

A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS EDDIGI TAPASZTALATAI ÉS A TOVÁBBLÉPÉS LEHETŐSÉGEI

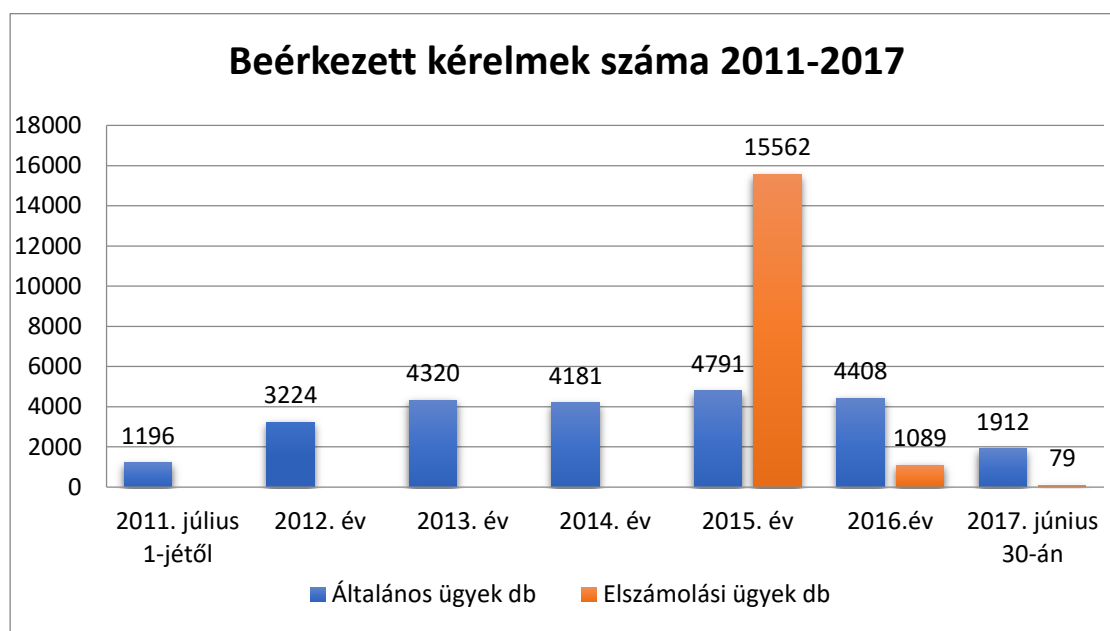
DR. KOVÁCS ERIKA*

Megalakulása óta a Pénzügyi Békéltető Testület aktív tevékenységet folytat. Az eddigi tapasztalatok elemzése nem csak a hazai sajátosságok megismeréséhez járulhat hozzá, de a pénzügyi békéltetés további fejlődési irányainak kijelöléséhez is.

1. A pénzügyi békéltetés gyakorlatának eddigi eredményei

2011. július 1-je óta 24 ezer fogyasztó fordult a Testülethez kérelemmel pénzügyi jogvitája bíróságon kívüli rendezése érdekében. Az ilyen, úgynevezett „általános ügyek” éves átlagos ügydarabszáma 4 ezer darab.

A törvényi elszámolás szabályai okán 2015-2017 években, közel 17 ezer fogyasztónak minősülő magánszemély kért döntést az úgynevezett elszámolási ügyekben.



Az általános (békéltetési) és méltányossági ügyekben beérkező kérelmek tartalma, minősége jelentősen változott, javult az évek során. A fogyasztók megismerték azt, hogy mely igényekkel tudnak a Testülethez fordulni és mi szükséges ahhoz, hogy a Testület ezekkel az igényekkel érdemben foglalkozni tudjon. A megalakulás évében a beérkező kérelmek 49%-át többségében azért kellett elutasítani, mert az eljárásra nem volt hatáskör vagy olyan eljárási akadályt észlelt az eljáró tanács, amely miatt a törvény szerint nem lehetett eljárást lefolytatni. A

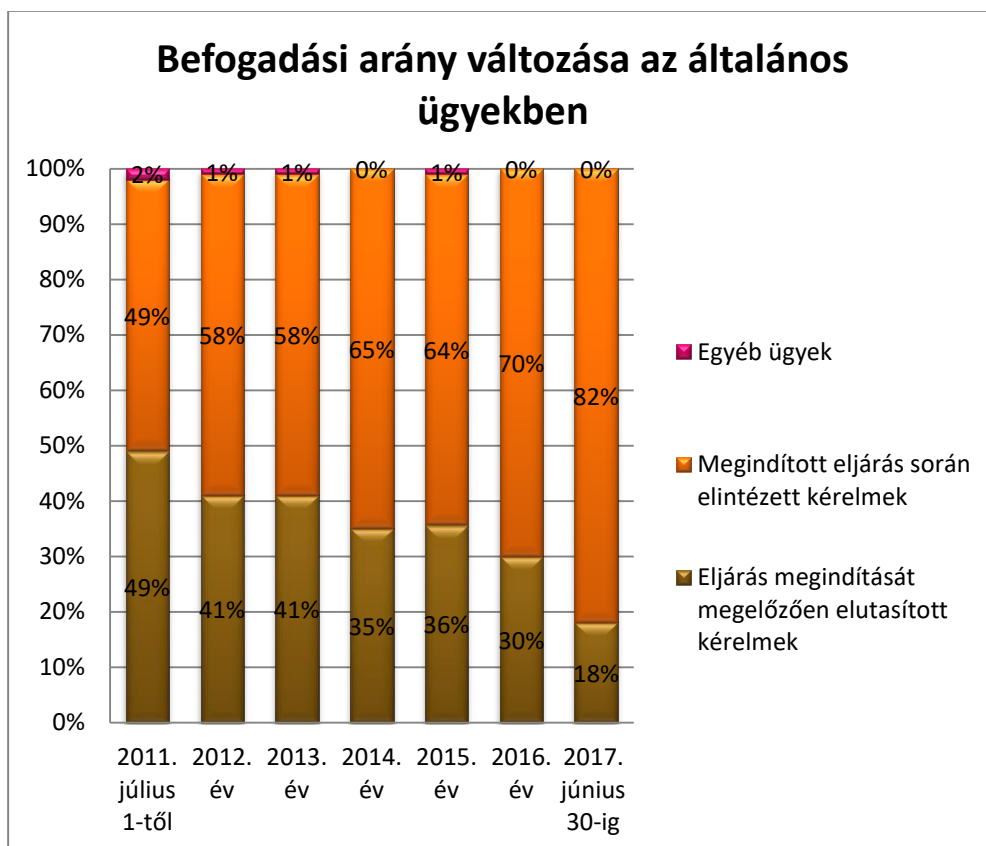
* elnök (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület)

következő években az eljárás megindítása előtt elutasított kérelmek aránya és darabszáma csökkent, egyre nagyobb arányban kerültek befogadásra a kérelmek, így egyre magasabb lett az érdemi elbírálásra alkalmas általános (békéltetési) ügyek aránya.

Ez az arány 2017. I. félévére már 82 százalékra emelkedett. Ezzel párhuzamosan fokozatosan csökkent azoknak a beadványoknak az aránya, amelyeknél hiányos iratok, eljárási akadály vagy hatáskör hiánya miatt érdemben nem volt intézhető az ügy. Ez a tendencia a kérelmezők szempontjából kedvező.

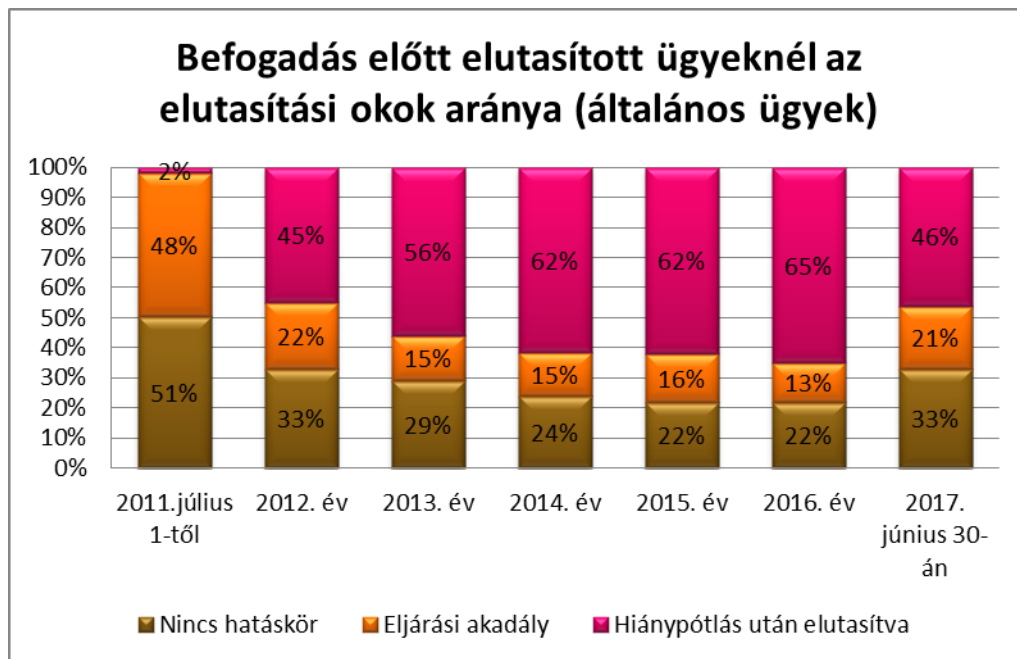
A Testület 2017-ben fontos céljának és feladatának tekintette a befogadási arány növelését, melynek lehetőségét és módját abban látta, hogy csak azoknak az iratoknak a pótlására hívja fel a kérelmezőt, amelyek a szolgáltatótól nem szerezhetőek be.

Az egyes ügyek befogadása a Testület előtti eljárásban azt jelenti, hogy az érdemben tud foglalkozni az ügygel, mert van rá hatásköre és nincs semmiféle eljárási akadály, illetve az ügy érdemi megítéléséhez (és eldöntéséhez) a szükséges okirati bizonyítékok és adatok rendelkezésre állnak. A befogadás előtt különböző elutasítási okok lehetnek, így a hatáskör hiánya, az egyes, törvényben foglalt eljárási akadályok vagy éppen a hiánypótlások nem teljesítése is.



A Testület működésének első évében a hatáskör hiánya miatti elutasítás volt a legnagyobb arányban jellemző, de ezen ok évről évre kisebb arányt képviselt, egészen 2016-ig, amikor is már csak 22% volt. Az egyes eljárási akadályok

(ugyanazon ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárás, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, stb.) miatt is jelentős arányban, 48%-ban kellett ügyeket elutasítani 2011-ben, de ez az arány már a következő évben kevesebb, mint felére, 2016-ra pedig 13%-ra csökkent.



A hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások aránya 2016-ig nőtt. A hiánypótlások nem teljesítésének oka 2016-ban az ügyek döntő többségében az volt, hogy megelőző panaszeljárás nem került lefolytatásra. A hiánypótlás nem teljesítése miatt elutasított 914 kérelem közül 679 kérelemnél (74%) a fogyasztó nem igazolta, hogy a kérelem benyújtását megelőzően megkísérelte a pénzügyi szolgáltatóval a jogvita közvetlen rendezését. A kérelmezők közül sajnos még mindig sokan nem ismerik ezt a szabályt. A panasz hiánya miatt elutasított ügyekben a kérelmezők általában visszajönnek a Testülethez, miután segítségként megkapják az eljáró ügyintézőtől a kérelemnyomtatványt, illetve tájékoztatásban részesülnek a jogszabályi előírásról arra vonatkozóan, hogy a panaszeljáráson túlessenek.

2017-ben ez az arány 19 százalékponttal csökkent annak következtében, hogy az eljáró tanácsok a hiánypótlási felhívásokat igyekeztek közérthetőbben megfogalmazni. Erre azért volt szükség, hogy a kérelmezők jobban megértsék mire van szükség, mit kell szolgáltatniuk, ugyanis a kérelmezők egy jelentős része az alapvető pénzügyi ismeretekkel sem rendelkezik, nem emlékszik, nem tudja, hogy az igénybe vett szolgáltatás milyen jellemzőkkel bír, milyen kötelezettségeket vállalt magára akkor, amikor a szolgáltatási szerződést megkötötte.

A Testület érdemi eljárásának egyik feltétele az, hogy az érintett fogyasztó megkísérelje vitájának rendezését előbb a szolgáltatónál. Ezt utóbb igazolnia is kell. Ez a panaszeljárás mindig írásbeli, vagyis a pénzügyi szolgáltatók nem találkoznak a panaszeljárásban személyesen ügyfelekkel, így azok panaszát a rendelkezésre álló iratok és a belső nyilvántartásaik tartalmának figyelembevételével bírálják el.

Sok szolgáltatónál azonban sajnos a panasz eljárás formális. Ez alatt az értendő, hogy a vizsgálat nem teljes körű, nem terjed ki minden körülményre, a szolgáltatói válaszok sablonszövegeken alapulnak, stb. Mindennek ellenére mindez előfeltétele annak, hogy később a Testület előtti eljárásban, úgynevezett meghallgatás keretében szolgáltatói képviselő és ügyfél személyesen is tudjon találkozni és kifejtessék állításaik igazolását is jelentő érveiket.

Befogadás után, ha a felek között nem jön létre egyezség és olyan körülmény áll fenn, amely miatt a Testület nem tud döntést (ajánlás, kötelezés) hozni, már csak az eljárás megszüntetésének van helye. Az eljárás megszüntetésének okait az MNB törvény 112.§ (3) és a Működési Rend is tartalmazza.

Az egyes években hozott határozatok adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

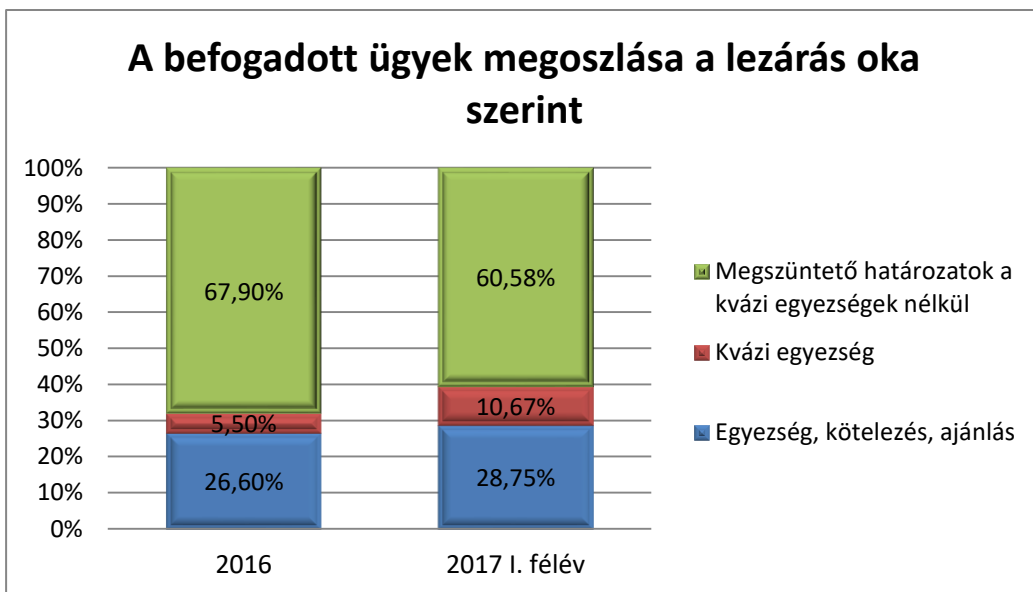
	Egyezsé g	Kötelezé s	Ajánlás	Megszü ntető határozat
2011. július 1-től	214	39	10	155
2012.	847	76	24	906
2013.	1185	75	14	1029
2014.	1422	28	5	1351
2015.	1048	3	1	1803
2016.	855	6	2	2381
2017. június 30- ig	456	4	6	1155
Összesen	6027	231	62	8780

A kérelmezők számára egy eljárás lefolyása akkor kedvező, ha olyan egyezséget tudnak kötni szolgáltatójukkal, ami a felmerült problémát, kialakult jogvitát végérvényesen megoldja. Nem feltétlenül kell azonban megvárni egy eljárás végét ahhoz, hogy egyezség létrejöhessen.

A 2015-2017. közötti időszakban már nemcsak formális, azaz a Testület előtt létrehozott és általa jóváhagyott egyezségek születtek, hanem tapasztalható az is, hogy a felek, nem várva meg a Testület előtti eljárás teljes lefolytatását, már egyezséget kötnek és közösen vagy csak a kérelmező által, de bejelentik, hogy nem kérik a folytatást, azaz kezdeményezik az eljárás megszüntetését (kvázi egyezségek).

A 2017-ben életbe lépett jogszabályi alávetés érzékelhetően pozitív hatással volt a pénzügyi szolgáltatók egyezségkötési hajlandóságára, mely a formális egyezségek és a megegyezés okán megszüntetett ügyek arányának növekedésében is mérhető.

Ahogy a következő ábra is mutatja, az említett tendenciák egyértelműen a megegyezésre vonatkozó szándék, akarat, hajlandóság növekedését mutatják a pénzügyi szektorban szolgáltató szereplők esetében, ami a lehető legjobb eredmény, ami elképzelhető és lehetséges. A pénzügyi békéltetésnek van tehát létjogosultsága, haszna és értelme.



2. A pénzügyi békéltetés fejlődésének lehetséges irányai a működési tapasztalatok fényében

A Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységéről minden évben összefoglaló tájékoztatót készít, melyben közlésezi a pénzügyi fogyasztói jogvitákban szerzett tapasztalatait és a fogyasztók szélesebb körét érintő jogeseteket. A Magyar Nemzeti Bankról rendelkező törvény 2016. év július 1. napján hatályba lépett módosítása szerint pedig mind a kérelmezők (fogyasztók), mind pedig a szolgáltatók felé ajánlásokat fogalmaz meg a jogviták elkerülése érdekében.

2.1. Pénzforgalom

A pénzforgalmi szolgáltatás, ezen belül is a fizetési számla vezetése az egyik legismertebb, széles fogyasztói körben igénybe vett pénzügyi szolgáltatás. A fizetési számla megnyitása a Testület eljárása tükrében problémamentes volt, hiszen ezzel kapcsolatosan nem indítottak eljárást.

Jelentős problémát okozott azonban a kérelmezőknek a fizetési számla megszüntetése, lezárása, amelyhez kapcsolódó jogviták tárgya szerteágazó volt. A kérelmezők több eljárásban is kifogásolták, hogy a bankfiókban nem kaptak megfelelő tájékoztatást a számla lezárása tárgyában felmerült kérdéseikre, illetőleg a pénzügyi szolgáltatók szabályzatai, előírásai alapján megteendő intézkedéseikre. Gyakran abból keletkezett vita a felek között, hogy a kérelmezők szóban, bankfióki személyes ügyintézés során adták elő a fizetési számla megszüntetésre irányuló kérelmüket, azt írásban nem nyújtották be (a számla megszüntetéséhez a pénzügyi szolgáltató ügymenetében kapcsolódó nyomtatvány kitöltésére nem került sor), a fizetési számla „élő” maradt, a pénzügyi szolgáltató továbbra is vezette és azon tartozást tartott nyilván.

Kiemelkedő számban fordultak elő a számla zárásához kapcsolódó pénzügyi teljesítésekkel kapcsolatos ügyek. A kérelmezők sok esetben, a bankfiókban szóbeli tájékoztatást kértek a számla zárásához befizetendő összegről és annak rendezéséről, amelynek során az aktuális tartozásról kaptak tájékoztatást. A tájékoztatás és a tényleges befizetés megtörténte között hosszabb idő telt el, így a kérelmező által a korábbi közlés alapján teljesített befizetés nem fedezte maradéktalanul a tartozást. Többször képezte a vita alapját az, hogy a kérelmező a fizetési számla zárásáról semmilyen dokumentumot nem kapott, úgy gondolta, hogy nem áll fenn tartozása, a számlája megszűnt. Nem tájékozódott a pénzügyi szolgáltatónál, hogy elegendő volt-e az általa teljesített befizetés, biztosan nem áll-e fenn tartozása. Sok esetben évek óta halmozódott a tartozás a fizetési számlán, amikor szembesült vele a kérelmező, hogy valójában nem került lezárásra a számla.

A kérelmezők abban a téves feltevésben voltak, hogy amennyiben a fizetési számlájukon tranzakciót nem kezdeményeztek, azon forgalom korábbi megbízásuk (pl. csoportos beszedési megbízás) alapján vagy egyéb okból nem volt, a számla fenntartása „formális”, úgy azzal kapcsolatban költség nem merülhet fel. A vitás esetekben tapasztalható, tipikusnak mondható fogyasztói magatartás az volt, hogy a fizetési számla megszüntetése érdekében személyesen intézkedtek, a pénzügyi szolgáltató által esetlegesen postai úton megküldött számlakivonatot nem nézték meg, így nem is észlelheték a tartozás keletkezését és növekedését.

Egyes esetekben a pénzügyi szolgáltatók a hitel folyósításához vagy valamely kedvezőbb kondíció nyújtásához feltételül szabták, hogy a kérelmező bankszámlát nyisson az adott szolgáltatónál. Abban az esetben, amikor a hiteligény elutasításra került, de a számla megnyitása már megtörtént, a kérelmezők úgy értelmezték, hogy a fizetési számla automatikusan megszűnt, hiszen nem kapcsolódik hozzá hitel, vagyis a megnyitás alapjául szolgáló ok meghiúsult. A pénzügyi szolgáltatók azonban ebben az esetben nem szüntették meg a bankszámlát, azt a hitel felvételétől független szerződéskötésnek tekintették. A kérelmezők gyakran néhány hónappal a sikertelen hiteligénylet után értesültek arról, hogy bankszámlával továbbra is rendelkeznek, amelyen tartozás keletkezett, figyelemmel arra, hogy azt nem szüntették meg.

A fizetési számla megszüntetésével kapcsolatos jogviták általában egyezséggel zárultak.

A TESTÜLET JAVASLATA A PÉNZFORGALOMMAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁK ELKERÜLÉSÉRE

- *A fogyasztóknak a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, ideértve az általános szerződési feltételeket, hirdetményeket és kondíciós listákat is át kell tanulmányozni, mert ezek ismeretében tudnak teljes körűen egyeztetni a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjével.*
- *Amennyiben a fogyasztó személyes eljárása során tesz jognyilatkozatot (pl. számla megszüntetése, megbízás adása) kérje annak írásbeli visszaigazolását. A visszaigazolások kiadása sok esetben rendszerszinten be van építve a pénzügyi szolgáltató eljárásába, így feltételezhető, hogy annak elmaradása a kért művelet végrehajtásának elmaradását is jelenti.*

- Amennyiben a kérelmező bármely okiratot személyesen kíván benyújtani a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjén keresztül, úgy kérje a benyújtás okirati igazolását (pl. a benyújtott okirat másolatán).
- A pénzügyi szolgáltató által küldött számlakivonatot minden esetben át kell tekinteni, mivel azon mind a havi tranzakciókat, mind esetlegesen a kondíciók jövőbeli változását, esetleges kedvezményeket érintően fontos információkat közöl a szolgáltató.
- A pénzügyi szolgáltatónak törekedni kell a pontos és teljeskörű tájékoztatásra. Amennyiben a fogyasztó szóbeli megbízást vagy egyéb kérést közöl, úgy abban az esetben is adjanak írásbeli visszaigazolást az igényről, ha ezt kifejezetten a fogyasztó nem kéri.

2.2. Betétek

A betételhelyezésekkel kapcsolatos jogviták jellemzően abból eredtek, hogy a betétesek számára kedvezőbb betéti kamatra való jogosultság feltételhez, illetőleg többnyire több feltétel együttes teljesítéséhez volt kötött, amely feltételek a betétszerződés alapján elvárt időpontban vagy időtartam alatt nem teljesültek. A feltételek nem teljesítésének következménye az, hogy a pénzügyi szolgáltatók a betét lejáratakor nem a kedvezményes kamatmértékkel, hanem a nyilvánvalóan kedvezőtlenebb „alapkamat” mértékével számított összegű kamatot írtak jóvá.

A Testület tapasztalata szerint a lekötni kívánt összeg nagyságrendjétől függetlenül, azaz a nagyobb összegű betétlekötések esetében is az ügyfelek bizalommal fordultak a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjéhez, minden kérdésben elfogadták tanácsát, így például a lekötési idő lejárat előtti betétfeltöréssel és kedvezőbb kamatozású lekötéssel kapcsolatban, nem észlelve, hogy esetleg megváltoztak a betételhelyezés kondíciói, ideértve a kamatprémium feltételeit. Szinte kivétel nélkül valamennyi ügyben megjelent a kérelmezők azon hivatkozása, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjének tájékoztatása alapján adtak betétlekötési megbízást, a megbízás adása során eljáró ügyintéző által ismertett kondíciók a kérelmező betétlekötése vonatkozásában maradéktalanul teljesültek, a pénzügyi szolgáltató által hiányzóként megjelölt feltétel nem volt ismert, arról tájékoztatást nem kapott, figyelmét nem hívták fel annak létre, esetleges elmaradásának jogkövetkezményeire.

A pénzügyi szolgáltatók eltérő módon rendezték a jogvitát. Volt olyan eset, amikor a kamatkülönbség egy részének megfizetését vállalta a pénzügyi szolgáltató a több éves ügyfélkapcsolatra tekintettel, más esetben azonban figyelemmel arra, hogy a kérelmező a vonatkozó hirdetményt a betétlekötés előtt átvette, annak áttanulmányozására lehetősége volt, az ügyintéző által nyújtott esetleges téves tájékoztatás valószínűsége csekély volt, ezért a kérelmező igényét elutasította.

A TESTÜLET JAVASLATA A BETÉTEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA

Kiemelten fontos a fogyasztóknak az egyes lekötési megbízások átolvasása mellett az általános szerződési feltételeket, hirdetményeket és kondíciós listákat áttanulmányozni, mert ezek a dokumentumok tartalmazzák teljes körűen a magasabb kamat vagy valamely más kedvezmény, előny nyújtásának feltételeit. Általában ezek a feltételek közérthetőek, a

jogvitákat az okozza, hogy a fogyasztók nem ismerik meg azokat megfelelő időben.

A szolgáltatóknak szükséges fokozottan figyelmeztetni a banki ügyintézőket a pontos és hiánytalan tájékoztatás nyújtására. Amennyiben formanyomtatványokat használnak a kedvezményes betétlekötésnél, úgy ezen nyomtatványoknak egyértelműnek és áttekinthetőnek kell lenniük.

2.3. Betétkártya

A betéti kártyák használatával kapcsolatos ügyek többnyire a készpénzkiadó automaták (ATM) használatához kapcsolódtak. Az ezzel összefüggésben kialakult jogviták túlnyomó része az ATM-ből történt készpénzfelvétel miatt volt. Jelentős hányadában a kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóval egybehangzóan jelölték meg a bankkártyával végrehajtott, illetőleg végrehajtani próbált készpénzfelvételi tranzakció helyét és időpontját, azonban a kérelmezők szerint a megjelölt összeg a fizetési számlán annak ellenére került terhelésre, hogy az ATM a készpénzt nem adta ki.

A betéti kártyákkal több pénzügyi szolgáltatónál lehetőség van ATM-en keresztüli befizetést teljesíteni a fizetési számlára. Több olyan eset fordult elő, amelyekben a kérelmező által előadott tényállás szerint a kérelmező által befizettként megjelölt összegnél kevesebb került jóváírásra a fizetési számlán. A pénzügyi szolgáltatók ezen eseteknél rovincsolási bizonylatokkal igazolták, hogy a befizetés nem abban az összegben történt meg, amelyet a kérelmező előadott, ezért nem teljesítették a kérelmező által igényelt összeg utólagos jóváírását. Figyelemmel arra, hogy a kérelmezők nem tudták igazolni állításukat, az eljárásokat meg kellett szüntetnie a Testületnek.

Számos esetben a bankkártyákkal elkövetett visszaélésekből fakadó károk viselésének kérdése képezte a vita tárgyát. Az elveszett, ellopott bankkártyákkal végzett tranzakciók során az esetek túlnyomó többségében az elkövetők a bankkártyához tartozó biztonsági kódok (PIN kód, CVC kód) ismeretében követték el a bankkártyával történő visszaélést. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók következetes gyakorlata, hogy az ügyfél súlyosan gondatlan magatartására hivatkozással nem vállalnak felelősséget az ebből fakadó károkért. Olyan sajnálatos esetre is volt példa, hogy bűncselekmény áldozataként egy ismert weboldalra történő hivatkozással a kérelmezők kiadták a bankkártya adataikat és ezt követően bankkártya tranzakciókat hajtottak végre terhükre. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók arra hivatkoztak, hogy a kérelmező súlyos gondatlansággal járt el, mivel bankkártyája adatainak kiadása előtt nem győződött meg arról, hogy a valós weboldalon teszi ezt meg, így többnyire elzárkoztak a keletkezett kár megtérítésétől. Egy esetben fordult elő, hogy a pénzügyi szolgáltató a teljes kárt megtérítette, mivel a kérelmező a bankkártyája adatait bizonyíthatóan nem adta meg, a csalás e nélkül következett be.

**A TESTÜLET JAVASLATA
A BETÉTKÁRTYÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA**

A termék sajátossága, hogy a fogyasztó nem személyesen, hanem legtöbbször az ATM készülék, kártyaolvasó terminál közbeiktatásával „kommunikál” a szolgáltatóval. Kiemelten fontos a kártya azonosításához alkalmazandó PIN kód biztonságos őrzése és használata.

2.4. Hitelkártya

A hitelkártya termékkel kapcsolatos jogviták túlnyomó része azokhoz a hitelkártya szerződésekhez kapcsolódóan alakult ki, amelyeket áruvásárláskor áruhitel szerződéssel egyidejűleg, azzal egy okiratba foglaltan kötöttek a kérelmezők. A szerződés szerint az áruhitel szerződésből eredően fennálló részletfizetési kötelezettség bizonyos időtartam alatt történő teljesítését követően történt meg a hitelkártyára vonatkozó hitelbírálat, illetőleg a hitelkártya kérelmezőnek való kiküldése. Volt olyan kérelmező, aki igénybe vette a hitelkártyához jóváhagyott hitelkeretet és ebből eredően keletkezett a tartozása. Több esetben a hitelkártya aktiválása nem történt meg, azonban a hitelkártya és a számlavezetés díjának felszámítása és a kérelmező általi meg nem fizetése miatt az áruhitel szerződés szerű visszafizetését követően hitelkártya tartozás keletkezett. E jogviták jellemzően egyezséggel zárultak, mivel a pénzügyi szolgáltatók a tartozás rendezésére kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetést biztosítottak, kisebb összegű tartozás esetében a tartozást elengedték. A Testület az eljárások során azt tapasztalta, hogy a kérelmezők a szerződéskötéskor nem voltak figyelemmel arra, hogy két termékre kötöttek szerződést, továbbá nem ismerték a hitelkártya jellemzőit, annak működését és kondícióit, különösen a kamatfeltételeit nem tekintették át kellő alaposággal.

**A TESTÜLET JAVASLATA
A HITELKÁRTYÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA**

A pénzügyi szolgáltatóknak minden esetben ki kell emelniük szerződéskötést megelőzően, hogy az áruvásárlási kölcsönszerződés hitelkártyára vonatkozó megállapodást is tartalmaz. Külön tájékoztatni kell a fogyasztókat a hitelkártya sajátosságairól.

A fogyasztók olvassák el a szerződést az aláírást megelőzően, hallgassák végig a felvilágosítást és amennyiben bármilyen kérdésük felmerül, még a szerződés aláírása előtt tegyék fel. Amennyiben bizonytalanok, inkább ne írják alá a szerződést addig, amíg minden kérdésükre megnyugtató választ nem kaptak. A fogyasztóknak tisztában kell lenni azzal, hogy egy termék részletfizetéssel történő megvásárlása nem azonos azzal, amikor áruvásárlási kölcsönt vesznek fel.

2.5. Kölcsön- és hitelügyletek

A kölcsönszerződésekkel kapcsolatos jogviták számottevő része az eredetileg deviza alapú szerződésekre vonatkozott. A deviza alapú ingatlan hitel- és kölcsönügyletek esetén a kérelmek jelentős részében a kérelmezők a kölcsönszerződések

érvénytelenségére hivatkoztak, ennek okaként általában a következőket jelölték meg: szerződési akaratuk nem deviza alapú szerződés kötésére irányult; a pénzügyi szolgáltató a szerződés megkötésekor nem nyújtott megfelelő tájékoztatást az árfolyamkockázatról és a szerződéses konstrukció feltételeit illetően. Az ügyek nagy részénél a kérelmezők álláspontja alapján deviza nem jelent meg a szerződéseikben, a kölcsön összegének folyósítása forintban történt és nem értették, hogy miért őket terheli az árfolyammozgásból eredő tehernövekedés. A szerződés érvényességének vitatása mellett tapasztalható volt az a téves kérelmezői feltevés is, hogy ha a szerződés érvénytelen, akkor már nem áll fenn semmilyen fizetési kötelezettség, sőt a pénzügyi szolgáltató vissza kell, hogy fizesse az eddig teljesített összegeket.

A pénzügyi szolgáltatók azt az álláspontot képviselték, hogy a szerződést addig érvényesnek tekintik, amíg annak érvénytelenségét a bíróság meg nem állapítja és kizárólag a fennálló tartozás rendezése tekintetében voltak hajlandóak tárgyalásba bocsátkozni.

Jelentős számban érkeztek olyan kérelmek is, melyekben elsősorban méltányossági okokra hivatkozva kérték a követelés elengedését. Ezekben az esetekben a nehézséget az okozta, hogy a kérelmezőknek sokszor nem volt konkrét pénzügyi ajánlatuk a tartozásuk rendezésére, a pénzügyi szolgáltatótól várták, hogy valamilyen módon megoldja a helyzetet. Indokként legtöbbször a kérelmezők az életkörülményeik megváltozását, a jövedelmük csökkenését, munkahelyük elvesztését és betegséget jelöltek meg. Ezen típusú méltányossági kérelmekkel kapcsolatos ügyek kis számban zárultak egyezséggel.

Jelzáloghiteleknél gyakran jogvita alakult ki a felek között a végtörlesztéskor felszámított végtörlesztési díj összegével kapcsolatban. Több kérelem vonatkozott az elő- és végtörlesztési díj százalékos mértékének vitatására. Ilyenkor jellemzően a szerződésben foglalt mértéket tekintették a kérelmezők irányadónak, holott a szerződések minden esetben rögzítették, hogy az mindig a hatályos hirdetményben szereplő kondíciók szerint kerül felszámításra, melyet a pénzügyi szolgáltatók helyesen alkalmaztak. Több esetben a pénzügyi szolgáltató nem fogadta el a kérelmező által előadottakat, ismételt felülvizsgálatát követően azonban egyezségi ajánlatot tett és a végtörlesztési díj egy részét visszatérítette.

Személyi kölcsönök esetében többször tapasztalható volt, hogy kisebb összegű tőketartozás a hitel felmondása, majd követeléskezelőre történt engedményezését követően - figyelemmel arra, hogy a fogyasztó a tartozását nem rendezte - a szolgáltató által felszámított késedelmi kamatok miatt akár háromszorosára is növekedett, amelynek megfizetése jelentős nehézséget okozott. A személyi kölcsönszerződésekre általában az volt jellemző, hogy jelentős költségekkel jártak, és a fogyasztók nem kellő körültekintés mellett vették fel ezeket. Az ügyek egy részében sikerült megállapodni a feleknek a tartozás átütemezésében, vagy a szolgáltatók kamatmérséklést ajánlottak fel.

Számos esetben az áruvásárlási kölcsönügyletek miatt kialakult jogvita mögött az állt, hogy a fogyasztó szerint a kölcsönből vásárolt áru minősége nem volt megfelelő és azt vissza kívánta adni. Az elállási szándékot azonban határidőn túl jelentette be, ezért az áru visszavételére már nem volt lehetőség. A kérelmező

alaptalanul sérelmezte, hogy a nem megfelelő minőségű árura felvett kölcsön részleteit továbbra is fizetnie kell.

Több kérelem is érkezett, melyekben a kérelmezők egy-egy pénzügyi szolgáltatónál – jellemzően „gyorshitelt” nyújtó pénzügyi szolgáltatóknál – több kölcsönrel is rendelkeztek és a törlesztő részletek lekönnyvelését vitatták. Ezen esetekben a kérelmezők helytelenül tüntették fel a postai csekken vagy az átutalási megbízáson a megfelelő szerződési vagy hivatkozási számot, ezért a törlesztő részlet nem a kérelmező szándéka szerinti kölcsönre került lekönnyvelésre, amelynek eredményeként késedelmi kamattartozás keletkezett. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben a fogyasztó általi tévedésre tekintettel a késedelmi kamatot visszautalták, vagy a hitelszámlán jóváírták, a felek egyezsége tudtak kötni. A kérelmezők gyakran hivatkoztak a pénzügyi szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének elmulasztására, illetve a nem megfelelő tájékoztatásra. Ezekben az esetekben az eljáró tanácsok elsősorban a szerződésben foglaltakat vizsgálták, figyelemmel arra, hogy a tájékoztatás hiánya vagy annak nem megfelelőisége körében a bizonyítási lehetőség korlátozott.

A TESTÜLET JAVASLATA A KÖLCSÖN- ÉS HITELÜGYEKEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN

- *A fogyasztókat szükséges tájékoztatni arról, hogy abban az esetben, ha panaszt nyújtanak be a szolgáltatóhoz vagy kérelmet nyújtanak be a Testülethez, akkor ez nem jelenti a fizetési kötelezettségük felfüggesztését. Panasz vagy kérelem benyújtása esetén is javasolt a törlesztő részletek határidőben történő teljesítése, ugyanis szerződéses kötelezettségük változatlanul fennáll a feleknek.*
- *Amennyiben a fogyasztónak a fennálló hitel törlesztése nehézséget okoz és fizetéskönnyítésért folyamodik a pénzügyi szolgáltatóhoz, akkor tegyen reális egyezségi ajánlatot a szolgáltató felé, hiszen a fogyasztó érdeke is, hogy valós megoldás szülessen az ügyében. Ennek okán, ha 20.000.000,- Ft a fennálló tartozása, akkor nem tekinthető reális egyezségi ajánlatnak a fogyasztó részéről a havi 10.000,- Ft-os befizetés, hiszen ez vélhetően a kamatrészt sem fedi le. Reális ajánlattal növelheti az esélyét a megegyezésre!*
- *Hitelkiváltás, illetve végtörlesztés esetén a pénzügyi szolgáltató minden esetben kérelem alapján jár el. A szolgáltatóknak megfelelő és pontos tájékoztatást szükséges nyújtani a tranzakcióhoz szükséges feltételekről. Bizonyítható a nyilatkozat a fogyasztó részéről, ha az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtja be a kérelmét papír alapon és érkezteti az ügyintézővel a kérelem másolatot, melyet megőriz.*
- *A fogyasztónak tájékozódnia kell a szerződéskötés előtt az adott kölcsön- vagy hitelügylet feltételeiről, különös tekintettel a THM-ről, a THM-ben nem szereplő egyéb költségekről, így elkerülhető az, hogy utóbb szembesül nem várt kiadásokkal. A szolgáltatóknak azonban fokozott a felelőssége ebben a körben is a tájékoztatás nyújtásában. Egyszerűen és közérthetően kell a fogyasztót informálni a szerződéses feltételekről. A szolgáltató emelje ki a termékismertetőben azon körülményeket, melyek a legtöbbször jogvitát okoznak, hívja fel a figyelmet az ügylet sajátosságaira.*

2.6. A biztosítások ügyei

A biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták körében általános tapasztalat volt, hogy a fogyasztók jelentős része nincs tisztában azzal az alapvetéssel, hogy a biztosítási szerződés megkötésével nem kárkötelem, hanem szerződéses kötelem jön létre a felek között. Jellemző hivatkozás volt, hogy a biztosítási szerződést azért

kötötte meg az ügyfél, hogy „a biztosító segítsen, ha baj van”. Ezzel szemben a biztosító a felek szerződése alapján, a szerződésben meghatározott kockázatokra és feltételek mellett nyújt fedezetet, valamint a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíti. A biztosítási szerződés tehát nem minden bekövetkező kárra terjed ki és nem feltétlenül nyújt teljes fedezetet a biztosítási eseményként szabályozott károkra sem.

Gyakran volt tapasztalható, hogy a fogyasztók a szerződéskötést megelőzően nem tanulmányozták át a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételeket (biztosítási szabályzatot vagy biztosítási feltételeket), így csak később szembesültek azzal, hogy a biztosítás mely kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel. Gyakori hivatkozás volt a Testület előtti eljárásokban a kérelmezők részéről, hogy a biztosítás feltételeit a szerződéskötéskor nem adták át részükre, azonban az ajánlati dokumentáción egy-két kivételtől eltekintve minden alkalommal szerepelt az ügyfél azon nyilatkozata, hogy ezen okiratokat átvette, megismerte és az abban foglaltakat elfogadta. Ezzel az okirati bizonyítékkal szemben kellett volna a kérelmezőnek bizonyítania, hogy az ott tett nyilatkozata nem felel meg a valóságnak.

A TESTÜLET JAVASLATA A BIZTOSÍTÁSOK MEGKÖTÉSE KAPCSÁN

Komoly előrelépést jelenthetne a fogyasztói jogok érvényesülése terén, ha a biztosítások megkötésekor az ajánlati nyomtatványon a jelenleginél hangsúlyosabban felhívják a biztosítók a szerződő(k) figyelmét arra, hogy a biztosítás alapvető feltételeit az adott biztosítás általános szerződési feltételei tartalmazzák, így a fogyasztóknak talán jobban rögződne, hogy a szerződés megkötését megelőzően azokat ténylegesen is áttanulmányozza, ne csak nyilatkozzon erről.

A biztosítási szerződések túlnyomó többsége jelenleg is a hagyományos értékesítési csatornákon keresztül jön létre, azonban – az általános technológiai fejlődés hatására – egyre nagyobb számban on-line ajánlattételen keresztül valósult és valósul meg. Különösen kiemelkedő az online kötött szerződések száma a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések és az utasbiztosítások körében. Ehhez kapcsolódóan a biztosítási szerződések jelentős hányadánál a felek megállapodásukkal költséghatékonyságból kikötik az elektronikus kommunikációt. Ennek alapján a biztosító jogosult a biztosítási szerződés létrejöttével, a díjfizetéssel, a szerződés megszűnésével és egyéb lényegi jogkövetkezménnyel bíró jognyilatkozatokat elektronikus úton (e-mailben vagy saját ügyfélportálján keresztül) a szerződő részére megküldeni. Bár az online szerződéskötési gyakorlat az utóbbi években rengeteget fejlődött, a Testület elé került jogvitákban még mindig jelentős volt azoknak az ügyeknek száma, amelyek abból fakadtak, hogy a fogyasztó nem megfelelő rendszerességgel ellenőrizte a részére küldött e-mail üzeneteket vagy vitatta annak megküldését. Számos esetben derült ki a lefolytatott eljárás során, hogy a díjkedvezmény érdekében olyan fogyasztók is az online szerződéskötést vagy elektronikus kommunikációt választották, akik nem rendelkeztek saját számítógéppel sem. Rendszeres hivatkozás volt ezen kérelmezői kör részéről, hogy a biztosító részéről elvárható magatartás az lett volna, ha egyéb kommunikációs csatornán is megkísérelte volna a kapcsolatot felvenni a fogyasztóval.

A biztosítási ügyek jelentős része tekintetében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a káresemény (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek ténybeli alapjával kapcsolatban állt fenn. Különös súllyal érvényesültek ezekben az ügyekben a bizonyításra irányadó általános szabályok, melyek szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat valóban fogadják el. A biztosítási ügyekben a következetes, hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összegszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. A Testület elé kerülő ügyekben a fenti elveket a Testület is alkalmazza. Számos esetben azonban problémát jelentett, hogy a kérelmezők nem tudták megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit.

Az utóbbi években egyre jelentősebb hányadot képviseltek a biztosítási ügyek között a csoportos biztosítások. A csoportos biztosítások legalapvetőbb jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között jön létre, hanem a biztosító és egy, a biztosítási érdek szempontjából érdekelt társaság között. A csoportos biztosításokkal kapcsolatban indult jogviták körében az volt az általános tapasztalat, hogy a biztosítottak nem voltak tisztában az adott biztosítás feltételeivel, nevezetesen azzal, hogy milyen kockázatokra és milyen feltételek mellett nyújt fedezetet az adott biztosítás az őket ért káreseményekre. Sok esetben tapasztalható volt, hogy a biztosítottak azt sem tudták, hogy az adott szerződés (pl. hitelkártya szerződés) megkötésével egyúttal biztosítási szerződés biztosítottjává is váltak.

A TESTÜLET JAVASLATA
A CSOPORTOS BIZTOSÍTÁSOKKAL KAPCSOLATBAN

A csoportos biztosítások esetében a biztosítottá váló személyek konkrétabb és részletesebb tájékoztatása lenne szükséges a biztosítótól és/vagy a biztosítás közvetítőjétől magáról a biztosítottá válás tényéről, annak tartalmáról, illetve a biztosítás részletes feltételeiről.

2.7. A tőkepiaccal és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek

A befektetési szolgáltatásokkal és kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták az összes beérkezett kérelemhez képest nem képeznek jelentős arányt. A tőkepiacot érintő ügyekkel és különösen a megbízások teljesítésével, befektetési tanácsadással kapcsolatos jogviszonyokkal kapcsolatban kijelenthető, hogy a felek közötti bizalmi viszony jelentős szerepet játszott az ügyfelek döntéseinek meghozatalában, melyre figyelemmel a felek több alkalommal egymással közvetlenül egyeztetve megállapodásra jutottak.

2.8. A pénztárakkal kapcsolatos ügyek

A Testület előtti eljárásokban eddig a pénztár-piaci szektor valamennyi szervezeti formáját érintő ügy szerepelt már. Ezen ügyek az önkéntes nyugdíjpénztárakkal, az önkéntes egészségpénztárakkal és a magánnyugdíj-pénztárakkal szemben fennálló jogvitákkal voltak kapcsolatban. Összességében elmondható, hogy a pénztárakkal összefüggésben a Testülethez elenyésző számú kérelem érkezik évről évre. A beérkezett kérelmek túlnyomó többsége a nyugdíjpénztárakat érintette, az egészségpénztárakkal kapcsolatban mindössze néhány kérelem volt csak.