

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I-FB-50022/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata az ERSTE Bank Hungary Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által a 2011. október 4-én hivatalból megindított, az **ERSTE Bank Hungary Zrt.-nél** (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., a továbbiakban: pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat megállapításai alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

- I. A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.*
- II. A Felügyelet a pénzügyi szervezet számára — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését. Ennek megfelelően a Felügyelet a pénzügyi szervezetet kötelezi arra, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztókat tájékoztassa arról, hogy végtörlesztési kérelmük benyújtására 2011. december 30-áig nem csupán egy alkalommal van lehetőségük.*

A Felügyelet kötelezi a pénzügyi szervezetet, hogy az e pont szerinti kötelezés teljesítését — dokumentumokkal alátámasztottan — 2011. november 5. napjáig igazolja a Felügyelet felé.
- III. A Felügyelet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 10.000.000 Ft, azaz tízmillió 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 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 pótléket 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. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 73. § (1) bekezdése szerint a Felügyelet a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából meghatározott szervezetnél vagy személynél célvizsgálatot vagy több szervezetnél vagy személynél témavizsgálatot tarthat.

A Felügyelet a fentiek alapján 2011. október 4-én a pénzügyi szervezet 1122 Budapest, Maros u. 19-21. szám alatti fiókjában a 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 Psztv. 64. § (1) bekezdése alapján a Felügyelet kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi

a) a 4. §-ban 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 rendelkezések, valamint

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek (a továbbiakban az a) és a b) pont együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések), továbbá

c) az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

I. A fogyasztóvédelmi célvizsgálat keretében megállapított tényállás

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 jelzalog alapú hitelek végtörlesztéséhez (Az otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. CXXI. törvény által meghatározott kedvezményes árfolyamon történő egyösszegű visszafizetéshez)*” elnevezésű nyomtatványt (a továbbiakban: Igénybejelentési nyomtatvány) alkalmaz.

Ezen Igénybejelentési nyomtatvány 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 Igénybejelentési nyomtatvány, melyet a végtörlesztésre vonatkozó igény bejelentésekor kell benyújtania a fogyasztónak. Ezen Igénybejelentési nyomtatvány 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 Igénybejelentési nyomtatvánnyal – 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.”

Ezen túl a Felügyelet a Bank internetes honlapján található, a rögzített árfolyamon történő végtörlesztéssel összefüggő „gyakran ismételt kérdések” tájékoztatójában arra vonatkozó információt talált, hogy azon hiteltermékek – így különösen építési hitelek – esetében, ahol a hitelösszeg folyósítása különböző időszakokban, több lépcsőben történt, és valamely részösszeg rendelkezésre bocsátásakor a svájci frank árfolyama a 180 forintot meghaladta, akkor a pénzügyi szervezet nem biztosítja a rögzített árfolyamon történő végtörlesztést.

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 próba ügyletkötést megelőzően az eljárás megindításáról történő értesítést a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL.

törvény 29. §-a (4) bekezdése a) pontjára tekintettel mellőzte, amely szerint „*az értesítés csak akkor mellőzhető, ha az veszélyeztetné az eljárás eredményességét.*” Nyilvánvaló, hogy a próba ügyletkötést megelőző értesítés megtörténte olyan helyzetet teremthetett volna, amelyben a Felügyelet a pénzügyi szervezet fogyasztókkal szemben gyakorolt magatartásának vizsgálatát sikeresen már nem végezhetné volna el, mely miatt a Felügyelet jogszerűen mellőzhette az eljárás megindításáról történő értesítést. Ugyanakkor a próba ügyletkötést követően a Felügyelet haladéktalanul, még a próba ügyletkötés napján intézkedett az eljárás megindításáról történő értesítés megtétele iránt, mely értesítést a pénzügyi szervezet 2011. október 5. napján 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 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 másolata,
- azon ügyfelek listája, 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 pénzügyi szervezet a Felügyelet fentiek szerinti felhívására 2011. október 10-én kelt levelében az alábbiak szerinti nyilatkozatot tette:

„1. A végtörlesztési kérelem elnevezésű nyomtatvány hány példányban készült el:

Az Adósnak a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztési lehetőség igénybevételét minden esetben írásban kell jeleznie. A 2011. évi CXXI. törvény szerinti igénybejelentést a banki igénybejelentő formanyomtatvány (továbbiakban: igénybejelentő) kitöltésével lehet megtenni.

Az igénybejelentő tartalmazza az adós adatait, valamint az ügylet azonosítóját. Az ügyfél bejelentését, hogy a kedvezményes árfolyamon történő egyösszegű visszafizetési lehetőségével élni kíván. Tájékoztatást tartalmaz az igénybejelentést benyújtásának határidejéről, illetve az igénybevétel feltételeiről. Ezen túl az ügyfél tudomásul veszi, hogy az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a szükséges összeget a lakossági bankszámláján biztosítania kell.

Az igénybejelentő word formátumban áll rendelkezésre, így a fióki tanácsadók, ezt a rendszerből nyomtatják és ezt követően adják át az ügyfél részére. A formanyomtatvány tehát nem készült előre, nyomdai úton.

Ezen túl a végtörlesztést az adósnak a "nyilatkozat a fix árfolyamon történő végtörlesztéshez" formanyomtatvány (továbbiakban: végtörlesztési nyilatkozat) kitöltésével is kérelmeznie kell. A végtörlesztési nyilatkozaton az ügyfél megjelöli, hogy a benyújtás napján végtörleszt, vagy

hitelkiváltás útján. Tudomásul veszi a végtörlesztés feltételeit, miszerint Bankhoz benyújtásra került az igénybejelentés, a végtörlesztési nyilatkozat, továbbá, hogy a szükséges összeg hiánytalan rendelkezésre állása esetén teljesül a végtörlesztés. Illetve, hogy a 2011. évi CXXI. törvényben meghatározott feltételek maradéktalanul teljesülnek.

A végtörlesztési nyilatkozat word formátumban áll rendelkezésre, így a fióki tanácsadók, ezt a rendszerből nyomtatják és ezt követően adják át az ügyfél részére. A formanyomtatvány tehát nem készült előre, nyomdai úton.

2. A nyomtatványt pontosan mikor kapták meg a bankfiókok:

Az 1. pontban megjelölt nyomtatványok a 2011. évi CXXI. Tv. szerinti végtörlesztésre vonatkozó utasítás mellékletét képezik.

Az Utasítás 2011. szeptember 29. napján lépett hatályba, és a hálózati tanácsadók a hatálybalépés napját megelőző napon kapták meg.

A rövid felkészülési határidőt a jogszabály megjelenése (2011. szeptember 26.) és hatálybalépése (2011. szeptember 29.) közötti nagyon rövid idő indokolta.

3. Hány darab végtörlesztési kérelem rendelkezésre bocsátásra került sor:

Arra vonatkozóan nem tudunk pontos információt adni, hogy összesen hány igénybejelentő nyomtatványt adtunk ki az ügyfelek részére, miután ezt a ügyfelek személyesen a bankfiókban is átvehetik, illetve a Bank internetes honlapjáról letölthetik.

A benyújtott kérelmek számát tartjuk nyilván, amit lent részletezünk.

4. Milyen felsővezetői döntésen, belső utasításon alapult, hogy a végtörlesztési időszakon belül az ügyfelek csak egy alkalommal adhatják be a végtörlesztési nyilatkozatot:

Az igénybejelentő nyomtatványon a Bank tájékoztatja az ügyfeleket a jogszabály (2011. évi CXXI. törvény - otthonvédelmi törvény -) által meghatározott igénybevételi feltételekről. Ez a nyomtatvány tartalmazza, hogy "Az igény bejelentésére 2011.12.30-ig egyszer van lehetőség." A törvény kimondja, hogy a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést a hitelfelvevő 2011. december 30-ig részére nyújthatja be és köteles az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni. Amennyiben e két feltétel nem teljesül, úgy az ügyfél a fix árfolyamon történő végtörlesztésre nem jogosult, így az újabb igénybejelentést sem biztosítja számára a törvény. Ennek szabályozása történt a fentiek szerint, külön döntés erről nem született. A nyomtatványok az utasítás mellékletei, ami a normál engedélyezési eljárás keretében került elfogadásra.

5. Pontosán hány aláírt végtörlesztési kérelemmel rendelkezik:

2011. október 8. napjával bezárólag (... db aláírt végtörlesztési igénybejelentés érkezett a Bankhoz.)¹

A Felügyelet a tényállás tisztázása érdekében a 2011. október 10-én kelt 147417-11/2011. számú végzésében a pénzügyi szervezetet nyilatkozatának kiegészítésére hívta fel az alábbiak tekintetében:

- milyen feltételek mellett használhatják fel az ügyfelek kombinált megtakarításaikat, így különösen a Fundamenta lakás-előtakarékossági szerződéssel, valamint az életbiztosítással kombinált befektetéseiket, a fix – 180 Ft-os svájci frank – árfolyamon történő végtörlesztéshez (a továbbiakban: végtörlesztés),

¹ A pénzügyi szervezet nyilatkozatát a határozat szó szerint idézi

- érkezett-e a pénzügyi szervezethez ilyen irányú megkeresés, vagy ezzel kapcsolatos panasz, amennyiben igen, táblázatos formában adja meg az ügyfelek nevét, valamint telefonos elérhetőségét,
- milyen feltételek mellett végtörleszthetnek 180 Ft-os fix devizaárfolyamon azon ügyfelek, akiknél a kölcsön összegét több részletben, eltérő árfolyamon folyósították,
- érkezett-e a pénzügyi szervezethez ilyen irányú megkeresés, vagy ezzel kapcsolatos panasz, amennyiben igen, táblázatos formában adja meg az ügyfelek nevét, valamint telefonos elérhetőségét.

A pénzügyi szervezet 2011. október 12-én kelt nyilatkozatában az alábbiakról tájékoztatta a Felügyeletet.

„1./ Milyen feltételek mellett használják fel az ügyfelek kombinált megtakarításaikat, így különösen a Fundamenta lakás-előtakarékossági szerződéssel, valamint az életbiztosítással kombinált befektetéseiket, a fix - 180 Ft-os svájci frank - árfolyamon történő végtörlesztéshez (a továbbiakban: végtörlesztés)?

A/ A Fundamenta lakás-előtakarékossági szerződéssel kapcsolatos eljárási szabályokról és az ebben az esetben alkalmazandó speciális dokumentációról a Hálózat tájékoztatást kapott. Mellékelten csatoljuk az alábbi kapcsoló dokumentumokat:

1. „Tájékoztató a fix árfolyamon történő végtörlesztés lehetőségeiről Lakástakarékpénztári termékkel kombinált jelzáloghitelek esetén” elnevezésű tájékoztató.

Az FLK kombi hitellel rendelkező, érdeklődő ügyfeleknek minden esetben ezt is átadjuk, tájékoztatva a lehetőségeikről.

2. Végtörlesztési nyilatkozat

3. Nyilatkozat közeli hozzátartozói viszonyról

LTP 4 évet követő de 8 évnél korábbi lakáshitelbe történő óvadéki lehívása esetén az állami támogatás csak akkor utalható ki, ha az LTP kedvezményezettje vagy annak közeli hozzátartozója földhivatal által bejegyzett módon tulajdonos a célingatlanban. Ha az adott LTP kedvezményezettje nem, csak a közeli hozzátartozója tulajdonos, akkor a végtörlesztési kérelem átvételével együtt a kedvezményezettnek nyilatkoznia kell a célingatlan tulajdonosával fennálló közeli hozzátartozói viszonyáról.

4. FLK kedvezményes végtörlesztések mátrixa.

Ez az összefoglaló tartalmazza részletesen a lehetséges eseteket és az eljárás lebonyolítását.

B/ Az életbiztosítással kombinált hitelek kapcsán a visszaváltásával kapcsolatos eljárást a standard szabályozás tartalmazza:

Ügyfél felmondja a biztosítást

Az ügyfél felmondhatja a biztosítást – ezt megelőzően kezdeményeznie kell hitelének annuitásossá tételét, vagy a hitel végtörlesztését. Amennyiben az ügyfél felmondja a biztosítási szerződést, úgy a visszavásárlási összeget – feltéve, hogy már van ilyen – az ügyfél fennálló hiteltartozásának csökkentésére kell fordítani. Ezután a hitel annuitásosként megy tovább – lásd szerződésmódosítás – vagy egy összegben válik esedékessé.

2./ Érkezett-e a pénzügyi szervezethez ilyen irányú megkeresés, vagy ezzel kapcsolatos panasz, amennyiben igen, táblázatos formában adja meg az ügyfelek nevét, valamint elérhetőségét.

Fenti tárgyban az alábbi panaszok érkeztek:

(...)

Mellékelten csatoljuk a – rendszerbe is rögzített – Fiókhálózatához beérkezett, kombi tárgyú, ügyfél-megkeresések listáját. Csatoljuk továbbá az egyéb csatornákon a Bankhoz beérkezett, kombi tárgyú, ügyfélmegkeresések listáját.

3./ Milyen feltételek mellett végtörleszthetnek 180 Ft-os fix devizaárfolyamon azon ügyfelek, akiknél a kölcsön összegét több részletben, eltérő árfolyamon folyósítottak?

A T. Felügyelet részére már rendelkezésre bocsátott – az otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXI. törvény alapján a lakossági jelzáloghitelt törlesztő ügyfelek részére lehetővé tett kedvezményes árfolyamon történő egyösszegű visszafizetéséről szóló – (...) sz. szakmai rendelkezés az alábbiakról rendelkezik:

Az otthonvédelmi törvény alapján lehetővé válik az alábbi jogszabályi feltételeknek megfelelő devizában fennálló lakáscélú vagy szabad felhasználású jelzálog alapú kölcsön/hiteltartozás kedvezményes árfolyamon történő egyösszegű visszafizetése (személyi kölcsön, hitelkártya, lízing, stb. nem tartozik ezen körbe!) az alábbi feltételek teljesülése esetén:

- A hitel folyósítása során alkalmazott árfolyam nem volt magasabb CHF hitel esetén 180 HUF/CHF-nál; EUR hitel esetén 250 HUF/EUR-nál.

Ha a kölcsön folyósítása több szakaszban történt, akkor valamennyi folyósítás során alkalmazott árfolyam az előzőek szerintinél nem volt magasabb (így pl. ha akár egyetlen folyósításnál alkalmazott árfolyam is meghaladta a rögzített árfolyam mértékét, már nem jogosult az ügyfél a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztésre, mert nem felel meg a jogszabálynak.) Azon szakaszos folyósítású ügyletek végtörlesztéséhez is igényelhető a kedvezményes árfolyamon történő végtörlesztés, melyek esetén a teljes hitelösszeg kifolyósítása még nem történt meg, azonban az eddig folyósított valamennyi szakasz esetén az alkalmazott árfolyam megfelel az előzőeknek.

A Bank az utasításban foglaltak szerint jár el, azaz ha a folyósításkori árfolyam túllépi a rögzített árfolyam mértékét akkor az ügyfél jogosultsága nem állapítható meg, figyelemmel arra, hogy a jelenleg még hatályos törvény arról rendelkezik, hogy a bank abban az esetben köteles a fix árfolyam alkalmazására, ha a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsön folyósításánál alkalmazott árfolyam a fix árfolyamnál nem volt magasabb.

A 2011. évi CXXI. Tv. 2011. október 10. napján elfogadott módosítása pontosítja a jogosulti kört, amikor kimondja, hogy „ha a deviza alapú kölcsönök folyósítása több részletben történt, akkor a (2) bekezdés a) pontjában foglaltak alkalmazása során a folyósításoknál alkalmazott árfolyamok súlyozott átlagát kell figyelembe venni.”

A fenti jogszabály változás érinti a Bank eljárását.

Tájékoztatjuk a T. Felügyeletet, hogy a szabályzat módosítása folyamatban van. Célunk, hogy a törvény hatályba lépésének időpontjára a változások átvezetésre kerüljenek és teljeskörűen alkalmazhatók legyenek.

Egyidejűleg tájékoztatjuk a T. Felügyeletet, hogy felülvizsgáljuk azon ügyfelek körét, akik a – fentiek miatt – a jogosultsági körből kizárásra kerültek, és utólag orvosoljuk kérelmüket.

4./ Érkezett-e a pénzügyi szervezethez ilyen irányú megkeresés, vagy ezzel kapcsolatos panasz, amennyiben igen, táblázatos formában adja meg az ügyfelek nevét, valamint elérhetőségét.

Fenti tárgyban az alábbi panaszok érkeztek

(...)

Továbbá a szakaszos folyósítással rendelkező – a rendszerbe is rögzített – Fiókhálózathoz érkezett ügyfél-megkeresések listáját mellékelten csatoljuk. Felhívjuk a T. Felügyelet figyelmét, hogy a kimutatott megkeresések között szerepelnek azon ügyletek is melyeknél valamennyi folyósítás a 2011. évi CXXI. törvényben meghatározott fix árfolyam alatt történt, tehát a jogosultság fennáll.

Csatoljuk továbbá az egyéb csatornákon a Bankhoz beérkezett, szakaszos folyósítással rendelkező ügyfél-megkeresések listáját.”²

II. Az Igénybejelentési nyomtatvány jogi értékelése

A Felügyelet az Igénybejelentési nyomtatvány lábjegyzetében megjelenített tájékoztatást – *miszerint az igény bejelentésére 2011.12.30-ig a fogyasztóknak egyszer van lehetősége – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) előírásaira tekintettel elemezte.*

Az Fttv. 3. § (1) és (3) bekezdése szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében *„Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:*

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.”

A Felügyelet megállapította, hogy az Igénybejelentési nyomtatvány 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*

² A pénzügyi szervezet nyilatkozatát a határozat szó szerint idézi

közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.”

Megállapítható ugyanis, hogy az Igénybejelentési nyomtatvány a pénzügyi szervezetnek a Hpt. 200/B. §-ában előírt, kötelezően meghatározott szolgáltatás-nyújtására vonatkozik. A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet által alkalmazott Igénybejelentési nyomtatvány alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A Hpt. 200/B. §-a szerint ugyanis a fogyasztó ügyleti döntésének minősül az, hogy él-e a rendelkezés alapján őt megillető előtörlesztési joggal.

Megállapítható, hogy az Igénybejelentési nyomtatványt a pénzügyi szervezet az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak minősülő személyekkel szemben alkalmazta. 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 előtörlesztésre 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.”*

A Hpt. 200/B. §-a szerint:

„(1) 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.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott árfolyam alkalmazására a pénzügyi intézmény abban az esetben köteles, ha

a) a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsön folyósításánál alkalmazott árfolyam az (1) bekezdésben meghatározott árfolyamnál nem volt magasabb,

b) a kölcsönszerződést a pénzügyi intézmény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény hatálybalépésének napjáig nem mondta fel,

c) a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentését a hitelfelvevő 2011. december 30. napjáig a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsönt nyújtó pénzügyi intézmény részére benyújtja,

d) a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsönhöz közvetlenül kapcsolódik áthidaló vagy gyűjtőszámlahitelből eredő tartozás, annak végtörlesztését a hitelfelvevő a c) pont szerinti igénybejelentéssel egyidejűleg vállalja, valamint

e) a végtörlesztés a c) pont szerinti igénybejelentés napját követő 60. napig megtörténik.

(3) A pénzügyi intézmény a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentést a (2) bekezdés a)-d) pontjában meghatározott feltételek teljesítése esetén nem utasíthatja el, valamint köteles a hitelfelvevő által megjelölt időpontig, de legkésőbb a (2) bekezdés c) pontja szerinti igénybejelentéstől számított 60 napon belüli időpontig, a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárását előkészíteni, a hitelfelvevő pedig köteles a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésének megfelelően, legkésőbb a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárásával egyidejűleg a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni.

*(4) A pénzügyi intézmény az (1) bekezdésben és a (2) bekezdés d) pontjában meghatározott végtörlesztésért a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvényben meghatározott költségtérítést és egyéb díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.
(.....)”*

II. 1. Az Igénybejelentési nyomtatvány megtévesztésre alkalmassága

A fenti jogszabályi rendelkezések a fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződések kapcsán, a teljes előtörlesztésre irányuló fogyasztói igények pénzügyi szervezet által való teljesítésének rendjére vonatkozóan, eltérést nem engedő módon tartalmaznak előírásokat. E szerint abban az esetben, ha a fogyasztó a teljes előtörlesztésre vonatkozó igényét a pénzügyi szervezet felé jelzi, úgy a pénzügyi szervezet köteles a végtörlesztés forint összegének meghatározásakor svájci frank esetén 180 HUF/CHF, euró esetén 250 HUF/EUR, japán jen esetén 200 HUF/100 JPY árfolyamot alkalmazni. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés a)-d) pontjai tartalmazzák azokat a feltételeket, amelyek teljesítésének elmulasztása esetén a pénzügyi szervezet jogosult az igény elutasítására. Megállapítható egyúttal, hogy a Hpt. 200/B. §-ának előírásai nem tartalmaznak azzal kapcsolatos korlátozást, miszerint a végtörlesztési kérelem benyújtására a fogyasztók csupán egy alkalommal jogosultak. A jogszabály nem tartalmaz arra vonatkozó rendelkezést sem, hogy a fogyasztók a pénzügyi szervezet esetleges elutasító válasza esetén nem nyújthatnak be a jogszabály által megadott határidőn belül újabb kérelmet.

Arra való tekintettel tehát, hogy a fentiek alapján nincs hatályban arra vonatkozó jogszabályi korlátozás, miszerint a fogyasztók a Hpt. 200/B. §-ban meghatározott feltételek szerinti igénybejelentésre csupán egy alkalommal jogosultak, megállapítható, hogy e vonatkozásban a pénzügyi szervezet által felállított, a csupán egy alkalommal történő igénybejelentést előíró korlátozás nem tekinthető jogszerűnek, az ezzel kapcsolatos tájékoztatás pedig nem tekinthető valósnak. Erre való tekintettel a Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet a fogyasztókat a végtörlesztésre irányuló jogosultságuk szempontjából valótlannal tájékoztatta a joggyakorlás feltételeiről, olyan korlátról informálta ugyanis a fogyasztókat az Igénybejelentési nyomtatványon, amelyet a Hpt. 200/B. §-a nem állít fel.

A Felügyelet a fentiek alapján tehát megállapította, hogy a Hpt. 200/B. §-ában foglaltaknak megfelelően lehetőség van a végtörlesztésre irányuló igény több alkalommal való benyújtására.

A Felügyelet ezzel vetette össze azt a körülményt, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztókat az Igénybejelentési nyomtatványon arról tájékoztatta, hogy nincs mód a kérelmük ismételt történő benyújtására.

A szabályozás világos tartalmából következik, hogy a végtörlesztési kérelmek teljesítése a pénzügyi szervezet olyan kötelezettsége, mely kapcsán a pénzügyi szervezet a Hpt. által meghatározott feltételeken kívül egyéb követelményt nem támaszthat. Erre való figyelemmel a pénzügyi szervezet jelen eljárásban feltárt magatartása semmiképpen sem lehet jogszerű, hiszen az Igénybejelentési nyomtatvány szerint olyan kikötésről adott tájékoztatást a végtörleszteni szándékozó fogyasztók számára, amely nem szerepel a Hpt. fentebb idézett rendelkezéseiben.

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet azon tényállítása, hogy végtörlesztési igénybejelentésre a fogyasztók csupán egy alkalommal jogosultak, nem

tekinthető valós tájékoztatásnak, hiszen a Hpt. fentebb tárgyalt rendelkezése nem engedi meg az igénybejelentés elutasítását azon okból, hogy azt ismételten nyújtották be.

A pénzügyi szervezet tájékoztatása a Felügyelet megállapítása szerint megtévesztő volt, tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet nem a valóságnak megfelelő információt bocsátott a fogyasztók rendelkezésére, amikor a jogszabály által előírtakkal ellentétben az igénynek csupán egy alkalommal való benyújthatóságáról tájékoztatta a fogyasztókat.

A Felügyelet megállapítása szerint a fentiek szerinti megtévesztő tájékoztatás alkalmas volt arra, hogy torzítsa a fogyasztók lehetőségét a szükséges információk birtokában meghozható tájékozott döntéssel kapcsolatosan az alábbiak szerint.

A pénzügyi szervezet által alkalmazott valótlan tájékoztatás alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének tisztességtelen befolyásolására, ugyanis az Igénybejelentési nyomtatvány kifogásolt szövege azt a tartalmat közvetíthette a számukra, hogy a Hpt. szerinti végtörlesztési jog csupán egy alkalommal illeti meg őket. Mindezzel a pénzügyi szervezet által alkalmazott Igénybejelentési nyomtatvány annak a hatásnak a kifejtésére alkalmas, hogy a fogyasztók annak tudatában, hogy az igénybejelentésre csupán egy alkalommal van lehetőségük, a pénzügyi szervezet esetleges elutasítása esetén a végtörlesztésre irányuló szándékuk bejelentésével ismételten ne éljenek a pénzügyi szervezet felé.

Egyúttal a Felügyelet értékelése szerint a kifogásolt tájékoztatás azon okból kifolyólag is befolyással bírhatott a fogyasztók ügyleti döntésére, mivel azt sugallta számukra, hogy amennyiben az első alkalommal történő igénybejelentésük nem teljes mértékben megalapozott és elutasításra kerül, úgy a végtörlesztési joguk visszavonhatatlanul elveszik, és újból történő bejelentésre a továbbiakban nincs módjuk. E tájékoztatás a fogyasztók felé elbizonytalanító hatással is bírhatott, amiatt, hogy a fogyasztók annak tudatában, hogy joggyakorlásukra csupán egyszeri alkalommal van lehetőségük, végtörlesztési szándékuk későbbi időpontra történő elhalasztásáról dönthettek. Ennek indoka, hogy a fogyasztók a korlátozás miatt azt hitték, hogy végtörlesztési igényük megíiusulása esetén számukra nincs a továbbiakban lehetőség a Hpt. 200/B. §-a által biztosított feltételek szerinti végtörlesztésre, így a tájékoztatás hatására akként dönthettek, hogy igényüket csupán akkor nyújtják be, amikor részükről a jogszabály és pénzügyi szervezet által megkívánt valamennyi feltétel teljes bizonyossággal teljesíthető.

Az előbbiek alapján a Felügyelet azt állapította meg, hogy az Igénybejelentési nyomtatvány szerinti tájékoztatással a pénzügyi szervezet megtévesztette a fogyasztókat a végtörlesztésre vonatkozó joguk tekintetében, ugyanis az Igénybejelentési nyomtatvány a fogyasztók végtörlesztéshez fűződő joga gyakorlásának tisztességtelen befolyásolására volt alkalmas, mellyel a pénzügyi szervezet az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja szerinti megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A fentiek alapján a pénzügyi szervezet az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

III. A pénzügyi szervezet nyilatkozatának értékelése

A pénzügyi szervezet az eljárás során előadta, hogy az Igénybejelentési nyomtatványon tájékoztatja a fogyasztókat a kedvezményes végtörlesztéshez kapcsolódó törvényi

feltételekről. Ez a nyomtatvány tartalmazza, hogy „Az igény bejelentésére 2011.12.30-ig egyszer van lehetőség.”

A pénzügyi szervezet előadta, hogy a Hpt. értelmében a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentést a hitelfelvevő a pénzügyi szervezet részére 2011. december 30-ig nyújthatja be és köteles az igénybejelentéstől számított 60 napon belül a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni. Amennyiben e két feltétel nem teljesül, úgy az ügyfél a fix árfolyamon történő végtörlesztésre nem jogosult, így az újabb igénybejelentést sem biztosítja számára a törvény.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet által tett nyilatkozatban foglaltak nem alkalmasak a jogsértés kimentésére. Tényként állapítható meg, hogy a pénzügyi szervezet az eljárás alá vont Igénybejelentési nyomtatványt bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére, amely igazolja azt, hogy az Igénybejelentési nyomtatvány a fogyasztók felé is kifejthette az Fttv. alapján tilalmazott hatását.

A Felügyelet az előbbieket alapján — különös tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet összességében (...) esetben alkalmazta az eljárás alá vont Igénybejelentési nyomtatványt — tényként állapíthatta meg, hogy a pénzügyi szervezet rendszerszinten kezdte meg az Igénybejelentési nyomtatvány alkalmazását.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezetnek a Hpt. 200/B. §-a szerinti rendelkezésével kapcsolatos jogi véleménye nem helytálló, ugyanis a Hpt. hivatkozott rendelkezése az annak megfelelő végtörlesztés iránti kérelem benyújtásának, annak esetleges elutasításának a feltételeit tételesen határozza meg. A végtörlesztési kérelem elutasításának jogszabályi feltételei között ugyanakkor nem szerepel a pénzügyi szervezet által az Igénybejelentésen megjelenítettnek megfeleltethető kizáró ok, amelyre való tekintettel a pénzügyi szervezet a fogyasztók kedvezményes végtörlesztési lehetőségével, a fogyasztókat e tekintetben megillető jog gyakorolhatóságával kapcsolatban a Hpt. említett rendelkezésén túli, a fogyasztók Hpt. adott rendelkezése által deklarált jogát szűkítő feltételt fogalmazott meg.

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet az Fttv. rendelkezéseibe ütköző kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amely az Fttv. 6. § (1) bekezdése i) pontja szerinti tényállást valósította meg.

IV. A kombinált megtakarításokkal, továbbá a több részletben folyósított hitelekkel kapcsolatos pénzügyi szervezeti eljárás értékelése

A Felügyelet áttekintette a pénzügyi szervezet által adott nyilatkozatok alapján a pénzügyi szervezetnek a kombinált megtakarításokkal, továbbá a több részletben folyósított hitelekkel kapcsolatos eljárását, a Hpt. 200/B. § szerinti végtörlesztési igények kezelése szempontjából. A Felügyelet ezen említett pénzügyi szervezeti folyamatokkal kapcsolatosan fogyasztóvédelmi előírás megsértését, jogszabálysértő gyakorlat folytatását nem tapasztalta.

V. A jogkövetkezmények alkalmazása

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint: „Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

**b) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,
c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.”**

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában — a határozat indokolásának II.1. pontjában megállapított jogszabálysértésekre tekintettel — megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet a továbbiakban tevékenysége során legyen tekintettel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályban foglaltakra.

Tekintettel arra, hogy a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet (...) esetben olyan módon alkalmazta az Igénybejelentési nyomtatványt, hogy azok esetében a fogyasztókkal szemben a jogszabálysértésre alapot adó tartalommal együtt érvényesítette az abban foglaltakat, a Felügyelet indokoltnak tartotta a határozat rendelkező része II. pontja szerint a pénzügyi szervezet arra való kötelezését, hogy a jogsértő állapotot szüntesse meg. E tekintetben a Felügyelet arra kötelezte a pénzügyi szervezetet, hogy az érintett fogyasztókat a rendelkező részben megállapított határidőn belül tájékoztassa arról, hogy végtörlesztési kérelmük benyújtására nem csupán egy alkalommal van lehetőség.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett vizsgálati megállapításokra, a Felügyelet a rendelkező rész III. pontjában foglaltak szerint határozott és a pénzügyi szervezetet — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — 10.000.000,- Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki. A Psztv. 72. § (1) bekezdésének a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevételű szervezet vagy személy esetében tizenötezer forinttól az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétegy milliárd forintig terjedhet.

A Felügyelet tevékenységének a Psztv. 1. § (3) bekezdésének e) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. A Psztv. 64. § (1) bekezdésének a) és b) pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekének sérelmét, illetve annak lehetőségét. A Felügyelet tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit. A Felügyelet az előbbieket alapján amellett, hogy a jogsértő magatartás további folytatását megtiltó fogyasztóvédelmi intézkedést, illetve a jogszabálysértő helyzet megszüntetésére való kötelezést is alkalmazta, a pénzügyi szervezettel szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

A fogyasztóvédelmi bírság összegének a meghatározásánál a Psztv. 71. § (1) bekezdése alapján alkalmazandó Psztv. 61. § (4) bekezdésének a), c) és i) pontjai alapján a célvizsgálat a jelen határozat indokolásának előbb megnevezett pontjában foglaltak szerint súlyos jogszabálysértést azonosított, amely szerint a pénzügyi szervezet a fogyasztókat a Hpt. 200/B. §-a alapján megillető végtörlesztési jogosultságuk vonatkozásában megtévesztette az őket megillető jogosultság akár többszöri gyakorolhatósága tekintetében, hiszen az alkalmazott közlés alkalmas volt arra, hogy a fogyasztók az igénybejelentésük elhalasztása mellett döntsenek, illetőleg arra, hogy a fogyasztókat eltérítse a végtörlesztésre irányuló kérelmük ismételt benyújtásától.

E tekintetben a Felügyelet figyelembe vette, hogy a kifogásolt tájékoztatás azt sugallta a fogyasztók számára, hogy amennyiben az első alkalommal történő igénybejelentésük nem teljes mértékben megalapozott és elutasításra kerül, úgy a végtörlesztési joguk visszavonhatatlanul elveszik, és újból történő bejelentésre a továbbiakban nincs módjuk. E tájékoztatás a fogyasztók felé elbizonytalanító hatás kifejtésére alkalmas, amiatt, hogy a fogyasztók annak tudatában, hogy joggyakorlásukra csupán egyszeri alkalommal van lehetőségük, végtörlesztési szándékuk esetlegesen későbbi időpontra történő elhalasztásáról dönthettek.

A Felügyelet a megvalósított jogszabálysértést súlyosnak, a fogyasztók vagyoni érdekeire, jogszabály adta jogosultságukra tekintettel jelentősnek minősítette. Nyilvánvaló, hogy a pénzügyi szervezet az Igénybejelentési nyomtatványon közöltekkel direkt módon, jelentős súlyú tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, mely akár azzal az eredménnyel is járhatott volna, hogy a fogyasztók igényük bejelentésének későbbi időpontra történő elhalasztásáról döntsenek, illetőleg, hogy a fogyasztók az elsőként benyújtott végtörlesztési kérelmük benyújtását követően nem élnek ismételten végtörlesztési szándékukkal, holott arra a Hpt. 200/B. §-a a lehetőséget biztosít számukra.

A Felügyelet mérlegelési szempontként vette figyelembe azt is, hogy (...) esetben került sor az Igénybejelentési nyomtatvány tényleges alkalmazására. Erre való tekintettel a Felügyelet jelentős súllyal kellett figyelembe vegye azt, hogy a pénzügyi szervezet rendszerszinten olyan megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amely a Felügyelet beavatkozása nélkül a fogyasztók még szélesebb körét érintően valósulhatott volna meg.

A fentiek alapján a bírságintézkedés alkalmazásánál valamint a bírságösszeg meghatározása során a jelen határozat indokolásának II. pontjában foglaltak alapján a Felügyelet figyelemmel volt arra, hogy a fogyasztóknak alapvető joga fűződik ahhoz, hogy minden olyan információ a rendelkezésükre álljon, amely ahhoz szükséges, hogy kellően megalapozott és tájékozott ügyleti döntést tudjanak meghozni. Következésképp ezen jogszabályi rendelkezés megsértése megfosztja a fogyasztókat a tájékozott döntéshozatal lehetőségétől. A jelen esetben a pénzügyi szervezet ezen lényeges fogyasztói érdekekkel ellentétes magatartás tanúsított akkor, amikor a fogyasztókat a végtörlesztési szándékukat befolyásoló jogszabályi feltételekről nem megfelelő tartalommal tájékoztatta.

A megvalósított jogsértést tilalmazó rendelkezés mögött tehát jelentős ügyféli (fogyasztói) érdek húzódik meg, vagyis az, hogy a pénzügyi szervezetnek eljárása során megfelelő körültekintést és gondosságot kell gyakorolnia abban a tekintetben, hogy az ügyfél (fogyasztó) a felelős döntéshez szükséges információkkal megfelelő időben rendelkezzen annak érdekében, hogy ügyleti döntését valamennyi lényeges körülményre tekintettel hozza meg. A jelen esetben a pénzügyi szervezet e körültekintést mulasztotta el gyakorolni, amellyel

az ügyfél (fogyasztó) tájékoztatáshoz és vagyoni érdekei védelméhez fűződő jogát sértette meg.

A Felügyelet ugyanakkor enyhítő körülményként vette figyelembe azt, hogy a pénzügyi szervezet a Felügyeletnek az Igénybejelentési nyomtatvánnyal kapcsolatos ideiglenes intézkedésről szóló végzése kézhezvételét követően közleményben tájékoztatta arról a közvéleményt — s ezzel a tevékenységével érintett fogyasztókat — hogy a Felügyelet végzésében foglaltakat tudomásul veszi, és haladéktalanul intézkedett a végzésben foglaltak teljesítése érdekében. A kifogásolt Igénybejelentési nyomtatvány tartalmát a Felügyelet rendelkezése szerint javította és a javított szöveg alkalmazását a végzés kézhezvételének napjától teljes hálózataiban kötelezővé is tette.

A Felügyelet a fentiek alapján a kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegét a jelen határozat rendelkező részének III. pontjában, figyelemmel a Psztv. 72 § (1) bekezdés a) pontjában foglalt rögzített bírságkeretre, és tekintettel a Psztv. 61. § (4) bekezdésének a), c) és e)-i) pontjában foglalt mérlegelési szempontok fentiek szerinti értékelésére, 10.000.000,- Ft-ban, azaz tízmillió forintban állapította meg.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Psztv. 4. § c) pontjában, valamint a 64. §-ában biztosított, továbbá az Fttv. 10. § (2)-(4) bekezdéseiben 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. 35. § (2) 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) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

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

Budapest, 2011. október 24.

Dr. Szász Károly s.k.,
a PSZÁF elnöke