

Kovács Erika* :

Hitelügyekben is megoldást jelenthet a békéltetés

A Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület előtt 2018-ban több mint 800 egyezség született pénzügyi jogvitákban. Hitel- és kölcsönügyekben gyakori vitaok volt az előtörlesztés, a végtörlesztés, a tartozás összezszerűsége, felszámított kamatok, költségek mértéke és az engedményezés jogszerűsége is. A testülethez méltányossági esetekkel is lehet fordulni, amelyek közül tavaly 189 hitelügy tudott a felek közötti egyezséggel megoldódni.

Ha egy ügyfél nem elégedett a pénzügyi intézmény (pl. bank) panaszra adott válaszával vagy 30 nap elteltével sem kapott választ, a [Pénzügyi Békéltető Testület \(PBT\) ingyenes eljárását](#) kezdeményezheti hitel-, illetve kölcsönügyleteknél is. A PBT előtti eljárásban az ügyfélnek lehetősége nyílik az intézmény képviselőjével személyesen egyeztetni, amit korábban a panasz eljárásban nem tudott megtenni. A szolgáltatók előtt bonyolódó panasz eljárás ugyanis kizárólag írásban zajlik, ott az érvek-ellenérvek ütköztetésére és a megegyezésre nincs mód.

A leggyakoribb viták

Jelzáloghitel, személyi kölcsön, folyószámlahitel, áruhitel, gépjárműhitel és hitelkártya. Minden előfordul, hiszen mindegyiknél lehet vita tárgya elszámolás, díj, költség, kamat vagy éppen az engedményezés (pl. követeléskezelőnek) jogszerűsége. Esetenként az ügyfelek a kölcsönszerződés érvénytelenségére hivatkozva kívánnak elszámolási igényt érvényesíteni. A hitel- vagy kölcsönszerződések érvényességével azonban csak bíróság foglalkozhat, mivel ez olyan – adott esetben szakértő bevonásával járó – széleskörű bizonyítást igényel, amelyre a békéltetés keretei között nincs mód.

Az úgynevezett kombinált hitelekkel kapcsolatban is bőven vannak vitás ügyek. Sokan életbiztosítással kombinált, ingatlanfedezet mellett nyújtott, tőketörlesztés tekintetében türelmi idős jelzáloghiteleket vettek fel, ahol az ügylet hitellába deviza, a tőketartozás fedezésére kötött életbiztosítás pedig forint alapú. E termékek sajátossága, hogy az életbiztosítási összeg a felvett kölcsön tőkeösszegének későbbi visszafizetésére szolgál. A hagyományos kölcsönökhöz képest havonta csak hiteldíjat (kamatot, kezelési költséget) kell fizetni, míg a kölcsön tőkerészét a biztosítási díjak megfizetésével az életbiztosítási szerződésben halmozza fel az ügyfél. A 2007-2008-ban kötött ilyen szerződések esetében az árfolyamok kedvezőtlen változása a tőketartozás összegét oly mértékben megnövelte, hogy a forintbiztosítások azokat már nem tudták fedezni. Ha a biztosítási szerződésben képződött megtakarítás nem nyújt teljes fedezetet a kölcsönből fennálló tartozásra, a fennmaradó különbözetet az ügyfél köteles más forrásból megfizetni. Ennek megfelelően a szerződők az életbiztosításból származó összeg törlesztését követően még mindig magas tőketartozással és – az annuitásos hitellé történő átalakítás következtében – lényegesen nagyobb havi törlesztőrészekkel szembesülnek. A PBT előtti ilyen ügyekben gyakran sérelmezik, hogy a tartozás a befizetések ellenére nem csökken számottevően, s még a futamidők meghosszabbításával is beláthatatlan ideig kell majd a törlesztést teljesíteniük.

A hitelkártya az örökzöld sláger

Jó, ha van, de tudni kell használni. Nem mumus, csak meg kell ismerni, hogyan működik! A hitelkártyához hitelkeret tartozik, a kártya birtokosa a kártya használata során nem a saját pénzét, hanem a hitelszámlán nyilvántartott hitelkeret összegét költi. A felhasznált összeg után - mint minden banki kölcsön után - kamatot kell fizetni. Méghozzá elég magasat. A hitelkártya ugyanakkor lehetőséget ad használójának arra is, hogy kamatmentesen használja a rendelkezésére bocsátott pénzösszeget. A kamatmentes időszak – a vonatkozó feltételek betartása (pl. a teljes felhasznált összeg határidőre történő visszafizetése) mellett – csak a hitelkártyával történt vásárlásokhoz kapcsolódhat. Készpénzfelvételre a kamatmentesség nem vonatkozik, sőt a hitelkártya használatnak ez a legdrágább módja.

A sok jogvita arra enged következtetni, hogy az ügyfelek nagy része még mindig nem ismeri megfelelően a hitelhasználat e lehetőségét. Több esetben vita tárgya a hitelkártyával felhasznált összeg után felszámított kamat. Nem egyértelmű ugyanis a fogyasztók számára, hogy ha a hitelkártyával történő vásárlás minden kereskedőnél és szolgáltatónál kamatmentes, és a szükséges minimum összeget megfizetik, akkor miért számít fel kamatot a szolgáltatójuk. A minimum fizetendő összeg teljesítése nem azt jelenti, hogy a hitelkeret vissza nem fizetett része után ne számíthatna fel kamatot a szolgáltató. A kamatmentesség feltétele, hogy a szerződés szerinti kamatmentes időszak végéig a hitelkeretből elköltött teljes összeget visszafizessék. A visszafizetésének tervezése során javasolt figyelembe venni, hogy csupán a minimum összeg teljesítésével a fennálló tartozás várhatóan hosszú évek alatt és nagy összegű hitelkamat megfizetésével rendezhető. Igaz ez akkor is, ha a hitelkártyát a fogyasztó a későbbiekben már nem használja.

Tudnunk kell, mivel tartozunk

A személyi kölcsönökkel kapcsolatos jogviták túlnyomó része a hitelező által már felmondott és követeléskezelőnek engedményezett szerződéseket érint. Ilyenkor jellemzően a szerződés felmondásának jogosságát vitatják az érintettek, s a tartozás fennállását és a követelt összeget sem ismerik el. Gyakori panasz, hogy a pénzügyi szolgáltatók behajtó cégeket bíznak meg a követelés érvényesítésével. A követelés többszöri tovább engedményezése, illetve újabb behajtó cégek megkeresése is számos vitát generál. Az ügyfelek számára követhetlenné válik a követeléskezelés folyamata, a fennálló tartozás összege és esetenként a követelés jogosultjának személye is. Fontos, hogy minden, szolgáltatótól kapott értesítő levelet figyelmesen elolvassunk, mert a jogosult személyének változásáról és a tartozás összegéről is értesítenie kell bennünket!

A folyószámlahitel a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés alapján nyújtott hiteltípus, ahol a pénzügyi szolgáltatók a számlaegyenleget meghaladó összeget bocsátanak a számlatulajdonos rendelkezésre. A hitel rulírozó jellegű, vagyis a szerződés fennállása alatt a hitelkeret erejéig újra felhasználható, és különösen átmeneti jellegű (néhány napos) fedezethiány áthidalására szolgál. A folyószámla-hitelkerettel kapcsolatos jogviták sok esetben abból adódnak, hogy a fogyasztók ugyan rendezni kívánják a tartozásukat, azonban a szolgáltatóval kötött más hitel- vagy kölcsönszerződésből eredő hátralékuk miatt ezt nem tudják megtenni. A szolgáltatók ugyanis a fizetési számlára befizetett összegeket – jogszerűen – az egyéb kölcsön- és fizetési számla tartozás törlesztéseként számolják el. A folyószámlahiteles ügyek gyakran méltányossági kérelemként érkeznek a PBT-hez, ahol az ügyfél gyakran már nem az eredeti hitelező intézménnyel, hanem – a tartozás engedményezése miatt – egy követeléskezelővel vagy behajtó céggel áll szemben. Az engedményezéssel kapcsolatos ügyekben a követeléskezelő általában egyezségi ajánlatot tesz, így gyakori a megállapodás.

Érdemes tudni, hogy tartozást is örökölhetsz. Többször előfordult ugyanis, hogy a folyószámla-hitel tartozás az ügyfél halálát követően az örökösre szállt, aki sérelmezte a tartozás összegszerűségét, a számlavezetéssel, tartozáskezeléssel kapcsolatos költségek felszámítását. Elmondásuk szerint befizették volna a tartozást, ha a szolgáltató közölte volna velük a fizetendő összeget és az utalási számlaszámot. A szolgáltatók azonban ilyenkor – jogszerűen – a vonatkozó üzletszabályzatukra hivatkoznak, miszerint a bankszámlaszerződés a számlatulajdonos halálával nem szűnik meg, s a jogerős hagyatékátadó végzés hiányában az örökös személye nem ismert előttük, ezért értesíteni sem tudják.

keretes1:

Mit jelent a méltányosság?

A PBT-hez nemcsak jogvita vagy jogsérelem miatt, hanem úgynevezett méltányossági ügyekben is fordulhatunk. Ilyenkor nincs jogsértés vagy szerződésszegés a szolgáltató oldalán, a tartozási problémánk mégis megoldódhat. Hitel- és kölcsöntartozások esetében sokszor előfordul, hogy az adós önhibáján kívül nem tud fizetni. A hajlandóság és a fizetési képesség között ugyanakkor nagy különbség van. Méltányosságból az kérhet egyezséget, aki önhibáján kívül kerül olyan helyzetbe, hogy fizetési kötelezettségét – anyagi okok miatt – nem képes teljesíteni. A PBT előtti méltányossági kérelem akkor is benyújtható, ha az ügy esetleg már végrehajtási szakaszban van.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*