

H-PBT-A-519/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület F-né K.A. és F.G. által (a továbbiakban: Kérelmezők) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2012. március 5. napján indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. június 7. napjára halasztott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

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 számú kölcsönszerződése alapján fennálló tartozásukat. A pénzügyi szolgáltató 2012. június 15. 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 azt a számlaszámot, 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 bankszámlára átutalással megfizetik, 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 Kérelmezőknek a kölcsön fedezetét képező xxx hrsz. számú ingatlant terhelő jelzálogjog törléséhez szükséges hozzájáruló nyilatkozatot. Amennyiben a Kérelmezők az xxx Zrt.-vel megkötött lakás-előtakarékossági szerződéseik alapján részükre járó megtakarításaik teljes összegét fel kívánják használni a végtörlesztéshez, akkor a Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy Kérelmezők ezirányú kérelmére 3 munkanapon belül 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. március 30-án benyújtott kérelmükkel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya a felek között 2007. június 26-án megkötött xxx számú kölcsönszerződésnek a rögzített, kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztése pénzügyi szolgáltató általi engedélyezése volt.

A Kérelmezők az ügy előzményeként előadták, hogy 2007. június 26-án szabad felhasználású jelzáloghitelszerződést kötöttek lakóházuk felújítására. A kölcsön összege 42.460.- CHF volt, amelyet a pénzügyi szolgáltató Ft-ban folyósított részükre. A kölcsönszerződéshez tartozott 2 db, a Kérelmezők és az xxx Zrt. (a továbbiakban: xxx Zrt.) közötti lakás-előtakarékossági szerződés, amelyek a szerződés szerint 2015. évben előtörlesztésként kerülnek beszámításra. 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 először e-mailben, majd 2011. december 28-án postai úton 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 4-i levelével igazolta vissza a végtörlesztési kérelem befogadását, továbbá tételesen meghatározta a tartozásuk teljes, 40.988,23 CHF, azaz 7.377.881,- Ft összegét. 2012. január 11-i dátummal kapták meg a pénzügyi szolgáltató levelét, amelyben ismételt közölte a végtörlesztés összegét. Kérelmezők - tekintettel a jogszabályi változásokra - jelezték a pénzügyi szolgáltatónak, hogy teljes tartozásukat önerőből fizetik meg. A pénzügyi szolgáltató ügyintézője javasolta számukra, hogy a közölt 7.377.881,- Ft összeg helyett 7.380.000,- Ft-ot utaljanak, mert az biztosan fedezni fogja az esetlegesen még felmerülő árfolyambeli különbségeket. A végtörlesztés előzetesen megállapított 2012. február 1. időpontja előtt 2012. január 26-án átutalták a pénzügyi szolgáltatónak a 7.380.000,- Ft-ot, az erről szóló igazolást mellékeltek kérelmükhöz. Még aznap beszkenelve is megküldték az átutalást igazoló bizonylatot a pénzügyi szolgáltató ügyintézője részére, ezt szintén igazolták. A Kérelmezők úgy hitték, hogy a végtörlesztéssel kapcsolatos kötelezettségeiket teljesítették, mivel olyan visszajelzést nem kaptak, hogy szükséges lenne még pótlólagos utalás, illetve semmilyen reakció nem volt az utalást követően. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató 2012. február 2-i keltezésű leveléből értesültek arról, hogy a végtörlesztés eredménytelenül zárult le. Kérelmezők 2012. február 14-15-16-án kelt panaszukat a pénzügyi szolgáltató 2012. február 16-án és 2012. március 12-én utasította el. Kérelmezők ezt követően fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Kérelmükben hangsúlyozták, hogy fel sem tételezték, hogy a pénzügyi szolgáltató saját maga által meghatározott, tételesen kimutatott számítása a végtörlesztési összeget illetően nem helyes. Sérelemzték, hogy a végtörlesztés meghiúsulásáról szóló értesítésben sem, és azóta sem tájékoztatta őket a pénzügyi szolgáltató arról, hogy mekkora összeg hiányzott a sikeres végtörlesztéshez. Kifogásolták, hogy az illetékes ügyintézőnek e-mailben megküldték az átutalási bizonylatot az utalás napján, így véleményük szerint a tőlük az adott helyzetben elvárható módon jártak el, ezért a felek együttműködési kötelezettségük alapján jogos igényüknek tekintette, hogy a pénzügyi szolgáltató tájékoztassa Kérelmezőket arról, hogy pótlólagos utalás szükséges a végtörlesztés megvalósulása érdekében. Értelmezésük szerint a pénzügyi szolgáltatóra is vonatkozik az együttműködési kötelezettség, különösen úgy, hogy telefonos egyeztetés is történt az átutalandó összeg nagyságáról. 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 volt a pénzügyi szolgáltatótól, hogy tájékoztassa őket a hiányzó összegről, hogy a végtörlesztés napjára teljesíthessék a hiányzó összeg befizetését. Hivatkoztak arra, hogy a végtörlesztés egy speciális szerződés lezárási forma volt, amit törvényi rendelkezés tett lehetővé, így véleményük szerint kiemelten kellett volna kezelni azon ügyfeleket, 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.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában a kérelmet megalapozatlannak találta, 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 bejelentették a kölcsönszerződésre vonatkozó végtörlesztési szándékukat, a pénzügyi szolgáltató 2012. január 4. napján értesítette a Kérelmezőket, hogy a kérelmét befogadta, az előtörlesztésre 2012. február 1. napján kerülhet sor. Az előtörlesztés 2012. február 1. napjára vonatkozó várható teljes összegét 7.377.881,- Ft-ban határozta meg. 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 27. napján 7.380.000,- Ft összeget fizettek meg a pénzügyi szolgáltatónak. Ezen összegből a pénzügyi szolgáltató a fennálló 1.196,5 svájci

frank összegű hátralékot a napi piaci árfolyamon (249,11 HUF/CHF) lekönyvelte. Az ezt követően fennmaradó összeg nem fedezte a Kérelmezők fennálló tartozását 180,- HUF/CHF árfolyamon. A pénzügyi szolgáltató ez alapján állította, hogy a 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 számláján. A bejelentett végtörlesztés meghíusulásáról 2012. február 2. napján kelt levelében tájékoztatta Kérelmezőket. Előadta, hogy Kérelmezők 2012. február 14-15-16-án kelt panaszait 2012. február 16-án és 2012. március 12-én válaszolta meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 2012. május 3. 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 átutalással és az azt követő telefonbeszélgetésről. A pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot fogalmazott meg, mely szerint Kérelmezők az aktuális piaci árfolyamon, de előtörlesztési díj felszámítása nélkül végtörleszthetik tartozásukat a pénzügyi szolgáltatónál. Az eljáró tanács azt egyezségkötés reményében a meghallgatást 2012. június 7. napjára halasztotta. A halasztott meghallgatáson a felek megjelentek, 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 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 postai úton megküldött 2012. január 4-i keltezésű tartozás-kimutatást tartalmazó levelében foglaltakkal együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, így a 2012. január 4-e és 2012. január 30-a közötti időszakban nem kellett volna felhívnia Kérelmezők figyelmét arra, hogy további befizetés szükséges részükről a sikeres végtörlesztéshez, valamint, hogy a végtörlesztéshez rendelkezésükre álló határidő 2012. február 1. napjáról 2012. január 30. napjára 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 időpontjától a 2012. február 1-ig terjedő időszakot – azon belül Kérelmezők 2012. január 26-i telefonos és elektronikus úton végrehajtott 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 kötelezettek 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 Kérelmezők azon álláspontját, hogy a 2012. január 26-i telefonos és elektronikus úton végrehajtott ügyintézésük során mindent megtettek annak érdekében, hogy a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztést a vonatkozó Hpt. rendelkezések alapján lebonyolíthassa. Egyetértett a Kérelmezők azon álláspontjával, miszerint a 2012. január 26-i 7.380.000,- Ft összegű átutalásukat követően Kérelmezők a tartozás megszűnését igazoló dokumentum 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 28-ától 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 15-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 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 végtörlesztéshez még szükséges összeg meghatározásával és Kérelmezőknek 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 Kérelmezők 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 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 tartozásáról 2012. január 4-én kiállított okiratban kiadott tartozásigazolást megállapította, hogy azok nem feleltek 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. február 1. 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 4-én – 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 helyesbítette, ezzel okozati összefüggésben Kérelmezőknek kárt okozott.

A pénzügyi szolgáltató által Kérelmezők részére megküldött 2012. január 4-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 árfolyamon kellett megfizetnie, azoktól a tételektől és összegektől, melyeket a Kérelmezőknek az esedékességkor aktuális, piaci árfolyamon kellett megfizetnie. Nem segítette elő Kérelmezők szerződészerű teljesítését az sem, hogy a tájékoztatás nem tartalmazott arra vonatkozó követendő eljárást, hogy az aktuális árfolyamon forintra átszámított pontos összegről, azaz Kérelmezők által megfizetendő összegről mikor és hogyan szerezhetek tudomást, azzal, hogy biztosíthatják 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 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 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 Kérelmezők következetesen végigvitt eljárásából egyértelműen következik, hogy, ha a pénzügyi szolgáltató erről tájékoztatja a Kérelmezőket, akkor a Kérelmezők a pénzügyi

szolgáltató igényeinek megfelelően teljesítette volna a szükséges összeg befizetését, különösen azért is, mert azzal semmilyen kockázatot nem vállaltak, abból kizárólag előnyük származott volna. A pénzügyi szolgáltatónak a Ptk. 205. § (3) bekezdése alapján, 2012. január 4-ét követően kellő teljesítési időt biztosítva a Kérelmezőknek, mint lényeges körülményre, arra is fel kellett volna hívnia a Kérelmezők figyelmét, hogy a pénzügyi szolgáltató által Kérelmezők részére megküldött értesítésében foglaltak - mely szerint a végtörlesztés várható időpontja 2012. február 1. napja - ellenére a Kérelmezők joghatályosan csak 2012. január 30-ig utalhatják át a végtörlesztéshez szükséges forint összeget. Ezt azonban általa sem vitatottan nem tette meg. Az eljáró tanács megítélése szerint a pénzügyi szolgáltató e körülmények alapján sem gondolhatta életszerűen és felelősséggel, hogy a Kérelmezők saját maguk, a pénzügyi szolgáltató támogatása nélkül felismerik, 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 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 megjegyzi, hogy az ügy megítélésénél nem hagyható figyelmen kívül a pénzügyi szolgáltató és a Kérelmezők 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 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 szerződészerű teljesítéshez szükséges támogatást.

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

Budapest, 2012. június 07.

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