztés összege 2012.02.28 napját követően érkezik meg, a Bank az előtörlesztést nem teljesíti. Ekkor az előtörlesztés elszámolásához és a kölcsön lezárásához új kérelmet kell benyújtania.*

*Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a számlán rendelkezésre álló összeg nem éri el az előtörlesztés teljes összegét, akkor az előtörlesztést csak új bejelentést követően, az abban meghatározott értéknapon számolja el a Bank.”*

Fentieket összevetve a Kérelmező részére az igénybejelentő formanyomtatványon adott alábbi tájékoztatással a félreértés lehetősége tovább nő oly módon, hogy a Kérelmező adott esetben azt nem is észlelheti.

*„ Tudomásul veszem, hogy*

*- a végtörlesztésre az általam megjelölt napig, de legkésőbb az igénybejelentés napját követő 60. napig a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségemnek maradéktalanul eleget kell tennem,*

*- amennyiben legkésőbb az igénybejelentés napját követő 60. napig nem a tesztek eleget a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségemnek, a Bank elutasítja a végtörlesztési igényemet, melynek ismételt benyújtására legkésőbb 2011. december 30-ig van lehetőségem,*

*- a Bank a kölcsönöm végtörlesztésekor svájci frank esetében 180 forintos, euró esetében 250 forintos árfolyamon számolja ki a végtörlesztéshez szükséges teljes forint összeget,*

*- a végtörlesztés tényleges teljesítésének napjáig a kölcsönszerződésben rögzített esedékes törlesztőrészeket köteles vagyok megfizetni. Tudomásul veszem továbbá, hogy tényleges végtörlesztés teljesítéséig az esedékes törlesztőrészt, illetve esetleges hátralékos tartozás esetén a hátralék összegét a Bank azok elszámolásának napján érvényes árfolyamon számolja el.”*

A pénzügyi szolgáltató által a Kérelmezőnek átadott okiratokban használt kifejezések nem következetes alkalmazása is félreértésre adnak okot. A pénzügyi szolgáltató ügyfelei, így a Kérelmező is joggal bíztak abban, hogy a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott okiratok az általuk kezdeményezett ügyletre, a közöttük és a pénzügyi szolgáltató között fennálló konkrét jogügyletre vonatkoznak és ennek megfelelően értik azokat.

A Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) 4. §-ának (1) bekezdésében megfogalmazott általános követelmény, hogy *„A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.”*

A Ptk. 205. §-ának (3) bekezdése a szerződéses kapcsolatok tekintetében külön is meghatározza az együttműködési kötelezettséget, amikor kimondja, hogy *„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.”*

A szerződés teljesítésére vonatkozó szabályok körében a Ptk. 277. §-ának (4) és (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy *„(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.”*

Hivatkozott rendelkezések egyértelművé teszik, hogy a felek a szerződés megkötése és teljesítése során együttműködni kötelesek. Nem fogadható el a pénzügyi szolgáltató azon álláspontja, hogy a jogszabály ránézve tájékoztatási kötelezettséget nem írt elő. Annál is inkább nem helytálló a pénzügyi szolgáltató ezen véleménye, mert a Hpt. 200/B. §-a (2) bekezdésének f) pontja, amely a 2012. január 30-ig teljesítendő feltételeket előírta, a Kérelmező igénybejelentésekor már hatályos volt. Figyelemmel arra, hogy a feltétel megismeréséhez valamennyi végtörlesztési igényt bejelentő ügyfélnek kiemelt érdeke fűződött, a pénzügyi szolgáltató akkor tett eleget együttműködési kötelezettségének, amennyiben az érintett ügyfeleket a feltételről tájékoztatta. Rámutat az eljáró tanács, hogy a pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmező által 2011. december 30-án benyújtott végtörlesztési igénybejelentőn adott tájékoztatása, amely szerint Kérelmezőnek legkésőbb az igénybejelentés napját követő 60. napig kell eleget tennie maradéktalanul a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének a 2012. január 30-ig teljesíthető feltétel feltüntetése hiányában jogellenes.

A Ptk. 207. §-ának (1) és (2) bekezdése értelmében „(1) 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.

(2) 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.”

A pénzügyi szolgáltató által kiadott okiratokból okszerűen jutott a Kérelmező arra következtetésre, hogy az igénybejelentésétől számítottan 60 nap áll rendelkezésére a végtörlesztésre, továbbá, hogy a végtörlesztés összegébe a január és február havi törlesztőrészlet nem tartozik bele. A Kérelmező a sikeres végtörlesztése érdekében úgy járt el ahogy az az adott helyzetben elvárható (volt).

A fentiekben részletesen kifejtettek alapján az eljáró tanács jogi álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása jogellenes volt, mert nem tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy 2012. január 30-ig a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan szükséges forintösszeget maradéktalanul utalja át a pénzügyi szolgáltató részére, továbbá nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek megfelelő tartószámlázást adott ki, azon ellentmondó, sőt jogellenes tájékoztatásokat szerepeltetett.

Az elszámolás napjaként az eljáró tanács 2012. február 27-ét jelölte meg figyelemmel arra, hogy felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmező végtörlesztési igényét bejelentő okiraton ez a teljesítési időpont szerepel.

Az eljáró tanács a fentiekben foglaltak alapján a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. június 19.

dr. Sándor Roland s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

Mohosné dr. Jakab Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Rajki Klára s.k.,  
az eljáró tanács tagja