

Pénzügyi békéltetés: sok egyezséget kötöttek a bankok a moratóriumos vitákban

A pénzügyi intézmények gyakorta hajlottak az egyezésre vagy a problémák méltányos rendezésére ügyfeleikkel a pénzügyi békéltetők előtt a törlesztési moratóriumhoz kötődő ügyekben a fizetési stop első évében. Tipikus jogvita volt a moratóriumba belépéskor vagy épp a fizetés újrakezdésekor egyes törlesztések megfelelő elszámolása vagy a hitelkártyák felhalmozódott kamatainak rendezése. A moratórium kezdete előtt lejárt záloghitel-szerződés viszont nem kerülhetett a moratórium védőernyője alá, s az ügyfél azt sem szabhatta meg, hogy a bank a tőke- vagy kamattartozásra fordítsa-e a moratórium alatt teljesített esetleges befizetéseit.

A törlesztési moratórium bevezetését követően a Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT) megindított első eljárásokban a jogviták döntően a törlesztőrészletek beszedéséhez, illetve azok elmaradásához kapcsolódtak. Ezeket az ügyeket a PBT jellemzően az ügyfelek kérelmének visszavonása okán szüntette meg, mert időközben megoldódott a vitás helyzet.

Maga a probléma azonban - a moratóriumból történő év közbeni kilépések miatt - később ismét felmerült. Több ügyben a felek a békéltető testület előtt tartott meghallgatáson egyeztették álláspontjukat, ennek során a hitelező a tartozás alakulását is részletesen ismertethette. Bár a törlesztőrészletek beszedésének elmaradása valóban tud kellemetlenséget okozni a fogyasztóknak, különösen azokban az esetekben, amikor a szolgáltató utóbb egyszerre több havi részletet kísérel meg a bankszámláról beszedni, a PBT elé került ügyekben a beszedés elmaradása miatt pénzügyi hátrány / többletköltség nem merült fel. A kérelmezők – ezt felismerve és elfogadva – visszavonták a kérelmeiket.

Szintén visszatérő probléma volt a jelzálogkölcson-szerződések előtörlesztése. Ezekben az ügyekben a kérelmező belépett a moratóriumba, ám ennek időszaka alatt előtörlesztett. Ezt kizárólag az eredeti tőketartozásának csökkentésére kérte elszámolni, úgymond „kihagyva” az időközben a moratórium időszaka alatt keletkezett kamatot, költséget. Egyik konkrét esetben pl. a kérelmező több előtörlesztési nyilatkozatot nyújtott be, és havonta a törlesztőrészlettel közel megegyező befizetéseket teljesített. A pénzügyi szolgáltató azonban először a moratórium kapcsán felmerült kamat és díjtartozást egyenlített ki. Ezt az álláspontot a PBT is osztotta.

A fizetési moratórium igénybevétele során ugyanis változatlanul az eredeti szerződéses feltételek irányadóak a felek közötti jogviszonyra. Azaz – hacsak a hitelező és az ügyfél közti szerződés nem teremt jogosultságot arra, hogy az ügyfél által megszabott sorrendben kerüljön sor a befizetés elszámolására - a moratóriumról szóló kormányrendelet alapján erre a pénzügyi szolgáltatónak nincs kötelezettsége.

E kormányrendelet ugyanis nem teremt egyfajta „alanyi jogot” arra, hogy a moratórium időtartama alatti befizetései kapcsán az ügyfél határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltató azt mire számolhatja el. Emiatt így a szerződés, adott esetben pedig a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadóak. Utóbbi szabály pedig az adós teljesítésének elszámolására, hogy ha a pénzügyi szolgáltató másképp nem rendelkezett, akkor az a befizetést először a költségre, majd kamatra, végül a tőketartozásra számolja el.

Speciális esetet jelentettek azok az ügyek, amelyekben a kérelmező élt a moratóriummal, majd a moratórium alatt igénybe kívánta venni a három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-

tartozásainak csökkentésére vonatkozó támogatást (Jtcsr kormányrendelet). A támogatás igénybevételének folyamata során a kormányhivatalok keresik meg a pénzügyi szolgáltatókat a tartozásadatok közlése érdekében.

Előfordult a PBT előtt olyan ügy, amelynél a moratóriumba helyezett tartozást a pénzügyi szolgáltató nem közölte a kormányhivatal megkeresésére. Emiatt az utóbbi által megállapított támogatás összege sem tartalmazta azt, annak megfizetését azonban a pénzügyi szolgáltató mégis elvárta az adott ügyféltől. A békéltető testület előtti eljárásban a hitelező és az adós végül egyezséggel tudták rendezni ezt a jogvitát. A pénzügyi szolgáltató ugyanis olyan helyzetbe hozta a kérelmezőt, mintha a moratóriumi összeg lejelentése is megtörtént volna, azaz eltekintett annak megfizetésétől.

Egy másik ügyfél azt sérelmezte, hogy kézizálogkölcson-szerződése kapcsán be kívánt lépni a moratóriumba, azonban azt a pénzügyi szolgáltató nem biztosította a számára. A PBT eljárása során az adós nem vitatta, hogy a zálogszerződés futamideje a moratórium bevezetésekor már lejárt, és a szerződés úgynevezett türelmi időben volt.

A zálogszerződések esetén a futamidő lejártát követően kezdődő türelmi idő alatt a zálogtárgy kényszerértékesítése még nem történhet meg. Ez az időszak biztosít tehát lehetőséget a zálogkötelezettnek, hogy meghatározott díj, kamat megfizetése mellett még kiválthassa a zálogtárgyat. Mivel azonban a szerződés futamideje már lejárt, az ügyfél nem élhetett a moratórium lehetőségével.

Gyakrabban fordult elő jogvita a pénzügyi békéltetők előtt a hitelkártya-tartozásokkal kapcsolatban. A legtöbb esetben a problémát az eredményezte, hogy azon hitelkártya-szerződések esetében, ahol a havi tartozást csoportos beszedéssel fizették meg, a beszedések leállítása miatt a tartozás kiegyenlítése 2020. március, április hónap folyamán nem történt meg. Így, ha a kérelmező nem intézkedett egyedileg (pl: átutalással) a tartozás rendezéséről, akkor a tartozás a moratórium hatálya alá került.

Nagyon fontos annak szem előtt tartása, hogy a moratórium által biztosított haladék nem jelent kamatmentes időszakot, továbbá, hogy a hitelkártya magas kamatozású termék. Ezért e hitel típus esetében (is) kiemelt jelentősége van annak, hogy a fogyasztók nyomon kövessék a tartozások megfizetésének megtörténtét. A PBT elé került ügyekben ez sajnos elmaradt, és amikor a kérelmezők értesítést kaptak a tartozásuk egyenlegéről, akkor már nagyobb összegű kamat terhelte azt. Az érintett pénzügyi szolgáltatók a békéltetési eljárás során fenntartották álláspontjukat, miszerint megfelelően jártak el. Ennek ellenére több egyezség is született ezekben az ügyekben is az adósokkal úgy, a felszámított kamat egészét vagy egy részét elengedték.

Hitelkártya-tartozása miatt fordult a PBT-hez méltányossági kérelemmel az az ügyfél is, aki a felhalmozott összeg nagyságát sérelmezte. A kérelmező a hitelkártya-szerződése kapcsán élt a fizetési haladék lehetőségével, azonban a 2020. március 18-án fennálló tartozásának nagy összege, és a hitelkártya-szerződéséhez kapcsolódó jelentős mértékű kamat együttesen a tartozás további, igen jelentős növekedését okozta. Emiatt a moratórium első 8 hónapja alatt már közel kétszáz ezer forint további kamat keletkezett.

Az ügyben a felek egyezséget kötöttek, amelynek része volt - a moratórium alatti kamat elengedése mellett - az is, hogy az ügyfél megkezdi a moratóriumba helyezett tartozás visszafizetését. Moratóriummal kapcsolatos ügyekben ritka a méltányossági kérelem, de ahogy e példa is mutatja, lehet esély egyezséget kötni ilyen esetben is.

A moratórium egy éve alatt a téma kapcsán a PBT elé került vitás ügyekben kiemelkedően magas volt az egyezségek, illetve a formálisan egyezségkötéssel ugyan nem járó, de a kérelmezőre nézve kedvező kimenetelű eljárások száma. A tapasztalatok azt mutatják, hogy - még ha fel is merülnek problémák, nehézségek

- a pénzügyi szolgáltatók az esetek jelentős részében együttműködők és kompromisszumkészek a problémák rendezésére. Igaz volt ez azokra az ügyekre is, amelyek ugyan közvetlenül nem a moratóriummal kapcsolatban indultak, de annak igénybevétele hatással volt a helyzet végleges rendezésére.

A PBT az elé kerülő vitás helyzetekben a jövőben is minden esetben megkísérel egyezséget létrehozni a felek között, hogy ezáltal a kialakult sérelmek békés úton, mindkét fél számára elfogadható módon rendeződhesenek.

** A szerzők az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagjai*

„Szerkesztett formában megjelent a napi.hu portálon 2021. április 9-én.”