

Dr. Rózsavölgyi Orsolya*:
Levelet küldött a követeléskezelő, mit tegyek?

Sokan megijednek, ha postán megkeresi őket egy követeléskezelő, főleg, ha egy elfelejtett, netán ismeretlennek tűnő tartozás megfizetésére szólít fel. Mi a teendő e levéllel, kivel lehet egyeztetni? Mi lesz akkor, ha nem tudunk törleszteni? Milyen lehetőségeink vannak és mit tegyünk, hogy ne rontsunk tovább a helyzeten?

Az MNB-belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) tapasztalatai azt mutatják, hogy érdemes már az elején komolyan venni a megkeresést és utánajárni a dolognak. Ne tegyük félre a levelet, mert azzal csak rontunk a helyzeten! Több esetben fordultak a PBT-hez olyan adósok, akik bár megkapták az engedményezési értesítőt (vagyis azt az üzenetet, hogy a korábbi hitelező pénzügyi intézménytől a követeléskezelőre szállt át a tartozásunk), majd a fizetési felszólítást, mégsem foglalkoztak ügyükkel. Idővel aztán – mivel további levelet nem kaptak – megnyugodtak, és azt hitték: a tartozás rendeződött, esetleg tévedés történt.

Sajnos a valóságban adósságuk ezalatt is növekedett, amivel csak akkor szembesültek, amikor később újra megkereste őket a követeléskezelő. Fontos tudni ugyanakkor, hogy a követeléskezelők felé az MNB 2019-ben ajánlást adott ki, melyben (több területet is érintően) elvárásokat fogalmazott meg. Azt például, hogy 2020-tól a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén, a követeléskezelő évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön az adós részére, egyebek közt tartozása összegéről.

De mit kell tennie az adósnak? Akár az említett éves rendszeres tájékoztatásról, akár egy engedményezési értesítésről vagy fizetési felszólításról van szó, az első lépés, hogy a levelet alaposan olvassuk el, és azonosítsuk, hogy milyen szerződésünkről van szó. Keressük elő az ügyre vonatkozó korábbi iratainkat, és gondoljuk végig, hogy mik történtek a szerződésünkkel. Kaptunk-e például korábban felmondásról értesítést, vagy úgy tudtuk, hogy a tartozást rendeztük? Ez utóbbival kapcsolatban van-e bármiféle dokumentumunk? Mulasztottunk-e valamit? Esetleg egy olyan tartozásunk bukkant most elő, amiről megfeledkeztünk?

A kérdésekre adott válaszok alapján két lehetőségünk van. Vitatjuk a tartozást vagy elfogadjuk azt, és megfizetjük. Ha a tartozással egyetértünk, akkor gondoljuk végig, hogy anyagi, jövedelmi lehetőségeink alapján hogyan tudjuk rendezni azt. Egy összegben meg tudjuk-e fizetni a követelést, vagy kizárólag a részletfizetés jöhet szóba? Van-e lehetőségünk akár azonnal, akár egy belátható időn belül a teljes tartozás, vagy egy nagyobb összeg megfizetésére? Havonta milyen mértékű részletet tudunk biztonságosan vállalni és mennyi ideig? Milyen méltányolható körülményeink vannak?

Ha a tartozással nem értünk egyet, akkor fontoljuk meg, hogy pontosan mit is kívánunk vitatni és álláspontunkat mivel tudjuk alátámasztani. A követelést vitathatjuk a jogalap és/vagy az összege kapcsán. Vizsgáljuk tehát meg a közölt összeget, és döntsük el, hogy egyáltalán nem értünk egyet a tartozással vagy csupán annak mértékét vitatjuk. Sokan azért vitatják, hogy egyáltalán lenne tartozásuk, mert a követeléskezelőre történő engedményezéshez nem járultak hozzá. Téves az vélekedés, hogy a követelés engedményezéséhez az adós hozzájárulására van szükség. Ez nem így van, a követelés ettől függetlenül fennáll, érvényesíthető.

A fentiekkel párhuzamosan érdemes a követeléskezelő honlapját is felkeresni, és megismerni az ott található hasznos információkat, legyen szó akár a panaszkezelési szabályzatról, akár a fogyasztói ügyintézéshez szükséges formanyomtatványokról. Különösen hasznos lehet áttanulmányozni a weblapon – amennyiben van – a „Gyakran ismételt kérdések” rovatot.

Második lépésként feltétlenül lépünk kapcsolatba – személyesen, telefonon vagy akár levélben – a követeléskezelővel. Ennek során mindenképp kérdezzünk rá, hogy hol tart az ügyünk, például a követeléskezelő kezdeményezte-e már a fizetési meghagyás kibocsátását, vagy végrehajtási eljárás megindítását. Érdeklődjünk a lehetőségeinkről is, azaz arról, hogy a követeléskezelő tud-e részünkre bármilyen kedvezményt, részletfizetést, elengedést, kamatmérséklést stb. biztosítani. Akár már ennek során előterjeszthetjük a számunkra elfogadható tartozásrendezési tervet. Célszerű ennek keretében ismertetni azokat a méltányolható körülményeket (pl.: jövedelmi helyzetünk, egyéb tartozásaink, eltartott kiskorúak száma, állandó kiadásaink stb.) aminek a figyelembevételét kérjük. Arra is kérdezzünk rá, hogy szükséges-e benyújtanunk igazolásokat ezzel kapcsolatban.

Ha a tartozást vitatjuk, akkor ismertessük ennek okát. Összegszerűség vitatása esetén pontosan jelöljük meg, hogy melyik tétellel milyen okból nem értünk egyet. Kerüljük itt az általános megfogalmazásokat, mint például *„azért nem értek vele egyet, mert soknak tartom”, „már nagyon sokat fizettem, ennyi biztos nem lehet”, vagy „amit felvettem, már háromszor visszafizettem”*. Ha nem tudjuk, hogy hogyan növekedett meg a tartozás vagy bizonytalanok vagyunk a tartozás egyes részeit illetően, kérjük a tartozás alakulásáról kimutatást.

A korábban említett követeléskezelői MNB-ajánlás szerint a követeléskezelő a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról. Így különösen a lehetséges további lépésekről, a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen kell megküldeni az ügyfél részére. Amennyiben esetleg nincsenek meg nekünk a szerződés iratai, kérjük azok megküldését is.

Érdemes ennek kapcsán végiggondolni azt is, hogy a szerződésben van-e adóstárs, kezes, vagy zálogkötelezett. Ha adóstárs is érintett a tartozás kapcsán, vegyük fel vele is a kapcsolatot, hiszen a tartozás csökkenése, növekedése őt is érinti. Amennyiben mi magunk vagyunk kezesek vagy zálogkötelezettek, mindenképpen keressük meg az adóst. Célszerű ilyen esetekben közösen egyeztetni a követeléskezelővel.

Ha megállapodásra jutottunk a követeléskezelővel, a harmadik lépés, hogy tartsuk magunkat az egyezséghez és teljesítsük az annak kapcsán vállalt befizetéseket. Ha esetleg a körülményeinkben olyan változás történik, ami megnehezíti a teljesítést, akkor ezt is jelezzük. Mindenki életében történhetnek olyan váratlan események (pl.: haláleset, munkahely elvesztése stb.) aminek következtében a megélhetése veszélybe kerül.

A kommunikáció azonban ilyen esetben nagyon fontos: mindenképp jelezzük, hogy nem a fizetési szándékunk szűnt meg, hanem a körülményeink változtak, és igyekezzünk a követeléskezelővel közösen megoldást keresni a problémára. Ennek kapcsán kérhetjük, hogy a felmerült részletek

megfizetésére további haladékat adjon a követeléskezelő, de a részletek átmeneti csökkentése is megoldást jelenthet, sőt, akár a teljes tartozásrendezési megállapodás újraütemezése sem elképzelhetetlen.

Ha a megállapodást teljesítettük, akkor negyedik lépésként feltétlenül őrizzük meg az ügylet lezárásáról szóló tájékoztatást, amely arról szól, hogy velünk szemben az adott szerződés kapcsán nincs további követelése a követeléskezelőnek. Jó, ha tudjuk, hogy az MNB azt is elvárja a követeléskezelőktől, hogy a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön minderről az adósok részére. Ha e tájékoztatás valamiért elmaradna, minden esetben írásban kérjük annak megküldését.

Amennyiben pedig nem jutottunk megállapodásra a követeléskezelővel – akár azért, mert a tartozás jogossága, akár annak teljesítése kapcsán nincs érdemi elmozdulás egyik fél részéről sem – akkor a PBT-hez fordulhatunk ügyünkkel. Míg az első esetben egy általános eljárás keretében van lehetőség a tartozás PBT előtti vitatására (amennyiben az ügyben még nincs jogerős ítélet, fizetési meghagyás vagy folyamatban lévő per), addig a második esetben csak méltányossági eljárás keretében, kizárólag a tartozás rendezése érdekében tudnak a felek egyeztetni. Utóbbi esetben viszont az egyeztetésnek nem akadály a fizetési meghagyásos, sem pedig a peres vagy végrehajtási eljárás, viszont a tartozás érdemi vizsgálatára sem kerülhet sor. Ilyenkor ugyanis csak méltányosságból, a követeléskezelő által mérlegelt szempontok alapján csökkenhet, esetleg szűnhet meg tartozásunk. Közös azonban mind a két esetben, hogy a PBT elsődleges célja, hogy egyezséget hozzon létre a felek között.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2023. május 24-én az Origo.hu oldalon.”