

## **A-PBT-A-20/2014. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület **dr. T.Z.Á.** (xxx; a továbbiakban: Kérelmező) **FHB Kereskedelmi Bank Zrt.** (1082 Budapest, Üllői út 48.; a továbbiakban: Pénzügyi Szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2014. augusztus 15. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató részére az alábbi ajánlást teszi:  
Az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül fizesse meg a Kérelmezőnek kártérítésként a 28.140.000,- Ft összegű lekötött betét után 2013. szeptember 17. napjától 2014. március 17. napjáig járó évi 1,70 % kamatkülönbözet összegét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 113. §-ának b) pontja, 116. §-a, valamint 119. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

### **INDOKOLÁS**

Az eljáró tanács a kérelem, a válaszirat és a feleknek a meghallgatáson tett nyilatkozatai alapján az alábbi tényállást állapította meg:

A Kérelmező 2013. szeptember 17. napján lekötött 28.140.000,- Ft-ot a Pénzügyi Szolgáltatónál FHB Aktív Betétben (a továbbiakban: betét) 6 hónapos futamidővel. A betétlekötési megbízáson az alap kamatláb évi 2,8 %, a kamatprémium évi 1,7 %, az akciós – kamatprémiummal növelt – kamatláb évi 4,5 % volt. A betétlekötés lejáratára 2014. március 17. napja volt. A betétlekötés lejáratakor a Pénzügyi Szolgáltató az évi 2,8 %-nak megfelelő alapkamatot írta jóvá a Kérelmező bankszámláján.

A Kérelmező 2014. március 19-én panasszal fordult a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, mivel álláspontja szerint teljesítette a kártyahasználati és átutalási feltételeket az akciós kamathoz és a betét elhelyezésekor nem tájékoztatták arról, hogy milyen határidők között kell beérkeznie az átutalásoknak.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező kamatkülönbözetre vonatkozó panaszát elutasította azzal, hogy a futamidő alatti négy darab jóváírása közül kettő darab nem a Hirdetményben meghatározott megfigyelési időszakban érkezett a Kérelmező bankszámlájára.

A Kérelmező a panaszát elutasító választ nem fogadta el és 2014. április 28. napján érkezett kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult. Kérelmében előadta, hogy 2011 óta helyez el folytatólagosan betétet a Pénzügyi Szolgáltatónál akciós betétben. Az akciós kamatra való jogosultság feltételeit álláspontja szerint teljesítette. Kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató kizárólag két feltételt ismertetett a betét elhelyezésekor:

- a féléves futamidő alatt a kibocsátott bankkártya használata legalább 14 alkalommal, egyenként legalább 5.000,- Ft összegben,
- és legalább egyenként 80.000,- Ft átutalás beérkezése a bankszámlára legalább 4 alkalommal.

A Kérelmező előadta továbbá: *„Ezek megegyeztek a korábbiakból ismert és részemről rendszeresen teljesített feltételekkel. A betétlekötési megbízásban más feltétel kiírva nem szerepelt (lásd M/1). Utal ugyan az irat a Hirdetményre is, de mivel tartalmazza a konkrét feltételeket, fel sem merül, hogy attól eltér.”* A futamidő alatt a Kérelmező négyszer teljesített 80.000,- Ft összegű jóváírást a bankszámláján. A hónap 20-i átutalásokkal a Kérelmezőnek az volt a célja, hogy az elvárt összeg biztosan megérkezzen a bankszámlájára, figyelemmel a felmerülő akadályoztatásaira. Álláspontja szerint a hónap 25-e előtti teljesítés a Pénzügyi Szolgáltató előnyére szolgált, ezért ez nem lehetne kizáró ok a feltétel teljesítésénél. A Kérelmező döntési indítványaként a következőt terjesztette elő: *„Igényem tehát a hiányzó kamatrész, 239.190,- Ft bruttó (186.586,- nettó) kamat pótlólagos jóváírása.”*

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a 2013. augusztus 30. napján közzétett Lakossági Bankszámla Hirdetményében az alábbiakat vállalta:

*„Az FHB Bank Zrt. kiemelt betéti kamatot biztosít azon ügyfelei részére, akik az akció hatálya alatt az FHB Bank Zrt.-nél 3, 6 vagy 12 havi FHB Aktív Forint Betétben helyezik el megtakarításukat és teljesítik a kamatprémium feltételét.*

*Az akciós betéti konstrukcióban leköthető minimális összeg: 100 000 Ft. Az akció keretében az egy ügyfél által maximálisan elhelyezhető betét összege nem korlátozott. A betét típusa: 3, 6, vagy 12 hónapos futamidejű, fix kamatozású, folyamatos betétlekötés.*

#### **Kamatprémium feltétele:**

*Az FHB Aktív Forint Betét futamideje alatt a betét vizsgálati időpontjáig az ügyfél lekötött betétszámlájához tartozó bankszámláján az alábbiakban meghatározott feltételek együttesen teljesülnek:*

- **Legalább az alább meghatározott darabszámú külső jóváírás teljesül jóváírásonként legalább 80.000 Ft értékben**
- **Legalább az alább meghatározott darabszámú sikeres bankkártyás vásárlás teljesül minimum darabonként 5.000 Ft-os értékben és a bankszámlán sikeresen terhelésre kerül. A minimum 5.000 Ft-os érték meghatározásánál a bankszámláról sikeresen terhelésre került összeg kerül figyelembevételre.**

*Az akciós betét kamatértékei:*

| <i>Futamidő</i> | <i>Éves alapkamat mértéke (FHB Biztos Betét kamata)</i> | <i>EBKM (éves)</i> | <i>Futamidő alatti sikeres bankkártyás vásárlások darabszáma</i> | <i>Futamidő alatti külső jóváírások minimum darabszáma</i> | <i>Kamatprémium</i> | <i>Prémiummal növelt éves kamat mértéke</i> | <i>Prémiummal növelt EBKM (éves)</i> |
|-----------------|---|--------------------|--|--|---------------------|---|--------------------------------------|
| <i>6 hó</i>     | <i>2,80%</i>  | <i>2,80%</i>       | <i>14</i>  | <i>4</i>   | <i>+ 1,70%</i>      | <i>4,50%</i>                                | <i>4,50%</i>                         |

*Lejárat előtt felvett betétkamata: 0,00%.*

*A fentiekben feltüntetett kamatlábak csak az első kamatperiódusra érvényesek.*

*Az FHB Aktív Forint Betét a futamidő lejártát követően automatikusan újra lekötésre kerül nem akciós 3, 6, vagy 12 hónapos betétlekötésben, a forduló napon érvényes, a betét összegéhez tartozó sávban meghatározott kamatmértékekkel. Az egyes sávokhoz tartozó nem akciós kamat és EBKM mértékeket jelen Hirdetmény I. 1. pontja szerinti táblázat tartalmazza.*

***Külső jóváírás:*** *a bankszámlára érkező átutalási tranzakciók. Az FHB Bankcsoport hitelezésével és időskori életjáradék termékével kapcsolatos számlára érkező jóváírásokat, FHB lakossági bankszámláról érkező jóváírásokat (saját számlák közötti átvezetéseket, a 2011.március 01. napja után lekötött Aktív Betét tekintetében az xxx napjától a jogelődnél (xxx Bank) vezetett bankszámlákról indított, saját számlás átvezetésből származó jóváírásokat), lakossági betét lejáratából, betét feltörésből, illetve betéti kamat jóváírásából származó jóváírásokat nem tekintjük külső jóváírásnak.*

***A külső jóváírás teljesülését a betét futamideje alatt csak meghatározott időintervallumokban vesszük figyelembe = megfigyelési időszak.***

***A megfigyelési időszakok minden hónap 25. naptári napjától következő hónap 15. naptári napjáig tartanak.***

*A Bank egy megfigyelési időszak alatt maximum 1 db külső jóváírást vesz figyelembe akkor is, ha az ügyfél egyébként többször teljesítette a minimum 80.000 Ft összegű külső jóváírás feltételt, és az egy megfigyelési időszakban érkező, a feltétel teljesítéséhez elegendő többszöri jóváírás nem helyettesíti a többi megfigyelési időszakra előírt jóváírás mennyiség teljesítési feltételét.*

***Vizsgálati időpont:*** *A kamatprémium valamennyi feltételének teljesítését a Bank a betét fordulónapját megelőző második munkanapon vizsgálja.*

*Az FHB Aktív Forint Betét az FHB fiókhálózatban, az FHB TeleBank, valamint az FHB NetB@nk szolgáltatáson keresztül köthető le."*

*A Kérelmező a bankkártyával történő vásárlásra vonatkozó hirdetményi feltételeket a futamidő alatt teljesítette. A külső jóváírásokra vonatkozó nyilvántartás szerint a Kérelmező a futamidő alatt két megfigyelési időszakban teljesítette (a 2013. október 4., 2013. november 5. napján érkezett jóváírások megfeleltek a Hirdetményi feltételeknek) a minimum 80.000,- Ft összegű jóváírást a*

Hirdetményben meghatározott négy helyett (a 2013. december 20., 2014. január 21. napján érkezett jóváírások nem feleltek meg a Hirdetményi feltételeknek), ezért kamatprémiumra nem jogosult.

A 2014. június 12. napján tartott meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy mindkét prémiumkamat feltételt teljesítette a betétlekötési megbízásban közölteknek megfelelően. A betétlekötési megbízás a Hirdetményhez képest pontatlanul fogalmaz és a bankfiókban a szóbeli tájékoztatáskor havi egyszeri legalább 80.000,- Ft utalásról tájékoztatták. Álláspontja szerint a 25-e előtt történt teljesítések a Pénzügyi Szolgáltatónak előnyére voltak, semmilyen hátrányt ez a körülmény nem jelenthetett. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Hirdetmény a betéti szerződés elválaszthatatlan része, melyben konkrétan meg voltak szabva a kamatprémium feltételei, ezeket a Kérelmezőnek teljesítenie kellett. Az eljáró tanács elnöke a felek közös kérésére, egyezség reményében a meghallgatást 2014. augusztus 15. napjára halasztotta.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a meghallgatás halasztására tekintettel az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján engedélyezte az eljárási határidő 30 nappal történő meghosszabbítását.

A Pénzügyi Szolgáltató a folytatólagos meghallgatás előtt becsatolta a Kérelmező korábbi betétlekötéseire vonatkozó adatokat, a bankszámlakivonatokat és a vonatkozó hirdetményi rendelkezéseket. A korábban kifejtett álláspontját változatlanul fenntartva a kérelem megalapozatlanságára hivatkozva kérte a kérelem elutasítását. A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató beadványát hiányosnak találta. Előadta, hogy a 2012. szeptemberi betételhelyezése után a kamatprémiumot a panasz után írták jóvá a bankszámláján. Becsatolta a Pénzügyi Szolgáltató ügyintézőjének 2012. március 7. napján kelt e-mailjét, amelyben a kamatprémium feltételeként a futamidő alatt 4 darab, minimum 58.000,- Ft értékű külső jóváírásról tájékoztatták.

A 2014. augusztus 15. napján tartott folytatólagos meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Kérelmezőnek a korábbi betétlekötései alkalmával egy esetben szintén nem teljesítette a kamatprémium feltételeit, de üzleti okokból jóváírásra került a kamatprémium, melynek indokairól a Kérelmező nem kapott írásbeli tájékoztatást, illetőleg arról sincs tudomása, hogy szóban közlésre került volna. Álláspontja szerint a Kérelmező a kamatprémium pontos feltételeivel tisztában volt, azokat ismerte. A Kérelmező előadta, hogy a korábbi kamatprémium jóváírásakor nem hívták fel a figyelmét arra, hogy bármely feltételt nem teljesített, abban a tudatban volt, hogy a Pénzügyi Szolgáltató tévedését orvosolta. Álláspontja szerint nem szerepel a kamatprémium feltételei között a külső jóváírás meghatározott dátumhoz/időintervallumhoz kötése. A Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatként felajánlotta, hogy megvizsgálja, hogy a jövőre vonatkozóan tud-e a Kérelmezőnek valamilyen kompenzációt felajánlani.

A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadta el.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelem az alábbiak szerint megalapozott:

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező alappal volt abban a meggyőződésben, hogy a betétlekötési megbízás, mint a betétügylet egyedi feltételeit tartalmazó dokumentum teljes körűen tartalmazza a prémiummal növelt kamatfizetés különös feltételeit:

*„6 hónapos futamidő alatt: A futamidő alatt 4 db külső jóváírás legalább 80.000 Ft értékben és 14 db 5.000 Ft feletti sikeres bankkártyás vásárlás*

*A Bank a prémium kamatot a futamidő alatt a mindenkori Hirdetményben meghatározott feltételek teljesülése esetén nyújtja.”*

A Hirdetmény tartalmazta azt a kitétel, hogy a megfigyelési időszak alatt teljesített jóváírásokat veszik figyelembe, de erre vonatkozó, az eljáró tanács szerinti lényeges utalást nem tüntette fel a Pénzügyi Szolgáltató a betétlekötési megbízáson.

Az eljáró tanács elfogadta a Kérelmező azon álláspontját, hogy a szóbeli és a betétlekötési megbízás tájékoztatása nem volt minden részletre kiterjedő.

Annak következtében, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az általános szerződési feltételeket tartalmazó Hirdetményben tüntette fel a prémiumkamat fizetésére vonatkozó azon különös feltételt, mely szerint kizárólag a megfigyelési időszak alatt teljesített jóváírásokat veszi figyelembe és az erre vonatkozó tájékoztatást a betétlekötési megbízásban nem adta meg, továbbá szóbeli tájékoztatásban sem hívta fel a Kérelmező figyelmét az általános szerződési feltételek között szerepeltetett további különös feltételre, a Kérelmező alappal juthatott azon meggyőződésre, hogy a korábbi betétlekötése során megismert általános szerződési feltételek mellett a betétügylet különös feltételeiről teljes körű tájékoztatást kapott.

Az eljáró tanács megállapította továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a betéti ügylettel kapcsolatban nem különítette el határozottan és koherens módon az általános szerződési feltételeket az egyedi ügylet különös szerződési feltételeitől, az egyedi betéti megbízási szerződésben pedig nem adott tájékoztatást a különös feltételek teljes körűségéről.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács határozott álláspontja, hogy az FHB Aktív Forint Betét konstrukció prémiumkamat fizetésére vonatkozó különös feltételrendszer megbontása és külön dokumentumban – úgy, mint betétlekötési megbízásban és Hirdetményben – való feltüntetése indokolatlan és félrevezető volt. Amennyiben azonban a Pénzügyi Szolgáltató egyes feltételek mindkét dokumentumba történő feltüntetését tartotta szükségesnek, úgy arra csak azonos tartalommal kerülhetett volna sor.

Az eljáró tanács döntése során figyelemmel volt arra is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által előadottak szerint a Kérelmező korábbi betétlekötése vonatkozásában már előfordult, hogy a Kérelmező a kamatprémium feltételeit csak részben teljesítette, ugyanakkor a kamatprémiumot a Pénzügyi Szolgáltató üzleti okokból jóváírta bankszámláján, ennek ellenére a Kérelmező figyelmét nem hívta fel a kamatprémium valamennyi feltételére, továbbra sem adott teljes körű tájékoztatást részére.

Tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a konkrét ügyben úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, ezért az eljáró tanács a fentiekben írottak alapján a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, mivel a Kérelmező kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató általános alávetési nyilatkozata a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint jelen ügyre nem terjed ki, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2014. augusztus 26.

dr. Jávorszky József s.k.,  
eljáró tanács tagja

Mohosné dr. Jakab Ágnes s.k.,  
eljáró tanács elnöke

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