

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I-II-70003/2011. számú végzése az ERSTE Bank Hungary Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a továbbiakban: Felügyelet) által az **ERSTE Bank Hungary Zrt.**-nél (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., a továbbiakban: pénzügyi szervezet) hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat során az alábbi

v é g z é s t

hozom:

A Felügyelet a fogyasztók jogi és gazdasági érdekeinek védelme érdekében a jelen végzés kézhezvételének napjával megtiltja a 2011. október 4. napján történt próbavásárlás során észlelt, a pénzügyi szervezet által alkalmazott azon kereskedelmi gyakorlat fogyasztókkal szembeni alkalmazását, miszerint a fogyasztóknak a végtörlesztésre vonatkozó igény bejelentésére 2011. december 30-áig csupán egy alkalommal van lehetőségük.

A végzés hatálya a fogyasztóvédelmi célvizsgálatot érdemben lezáró határozat meghozataláig terjedő időtartamra vonatkozik.

E döntés – fellebbezésre tekintet nélkül – azonnal végrehajtható.

Döntésem ellen önálló fellebbezésnek nincs helye. Végzésem csak az ügy érdemében hozott határozat, ennek hiányában az eljárást megszüntető végzés ellen kezdeményezett bírósági felülvizsgálatban támadható meg.

I n d o k o l á s

A Felügyelet 2011. október 4-én a pénzügyi szervezet 1122 Budapest, Maros u. 19-21. szám alatti fiókjában a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 68. §-a alapján próba ügyletkötést végzett. A próba ügyletkötés célja a Psztv. 64. § (1) bekezdése alapján annak felmérése volt, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége megfelel-e a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezéseknek, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek, különös tekintettel a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ban foglaltaknak.*

A Hpt. 200/B. § (1) bekezdése szerint „*A Magyar Köztársaság területén lévő lakóingatlanon alapított zálogjog vagy a Magyar Köztársaság 2005. évi költségvetéséről szóló 2004. évi CXXXV. törvény 44. §-a alapján vállalt állami készfizető kezesség fedezetével fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződés alapján teljesített teljes előtörlesztés (a továbbiakban: végtörlesztés) esetén a pénzügyi intézmény - amennyiben a (2) bekezdésben meghatározott feltételek teljesülnek - a végtörlesztés forint összegének meghatározásakor svájci frank esetén 180 HUF/CHF, euró esetén 250 HUF/EUR, japán jen esetén 200 HUF/100 JPY árfolyamot alkalmaz.*”

A lefolytatott próba ügyletkötés során a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztóknak a Hpt. 200/B. §-ban foglaltak szerinti joggyakorlásukhoz kapcsolódóan „*IGÉNYBEJELENTÉS lakossági jelzálog alapú hitelek végtörlesztéséhez (Az otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. CXXI. törvény által meghatározott kedvezményes árfolyamon történő egyösszegű visszafizetéshez*” a továbbiakban: Igénybejelentés) elnevezésű nyomtatványt alkalmaz.

Ezen Igénybejelentés lábjegyzetében a következő szöveget tartalmazza:
„*Az igény bejelentésére 2011.12.30-ig egyszer van lehetőség!*”

A próba ügyletkötés során a bankfiók munkatársai arról tájékoztatták a Felügyeletet, hogy a rögzített árfolyamon történő jelzáloghitel végtörlesztésére mind saját erőből, mind hitelkiváltással, vagy ezek kombinációjával is lehetőség van. Lehet a hitelkiváltás bankon belül és más bankból folyósított kölcsön segítségével. A végtörlesztés lebonyolításához két nyomtatvány kitöltésére van szükség. Az egyik az Igénybejelentés, melyet a végtörlesztésre vonatkozó igény bejelentésekor kell benyújtania a fogyasztónak. Ezen Igénybejelentés befogadásától számított 60 naptári napig lehet kedvezményes árfolyamon végtörleszteni, ezt követően a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztési kérelem meghiúsul. A másik - hitelkiváltás esetén később, önerőből történő megfizetés esetén akár egyidejűleg az Igénybejeleléssel - benyújtandó nyomtatvány a „*NYILATKOZAT JELZÁLOGHITEL FIXÁLT ÁRFOLYAMON TÖRTÉNŐ VÉGTÖRLESZTÉSÉHEZ*” (a továbbiakban: Nyilatkozat), melyet akkor kell benyújtani, ha a végtörlesztéshez szükséges forrás már rendelkezésre áll.

A próba ügyletkötés során a Felügyelet megbízólevéllel rendelkező, próbavásárlást végző munkatársának kérdéseire válaszolva (...) fiókvezető a következő nyilatkozatokat tette:

„Mikor kapta meg a vizsgált bankfiók a nyomtatványt?

2011. szeptember 28. napján már rendelkezésre állt az Igénybejelentő, a Nyilatkozat és az ügyfél tájékoztató is.

Hány példányban kapta meg a vizsgált bankfiók a nyomtatványt?

Elektronikusan e-mailen keresztül és belső intranetes felületen is hozzáférhető egy belső szakmai rendelkezés, melynek a melléklete az Igénybejelentő, a Nyilatkozat és az ügyfél tájékoztató.

Hány ügyfél kapta meg eddig a vizsgált bankfiókban a dokumentumokat érdeklődés alapján?

A mai napig 29 ügyfél érdeklődött, és ők többségében kérték és el is vitték az Igénybejelentőt, a Nyilatkozatot és az ügyfél tájékoztatót. Ők eddig nem nyújtottak még be végtörlesztési igény bejelentést.

Hány darab aláírt kérelem van eddig a vizsgált bankfiókban?

13 db igénybejelentőt fogadott be a bankfiók a mai napig.”

A Felügyelet a fentiek alapján fogyasztóvédelmi célvizsgálat megindításáról döntött a 147417-3/2011. számú végzésével, melyet a pénzügyi szervezet 2011. október 5-én vett át.

A fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzésben a Felügyelet a következő nyilatkozatok megtételére szólította fel a pénzügyi szervezetet:

- a végtörlesztési kérelem elnevezésű nyomtatványa hány példányban készült el,
- a nyomtatványt pontosan mikor kapták meg a bankfiókok,
- hány darab végtörlesztési kérelem rendelkezésre bocsátására került sor,
- milyen felső vezetői döntésen, belső utasításon alapult, hogy a végtörlesztési időszakon belül csak az ügyfelek csak egy alkalommal adhatják be végtörlesztési nyilatkozatukat,
- pontosan hány aláírt végtörlesztési kérelemmel rendelkezik.

A fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzésben a Felügyelet a következő dokumentumok becsatolását kérte a pénzügyi szervezettől:

- a végtörlesztési kérelemre vonatkozó felső vezetői döntés, a végtörlesztésre vonatkozó bankfióki eljárási rend, belső utasítás, így például igazgatótanácsi döntés másolatát,
- azon ügyfelek listáját, akik a végtörlesztési kérelmet aláírták, feltüntetve pontos nevüket és telefonos elérhetőségüket.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzéssel együtt a pénzügyi szervezetet tájékoztatta az eljárás során őt megillető jogokról és kötelezettségekről.

A Felügyelet a vizsgált Igénybejelentés fentebb már idézett szövegét a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) előírásaira tekintettel elemezte.

A Felügyelet megállapította, hogy az Igénybejelentés az Fttv. 2. § d) pontjára tekintettel kereskedelmi gyakorlatnak minősül. E szerint kereskedelmi gyakorlat: *„a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.”* Megállapítható ugyanis, hogy az Igénybejelentés a pénzügyi szervezetnek a Hpt. 200/B. §-ában előírt, kötelezően meghatározott szolgáltatás-nyújtására vonatkozik.

Megállapítható, hogy az Igénybejelentést a pénzügyi szervezet az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak minősülő személyekkel szemben alkalmazza. E szerint fogyasztó: *„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.”*

E vonatkozásban hivatkozandó az, hogy a Hpt. 200/B. §-a kifejezetten a fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződés alapján teljesített teljes elötörlesztésre vonatkozóan állapít meg szabályokat. A Hpt. 2. számú melléklete III. fejezete 4. pontja szerint fogyasztó: *„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.”*

Az Fttv. 2. § h) pontja szerint: *„ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.”*

A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet által alkalmazott Igénybejelentés alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A Hpt. 200/B. §-a szerint a

fogyasztó ügyleti döntésének minősül az, hogy él-e a rendelkezés alapján őt megillető előtörlesztési jogosultságával.

Az Igénybejelentés fentebb idézett szövege a Felügyelet megállapítása szerint annak veszélyét hordozza magában, hogy annak alkalmazásával a pénzügyi szervezet olyan hatást gyakorol a fogyasztókra, amellyel eltérítheti őket a Hpt. 200/B. § szerinti joguk gyakorlásától, ugyanis a hivatkozott rendelkezés szerint 2011. december 30. napjáig van lehetőség az előtörlesztésre vonatkozó igény bejelentésére, annak meghatározása nélkül, hogy a fogyasztók összességében hány alkalommal terjeszthetnek elő végtörlesztési kérelmet.

A Hpt. 200/B. §-a a fogyasztók érdekeit védelmezi azáltal, hogy az abban meghatározott feltételek szerint biztosítja a fogyasztók számára a teljes előtörlesztés lehetőségét. Emiatt az ezen fogyasztói jogosultság gyakorlását hátrányosan befolyásoló tájékoztatások, kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztók jogi és gazdasági érdekeit veszélyeztethetik. A Felügyelet e veszélyhelyzet fennállását állapította meg a pénzügyi szervezet által alkalmazott Igénybejelentés, mint kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában.

A Psztv. 70. §-a szerint: *„A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásában a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésben megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, és elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését, ha erre - a fogyasztók jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme miatt - halaszthatatlanul szükség van. A Felügyelet e végzését soron kívül hozza meg.”*

A Felügyelet az előbbieket alapján, a feltárt tényállás jogi természetét mérlegelve úgy ítélte meg, hogy haladéktalanul és soron kívül intézkednie szükséges a fogyasztók jogi és gazdasági érdekeinek védelme érdekében, mely intézkedésével azt kívánja megakadályozni, hogy további fogyasztói érdeksérelem következzen be.

A döntést, a fogyasztóvédelmi célvizsgálatot érdemben lezáró határozat meghozataláig terjedő időtartamra rendelem el.

Jelen végzés rendelkező részében hozott döntés a Psztv. 70. §-a szerint fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható.

A végzést a hivatkozott jogszabályhelyek alapján és a Ket. 71. § (1) bekezdése alapján eljárva hoztam meg.

Budapest, 2011. október 11.

Dr. Szász Károly s. k.,
a PSZÁF elnöke