

**Dr. Jakab Ágnes\*:**

## **A hitelszerződési kárigények a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában**

***Egy pénzügyi döntés hosszú távon hatással lehet anyagi helyzetünkre és még egy megfontolt ügyfél is kerülhet kellemetlen helyzetbe. Mit tehetünk, ha úgy gondoljuk, hogy bankunk intézkedése, vagy éppen mulasztása kárt okozott nekünk? Hosszú vita, vagy gyors megegyezés? A Pénzügyi Békéltető Testület tapasztalatai segítséget nyújthatnak abban, hogyan kezeljük hatékonyan ezeket a kérdéseket.***

A mindennapi életben rendszeresen kötünk szerződéseket akkor is, ha ez nem tudatosul bennünk. Például élelmiszer, ruházat vásárlása vagy a fodrásznál történő „megújulás” során nincs szükség írásbeli szerződésre.

Az emberek többsége azonban élete során legalább egyszer nagyobb horderejű, alapos előkészítést igénylő ügyletet is köt. Ez történik lakás, vagy gépjármű vásárlása során, de ide sorolhatjuk a nagyobb értékű műszaki cikkek, háztartási gépek beszerzését is. Előfordul, hogy ezekhez anyagi segítségre van szükség és a hitelfelvétel mellett döntünk.

A bankkal kötendő szerződések közös jellemzője, hogy ebben a körben tipikusan kötelező az írásbeliség. A banki termékek között is vannak egyszerűbb, az ügyfelek által már jól ismert „tradicionális” termékek, mint a kisebb összegű áruhitel, személyi kölcsönök. Az ezekhez kapcsolódó egyedi szerződések kisebb terjedelműek, könnyebben átláthatóak, mint például egy jelzáloggal biztosított jelentős összegű kölcsönnél. Jellemzően azonban az egyedi szerződésekhez általános szerződési feltételek, üzletszabályzatok, hirdetések kapcsolódnak és a felektől elvárt ezek ismerete és az azoknak megfelelő teljesítés.

Amennyiben az utóbbi valamely okból nem valósul meg, a sérelmet szenvedett fél kérheti a szerződés szerinti teljesítést, az abban rögzített magatartás kifejtését, a szükséges intézkedés megtételét. Amikor a szerződés szerinti teljesítés már lehetetlen - vagy lehetséges ugyan, de a mulasztással, késedelemmel okozott hátrány már nem hárítható el maradéktalanul - és a partner sérelmes magatartására, szerződésszegésére a szerződés nem határoz meg szankciót, rendelkezései nem nyújtanak kompenzációt, a fogyasztók kártérítési igényével, panasszal folyamodhatnak a pénzügyi szolgáltatóhoz. A panasz elutasítása esetén pedig a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) nyújthat segítséget.

Fontos szabály, hogy a PBT eljárásában csak a megkötött szerződésekkel kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Ennek ellenére visszatérően előfordul, hogy az ügyfelek az előterjesztett hiteligényléseik bírálata során tapasztalt banki eljárást sérelmezik a PBT-nél. Több esetben például lassúnak értékelik azt és egyes iratok bekérését indokolatlannak tartják.

Szintén nem békéltethet a testület azokban az ügyekben, amelyekben anyagi kára nem keletkezett a fogyasztónak, hanem személyiségi joga megsértése okán, az úgynevezett sérelemdíj körébe tartozó igényt kíván érvényesíteni.

A testület előtt tehát a szerződésszegéssel okozott vagyoni károk megtérítése iránti igények érvényesítésére lehet eljárást indítani, amelyek sok esetben a hitel- és kölcsönszerződésekhez, ezeken belül pedig döntően a jelzálogkölcsönökhöz köthetőek.

A kárigények során az ügyfélindokok palettája rendkívül színes. Előfordult, hogy az ügyintézési folyamat nem megfelelő üteme, időigénye miatti károkat kérte megtéríteni a kérelmező, de nyújtottak be kérelmet késedelmes folyósítással, a szerződésben ejtett elírás késedelmes kijavításával, vagy éppen a jelzálogjogtörlési engedély késedelmes kiadásával okozott károk miatt is. Sőt, arra is volt példa, hogy a bank által megbízott értékbecslő által készített értékbecslés nem kellő részletessége, hiányossága, a törlesztőrészletnek a jogutód számára történő késedelmes tovább utalása, vagy az önerő előírása generált kárigényt és okozta a jogvitát. A legáltalánosabb okok a nem megfelelő tájékoztatással, a szerződésmódosítási folyamattal, valamint a szerződés módosítására irányuló kérelem elbírálásának elhúzódásával vagy elutasításával kapcsolatosak.

A hiányos tájékoztatásra alapított igények megítélése sok esetben nagyon összetett, hiszen ennek az oknak az alapja csak ritkán a jogszabályban vagy a szerződésben rögzített tájékoztatási kötelezettség megsértése. Volt olyan ügy, ahol a kérelmezőnek a kölcsöne végtörlesztése kapcsán merült fel kára abból, hogy a tájékoztatást adó ügyintéző, a felszámítandó többletköltségekről nem adott tájékoztatást, holott azok teljes körű tájékoztatás mellett nem merültek volna fel. A pénzügyi szolgáltató vitatta a jogszabályi, vagy a szerződéses rendelkezések megszegését, ugyanakkor a PBT eljárásában tartott meghallgatáson egyezségi ajánlatot tett a kárigényként megjelölt összeg részbeni megfizetésére, amelyet a kérelmező el is fogadott. A vitás ügy a felek kölcsönös melegegedésével, jó üzleti kapcsolatuk fenntartásával zárult.

Fontos tudni, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak jellemzően nincs szerződésmódosítási kötelezettségük. Hiába kifogásoljuk, hogy a bank nem járul hozzá a fedezeti ingatlan cseréjéhez, vagy adóstársunk kötelemből kiengedéséhez, mivel ez a bank üzleti döntése körébe tartozó kérdés, így kérelmünk elutasítása szerződésszegést nem valósít meg.

A kártérítési felelősség jogszabályi követelménye szerint a szerződés megszegésével a másik félnek okozott kárt meg kell téríteni, tehát szerződésszegés és kár bekövetkezése nélkül kártérítésről nem beszélhetünk. Ez látszólag evidenciának tűnő megállapítás, mégis a gyakorlat számos problémát teremt. Amikor a pénzügyi szolgáltató nem vitatja szerződésszegő magatartását, az igény jogalapját elismeri és nem zárkózik el a felmerült kérések rendezésétől, akkor főleg a kár bekövetkeztével, annak összegével kapcsolatban merül fel vita a felek között. A bank ugyanis elvárja - jogosan - a kár keletkezésének és a felmerült kár összegének kérelmező általi igazolását. A kérelmezők gyakran nem tudják pontosan meghatározni, hogy - a néha eltúlzottnak is tűnő - igényük konkrétan miből származik, miben fogható meg a tényleges káruk. Előfordul ellentétes példa is, amelyben az ügyfél tételesen ismerteti a bank magatartása miatt elszenvedett hátrányokat. A kártérítési felelősség további feltétele még a kár és a szerződésszegő magatartás közötti ún. ok-okozati összefüggés, melyet a kárigény előterjesztőjének, a kérelmezőnek kell bizonyítania.

Érdeemes tájékozódni a szerződészegő károkozó kimentési lehetőségeiről, a kármegelőzés, kárenyhítés és kárelhárítás jogszabályi követelményeiről is, melyet a Polgári Törvénykönyv szintén meghatároz.

Láthatjuk tehát, hogy a kártérítési felelősség rendszere összetett, és a PBT előtti bizonyítás sok esetben nehézségekbe ütközhet, hiszen például tanú meghallgatására, szakértő kirendelésére nincs mód. Sok esetben azonban a felek ennek ellenére egyezsége jutnak. A személyes találkozás, annak során egymás indokainak jobb megismerése a jövőre nézve is fontos szempontokra világít rá és előremutató lehet a felek további együttműködése során.

Fontos tudni azt is, hogy hogyan lehet elkerülni a kár bekövetkezését, melyben fokozott hangsúlyt kap a felek együttműködésének szükségessége. Egy konkrét ügyben például a kérelmező kárigényét arra alapította, hogy a bank a fedezeti ingatlanra bejegyzett jelzálogjog törléséhez a hozzájárulást nem a szerződésben rögzített határidőben, hanem késedelmesen, csak a panaszát követően küldte meg részére és ezzel a késedelemmel számára kárt okozott. A kérelmező e kár megtérítését kérte az eljárásban. Az eset jól szemlélteti az együttműködés fontosságát és előnyösségét, hiszen a kérelmező - bár sérelmezte, hogy ezt neki kell megtennie - a bank számára nyitva álló határidő leteltét követően haladéktalanul, panaszban jelezte a pénzügyi szolgáltatónak a mulasztását, amely így további késedelem nélkül, haladéktalanul megküldte a kért dokumentumot részére. A felek a PBT által tartott meghallgatáson egyeztették álláspontjukat, amelynek során együttműködők voltak, a kérelmező igényét leszállította, mely teljesítését a bank vállalta, s végül egyezség jött létre közöttük.

Az együttműködésnek, az empátiának az élet minden területén, így a pénzügyek területén is helye van. A PBT elsődlegesen egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között eljárása során, amelyhez biztosítja számukra a személyes megbeszélés lehetőségét. Némely esetben már a meghallgatás előtt, az eljárás írásbeli „előkészítő” szakaszában létrejön az egyezség, ugyanakkor a személyes kapcsolat, írásban esetlegesen el nem mondott egyéni körülmények bemutatása nagymértékben hozzájárul a korábban vitában álló felek megbékéléséhez és a mindenkori számára megfelelő megoldás megtalálásához. A PBT a rendelkezésére álló eszközökkel minden segítséget megad a közös álláspont kialakításához, azonban a „Hosszú vita vagy gyors megegyezés?” kérdésre csak a felek adhatják meg a választ!

*\* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

*„Szerkesztett formában megjelent 2024. március 27-én a VG.hu oldalon.”*