

PBT-A-28/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a dr. S.A. ügyvéd által képviselt H.I. és H.P.N. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. december 20. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi békéltető testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az ajánlás kézhez vételétől számított 15 napon belül a Kérelmezőknek fizesse meg egyetemlegesen a végtörlesztési díjként felszámított CHF összeg, végtörlesztés napján érvényes, pénzügyi szolgáltatói lakossági középárfolyamon számított HUF ellenértékét, valamint ezen összeg után 2011. május 27-től a kifizetés napjáig terjedően a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatot.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi 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, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben túl – az ajánlás részére történt kézbesítéstől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi 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 kézbesítéstől 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 Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló okiratok és a felek előadásai alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató között 2006. október 6. napján xxx Zrt. által nyújtott lakástakarékpénztári (LTP) megtakarítással kombinált, svájci frank alapú kölcsönszerződés jött létre.

A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató által 2011. január 27-én átvett kérelmükben bejelentették végtörlesztési szándékukat, melyben kitértek a végtörlesztés finanszírozási módjára, amely három részből (LTP megtakarítások, xxx Zrt. által nyújtott áthidaló kölcsönök, készpénzes önerő) állt.

A pénzügyi szolgáltató 2011. február 18-án kelt levelében a Kérelmezők végtörlesztési szándékát elfogadta és annak részleteiről, feltételeiről (pontos összegek, költségek, határidő,...) tájékoztatta a Kérelmezőket.

A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató által meghatározott várható önerő (készpénz) összeget elhelyezték a bankszámlájukon.

2011. március 9-én kelt levelében kérte az xxx Zrt. a pénzügyi szolgáltatót, hogy járuljon hozzá jelzálogjogának másod ranghelyre történő bejegyzéséhez kétszer 3.636.000,- Ft összegben. Mivel a pénzügyi szolgáltatótól erre nem érkezett válasz, ezért az xxx Zrt. 2011. március 16-án kelt levelében ismételten kérte a hozzájárulás megadását.

2011. március 16-án a Kérelmezők áthidaló kölcsönszerződéseket írtak alá az xxx Zrt-vel 3.636.000,- Ft – 3.636.000,- Ft összegben.

2011. március 18-án a Kérelmezők rendes felmondás keretében felmondták az LTP megtakarítási szerződéseiket.

2011. március 23-án a Kérelmezők személyesen is előterjesztették a pénzügyi szolgáltatónál az xxx Zrt. jelzálogjog bejegyzés iránti kérelmét.

2011. április 6-án a pénzügyi szolgáltató egyszer, 3.636.000,- Ft összegben megadta a hozzájárulását a jelzálogjog bejegyzéshez.

2011. április 19-én kelt levelében az xxx Zrt. tájékoztatta a Kérelmezőket arról, hogy a pénzügyi szolgáltató csak egyszer 3.363.000,- Ft-ra (nem pedig kétszer 3.636.000,- Ft-ra) adta meg a hozzájárulását, így a kölcsön folyósítását megtagadja.

A Kérelmezők jelezték a fentieket a pénzügyi szolgáltatónak, aki 2011. április 20-án kelt hozzájárulási nyilatkozatával adta meg teljes mértékben (kétszer 3.636.000,- Ft összegben) a hozzájárulási nyilatkozatát. A nyilatkozat postai úton 2011. április 22-én érkezett meg az xxx Zrt.-hez.

Az xxx Zrt. jelzálogjog bejegyzés iránti kérelmét megküldte az illetékes Földhivatalnak, amely ennek 2011. május 6. napján kelt határozatával tett eleget.

2011. április 30-án kelt levelében tájékoztatta a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőket a végtörlesztés (teljesítés hiánya miatti) elutasításáról.

2011. május 6-án a Kérelmezők bejelentik újbóli végtörlesztési szándékukat.

2011. május 10-én kelt levelében a pénzügyi szolgáltató visszaigazolta a végtörlesztési szándék befogadását.

2011. május 19. a Kérelmezők rendkívüli felmondással felmondták az LTP megtakarításaikat.

2011. május 21. az xxx Zrt. átutalta a Kérelmezők áthidaló kölcsöneit és az LTP megtakarításaikat a pénzügyi szolgáltatónak, amelyek 2011. május 23-án érkeztek meg a pénzügyi szolgáltatóhoz.

A HUF/CHF árfolyam változása miatt a Kérelmezők korábbi befizetései és az xxx Zrt. által átutalt pénz nem volt elegendő a végtörlesztésre, ezért a Kérelmezők 2011. május 25-én 130.000,- Ft-ot, majd 2011. május 27-én további 150.000,- Ft-ot fizettek be számlájukra.

2011. május 27-én megtörtént a végtörlesztés, a pénzügyi szolgáltató a végtörlesztés után megmaradt összeget, 136.167,- Ft-ot visszautalta a Kérelmezőknek.

A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltatónál panaszokkal éltek és kérték – az álláspontjuk szerint a pénzügyi szolgáltató felróható ok miatti – késedelmes végtörlesztésből adódó árfolyamveszteségük megtérítését.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők kártérítési igényét elutasította.

A Kérelmezők a 2011. október 7. napján érkezett kérelmükben kérték a pénzügyi szolgáltatót 762.427 Ft kártérítés, annak 2011. május 23. napjától Ptk. 301. §-a alapján számított kamatai, és 50.000 Ft összegű ügyvédi munkadíj, mint költség megfizetésére kötelezni.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmezők kérelmének elutasítását kérte. Válasziratában előadta, hogy „a kölcsönszerződés lezárásának késedelmére nem az ABC Bank érdekkörében felmerülő, illetőleg neki felróható ok következtében került sor. Álláspontjuk szerint megállapítható, hogy elsősorban az xxx-el szembeni eljárásban a Kérelmezők késedelme okozhatta a végtörlesztés eredeti szándék szerinti és tényleges napja között eltelt jelentős időkülönbséget. Meglátásuk szerint, amennyiben a Kérelmezők nem vártak volna közel egy hónapot azzal, hogy a másodhelyi hozzájáruló nyilatkozat ABC Bank által történő kiadását követően kezdeményezzék az xxx-nél a megtakarítási szerződéseik rendkívüli felmondását, úgy a felvett kölcsönüket vélhetően egy számukra kedvezőbb, a 2011. május 23. napját megelőző naptári napon érvényes svájci frank árfolyamon kellett volna törleszteniük. Álláspontjuk szerint a Kérelmezők számára az előtörlesztést megdrágító időmúlás a Kérelmezőknek felróható ok, tekintettel arra, hogy a kifizetéshez szükséges rendkívüli felmondással késlekedtek”.

A pénzügyi szolgáltató az eljárás folyamán egyezségi ajánlattal élt, amely szerint hajlandó lett volna a felszámított végtörlesztési díj felének megfizetésére, ha a Kérelmezők a további igényüktől elállnak. A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadták el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa szerint a Kérelmezők kérelme túlnyomó részt megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) alapján:

4. § (1) A polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. A (4) bekezdés szerint, ha ez a törvény szigorúbb követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. Aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat.

359. § (1) Ha a kár mértéke - akár csak részben - pontosan nem számítható ki, a bíróság a károkozásért felelős személyt olyan összegű általános kártérítés megfizetésére kötelezheti, amely a károsult teljes anyagi kárpótlására alkalmas.

(2) Az általános kártérítés visszakövetelésének nincs helye azon az alapon, hogy a tényleges kár mértéke utóbb nem érte el az általános kártérítés összegét. Ha azonban a kötelezett általános kártérítésként járadékot fizet, a járadék mértékének csökkentését vagy a járadékfizetés időtartamának megváltoztatását a körülmények alakulásához képest követelheti.

360. § (1) A kártérítés a károsodás bekövetkeztekor nyomban esedékes.

(2) A kárért felelős személy helyzetére a szerződés teljesítésében késedelmes kötelezetre irányadó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az xxx Zrt. LTP megtakarításról szóló általános szerződési feltételének (ÁSZF) 11. § (3) – (4) bekezdése rendelkezik a szerződés „rendes” és „rendkívüli” felmondásról. A rendes felmondás esetében 3 hónapon belül, a rendkívüli felmondás esetében 1 hónapon belül kerül sor a megtakarítás kiutalására. A rendkívüli felmondás esetében az xxx Zrt. díjtáblázata alapján felmondási díj „gyorsított eljárás esetén” címen a felmondáskor elszámolt összeg 3%-t díjként számítja fel.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának a Ptk. 339. §-a alapján azt kellett vizsgálnia, hogy a pénzügyi szolgáltató eljárása során érte-e kár a Kérelmezőket, a károkozó magatartás a pénzügyi szolgáltatónak felróható-e, illetve a pénzügyi szolgáltatói magatartása és a kár bekövetkezése között van-e ok-okozati összefüggés, illetve ezek esetleges megállapítása után azt kellett vizsgálnia, hogy mekkora az okozott kár.

Az eljárás folyamán az nem volt kérdéses, hogy a Kérelmezőket kár érte azzal, hogy későbbi időpontban tudtak csak végtörleszteni, hiszen a CHF/HUF árfolyam folyamatosan emelkedett és így a Kérelmezőknek nagyobb HUF összeget kellett teljesíteniük. Ez alapján az vált kérdésessé, hogy kinek róható fel ez a késedelem.

A pénzügyi szolgáltató azt maga is elismerte, hogy első ízben hibásan állította ki a hozzájáruló nyilatkozatát, azonban álláspontja szerint ezzel sem jogszabályt, sem pedig saját szabályzatait nem sértette meg, kárt nem okozott, mivel a Kérelmezők ez irányú kérelmének beérkezését követően (2011. március 18.) 30 napon belül hibátlanul kiállította (2011. április 22.) a hozzájáruló nyilatkozatot.

Ennek megfelelően a pénzügyi szolgáltató a felróhatóság kérdésében arra hivatkozott, hogy a Kérelmezők jelzalog bejegyzése iránti kérelme és annak hibátlan kiállítása között nem telt el az Üzletszabályzatban meghatározott 30 napos ügyintézési határidő, így annak késedelme számukra nem róható fel, hiszen az Üzletszabályzatnak megfelelően jártak el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a Ptk. 4. §-ában foglalt együttműködési kötelezettség felülírja a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatát, mivel ezen szabályozás valamennyi polgári jogviszonyt átfogó jogszabályi szintre emelt alapelv, míg az Üzletszabályzat „csak” a bank saját egyoldalú szabályzata.

A fentiek szerint a Ptk. 4. §-a alapján a pénzügyi szolgáltatónak valamennyi ügyben az általában elvárható magatartást, ügyintézését és ügyintézési határidőt kell alkalmaznia, amelyet az adott ügy összes körülményének vizsgálata alapján kell meghatározni. Ennek megfelelően előfordulhatnak olyan különleges, rendkívüli (jellemzően kárenyhítéshez, kármegelőzéshez köthető) esetek, amikor az Üzletszabályzatban foglalt 30 napos ügyintézési határidő előtt kötelessége a pénzügyi szolgáltatóknak intézkednie, éppen a Ptk-ban meghatározott és a tanács által hivatkozott együttműködési, kárenyhítési kötelezettsége alapján. Emellett a pénzügyi szolgáltatóknak nemcsak a szerződés megkötésében, teljesítésében (amelyben nyilvánvalóan jobban érdekeltek), hanem annak lezárásakor, annak megszüntetésében is kötelessége az ügyfél érdekeit is figyelembe véve közreműködni.

Az együttműködési kötelezettsége keretében a pénzügyi szolgáltatónak mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy a másik fél teljesíteni tudjon, abban közre kell működni, különösen olyan rendkívüli helyzetben, ahol a korábbi szerződési körülmények (CHF árfolyam) igen jelentősen megváltoztak; a pénzügyi szolgáltatónak az adott helyzetben az eset összes körülményeit mérlegelve kell eljárnia.

A pénzügyi szolgáltató már 2011. január 27-től tudatában volt annak, hogy a Kérelmezők milyen finanszírozási módon kívánják hitelüket kiváltani, ennek tudatában kellett volna a pénzügyi szolgáltatónak eljárnia, a teljesítési határidőt meghatározni, illetve együttműködni abban, hogy a határidőig a Kérelmezők teljesíteni tudjanak.

A pénzügyi szolgáltató üzletszerűen foglalkozik jelzalog alapú hitelek kihelyezésével, illetve az xxx Zrt-vel üzleti kapcsolatban, együttműködésben áll, így tudnia kellett, hogy a 2011. április 30-ai általa meghatározott végtörlesztési időpontig az xxx Zrt-nek folyósítania kell az áthidaló kölcsönöket és a földhivatali eljárásnak is be kell fejeződnie. Így vagy teljes mértékben közre kellett volna működni (a körülményeknek megfelelő 30 napos üzletszabályzati határidőn belüli ügyintézással) a feltételek teljesíthetéséhez vagy pedig eleve nem április 30-ai határidőt kellett volna megadnia a végtörlesztés legutolsó időpontjaként, hiszen arra a 30 napos pénzügyi szolgáltató által hivatkozott ügyintézési határidő mellett nem lett volna lehetőség.

A pénzügyi szolgáltatónak az előzmények ismeretében – azt követően, hogy az xxx Zrt. 2011. március 9-én benyújtotta nála a jelzalogjogának bejegyzése iránti hozzájárulási kérelmét – tájékoztatnia kellett volna a Kérelmezőket, hogy az xxx Zrt-től nem fogadja el ezen kérelmet, hanem azt személyesen a Kérelmezőknek kell nála benyújtaniuk. Ezzel ellentétben a pénzügyi szolgáltató semmit nem tett, nem tájékoztatta erről a Kérelmezőket még akkor sem, amikor az xxx Zrt. 2011. március 16-án ismételten benyújtotta a kérelmet. Ezt követően a Kérelmezők csak személyes eljárásuk során 2011. március 23-án értesültek arról, hogy a hozzájárulás iránti kérelmet a pénzügyi szolgáltató az xxx Zrt-től nem fogadja el, azt a Kérelmezőknek kell személyesen megtenniük.

A pénzügyi szolgáltató tévesen hivatkozott arra, hogy abban az esetben, ha a Kérelmezők az LTP megtakarításaikat korábban rendkívüli felmondással felmondják, tudtak volna 2011. április 30-ig teljesíteni, hiszen a pénzügyi szolgáltató csak 2011. április 22-én adta meg (ekkor érkezett meg az xxx Zrt-hez) a hibátlan hozzájáruló nyilatkozatát, és ezt követően még hátra volt a földhivatali eljárás (11 munkanap), majd azt követte az xxx Zrt. általi utalás (2 munkanap). Így a Kérelmezők hiába éltek volna korábban a rendkívüli felmondással, a pénzügyi szolgáltató késedelmes hozzájárulása miatt nem teljesíthettek volna 2011. április 30-áig. A földhivatali eljárás és az azt követő eljárás mindenképpen meghaladta volna a 8 munkanapot, ismerve a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) szerinti 22 munkanapos ügyintézési határidőt, az ezt követő kézbesítési határidőt, illetve a folyósítási időközt; ezek miatt életszerűtlen az, hogy 8 napon belül ezekre sor kerülhetett volna.

A fentiek alapján az eljáró tanácsa megállapította, hogy a kár bekövetkezte a pénzügyi szolgáltatónak felróható. A kár és a pénzügyi szolgáltatónak felróható magatartás közötti ok-okozati összefüggés pedig abban áll, hogyha a pénzügyi szolgáltató már első alkalommal hibátlanul állítja ki a hozzájáruló nyilatkozatát, illetve tájékoztatja a Kérelmezőket, hogy nem fogadja el az xxx Zrt. kérelmét és azt a Kérelmezőknek személyesen kell megtenniük akkor a végtörlesztésre hamarabb kerülhetett volna sor és a Kérelmezőknek kevesebb HUF összeget kellett volna megfizetniük.

A Pénzügyi Békéltető Testület – utalva a Legfelsőbb Bíróság 49. számú Polgári Kollégiumi állásfoglalására – megállapította, hogy a jelen ügyben meghatározandó kár összegét, olyan bizonytalansági tényezők (mely napon kerülhetett volna sor a végtörlesztésre, illetve a CHF/HUF árfolyamváltozása) befolyásolják, amely miatt a kár konkrétan, pontosan összecszerűen nem határozható meg.

Az az időpont, amikor végtörlesztés a Kérelmezők korábban rendelkezésre bocsátott befizetései alapján megtörténhetett volna, pontosan nem határozható meg, mert nemcsak ezen befizetések kellene a meghatározásához, hanem az árfolyamváltozás miatt további összegek befizetései is. Az eljáró tanács megállapítása szerint a lehetséges második végtörlesztési időpont kapcsán a Kérelmezők sem a kárenyhítési szabályoknak legmegfelelőbben jártak el. Ugyanis a Kérelmezők 2011. május 6-tól (a Földhivatali bejegyzést követően) voltak abban a helyzetben, hogy az xxx Zrt-nél rendkívüli felmondással élhessenek és ez alapján ismételt bejelentések a végtörlesztési szándékukat, abban az esetben, ha hamarabb (nem pedig május 19-én) rendkívüli felmondással élnek, akkor a végtörlesztés időpontja is korábban megtörténhetett volna, így a Kérelmezők kisebb árfolyamvesztést realizáltak volna. Tehát a teljes kárösszeg kialakulásában a Kérelmezők magatartása is közrejátszott.

Mivel az okozott kár pontos mértéke a fentiek miatt nem határozható meg, ezért döntött a tanács úgy, hogy a Ptk. 359. §-ban foglalt általános kártérítés szabályait alkalmazza és ennek megfelelően egy olyan összegű kártérítési összeget határoz meg, amely teljes mértékben kártéríti a Kérelmezőket.

A kártérítés összegének meghatározásakor az eljáró tanács figyelembe vette a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát, azt, hogy a felszámított végtörlesztési díj egy olyan összeg, amely a konkrét kölcsön összeg megfizetésén felül illette meg a pénzügyi szolgáltatót (tehát ezen összeg hiánya a kölcsön megtérülését nem befolyásolja), illetve azt, hogy a pénzügyi szolgáltatók között nem általános gyakorlat a végtörlesztési díj felszámítása, valamint azt is, hogy a Kérelmezők kárigénye és a hozzávetőleges lehetséges végtörlesztési időponttal meghatározható árfolyamváltozásból adódó veszteség arányban áll az általános kártérítésként meghatározott összeggel (végtörlesztési díj).

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmezők képviselőjének ügyvédi munkadíj iránti igényét nem fogadta el összecszerűségében, illetve annak megítéléséről nem rendelkezett, mivel a Pszvtv. 95. § (3) bekezdése alapján azt csak kötelezést tartalmazó határozatában tehette volna meg. Azonban abban az esetben, ha a kötelezést tartalmazó határozatot hozott volna, akkor a kért ügyvédi munkadíjjal szemben a Pénzügyi Békéltető Testület által közölt „A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban megállapítható eljárási költségekről” szóló tájékoztatás 2.2 pontjában foglaltaknak megfelelően, 25.000,- Ft ügyvédi munkadíjat állapított volna meg, amelyet jogosnak és megalapozottnak tart.

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. január 04.

dr. Kóhalmi Attila s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Németh Szilvia s.k.,
az eljáró tanács tagja

Szabó Péter s.k.,
az eljáró tanács tagja