Dr. Szente Krisztina*:
Vitatja a tartozását? Segítenek a pénzügyi békéltetők

Az egyik leggyakoribb pénzügyi jogvita, amikor a fogyasztó nem ismeri el a pénzügyi szolgáltató követelésének jogosságát, összegét vagy egyáltalán a tartozást. Az ilyen viták bíróságon kívüli rendezésére a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárása nyújt lehetőséget.

Nem minden tartozással kapcsolatos vita tartozik a pénzügyi békéltetőkhöz, csak azok, amelyek az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató (például bank, biztosító vagy követeléskezelő) és egy fogyasztó közti szerződésről, szolgáltatásról szólnak. Követeléskezelő esetében pedig csak azok a tartozások sorolhatók ide, amelyeknél az eredeti szerződés is pénzügyi szolgáltatáshoz kötődött.

A közüzemi díjakból vagy telefonszolgáltatásból eredő tartozások viszont nem minősülnek pénzügyi fogyasztói jogvitának, így ezekben az ügyekben a PBT nem járhat el. Ilyenkor az egyéb békéltető testületekhez lehet fordulni.

A panasz lépcsőfokai: pénzügyi szolgáltató, békéltetők

Ha vitatjuk a pénzügyi szolgáltatóval szembeni tartozásunkat, első lépésként panaszt kell benyújtanunk ahhoz. Ezt szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (postai úton, e-mailben, személyesen átadott dokumentumban) tehetjük meg. A kivizsgálás érdekében érdemes a panaszban részletesen ismertetni a követeléssel kapcsolatos kifogásainkat, és csatolni az azokat alátámasztó dokumentumokat. Ha a panaszunk azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató köteles 30 napon belül írásban, indoklással ellátva válaszolni, és tájékoztatni a további jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszunkat a szolgáltató nem tudja vagy kívánja orvosolni, a PBT-hez fordulhatunk. A békéltetési eljárás ingyenes, és elsődleges célja a felek közötti egyezség létrehozása. Ha ez megszületik, azt a pénzügyi szolgáltató köteles végrehajtani, ugyanakkor a fogyasztónak is teljesítenie kell az egyezségben vállalt feltételeket, ellenkező esetben az egyezség megszűnik vagy nem lép életbe. Kiemelendő, hogy a PBT nem kötelezheti a fogyasztót fizetésre, és egyéb kötelező határozatot sem hozhat vele szemben. Ha a fogyasztó kérelme alaptalan volt, a pénzügyi békéltetők megszüntetik az eljárást.

Számos, a PBT előtt indult, hitel- és kölcsönszerződésekre vonatkozó eljárásban az a vita tárgya, hogy a tartozás tényleg fennáll-e, vagy ha igen, összege helyes-e. Gyakori a felek közti vita a felszámított kamatok, késedelmi kamatok, valamint egyéb díjak és költségek jogossága vagy mértéke tekintetében. Előfordul az is, hogy az ügyfél a hitelező elszámolásának helyességét vitatja.

Bankszámlákhoz és bankkártyákhoz kapcsolódó ügyekben jellemzően jogosulatlan terhelések, illetve a felszámított díjak jogszerűsége és összege a jogvita tárgya. Hitelkártya-szerződések esetén az ügyfelek gyakran a magas kamatterhek és késedelmi díjak miatt élnek kifogással. További problémát jelenthet, ha az elszámolás nem kellően átlátható, vagy a tartozás a kamatok és díjak felhalmozódása következtében gyors ütemben növekszik.

Az előtörlesztéssel és végtörlesztéssel kapcsolatos ügyekben gyakori vita tárgya, hogy a teljesítés megfelelően megtörtént-e, illetve ennek elmaradása vagy hiányossága milyen hatással van a

fennálló tartozás összegére. Sok esetben a vita oka az, hogy a befizetett összeg nem fedezi a teljes tartozást.

A biztosításoknál szintén felmerülhetnek jogviták, például amikor a biztosító kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódóan károkozói pótdíjat, fedezetlenségi díjat érvényesít, vagy elmaradt biztosítási díjat követel – az ügyfél szerint nem jogosan.

A követeléskezelői követeléses békéltetési ügyeknél gyakori, hogy a fogyasztó elévülésre hivatkozik, vagy vitatja a követelés jogszerű átruházását. Előfordulhat, hogy a követelés már több mint öt éve lejárt, illetve az is, hogy az azt alátámasztó dokumentáció hiányos vagy nem egyértelmű. Hagyatéki tartozásokkal kapcsolatban gyakori kifogás, hogy a tartozás nem szerepel a hagyatékátadó végzésben. Emellett vitás lehet az örökhagyó eredeti ügyfél elhalálozást követően felszámított kamatok jogszerűsége, valamint az örökösök helytállási kötelezettségének mértéke.

Amikor megörököljük a tartozást

Az egyik békéltetési ügyben a követeléskezelő egy húsz éve elhunyt hozzátartozó hagyatékához kapcsolódó követelésre hivatkozva szólította fel az ügyfelet fizetésre. Ő vitatta a tartozást és annak jogalapját, továbbá elévülésre hivatkozott. A követeléskezelő a panasz felülvizsgálata során megállapította, hogy az elévülési kifogás megalapozott, és lezárta az eljárást. Fontos ugyanakkor hangsúlyozni, hogy az elévülés nem szünteti meg a követelést, csupán annak bírósági úton történő érvényesíthetőségét zárja ki.

Egy másik, hagyatéki tartozással kapcsolatos ügyben a fogyasztó több okból is vitatta a követelést. Arra hivatkozott, hogy a tartozás nem szerepel a hagyatékátadó végzésben, a hagyatéki vagyon nem elegendő valamennyi tartozás fedezésére, továbbá törvényes örökrészét ingyenesen átengedte örököstársának. A hitelező ugyanakkor a követelését attól függetlenül érvényesítheti, hogy azt feltüntették-e a hagyatékátadó végzésben, és az örököstársak közötti megállapodás sem szünteti meg az örökösi minőséget (és adósságot). Ebben az eljárásban végül a kérelmező igazolta, hogy a hagyatéki vagyon nem fedezi az összes tartozást, s ezért kötöttek a felek egyezséget végül.

Egy további ügyben a PBT kötelező határozatot hozott a hitelezővel szemben egy személyi kölcsönszerződésből eredő hagyatéki tartozás kapcsán. Az örökösök örökségük mértékéig álltak helyt a tartozásért, ám a pénzügyi szolgáltató további követelést érvényesített velük szemben. Utóbbi viszont nem tudott olyan jogszabályi vagy szerződéses rendelkezést megjelölni, amely alapján az örökösöknek teljes vagyonukkal felelniük kellett volna a tartozásért. A PBT ezért kötelezte a szolgáltatót, hogy ne érvényesítsen további követelést.

Méltányosság segíthet, ha jogerősen fizetni kell

De vajon milyen lehetőségei vannak a fogyasztónak, ha tartozása vitatására már nincs lehetőség, például azért, mert a pénzügyi szolgáltató jogi eljárást indított, vagy jogerős döntés született az ügyben?

Amennyiben a szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi, azzal szemben az ügyfél kizárólag közjegyzőnél élhet ellentmondással, meghatározott határidőben és módon. Ez a kötelezettség attól függetlenül fennáll, hogy a békéltető testület előtti eljárás folyamatban van-e. Ellentmondás hiányában a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik és végrehajthatóvá válik.

Ellentmondás esetén viszont az eljárás perré alakul, amelyben a jogosult pénzügyi szolgáltatónak kell bizonyítania a követelés jogalapját és összegszerűségét, míg a fogyasztó előadhatja, miért vitatja a tartozást.

Ha a fizetési kötelezettséget jogerős fizetési meghagyás vagy bírósági ítélet már megállapította, a tartozás a PBT előtt nem vitatható. Ilyenkor ugyanakkor méltányossági eljárás kezdeményezhető a pénzügyi békéltetőknél (ha a méltányosságot a fogyasztó előzőleg kérte a szolgáltatónál, ám az korábban elutasította). A PBT-nek a méltányossági eljárásban nincs ügydöntő jogköre (vagyis azt nem rendelheti el), ám itt is elősegítheti a felek közötti egyezséget.

A különböző eljárások mindegyike azt mutatja, hogy a pénzügyi békéltetés sok esetben alkalmas a jogviták végleges rendezésére. A PBT előtti meghallgatások lehetőséget biztosítanak a felek számára a vitás kérdések részletes áttekintésére, ezért különösen indokolt, hogy ügyfélként azon személyesen vegyünk részt.

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

„Szerkesztett formában megjelent 2026. augusztus 11-én a Privátbankár.hu oldalon."