



H-PBT-H-2900/2021 Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület a dr. S.M.E. (xxx, a továbbiakban: *Kérelmező képviselője vagy dr. S.M.E.*) által képviselt **dr. T.V.B.** kérelmező (yyy.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Zrt.** (xyz; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, a xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, meghallgatáson kívül az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 65.146,- Ft (azaz hatvanötezer-egyszáznegyvenhat forint) összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a Testület kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a határozat végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen, kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy annak elmaradásáról a határozat kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A kötelezést tartalmazó határozat 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 Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2021. augusztus 9. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, yyy szerződésből és kölcsönszerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A benyújtott iratok és rendelkezésre álló dokumentumok alapján a Testület az alábbi tényállást állapította meg.

Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | www.penzugyibekeltetotestulet.hu | 06-80-203-776

Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni, és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

A Kérelmező, P.A. adóstárs és a Pénzügyi Szolgáltató között 2015. december 7. napján xxx kölcsönszerződés jött létre, a kölcsönösszeg 5.500.000,- Ft volt. A kölcsönszerződés szerint az xxx kölcsön éves kamata xxx %, a fizetendő yyy kölcsön kamata a kiutalást követő hónapig 23.834,-Ft, a havi megtakarítást összege 17.188,- Ft, az xxx kölcsön lejáratának várható ideje (szerződészerű teljesítést feltételezve) 2021. szeptember 30.

A Kérelmező három yyy szerződésből eredő megtakarítást a kölcsöntartozás rendezésére kívánt fordítani. Az érintett három yyy szerződés:

1. yyy, lakás-előtakarékoskodó: dr. S.M.E. (Kérelmező édesanyja),
2. xyz, lakás-előtakarékoskodó: dr. S.M.E. (Kérelmező édesanyja)
3. xxx, lakás-előtakarékoskodó szerződés-átruházás következtében a Kérelmező (eredeti lakás-előtakarékoskodó dr. S.M.E.)

A kérelemben a Kérelmező előadta, hogy 2020 április elején konzultált a személyi bankárral a betörlesztéssel kapcsolatban, majd 2020. április 14-én elküldték az elő- és végtörlesztési nyilatkozatot. Július közepén telefonos érdeklődésükre közölték, hogy Kérelmező részére írtak egy levelet a korábbi lakcímére, melyben kérték, hogy tisztázzák: elő- vagy végtörlesztésről van szó, ennek hiányában nem kezdik meg az ügyintézését. A levelet nem kapták meg, mert lakcímváltozás történt, amit a személyi bankár elmulasztott rögzíteni. Ezt követően benyújtották a végtörlesztési nyilatkozatot, meghatalmazást, amelyet nem fogadott el a Pénzügyi Szolgáltató, mert egy aláírás hiányzott róla, ezt pótolták és a dokumentumokat xxx-en keresztül feltöltötték. A Pénzügyi Szolgáltató azonban nem találta a feltöltött dokumentumokat, így 2020. októberben mindent újra kitöltöttek, a megjelölt 5.318,- Ft-ot befizették. Ezt követően újabb dokumentumok benyújtását kérte a Pénzügyi Szolgáltató, majd miután ezt is benyújtották, és értesítették őket arról, hogy a felmondási nyilatkozat feldolgozását megkezdték, vártak a kifizetésre. 2021. januárban arról tájékoztatták őket, hogy még 2020 októberben küldtek egy levelet, miszerint további 112.000,- Ft befizetése szükséges 2020. november 16-ig. A folyamatot újra el kellett indítaniuk, így január 18-án személyesen ismét leadtak egy végtörlesztési nyilatkozatot. Február 4-én a Kérelmező kapott két üres nyomtatványt (elő- és végtörlesztési nyilatkozat, meghatalmazás), hogy töltsék ki kölcsönösen, hogy mindkettőjüknek információt tudjanak adni. Végül március 11-én értesítették, hogy amennyiben befizetésre kerül még 204.687,- Ft, akkor a végtörlesztést lezártak tekintik.

A Testület az ügyben 2021. október 14. napján meghallgatást tartott, melyről xxx számon készült jegyzőkönyv.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy mivel a három yyy szerződés összekapcsolódik, a válasziratát is ennek megfelelően készítette el. Jelen ügyben kérte válasziratát zártan kezelni, és vállalta, hogy 15 (tizenöt) napon belül a xxx számú szerződésre vonatkozóan újabb válasziratot nyújt be. Kérdésre előadta, hogy a lakcímváltozással kapcsolatos kifogást Pénzügyi Szolgáltató még nem vizsgálta. Azon kérdésre, miszerint 2020. október hónapot követően mi okozta az eljárás elhúzódását előadta, hogy ezt követően valóban a Pénzügyi Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból húzódott el a kifizetés, a felmondási időt nem számítva.

A Testület a Pénzügyi Szolgáltatót további nyilatkozatok megtételére és dokumentumok benyújtására hívta fel, a meghallgatást pedig 2021. november 16. napjára elhalasztotta.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2021. október 29. napján benyújtott válasziratában előadta, hogy 2021. március 04. napján kelt levelében értesítette Kérelmezőt, hogy az átruházásról szóló értesítő levelet a Kérelmezőhöz rögzített zzz utcai címre postázta. Kérelmező szerződéséhez kapcsolódóan 2020. augusztus 14. napján yyy-on keresztül érkezett xxx nyilatkozat, amelyen állandó lakcímnak és levelezési címnek uuu utcai cím szerepel. Ezen túlmenően a Pénzügyi Szolgáltatóhoz nem érkezett egyéb címmódosítás iránti kérelem dokumentum. A Kérelmező panaszában említett levél postázásakor - mely nem érkezett meg Kérelmező lakcímére - Kérelmező címét a 2020. augusztus 14. napján beérkezett adategyeztetésben feltüntetettekkel egyezően tartotta nyilván, így a Pénzügyi Szolgáltató

nyilvántartásában nem szerepel téves címre ment küldemény. Kérelmező által tett adatváltozás bejelentését követően megállapítható a csatolt küldeményekből, hogy valamennyi levelet a megváltozott lakcímré/levelezési címre küldött meg a Pénzügyi Szolgáltató. Ismertette a kölcsönszerződésre vonatkozó kimutatást. Előadta továbbá, hogy a xxx szerződéshez tartozó csoportos beszédési megbízás 2020. augusztus 14-én megszűnt. 2020. szeptember hótól 2021. február hóig nem érkezett befizetés a szerződésre. A szerződés a moratórium hatálya alá került. A moratórium időszaka alatt esedékes kamattartozást a végtörlesztés során fizette meg Kérelmező. Előadta, hogy nem kereste meg a 2020. október 09. napján eljáró ügyintézőt az ügyintézés körülményeinek rekonstruálása végett, azonban minden ügyfőltalálkozóról, illetve az ügyfőltalálkozó során leadott dokumentumokról a személyi bankárok rövid leírást/összefoglalót rögzítenek a rendszerbe. Jelen ügyletben annyi került rögzítésre, hogy Kérelmező személyes megjelenése során leadott egy darab elő-végtörlesztésre vonatkozó dokumentumot.

A 2021. november 16. napján megtartott meghallgatásról yyy számon készült jegyzőkönyv. A meghallgatáson Kérelmező képviselője úgy nyilatkozott, hogy kéri és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az általa megkötött xyz, yyy számú szerződésekkel kapcsolatos valamennyi irat, dokumentum és információ figyelembevételre kerüljön a xxx számú eljárásban.

Kérelmező képviselője előadta továbbá, hogy a meghatalmazás kitöltésével kapcsolatban elismeri a hiányosságot, azonban a Pénzügyi Szolgáltató nem ügyfélbarát módon járt el az ügyintézés során. Sem a Pénzügyi Szolgáltató személyi bankárától, sem a zzz-n, sem személyesen, sőt levélben sem kapták meg a megfelelő tájékoztatást. A személyi bankár nem rögzítette megfelelően a lakcímváltozást, tévesen tájékoztatta a Kérelmezőt az elő- és végtörlesztési nyilatkozat kitöltéséről is.

2020. októberben a fióki ügyintézés során a felmondási dokumentumokat ott töltötték ki és adták le, ezeket már nem ő nyomtatta ki, hanem a fiókban kapta. Ezeket az iratokon az „aláírás rendben” pecsét található, így nem feltételezte, hogy azzal később probléma merül majd fel. Részben vitatta a válasziratban foglalt azon nyilatkozatot, miszerint a bankfiókban leadtak dokumentumokat, mert nemcsak leadták a dokumentumokat, hanem ott töltötték ki az ügyintézőkkel együtt. Az ügyintéző nem hívta fel a figyelmét, hogy a kitöltés nem megfelelő. Kérelmét akként tartotta fenn, hogy továbbra is igényt tart 4 havi kamatösszegre (2021. januártól 2021. áprilisig)

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Kérelmező részére nyújtott szóbeli tájékoztatást nem áll módjában rekonstruálni, a rendelkezésre álló okiratok alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató valóban késedelmesen teljesítette a kérelmezői igényt. Nem vitatta, hogy 2020 októberében bankfióki ügyintézés történt, emellett előadta, hogy a fióki ügyintézés alkalmával beazonosítás történik az ügyfél személyi igazolványa és lakcímkártyája alapján. Jelen ügyben az elhangzottakról nem tud nyilatkozni. Általánosságban elvárható, hogy az ügyintéző a beazonosítást a jogszabályoknak megfelelően elvégezze. Kérdésre, miszerint mit jelent az „aláírás rendben” pecsét a dokumentumokon, nem tudott nyilatkozni. Kérdésre, miszerint az „aláírás rendben” pecséttel ellátott dokumentum milyen okból nem volt elfogadható a felmondás során előadta, hogy erre jelenleg nem tud nyilatkozni, de a Kérelmező neve nem volt megfelelően feltüntetve az iraton. Kérdésre előadta, hogy előfordulhat, hogy jelen esetben az ügyintéző pontatlanul járt el és nem hívta fel a Kérelmező figyelmét, hogy a teljes nevét fel kell tüntetnie, de az elhangzottakat nem tudja rekonstruálni. Kérdésre előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató elismerte, hogy az ügyintézés elhúzódtott és ügyintézői hiba is történt, ennek kompenzálására a 30.000,- Ft-os végtörlesztési díjat és 2.000,- Ft költséget elengedtek. A Kérelmező képviselőjének szerződése vonatkozásában 3 hónap a felmondási idő. Amennyiben a Kérelmező eredeti kérelme szerint megfelelően beérkeztek volna a dokumentumok, úgy 2021. január 9. napján telt volna le a felmondási idő, ezen időszakban a havi kamatteher 23.834,- Ft volt. A Kérelmező részére a kiutalás végül 2021. április 1. napján történt meg. Fenntartotta a korábbi jegyzőkönyvben tett nyilatkozatát, miszerint 2020. október hónapot követően valóban a Pénzügyi Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból húzódtott el a kifizetés, a felmondási időt nem számítva. Egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni.

A fenti számú jegyzőkönyvben a Testület további nyilatkozatok megtételére és dokumentumok benyújtására hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót, emellett rögzítésre került, hogy az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2021. november 25. napján megküldött válaszirát-kiegészítésében azon kérdésre, miszerint milyen okból tájékoztatta a Kérelmezőt a dr. S.M.E. által kötött szerződések egyenlegéről a 2020.10.14. napján kelt levelében, előadta, hogy egyedi ügyintézői hiba okán adott tájékoztatást a szerződésekről. A 2020.10.12. napján beérkezett meghatalmazást nem fogadhatta volna el, ahogy arról későbbiekben írt dr. S.M.E. részére, hogy új meghatalmazás szükséges. Előadta, hogy az „alírást rendben” pecsét akkor kerül rá egy iratra, ha az adott dokumentumot a nyilvántartásban szereplő aláírásnak megfelelően írtak alá, és jellemzően az ajánlatok aláírásával veti össze őket. dr. S.M.E. mindkét szerződését dr. S.M.E. névvel kötötte, azonban a szerződéskötéskor aláírt ajánlaton, illetve ügyfélnyilatkozaton is „S.M.” névvel írt alá, mely egyezett a felmondási nyilatkozatokon szereplő aláírásokkal. Ugyanakkor a „Szerződő adatai” mezőben a névnél a szerződő teljes neve helyett csak „S.M.” lett feltüntetve, és a rendszerében nem ezzel a névvel tartja nyilván. Erről a 2020.10.14-i levélben küldött – tévesen – tájékoztatást a Kérelmező részére. A felmerült kamatokkal kapcsolatban kimutatást csatolt.

A Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **részben megalapozott**.

A felek közötti jogvita abban áll, hogy a kifizetés elhúzódása következtében felmerült kamatok megtérítésére a Pénzügyi Szolgáltató köteles-e. A Kérelmező kérelmét akként tartotta fenn, hogy igényt tart a 4 havi kamatösszegre (2021. januártól 2021. áprilisig).

A kérelem jogalapja tekintetében a kérelem megalapozott az alábbiakra figyelemmel:

- 1) A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során elismerte, hogy az ügyintézés elhúzódott és ügyintézői hiba is történt, emellett úgy nyilatkozott, hogy 2020. október hónapot követően valóban a Pénzügyi Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból húzódott el a kifizetés, a felmondási időt nem számítva. Az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy a rendelkezésre álló okiratok alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató valóban késedelmesen teljesítette a kérelmezői igényt.
- 2) A benyújtott iratok alapján a Kérelmező szándéka 2020 októberben már egyértelmű volt, végtörleszteni kívánta a szerződést, és ehhez három megtakarítási szerződést kívánt felhasználni. A Kérelmező nyilatkozata szerint ezt három különböző „csatornán” is megkísérelte, személyi bankár, yyy felületen történő feltöltés és személyes ügyfélszolgálat, azonban a kifizetésre, csak 2021. áprilisban került sor. A felek által nem vitatottan a 2021. október 9-i ügyfélszolgálati ügyintézés során a Kérelmező és a Kérelmező képviselője is jelen volt. A meghatalmazást (bár az adatok rovatban valóban csak dr. dr. S.M.E. adatai kerültek megadásra) a Kérelmező is aláírta. A meghatalmazáson mind a Kérelmező, mind dr. S.M.E. aláírása mellett szerepel az „alírást rendben” pecsét, és mivel személyes ügyfélfogadás történt, a beazonosításnak is meg kellett történnie, ez utóbbit a Pénzügyi Szolgáltató sem vitatta. Hangsúlyozza továbbá a Testület, hogy nemcsak az aláírások ellenőrzése történt meg, de a meghatalmazást tanúként az ügyfélszolgálati ügyintézők írták alá.
- 3) A benyújtott iratok alapján az is megállapítható volt, hogy már korábban is benyújtásra kerültek meghatalmazások, ezeket azonban vagy csak dr. S.M.E., vagy csak dr. T.V.B. írta alá. Az eljárás során a Kérelmező képviselője is elismerte, hogy ezek a meghatalmazások nem voltak megfelelőek, ugyanakkor az ügyfelek által megtett nyilatkozatok alapján a felek szándéka egyértelmű volt. Azt is hangsúlyozza a Testület, hogy dr. S.M.E. yyy szerződése

kapcsán tájékoztatást is adott a Kérelmezőnek a Pénzügyi Szolgáltató, bár ennek kapcsán egyedi ügyintézői hibára hivatkozott.

- 4) A dr. S.M.E. által benyújtott felmondások kapcsán a Testület hangsúlyozza, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztotta alá azon álláspontját, hogy ezek a felmondások nem voltak megfelelőek, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező beazonosítása meg kellett, hogy történjen az ügyfélszolgálati ügyintézés során, a nyilatkozat aláírása is megfelelő volt. Ezek alapján dr. S.M.E. szerződés megszüntetésére vonatkozó szándéka egyértelmű volt, és az erre vonatkozó nyilatkozat kétséget kizáró módon tőle származott, azt a Pénzügyi Szolgáltató le is ellenőrizte.

Az új Ptk. 6:143. § (1) szerint „Kártérítés címén meg kell téríteni a szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt.”

Mindezekre figyelemmel a Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltatónak meg kell térítenie azt a kamatösszeget, amely 2021. január 9. napját követően felmerült.

Az összegszerűség tekintetében ugyanakkor a kérelem részben megalapozott az alábbiakra figyelemmel:

A Kérelmező kérelmét akként tartotta fenn, hogy igényt tart a 4 havi kamatösszege (2021. januártól 2021. ápriliséig), ezek összege az alábbiak szerint alakul:

2021. január: **23.834,- Ft**

2021. február: **23.834,- Ft**

2021. március: **23.834,- Ft**

2021. április: 23.834,-Ft, amelyből 2.436,-Ft (Hitelkamat jóváírás a 2021.04.01-től 2021.04.05-ig terjedő időszakra), azaz a ténylegesen felmerült kamat: **21.398,- Ft**

Azaz mindösszesen: **92.900,- Ft**

A Testület álláspontja szerint az alábbi kamatokra vonatkozó kérelmezői igény megalapozott:

2021. január 9. – 31. közötti időszakra, figyelemmel az ÁSZF. xxx. § (xxx) bekezdése (a lakáskölcsön kamata) szerinti képletre: $22 * 5,2\% * 5.500.000,-Ft / 360 * 100 = 17.478,-Ft$

2021. február hónap: 23.834,- Ft

2021. március hónap: 23.834,- Ft

Azaz mindösszesen: 65.146,- Ft

2021. április hónapra az elvégzett korrekcióra tekintettel kamat nem merült fel.

A Testület rögzíti, hogy mivel a kamatfizetés utólag történik, ezért a 4 havi kamattételből a 2021. januári kamatteher olyan időszakra vonatkozó kamatokat is tartalmaz, amely 2021. január 9-ét megelőző időszakra vonatkozik, azonban a Kérelmező erre vonatkozó igénye nem alapos, az igény kizárólag a fentiek szerinti 65.146,- Ft összegre vonatkozóan tekinthető alaposnak.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület 65.146,- Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Testület az eljárás költségei viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az MNB tv. 113. § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a Testület az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet **általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor, vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.** A Testület rögzíti, hogy bár a Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során benyújtott

beadványaiban úgy nyilatkozott, hogy a Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, illetve általános alávetési nyilatkozatot nem tett, ennek ellenére a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a Pénzügyi Szolgáltató az eljárás alatt benyújtott, 2021. november 2. napján kelt nyilatkozatában általános alávetési nyilatkozatot tett 1.500.000 Ft összeghatárig terjedően.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató a fentiek szerinti alávetési nyilatkozatot tett, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

Budapest, 2021. december 9.

Dr. Rózsavölgyi Orsolya
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT