

Dr. Jakab Ágnes – Dr. Rózsavölgyi Orsolya*:

Erősödik a fogyasztói tudatosság a banki moratóriumos ügyekben

Megemelt tőketartozásra, nehézkesen induló újbóli törlesztésre vagy éppen a banki törlesztési moratóriumban való jogos maradás elutasítására panaszkodott több moratóriumos ügyfél a pénzügyi békéltető előtti vitarendezési eljárás során. Többeknek igazuk volt, ám megesett, hogy kiderült: hitelintézetük jogszerűen járt el, s a tények előtt az adós is fejet hajtott.

Az adósok számára kétségkívül jelentős segítség volt a fizetési moratórium bevezetése. Az ezzel kapcsolatos kezdeti tapasztalatok után is történtek olyan jogszabályi változások, amelyek kapcsán a gyakorlatban számos jogvita keletkezett, és sok esetben pozitív eredménnyel zárult az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT).

A moratóriummal, kamatstoppal és a kamat átszámításával kapcsolatosan indult ügyek 36%-ában jött létre egyezség a felek között a PBT eljárásában. Előfordult, hogy a szolgáltatók még az eljárás folyamán teljesítették a fogyasztói kérelmet, vagy eljáráson kívül megállapodtak. Összességében az ügyek több mint felében az ügyfelekre nézve kedvezően végződött az eljárás. 12 százaléknyi esetben pedig a kérelmezők megértették és elfogadták a bankjuk álláspontját. A fogyasztók ilyenkor hangoztatták, hogy „*ha ezt nekem valaki így elmagyarázta volna, akkor most nem ülnénk itt.*” Történt-e azóta változás?

A PBT eljárásaiban mindig is kiemelt szempont volt, hogy a fogyasztó megértse az ügyletével kapcsolatos körülményeket: a bank intézkedéseit, a jogszabályi és szerződéses rendelkezéseket. Az elmúlt két évben fokozottan érezhető volt, hogy a fogyasztók érdemi magyarázatra, konkrét számszaki levezetésre vártak.

Azokban az ügyekben volt ez leginkább érezhető, amelyekben az ügyfelek azt sérelmezték, hogy a bank a moratórium alatt megemelte a tőketartozásukat. Az eljárások során azonban kiderült, hogy az ügyfelek számára a moratórium által megkívánt elszámolás módszertana nem volt egyértelmű, emiatt vélték úgy, hogy a bankok helytelenül jártak el.

A moratórium igénybevétele esetén ugyanis a moratórium kezdete előtt meghatározott annuitásos lefutas szerinti teljesítés nem történik meg. Moratórium nélkül ugyanis minden hónapban a törlesztőrészek tőkerészeivel csökken a nem esedékes tőketartozás. Sok esetben a fogyasztók ebből a törlesztési ütemezésből indultak ki, és azt nem vették figyelembe, hogy a moratórium miatt meg nem fizetett törlesztőrészek tőkerészét elkülönítik, azt a bank külön számlán gyűjti.

Amikor aztán a moratórium véget ért, és a bankok a futamidő-hosszabbítást elvégezték, akkor ezt a külön kezelt moratóriumi tőketartozást hozzáadták az annuitásos lefutas szerinti, vagyis folyamatosan csökkenő, tőketartozáshoz, azaz ahhoz a tőkeösszeghez, ami akkor állt volna fenn, ha az ügyfél nem lett volna moratóriumban.

Ezt az úgynevezett visszatőkésítést az ügyfelek tőkeemelésnek vélték. Valójában viszont a bankok csak rendezték a tőketartozást és csak az elkülönítés miatt tűnt úgy, hogy a moratórium alatti

tőketartozás kevesebb. A PBT előtti vitarendezés során a fogyasztók szinte kivétel nélkül megértették és elfogadták a bankok eljárását.

A moratóriumot igénybe vevő ügyfelek folyamatosan kaptak tájékoztatást a moratóriumi értesítő levelekben szerződésük aktuális helyzetéről, illetve a moratórium további igénybevételére vonatkozóan. Bár a sokféle tájékoztatás között néha valóban nehéz kiigazodni, úgy tűnik, hogy mégis volt azoknak pozitív hatása.

Azok az adósok ugyanis, akik korábban esetleg hosszú ideig nem kísérték figyelemmel a kölcsönük alakulását, a tájékoztatások átolvasását követően tudatosabbá váltak, fokozott érdeklődést tanúsítottak a szerződéseikkel kapcsolatban. Ez abban is megmutatkozott, hogy a PBT meghallgatásain a moratórium következményein kívül számos egyéb kérdést is egyeztettek.

Előfordult például az is, hogy a moratórium kapcsán felmerült kifogások vizsgálata világított rá egy már régóta fennálló másik problémára. Az egyik ügyben a kérelmező a moratóriumban történő részvételét sérelmezte, állítva, hogy a részleteket minden hónapban rendezte. Az ügyfél az eljárás során felismerte, hogy a referenciakamathoz kötött szerződése szerint időről időre megnövekedett a törlesztőrészlete, amit viszont nem teljesített teljes egészében, ezért került moratóriumba.

Arra is fény derült, hogy nem azért nem fizette meg a teljes összeget mert fizetési nehézsége lenne, hanem azért, mert állítása szerint a törlesztőrészlet változásokról sokszor csak későn kapott értesítést, így nem tudott intézkedni a szükséges összeg átutalásáról.

A fizetési haladékkal kapcsolatos kérdéseket a felek rendezték és az adós a részletek teljesítésére beszedési felhatalmazást adott, amellyel elkerülhetővé vált, hogy később az alacsonyabb összeg átutalása miatt újra kellemetlen helyzetbe kerüljön.

A moratórium utáni törlesztés megkezdése is eredményezett vitás helyzeteket. Egy ügyben a kérelmező a moratóriumból történő kilépés után a szükséges részletet rendelkezésre bocsátotta ugyan, de annak beszedése a kilépő nyilatkozat késedelmes feldolgozása miatt már nem történt meg. A következő hónapban a bank 2 havi (az elmulasztott és az aktuális havi) részletet kívánta beszedni, erre viszont már nem volt fedezet az ügyfél számláján. A beszedés sikertelensége miatt késedelmi kamatot és díjat is felszámítottak. Így, bár a kérelmező folyamatosan teljesített befizetéseket, azok, a felmerült számlavezetési díjak miatt is, nem voltak elegendőek a havi részletekre, az elmaradás folyamatos volt.

Az eljárás során a bank részletesen ismertette, hogy mi az elmaradás oka, és mekkora összegű befizetésre lett volna szükség a probléma elkerüléséhez. Bár az ügy egyezséggel zárult, a felmerült késedelmi kamatok és díjakat a bank jóváírta, ez az ügy is mutatja, hogy a törlesztések teljesítésének folyamatos nyomon követésével elkerülhető a későbbi jogvita. Erre moratóriumtól függetlenül érdemes figyelmet szentelni.

2021 II. félévétől a PBT előtti moratóriumos ügyek egy jelentős része a futamidőhosszabbításra vonatkozott. A tapasztalatok azt mutatják, hogy részletes magyarázatot követően az ügyfelek átlátták a futamidőhosszabbítás módszertanát, és felismerték, hogy a felgyülemlett moratóriumi

kamat miatt a futamidő a fizetési haladékban töltött időnél hosszabb idővel nyúlik meg. Az azonban nem mindegy, hogy milyen időtartammal hosszabbodhat meg a fizetési kötelezettség ideje.

Keretes

Előfordult olyan ügy, ahol a bank által jelzett kétéves futamidő-hosszabbítás már első pillantásra is nagyon tetemesnek tűnt, főleg annak tükrében, hogy a moratóriumi tartozás igen csekély összeg volt. Az adós moratóriumi kilépő nyilatkozatot ugyan nem tett, azonban a bank által vezetett moratóriumi számlákra időről időre befizetéseket teljesített, rendezve ezzel a moratóriumba került részleteket. A moratórium megszűnésekor emiatt a felgyűlt tartozás nem érte el az ezer forintot sem.

Az eljárás során kiderült, hogy a szerződés változó (3 havi BUBOR-hoz kötött) kamatozása volt, a kamatforduló pedig a 2021. októberi részlet esedékességét követő napra esett. A bank a futamidő meghatározása során ezt az októberi részletet tekintette referenciárészletnek, amit nem haladhat meg a futamidő-hosszabbítás során figyelembe vett részlet. A kamatváltozás miatt viszont ez az összeg 10.000,-Ft-tal alacsonyabb volt, mint amennyi az eredeti szerződés szerint a novemberi lett volna. A két részlet közötti 10.000,-Ft-os különbséget kamatrész, ha tehát az alacsonyabb összeget vesszük alapul, akkor 10.000,-Ft-tal kevesebb jutna tőkecsökkentésre (hiszen ennyivel több kamatot kell fizetni novembertől). Ennek az a következménye, hogy kisebb összeggel csökken a tőketartozás. Az eredmény két évvel hosszabb futamidő és összességében több, mint 1 millió Ft-tal több fizetendő kamat.

Az eljárás során az is kiderült, hogy amennyiben a referencia részletet megfelelően, tehát 10.000,-Ft-tal nagyobb összegben állítja be a bank, akkor a futamidő hosszabbodása csak 1 hónap. A felek végül ez utóbbiban a PBT előtt meg tudtak állapodni.

Több ügyfél is panaszkodott amiatt, hogy – bár jogosult volt – nem vehette igénybe a moratóriumot 2021. novembertől, majd annak 2022. augusztustól történő meghosszabbításától. Előfordultak olyan ügyek, amikor az ügyfelek arra hivatkoztak, hogy ők határidőben eleget tettek a feltételeknek és a bankok – felülvizsgálva az ügyet – csak ezután biztosították továbbra is a moratóriumot.

Amennyiben az adós nem tudta igazolni, hogy határidőn belül, megfelelő nyomtatványon előterjesztett nyilatkozatban jelezte maradási szándékát, akkor nem volt lehetőség a további igénybevételre. A jogszabály által megállapított jogvesztő határidőre figyelemmel ezek a kérelmek megalapozatlanok voltak.

**A szerzők a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagjai*

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2023. január 4-én.”