

## **A-PBT-A-9/2013. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület S.G. által képviselt S.Z-né dr. (a továbbiakban: Kérelmező) – az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. február 20. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

tette:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezővel xxx, illetve yyy számon kötött xxx gyorskölcsönszerződésekből eredően további követelést ne érvényesítsen.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól, 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 Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól, 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 felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Pénzügyi Békéltető Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmezőnek azt jogát, hogy a pénzügyi szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 94. § b) pontja, 97. §-a, valamint 100. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

## INDOKOLÁS

A Kérelmező 2012. december 27. napján érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató egy xxx termékcsomag megvásárlásából eredően két xxx gyorskölcsönszerződésből támaszt vele szemben követelést. A Kérelmező előadta, hogy ő a terméket „kipróbálásra” vette át, megvásárolni nem állt szándékában, őt a termék eladója – egyben a pénzügyi szolgáltató bejelentett ügynökeként eljáró közvetítő – a kölcsönkérelem aláírásakor megtévesztette.

A Kérelmező 2012. szeptember 17-én kelt és a közvetítő által másnap átvett nyilatkozatában az adásvételi szerződéstől elállt, kérte továbbá a közvetítőt, hogy a „vásárlás meg nem történtét” jelentse be a pénzügyi szolgáltatónak. Tekintettel arra, hogy a közvetítő ezt azóta sem tette meg, a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnek írt beadványában indítványozta, hogy az eljáró tanács döntsön a „hitelszámlák sztornírozásáról”.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2012. augusztus 8-án 350.000,- Ft, illetve 100.000,- Ft összegben két xxx gyorskölcsönszerződést kötött. A kölcsönök összege a Kérelmező által megvásárolt termékcsomag teljes vételára volt. A pénzügyi szolgáltató 2012. augusztus 15-én küldte meg a kölcsönszerződés általa aláírt példányát ajánlott küldeményként a Kérelmező részére, és ugyanezen a napon folyósította a két kölcsön teljes összegét a közvetítő kezébe.

A Kérelmező 2012. szeptember 6-án jelezte elállási szándékát a pénzügyi szolgáltatónak tájékoztatva őt egyúttal arról, hogy az ügyben a termék eladójával – a hitelügylet közvetítőjével – már szintén felvette a kapcsolatot.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy abban az esetben van lehetősége a szerződés megszüntetésére, amennyiben a közvetítő az áru visszavételének igazolásával egyidejűleg ún. sztornó kérelmet küld, és a teljes folyósított összeget a folyósítást követően felmerült banki költséggel együtt visszautalja a pénzügyi szolgáltató részére. Ebben az esetben a pénzügyi szolgáltató visszafizeti az ügyfél által megfizetett törlesztőrészleteket, és a kölcsönszámlát lezárja.

A pénzügyi szolgáltató válasziratához mellékelte a közvetítővel kötött kétoldalú együttműködési megállapodást is, és kérte az eljáró tanácsot, hogy a benne foglalt banktitokra figyelemmel azt ennek megfelelően kezelje.

A pénzügyi szolgáltató a kölcsönöket a hitelszámlákon mutatkozó összesen 57.887,- + 19.307,- forint hátralék miatt a Pénzügyi Békéltető Testületnek a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére eljárás megindulásáról szóló értesítése kézhezvételének másnapján kelt levelében 2013. január 21-i hatállyal felmondta.

A Pénzügyi Békéltető Testület a vitás ügyben indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2013. január 23-án meghallgatást tartott, amelyen a pénzügyi szolgáltató a szabályszerű értesítésre megjelent, a Kérelmező telefonon tett bejelentésével magát előzetesen kimentette. Az eljáró tanács további bizonyítékok beszerzését tartotta szükségesnek, ezért folytatólagos meghallgatás kitűzéséről határozott.

A 2013. február 20-án tartott folytatólagos meghallgatáson a felek a szabályszerű értesítésre megjelentek, és fenntartották az általuk addig előadottakat. A Kérelmező előadta, hogy véleménye szerint az egységesen finanszírozott 1 db termékcsomaghoz kapcsolódó kölcsönszerződések nem felelnek meg a pénzügyi szolgáltató xxx gyorskölcsön termékeiről szóló hirdetésményének, amely 450.000,- Ft összegű kölcsön esetén minimum 20% önerő felmutatását írja elő. A Kérelmező szerint a vitás ügyben ez a követelmény nem teljesült: a finanszírozási igény két részletben (350.000,- Ft, illetve 100.000,- Ft) történő megosztása miatt a saját erő összege mindkét kölcsönszerződésben 0%.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek előadásai és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján a következőket állapította meg:

A Kérelmező a kölcsönszerződés pénzügyi szolgáltató által még alá nem írt példányát az okirat tanúsága szerint 2012. augusztus 8-án xxx-en írta alá. A pénzügyi szolgáltató xxx Gyorskölcsön Üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) C.3.1. pontja értelmében a pénzügyi szolgáltató az ott meghatározott feltételek teljesülése esetén köti meg a kölcsönszerződést, és erről a Kérelmezőt írásban értesíti. Az okiraton a pénzügyi szolgáltató aláírása mellett a keltezés dátuma 2012. augusztus 15. Az Üzletszabályzat C.4.1. pontja értelmében a kölcsön folyósítása akkor történik meg, amikor a kölcsönszerződés Kérelmező által aláírt példányai a pénzügyi szolgáltató rendelkezésére állnak. Az Üzletszabályzat C.4.2. pontja értelmében viszont a kölcsön folyósításának feltétele a kölcsönszerződés szerződő felek általi aláírása, és a hatálybalépés kikötött feltételeinek maradéktalan teljesítése.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 213. §-ának (1) bekezdése értelmében a szerződés távollévők között akkor jön létre, amikor az elfogadó nyilatkozat az ajánlattevőhöz megérkezik.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 77. §-ának (2) bekezdése értelmében pénzügyi intézmény kockázatvállalással járó ügyletet kizárólag írásban köthet. A Hpt. 210. § (1) bekezdése értelmében a pénzügyi intézmény pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban köthet.

Az eljáró tanács a rendelkezésre bocsátott iratok és a felek előadásai alapján megállapította, hogy az xxx termékcsomag elemei a Ptk. 95. §-ának (1) bekezdése értelmében a fődolog olyan alkotórészeinek minősülnek, amelyek nélkül az eszköz értéke és használhatósága jelentősen csökkenne. Az eljáró tanács a termék adásvételéről rendelkezésére bocsátott

számlák, illetve a két kölcsönszerződés megtekintése alapján megállapította, hogy az egyes kölcsönösszegekhez az 1 db termékcsomag egyes elemei külön nem köthetők.

A fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a Ptk. 213. §-ának (1) bekezdésével ellentétesen folyósította a kölcsön összegét a közvetítő kezébe. Ezzel egyidejűleg súlyosan megsértette a Hpt. 77. §-ának (2) bekezdésében és 210. §-ának (1) bekezdésében foglaltakat. Kötelezettségvállalása ellentétben áll továbbá a folyósításkor hatályos hirdetménye 1. oldala I. pontjának második sorával, amelyben a saját erő mértéke xxx-ügyfelek esetében 300.000,- Ft feletti hitelösszeg esetén minimum 20%.

Az eljáró tanács a felek közötti levelezésből megállapította, hogy a Kérelmező 2012. szeptember 6-án a pénzügyi szolgáltatóval, majd 2012. szeptember 18-án a közvetítővel írásban közölt elállási szándékát követően a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőt válaszeveleiben folyamatosan tájékoztatta a törlesztőrészletek visszatartásának lehetőségéről.

Az Üzletszabályzat C.6.1. pontja értelmében, ha a Kérelmező hibás teljesítésből eredő követeléseinek a közvetítő határidőben nem tett eleget, a Kérelmező a kölcsönszerződés alapján esedékessé váló törlesztést az igénye kielégítéséig visszatarthatja.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fenti okiratokra tekintettel a Kérelmező az általában elvárható módon járt el, és ezt okiratokkal is alátámasztotta, amikor elállási szándékát mind a pénzügyi szolgáltatónak, mind a közvetítőnek jelezve megkísérelte beszerezni az adásvétel és a hozzá kapcsolódó kölcsönügylettől való elállás hatályosulása, illetve a törlesztőrészletek visszatartása végett az Üzletszabályzatban előírt további jognyilatkozatokat, ezt követően pedig haladéktalanul a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult vitás ügyének rendezése végett.

Az eljáró tanács álláspontja szerint mindezekre tekintettel az elállási nyilatkozat megtételét követően a felek között folytatott levelezésre, illetve a közvetítő és a pénzügyi szolgáltató között létrejött együttműködési megállapodás 2.12. pontjára figyelemmel a kölcsönszerződések pénzügyi szolgáltató által történt, késedelmes fizetés miatti felmondása nem volt jogszerű.

Az eljáró tanács rámutat arra, hogy a kölcsönszerződések 57.887,- + 19.307,- összegű hátralékos tartozás miatti felmondására azt követően került sor, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező 2013. január 2-án kelt leveléből, illetve a Pénzügyi Békéltető Testülettől is értesült a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás megindításáról. A kölcsönszerződések felmondásáról az eljáró tanács azonban nem a pénzügyi szolgáltató válasziratából, hanem a Kérelmező részvételével megtartott folytatólagos meghallgatáson szerzett csak tudomást.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 22. §-a alapján az elálláshoz nem szükséges a közvetítőtől az Üzletszabályzat C.5.1. pontjában megnevezett igazolás, a törlesztőrészlet visszatartásához pedig a C.6.3. pontban a közvetítővel

közösen felvett jegyzőkönyv, az eljáró tanács nem értékelte a Kérelmező terhére, hogy a – kölcsönszerződés szabályos teljesítésében egyébiránt teljesen érdektelen, a fogyasztói szavatossági jogok érvényesítésében viszont a teljes vételár birtokában már ellenérdekű – közvetítőtől szavatossági jogainak érvényesítéséhez nem tudta beszerezni a törvényi előírásokon túl az Üzletszabályzat által megkövetelt további jognyilatkozatokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint – a pénzügyi szolgáltató válasziratában foglaltakkal ellentétben – a közvetítővel kötött kétoldalú együttműködési megállapodás a Hpt. 50. §-a szerinti banktitkot nem tartalmaz. Az eljáró tanács a megállapodásnak a pénzügyi fogyasztói jogvitában érintett felek jogaira és kötelezettségeire kiható rendelkezéseit az alábbiak szerint vizsgálta.

A pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatának a termék átvételét tanúsító C.1.2. pontja, illetve a pénzügyi szolgáltató és a közvetítő között létrejött együttműködési megállapodás 2.8. pontjának második bekezdésében foglalt rendelkezések között súlyos ellentmondás állapítható meg: míg az (eredetileg csak a kölcsönjogviszonyra vonatkozó) Üzletszabályzat megállapítja a termék adós általi átvételét is, az együttműködési megállapodás a pénzügyi szolgáltató felelősségét a termék átadása tekintetében kizárja.

Az eljáró tanács felhívja továbbá a figyelmet az együttműködési megállapodás 2.12-es pontjára is, amely az Üzletszabályzat C.6.3. pontjával ellentétben a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletben foglalt kötelezettségek elmulasztásáért a közvetítőt (azaz a termék eladóját) teszi felelőssé. Az eljáró tanács rámutat arra is, hogy a közvetítő által 2012. szeptember 18-án felvett jegyzőkönyv egyébiránt sem felel meg a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 3. §-ában foglaltaknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület a fentieknek megfelelően megállapította, hogy a Ptk. 315. §-a értelmében a pénzügyi szolgáltató a függő ügynökeként eljáró közvetítőért – mint a kötelezettsége teljesítéséhez vagy joga gyakorlásához igénybe vett harmadik személy magatartásáért – a szerződéses jogviszony valamennyi létszakában felel.

Az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelembe vette azt, hogy a Kérelmező az eljárás során és azt megelőzően is mindvégig úgy nyilatkozott – és ennek alátámasztására több okirati bizonyítékot is becsatolt –, hogy a terméket sértetlen és becsomagolt állapotban bármikor kész visszaszolgáltatni mind a közvetítő, mind a pénzügyi szolgáltató – mint az alapkövetelés jogosultja – részére.

Az eljáró tanács fentiekre tekintettel helyt adott a Kérelmező arra vonatkozó indítványának, hogy a pénzügyi szolgáltató a felmondással egy összegben esedékessé vált és még be nem folyt követelés összegétől tekintsen el.

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Budapest, 2013. március 06.

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

dr. Bukta Krisztina s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

Prihoda Anikó s.k.,  
az eljáró tanács tagja