

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I/B-8718/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata a CIB Bank Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által a **CIB Bank Zrt.**-nél (székhelye: 1027 Budapest, Medve u. 4-14., továbbiakban: pénzügyi szervezet) hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi eljárás során Dr. Szász Károly, a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

I. A Felügyelet a pénzügyi szervezetnek – a pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt – a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

I/A. A fenti rendelkezés megsértése miatt a Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben 5.000.000 Ft, azaz ötmillió forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **30 napon** belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 számú számlájára - "fogyasztóvédelmi bírság" megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével - befizetni. A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótlékot a Felügyelet hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított **30 napon** belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

A Felügyelet a pénzügyi szervezetnél a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 64. § (1) bekezdés c) pontja, valamint a 103. §-a alapján — a Pénzügyi Békéltető Testület 2011. augusztus 18. napján tett jelzése szerint — hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást folytatott le.

A Psztv. 64. § (1) bekezdés c) pontja alapján a Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárás keretében jogosult ellenőrizni a Psztv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását.

A Psztv. 103. §-a szerint ha a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket, vele szemben a Felügyelet a Psztv. szerinti intézkedést alkalmazhat.

A fogyasztóvédelmi eljárás annak megállapítására irányult, hogy a pénzügyi szervezet a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) által folytatott békéltetési eljárás során az őt terhelő kötelezettségének eleget tett-e, vagyis az eljárás során együttműködő magatartást tanúsított-e.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során a következő tényállást állapította meg.

A Testület 1-es számú tanácsa ... 2011. július 7-én érkezett kérelme alapján a pénzügyi szervezetet érintő pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárást indított. A Testület a 2011. július 21-én kelt, 103185-4/2011. iktatószámú levelében meghallgatás tartásáról értesítette a feleket. A Testület az értesítésben arra szólította fel a pénzügyi szervezetet, hogy az esetleges egyezség létrehozására megfelelő felhatalmazással rendelkező személy részvételét biztosítsa a meghallgatáson. Egyúttal a Psztv. 89. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően felszólította a pénzügyi szervezetet, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, az esetleges egyezségi ajánlatáról, továbbá a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadásáról (alávetés).

Az értesítésben a Testület a pénzügyi szervezettől az állításait alátámasztó tények és azon iratok csatolását is kérte, amelyekre bizonyítékként az eljárásban hivatkozni kíván. A Testület egyúttal figyelmeztette a pénzügyi szervezetet, hogy Psztv. 89.§-ának (2) bekezdése szerint az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Az értesítésben a Testület hivatkozott a Psztv. 102. §-ára, amely szerint a Testület közzéteheti a pénzügyi szervezet nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, ha a Testület felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó — a Psztv. 89. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú — nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. A Testület tájékoztatta a pénzügyi szervezetet, hogy ha megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket, vele szemben a Testület jelzése alapján a Felügyelet a Psztv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazhat.

A Felügyelet az ... számú tértivevény alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a Testület 103185-4/2011. iktatószámú értesítését 2011. július 26-án átvette. A Felügyelet továbbá megállapította, hogy a Testület a Psztv.-ben meghatározott nyilatkozattétel és iratsatolás mulasztása esetén alkalmazandó, valamennyi hátrányos jogkövetkezményről tájékoztatta a pénzügyi szervezetet. A pénzügyi szervezet a figyelmeztetések ellenére a 2011. augusztus 1-jén kelt levelében — melyet a Testület 2011. augusztus 3. napján érkezett — azt nyilatkozta a Testületnek, hogy az eljárásnak és az eljárás során hozott határozatnak nem

kívánja magát alávetni, továbbá nem kíván érdemi nyilatkozatot tenni a fogyasztó igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről és nem kíván egyezségi ajánlatot tenni a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárást kezdeményező fél számára, valamint kijelentette, hogy a meghallgatáson nem kíván résztvenni.

A pénzügyi szervezet a 2011. augusztus 1-jén kelt levelében foglalt előadása ellenére a 2011. augusztus 23. napján tartott meghallgatáson megjelent és nagy terjedelmű érdemi válasziratot terjesztett elő.

A Psztv. 89. § (1)-(2) bekezdései szerint:

„A Pénzügyi Békéltető Testület a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.

(2) Az értesítésben a 4. §-ban meghatározott szervezetet vagy személyt fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.”

A fogyasztóvédelmi eljárás során megállapítást nyert, hogy a Psztv. 89. § (2) bekezdésére alapítottnak a Testület a 103185-4/2011. iktatószámú értesítésében kötelezettséget állapított meg a pénzügyi szervezettel szemben. A pénzügyi szervezetet felszólította, így annak kötelezettségévé tette azt, hogy az esetleges egyezség létrehozására megfelelő felhatalmazással rendelkező személy részvételét biztosítsa a meghallgatáson. Egyúttal felszólította a pénzügyi szervezetet arra is, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, az esetleges egyezségi ajánlatáról, továbbá a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadásáról (alávetés).

Egyértelműen megállapítható volt tehát az, hogy a Testület meghatározott eljárási cselekmények elvégzésére szólította fel a pénzügyi szervezetet. Ezen kötelezettségének ugyanakkor a pénzügyi szervezet nem tett eleget, hiszen 2011. augusztus 1-jén kelt levelében arról nyilatkozott, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban nem kíván közreműködni, a Testület értesítésében foglaltak szerint előírt kötelezettségeinek nem kíván eleget tenni. Ennek értelmében nem kíván érdemi nyilatkozatot tenni a fogyasztó igényének jogosságáról, az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről és nem kíván egyezségi ajánlatot tenni a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárást kezdeményező fél számára.

Erre való tekintettel a Felügyelet az eljárás során azt állapíthatta meg, hogy a pénzügyi szervezet a Testület általi értesítésében foglalt felszólításnak nem tett eleget, mellyel megsértette a Psztv. 89. § (2) bekezdését.

Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet magatartásával megsértette a Psztv. 89. § (2) bekezdését, vele szemben a Psztv. 103. §-a alapján a Felügyelet e törvény szerinti intézkedést alkalmazhat.

A Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezetnek a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban eleget kell tennie a Testület Psztv. 89. § (2) bekezdésére alapított felszólításának, attól függetlenül, hogy a Testület döntésének alá kívánja-e vetni magát, avagy sem. Ebből megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban együttműködni köteles a Testülettel, egyedül a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban hozandó határozatnak való alávetés megtétele szempontjából van mérlegelési lehetősége, ugyanakkor e tekintetben is nyilatkozni köteles a Testület felszólításának megfelelően.

Az eljárás során megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet egyedül a Testület határozatának való alávetés szempontjából — egyébként nemleges tartalmú nyilatkozatával — tett eleget a Testület felszólításában foglaltaknak, míg a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban feltárandó tényállás megítélését lehetővé tevő további testületi felhívásoknak nem tett eleget, azok vonatkozásában a nyilatkozattételt kifejezetten megtagadta.

A Psztv. pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos rendelkezései tehát nem biztosítanak lehetőséget a pénzügyi szervezetnek arra, hogy a Testület eljárása alól kivonja magát és az abban való részvételt megtagadja, csakis a Testület döntésének való alávetés megtagadására van lehetősége. A pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során a pénzügyi szervezetet együttműködési kötelezettség terheli. Ez a kötelezettség az eljárás során a Testülettől kért dokumentumok csatolására, a meghallgatáson való részvételre és a jóhiszemű és tisztességes magatartás tanúsítására terjed ki. Ennek megfelelően a pénzügyi szervezet nem tagadhatja meg az eljárás során az együttműködést, vagyis együtt kell működnie a Testülettel, a Testület által a felszólításban kifejezett nyilatkozatok megtételével. Az előbbieket alapján az egyezség létrehozására, illetve annak sikertelensége esetén a Testület döntésének való alávetésre a pénzügyi szervezet ugyan nem kötelezhető, de az eljárásban való részvételt nem tagadhatja meg.

A Felügyelet a Testület felszólítására tett pénzügyi szervezeti nyilatkozat mellett értékelte azt is, hogy a pénzügyi szervezet — a 2011. augusztus 1-jén kelt levelében foglalt előadása ellenére — a 2011. augusztus 23. napján tartott meghallgatáson megjelent és ekkor nagy terjedelmű érdemi válasziratot terjesztett elő.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet azzal, hogy érdemi válasziratát a Psztv. 89. § (2) bekezdésével ellentétben, a felszólítás kézhezvételét követő 8 napon belül nem küldte meg a Testület részére, azt csupán a tárgyaláson terjesztette elő, nem jelenti azt, hogy a pénzügyi szervezet eleget tett volna — a Psztv. 89. § (2) bekezdéséből eredő — a Testülettel való együttműködési kötelezettségének. A késedelmes nyilatkozattétel ugyanis a Psztv. említett rendelkezése szerinti kötelezettség egyértelmű megsértését jelenti.

Megállapítható továbbá, hogy a Psztv. 89. § (2) bekezdésében foglaltak szerinti felszólítás megfelelő — törvényes határidőben történő — teljesítése azt a jogalkotói célt szolgálja, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitát kezdeményező kérelmező számára biztosított legyen a meghallgatásra történő felkészülés, a meghallgatáson általa teendő nyilatkozatok megalapozása, továbbá, lehetővé tegye azt, hogy a Testület a felek megfelelő időben tett nyilatkozatai alapján — így a pénzügyi szervezet nyilatkozattételének mérlegelésével is — a kérelmező ügyében eredményes meghallgatást folytasson le, és kísérletet tudjon tenni az esetleges egyezség létrehozatalára.

Tekintettel az előbbiekre megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet ezen jogalkotói célokkal ellentétes magatartást tanúsított, hiszen megszegte a Psztv. 89. § (2) bekezdése szerinti kötelezettségét, továbbá magatartásával nem tette lehetővé a kérelmező felkészülését, és a Tanács eredményes működését is ellehetetlenítette, hiszen ezzel a magatartásával akadályozta a Tanács döntésének meghozatalát, így azon belül egy esetleges egyezség létrejöttét.

A Psztv. 103. § lehetővé teszi, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi szervezettel szemben a Felügyelet a Psztv. szerinti intézkedést alkalmazzon. Tekintettel a Psztv. 103. §-ban foglaltakra, valamint a Psztv. 64. § (1) bekezdése c) pontjára, a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet azzal, hogy nem teljesítette a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az együttműködési kötelezettségét, megsértette a Psztv. 89. § (2) bekezdésében foglaltakat.

Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések — melynek a Psztv. 64. § (1) bekezdése c) pontja szerint a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség is minősül — megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- e) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett megállapításokra, a Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontja szerint határozott és megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet a továbbiakban a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kötelezettségeinek betartásával járjon el.

Emellett a Felügyelet a határozat rendelkező része I/A. pontjában foglaltak szerint a pénzügyi szervezettel szemben — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembevételével — 5.000.000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

E körben, a jogsértés körülményeit és súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a pénzügyi szervezet magatartásával a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárást súlyosan akadályozó magatartást tanúsított. E vonatkozásban a Felügyelet értékelte azt, hogy a jogalkotó a pénzügyi szervezetek ügyfelei pénzügyi jogvitáinak hatékony kezelése érdekében létrehozta a Pénzügyi Békéltető Testületet. A Testület feladata az, hogy a fogyasztók és a pénzügyi szervezetek között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével kapcsolatosan bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórumként működjön, így lehetőséget teremtsen arra, hogy a fogyasztók a bírósági út mellőzésével mihamarabb abba a helyzetbe kerüljenek, hogy jogvitás ügyükben döntés szülessen, ennek hiányában pedig a Testület ajánlását fogalmazhassa meg. Erre való tekintettel a Testület működésével jelentős fogyasztói érdekek érvényesítése érdekében jár el, amikor is pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat.

A jogalkotó tehát a fogyasztók pénzügyi jogvitáit kívánta hatékonyabban kezelni oly módon, hogy a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezését a 2011. július 1-től újonnan létrejött Testület hatáskörébe utalta. A fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének a biztosítása érdekében a Testület egyezség létrehozását kíséri meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén döntést hoz, vagy ajánlást

fogalmaz meg. Ennek alapján nem csak a fogyasztónak, de a pénzügyi szervezetnek is érdekében áll az, hogy az ügyfelével fennálló vitás helyzet minél hamarabb, minél hatékonyabban és egyszerűbben lezáruljon. A jogalkotó azonban a fogyasztók érdekében fogalmazott meg alapvető előírást jogaiknak az egyszerűbb érvényesítése érdekében azáltal, hogy a Psztv.-ben szabályozott alternatív vitarendezési eljárás szabályainak való pontos megfelelést a pénzügyi szervezet alapvető kötelezettségévé tette, mely kiemelten a pénzügyi szervezet együttműködési kötelezettsége teljesítésében nyilvánul meg. A jóhiszemű és tisztességes magatartás, valamint az együttműködési kötelezettség a felek részéről történő tanúsítása tehát a Testület pénzügyi békéltetési eljárása során alapvető és fontos követelmény.

Nyilvánvalóan a pénzügyi szolgáltatások területét érintő békéltetési rendszer hatékony működését korlátozza az a pénzügyi szervezet által megvalósított magatartás, amikor a pénzügyi szervezet elmulasztja a Testülettel való együttműködését, és a Testület által közölt felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget. Ehhez képest rendkívüli súlyú az a magatartás, amikor a pénzügyi szervezet — mint a jelen esetben is — szándékosan nem tesz eleget a Testület felszólításának, és kifejezetten megtagadja a Testülettel való együttműködést. Hasonlóképpen súlyos jogsértésnek minősül az, amikor a pénzügyi szervezet akként jár el, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitát kérelmező fél ügyében való döntéshozatalt, az esetleges egyezség létrehozását megakadályozó módon — egyébként ellenkező tartalmú nyilatkozatához képest — kizárólag a meghallgatáson jelenik meg, mely alkalommal terjeszti csak elő nyilatkozatát, megakadályozva ezzel az eljárást kérelmező és a Tanács felkészülését, a Testület meghallgatásának érdemi lebonyolítását, továbbá a Testület jogalkotó célja szerinti eljárásának eredményeként egy esetleges egyezség létrehozását.

E kötelezettségszegést a Felügyelet úgy értékelte, hogy ezzel a magatartásával a pénzügyi szervezet ellehetetleníti a Testületet a Psztv. szerinti feladatának ellátásában, s magatartásával a jogalkotó által a fogyasztók érdekében létrehozott új intézmény alapjainak és működésének jogszerűségét kérdőjelezi meg.

A fentiek alapján a Felügyelet a pénzügyi szervezet magatartását kiemelten súlyosnak minősítette és ezzel arányosan rendkívüli mértékű bírság kiszabásáról döntött.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Psztv. 4. § c) pontjában, valamint a 64. § - 72. §-aiban, továbbá a 103. §-ában biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja.

A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Psztv. 46. § (1) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésén és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. augusztus 25.

Dr. Szász Károly s.k.,
a PSZÁF elnöke