

**Az alternatív vitarendezésben rejlő
lehetőségek – különös tekintettel a
Pénzügyi Békéltető Testület
tevékenységére**

AVR PÁLYÁZAT 2017.

Jelige: arbitráció

(A kézirat lezárva: 2017. augusztus 14.)

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	1
II.	Az alternatív vitarendezés.....	2
1.	Az AVR típusai.....	4
1.1.	Az egyeztetés.....	4
1.2.	A mediáció.....	5
1.3.	Az arbitráció.....	5
2.	Az AVR kialakulása és elterjedése.....	5
2.1.	Az Európai Unió szerepe.....	6
2.2.	Hazai előzmények.....	8
III.	A Pénzügyi Békéltető Testület.....	9
IV.	Szemelvények a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatából.....	13
1.	Egyezség.....	13
2.	Eljárást megszüntető határozat.....	14
3.	Ajánlás.....	15
4.	Kötelező határozat.....	16
5.	Az alternatív vitarendezés előnyei a joggyakorlat tükrében.....	17
V.	Javaslatok a magyar alternatív vitarendezési módok fejlesztéséhez.....	19
1.	Oktatás.....	19
2.	Képzés.....	21
3.	Együttműködési kötelezettség, alávetési nyilatkozat.....	22
4.	A Pénzügyi Békéltető Testület népszerűsítése.....	25
5.	A pénzügyi tudatosság erősítése.....	26
VI.	Egy nagyon jó irány.....	27
1.	Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia.....	28
2.	Országos Alternatív Vitarendezési Verseny.....	29
VII.	Záró gondolatok.....	30
VIII.	Bibliográfia.....	33

I. Bevezetés

„Közted, és köztem igény-konfliktus van. Én tiszteletben tartom a te igényeidet, de tekintettel kell lennem a saját igényeimre is. Nem használom a hatalmat feletted, hogy nyerjek és te veszíts, de nem engedhetem meg azt sem, hogy te légy a győztes az én vereségem árán. Állapodjunk hát meg, hogy együtt keressük azt a megoldást, amely kielégíti mindkettőnk igényeit, és így senki nem veszít.” – Thomas Gordon

Manapság a jogérvényesítésnek már számos színtere van, azonban a jogviták alapvető fóruma a bírósági eljárás, mely gyakran rendkívül időigényes, költséges, formalizált és végkimenetele is kétséges lehet. Előfordulhat, hogy a fogyasztóknak a bírósági eljárás során jogi képviseletet kell igénybe venniük, melynek költségei rendkívül magasak lehetnek, gyakran akár az eredeti követelés mértékét is meghaladhatják. A bírósági eljárás eredményeképp szükségszerűen lesz egy nyertes és egy vesztes fél, az így kialakult helyzet pedig gyakran továbbmélyíti a konfliktust ahelyett, hogy feloldaná vagy lezárná azt. A peres út sajnos nem mindig alkalmas arra, hogy az igazát bizonyítani igyekvő kérelmező igényeit kielégítse.

Kiinduló hipotézisünk az, hogy az alternatív vitarendezése a jövő, hiszen ezen eljárások számtalan előnnyel bírnak a bírói úton történő igényérvényesítéshez képest. Az AVR-ben megjelenő előnyök a fogyasztóvédelem területén a leghangsúlyosabbak, ahol a fogyasztókkal szemben nagy szakértelemmel rendelkező, tapasztalt szolgáltatók állnak. Elsősorban a pénzügyi termékek és szolgáltatások megértése jelent nehézséget, illetve igényel egyre komolyabb szaktudást. Az ezek mögött álló pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között hatalmas az aszimmetria, utóbbiak lényeges hátránnyal küzdenek, így világszerte a szükségesnél jóval alacsonyabb szintű a pénzügyi kultúra és a pénzügyi tudatosság.

Ez indokolta, hogy a különböző társadalmakban mindig is léteztek ún. alternatív vitarendezési eljárások, hiszen ezekben a problémás helyzetekben válik igazán nyilvánvalóvá az alternatív vitarendezési eljárások létjogosultsága, amelyek lehetővé teszik a viták bíróságon kívüli rendezését. Az alternatív vitarendezés kérdéskörét az elmúlt néhány évben több konferencia, workshop és dokumentum vizsgálta, ettől függetlenül azonban Magyarországon a téma napjainkban is a jogtudomány egy kevésbé ismert, kissé elhanyagolt területét képezi. Hazánkban ismereteink szerint alternatív vitarendezés témában már számos kiemelkedő jelentőségű tanulmány született, azonban tudományos igényű, monografikus szintű feldolgozás még nem jelent meg.¹

Dolgozatunkban egy alternatív vitarendezésről szóló általános bevezetőt követően a pénzügyi fogyasztóvédelem elsődleges terepét, a Pénzügyi Békéltető Testület munkásságát fejtettük ki,

¹ VERES Zoltán: *A pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdései*; PhD értekezés, Budapest, 2017., 185-205. o.

hiszen e testület hazánkban az AVR egyik új fórumának számít, a Pénzügyi Békéltető Testület az első olyan hatékony alternatív vitarendezési fórum, ahol a pénzügyi fogyasztóvédelem maximálisan meg tud valósulni, melynek segítségével a pénzügyi kultúra és tudatosság fejlődhet. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának rövid áttekintése után példákkal igyekeztünk szemléltetni a Testület most formálódó joggyakorlatát, majd áttértünk dolgozatunk fő témájára, igyekeztünk – részben a Pénzügyi Békéltető Testület kapcsán, részben általánosan – az alternatív vitarendezésre vonatkozóan építő jellegű kritikákat, fejlesztő és népszerűsítést célzó javaslatokat megfogalmazni. Dolgozatunkban több helyen építettünk csapatunk egyik tagjának, Gajdos Martinának a Pénzügyi Békéltető Testületnél eltöltött gyakorlati ideje alatt megszerzett szakmai tapasztalataira, illetve az általa az ELSA-BKIK Alternatív Vitarendezési Versenyen tapasztaltakra, így dolgozatunk módszertanilag helyenként empirikus, megismerésen alapuló.

A dolgozatunknak nem célja, hogy az alternatív vitarendezésre vonatkozó valamennyi kérdésre választ adjon vagy azok valamennyi vonatkozását feltárja, tartózkodtunk az általánosabb megközelítésektől. Fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy nem volt célunk egy átfogó jellegű AVR katalógus létrehozása, ahogy már említettük, elsődleges célunk az alternatív vitarendezési módszerekre vonatkozóan fejlesztő javaslatok megfogalmazása volt.

II. Az alternatív vitarendezés

A különféle érdekek ütközésével kialakuló konfliktusok egyidősek az emberiség létével. A vita során a felek elsődleges célja saját álláspontjuk és érdekeik érvényesítése, amelynek érdekében a másik fél előtt olyan magatartást tanúsítanak, amely egyértelműen jelzi a szükségleteik kielégítésére irányuló szándékukat.² Palmer és Roberts szerint a vita feloldására három fő lehetőség áll nyitva a felek előtt. Választhatja egyikük az ún. elkerülést (avoidance), amikor az egyén lényegében ignorálja a problémát, ezáltal érvényesülni hagyja a másik fél álláspontját. Hasonlóan egyoldalú konfliktuskezelő módszer lehet az önbíráskodás (self-help), amely jellemzően valamilyen erőszakos magatartást takar, amellyel az egyik fél ráerőlteti álláspontját a másikra, racionális érvek hiányában is. Természetesen ez a fajta vitarendezési mód egy demokratikus jogállam eszméjével nem lehet összeegyeztethető. A szerzőpáros mindezek mellett szól a megbeszélés (talk) módszeréről, amely egyértelműen a legsikeresebb konfliktuskezelő módszer lehet, ugyanis ekkor a felek kölcsönösen megpróbálják megismerni a

² PRUGBERGER Tamás: *Érdek és érdekegyeztetés a jogban*, Bíbor Kiadó, Miskolc, 2002., 17. o.

másik álláspontját, és igyekeznek kialakítani egy mindkettőjük számára optimális megoldást a vitát illetően.³

A Palmer és Roberts által megfogalmazott megbeszélés fogalmát napjainkban az alternatív vitamegoldási rendszer (AVR) jelenti, amely a bírói úttal szemben nyújt gyors és hatékony segítséget.⁴ A bírói út számos hiányosságát látva az alternatív vitamegoldási módszerek először az Amerikai Egyesült Államokban jelentek meg, jelentősen csökkentve a bíróságok ügyterhét is. Bár e vitarendezési módok számos előnnyel bírnak, Magyarországon máig bizalmatlanok velük szemben az emberek, és túlnyomórészt bírói úton próbálják rendezni konfliktusaikat, hiába áll nyitva számukra számos jogterületen alternatív vitarendezési módok igénybevételének lehetősége.

Az alternatív vitarendezés klasszikus területe a fogyasztóvédelem, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében ugyanis a békéltető testületeknek joguk van a fogyasztó és a vállalkozás között felmerült fogyasztói jogvitákat a bírósági eljáráson kívül, békés úton, egyezség megkötésével rendezni. Az egészségügy volt az a terület, amely az egészségügyi közvetítói eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény segítségével megteremtette az első valódi mediációt. A bizalmon alapuló eljárás során a felek vitamegoldását egy közvetítő, vagy közvetítő tanács segíti, a külső kényszertől mentes egyezség megteremtése érdekében.⁵ A polgári jogi jogviták során a felek a közvetítói tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján, büntetőügyekben pedig a 2006. évi CXXIII. törvény alapján rendezhetik jogvitáikat a peres út mellőzésével. Az alternatív vitarendezés lehetősége nyitva áll a munkajogban is, ugyanis az Mt. a kollektív munkaügyi vita feloldására három intézményes megoldást határoz meg: a felek általi közvetlen egyeztetést, a közvetítést, illetve a döntőbíró igénybevételének lehetőségét. A családjogi viták kapcsán a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény teremtette meg az AVR alkalmazásának lehetőségét, a 132. § (6) bekezdése szerint ugyanis „*a gyermek és hozzátartozói közötti kapcsolattartás szabályozása vagy annak végrehajtása iránti eljárásban felmerülő konfliktus megoldására a gyámhivatal kezdeményezheti a konfliktusnak közvetítói (mediációs) eljárás keretében történő rendezését.*”⁶ Mivel az AVR eljárás az önkéntességen alapul, ezért a szélesebb körben való alkalmazás elsődleges követelménye az lenne, hogy a felek egyfajta bizalmi viszonyba lépjenek, meghallgassák egymás érveit és hajlandóvá váljanak a kompromisszum megtalálására. A

³ ROBERTS, Simon- PALMER, Michael: *Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision-Making*; Cambridge University Press, Cambridge, 2005., 81-83. o.

⁴ KAS Kinga: *Alternatív vitarendezés a foglalkoztatási konfliktusokban*, PhD értekezés, Budapest, 2008., 38. o.

⁵ DECASTELLO Alice: *A közvetítói eljárás az egészségügyben*; PhD értekezés, Pécs, 2008. 28. o.

⁶ RÁCZ Zoltán: *Az alternatív vitarendezés (AVR) helyzete Magyarországon*; http://www.unimiskolc.hu/~microcad/publikaciok/2015/E7_Racz_Zoltan.pdf (2017. 07. 20.)

magyar társadalmat elsősorban a történelmi tapasztalatok miatt sajnos napjainkban is a bizalmatlanság, elégedetlenség jellemzi, kevesen hisznek az igazságosság és méltányosság érvényesülésében, az alternatív vitarendezés hatékonyan történő érvényesülésének azonban előfeltétele lenne a bizalom és az empátia a felek között, illetve annak elfogadása, hogy ellenkező érvek ellenére a vitában állók végső célja közös.⁷ A társadalom részéről történő szemléletváltás rendkívül fontos lenne, hiszen az alternatív vitarendezési módszerek számos előnnyel bírnak a klasszikus peres eljáráshoz képest.

1. Az AVR típusai

A konfliktusok feloldására az AVR három megoldási lehetőséget kínál. Lehetőség van a felek közvetlen tárgyalására (egyeztetés), harmadik fél bevonására, egyfajta közvetítőként (mediáció), valamint az sem kizárt, hogy ez a vitába bevont harmadik fél nemcsak közvetít a felek között, hanem rájuk nézve kötelező döntést hoz (arbitráció). Természetesen a vita jellegétől, illetve a felek egymáshoz való viszonyától függ jelentős mértékben az, hogy egy adott konfliktus feloldására melyik módszer alkalmazása lehet a legalkalmasabb. A módszereket összehasonlítva megfigyelhető, hogy az egyeztetés, mediáció, arbitráció vonalon haladva egyre formálisabbá válnak az eljárások, egyre jelentősebbé válik a kívülálló harmadik fél szerepe az eljárásban, csökken a mérlegelés jelentősége, valamint egyre inkább normaorientált lesz a vitarendezés, a felek egyéni érdekei és a vita valós okai pedig háttérbe szorulhatnak.⁸

1.1. Az egyeztetés

Az AVR típusai közül az egyeztetés az, amelyik a legkevésbé formalizált, itt lehet leginkább figyelembe venni a felek egyéni érdekeit, a vita valódi mozgatórugóit. Léteznek olyan jogtudományi álláspontok, amelyek az egyeztetésen belül különbséget tesznek a tanácskozás, illetve a tárgyalás között.

Az eljárás során a felek közvetlenül egymással vitatják meg álláspontjukat és keresnek megoldást a problémára. A párbeszéd során javaslatokat tesznek, elmondják a követeléseiket és kéréseiket, valamint addig folytatják az egyeztetést, amíg egy mindkettőjük számára elfogadható megoldást nem találnak a problémára. Az egyeztetés elsősorban a felek érdekein alapul, ám ha nem sikerül közös álláspontot kialakítaniuk, akkor a felek megvizsgálhatják, hogy milyen jogokkal rendelkeznek, és végső soron peres úton érvényesíthetik igényeiket meghatározott jogi keretek és garanciák között.⁹

⁷ SIPOS Tünde: *Konfliktuskezelés és mediáció ma Magyarországon avagy: perkedvelő perlekedők*, Könyvtári figyelő, 2009./3. sz. 422-427. o.

⁸ POKOL Béla: *A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés*; <http://jesz.ajk.elte.hu/pokol9.html> (2017. 07. 24.)

⁹ KOVÁCS István Vilmos: *Alternatív vitarendezés a nemzetközi gyakorlatban*; Új pedagógiai szemle, 2012./7-8. sz., 132. o.

1.2. A mediáció

Mediáció vagy közvetítés esetén a felek egy független harmadik fél bevonásával igyekeznek megoldani a konfliktust, amely jelentősen gyorsítja a vitarendezést. A közvetítő személy vagy mediátor nem a vita eldöntésére hivatott, feladata a felek álláspontjának egymáshoz való közelítése. A mediációs eljárásban a közvetítőként eljáró személy nem vizsgálja a felróhatóságot, a jogellenességet, nem állapít meg felelősséget, hanem csak közvetít, segíti az egyezség létrejöttét, rábírja a feleket arra, hogy hallgassák meg egymás érveit és legalább részben fogadják el azokat. A közvetítő aktív tevékenységet lát el, rendelkeznie kell megoldási javaslattal arra az esetre, ha a felek nem tudnak megegyezni egymással. Ő az, aki elsődlegesen irányítja az eljárást, segíti az érvek megértését, és szerepe van a tények feltárásában is. Gondoskodik a hatékony vitarendezéshez szükséges nyugodt és biztonságos környezet megteremtéséről, elősegíti az információcsere hatékonyságát, biztosítja azt, hogy a vitában állók mindegyike kifejtthesse véleményét, védelmezi az eljárást, célja pedig a felek hozzáállásának megváltoztatása és egy tartós megállapodás létrehozása.¹⁰

1.3. Az arbitráció

A döntőbíráskodás, mint alternatív vitarendezési mód az egyik legvitatottabb opció, ugyanis elsősorban a klasszikus bírói eljáráshoz hasonlítható. A mediációhoz hasonlóan, ebben az esetben is egy független harmadik fél bevonása történik az eljárásba, azonban a döntőbíró nem csupán irányítja a felek közti tárgyalásokat, hanem ő az, akire a felek a vita eldöntésének jogát ruházzák, az övé a felelősség a vita megoldását illetően. A döntőbíró kötelessége az, hogy a feleket egyenlőként kezelje, biztosítsa számukra álláspontjuk kifejtésének lehetőségét. A döntőbíráskodás egyik nagy előnye az, hogy döntéskényszert jelent, a felek között holtpontra jutott tárgyalásokat valamilyen módon lezárja. Hátrányként értékelhető azonban az arbitráció esetében, hogy – mivel egy harmadik személy dönt a felek közötti vitás ügyben, ezért – a döntést az érintettek sok esetben nem érezhetik magukénak, amely a későbbi végrehajtás során jelenthet problémákat. Ez azonban ösztönzően is hathat a felekre, és törekedhetnek arra, hogy ezen út elkerülése érdekében megpróbálják saját maguk rendezni a konfliktust, egyéb vitarendezési módszerek felhasználásával.¹¹

2. Az AVR kialakulása és elterjedése

Az alternatív vitarendezési módok előképei a törzsi társadalmakban keresendők. Ezekben az ősi közösségekben ugyanis nem léteztek bírói fórumok, ezért vita esetén általában semleges harmadik fél igénybevételel próbálták meg a konfliktust feloldani, lehetőleg úgy, hogy

¹⁰ RÚZS MOLNÁR Krisztina: *A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére*, PhD értekezés, Szeged, 2005., 9-10. o.

¹¹ RÁCZ Zoltán: *A munkaügyi viták megoldásának rendszerei, különös tekintettel az érdekvitákra*; PhD értekezés, Miskolc, 2002., 29-32. o.

jelentős érdeksérelmet egyik fél se szenvedjen, illetve a társadalom egysége se kerüljön veszélybe.¹²

A modern korban először az Amerikai Egyesült Államokban jelent meg az AVR a II. világháború után, kezdetben a kollektív munkaügyi viták feloldása céljából. A módszer sikerességét látva később a többi jogterület is használni kezdte, ezzel párhuzamosan pedig csökkent a bíróságok ügyterhe is. Mára szinte valamennyi szövetségi államban törvény szabályozza a módszert, a kisebb súlyú ügyek rendezésének pedig gyakorlatilag kötelező módjává vált az AVR.¹³

Az alternatív vitarendezés Európában először Nagy-Britanniában jelent meg, ahol jellemzőek voltak a nagyon hosszú, évekig húzódó peres eljárások. Kezdetben a 100 font értékhatárt el nem érő perekben tették kötelezővé az eljárás igénybevételét a bírói eljárás megindítása előtt, illetve civil szervezetek is segítettek az eljárás széles körben való ismertetésében.¹⁴

2.1. Az Európai Unió szerepe

Napjainkban az alternatív vitarendezés elterjedésében jelentős szerepet játszik az Európai Unió, amely kiemelt preferenciaként kezeli az AVR elterjedését Unió szerte. Említést érdemelnek e körben mindenekelőtt az Unió által 1993-ban és 2002-ben kibocsátott Zöld Könyvek, melyek közül az előbbi vetette fel először a vitarendezés tagállami támogatásának szükségét, utóbbi pedig a konfliktusmegoldás alternatív módjairól szólt a polgári és a kereskedelmi jog területén, amelynek célja a fogyasztók hatékony érdekérvényesítésének biztosítása volt az Unió területén. Jelentős továbbá az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (*Mediációs Irányelv*), a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól, amelynek célja a határon átnyúló kereskedelmi ügyletek kapcsán a mediáció lehetőségének biztosítása. Ösztönzi a tagállamokat a közvetítők képzésére, rendelkezik az eljárás bizalmi jellegéről, valamint kijelenti, hogy a közvetítés felfüggesztő hatállyal bír a bírósági eljárás kezdeményezésére vonatkozó határidőkre nézve.¹⁵

Témánk szempontjából kiemelkedően fontos az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (*AVR-irányelv*). Az irányelv, mint másodlagos jogforrás az EUMSZ 288. cikke értelmében az elérendő célokat illetően valamennyi címzett tagállamra kötelező, azonban az eszközök és módszerek megválasztását a nemzeti hatóságokra bízta. Az Európai Parlament és a Tanács szerint „*az alternatív vitarendezés a kereskedők és fogyasztók*

¹² DÉZSI Andrea: *A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban*; http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/ (2017. 07. 24.)

¹³ NEMCSIK Orsolya: *Mediáció, avagy közjegyzők „új” szerepben –közokirat szerkesztés és hagyatéki eljárás a közvetítés tükrében*; <http://jesz.ajk.elte.hu/nemcsik20.html> (2017. 07. 24.)

¹⁴ POKOL i.m.

¹⁵ MALIK Éva: *Megoldotta-e a mediációs irányelv az Unió mediációs paradoxonát?*; In.: *Határon átnyúló viták rendezése: törekvések és megoldások* (Szerk.: Harsági Viktória - Horváth E. Írisz - Raffai Katalin - Suri Noémi - Szabó Sarolta), Pázmány Press, Budapest, 2015., 169. o.

közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bírósági eljáráson kívüli megoldását kínálja. Az alternatív vitarendezés fejlettségi szintje azonban az Unió területén még nem elég magas és nem elég egyenletes. A fogyasztók és a kereskedők még mindig nincsenek tisztában a rendelkezésükre álló alternatív jogorvoslati mechanizmusokkal, és csak a polgárok csekély hányada tudja, hogyan nyújthat be panaszt egy alternatív vitarendezési fórumhoz.”¹⁶ Az érvelés szerint az alternatív vitarendezés elterjedésére a belső piac hatékony működése érdekében van szükség, azonban az AVR eltérő fejlettségi szintje az egyes tagállamokban gátolja ezt, hiszen a polgárok számára eltérő lehetőségek állnak rendelkezésre. A fogyasztók tartózkodnak a határokon átnyúló vásárlásoktól, nem bíznak a vitarendezés hatékonyságában, valamint ez a gyakorlat a kereskedőknek is hátrányt okozhat a versenytársakhoz képest. Az irányelv értelmében az AVR fóruma lesz minden olyan szerv, ami tartós jelleggel jött létre a fogyasztói jogviták rendezése érdekében, és az irányelvnek megfelelően jegyzékbe vették.

Az eljárás kapcsán rögzíti az irányelv többek között azt, hogy azt teljes mértékben a bizalmas jelleg hatja át, az eljárás ideje alatt tiszteletben kell tartani és védelemben kell részesíteni a magánélethez való jogot. A vitarendezési módokkal szemben követelmény az, hogy méltányosan, gyakorlatiasan és arányos megoldásokkal rendezzék a felek konfliktusát, figyelembe véve az objektív körülményeket és a felek jogait. A polgárok bizalmának megteremtése érdekében kiemelt fontosságú a szervek függetlensége és pártatlansága, valamint az, hogy a vitarendezésért felelős személyek megfelelő képzettséggel és szakértelemmel rendelkezzenek. A testületek átlátható működésük érdekében kötelesek folyamatos tájékoztatást nyújtani tevékenységükről, illetve jelentéseket készíteni.

Az irányelv hivatkozik az Alapjogi Charta 47. cikkében rögzített hatékony jogorvoslatihoz és tisztességes eljáráshoz való jogra is, és rögzíti, hogy az alternatív vitarendezés a fogyasztók számára továbbra is csak egy alternatíva, nem foszthatja meg őket a bírói út igénybevételeitől. Az irányelv rendelkezéseit a tagállamoknak 2015. július 9-ig kellett átültetniük nemzeti jogukba.

Az irányelv rögzíti, hogy „ezen irányelv, valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet két egymással összefüggő és egymást kiegészítő jogalkotási eszköz.”¹⁷

Az 524/2013/EU rendelet (OVR-rendelet) arra hivatott, hogy online vitarendezési fórumot alakítson ki a felek számára, ahol peren kívül, színvonalas online alternatív vitarendezési platformokon lesz lehetőségük az online adásvételből vagy szolgáltatásból fakadó konfliktusok feloldására.

¹⁶ 2013/11/EU irányelv (5)

¹⁷ 2013/11/EU irányelv (12)

2.2. Hazai előzmények

Követve a nemzetközi trendeket, az 1990-es évektől kezdődően hazánkban is fokozatosan kialakult az alternatív vitarendezés fórumrendszere. Magyarországon az 1997. évi CLV. törvény tekinthető az első jelentős lépésnek a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tekintetében, hiszen ez a törvény hozta létre a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületeket, melyek már valódi alternatív vitarendezési fórumot jelentettek.¹⁸

Az Országgyűlés 2000-ben létrehozta a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét (PSZÁF) az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet, az Állami Biztosításfelügyelet és az Állami Pénztárfelügyelet összevonásával. A PSZÁF – mint Magyarország pénzügyi közvetítő rendszerét felügyelő, ellenőrző hatósági feladatokat ellátó önálló szabályozó szerv – ellátta a pénzügyi szektor közgazdasági érdekeinek védelmét és a pénzügyintézetek ügyfeleinek védelmét egyaránt, így kialakulásának időszaka a pénzügyi fogyasztóvédelem ex lege megjelenésének tekinthető.

A 2008-ban kirobbant globális gazdasági válságot követően – többek között a devizaválságra és a fogyasztók és pénzügyi szolgáltatók között növekvő információs aszimmetriára tekintettel – egyértelművé vált, hogy a pénzügyi felügyelet eddig közel sem volt megfelelő, így ez az időszak radikális változásokat követelt a gazdaságpolitikában és a pénzügyi szektorban egyaránt.

A pénzügyi fogyasztóvédelem szerepe Magyarországon is fokozatosan erősödött, mely elsősorban a nemzetközi és Európai Unió tendenciáinak volt köszönhető. Az Európai Parlament és Tanács tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2005/29/EK irányelvének és annak 2008-ban a magyar jogba történő átültetésének köszönhetően a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a pénzügyi szférában fogyasztók sérelmére elkövetett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok elleni fellépés érdekében eljárási jogot kapott. A pénzügyi fogyasztóvédelem megteremtésének legfontosabb mozzanatára 2011-ben került sor, melynek keretében a PSZÁF *expressis verbis* fogyasztóvédelmi hatósági felhatalmazást kapott, így ettől az időponttól fogva a fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenység explicit módon a hazai pénzügyi felügyelet részévé vált.¹⁹

A gazdasági válságot követő legnagyobb változás a pénzügyi felügyeleti rendszerben következett be, melynek tetőpontja, hogy az Alaptörvény ötödik módosítását követően lehetővé vált a PSZÁF Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) történő integrálása. Ez lehetőséget teremtett arra, hogy a felügyelet terén egy teljesen új irány vegye kezdetét.²⁰ A pénzügyi fogyasztóvédelem kialakulásával fokozatosan felértékelődött a fogyasztók tájékoztatásának és megfelelő védelmének szerepe. 2013-ban a PSZÁF megszűnésével az MNB vette át az általa

¹⁸ VERES i.m. 201. o.

¹⁹ JÁMBOR Bianka: *A pénzügyi fogyasztóvédelem, különös tekintettel a pénzügyi kultúrára*, Szakdolgozat, Miskolc, 2016. 8-11. o.

²⁰ JÁMBOR i.m. 4. o.

korábban ellátott feladatokat, a cél a felelősség egyértelművé tétele, illetve a jegybanki és felügyeleti célok és feladatkörök párhuzamosan történő összehangolása lett. A fogyasztóvédelmi feladatkör MNB-hez történő integrálása minden tekintetben hozzájárult a pénzügyi szektor megbízhatóságának növekedéséhez és a fogyasztók bizalmának kialakításához, megerősítéséhez és megőrzéséhez.

III. A Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011-ben létrehozott a fogyasztói jogviták gyors és költséghatékony rendezése érdekében egy alternatív vitarendezési fórumot, a Pénzügyi Békéltető Testületet, mely a mai napig jelentős szerepet tölt be a pénzügyi fogyasztóvédelem területén. Korábban Magyarországon nem volt kifejezetten pénzügyi tárgyú békéltetés, a fogyasztók – amennyiben nem kívánták igényüket bírósági úton rendezni – a lakhelyük szerint illetékes kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekben fordulhattak.²¹ A PBT létrehozásának háttérében többek között az a probléma állt, hogy ezeket a békéltető testületeket – pontosabban az általuk foglalkoztatott, a pénzügyi ügyekben eljáró személyeket – gyakran érte az a vád, miszerint a pénzügyi szektorban előforduló problémákra nincs megfelelő rálátásuk, nem kellően felkészültek.²² A fogyasztók természetesen minden további nélkül élhettek a bírósághoz fordulás lehetőségével is, azonban a pénzügyi tárgyú perekben az eljárások általában kifejezetten hosszúnak és – mivel jellemzően szakértők bevonása is szükséges az eljárásba – költségesnek bizonyultak. A bírósági eljárásban a „hétköznapi fogyasztókkal” szemben a mai napig jól felkészült pénzügyi szolgáltatók állnak, így a jogviták ritkán vezetnek eredményre.

A Pénzügyi Békéltető Testület kialakulásának szempontjából egy olyan ideális helyzet állt elő, melyben a bírósági szervezetrendszer túlterheltnak bizonyult a jelentős számú deviza alapú hitelezésből származó vitás ügy miatt, míg ezzel párhuzamosan a korábban bemutatott uniós irányelvek és tendenciák mind az alternatív vitarendezési módok kialakításának és megerősítésének irányába mutattak. A PBT létrehozásának háttérében tehát az a cél állt, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfeleikkel való együttműködése kikényszeríthető legyen, a pénzügyi tárgyú jogvitákban egyezség létrehozása érdekében szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a

²¹ SZABÓ Péter: *Alternatív jogvita rendezési eljárások, különös tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület működésére*, Szakdolgozat, Budapest, 2016., 20. o.

²² A vádak elsősorban a pénzügyi szolgáltatók felől érkeztek, akik nem voltak kötelesek az eljáráson történő megjelenésre, gyakran erre hivatkozással nem voltak hajlandók alávetni magukat az eljárásnak. A szolgáltatók részéről az együttműködési készség meglehetősen alacsonynak bizonyult.

pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok járjanak el egyszerű, gyors és költséghatékony módon, a bírósági utat elkerülve.²³

A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. július 1. napján kezdte meg működését. A Magyar Nemzeti Bank honlapján található, PBT-re vonatkozó önmeghatározás szerint „*a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik.*”²⁴ A PBT létrehozásához kapcsolódott az igény, hogy a Testület a létrehozásával teljesítse a 98/257/EK Bizottsági ajánlásban és a 2011/310/EK ajánlásban foglaltakat, valamint az, hogy a pénzügyi szolgáltatók fogyasztó ügyfeleikkel történő egyeztetése kikényszeríthető legyen, illetve, hogy a pénzügyi tárgyú jogviták során olyan szakemberek – jogászok és közgazdászok – járjanak el, akik szakmailag jól felkészültek, tapasztaltak és a pénzügyekben kifejezetten járatosak.

2013-ban a PBT az MNB szervezeti keretei közzé került át, mely elsősorban hatékonyságot javító, az újszerű kihívásoknak való megfelelést elősegítő strukturális és működési rendbeli változással járt, a Testület működési alapelveit nem érintette.

„*A Pénzügyi Békéltető Testület az MNB által működtetett szakmailag független testület*”²⁵ mely a Jegybanktv. (2013. évi CXXXIX. törvény) 96-130. § szabályainak megfelelően látja el feladatait. A Pénzügyi Békéltető Testület a PBT elnökéből, a hivatalvezetőből, a békéltető testületi tagokból, valamint a hivatalból áll. „*A Pénzügyi Békéltető Testület munkáját a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke irányítja.*”, akit az MNB elnöke nevez ki hat évre.²⁶ „*Békéltető testületi tag az lehet, aki jogi végzettséggel és jogi szakvizsgával vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkezik.*”²⁷ A tagok osztályokba szerveződve végzik tevékenységüket, a pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos döntési jogkörükben nem utasíthatók. Az adminisztratív feladatok jelentős részét a Hivatal munkatársai (jogi referensek, békéltetési szakértők, szóvivő és asszisztensek) látják el.

A Pénzügyi Békéltető Testület feladata „*a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – tárgyú jogviszony létrejöttével, szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.*”²⁸

²³ Az MNB (PBT) honlapja – A PBT története; <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete> (2017. 07. 10.)

²⁴ Az MNB (PBT) honlapja – Pénzügyi Békéltető Testület (PBT); <https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/pbt> (2017. 07.10)

²⁵ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról; 96. § (2)

²⁶ Jelenleg a PBT elnöke: dr. Kovács Erika

²⁷ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról; 97. § (3)

²⁸ Az MNB (PBT) honlapja – Mit tegyünk, ha pénzügyi panaszunk van?; <http://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzuyinc.pdf> (2017. 07. 18.)

A Pénzügyi Békéltető Testületi előtti általános eljárás²⁹ megindításának alapvető feltétele, hogy a pénzügyi fogyasztó először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni vitás ügyét, hiszen „a PBT-hez olyan viták rendezésére irányuló kérelemmel lehet fordulni, amelyekben az ügyfél által a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás az ügyfél számára eredménytelenül zárult.”³⁰

Az általános eljárást a fogyasztó az e célra rendszeresített formanyomtatvány segítségével kezdeményezheti – a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt – postai úton, személyesen, elektronikus formában ügyfélkapun keresztül, kormányablakokon, illetve az Európai Unió online vitarendezési platformjának honlapján.³¹ A hagyományos bírósági eljárásokhoz képest a PBT eljárásának nagy előnye, hogy az ingyenes. A fogyasztót eljárási díj illetve illeték nem terheli, azonban az eljárás igénybevételével kapcsolatosan esetlegesen felmerült költségek megtérítésére nincs mód, azokat a felek maguk viselik.

A PBT célja „a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése...”³² A Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából „egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.”³³ A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a hiánytalan kérelem PBT-hez történő beérkezését követően kezdődik, a Testület innen számítva 90 napon belül köteles befejezni az eljárását.³⁴

A meghallgatásokra Budapesten, a PBT székhelyén kerül sor. A kérelmező személyesen vagy meghatalmazott útján is képviseltetheti érdekeit, míg a pénzügyi szolgáltatók együttműködési kötelezettségük miatt személyesen jelennek meg a meghallgatáson. A Pénzügyi Békéltető Testület egy vagy három tagból álló tanácsa egyezség létrehozását kíséri meg a felek között. Amennyiben ez sikerül, a felek közötti egyezséget jóváhagyja. Ha ez nem sikerül, akkor a pénzügyi szolgáltató alávetésétől függően a PBT az eljárást megszüntetheti, ajánlást tehet, vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhat. Az eljárás megszüntetésére akkor kerül sor, ha a

²⁹ Jelen dolgozatban a PBT egyéb eljárásainak (például elszámolási ügyekkel kapcsolatos eljárásának) részletezésétől eltekintünk.

³⁰ Az MNB (PBT) honlapja – Pénzügyi Békéltető Testület; <http://www.mnb.hu/letoltes/pbt-nc-2.pdf> (2017. 07. 08.)

³¹ A kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakóhelyét; az érintett pénzügyi szolgáltató nevét és székhelyét; a fogyasztó álláspontjának rövid leírását és az azt alátámasztandó bizonyítékokat; a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről; az elutasított panaszt, nyilatkozatot arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárás vagy polgári peres eljárás nem indult; és a döntésre irányuló konkrét indítványt.

³² Az MNB (PBT) honlapja – A PBT története; <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete> (2017. 07. 10.)

³³ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról; 96. § (1)

³⁴ E határidő indokolt esetben úgymint egy alkalommal legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható; E határidőbe természetesen nem számít bele a hiánypótlás időtartama.; 2016-ban az átlagos eljárási idő 52 nap volt.

fogyasztó visszavonja a kérelmét, a felek közösen kérik az eljárás megszüntetését, az eljárás folytatása lehetetlen, vagy az eljárás folytatására bármely okból nincs szükség. Ajánlás akkor születik, ha a pénzügyi szolgáltató a PBT döntését kötelezésként nem ismeri el, azonban a fogyasztó kérelme megalapozott. Amennyiben a szolgáltató – akár általános alávetési nyilatkozat, akár a konkrét ügyben tett egyedi alávetési nyilatkozat révén – a PBT döntését magára nézve kötelezőnek ismerte el, és a fogyasztó kérelme megalapozott, a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hoz.³⁵

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, a döntés megváltoztatása érdekében bíróság előtti jogorvoslatnak van helye, melyet kérelem formájában a PBT-hez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. A kötelezést tartalmazó határozat és ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, azonban a bíróságtól kérhető annak hatályon kívül helyezése, ha a tanács összetétele vagy az eljárás nem felelt meg a 2013. évi CXXXIX. törvény rendelkezéseinek; a PBT-nek nem volt hatásköre az eljárásra; a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye; vagy ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.³⁶ Amennyiben bármelyik érintett fél élt jogorvoslati jogával, a Pénzügyi Békéltető Testület határozatának végrehajtása nem kezdődhet meg addig, míg a bíróság a kérelem tárgyában döntést nem hozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület jelentősége óriási a pénzügyi tárgy jogviták terén. A Testület előtt megkötött és az általa jóváhagyott egyezségek száma folyamatosan növekszik, sőt, számos esetben a felek eljáráson kívül állapodnak meg. *„Ez nagyon pozitív, hiszen azt jelzi, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem megvárva a mi eljárásunk eredményét, egyezséget ajánlanak és kötnek is a korábbinál nagyobb számban. Pozitív fejlemény az is, hogy egyre több fogyasztó van tisztában a rá vonatkozó szabályokkal és tapasztalatunk szerint egyre többen értik és képesek értelmezni az általuk aláírt pénzügyi szolgáltatási szerződéseket. Javul tehát a fogyasztók pénzügyi ismerete, kultúrája.”*³⁷

³⁵GÁRDOS Péter – RÁCZ András: *Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető testületről*;
https://gfmt.hu/cikkek/nehany_gondolat_a_penzugyi_bekelteto_testuletrol.php?lang=hun (2017. 07. 12.)

³⁶GÁRDOS – RÁCZ i.m.

³⁷*Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016*; 6. o.
<https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf> (2017. 08. 09.)

IV. Szemelvények a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatából

Dolgozatunk e fejezetében a Pénzügyi Békéltető Testület igen színes és sokrétű joggyakorlatának néhány esetét szeretnénk bemutatni, ezt követően pedig a jogesetek alapul vételével kísérletet teszünk kiinduló hipotézisünk alátámasztására, és megpróbálunk rávilágítani az alternatív vitarendezés nyújtotta előnyökre.

Ahogy azt már korábban többször hangsúlyoztuk, a PBT elsődleges célja az, hogy a felek között egyezség szülessen, amelyet a Testület jóváhagy. Ha ennek elérése nem sikerül az eljárás során, akkor a PBT eljáró tanácsa az eljárását megszüntetheti, ajánlást tehet, vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhat. Az általunk a következőkben bemutatandó egyezség, illetve eljárást megszüntető határozat létrejötténél csapatunk egyik tagja, Gajdos Martina is jelen volt, ezért ezen esetek kapcsán az általa gyűjtött, a tárgyalások során szerzett személyes tapasztalatait is közöljük. Az ajánlást és a kötelezést tartalmazó határozatot a PBT döntéseinek interneten fellelhető gyűjteményéből választottuk ki.

1. Egyezség

A Jegybanktv. 96. § (1) bekezdése értelmében „a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.”

Az adott esetben a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval fennálló, szerződésből fakadó jogvitájának felülvizsgálata érdekében fordult a PBT-hez. A tényállás szerint a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval fennálló biztosítási szerződésének terhére betöréssel lopást, mint biztosítási eseményt jelentett be. A kérelmező szerint a bejárati ajtó megrongálásával betörték az ingatlanba, és számos ingóságot, valamint készpénzt is eltulajdonítottak. A pénzügyi szolgáltató a kár megtérítése érdekében kérte az igény elbírálásához szükséges iratok benyújtását, úgy, mint az ingósági kárbejelentőt, beszerzési bizonylatokat, rendőrségi helyszíni szemle jegyzőkönyvét, tanúkihallgatási jegyzőkönyvet, zárcserével kapcsolatos számlákat, valamint a zárvizsgálati jegyzőkönyv benyújtását. A kérelmező a szükséges iratokat az utóbbi kivételével benyújtotta, azonban a pénzügyi szolgáltató ennek hiányában nem teljesített, amelyet a kérelmező sérelmezett és a PBT-hez fordult. A meghallgatás során mindkét fél hangsúlyozta, hogy az összecszerűség tekintetében nem áll fenn köztük vita, az eljárás során a biztosítási esemény bekövetkezése kapcsán a jogalap részletes megvitatására került sor.

A kérelmező sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató a rendőrségi határozat alapján nem teljesített számára szolgáltatást, és ragaszkodik a zárvizsgálati jegyzőkönyvhöz. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatásokon elhangzottak alapján elfogadta a rendőrségi határozatban rögzített zárrongálási megállapítást, és egyezségi ajánlatot is tett, amelynek összegét a kérelmező megfelelőnek találta és elfogadta azt. A Pénzügyi Békéltető Testület egyezséget jóváhagyó eljárást megszüntető határozatot hozott.

Az adott ügyben a meghallgatásra a pénzügyi szolgáltató képviselője műszaki szakértőjével érkezett, akinek hozzáértése sokat lendített előre az egyezség létrehozásának irányába. Szaktudásának következtében belátta, hogy a rendőrségi határozatba foglalt zárvizsgálati megállapítás önmagában elfogadható annak bizonyítására, hogy betöréses lopás történt, aminek hatására a pénzügyi szolgáltató eltekintett a zárvizsgálati jegyzőkönyv beszerzésének szükségességétől. Mivel a pénzügyi szolgáltató korábban kárfelmérést hajtott végre, melynek során részletesen megállapításra került, hogy a biztosítás mire (a készpénzre nem, csak az ingatlanban lévő különböző ingóságokra) terjed ki, így a felek között az egyezség könnyen megszülethetett, hiszen összecszerúság tekintetében a felek között tényleg nem volt ellentét. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy egyezség a felek kölcsönösen engedő hozzáállása nélkül sosem születhetett volna, annak létrehozásában fontos szerepet játszott mind a pénzügyi szolgáltató képviselőjének és szakértőjének, mind pedig a kérelmezőnek a kompromisszumkészsége.

2. Eljárást megszüntető határozat

A Jegybanktv. 112. § (3) bekezdése szerint „a tanács az eljárást megszünteti, ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja; a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak; az eljárás folytatása lehetetlen; az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség; a 107. §-ban meghatározott valamely körülmény a tudomására jut.”

A kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet a pénzügyi szolgáltatóval fennálló, szerződésből fakadó igényének felülvizsgálatára. A felek között meghatározott ingatlanra nézve vagyonszerzési szerződés jött létre, mely ingatlan fala vizesedés jeleit mutatta. A kérelmező ezt, mint káreseményt bejelentette a pénzügyi szolgáltatónál, illetve kárfelmérés is történt, azonban a pénzügyi szolgáltató különféle indokokra hivatkozva megtagadta a szolgáltatás nyújtását. A kérelmező ezt követően fordult a PBT-hez, és kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató térítsen meg számára egy meghatározott összeget biztosítási szolgáltatás jogcímén.

A PBT előtti eljárás során a pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy nem vitatja a tényt, hogy a vízkár, mint biztosítási esemény bekövetkezett, azonban ez a kockázatviselés kezdete

előtt történt. Érvelése szerint a kár folyamatos ázás eredményének tekinthető, amelyet az okozott, hogy a zuhanyzóhely kialakítása nem volt megfelelő. A kérelmező előadta, hogy folyamatos biztosítással rendelkezett, jelen biztosítás előtt egy másik biztosítóval volt hasonló szerződése. A vizesedés észlelésekor a másik biztosítónak nem jelentették be a kárt, hanem a falat saját maga javította ki. A pénzügyi szolgáltató szerint a helyiségek és a lefolyók szakszerűtlen kialakítása miatt következett be a káresemény, a kár bekövetkezése erre vezethető vissza. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint, mennyiben mégis bebizonyosodna, hogy a kár a kockázatviselést követően következett be, akkor is vizsgálni kellene a károsulti közrehatást.

Az egyeztetést követően a kérelmező végül arra az álláspontra jutott, hogy a körülmények figyelembe vétele és mérlegelése következtében kérelmét visszavonja. Ezt követően a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja az eljárását befejezetté nyilvánította és kihirdette a PBT eljárást megszüntető határozatát.

A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató képviselője saját műszaki szakértőjével együtt vett részt, ami egyértelműen pozitív hatással volt az eljárás végkimenetelére. A szakértő szaktudásával jelentősen hozzájárult ahhoz, hogy a kérelmező megértse azt, hogy a beázás egy hosszú folyamat eredménye, nem pedig egy egyik napról a másikra kialakuló jelenség. A jogesetből nem tűnik ki, azonban az kérelem visszavonásának hátterében valójában a Pénzügyi Békéltető Testület oktató-nevelő tevékenysége áll. Az eljáró tag, valamint a pénzügyi szolgáltató képviselője és szakértője érvelésének segítségével a kérelmező megértette, hogy – mivel a beázás kezdete valószínűleg a korábbi biztosítás idejére tehető – érdemes lenne felkeresnie azt a pénzügyi szolgáltatót, amelynél korábban biztosítással rendelkezett, és meg kellene próbálnia tőle követelni a biztosítási összeg megtérítését. A PBT eljáró tagja rávilágított arra, hogy a kérelmezőnek érdemesebb visszavonnia a kérelmét, mert ha jelen ügyben érdemi döntést hoz, akkor nem tud a javára dönteni, azonban abban az esetben, ha a kérelmét most visszavonja, meg tudja keresni a korábbi pénzügyi szolgáltatót, akit megpróbálhat a kockázatviselésre felszólítani. Abban az esetben, ha a korábbi pénzügyi szolgáltató sem teljesít a biztosítási szerződésnek megfelelően, akkor a kérelmező az adott ügyben ismételten a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, ekkor már mindkét pénzügyi szolgáltatót bevonva az eljárásba.

3. Ajánlás

A Jegybanktv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében „ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács

döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

Az adott ügyben³⁸ a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szemben fennálló, kötelező gépjármű-felelősségbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Pénzügyi Békéltető Testülettől. A tényállás szerint a kérelmező villamosvezetőként dolgozott, amikor az általa vezetett villamos elé szabálytalanul kikanyarodva az érintett pénzügyi szolgáltatónál kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező személy (biztosított) balesetet okozott. A kérelmező, mivel forgalmi baleset részese volt, ezért nem részesülhetett a munkáltatójánál kiírt balesetmentességi célprémiumban, ezért a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóhoz fordult azért, hogy az elvesztett prémium miatti kárát térítse meg a felelősségbiztosítás terhére. A pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította az okozati összefüggés hiányára hivatkozva, mivel nem róható a károkozó terhére az a kár, amit nem látott előre és nem is kellett előre látnia.

A kérelmező ezt követően a PBT-hez fordult, és kérte a pénzügyi szolgáltató kötelezését a kártérítésre. A PBT előtti érvelése során a pénzügyi szolgáltató korábbi bírói döntésekre, illetve a régi Ptk. Kommentárjára is hivatkozott, míg a kérelmező arra hivatkozott, hogy más biztosítók hasonló esetekben nyújtanak kártérítést a balesetmentes közlekedésért járó célprémium elvesztése miatt.

A Pénzügyi Békéltető Testület szerint a bizonyítékok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a balesetért a biztosított volt felelős, így az érintett pénzügyi szolgáltató köteles a káreseményből eredő kárigény kielégítésére. A Testület továbbá azt is megállapította, hogy jelen ügyben a régi Ptk. kártérítésre vonatkozó szabályai irányadóak, amely szerint az okozati láncolat megléte előfeltétele a felelősség megállapításának. A PBT megítélése szerint életszerű az, hogy a munkáltató a balesetek elkerülése érdekében a munkavállalót prémiumban részesíti, amely jelen esetben az elmaradt munkabérhez hasonlítható, ezért a károkozó – mint elmaradt hasznot – köteles azt megtéríteni. A biztosított magatartása (szabálytalanul a villamos elé hajtott) és a kérelmező kára (elmaradt prémium) között okozati összefüggés áll fenn, ezért a pénzügyi szolgáltató köteles a kár megtérítésére.

4. Kötelező határozat

A Jegybanktv. 113. § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében *„kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor, vagy*

³⁸A-PBT-A-3/2015. Ajánlás; https://alk.mnb.hu/data/cms2431917/keksz_11244903.pdf (2017. 08. 03.)

legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.”

Az ügy³⁹ kapcsán a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szemben fennálló, kiterjesztett garancia biztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a PBT-től.

A tényállás szerint a kérelmező egy mobiltelefont vásárolt, amelyre nézve garancia biztosítási szerződést is kötött a pénzügyi szolgáltatóval. A szolgáltatóhoz intézett kárbejelentése szerint telefonja egy kirándulás során kiesett a zsebéből és használhatatlanná vált. A pénzügyi szolgáltató elutasította a panaszt arra hivatkozással, hogy a káresemény nem tekinthető baleseti meghibásodásnak, valamint a kérelmező kármegelőzési kötelezettségét is megszegte. A PBT-hez forduló kérelmező szerint a pénzügyi szolgáltató álláspontja nem fogadható el. A pénzügyi szolgáltató szerint a biztosítási szerződés alapján *„Baleseti meghibásodás: a biztosított termékben hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében bekövetkező károsodás, kivéve, ha azt a Szerződő/Biztosított szándékossága, vagy súlyos gondatlansága idézte elő. [...]”*, tehát a károsult kötelezettsége a kárveszélyes helyzetek elkerülése, amelyből következően a kérelem elutasításakor jogszerűen járt el a szolgáltató.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja szerint a körülmények vizsgálata alapján megállapítható, hogy a készülékben hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében következett be a sérülés, tehát a baleseti meghibásodás, mint biztosítási esemény bekövetkezett. A PBT szerint: *„a súlyos gondatlanság a vonatkozó bírósági gyakorlat szerint az adott helyzetben elvárható gondos magatartás olyan feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, amely súrolja a szándékosság, az eredmény kívánásának a határát.”* Önmagában tehát a vonatkozó szabályok megszegése, az óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a gondatlanság súlyos voltának megállapításához. Nem állja meg a helyét továbbá a pénzügyi szolgáltató azon álláspontja, amely szerint veszélykereső, veszélyeztető magatartás lenne az, hogy a kérelmező egy kirándulás során nem zárható zsebben tárolta telefonját. A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította, hogy a kérelmező kérelme megalapozott, így kötelezte a pénzügyi szolgáltatót arra, hogy a rendelkező részben foglalt biztosítási szolgáltatást teljesítse, és az általa megállapított biztosítási összeget 15 napon belül a kérelmező részére fizesse meg.

5. Az alternatív vitarendezés előnyei a joggyakorlat tükrében

Ha a fenti jogeseteket – illetve az azokból levont következtetéseket – összevetjük a bírósági eljárásban született ítéletekkel, akkor nyilvánvalóvá válik számunkra, hogy az alternatív vitarendezési eljárásoknak számtalan előnye van.

³⁹ *H-PBT-H-1634/2017. Kötelező határozat*; https://alk.mnb.hu/data/cms2453637/keksz_14514494.pdf (2017. 08. 03.)

Az AVR egyik legnagyobb előnye abban rejlik, hogy az eljárásban a felek a közöttük fennálló konfliktus rendezését általuk meghatározott – a személyes problémamegoldó képességüket is figyelembe vevő – módon rendezhetik, így a végkifejlet mindkét fél számára előnyös, a jövőben is fenntartható, az anyagi igazságosság érvényesülését biztosító lesz. Az eljárás fő mozgatórugója az önkéntesség és a megegyezésre törekvés, így az eljárásban kiemelt hangsúlyt kap a felek közti bizalom. Ebből következően főszabályként maga az eljárás sem nyilvános, csak az érintettek, esetleges képviselőik, illetve a pártatlan harmadik fél vesz részt rajta. Az eljárás önkéntességéből fakadóan – és arra való tekintettel, hogy a felek gyakran szeretnék megőrizni a közöttük meglévő jó viszonyt – a felek teljesítési hajlandósága is jóval nagyobb a végrehajtás során, hiszen a vitát lezáró megállapodást saját maguk, egyéni igényeiket egyeztetve kötötték meg, nem pedig egy felülről kimondott ítéletet kell teljesíteniük.⁴⁰ A peres eljárás emellett költséges is, gondoljunk csak a szakértői, vagy ügyvédi díjra. Ezen kiadások az alternatív vitarendezés esetén jóval csekélyebbek, az AVR költséghatékonyabb és gyorsabb vitarendezést eredményez a bírósági eljáráshoz képest. Ezen kívül az eljárás konszenzusos jellegéből kifolyólag az ún. „*pszichés költség*” is lényegesen alacsonyabb, a feleket érő stressz mértéke is kisebb. A bírósági úton történő vitarendezés egyik legnagyobb hátránya az eljárások elhúzódása, a hosszas pereskedési idő. Az alternatív vitarendezés általában sokkal gyorsabb – például a Pénzügyi Békéltető Testület esetében átlagosan 52 nap⁴¹ – lefolyású. Mindig szem előtt kell tartani, hogy minden eset egyedi elbírálást igényel és ehhez azt a vitarendezési mechanizmust kell választani, ami annak a legjobban megfelel. Az AVR eljárások esetében az ügy feletti rendelkezési jog is a feleknél marad, hiszen ők dönthetnek arról, hogy részt kívánnak-e venni az eljárásban, melyik vitarendezési módot szeretnék alkalmazni, valamint mely kérdések megvitatását tartják fontosnak. Az eljárás rugalmassága is előnyként értékelhető a peres úttal szemben, hiszen nem függenek a bíróság leterheltségétől, maga az eljárás is köteleltlenebb és kreatívabb, hiszen nem kell figyelembe venni a szigorú formális szabályokat, illetve az eljárás helyét és idejét is a felek jelölhetik ki saját igényeik alapján.

Az alternatív vitarendezésben rejlő erősségeken túl a kifelé ható impulzusokat sem szabad figyelmen kívül hagyni. Az AVR eljárások képesek enyhíteni az igazságszolgáltatásra nehezedő súlyos terheken és csökkentik a költségeket, ami hozzájárulhat a Kincstár részbeni tehermentesítéséhez. *„A jövő kihívása a törvényhozás számára, mind Európában, mind Magyarországon az, hogy létrehozzanak a jogi viták kezelésére szolgáló differenciált vitarendezési mechanizmusokat. Ez azzal jár, hogy a törvényhozónak fel kell ismernie saját*

⁴⁰ RÚZS MOLNÁR Krisztina: *Mediáció a munkajogban*, Pólay Elemér Alapítvány, Szeged, 2007., 19-20. o.

⁴¹ *Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016*; 12. o.

<https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf> (2017. 08. 09.)

*felelősségét a társadalom tagjainak egymás közötti és állammal szembeni konfliktusainak megoldásában.*⁴²

Természetesen tisztában vagyunk vele, hogy az alternatív vitamegoldási rendszer sem tökéletes. Annak hátrányai azonban elsősorban az előnyök más szempontból való megközelítésében rejlenek. Az AVR eljárások elsődleges jellemvonása a nagyfokú rugalmasság, azonban ezzel összefüggésben a bírósági eljárás során biztosított garanciák szerepe gyengébb. Mivel az eljárás teljes mértékben önkéntes, ezért elengedhetetlen a felek közti bizalom megléte, hiszen ennek hiányában nincs lehetőség az eljárás megindítására. Nem garantált az ügy befejezése sem, hiszen az eljárás során előfordulhat, hogy a felek nem tudnak kialakítani egy mindkettőjük számára elfogadható kompromisszumot, ebben az esetben pedig az ügy bírói úton való megoldására lehet szükség. Emellett hátrányt jelenthet az is, ha a felek egyenlőtlen helyzetben vannak, hiszen a peres út garanciáinak és biztosítékainak hiányában az előnyösebb pozícióban lévő fél akár a másik számára előnytelen megállapodást is kiharcolhat magának.⁴³

Mindent egybevetve úgy véljük, hogy az alternatív vitarendezési módok létjogosultsága nem kérdőjelezhető meg. Ezt támasztja alá az, hogy az utóbbi években számos jogterületen nyílt lehetőség az alkalmazásukra, a gyakorlatban tapasztalható számos előny pedig egyértelműen felülírja a módszer hatékonyságát megkérdőjelezők vélekedéseit.

V. Javaslatok a magyar alternatív vitarendezési módok fejlesztéséhez

1. Oktatás

Számos országban a jogalkalmazás talált rá elsőként az alternatív vitarendezés módszerére, hogy a bíróságok túlterheltségét mérsékelje, költségeket megtakarítva ezzel. Már korán felfedezték, hogy a módszer elsődleges előnye a bíróságok tehermentesítése mellett az, hogy a felek között egy kompromisszumos megoldás, győztes-győztes helyzet alakulhat ki. A jogalkalmazás során pozitívnak bizonyult módszer alkalmassá vált, hogy a szélesebb körben alkalmazzák. Magyarországon az alternatív vitarendezés jelenleg ezen a szinten áll, a módszert alkalmazók már felismerték annak létjogosultságát, azonban annak hazai ismeretsége rendkívül alacsony. Az ausztrál igazságszolgáltatás az elsők között fedezte fel, hogy a felsőoktatás egy olyan lehetséges terület, ahol a hallgatók – elsősorban a jogászok – képzésén keresztül megvalósulhat a kultúraváltás, elkezdhet terjedni az alternatív vitarendezés. Katherine Douglas

⁴² ANTALICZ Gabriella: *A mediáció szerepe a polgári eljárásban*, 7. o.; http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/Mailath-palyazat-erdmenyek/MGyTP-P-J-3-Antalicz_Gabriella-A_mediacio_szerepe_a_polgari_eljarasban.pdf (2017. 07. 21.)

⁴³ RÚZS MOLNÁR, 2007, i.m. 21-22. o.

2012-es PhD dolgozatában⁴⁴ a jogászképzésben megvalósuló AVR vonatkozású kísérletek kapcsán számos komoly nehézséget azonosított, mely szerint a jogászképzésben az elméleti tananyag szerepe játszik fő szerepet, a plenáris előadások és a hagyományos szemináriumok dominálnak, így készségfejlesztés a tapasztalati tanulás megerősítését igényli.⁴⁵

Magyarországon – a tanulmányban foglaltakhoz hasonlóan – a jogászképzésben a tantervek az elméleti oktatásra helyezik a fő hangsúlyt, a diákok gyakorlati tapasztalatot sajnos csak elenyészően szerezhetnek az egyetem falai között. A felsőoktatásban a jogászképzés az egyetlen terület, ahol a hallgatók valamilyen szinten megismerkedhetnek az alternatív vitarendezési módszerekkel, így az AVR elterjedésének elvi lehetősége megteremtődött. A probléma elsősorban abban rejlik, hogy az alternatív vitarendezés oktatása még mindig nem képezi a jogászképzés szerves alkotórészét, a tanulók általában csak szabadon választható tárgyak keretében találkozhatnak a módszerrel.⁴⁶ Ez azonban nem tekinthető igazi jogformáló tényezőnek, hiszen a szabadon választható tárgyak keretében megszerzett ismeretek sajnos könnyen marginalizálódhatnak, a hallgatók nem tekintik ezeket olyan fajsúlyosnak, mint a kötelező tárgyak keretében megszerzett tudást.

A fentiekre tekintettel javasoljuk az alternatív vitarendezés kötelező tananyagba történő integrálását, hiszen véleményünk szerint csakis ez járhatna együtt az alternatív vitarendezési módszerek átfogó terjedésével. Természetesen tisztában vagyunk azzal, hogy ehhez szakképzett oktatók szükségesek, azonban – tekintettel arra, hogy a jogi egyetemek többségében már folyik szabadon választható tárgyak keretében alternatív vitarendezés oktatás – megfelelő megoldásnak találnánk azt, ha egyszerűen az eddig kiegészítő tárgyként tanított AVR-t – annak oktatójával együtt – áthelyeznénk a jogászképzés kötelező tananyagába. Ha pedig az oktatást eggyel még magasabb szintre emelnénk, akkor érdemes lenne már gyakorlott, jelenleg is praktizáló, alternatív vitarendezésben járatos szakemberek bevonása is a képzési folyamatba, így elősegítve azt is, hogy a hallgatók több gyakorlati tapasztalattal gazdagodjanak az egyetem falai között. Ha pedig a jogászképzésben az alternatív vitarendezés oktatása az említett módon megvalósulna, elképzelhetőnek tartanánk az AVR megismertetését a felsőoktatásban más – elsősorban a gazdaságtudományi, a bölcsészettudományi, valamint a gyermeknevelési és felnőttképzési – karokon tanuló hallgatókkal is.

⁴⁴ DOUGLAS, Katherine: *A Teaching of Alternative Dispute Resolution in Selected Australian Law Schools: Towards Second Generation Practice and Pedagogy*; RMIT University, Melbourne, Victoria, Australia, 2012.; <http://researchbank.rmit.edu.au/eserv/rmit:160218/Douglas.pdf> (2017. 07. 25.)

⁴⁵ KOVÁCS, 2012. i.m. 133. o.

⁴⁶ Természetesen – ahogy az alternatív vitarendezési módok elterjedtsége az ország különböző területein más-más szintű – az AVR oktatása is egyetemenként eltérő szintű lehet. Van olyan jogi egyetem, ahol napjainkban olyannyira hangsúlyos az AVR oktatása, hogy az már a kötelező tananyag részét képezi, míg van olyan egyetem is, ahol az AVR még a szabadon választható tárgyak között sem jelenik meg.

2. Képzés

Az alternatív vitarendezési eljárásokat lefolytató személyeknek komoly szakképzettséggel kell rendelkezniük annak érdekében, hogy a kérelmezők bizalommal fordulhassanak hozzájuk. A Pénzügyi Békéltető Testület megalakításakor, tagjainak kiválasztása során a jelentkezőknek komolyan szakmai felkészültséggel kellett rendelkezniük. A számos jogász és közgazdász benyújtott pályázati anyagát a bíráló bizottság egy többkörös kiválasztási eljárás keretében értékelte, vizsgálva a pályázók szaktudását és képességeit. Az elbírálásnál előnyt jelentett a banki, a biztosítási és az európai jogi szakjogászi végzettség, a tőzsdei szakvizsga, a könyvvizsgálói képesítés, a hároméves vezetői gyakorlat vagy az ötéves – felügyelt intézménynél töltött – szakmai gyakorlat. A Pénzügyi Békéltető Testület tagjainak kinevezési feltétele volt a Psztv.-ben rögzítetteken felül a „C” típusú nemzetbiztonsági ellenőrzés és a vagyonyilatkozat tételi kötelezettség is.

A kiválasztási folyamat sikerességének köszönhetően a Pénzügyi Békéltető Testületben már annak megalakulását követően magasan kvalifikált munkatársak tevékenykedtek, a tagok jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel, magas szakmai tudással, felkészültséggel és több éves szakmai tapasztalattal rendelkeztek. Az alapképzettségen túlmenően egyes munkatársak olyan további kiegészítő képesítések birtokában voltak, mint a tőzsdei szakvizsga, aktuárius szakirányú szakközgazdász, biztosítási tanácsadó képzettség, európai jogi szakjogász, biztosítási szakjogász, bank szakjogász, társasági szakjogász végzettségek, valamint adótanácsadó képesítés. Szakmai tapasztalatukat tekintve már több szektorra kiterjedő ismerteket szereztek, gazdagítva a Testület szemléletmódjának többszínűségét. A testületi tagok felvételekor kiemelt jelentőséggel bírt, hogy magas szintű nyelvtudással rendelkező személyek is kiválasztásra kerüljenek a szakmai hozzáértés, valamint a több éves szakmai és vezetői gyakorlat mellett.⁴⁷

Jelenleg a Pénzügyi Békéltető Testület tagja az lehet, *„aki jogi végzettséggel és jogi szakvizsgával vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkezik. A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje meghatározhatja a békéltető testületi tag alkalmazásának további feltételeit.”*⁴⁸A PBT működési rendjében található is további feltétel, miszerint a Testület tagja az előbbieken túl *„a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, és a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja.”*⁴⁹

Egyértelműen láthatjuk, hogy az eljáró tanácsok tagjainak komoly szakképzettségi feltételeknek kell megfelelniük, maximálisan tisztában vagyunk vele, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület

⁴⁷ Pénzügyi Békéltető Testület – Tájékoztató a 2011. évi tevékenységről; 14-15.o., <http://www.mnb.hu/letoltes/a-penzugyi-bekelteto-testulet-tajekoztatoja-a-2011-1> (2017. 08. 08.)

⁴⁸ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról; 97. § (3)

⁴⁹ A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje – Működési elvek 5. pont; <http://www.mnb.hu/letoltes/egysegerkmukodesi-rend-2017-julius-3-tol.pdf>

tagjai a munkakörük ellátásához szükséges, rendkívül széleskörű szakmai tudással rendelkező, proaktív szemléletű, munkájuk iránt elhivatott, folyamatosan képzett, sikerre motivált, kiváló kommunikációs képességgel rendelkező munkatársak.

A PBT hivatalvezetője – számos már feladatának ellátása mellett – gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről,⁵⁰ azonban a tagok számára szervezett képzésekkel kapcsolatosan konkrétabb információkhoz nem sikerült hozzájutnunk. Mindenesetre javasolnánk a PBT minden tagja számára különböző fejlesztő tréningeken, elsősorban mediációs történő részvételt.

A mediációs képzések keretében a békéltető testületi tagok elsajátíthatják az alternatív vitarendezési technikák – elsősorban a mediáció – alkalmazásához szükséges ismereteket és kompetenciákat, begyakorolhatják a különböző mediációs és facilitációs technikákat, konfliktus-feloldási és kezelési módokat, tárgyalási és kommunikációs készségeket, ezzel is erősítve empátikus és kapcsolatteremtő képességeiket. A minőségi képzés során megszerzett ismeretek és az értékálló tudás birtokában a PBT tagjai önismereti tapasztalattal, új szemlélettel, kommunikációs technikákkal, pszichológiai ismeretekkel és további készségekkel, tudással gazdagodnának, melyekkel még inkább alkalmassá válhatnak a Pénzügyi Békéltető Testület előtt folyó eljárások sikeres lefolytatására.

3. Együttműködési kötelezettség, alávetési nyilatkozat

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindítását követően mindkét felet együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében a fogyasztónak a Testülethez hiánytalan, a törvényi előírásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania, a szükséges iratokat és bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell, illetve meg kell jelennie a meghallgatáson. E kötelezettség fogyasztó részéről történő megszegése azzal a következménnyel jár, hogy a PBT a kérelmet elutasítja, az eljárást megszünteti, vagy döntést hoz a rendelkezésre álló iratok alapján. Az együttműködési kötelezettség természetesen terheli a pénzügyi szolgáltatót is, aki köteles teljesíteni a PBT-től kapott megkeresést, válasziratot kell készítenie, dokumentumokat kell szolgáltatnia, illetve meg kell jelennie a meghallgatásokon. Ezek elmulasztása esetén a Pénzügyi Békéltető Testület közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak az adatait,⁵¹ amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozatalát. A PBT-nek lehetősége van arra, hogy – amennyiben a pénzügyi szolgáltató megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket – jelentse a Magyar Nemzeti

⁵⁰ *A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje – A szervezet 3. pont;* <http://www.mnb.hu/letoltes/egysegerszerkmukodesi-rend-2017-julius-3-tol.pdf>

⁵¹ Nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését.

Banknak, amely fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazhat, fogyasztóvédelmi eljárás keretében fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki vele szemben. A Pénzügyi Békéltető Testülettel történő együttműködés jól láthatóan mindkét félnek érdeke, hiszen a fogyasztó ügyének elvesztését, a pénzügyi szolgáltató szankciók kiszabását kockáztatná a kötelezettség elmulasztásával.⁵² A gyakorlatban megfigyelhető, hogy – valószínűleg az előbbiekre tekintettel – a felek szinte maradéktalanul teljesítik együttműködési kötelezettségüket, a PBT-nek meglehetősen kevés alkalommal kellett kezdeményeznie fogyasztóvédelmi eljárás indítását az MNB-nél.

A Pénzügyi Békéltető Testületnél eltöltött gyakorlati időm alatt azt tapasztaltam, hogy a probléma nem is abban rejlik, hogy a pénzügyi szolgáltatók ne jelennének meg a meghallgatásokon, hanem sokkal inkább abban, hogy gyakran nem a legrátermettebb embert küldik a meghallgatásokra, vagy olyan ember érkezik a pénzügyi szolgáltatók képviselőjében, aki önálló döntéshozatali jogkörrel nem, vagy csak rendkívül korlátozott mértékben rendelkezik, egyezségkötésre felhatalmazása nincs. Véleményünk szerint ez az együttműködési kötelezettség bizonyos szintű „kijátszása”, mellyel a pénzügyi szolgáltatók a PBT előtt kötött egyezségek megszületését hátráltatják. Ezt látszik alátámasztani az az érdekes tapasztalat is, miszerint a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárások megszüntetésének hátterében gyakran „kvázi egyezségek” álltak, és az eljárást azért szüntették meg, mert a kérelmező azért vonta vissza a kérelmét, mert a szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett; vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését és a szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett. Sokat gondolkoztunk rajta, hogy vajon mi állhat annak a hátterében, hogy a pénzügyi szolgáltatók szívesebben tesznek vállalást arra nézve, hogy ha a kérelmező ismételten felkeresi őket, akkor közösen kidolgoznak egy megállapodást, mint hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás során egyezsége jussanak, azonban erre logikus magyarázatot nem találtunk.

A pénzügyi szolgáltatók részéről az együttműködés tehát kötelező, azonban az alávetési nyilatkozat megtétele nem, arról a pénzügyi szolgáltató szabadon dönt. Fontos azonban, hogy az alávetés hiánya nem mentesít az együttműködési kötelezettség alól.

Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. A pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatában korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét.⁵³ Megkülönböztethetünk eseti és általános alávetési nyilatkozatot. *„Az eseti alávetési nyilatkozat esetében a pénzügyi szolgáltató, a kérelem*

⁵² Az MNB (PBT) honlapja – Amit a Pénzügyi Békéltető Testületről tudni kell;

https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodese/altalanos_informaciok (2017. 08. 08.)

⁵³ Az MNB (PBT) honlapja – Amit a Pénzügyi Békéltető Testületről tudni kell;

https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodese/altalanos_informaciok (2017. 08. 08.)

ismeretében az ügyre vonatkozóan aláveti magát a PBT eljárásának és egyezség hiányában a kötelezést tartalmazó döntésének.”⁵⁴ A pénzügyi szolgáltató ebben az esetben korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét és hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékben vagy egyéb módon. Az általános alávetési nyilatkozat értelmében „a pénzügyi szolgáltató a konkrét ügy ismerete nélkül vállalja, hogy egyezség hiányában a PBT kötelezést tartalmazó határozatának aláveti magát. Az ilyen alávetés a gyakorlatban ügykör és érték szerint korlátozott.”⁵⁵ Sajnos még napjainkban is rendkívül alacsony azon pénzügyi szolgáltatók száma, akik általános alávetési nyilatkozatot tettek.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének nyilatkozata szerint 2014 végéig azt tapasztalták, hogy a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága egyre nőtt. 2015-ben ez a tendencia – valószínűleg az elszámolásból adódó veszteségek és jogviták miatt – megváltozott, a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága jelentős mértékben csökkent. Korábban az alávetési nyilatkozat megadása a szolgáltató részéről szabadon választható volt, nem volt olyan jogszabályi rendelkezés, amely kötelezően előírná a pénzügyi szolgáltatók számára, hogy alávetési nyilatkozatot kell tenniük.

A Jegybanktvörvény 2017. január 1-jén lépett hatályba módosítása következtében a magyar joggyakorlatban is megjelent a kötelező alávetés intézménye, melynek értelmében „a tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.”⁵⁶ 2017. január 1-je óta tehát nem a pénzügyi szolgáltató egyoldalú döntésén múlik az, hogy aláveti-e magát a PBT döntésének, hanem az előbbi feltételek fennállása mellett 1.000.000 Ft összeghatárig a PBT kötelezést hozhat. Természetesen a kötelező jogszabályi alávetésen túl a pénzügyi szolgáltatók továbbra is tehetnek általános és egyedi alávetési nyilatkozatot.⁵⁷ A Nyugat-Európában általános, de Kelet-Európában – például Csehországban és Lengyelországban – is sikeresen működő kötelező alávetés bevezetését a Pénzügyi Békéltető Testület kezdeményezte a Magyar Nemzeti Bankon keresztül abban a reményben, hogy a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandósága erősödni fog és visszatérnek majd korábbi „megegyezésparti” gyakorlatukhoz.⁵⁸

⁵⁴ Az MNB (PBT) honlapja - Eseti alávetési nyilatkozat; <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgáltatokrol/eseti-alavetesi-nyilatkozat> (2017. 08. 08.)

⁵⁵ Az MNB (PBT) honlapja – Általános alávetési nyilatkozat; <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgáltatokrol/altalanos-alavetesi-nyilatkozat> (2017. 08. 08.)

⁵⁶ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról; 113. § (2)

⁵⁷ Az MNB (PBT) honlapja – Mit jelent az alávetés?; <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgáltatokrol/mit-jelent-az-alavetes> (2017. 08. 08.)

⁵⁸ Kötelező békéltetést ír elő jövő évtől egymillió forint alatt az MNB-törvény; http://magyarhirlap.hu/cikk/61598/Kotelezo_bekeltetest_ir_elo_jovo_evtol_egymillio_forint_alatt_az_MNBtorveny (2017. 08. 08.)

Megítélésünk szerint a kötelező jogszabályi alávetés olyan jelentős horderejű változtatás, mely a fogyasztói jogok hatékonyabb, gyorsabb és ingyenes jogérvényesítési lehetőségét fogja előmozdítani, és melynek köszönhetően a fogyasztók bizalma a Pénzügyi Békéltető Testület irányába fokozódhat. Valószínűleg a jövőben többen fognak a Testülethez fordulni kisebb értékű ügyeikkel kapcsolatosan, ezzel is elősegítve az alternatív vitarendezés módszerének terjedését. Érdemes lenne motiválni a szolgáltatókat általános alávetési nyilatkozatok megtételére, illetve hosszú távon célravezető lehetne, hogy a kötelező jogszabályi alávetést szélesebb körben kiterjesszék, végső célként pedig összecszerúságra tekintet nélkül alkalmazzák.

A Testületnél töltött szakmai gyakorlatom során azt tapasztaltam, hogy a jóváhagyott egyezségek és az előbb említett „kvázi egyezségek” aránya fokozatosan növekszik, amely mutathatja a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandóságának kedvező növekedését is.

Az együttműködési kötelezettség tehát – mely 2015 szeptembere óta már a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekre is kiterjed – már önmagában jelentős mértékben hozzájárul az alternatív vitarendezési eljárások eredményességének növeléséhez, egyértelműen hatékonyabbá vált a fogyasztók és szolgáltatók közötti vitás ügyek rendezése a testületek előtt. A következő lépés a fent említett módon az alávetési nyilatkozatok számának növelése, illetve a kötelező jogszabályi alávetés fokozatosan történő kiterjesztése lehetne.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület népszerűsítése

Véleményünk szerint nagyon fontos lenne az, hogy a PBT kiemelt hangsúlyt fektessen arra, hogy a hétköznapi emberek számára ismertté és elérhetővé tegye eljárását. Meglepetten tapasztaltuk ugyanis azt, hogy ismerőseink többsége előtt nem ismert a PBT, mint alternatív vitarendezési fórum léte, illetve a testülethez való fordulás lehetősége pénzügyi fogyasztói jogvita esetén. Ezért úgy gondoljuk, hogy nagyon fontos lenne az, hogy a PBT eljusson a hétköznapi emberekhez is, akár a médián át, akár például bankoknál, pénzügyi szolgáltatóknál elhelyezett szórólapok, ismeretterjesztő prospektusok segítségével. Emellett a pénzügyi szolgáltatóknak is tájékoztatniuk kellene a fogyasztókat a PBT-hez fordulás lehetőségéről már a szerződés megkötésének időpontjában, akár Ászf-be foglalt kikötés által.

A Testülethez fordulás lehetőségének köztudatba emelése mellett nagyon fontos lenne az is, hogy a PBT eljárásának népszerűsítése mellett az eljárás igénybevétele is egyszerűsödjön. Jelenleg egyedül a fővárosban működik a Pénzügyi Békéltető Testület, azonban a hatékonyabb fogyasztói jogérvényesítést szolgálná az, ha a vidéki nagyvárosokban, megyeszékhelyeken is lehetőség lenne a Testülethez történő fordulásra. Bár kilenc megyeszékhelyen és további kilenc helyszínen a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot

működtet, amely segítséget nyújt a fogyasztóknak abban, hogy hogyan tudnak a PBT-hez fordulni,⁵⁹ sok fogyasztó számára problémát jelenthet az, hogy egy jogvita békés rendezése érdekében a fővárosba utazzon, ezért egyszerűbb számukra a bírói utat választani. Ahogy azt már korábban említettük, a Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, szakmailag független testület. Az MNB azonban 2007 óta nincs jelen vidéken – főképp azért, mert a vidéki kirendeltségek ugyanazokat a hitelintézeteket, illetve postákat szolgálták ki, amelyek a jegybank budapesti logisztikáját is használják⁶⁰ – ezért arra sincs lehetőség, hogy a hozzá szorosan kapcsolódó PBT belátható időn belül megjelenjen a vidéki nagyvárosokban. A megyei és fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett ugyan működnek független békéltető testületek,⁶¹ azonban ezek a fórumok – a PBT-vel ellentétben – nem kifejezetten a pénzügyi fogyasztói jogviták megoldására specializálódtak. Hosszú távon azonban a fogyasztói jogérvényesítés minél hatékonyabbá tétele érdekében fontos lenne az, hogy a hagyományos kereskedelmi és iparkamarák mellett a PBT vidéki kirendeltségei is létrejöhessenek.

Mindezek mellett nagyon fontosnak tartjuk azt is, hogy a jövő jogászaiban is tudatosodjon az, hogy a klasszikus bírói út mellett az alternatív vitarendezési módszerek is igénybe vehetőek egy konfliktus feloldása érdekében. Ezt a célt elsősorban az oktatás vonatkozásában tett javaslataink szolgálnák, azonban arra jutottunk, hogy magát a Pénzügyi Békéltető Testületet is népszerűsíteni kellene a jogi egyetemeken. Jó módszernek tartanánk azt, ha a karok legkiválóbb hallgatói számára a PBT gyakornoki helyeket, vagy akár ösztöndíjakat is biztosítana, ezáltal az egyetemeken megszerzett tudást éles helyzetben is kamatoztatni lehetne.

5. A pénzügyi tudatosság erősítése

Sajnálatos módon több felmérés, közvélemény-kutatás is azt bizonyítja, hogy a magyar fogyasztók pénzügyi kultúrája⁶² nem megfelelő, a fogyasztók többsége az alapvető pénzügyi fogalmakkal és mechanizmusokkal sincs tisztában. Ezt jól láthatóan tükrözik a meggondolatlanul felvett hitelek is.⁶³ A pénzügyi kultúra fejlesztése tehát elengedhetetlen. Ennek jegyében került megrendezésre például a Pénz7 elnevezésű rendezvénysorozat is

⁵⁹ *Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016*; 14-15. o.
<https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf> (2017. 08. 09.)

⁶⁰ *Nem lesz többé MNB-fiók vidéken*; http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/nem_lesz_tobbe_mnb-fiok_videken.342677.html (2017. 08. 09.)

⁶¹ *Pár szóban a békéltető testületekről*; <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> (2017. 08. 09.)

⁶² Az MNB definíciója szerint a pénzügyi kultúra „a pénzügyi ismeretek és képességek olyan szintje, amelynek segítségével az egyének képesek a tudatos és körültekintő döntéseikhez szükséges alapvető pénzügyi információkat azonosítani, majd azok megszerzése után azokat értelmezni, és ez alapján döntést hozni, felmérve döntésük lehetséges jövőbeni pénzügyi, illetve egyéb következményeit.”

⁶³ *Erősödik a pénzügyi tudatosság*; <http://www.marketinginfo.hu/tanulmanyok/essay.php?id=2665> (2017. 08. 10.)

márciusban. A Pénz7 többek között az Emberi Erőforrások Minisztériuma, a Nemzetgazdasági Minisztérium, a Magyar Bankszövetség, a Pénziránytű Alapítvány és a Junior Achievement Magyarország Alapítvány közreműködésével jöhetett létre, célja pedig elsősorban a diákok és fiatalok tudatosságra nevelése. A program keretében az NGM irányításával kezdetét vette egy, a pénzügyi tudatosság fejlesztését szorgalmazó kormánystratégia kialakítása is.⁶⁴

Nagyon hasznosnak tartjuk azt, hogy az MNB, a Kormány, illetve a pénzügyi szolgáltatók mellett a PBT is jelentős szerepet vállal a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében. A Testület az egyes meghallgatásokon egyfajta oktató-nevelő munkát is végez, hiszen számos esetben tapasztalható az, hogy a fogyasztók pénzügyi kultúrája elmaradott, a szükségeshez képest jelentős mértékben alacsonyabb. A Pénzügyi Békéltető Testület éves jelentéseiben rendszeresen közzétesz javaslatokat, illetve tanácsokat a tudatos pénzügyi döntések meghozatalát elősegítendően. A teljesség igénye nélkül javaslatokat olvashatunk az éves jelentésben a hitel- és kölcsönügyletekkel, a lízingproblémákkal, vagy a pénzforgalommal kapcsolatban. Álláspontunk szerint ez kifejezetten hasznos, azonban az éves jelentés mellett egyéb fórumokat is fel lehetne használni a pénzügyi kultúra fejlesztésére. Célszerűnek tartanánk azt, ha például a pénzügyi szolgáltatóknál elhelyezett plakátokon, szórólapokon is olvasni lehetne a PBT tanácsait. Hasznosnak találnánk, ha a Testület egy országos népszerűsítő kampány keretében igyekezne megismertetni a működését és az eljárását, illetve tanácsokat adna a fogyasztóknak a felelős pénzügyi döntések meghozatala érdekében.

VI. Egy nagyon jó irány

Napjainkban Magyarországon alternatív vitarendezéssel a bírósági közvetítők, a bíróságon kívüli mediátorok, a pénzügyi és egyéb békéltető testületek, a választottbírók, valamint a regisztrációs döntnök foglalkoznak, melyek eljárásai a hosszadalmas és költséges bírósági perekhez képest számtalan előnnyel járnak. Minderre tekintettel nem csoda, hogy az elmúlt néhány esztendő tapasztalatai alapján évente többtízezer esetben sikerrel működnek közre a jogviták békés rendezésében és a felek közötti egyezségek létrehozásában, a vitás ügyek gyorsabb és költségkímélőbb megoldása érdekében, elősegítve a peren kívüli megállapodások elérését. Kezdetét vette egy nagyon jó irány az alternatív vitarendezés népszerűsítését illetően is, melyből 2016-ban többek között a Pénzügyi Békéltető Testület is jelentős mértékben kivette a részét.

⁶⁴*Pénzügyi kultúra konferenciát rendeztek a Miskolci Egyetemen a páneurópai Pénz7 keretében*
<http://www.penz7.hu/hirek/penzugyi-kultura-konferenciat-rendeztek-a-miskolci-egyetemen-a-paneuropai-penz7-kereteben> (2017. 08. 10.)

1. Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia

Tavaly a Pénzügyi Békéltető Testület önként vállalt kihívást teljesített, melynek keretében a Magyar Nemzeti Bankkal és az Országos Bírósági Hivatallal közösen életre hívta az első olyan magyarországi konferenciát, amely az alternatív vitarendezés teljes spektrumát felölelte és a lehető legszélesebb körben mutatta be az egyes alternatív vitarendezési formákat, az e területen működő szervezeteket, azok helyzetét és elért eredményeit.

Az Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia 2016. november 30-án és december 1-jén került megrendezésre, melynek szervezésében és lebonyolításában a Pénzügyi Békéltető Testület jelentős szerepet vállalt, elősegítve ezzel is az alternatív vitarendezési kultúra fejlődését, elterjesztését, népszerűsítését, valamint az ezzel foglalkozó szervezetek tevékenységének további szakmai és társadalmi támogatását.

A konferencia elsődleges célja az volt, hogy átfogó képet adjon az alternatív vitarendezés magyarországi jelenlegi helyzetéről, annak történeti előzményeiről, illetve az elért eredményekről. A konferencia célkitűzései között szerepelt az is, hogy a magyar alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek, a bírósági és a bíróságon kívüli közvetítők, a békéltetők, a választottbírók és a regisztrációs döntnök jobban megismerhessék egymás tevékenységét, feladatát és céljait, és hogy ezek a jövőben egymással szorosabb kapcsolatba kerüljenek, egymást rendszeresen tájékoztassák, és megvalósuljon közöttük egyfajta szakmai tapasztalatcsere.⁶⁵ Természetesen a konferencia nem titkolt célja volt az is, hogy az alternatív vitarendezést megismertesse és népszerűsítse a hétköznapi emberek körében, segítve őket abban, hogy az egyes alternatív vitarendezési lehetőségeket megismerve felelősen tudjanak dönteni a tekintetben, hogy ügyeik kapcsán mikor melyik alternatív vitarendezési szervezetet érdemes igénybe venniük.

Dr. Kovács Erika, a Pénzügy Békéltető Testület elnöke a konferencián beszámolt a PBT működéséről, előadta, hogy a pénzügyi békéltetés folyamatában a Testület feladatát tekintve joghelyzetet tár fel, közvetít, valamint pénzügyi ismeretterjesztést is végez. Elsődleges célja a felek közötti konszenzus létrehozása, de ha jogsértés van és a felek között nincs megállapodás, akkor döntést hoz. Tapasztalatai alapján egyre több olyan kérelem érkezik a Testülethez, mely minden szempontból alkalmas eljárás megindítására és érdemi lefolytatására, amely a pénzügyi tudatosság növekedését mutatja.⁶⁶

⁶⁵ *Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia programterve*; <https://www.mnb.hu/letoltes/avr-konferencia-programterv-vegleges.pdf> (2017. 08. 09.)

⁶⁶ *Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016*; 69-76. o., <https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf> (2017. 07. 02.)

A konferenciát hatalmas érdeklődés fogadta, azon 270 fő vett részt, akik közel 100 szervezet képviselőjében voltak jelen. A felkért előadók névsora, az esemény helyszíne, a programok, valamint a szervező és támogatók szakmai elismertsége is jelentős mértékben hozzájárultak a rendezvény színvonalának emeléséhez. A sajtó részéről szintén nagyban megélnékült az érdeklődés mind a téma, mind pedig a konferencia irányában, ami reményeink szerint hozzá fog járulni az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek ismertségének növeléséhez és az effajta vitarendezési formák népszerűsítéséhez.

2. Országos Alternatív Vitarendezési Verseny

2017. március 17-én, Budapesten került megrendezésre az első országos alternatív vitarendezési verseny az European Law Students' Association (ELSA) Hungary és a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara szervezésében. A rangos hazai vetélkedő a Pénzügyi Békéltető Testület és a Réti, Antall és Társai PwC Legal Ügyvédi Iroda támogatását is élvezte. A verseny védnöke Prof. Dr. Kecskés László, az MKIK mellett szervezett Választottbíróóság elnöke, az MTA levelező tagja, a PTE ÁJK dékánja volt.

A verseny célja egyfelől az volt, hogy a joghallgatók egyetemi tanulmányaikat kiegészítve, a modern piaci igényeknek megfelelő gyakorlati készségekkel gazdagodjanak, melyeket később eredményesen alkalmazhatnak majd az üzleti tárgyalásokon vagy a hétköznapi életben, másfelől az, hogy a szervezők a meghívott résztvevők számára, a verseny üléseinek nyilvánossá tételével betekintést nyújtsanak az alternatív vitarendezési módszereket alkalmazó tárgyalások világába, ezzel is népszerűsítve a jogászai és üzleti körökben az alternatív vitarendezést.

Az ELSA-BKIK Alternatív Vitarendezési Versenyre valamennyi magyarországi egyetem állam- és jogtudományi karának hallgatója nevezhetett 2-2 fős csapatokban. A versenyre több mint 100 diák jelentkezett, akik közül 40 főt (20 csapatot) válogattak be az országos megmérettetésre.

A verseny során a csapatok egymástól kölcsönösen tanulva mérhették össze képességeiket valóságghű környezetben, egy statuált közvetlen üzleti tárgyaláson, melyben a cél nem a saját véleményük uralomra juttatása, hanem sokkal inkább az egymás érdekei felé történő kölcsönös közelítés, melynek eredményeként a felek olyan megállapodást érhetnek el, amely mindkét fél számára kedvező, s amelyet a későbbiekben maguktól be is fognak tartani.

A versenyzőknek két, a nemzetközi ügyvédi irodák gyakorlatából átemelt vitás esetet kellett megoldaniuk, a polgári és gazdasági anyagi jogi ismereteik mellett az alternatív vitarendezési módszerek közül – a vitarendezés első lépcsőjének számító – tárgyalásos módszert alkalmazva. A verseny első feladata egy adás-vétel lebonyolítása volt, melyben egy magyar akart megvásárolni egy német vállalatot. A feleknek számos problémás kérdésben kellett megállapodniuk. Meg kellett egyezniük a banki finanszírozás kérdésében; abban, hogy a német cég tulajdonosának fia megtarthatja-e korábbi pozícióját; egy leányvállalat helyzetéről; a

licenzelt technológia sorsáról; illetve végső soron a feleknek meg kellett egyezniük egy kompromisszumos árban. Az elődöntőbe jutott négy csapat feladata egy magyar és német cég között fennállt kizárólagos forgalmazási szerződés felbontásával kapcsolatos elszámolási jogvitában történő egyezség létrehozása volt, melyben a feleknek meg kellett állapodniuk egy lehetséges közös megegyezéssel megszüntetés főbb feltételeiben és annak lényegi pontjaiban, illetve. Mindkét feladat során a tárgyalás előtt néhány perccel megkapott „bizalmas információk” okoztak igazán nagy csavart a versenyzőknek, ugyanis ezek olyan tényeket tartalmaztak, amelyek teljesen felboríthatták a felek előre kialakított elképzeléseit és érvelési logikáját.

Tapasztalatom szerint a versenyen történő részvétel valóban rendkívül hasznos volt, hiszen amellett, hogy valóban olyan gyakorlati készségeket sajátíthattunk el a versenyen történő részvétel során, amelyre máshol nemigen lett volna lehetőségünk, s amelyeket a jövőben biztosan kamatoztathatunk majd, a dobogó első három helyén végzett csapat jutalma is jelentős volt. A helyezettek választásuk szerint az MNB Pénzügyi Békéltető Testületénél; a Réti, Antall és Társai PwC Legal Ügyvédi Irodánál vagy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamaránál tölthetik le gyakorlati idejüket.

VII. Záró gondolatok

Kiinduló hipotézisünket – miszerint az alternatív vitarendezés a jövő, illetve az AVR-ben megjelenő előnyök a (pénzügyi) fogyasztóvédelemben a leghangsúlyosabbak – úgy gondoljuk, hogy dolgozatunkban megfelelő módon alátámasztottuk. A Pénzügyi Békéltető Testület működésének és eljárásnak áttekintése, valamint néhány – a joggyakorlatából vett – eset elemzése után arra a következtetésre jutottunk, hogy a fogyasztók számára ez a konfliktuskezelési mód a hagyományos bírói úton történő vitarendezésre képest számtalan előnyt kínál. Reményeink szerint sikerült megfelelően hangsúlyoznunk azt, hogy az alternatív vitarendezési eljárások előnyét elsődlegesen a fogyasztói jogvitában érdekelt felek közötti egyezség létrehozásában látjuk, hiszen nagyon fontosnak tartjuk azt, hogy az alternatív vitarendezés eredményeként egy felülről érkező ítélet helyett a felek között konszenzus jön létre, amelynek kialakítása során figyelembe vették saját érdekeiket és igényeiket. Mindemellett hangsúlyoznánk, hogy az alternatív vitarendezés által megfelelően biztosítható az anyagi igazságosság érvényesülése, valamint az ügy feletti rendelkezési jog is a feleknél marad. Nem elhanyagolható az alternatív vitarendezés költséghatékony jellege sem, hiszen általa többek között megspórolható az ügyvédi és szakértői díj is. Továbbá előnyként értékelhető az is, hogy a sokszor hosszú évekig elhúzódó pereskedésekkel szemben az alternatív vitarendezési módok alkalmazása által a konfliktus-feloldási idő jelentősen megrövidül.

Alternatív vitarendezés útján történő hatékony igényérvényesítés azonban csakis ott lehetséges, ahol ezek az eljárások jelen vannak, működési kereteik biztosított, és megfelelően vannak működtetve. Dolgozatunkban „Az Európai Unió szerepe” cím alatt ismertettek alapján egyértelműen látszik, hogy az alternatív vitarendezés elterjedésében jelentős szerepet játszik az Európai Unió, és közösségi szinten is kiemelt preferenciaként kezelik az AVR elterjedését. Magyarország az európai trendeket követve, az Unió által megfogalmazott elvárásoknak eleget téve megteremtette az alternatív vitarendezési módok alkalmazásának lehetőségét, a Pénzügyi Békéltető Testület 2011-es felállításával pedig létrejött a pénzügyi fogyasztóvédelem eredményességét biztosító fórum is. Az állam ezzel megteremtette az alternatív vitarendezés alkalmazásának lehetőségét. A módszer a jogalkalmazás során érdemesnek bizonyult a szélesebb körben történő terjesztésre, a módszert alkalmazók már felismerték annak létjogosultságát, azonban a fogyasztók részéről az alternatív vitarendezés – és a PBT – hazai ismertsége rendkívül alacsony.

Ahhoz, hogy a jogszabályok hatékonyak lehessenek, szükségszerű, hogy széles körben ismertté is váljanak az emberek számára. Sajnos az alternatív vitarendezési eljárások nem elég népszerűek, mert a fogyasztók egy része egyáltalán nem, más része csak felszínesen ismeri a jogait. Sajnálatos módon a magyar fogyasztók pénzügyi kultúrája nem megfelelő, a fogyasztók többsége az alapvető pénzügyi fogalmakkal és mechanizmusokkal sincs tisztában. A pénzügyi kultúra fejlesztése tehát elengedhetetlen. Átfogó megoldásnak kellene születni arra vonatkozóan, hogy a fogyasztók minél szélesebb körben megismerhessék jogukat, és lehetőségeiket az igényérvényesítés terén. Erre vonatkozóan igyekeztünk javaslatokat megfogalmazni, amelyek véleményünk szerint megoldást jelenthetnek, vagy legalább segíthetnek az alternatív vitarendezés népszerűsítésében, illetve a pénzügyi kultúra fejlesztésében. Szükségesnek tartjuk, hogy a fogyasztók számára is nyilvánvalóvá váljon, hogy a bírói út mellett az alternatív vitarendezési módszerek is igénybe vehetőek a konfliktusok kezelése érdekében. Emellett fontos, hogy az eljárások igénybe vételének lehetősége is egyszerűsödjön. Ahhoz, hogy az alternatív vitarendezési eljárások hatékonyak legyenek, természetesen a fogyasztón kívül a vitában érintett másik félnek – a pénzügyi szolgáltatónak is – hajlandónak kell lennie az eljárásban való részvételre. Az együttműködési kötelezettség már önmagában jelentős mértékben hozzájárul az alternatív vitarendezési eljárások eredményességének növeléséhez, azonban – ahogy azt dolgozatunk javaslatai között megfogalmaztuk – a cél az alávetési nyilatkozatok számának növelése, illetve a kötelező jogszabályi alávetés fokozatosan történő kiterjesztése kell, hogy legyen. Mindezek mellett nagyon fontos az, hogy az egyezség létrehozását elősegítő személyek – jogászok, közgazdászok – kellően felkészültek legyenek, megfelelő szakértelemmel rendelkezzenek a viták hatékony feloldása érdekében. Ennek érdekében egyrészt szükség lenne az egyetemeken az alternatív

vitarendezés kötelező tananyag részeként történő oktatására, másrészt pedig fontos lenne, hogy az alternatív vitarendezési eljárásokat lefolytató személyek folyamatosan képezzék magukat, bővítsék ismereteiket. Reményeink szerint az alternatív vitarendezés népszerűsödésével párhuzamosan a jövőben sokat fog még javulni a helyzet a fogyasztói jogok célzatosabb ismertetése, a tudatos fogyasztóvá nevelés jelensége és az igényérvényesítés lehetőségeiről történő széleskörű tájékoztatás. terén is.

Örömmel tapasztaltuk azt, hogy az utóbbi években számos kezdeményezés indult az alternatív vitarendezés népszerűsítése érdekében, mint például az említett konferencia és verseny. E rendezvények elsődlegesen a jogásztársadalomnak szóltak, azonban nem titkolt céljuk volt az is, hogy az alternatív vitarendezést megismertessék és népszerűsítsék a „hétköznapi emberek” körében. A sajtó részéről hatalmas volt az érdeklődés mind a téma, mind pedig a rendezvények irányában, ami reményeink szerint hozzá fog járulni az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek ismertségének növeléséhez és e vitarendezési formák népszerűsítéséhez.

Összességében úgy véljük, hogy az alternatív vitarendezésben hatalmas a potenciál, számos lehetőség rejlik benne. Azt sem tartjuk elképzelhetetlennek, hogy a távoli jövőben, bizonyos jogterületeken az alternatív vitarendezési módok a bírósági eljárások szerepét is át fogják venni, hiszen, ahogy azt a sokat emlegetett mondás is tartja, *„a legrosszabb egyezség is jobb, mint a legjobb ítélet.”*

VIII. Bibliográfia

Könyvek

1. CSEMÁNÉ VÁRADI Erika – GILÁNYI Eszter: *Alternatív vitarendezés*; Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2011.
2. FAZEKAS Judit: *Fogyasztóvédelmi jog*; Complex, Budapest, 2007.
3. GYEKICZKY Tamás: *A mediációról*; Gondolat Kiadó, Budapest, 2010.
4. HOPT, Klaus J. – STEFFEK, Felix: *Mediation - principles and regulation in comparative perspective*; Oxford University Press, Oxford, 2013.
5. KERTÉSZ Tibor: *Mediáció a gyakorlatban*; Bíbor Kiadó, Miskolc, 2010.
6. OSZTOVITS András (szerk.): *Európai fogyasztóvédelmi magánjog*; HVG-ORAC, Budapest, 2006.
7. PRUGBERGER Tamás: *Érdek és érdekegyeztetés a jogban*; Bíbor Kiadó, Miskolc, 2002.
8. ROBERTS, Simon - PALMER, Michael: *Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision-Making*; Cambridge University Press, Cambridge, 2005.
9. RÚZS MOLNÁR Krisztina: *Mediáció a munkajogban*; Pólay Elemér Alapítvány, Szeged, 2007.
10. SÁRINÉ SIMKÓ Ágnes (szerk.): *Mediáció – közvetítői eljárások*; HVG-ORAC, Budapest, 2012.

Tanulmányok, folyóiratok

1. ANKA Tibor - BÓKA Judit: *Mediáció, egyeztetés, választott bíraskodás*; Közjegyzők Közlönye, 2000/7-8. SZ., 12-15. o.
2. ANTALICZ Gabriella: *A mediáció szerepe a polgári eljárásban*; http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/Mailath-palyazat-erdmenyek/MGyTP-P-J-3-Antalicz_Gabriella-A_mediacio_szerepe_a_polgari_eljarasban.pdf
3. BENCSIK András: *A fogyasztóvédelem, mint az alapjogvédelem új eszköze*; De iurisprudentia et iure publico, 2011/2. sz., 19-34. o.
4. CSÁKÓ Mihály: *A konfliktuskezelés kultúrájának alakulásáról*; Educatio, 2008./3. sz., 356-365. o.
5. DECASTELLO Alice: *A közvetítői eljárás az egészségügyben*; PhD értekezés, Pécs, 2008.
6. DÉZSI Andrea: *A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban*;

- http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztói_vitarendezezes_a_lternativ_megoldasai_az_europai_unioban/
7. DOUGLAS, Katherine: *A Teaching of Alternative Dispute Resolution in Selected Australian Law Schools: Towards Second Generation Practice and Pedagogy*; RMIT University, Melbourne, Victoria, Australia, 2012.; <http://researchbank.rmit.edu.au/eserv/rmit:160218/Douglas.pdf>
 8. GÁRDOS Péter – RÁCZ András: *Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető testületről*; https://gfmt.hu/cikkek/nehany_gondolat_a_penzugyi_bekelteto_testuletrol.php?lang=hun
 9. HAJNAL Zsolt: *A pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályok aktuális változásai az Európai Unió jogalkotási folyamatainak tükrében*; http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_penzugyi_fogyasztovedelmi_szabalyok_aktualis_valtozasai_az_europai_unio_jogalkotasi_folyamatainak_tukreben/
 10. HEGEDŰS Márta Anikó: *A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”*; Magyar Közigazgatás, 2003./6. sz., 374-380. o.
 11. JÁMBOR Bianka: *A pénzügyi fogyasztóvédelem, különös tekintettel a pénzügyi kultúrára*; Szakdolgozat, Miskolc, 2016.
 12. KAS Kinga: *Alternatív vitarendezés a foglalkoztatási konfliktusokban*; PhD értekezés, Budapest, 2008.
 13. KOVÁCS Eszter: *A fiatalok pénzügyi kultúrája: Pénzügyi tudatosság vagy pénzügyi tudatlanság?*; www.eco.u-szeged.hu/download.php?docID=44057
 14. KOVÁCS István Vilmos: *Alternatív vitarendezés a nemzetközi gyakorlatban*; Új pedagógiai szemle, 2012./7-8. sz., 130-142. o.
 15. MALIK Éva: *Megoldotta-e a mediációs irányelv az Unió mediációs paradoxonát?*; In.: *Határon átnyúló viták rendezése: törekvések és megoldások* (Szerk.: Harsági Viktória - Horváth E. Írisz - Raffai Katalin - Suri Noémi - Szabó Sarolta), Pázmány Press, Budapest, 2015., 167-185. o.
 16. NAGY Zoltán: *A pénzügyi fogyasztóvédelem aktuális kérdései*; http://www.vmtt.org.rs/mtn2013/207_223_Nagy_A.pdf
 17. NEMCSIK Orsolya: *Mediáció, avagy közjegyzők „új” szerepben –közokirat szerkesztés és hagyatéki eljárás a közvetítés tükrében*; <http://jesz.ajk.elte.hu/nemcsik20.html>
 18. POKOL Béla: *A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés*; <http://jesz.ajk.elte.hu/pokol9.html>

19. RÁCZ Zoltán: *A munkaügyi viták megoldásának rendszerei, különös tekintettel az érdekvitákra*; PhD értekezés, Miskolc, 2002.
20. RÁCZ Zoltán: *Az alternatív vitarendezés (AVR) helyzete Magyarországon*; http://www.uni-miskolc.hu/~microcad/publikaciok/2015/E7_Racz_Zoltan.pdf
21. RÚZS MOLNÁR Krisztina: *A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére*; PhD értekezés, Szeged, 2005.
22. SIPOS Tünde: *Konfliktuskezelés és mediáció ma Magyarországon avagy: perkedelő perlekedők*; Könyvtári figyelő, 2009./3. sz., 422-427. o.
23. SOMOGYI Árpád: *Mi fán terem a mediáció?*; Jogtudományi Közlöny, 2000./1. sz. 20-26. o.
24. SZABÓ Péter: *Alternatív jogvita rendezési eljárások, különös tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület működésére*, Szakdolgozat, Budapest, 2016.
25. VERES Zoltán: *A pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdései*; PhD értekezés, Budapest, 2017.

Jogforrások

1. 524/2013/EU rendelet (*OVR-rendelet*)
2. 2005/29/EK irányelv
3. 2008/52/EK irányelv (*Mediációs Irányelv*)
4. 2013/11/EU irányelv (*AVR-irányelv*)
5. 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
6. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
7. 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról
8. 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről
9. 2006. évi CXXIII. törvény a büntetőügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről
10. 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről
11. 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
12. 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
13. A-PBT-A-3/2015. Ajánlás
14. H-PBT-H-1634/2017. Kötelező határozat

Egyéb internetes források

1. *A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje*; <http://www.mnb.hu/letoltes/egysegerszermukodesi-rend-2017-julius-3-tol.pdf>
2. *Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia programterve*; <https://www.mnb.hu/letoltes/avr-konferencia-programterv-vegleges.pdf>

3. Az *MNB (PBT) honlapja – A PBT története*;
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>
4. Az *MNB (PBT) honlapja – Amit a Pénzügyi Békéltető Testületről tudni kell*;
https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodes/altalanos_informaciok
5. Az *MNB (PBT) honlapja – Általános alávetési nyilatkozat*;
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgaltatokrol/altalanos-alavetesinyilatkozat>
6. Az *MNB (PBT) honlapja - Eseti alávetési nyilatkozat*;
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgaltatokrol/eseti-alavetesinyilatkozat>
7. Az *MNB (PBT) honlapja – Mit jelent az alávetés?*;
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgaltatokrol/mit-jelent-az-alavetes>
8. Az *MNB (PBT) honlapja – Mit tegyünk, ha pénzügyi panaszunk van?*;
<http://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>
9. Az *MNB (PBT) honlapja – Pénzügyi Békéltető Testület*;
<http://www.mnb.hu/letoltes/pbt-nc-2.pdf>
10. Az *MNB (PBT) honlapja – Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)*;
<https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/pbt>
11. *Erősödik a pénzügyi tudatosság*;
<http://www.marketinginfo.hu/tanulmanyok/essay.php?id=2665>
12. *Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016*;
<https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf>
13. *Kötelező békéltetést ír elő jövő évtől egymillió forint alatt az MNB-törvény*;
http://magyarhirlap.hu/cikk/61598/Kotelezo_bekeltetest_ir_elo_jovo_evtol_egymillio_forint_alatt_az_MNBtorveny
14. *Nem lesz többé MNB-fiók vidéken*;
http://www.napi.hu/magyar_gazdasag/nem_lesz_tobbe_mnb-fiok_videken.342677.html
15. *Pár szóban a békéltető testületekről*;
<http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>
16. *Pénzügyi Békéltető Testület – Tájékoztató a 2011. évi tevékenységről*;
<http://www.mnb.hu/letoltes/a-penzugyi-bekelteto-testulet-tajekoztatoja-a-2011-1>
17. *Pénzügyi kultúra konferenciát rendeztek a Miskolci Egyetemen a páneurópai Pénz7 keretében*;
<http://www.penz7.hu/hirek/penzugyi-kultura-konferenciat-rendeztek-a-miskolci-egyetemen-a-paneuropai-penz7-kereteben>