

## H-PBT-A-518/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület B.J. által (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. március 5. napján indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. május 15. napjára halasztott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy tegye lehetővé, hogy Kérelmező 2012. január 30. napjával 180,- HUF/CHF rögzített árfolyam alkalmazásával végtörleszthesse az xxx számú kölcsönszerződése alapján fennálló tartozását. A pénzügyi szolgáltató 2012. június 20. napjáig írásban közölje Kérelmezővel 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 azt a számlaszámot, ahová a Kérelmező a végtörlesztést teljesítheti. Amennyiben Kérelmező 2012. augusztus 20-ig a végtörlesztéshez szükséges, a pénzügyi szolgáltató által svájci frankban és 180,- HUF/CHF árfolyamon számított forintban közölt tartozás forint ellenértékét a pénzügyi szolgáltató által megadott bankszámlára átutalással megfizeti, akkor az xxx számú kölcsönszerződés a végtörlesztés teljesítésével megszűnik, ezért a pénzügyi szolgáltató a kapcsolódó hitelszámlát zárja le, valamint a lezárástól számított 8 napon belül küldje meg Kérelmezőnek a kölcsön fedezetét képező (xxx hrsz. számú) ingatlan terhelő jelzálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot.

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, vagy 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 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. március 5-én hiánypótlással kiegészített kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya a felek között 2007. május 7-én megkötött xxx számú devizaalapú kölcsönszerződésnek az Otthonvédelemről szóló 2011. évi CXXI. törvény (a továbbiakban: Otv.) által lehetővé tett rögzített, kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztése pénzügyi szolgáltató általi engedélyezése volt.

A Kérelmező az ügy előzményeként előadta, hogy a pénzügyi szolgáltatóval 2007. május 7-én ingatlanfelújítási célú kölcsönszerződést kötött, melynek alapján a pénzügyi szolgáltató 21.800,- CHF összegű, de legfeljebb 3.000.000,- Ft összeget folyósított. A Kérelmező az Otv. által módosított hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B §-a alapján, rögzített, 180,-HUF/CHF árfolyamon kívánta tartozásait rendezni. 2011 novemberében végtörlesztés iránti igényt terjesztett elő a pénzügyi szolgáltatónál. A pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatta Kérelmezőt, hogy 15 munkanapon belül levelezési címére megküldi a végtörlesztés bejelentésének befogadásáról szóló nyilatkozatot, amelyet Kérelmező nem kapott meg. A Kérelmező ezért 2011. december 19-én újból felkereste a pénzügyi szolgáltatót, ahol a pénzügyi szolgáltató formanyomtatványán végtörlesztési igényét

újából bejelentette, ezt a dokumentumot Kérelmező bizonyítékként kérelméhez csatolta. A formanyomtatványon az előtörlesztés dátumának kézzel rögzített időszakaként 2012.01.04-2012.02.17. szerepelt. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 22-i levelében tájékoztatta a Kérelmezőt fennálló tartozásának mindösszesen 17.322,76 CHF összegéről és a végtörlesztés szabályairól. A Kérelmező a végtörlesztés összegét egy másik pénzügyi szolgáltatótól (a továbbiakban: takarékszövetkezet) hitelt kiváltó kölcsönből kívánta megfizetni, a takarékszövetkezet 2012. január 9-én 3.118.000,- Ft összeget utalt át a pénzügyi szolgáltató részére. A Kérelmező állította, hogy 2012. január 15-én felkereste a pénzügyi szolgáltatót abból a célból, hogy tartozása teljes kiegyenlítését igazoló ún. „nullás igazolást” kérjen a takarékszövetkezeti ügyintézéséhez, amelynek alapján a takarékszövetkezet az ingatlanra jelzálogjogot jegyeztet be. A pénzügyi szolgáltató ekkor arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy még nem észlelték, hogy a Kérelmező hitelszámláján rendelkezésre áll a takarékszövetkezet által átutalt összeg. Az ügyintéző azt ígérte, hogy sms-t küld kollégáinak az ügyben, továbbá ígérte a Kérelmezőnek, hogy 15 napon belül levelezési címére megküldi a végtörlesztés megvalósulásáról szóló, az összes tartozás megszűnését igazoló okiratot. A Kérelmező az ígért határidő leteltéig nem kapta meg a várt igazolást, ezért 2012. február 6-án ismét felkereste a pénzügyi szolgáltatót a korábban kért igazolás részére történő kiadása céljából, azonban a pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatta, hogy végtörlesztése meghiúsult. A Kérelmező sérelmezte a pénzügyi szolgáltató eljárását, kifogásolta, hogy a pénzügyi szolgáltató nem értesítette arról, hogy a végtörlesztés sikeres végrehajtásához még egy kisebb összeget be kellett volna fizetnie. A Kérelmező sérelmezte és jogellenes pénzügyi szolgáltatói intézkedésnek tekintette továbbá, hogy - mivel végtörlesztési kérelmét 2011. december 19-én nyújtotta be - bár a jogszabály által részére lehetővé tett 60 napos teljesítési határidő 2012. február 17-én járt le, ezzel szemben a pénzügyi szolgáltató a határidő lejártá előtt, 2012. február 2-án kelt értesítésében a végtörlesztés meghiúsulásáról értesítette. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató végtörlesztést elutasító, 2012. február 2-án kelt levelének kézhezvételét követően 2012. február elején panaszt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz sérelmezve, hogy 1.000,- Ft hiány miatt hiúsult meg végtörlesztése. Kiemelte, hogy korábbi teljesítéseikor sms-ben kapott értesítést, hogy az árfolyam-ingadozás miatt hátralékát fizesse meg, ez az értesítése a végtörlesztéskor elmaradt. A Kérelmező az eljáró tanácstól arra kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy tegye lehetővé számára a 180 HUF/CHF rögzített, kedvezményes árfolyamon való végtörlesztést.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a kérelem megalapozatlanságára hivatkozott és ezért az eljáró tanácstól az eljárás megszüntetését kérte. Nem vetette alá magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének, a Kérelmező részére egyezségi ajánlatot nem tett. Előadta, hogy a felek között 2007. május 7. napján xxx számon svájci frank alapú ingatlan-felújítási célú, jelzálogjoggal biztosított kölcsönszerződés jött létre. A Kérelmező 2011. december 19-én benyújtott kérelmében írásban bejelentette a kölcsönszerződésre vonatkozó végtörlesztési szándékát. A pénzügyi szolgáltató 2011. december 22-i keltezéssel a Kérelmező kérelmét 2012. január 31-i előtörlesztési napra „Értesítés előtörlesztés bejelentésének befogadásáról” című dokumentumban visszaigazolta. A visszaigazoló levelében tájékoztatta a Kérelmezőt a fennálló 17.076,28 CHF tőke-, 70,07 CHF kamat- és kezelési költségtartozáson kívül a 2012. január 17-én esedékes 168,88 CHF törlesztő-részlet összegéről, illetve a fennálló 7,53 CHF hátralékának összegéről, mindösszesen 17.322,76 CHF összegű tartozásáról. A megfizetendő hátralék és törlesztő részlet kapcsán a pénzügyi szolgáltató az értesítésben felhívta a Kérelmező figyelmét, hogy a végtörlesztés bejelentése (2011. december 19.) 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. Elismerte, hogy az értesítőben megjelölt hitelszámlán 2012. január 10-i értéknappal 3.118.000,- Ft került jóváírásra, mely összegből - az aktuális törlesztési, ill. középárfolyamon - levonásra került a fennálló hátralék miatt 1.937,- Ft, valamint később a 2012. január 17-én esedékes törlesztő-részlet 43.563,- Ft összege. A pénzügyi szolgáltató megállapította, hogy az ügylet vonatkozásában a végtörlesztéshez szükséges törvényi feltételek határidőben nem teljesültek, mivel 2012. január 30-án nem állt rendelkezésre a végtörlesztéshez szükséges teljes összeg, ahhoz 13.845,- Ft hiányzott. A pénzügyi szolgáltató ezen állítása bizonyításául csatolta 2012. március 22-én kelt belső elszámolását, mely szerint Kérelmező 2012. január 31-i állapot szerinti tartozása 17.146,36 CHF (3.086.345,- Ft), míg a fedezeti számlán rendelkezésre állt 3.072.500,- Ft, mely 13.845,- Ft-tal volt kevesebb a szükséges összegnél. A bejelentett végtörlesztés meghiúsulásáról 2012. február 2. napján kelt levelében tájékoztatta Kérelmezőt. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pontjának rendelkezése értelmében a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató részére 2012. január 30-ig köteles volt maradéktalanul átutalni a végtörlesztéshez szükséges teljes összegre vonatkozóan szükséges forintösszeget. A pénzügyi szolgáltató hangsúlyozta, hogy nem terhelte sem jogszabályból, sem a kölcsönszerződésből eredően olyan kötelezettség, amely alapján a hatályos vagy időközben hatályba lépő

jogszabályok rendelkezéseiről az ügyfeleit, így köztük Kérelmezőt is, tájékoztatnia kellett volna. Hivatkozott arra, hogy a Hpt. 200/B. § (2) bekezdés f) pontjában foglalt fedezetigazolás teljesítésére vonatkozó határidő módosulásáról 2012. január 20. napjától a honlapján az erre vonatkozó tartalmú közleményt közzétette. A pénzügyi szolgáltató állította, hogy Kérelmező panaszát megvizsgálta és 2012. március 23. napján megválaszolta, bár ezen válaszlevelet válasziratához nem csatolta.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 2012. április 17. napján meghallgatást tartott, amelyen a pénzügyi szolgáltató megjelent, a Kérelmező a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. 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. Az eljáró tanács egyezségkötés reményében a meghallgatást 2012. május 15. napjára halasztotta, amelyen a pénzügyi szolgáltató megjelent, a Kérelmező a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. Az elhalasztott meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját fenntartotta, az eljáró tanács egyezségkötésre történő felhívása eredménytelen maradt.

A rendelkezésre álló iratok, dokumentumok és a pénzügyi szolgáltató 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 Kérelmező eljárása megfelelt a Hpt. 200/B. § c) és e) alpontjának, kérelme megalapozott. Téves a pénzügyi szolgáltató azon jogértelmezése és érvelése, hogy a Kérelmező részére postai úton megküldött 2011. december 22-i keltezésű tartozás-kimutatást tartalmazó levelében foglaltakkal együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, így a 2012. január 10-e és 2012. január 30-a közötti időszakban nem kellett volna felhívnia a Kérelmező figyelmét arra, hogy további 13.845,- Ft összegű befizetés szükséges részéről a sikeres végtörlesztéshez, valamint, hogy a végtörlesztéshez rendelkezésre álló határidő módosult.

*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 2011. december 19-i időpontjától a 2012. február 17-ig terjedő időszakot – azon belül Kérelmező 2012. január 15-i személyes ügyintézését – folyamatában, összefüggéseiben vizsgálta és értékelte és arra a meggyőződésre jutott, hogy a Kérelmező a Hpt. 200/B. §-a szerinti végtörlesztés sikeres lebonyolítása érdekében az adott helyzetben elvárható módon, jóhiszeműen, a pénzügyi szolgáltatóval együttműködve járt 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 elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy a 2012. január 15-i személyes ügyintézése során mindent megtett annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa. Egyetértett a Kérelmező azon álláspontjával, miszerint a takarékszövetkezet 2012. január 9-i 3.118.000,- Ft összegű átutalását követően Kérelmező a tartozás megszűnését igazoló dokumentum kiadását kérte a pénzügyi szolgáltatótól és ezzel együttműködési kötelezettségének eleget tett, továbbá, úgy is járt 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 Kérelmező azon érvelésével is, hogy a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésével, továbbá a pénzügyi szolgáltató által megadott összeg átutaltatásával, valamint a pénzügyi szolgáltatónál tett 2012. január 15-i személyes eljárásával és a pénzügyi szolgáltató ennek ellentmondó értesítésének hiányában alappal feltételezte, hogy a Hpt-ben nevesített valamennyi kötelezettségének maradéktalanul eleget tett. A pénzügyi szolgáltató – nem vitatottan – már 2011. december 19-étől tudta, hogy a Kérelmező fennálló tartozásait a Hpt. 200/B. §-a alapján, végtörlesztéssel kívánja rendezni, ennek tudatában – a Ptk. idézett tájékoztatási és együttműködési kötelezettségre vonatkozó rendelkezései szerint – kellett volna a Kérelmező 2012. január 15-i eljárását, igazolás kiadására vonatkozó kérelmét értelmeznie, illetve együttműködni abban, hogy a Kérelmező megfelelően, határidőben teljesíteni tudjon. 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 akaratára 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 Kérelmező kérésének megfelelően a szükséges igazolás kiadásával, ennek hiányában a végtörlesztéshez még szükséges összeg meghatározásával és Kérelmezőnek erről való határidőben való értesítésével mind a Ptk. együttműködési kötelezettségre vonatkozó előírásai alapján, mind pedig a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján fel kellett volna hívnia a Kérelmező figyelmét.

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 Kérelmező 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 Kérelmező tartozásáról 2011. december 22-én kiállított okiratban kiadott tartozásigazolást megállapította, hogy azok nem felelnek meg a Hpt. 200/B. §-a (3a) bekezdésében foglaltaknak. A Hpt. hivatkozott rendelkezése értelmében „(3a) 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 a tartozásigazolásban a 2012. január 31. napján várható tartozás összegét közölte és nem a végtörlesztés lehetséges legvégső, azaz Kérelmező esetében 2012. február 17. napján történő végtörlesztés várható összegét. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban egymásnak ellentmondóan nyilatkozott arra vonatkozóan, hogy lehetséges lett volna-e – tekintettel Kérelmező 2012. január 10-i teljesítésének napjára – ettől az időponttól eltérő napon való végelszámolásra, arra sem adott egyértelmű választ, hogy a tartozásigazolásban miért ezt a napot jelölte meg.

A pénzügyi szolgáltató által Kérelmező részére megküldött 2011. december 22-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 Kérelmezőnek a rögzített árfolyamon kellett megfizetnie, azoktól a tételektől és összegektől, melyeket a Kérelmezőnek az esedékességkor aktuális, piaci árfolyamon kellett megfizetnie. Nem segítette elő Kérelmező szerződészerű teljesítését az sem, hogy a tájékoztatás nem tartalmazott arra vonatkozó követendő eljárást, hogy az aktuális árfolyamon forintra átszámított pontos összegről, azaz Kérelmező által megfizetendő összegről mikor és hogyan szerezhet tudomást, azzal, hogy biztosíthatja a végtörlesztés sikerességét. Kifejezetten félrevezető és valótlan a pénzügyi szolgáltató azon alkalmazott módszere, hogy ezen aktuális piaci árfolyamon megfizetendő tételeket 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 árfolyamszinten alakult. Ezzel az eljárásával az eljáró tanács szerint a Kérelmezőt súlyosan megtévesztethette. Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltatónak a meghallgatáson adott magyarázatát követően megállapította, hogy az értesítésben foglalt tájékoztatás elemei egymásnak ellentmondóak, és a Kérelmező szerződészerű teljesítését nem segítik 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 Kérelmező következetesen végigvitt eljárásából egyértelműen következik, hogy, ha a pénzügyi szolgáltató erről már 2012. január 15-én tájékoztatja a Kérelmezőt, akkor a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató igényeinek megfelelően teljesítette volna a szükséges összeg befizetését, különösen azért is, mert azzal semmilyen kockázatot nem vállalt, abból kizárólag előnye származhatott volna. A pénzügyi szolgáltatónak a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján, 2012. január 10-ét követően kellő teljesítési időt biztosítva a Kérelmezőnek, mint lényeges körülményre, arra is fel kellett volna hívnia a Kérelmező figyelmét, hogy mind az előtörlesztési igénybejelentésben rögzített 2012. január 4-e és 2012. február 17-e közötti időszak és a pénzügyi szolgáltató által Kérelmező részére megküldött értesítésben foglaltak - mely szerint a végtörlesztés várható időpontja 2012. január 31. napja - ellenére a Kérelmező joghatályosan csak 2012. január 30-ig utalhatja át a végtörlesztéshez szükséges forint összeget. Ezt azonban általa sem vitatottan nem tette meg. Az eljáró tanács megítélése szerint a pénzügyi szolgáltató e két körülmény alapján sem gondolhatta életszerűen és felelősséggel, hogy a Kérelmező saját maga felismeri, hogy további befizetést kell megvalósítani a még rendelkezésére állt néhány napban, 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. Mentésül 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 Kérelmezőnek kára 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 Kérelmezőt 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 megjegyzi, hogy az ügy megítélésénél nem hagyható figyelmen kívül a pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező között fennálló bizalmi viszony. A pénzügyi szolgáltató a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul, részletekbe menően ismeri, a jogszabályok hatályos rendelkezéseinek naprakész megismeréséhez szakapparátussal rendelkezik, míg ügyfeleik, így a Kérelmező 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 Kérelmezővel is - kötelezettségeik teljesítése során, ennek érdekében biztosítaniuk kell számukra a szerződésszerű 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. május 30.

dr. Tóth-Lenk Zsuzsanna  
az eljáró tanács tagja  
az aláírásban akadályozott tag helyett is  
Felföldi Ágnes s.k.

Felföldi Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

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