

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I/B-1833/2010. számú határozata a K&H Bank Zrt.-nél kérelemre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás fogyasztóvédelmi bírság alkalmazásával történő lezárásáról

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (lakhelye:, továbbiakban: Ügyfél) kérelme alapján a **K&H Bank Zrt.**-nél (székhelye: 1051 Budapest, Vigadó tér 1., továbbiakban: pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t

hozom:

- I. A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a banktitok megtartására vonatkozó rendelkezés megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.*
- I/A. A banktitok megtartására vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben 600.000 Ft, azaz hatszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.*
- II. A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezés megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.*
- II/A. A Felügyelet a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 200.000 Ft, azaz kétszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.*

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **30 napon** belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 számú számlájára - "fogyasztóvédelmi bírság" megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével - befizetni. A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótlékot a Felügyelet hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított **30 napon** belül jogszabálysértésre

hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

Ügyfél 2010. február 26-án érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a K&H Bank Zrt. eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

Ügyfél és a pénzügyi szervezet között kölcsönszerződés jött létre, amelyre vonatkozóan a pénzügyi szervezet, a 2009. november 25-én kelt levelében arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy (...) Ft lejárt és esedékes tartozása áll fenn. Ezt követően az Ügyfél 2009. november 27-én a következő tartalommal kapott táviratot a pénzügyi szervezettől: „Tisztelt Ügyfelünk! Kérem, hogy személyi kölcsönének felmondásával kapcsolatban haladéktalanul keressen fel a 06-1-468-7822-es telefonszámon! Köszönettel: K&H”.

Beadványában az Ügyfél sérelmezte, hogy a pénzügyi szervezet távirati formában kereste meg, mert a távirat jellegéből adódóan annak tartalmát a postán több alkalmazott is elolvasta. Az Ügyfél álláspontja szerint a személyiségi jogait, valamint a banktitokra vonatkozó rendelkezéseket is megsértette a pénzügyi szervezet. Beadványában az Ügyfél kifogásolta, hogy a 2009. december 3-án feladott levelére a pénzügyi szervezet nem válaszolt, valamint a panaszbeadvány benyújtásának lehetőségéről nem vagy nem megfelelő tájékoztatást kapott.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt rendelkezések betartását.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi tényállást állapította meg:

I.

Ügyfél és a pénzügyi szervezet között kölcsönszerződés jött létre, amelyre vonatkozóan a pénzügyi szervezet, a 2009. november 25-én kelt levelében arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy (...) Ft lejárt és esedékes tartozása áll fenn. Ezt követően az Ügyfél 2009. november 27-én a következő tartalommal kapott táviratot a pénzügyi szervezettől: „Tisztelt Ügyfelünk! Kérem, hogy személyi kölcsönének felmondásával kapcsolatban haladéktalanul keressen fel a 06-1-468-7822-es telefonszámon! Köszönettel: K&H” A pénzügyi szervezet nyilatkozata

szerint nincs tudomása arról, hogy a távirati formában továbbított információk nyilvánosak lennének, így álláspontja szerint nem sértett banktitkot.

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 50. § (1) bekezdése szerint: *„banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi szervezet rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi szervezet által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.”*

A banktitok megtartásának, illetve kiadásának szabályait a Hpt. 51. § (1) bekezdése határozza meg, az alábbiak szerint:

„Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
a) *a pénzügyi szervezet ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja,*
b) *e törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,*
c) *a pénzügyi szervezet érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.”*

A Hpt. 50.§ (1) bekezdése alapján többek között az ügyfél személyes adata, üzleti kapcsolatai, illetőleg a pénzügyi szervezettel fennálló szerződésére vonatkozó adata banktitoknak minősül. A tárgyi ügyben tehát az Ügyfél neve, címe, a hitelének felmondására vonatkozó információ banktitoknak minősül.

A távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004. (VIII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 18. § (1) bekezdése értelmében *„A feladótól átvett (felvett) üzenetet az egyetemes elektronikus hírközlési, illetve egyetemes postai szolgáltató titoktartási kötelezettség betartásával kell kezelnie.”*

E rendelkezés rögzítése mellett azonban a Hpt. banktitokról szóló rendelkezései speciális titoktartási követelményeket rögzítenek. A törvény konkrétan, taxatív felsorolással meghatározza azt a kört, és azokat az eseteket, amikor a banktitoknak minősülő adat, vagy információ mégis kiadható a banktitok megtartási kötelezettség sérelme nélkül. A postai szolgáltató a Hpt. 51. § (1) bekezdésében meghatározott, a banktitok kezelésére jogosultak körbe nem sorolható be, így ezen intézménnyel szemben fennáll a banktitok megtartásának kötelezettsége, a postai szolgáltató általános titoktartási kötelezettsége mellett is.

A Felügyelet a pénzügyi szervezet 2010. július 19-ei nyilatkozata alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet és a postai szolgáltató között nem született adatkezelésre irányuló kiszervezési szerződés. A Korm. rendelet 6. §-a szerint a távirat feladása történhet az egyetemes postai szolgáltató szolgáltató helyén írásban, a postai szolgáltató hely nyitvatartási ideje alatt, valamint elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével, időbeli korlát nélkül.

A tárgyi esetben telefonon keresztül történt a távirat feladása, amelynek során a táviratot felvevő postai alkalmazott számára a távirat szövegének, címezésének felvétele során közvetlenül kiadásra került a banktitok függetlenül attól, hogy az alkalmazott titoktartásra kötelezett volt. A Hpt. szabályozása ugyanis alapvetően minden esetben, és minden harmadik

személlyel szemben védi a banktitkot, kivéve a szigorú részletezéssel felsorolt eseteket, és intézményeket, amely intézmények azonban a feladatkörüknél fogva, és nem az általános titoktartási kötelezettségük megléte alapján kerültek felsorolásra a kivételek között.

Szükséges annak kiemelése, hogy a pénzügyi szervezet általánosságban kötelezett a banktitok megtartására, függetlenül attól, hogy a banktitkot olyan személy, szervezet részére bocsátja-e rendelkezésre, amelyet akár valamely jogszabályi rendelkezés titoktartási kötelezettséggel terhel.

A Felügyelet megállapította, hogy a Magyar Posta Zrt. nem tartozik azon személyek körébe, akikkel szemben a Hpt. 51. § (2) bekezdése a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad, következésképp a Hpt. 51. § (1) bekezdése szerinti – az ügyben releváns –, a banktitok kiszolgáltatásához szükséges egyetlen feltétel sem teljesült. A pénzügyi szervezet által kiszolgáltatott információ a Hpt. 50. § (1) bekezdése értelmében az Ügyfél banktitkát képezte.

II.

A pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló, 2009. szeptember 1-jétől hatályos 153/2009 (VII.23.) számú Kormányrendelet 1. §-a alapján a Kormány a Felügyeletet jelölte ki fogyasztóvédelmi hatóságként a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenység folytatására jogosult szervezeteknek, személyeknek a Felügyelet által felügyelt tevékenysége vonatkozásában.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2008. szeptember 1-jétől – az Ügyfél 2009. december 3-án kelt beadványa benyújtásának időpontjában is – hatályos 17/B.§ (5) bekezdése előírja a biztosítási szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás számára, hogy minden esetben kötelesek a panasszal kapcsolatos álláspontjukat és intézkedéseiket indokolással ellátva írásba foglalni és azt a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni.

Az eljárás során a pénzügyi szervezet úgy nyilatkozott, hogy az Ügyfél panasza nyilvántartásában nem található meg. A Felügyelet az eljárás során – az Ügyfél beadványának mellékleteként – rendelkezésre bocsátott térítvevény alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet 2009. december 08-án az Ügyfél beadványát átvette, azonban az arra történő válaszadást elmulasztotta.

A pénzügyi szervezet a fogyasztóvédelmi eljárás során rögzítette, hogy indokoltnak tartja az Ügyfél panaszkezelésre vonatkozó kifogásait. A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint minden bankfiók, valamint a telefonos ügyfélszolgálat is köteles lett volna befogadni az Ügyfél panaszát. A pénzügyi szervezet az ilyen jellegű problémák megelőzése érdekében, nyilatkozata szerint a szükséges intézkedést megteszi.

A Psztv. 48/H. § (1) szerint, *ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47.§ (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:*

- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,*
- e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.*

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában a banktitokra vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezet számára megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége során a banktitok megtartására vonatkozó rendelkezésekre való tekintettel járjon el a továbbiakban.

Emellett a Felügyelet a jogszabálysértésre tekintettel 600.000 Ft bírságot szabott ki a pénzügyi szervezettel szemben.

A Felügyelet a bírság összegének megállapítása vonatkozásában figyelembe vette, hogy a banktitok megtartása a pénzügyi szervezet olyan alapvető kötelezettsége, amellyel a jogalkotó biztosítani kívánta azt, hogy a pénzügyi szervezet ügyfelére vonatkozó adatok nyilvánosságával ne álljon elő olyan helyzet, amely hátrányosan befolyásolja az ügyfél megítélését, vagyoni helyzetét. A jelen esetben a pénzügyi szervezet vonatkozásában figyelembe veendő, hogy a pénzügyi szervezet az Ügyfél szerződésének felmondásával kapcsolatos információ vonatkozásában sértette meg a banktitokra vonatkozó előírásokat, amely kifejezetten alkalmas lehet az Ügyfél érdekei sérelmének előidézésére.

A Felügyelet a határozat rendelkező része II. pontjában a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezet számára megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége során a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezésekre való tekintettel járjon el a továbbiakban.

Emellett a Felügyelet a jogszabálysértésre tekintettel 200.000 Ft bírságot szabott ki a pénzügyi szervezettel szemben.

E körben, a jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó válaszadási határidővel kapcsolatosan szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását. A fogyasztói jogérvényesítéssel kapcsolatos panaszbeadvány időben megfelelő módon történő kezelése alapján kerülhet az Ügyfél mihamarabb abba a helyzetbe, hogy az igényével kapcsolatosan a pénzügyi szervezet álláspontját megismerje, illetőleg döntsön arról, hogy mely további jogérvényesítési eszközt kívánja igénybe venni. A bírság kiszabásánál a Felügyelet értékelte, hogy a pénzügyi szervezet az Ügyfél panaszlevelét egyáltalán nem válaszolta meg.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Pszvtv. 4. § c) pontjában, valamint a 48/A. § - 48/J. §-aiban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja. A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Pszvtv. 35. § (2) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári

perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. május 13.

**Dr. Szász Károly s.k.,
a PSZÁF elnöke**