

A-PBT-A-47/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület **V. és T. ÜI** (xxx, **eljáró ügyvéd: dr. V.P.**) által képviselt **G.T-nek és V.M.A-nak** (yyy, a továbbiakban együtt: Kérelmező) a **K&H Bank Zrt. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor u. 9., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2013. július 25. napján, valamint a 2013. szeptember 04. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek 613.200,- Ft-ot, azaz Hatszáztizenháromezer-kettőszáz forintot.

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 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 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 Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló dokumentumok és a felek előadása alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmező 2011. december 23. napján kölcsönigénylést nyújtott be a pénzügyi szolgáltató egyik bankfiókjában a pénzügyi szolgáltató „Kölcsönigénylés K&H Üzleti feltételű lakáshitel csak kamattal – gyorsított eljárással” címet viselő nyomtatványa felhasználásával. A kölcsönigénylés aláírásával a Kérelmező kijelentette többek között, hogy a refinanszírozandó,

deviza alapú jelzáloghitel vonatkozásában nem részesült banki- vagy állami fizetéskönnyítésben, restruktúrázásban, továbbá, hogy „(...) a kölcsönigénylésen, illetve jelen nyilatkozaton jelölt és beírt adatok a valóságnak megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy a Bank a hiányosan, hibásan kitöltött, meghamisított, hamis, nyilvánvalóan téves adatokat tartalmazó, vagy nem teljes hiteldokumentáció alapján szerződést nem köt. Hozzájárulok ahhoz, hogy a Bank vagy megbízottja az adatok valóságát helyszínen ellenőrizze. Jelen nyilatkozatommal hozzájárulok ahhoz, hogy jelen kölcsönigénylés „vagyon-pénzügyi adatok” és „bankkapcsolatok” részeiben általam megjelölt hitelintézet(ek)nél, illetve intézmény(ek)nél fennálló tartozás összegéről, a törlesztés rendszerességéről, illetve a folyószámla fedezettségével kapcsolatban a Bank tájékozódjon. Egyidejűleg felhatalmazom a számlát vezető hitelintézet(ek)et, illetve intézmény(ek)et a kérés teljesítésére. (...)”

A kölcsönigénylés aláírásával a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy „Egyúttal tudomásul veszem, hogy a (hitel)kérelem benyújtása, illetve a Bank bármely képviselőjével folytatott bármilyen kommunikáció a szerződés aláírásáig nem keletkeztet semmilyen kötelezettséget a Bank részéről a szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Tudomásul veszem, hogy a kérelem mellékletei szerint rám vonatkozó kötelezettségek betartása, azok mértéke és határideje (pl. ingatlan adás-vételi szerződésben részletezett fizetési határidők) a kérelem átvételével nem válnak a Bank kötelezettségévé.”

A Kérelmező a hitelbírálathoz szükséges iratokat benyújtotta, amelyek között szerepelt a Kérelmező és a jelen eljárásban nem érintett másik pénzügyi intézménnyel (a továbbiakban: Bank) 2007. szeptember 05. napján megkötött xxx kölcsönszerződés, valamint a 2006. november 21. napján megkötött yyy számú kölcsönszerződés 2010. április 21. napján létrejött V. számú módosítása, amely okiratokkal a Bank a módosított kölcsönszerződésekkel nyújtott kölcsön tőkéjének visszafizetésére 24 hónap halasztást engedélyezett a kölcsön futamideje alatt. A halasztást követően az első megváltozott összegű törlesztőrészlet esedékessége 2012. április 15. napja. A pénzügyi szolgáltató a 2012. január 20. napján kelt levelében értesítette a Kérelmezőt, hogy kölcsönigénylését elbírálta és a kérelemnek megfelelően a megjelölt célra a közölt kondíciókkal, valamint a Hirdetményben közölt kapcsolódó feltételekkel készek a Kérelmezőnek kölcsönt folyósítani. A pénzügyi szolgáltató a 2012. január 26. napján kelt okiratban kötelezettségvállaló nyilatkozatot tett, amelyben feltétlen és visszavonhatatlan kötelezettséget vállalt arra, hogy 99 millió forint összegű kölcsönre a Kérelmezővel kész a kölcsönszerződést megkötni és az abban foglalt, a folyósításhoz meghatározott követelmények teljesítése esetén a kölcsön teljes összegét a végtörlesztés teljesítése érdekében legkésőbb a végtörlesztési igénybejelentésnek a végtörlesztéssel érintett bank számára történt benyújtásától számított 60 napon belül rendelkezésre bocsátani.

A Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között 2012. február 17. napján zzz számon „Szerződés ingatlan tehermentesítéséhez nyújtott hitelhez” (a továbbiakban: kölcsönszerződés), valamint xyz számon „Zálogszerződés jelzálog alapítása céljából” megnevezésű szerződés (a továbbiakban: zálogszerződés) jött létre. A kölcsönszerződés szerint a pénzügyi szolgáltató 99.000.000,- Ft összegű kölcsönt nyújtott az xyz szám alatti ingatlant terhelő követelés/ek kiegyenlítése céljára, amely követelések jogosultja a Bank. A kölcsönszerződés Vegyes rendelkezések címet viselő 4. pontja szerint a folyósításának feltétele, hogy a Kérelmező a kölcsön visszafizetésére irányuló közjegyző előtt tett, a közvetlen bírósági végrehajtás lehetőségére vonatkozó rendelkezést tartalmazó egyoldalú

kötelezettségvállalását a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtja. A Kérelmező a követeléseket a Hpt. 200/B. §-ában szabályozott rögzített árfolyamon történő végtörlesztés útján kívánta a pénzügyi szolgáltató által folyósított kölcsönrel kielégíteni. A zálogszerződéssel a felek a kölcsönszerződésből eredő kötelezettségek, valamint a zálogjog érvényesítésének költségei megfizetésének biztosítására zálogjogot alapítottak az előbbieken megjelölt ingatlanon.

A pénzügyi szolgáltató munkatársa 2012. február 24-én kérte a Kérelmezőtől, hogy 2011. január hótól 2012. január hóig bezárólag az „xxx Bankos és az yyy Bankos hiteles számlakivonatokat” lehetőleg a tárgynapon 15 óráig nyújtsa be. 2012. február 28. napján a Kérelmező a végtörlesztést más forrásból teljesítette a Bank felé. A pénzügyi szolgáltató 2012. február 28. napján megtagadta a kölcsön folyósítását és a kölcsönszerződést azonnali hatállyal felmondta. A Kérelmező a fentiek miatt a 2012. szeptember 19. napján kelt levelében panasszal fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz, amelyben vagyoni és nem vagyoni kára megtérítéseként 7.709.978,- Ft megfizetését kérte. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező panaszát elutasította.

Fenti előzményeket követően a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult. A Kérelmező kérelme a kölcsönszerződés jogellenes felmondásával okozott 11.209.978,- Ft összegű kár megtérítésére irányult, amely összegből 5.209.978,- Ft-ra közvetlen költségek megtérítése, 1.000.000,- Ft-ra közvetett költségek miatti kárátalány, valamint 5.000.000,- Ft-ra erkölcsi és reputációs károk megtérítése fejében tartott igényt.

A Kérelmező kérelmében arra hivatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató munkatársa 2012. február 22. napján arról tájékoztatta, hogy nincs tudomása hiányzó iratról, de a folyósítás várható időpontját nem tudta megmondani. 2012. február 23-án a fiókvezetővel beszélt a Kérelmező, de a folyósításról ő sem adott információt. A fiókvezető 2012. február 24-én egy újabb folyósítási feltételt közölt a Kérelmezővel - nyújtsa be a Banknál és az yyy Banknál vezetett számláira vonatkozó kivonatokat 13 hónapra vonatkozóan -, amelyet a Kérelmező nehézségek árán, de teljesített. 2012. február 23. napján, illetve 2013. február 24. napján a pénzügyi szolgáltató váratlan helyszíni ellenőrzést végzett G.T. kérelmező munkáltatóinál. A pénzügyi szolgáltató munkatársai elmondásuk szerint mindent rendben találtak. A helyszíni ellenőrzés rendkívül kellemetlen helyzetet okozott G.T. számára, a munkáltató részéről komoly bizalmatlanságot generált felé. A Kérelmező előadta azt is, hogy 2012. február 28-án a végtörlesztést magánkölcsönből teljesítette. A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató jogellenesen járt el a folyósítás megtagadása és a felmondás során is, továbbá az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség folyamatos megszegése révén a kölcsönügylet egész folyamata során tanúsított magatartása jogellenes volt. Folyósítási kötelezettség jogellenes megszegése körében hivatkozott arra, hogy a kölcsönszerződés minden folyósítási feltétele teljesítésre került és beállt a pénzügyi szolgáltató folyósítási kötelezettsége, mindezek ellenére a kölcsönt határidőben nem folyósította és a folyósítás esedékességéig nem adott megfelelő tájékoztatást arról, hogy folyósítási kötelezettségét teljesíti-e, vagy annak bármilyen akadályát látja. A pénzügyi szolgáltató tehát jogellenesen tartotta vissza a kölcsön összegét, tekintettel arra, hogy a Kölcsönszerződésben (illetve ÁSZF-ben, Üzletszabályzatban) meghatározott folyósítási feltételeken túlmenően nem támaszthat többletfeltételt. A pénzügyi szolgáltató a kölcsönszerződésben arra vállalt kötelezettséget,

hogy amennyiben a folyósítási feltételek teljesülnek a kölcsön összegét a Kérelmező rendelkezésére bocsátja, ami nem történt meg.

A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató felmondásában szereplő állítások megalapozatlanok és jogilag nem helytállóak. A pénzügyi szolgáltató szerint a Bankkal kötött kölcsönszerződés V. számú módosításai az általános értelmezés alapján fizetéskönnyítésnek minősülnek, amely véleményét a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény 1. § (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott definícióra alapozta, amely szerint „3. fizetés könnyítő program: devizakölcsön alapján fennálló fizetési kötelezettség átmeneti csökkentése érdekében a pénzügyi intézmény és a hiteladós között létrejött olyan - nem e törvény hatálya alá tartozó - megállapodás, amelynek eredményeként a hiteladóst egy meghatározott időtartamra a megállapodás megkötése előtt fennálló havi törlesztési kötelezettségénél kisebb havi törlesztési kötelezettség terheli.”

A Kérelmező hivatkozott arra, hogy a fenti jogszabály, illetve definíció sem a hitelkérelmi adatlapon, sem az „Apró betűk helyett” tájékoztatóban, sem a kölcsönszerződésben, az ÁSZF-ben vagy Üzletszabályzatban nem jelenik meg. Ebből fakadóan véleménye szerint a szavak általánosan vett értelméből kiindulva jogosan következtethetett arra, hogy a Módosításokban rögzített fizetési konstrukció nem minősül programban való részvételnek, hiszen az a munkaviszony megszűnésével kapcsolatos humánpolitikai elszámolás része volt. A fentieket támasztja alá, hogy a Bank és G.T. Kérelmező között létrejött, munkaviszonyt megszüntető közös megegyezés tartalmazza a fennálló kölcsönszerződésekre vonatkozó tőkeemóriumot. A Kérelmező kifejtette, hogy a program szó előre eltervezett tevékenységek, feltételek kigondolt vagy leírt rendszerét jelenti, amely feltételezi az általánosítást, ezért egyedi elbírálású, ad hoc megállapodásokra nem alkalmazható. G.T. kérelmező Banknál fennálló kölcsönszerződéseit több szempontból is rendkívüli elbírálás, megítélés alá estek, amelynek alátámasztásául a Kérelmező a Bank által kiadott „Nyilatkozat” elnevezésű dokumentumra hivatkozott, amelyben az általános, standard kamatmértéktől eltérést engedett meg a Bank. A Kérelmező hivatkozott arra is, hogy a Bankkal fennálló kölcsönszerződések minden paramétere (hitel-ingatlan érték arány, jövedelem fedezettség, vagyoni helyzet, stb.) kiváló volt, fizetési késedelem vagy más probléma soha nem állt fenn, a Módosítás mintegy két évvel a kölcsönszerződés pénzügyi szolgáltatóval történő megkötése előtt jött létre. A Kérelmező hivatkozott a Banknak a fizetéskönnyítő programmal kapcsolatos, jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségére, továbbá arra, hogy a fizetéskönnyítő programban való részvételt a fogyasztóknak kérelmezniük kellett, a Kérelmező azonban nem nyújtott be fizetéskönnyítő programban való részvételre irányuló kérelmet, így véleménye szerint egyértelmű, hogy egy humánpolitikai elszámolás részét képező, egyediesített kölcsönszerződés módosítása nem minősülhet fizetéskönnyítő programban való részvételnek. A Kérelmező szerint a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozása sem helytálló, hogy a Kérelmező megtévesztette a fizetéskönnyítő programban való részvételét illetően. Kifejtette, hogy a megtévesztés szándékos magatartás, tudatos tévedésbe ejtés, amely magatartás nem valósulhatott meg, tekintettel arra, hogy a Módosítást a Kérelmező jóhiszeműen benyújtotta a pénzügyi szolgáltatóhoz. Azáltal, hogy a pénzügyi szolgáltató a Módosítás tartalmát nem vizsgálta meg, nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható és saját felróható magatartása következtében kárt okozott a Kérelmezőnek. A Kérelmező hivatkozott a

Ptk. 4. § (1) bekezdésére, valamint a 205. § (3) bekezdésére, amely jogszabályhelyekben a Ptk. deklarálja az együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget, illetve a szerződést kötő felek jogok érdekeinek szem előtt tartását.

A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató eljárása a Magatartási Kódex II. e), f) és i) pontját is sértette. Kifejtette, hogy a pénzügyi szolgáltató a kölcsönügylet során nem nyújtott megfelelő tájékoztatást, illetve amely tájékoztatást nyújtott is csak a Kérelmező kifejezett kérelmére és megkésetten. Sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottai nem rendelkeztek megfelelő információval a kölcsönügyletre vonatkozóan. A pénzügyi szolgáltató figyelmen kívül hagyta a Kérelmező azon jogos érdekét, hogy a végtörlesztési határidő előtt információval rendelkezzen a kölcsön folyósításának időpontjáról vagy esetleges elmaradásáról. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató megfelelő időben tájékoztatta volna a Kérelmezőt az általa vélelmezett felmondási eseményről, úgy a Kérelmezőnek kisebb kára merült volna fel, tekintettel arra, hogy rendelkezett megfelelő megtakarítással (amelyről a pénzügyi szolgáltatónak tudomása volt), amely megtakarítások likviddé tételéhez azonban 3-5 munkanapra lett volna szüksége. A pénzügyi szolgáltató magatartása következtében azonban a Kérelmezőnek jelentősen drágább magánkölcsönből, illetve befektetési portfólió idő előtti feltöréséből kellett finanszíroznia a végtörlesztést. A Kérelmező kifejtette azt is, hogy már a kölcsönszerződés megkötése során, de legkésőbb a felmondás közlése előtt kötelessége lett volna a pénzügyi szolgáltatónak, hogy megfelelő módon tájékoztassa a Kérelmezőt a fizetéskönnyítő program pénzügyi szolgáltató által alkalmazott tartalmáról, ezáltal lehetőséget adva Kérelmezőnek a védekezésre, a megfelelő ellenbizonyítás előadására és akár a felmondás elkerülésére. A pénzügyi szolgáltató tehát sem a tájékoztatási, sem az együttműködési kötelezettségének nem tett eleget a kölcsönügylet során.

A Kérelmező szerint részéről jogellenes magatartás nem merült fel, jóhiszeműen járt el, a feltárt valós helyzet a Kérelmező körülményeiben a szerződéskötést követően lényeges változást nem jelentett, hiszen a szerződéskötést követően semmilyen változás nem állott be. A pénzügyi szolgáltató viszont mulasztott, amikor nem vizsgálta meg megfelelően és megfelelő időben a benyújtott dokumentumokat, nem kért tájékoztatást Kérelmezőtől a Módosítás tartalmára vonatkozóan, nem határozta meg a fizetéskönnyítő program definícióját és nem működött együtt a Kérelmezővel. Fentiek alapján a pénzügyi szolgáltató felmondása jogellenes. A Kérelmező sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató visszatartotta az információt, hiszen a felmondásban megjelölt indok a pénzügyi szolgáltató előtt mintegy 3 hónapja ismert volt. A Kérelmező a közvetlen módon felmerült anyagi veszteségét a következő tételekben jelölte meg:

- befektetési portfólió kényszer feltörés miatti hozamvesztesége: 931.982,- HUF
- Euró alapú hitel lezárása árfolyamvesztesége: 1.593.078,- HUF
- magán hitel azonnali folyósításának viber költsége: 490.000,- HUF
- magán hitel kamat költsége: 1.542.000,- HUF
- közjegyzői díj: 110.000,- HUF
- földhivatali díjak: 13.200,- HUF
- új értékbecslés egy új hitelkérelemhez: 29.718,- HUF
- ügyvédi munkadíj: 500.000,- HUF

A befektetési portfólió kényszerfeltörlésére vonatkozóan a Kérelmező előadta, hogy az értékpapírok eladása olyan értéknapon történt, amelyen egyéb esetben semmilyen

körülmények között nem került volna sor az eladásra. Kérelmezőnek ezáltal a tudatosan, MIFID iránymutatások és elemzések alapján felépített befektetési portfólió feltöréséből kára származott, amely a pénzügyi szolgáltató által előidézett kényszerhelyzet nélkül, ésszerű befektetői döntés mellett nem realizálódott volna. A Kérelmező hivatkozott arra is, hogy az értékpapírok a kényszerértékesítést követő 1 éven belül nem veszteséget, hanem a referencia hozamhoz képest már egymillió forintot meghaladó nyereséget hoztak volna Kérelmező számára. Egy értékpapír (xxx) eladása nem generált veszteséget, azonban hosszabb távon ezen értékpapírra is igaz, hogy a kényszereladási árfolyamnál magasabb árfolyamon lehetett volna értékesíteni (az árfolyam folyamatosan emelkedett, nem voltak kiugró évek), tehát nagyobb nyereséget realizálhatott volna a Kérelmező. A Kérelmező szerint a közvetlen költségeken túl a hitelkérelem összeállítása, a szerződés csomag aláírása, a számlanyitások, magán hitelező megtalálása, a pénzügyi szolgáltatóval folytatott levelezés, illetve új hitelező pénzintézet megtalálása, új hitelkérelem összeállítása, stb., a napi munka mellett jelentős időráfordítást igényelt, mely mint közvetett anyagi veszteség számszerűsítendő.

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

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában hivatkozott arra, hogy a jelen jogvitával érintett kölcsönügylet a rögzített árfolyamon való végtörlesztéshez kapcsolódó igen nagyfokú, összbanki szintű leterheltség idején bonyolódott, mindemellett a pénzügyi szolgáltató lakossági ügyfélkörében átlagosnak nem mondható, igen magas összegű finanszírozási igényhez kötődik, így fokozottan érvényesültek a hitelezési folyamatokba épített ellenőrzési műveletek, amelyekre vonatkozó jogosultságával a jelen ügylet vonatkozásában is élt. Előadta, hogy a kölcsön folyósítását megelőző ellenőrzés a hitelezési folyamatának részét képezi. Az, hogy ezen ellenőrzés a kedvezményes végtörlesztésre nyitva álló időszak utolsó napjaiban történt, leginkább annak köszönhető, hogy maga a hitelkérelem is a pénzügyi szolgáltató által a jelen konstrukció igénylésére nyitva álló utolsó napon, 2013. december 23-án került benyújtásra, a kölcsön szerződés pedig csak 2012. február 17-én került megkötésre. A pénzügyi szolgáltató az ÁSZF 3.3 pontjára hivatkozott, amelynek értelmében *„A Bank jogosult az Ügyfél hitelképességét, törlesztési képességét, a felajánlott biztosítékok fedezeti értékét és érvényesíthetőségét és egyéb feltételeket megvizsgálni, a szükséges igazolásokat és információkat az Ügyfél köteles a Bank rendelkezésére bocsátani. A Bank az Ügyfél hitelképességére vonatkozó vizsgálat szempontjait maga határozza meg és azokat módosíthatja, ha megítélése szerint a módosítás ésszerű és szükséges. A Bank a hitelbírálat során a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (röviden BISZ Zrt.) által kezelt központi hitelinformációs rendszerből származó adatokat is jogosult felhasználni. Az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott igazolások, információk és egyéb okiratok és adatok valódiságát a Bank jogosult a teljes Futamidő alatt minden lehetséges eszközzel és módon, az irányadó jogszabályok és a rendeltetésszerű joggyakorlás keretei között ellenőrizni, szükség esetén azok ismételt rendelkezésre bocsátását kérheti. Az Ügyfél visszavonhatatlanul felhatalmazza a Bankot, hogy az ellenőrzés keretében az Ügyfél azonosításához szükséges adatokat az ellenőrzés tárgyát képező igazolások, információk és*

egyéb okiratok és adatok forrását jelentő személyek részére átadja, valamint felhatalmazza ezen személyeket arra, hogy a kért tájékoztatást a Bank részére megadják."

A Kérelmező azon álláspontjával kapcsolatosan, hogy a pénzügyi szolgáltató jogellenesen járt el, amikor a kölcsönszerződés megkötését követően megtagadta a kölcsön folyósítását és felmondta a kölcsönszerződést, az ÁSZF 4.2 pontjára hivatkozott, amely szerint *„a Bank az egyedi Ügyfélszerződés aláírását követően is megtagadhatja a kölcsön folyósítását, ha időközben akár a saját, akár az Ügyfél körülményeiben olyan lényeges változás következett be, amely miatt a Kölcsönszerződés teljesítése többé el nem várható, illetve azonnali hatályú felmondásnak van helye. A Bankot ez a jog abban az esetben is megilleti, ha az adott Kölcsönszerződés megkötésére, annak tartalmának megállapítására saját hatáskörben megállapított belső eljárásrend, vagy egyéb utasítás bármilyen formában történő megsértésével került sor."*

Álláspontja szerint a fenti rendelkezés egyértelműen lehetővé teszi a pénzügyi szolgáltató számára a folyósítás megtagadását, s mivel a folyósítás előtti ellenőrzés olyan tényt tárt fel, amely miatt - a szerződésben rögzített kitétel alapján - jogában állt a folyósítást megtagadni és a kölcsönszerződést felmondani. Ez a releváns ok az volt, hogy a kölcsönigényléskor a Kérelmező akként nyilatkozott, hogy a Bankkal megkötött, „refinanszírozandó” deviza alapú jelzáloghitel vonatkozásában nem részesült banki- vagy állami fizetéskönnyítésben, restruktúrázásban. A refinanszírozandó kölcsönszerződés vonatkozásában született szerződésmódosítás nélkül azonban a Kérelmezőnek magasabb összegű törlesztési kötelezettséggel kellett volna számolnia, mint a szerződésmódosítás következtében őt terhelő fizetési kötelezettség. A fizetéskönnyítés szempontjából irreleváns, hogy milyen megállapodás keretében kap meghatározott időre szóló törlesztési könnyítést az adós, a tény a fontos, hogy egy meghatározott időtartamon keresztül alacsonyabb fizetési kötelezettséggel kell számolnia, azaz nem kell tőkét törlesztenie, pusztán kamatot. A fizetéskönnyítés vagy törlesztéskönnyítés szó általánosan elfogadott jelentése az, hogy egy korábban rögzített fizetési kötelezettséghez képest kedvezőbb fizetési feltételekben részesül az adós a hitelezővel kötött megállapodása értelmében. A pénzügyi szolgáltató szerint nem alkalmazott sajátos értelmezést a fizetéskönnyítés szó értelmezése során, így azt az érvelést, hogy nem határozta meg pontosan, hogy mit jelent a fizetéskönnyítés, és emiatt jogellenesnek minősít egy jogszerű felmondást, nem fogadta el. A fizetéskönnyítés értelmezése során a szó általánosan elfogadott értelmezése alapján járt el. Ezen igénylési feltétel teljesítéséről a Kérelmező egyrészt nyilatkozott a Kölcsönigénylő formanyomtatvány aláírásával, illetőleg a 2011. december 23-án átvett „apró betűk helyett” - tájékoztató is tartalmazta ezen igénylési feltételt. A pénzügyi szolgáltató a kölcsönszerződés azonnali hatályú felmondását az ÁSZF 14.7 pontjára alapította, amely kimondja, hogy szerződésszegésnek, valamint a jogorvoslatok pénzügyi szolgáltató általi igénybevétele megalapozó körülménynek minősül többek között, ha *„Az Ügyfél a Bankot a kölcsön igénylése során valótlan tények közlésével, adatok eltitkolásával, vagy más módon megtévesztette, amennyiben ez a kölcsön összegének vagy a Kölcsönszerződés más feltételének megállapítását befolyásolta."*

A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint, amennyiben elfogadná azon kérelmezői érvelést, miszerint nem vizsgálta meg a benyújtott Módosítások tartalmát, úgy az ÁSZF 4.2 pontja második mondata alapján van joga a kölcsön folyósítását megtagadni.

A Kérelmező által előterjesztett vagyoni kárigénnyel kapcsolatban megjegyezte, hogy azok abban az esetben is felmerülhettek volna, amennyiben a hitelkérelem még a kölcsönszerződés megkötése előtt elutasításra került volna, így azokat visszautasította és utalt arra, hogy a kár összegét a Kérelmező nem bizonyította. A pénzügyi szolgáltató Kérelmező által előterjesztett nem vagyoni kárigényeit is megalapozatlannak tartotta és az eljárás megszüntetését kérte a Kérelmező valamennyi igényét érintően.

A 2013. július 25. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy nem vagyoni kárigényét jelen eljárásban nem kívánja érvényesíteni, egyebekben kérelmét fenntartotta. Előadott álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató a kölcsönszerződés megkötéséig nem vizsgálta meg a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat, mert a Kérelmező minden információt biztosított a szerződéskötés előtt, új információ nem merült fel. A Kérelmező nem vitatta, hogy kapott fizeteskönnyítést a Banktól, azonban arra vonatkozó dokumentumokat a hitelkérelemmel benyújtotta. A pénzügyi szolgáltató jogellenes magatartását elsősorban a Ptk. 4. §-ára, másodlagosan a 205. § (3) bekezdésére és a szerződésben foglalt folyósítási kötelezettség megszegésére alapította. Álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatót folyósítási kötelezettség terhelte, melyet megszegett a szerződés felmondásával. Hivatkozott a Ptk. 209. § (4) bekezdésére is, továbbá arra, hogy nem ismert, hogy a pénzügyi szolgáltató milyen belső szabályzat megsértésére hivatkozik, de álláspontja szerint az nem lehet polgári jogi szerződés része.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a meghallgatáson a válasziratban foglaltakat fenntartotta. Hivatkozott arra, hogy a belső szabályzata azt írta elő, hogy fizeteskönnyítés megléte esetén egyéb kölcsön nem folyósítható. Álláspontja szerint a Kérelmező olyan nyilatkozatot tett, ami megtévesztette a pénzügyi szolgáltatót, mivel fizeteskönnyítésre kérdeztek rá és nem fizeteskönnyítési programra. A hitelígervény kiadásával kapcsolatosan előadta, hogy azt kiadta a pénzügyi szolgáltató, mivel a kölcsönszerződés megkötésre került, de az egyébként is a szerződés megkötésére és nem a folyósításra vonatkozott és nem képezte a felmondás akadályát. Álláspontja szerint a folyósítási feltétel nem teljesítése abban nyilvánult meg, hogy a Kérelmező megtévesztette a pénzügyi szolgáltatót a fizeteskönnyítés igénybevételével.

Az eljáró tanács elnöke a meghallgatást 2013. szeptember 4. napjára halasztotta és felhívta a feleket további dokumentumok csatolására.

A Kérelmező képviselője a 2013. augusztus 13. napján előterjesztett beadványában az EUR alapú kölcsön visszafizetése kapcsán felmerült kárigény összegét 1.097.983,07 forintra, a befektetési portfólió feltörése miatti kárigény összegét 1.054.938,- forintra módosította.

A 2013. szeptember 4. napján megtartott folytatódó meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselője előadta, hogy „a döntési lap szerint a Kérelmező hitelkérelme többszöri elutasítás után lett engedélyezve, egyedi elbírálás keretében.” A felek egyeztetését követően a pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy a Viber költséget, a közjegyzői díjat és a földhivatali eljárásban felmerült díjat kártérítésként megtéríti a Kérelmezőnek a késői értesítés kompenzálásaként, de a felmondást továbbra is jogszerűnek tartotta.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadta el, igényét továbbra is fenntartotta.

A Kérelmező kérelme az alábbiak szerint **megalapozott**.

A Ptk. 523. § (1) bekezdése értelmében „*Kölcsönszerződés alapján a pénzintézet vagy más hitelező köteles meghatározott pénzüsszeget az adós rendelkezésére bocsátani, az adós pedig köteles a kölcsön összegét a szerződés szerint visszafizetni.*”

Az idézett rendelkezés egyértelműen kimondja, hogy a hitelező kötelezettsége a kölcsön folyósítása.

A Ptk. 524. § (1) bekezdése rögzíti azokat az eseteket, amikor a hitelező mentesülhet a fenti kötelezettsége alól. „*524. § (1) A kölcsönösszeg átadását a hitelező megtagadhatja, ha bizonyítja, hogy a szerződés megkötése után akár az ő, akár az adós körülményeiben olyan lényeges változás állott be, amely miatt a szerződés teljesítése többé el nem várható, továbbá a szerződés megkötése után olyan körülmények következtek be, amelyek miatt azonnali hatályú felmondásnak (525. §) van helye.*”

Lényegében azonos tartalmú szabályt tartalmaz a felek között létrejött kölcsönszerződés elválaszthatatlan részét képező ÁSZF pénzügyi szolgáltató által hivatkozott 4.2 pontjának első mondata is.

Az eljáró tanács szerint, abban az esetben, ha a hitelező kölcsönösszeg átadását (folyósítását) megtagadja, őt terheli annak bizonyítása, hogy a szerződés megkötése után az arra alapot adó körülmény bekövetkezett, illetőleg hogy az arra alapot adó körülmény a szerződés megkötése után következett be.

A pénzügyi szolgáltató a fentieket nem bizonyította, de nem is állította. A pénzügyi szolgáltató csupán arra hivatkozott, hogy „a folyósítás előtti ellenőrzés olyan tényt tárt fel, amely miatt a szerződésben rögzített kitétel alapján jogában állt a folyósítást megtagadni és a kölcsönszerződést felmondani.” A pénzügyi szolgáltató a folyósítás megtagadását és a szerződés azonnali hatályú felmondását megalapozó körülményként azt jelölte meg, hogy a Kérelmező fizetéskönnyítést kapott a pénzügyi szolgáltató által folyósítandó kölcsönrel kiváltandó kölcsönök vonatkozásában. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy elismeri, hogy az információk késedelmesen kerültek a kockázatkezelés elé.

Az eljáró tanács rámutat, hogy a pénzügyi szolgáltató, mint jogalany „egységes egészként” kerül jogviszonyba a Kérelmezővel, az egyes szervezeti egységek közötti feladatmegosztás nem bír jelentőséggel.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a hivatkozott rendelkezések szerint nem az esetlegesen a folyósítás megtagadását vagy azonnali hatályú felmondást megalapozó körülmény észlelése időpontjának, hanem a bekövetkezése időpontjának van jelentősége. Nem volt vitás az eljárásban, hogy a pénzügyi szolgáltató által megjelölt ok a kölcsönszerződés megkötése előtt évekkel bekövetkezett.

Nem osztotta az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató azon álláspontját, amely szerint a Kérelmező a kölcsönigénylő nyomtatványon tett nyilatkozatával, adatok eltitkolásával megtevesztette volna, mert a pénzügyi szolgáltató által nem vitatottan a Kérelmező a Bankkal

kötött kölcsönszerződések jelen ügy szempontjából releváns V. számú módosítását a kölcsönkérelemmel egyidejűleg benyújtotta, így azok áttanulmányozása során a pénzügyi szolgáltató nehézség nélkül felismerhette a kölcsönigénnyel alírt nyilatkozat és a benyújtott dokumentumok tartalma közötti esetleges ellentmondást, illetőleg a kölcsönnyújtást kizáró feltétel esetleges fennállását.

Nem fogadta el az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását sem, hogy a kölcsönügylet nagyfokú, összbanki szintű leterheltség idején bonyolódott, mindamellett átlagosnak nem mondható, igen magas finanszírozási igényhez kötődik és ezen körülmények mentesítenék a pénzügyi szolgáltatót.

Az eljáró tanács nem vonja kétségbe, hogy fogyasztói szerződések körében a Kérelmező finanszírozási igényének összege kiemelkedő, azonban megfelelő súllyal kell értékelni azt is, hogy a pénzügyi szolgáltató által az ügyfelek szélesebb köre számára meghirdetett konstrukcióról van szó („apró betűk helyett” – tájékoztató), amely szerint a felvehető maximális hitelösszeg 100 millió forint.

A pénzügyi szolgáltató az eljárás során következetesen úgy nyilatkozott, hogy a kölcsönnyújtási tevékenységét belső szabályzatok alapján végzi és annak különböző ellenőrzési folyamatok képezik a részét. Amennyiben ezen feladatokat a pénzügyi szolgáltató munkatársai nem megfelelően végzik el, az ebből eredő hátrányok nem háríthatóak a Kérelmezőre. A pénzügyi szolgáltatótól joggal elvárható, hogy a kölcsönszerződés megkötése előtt teljes körűen vizsgálja meg a rendelkezésére bocsátott dokumentációt. Az eljáró tanács értékelése szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása nem felelt meg a Ptk. 4. §-ában megfogalmazott alapelveknek. *((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. 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.))*

Az eljáró tanács itt mutat rá arra, hogy nem osztja a pénzügyi szolgáltatónak a Hpt. 200/B. §-a (2) bekezdésének f) pontja 2. alpontja alapján kiadott kötelezettségvállaló nyilatkozatával kapcsolatos álláspontját, mert abban nem csupán a szerződéskötésre, hanem a kölcsön folyósítására (rendelkezésre bocsátására) is kötelezettséget vállalt a kölcsönszerződésben a folyósításhoz meghatározott követelmények teljesítése esetén és a nyilatkozatban rögzített határidőben. A kölcsönszerződésben meghatározott folyósítási feltétel nem teljesítésére a pénzügyi szolgáltató nem hivatkozott, arra adat az eljárásban nem merült fel. A kötelezettségvállaló nyilatkozat a kölcsönszerződéstől független egyoldalú jognyilatkozat, amelyre a Ptk. 199. §-a alapján a szerződésre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A tanács álláspontja szerint a kölcsön folyósításának pénzügyi szolgáltató általi megtagadására, illetőleg a Kérelmezővel kötött kölcsönszerződés azonnali hatályú felmondására jelen ügyben nem adott alapot az ÁSZF 4.2 pontjának második mondata szerinti kikötés sem („(...) A Bankot ez a jog abban az esetben is megilleti, ha az adott

Kölcsönszerződés megkötésére, annak tartalmának megállapítására saját hatáskörben megállapított belső eljárásrend, vagy egyéb utasítás bármilyen formában történő megsértésével került sor.")

A kikötés tartalmát tekintve felelősség kizáró klauzula. A Ptk. 314. §-a (1) és (2) bekezdése értelmében: „(1) A szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősséget érvényesen nem lehet kizárni.

(2) A szerződészegésért való felelősséget - ha jogszabály másként nem rendelkezik - nem lehet kizárni és korlátozni, kivéve, ha az ezzel járó hátrányt az ellenszolgáltatás megfelelő csökkentése vagy egyéb előny kiegyenlíti.”

A pénzügyi szolgáltató nem hivatkozott olyan jogszabályi rendelkezésre, amely megengedné felelőssége kizárását vagy korlátozását, továbbá nem hivatkozott arra sem, hogy az ezzel járó hátrányt a Kérelmező által teljesítendő valamely ellenszolgáltatás megfelelő csökkentése vagy egyéb előny egyenlíti ki.

Az eljáró tanács rámutat, hogy az ÁSZF hivatkozott rendelkezése (4.2 pont második mondata) érvényességét nem vizsgálva, azt érvényesnek tekintve is a pénzügyi szolgáltatót terhelte annak bizonyítása, hogy az ott meghatározott valamely feltétel bekövetkezett. A pénzügyi szolgáltató minden konkrétumot nélkülöző azon nyilatkozata, hogy „Elismerjük, hogy „az információk későn kerültek a kockázatkezelés elé” ennek igazolására nem alkalmas. A pénzügyi szolgáltató képviselője a folytatatólagos meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a „döntési lap szerint a Kérelmező hitelkérelme többszöri elutasítás után lett engedélyezve, egyedi elbírálás keretében”.

Az eljáró tanács szerint fentiekből következően a Kérelmező kérelme többszöri vizsgálaton, hitelbírálaton ment keresztül, így okszerűen nem feltételezhető, hogy egyik alkalommal sem észlelte volna a pénzügyi szolgáltató eljáró ügyintézője az egyébként nagyon lényeges, a kölcsön nyújtását kizáró körülményt igazoló okiratokat. Sokkal inkább okszerű következtetés, hogy az egyedi elbírálás keretében azok elfogadásra kerültek. A pénzügyi szolgáltató e körben nyilatkozatot nem tett, a csatolt iratokhoz magyarázatot nem fűzött, a vitatott intézkedését megalapozó ok észlelésének időpontját, körülményeit nem ismertette, így értelem szerűen nem igazolta.

Az eljáró tanács mellőzte a fizetéskönnyítő programban való részvétel, illetőleg a fizetéskönnyítésben részesítés fogalmának vizsgálatát, mert álláspontja szerint az a fentiekben kifejtett jogi álláspont alapján a kérelem megítélése szempontjából nem releváns. Amennyiben a Kérelmező fizetéskönnyítő programban részesült, a jelen tényállás mellett abban az esetben sem volt jogszerű a folyósítás megtagadása, illetőleg a kölcsönszerződés azonnali hatályú felmondása.

A Ptk. 318. §-ának (1) bekezdése szerint: „A szerződészegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy a kártérítés mérséklésének - ha a jogszabály kivételt nem tesz - nincs helye.”

A Ptk. 339. §-ának (1) bekezdés értelmében: *„Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül 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 és azzal okozati összefüggésben a Kérelmezőnek kára keletkezett, továbbá a pénzügyi szolgáltató mentesülését eredményező körülményt nem bizonyított.

A Ptk. 355. §-ának (1) és (2) 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.*

(2) A kárt pénzben kell megtéríteni, kivéve, ha a körülmények a kár természetben való megtérítését indokolják. A kár természetben való megtérítése különösen akkor lehet indokolt, ha a kártérítés tárgyát a károkozó maga is termeli, vagy az egyébként a rendelkezésére áll.”

A Kérelmező kárigényét 613.200,- Ft összegben találta megalapozottnak az eljáró tanács, amely összeg a Viber átutalás költségeként felmerült 490.000,- Ft-ot, a közjegyzői díj címén felmerült 110.000,- Ft-ot, valamint a földhivatali eljárásban felmerült 13.200,- Ft-ot (6.600,- Ft x 2) foglalja magában.

A befektetési portfólió hozamvesztése, az Euró alapú kölcsön lezárása miatti árfolyamvesztés és a magánhitel kamatköltsége címén előterjesztett kárigény összecszerúságát az eljáró tanács nem látta megfelelően igazoltnak.

A közvetett költségek címén előterjesztett 1.000.000,- Ft összegű kárátalánnyal kapcsolatosan az eljáró tanács rámutat, hogy a Ptk 359. § (1) bekezdése szűk körben biztosít lehetőséget általános kártérítés megállapítására. A Ptk. 359. § (1) bekezdése értelmében: *„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.”*

A kártérítés általános szabályai alapján a kár bekövetkezését a károsultnak kell bizonyítania, továbbá a felelős személy olyan mértékű kártérítést köteles megfizetni, amely olyan helyzetet idéz elő, mintha a károsodás be sem következett volna (teljes kártérítés elve). E követelmény kielégítésének alapfeltétele a kár mértékének megállapítása. A Ptk. szerint általános kártérítés megállapítására akkor kerülhet sor, ha egészen bizonyos, hogy a károsultnak a kára bekövetkezett, illetve teljes bizonyossággal előre tudható, hogy az a jövőben be fog következni, a kár mértéke azonban pontosan nem állapítható meg a teljes körűen lefolytatott bizonyítási eljárás eredményeképpen sem.

Az eljáró tanács álláspontja szerint az általános kártérítés megállapításának törvényi feltételei nem állnak fenn, annak megállapítása egyebekben a fenti rendelkezés szerint a bíróság hatáskörébe tartozik.

A Psztv. 95. § (3) bekezdése szerint költség viseléséről a Pénzügyi Békéltető Testület csupán kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezhet, így az ügyvédi munkadíj címén előterjesztett igényt az eljáró tanács nem vizsgálta.

A pénzügyi szolgáltató a konkrét ügyben úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el, ezért az eljáró tanács a fentiekben írottak alapján a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az eljárási határidő a Psztv. 93. §-ának (5) bekezdése alapján 30 nappal meghosszabbításra került.

Budapest, 2013. szeptember 18.

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

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

Rajki Klára
az eljáró tanács tagja
az aláírásban akadályozott tag helyett
dr. Sándor Roland s.k.