

**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I-FB-50001/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata a Magyarországi Volksbank Zrt. számára**

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által a 2011. szeptember 30-án hivatalból megindított, a **Magyarországi Volksbank Zrt.-nél** (székhelye: 1088 Budapest, Rákóczi út 7., a továbbiakban: pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat megállapításai alapján az alábbi

### **h a t á r o z a t o t**

hozom:

- I. *A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.***
  
- II. *A Felügyelet a pénzügyi szervezet számára — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését. Ennek megfelelően a Felügyelet a pénzügyi szervezetet kötelezi arra, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztókat tájékoztassa arról, hogy végtörlesztési kérelmüknek a határozatban kifogásolt szövegrészre tekintet nélkül, annak figyelmen kívül hagyásával tesz eleget.***  
  
***A Felügyelet kötelezi a pénzügyi szervezetet, hogy az e pont szerinti kötelezés teljesítését — dokumentumokkal alátámasztottan — 2011. október 15. napjáig igazolja a Felügyelet felé.***
  
- III. *A Felügyelet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 50.000.000 Ft, azaz ötvenmillió 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 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. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

## **I n d o k o l á s**

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 73. § (1) bekezdése szerint a Felügyelet a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából meghatározott szervezetnél vagy személynél célvizsgálatot vagy több szervezetnél vagy személynél témavizsgálatot tarthat.

A Felügyelet a fentiek alapján 2011. szeptember 30-án a pénzügyi szervezet 1013 Budapest, Roham u. 3. szám alatti fiókjában a Psztv. 68. §-a alapján próbavásárlást tartott. A próbavásárlás célja a Psztv. 64. § (1) bekezdése alapján annak felmérése volt, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége megfelel-e a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezéseknek, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek, különös tekintettel a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 200/B. §-ban foglaltaknak.*

A Psztv. 64. § (1) bekezdése alapján a Felügyelet kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi

a) a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek (a továbbiakban az a) és a b) pont együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések), továbbá

c) az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

### **I. A fogyasztóvédelmi célvizsgálat keretében megállapított tényállás**

A lefolytatott próbavásárlás során a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztók Hpt. 200/B. §-ban foglaltak szerinti joggyakorlásához kapcsolódóan

„végtörlesztési kérelem (rögzített árfolyamon)” megnevezésű nyilatkozat-mintát (a továbbiakban: nyilatkozat-minta) alkalmaz.

E nyilatkozat-minta a következő szöveget tartalmazza: *„Kijelentem, hogy tudomással bírok a Hpt. fenti szakaszának alkotmányossági szempontból kifogásolható voltáról és vállalom, hogy a jogszabályhely alkotmányellenességének megállapítása esetén, mely annak alkalmazhatóságát visszamenőleges hatállyal kizárja, a tartozás fenti devizanemben fennálló összegének, a végtörlesztés napján a Bank által a fenti devizára vonatkozóan a jegyzett eladási – lakáscélú hitel esetén közép – árfolyam, és a Hpt. alapján kötelezően alkalmazott árfolyam különbségével megszorzott összegét forint devizanemben a Banknak haladéktalanul megfizetem. Jelen előtörlesztési kérelmem e különbözet megfizetésére is kiterjed. E tartozásomat kifejezetten elismerem azzal a felfüggesztő feltétellel, hogy az Alkotmánybíróság fentieknek megfelelő döntést hoz.*

*Tudomással bírok továbbá arról, hogy a fentiek nem érintik a Banknak azt a jogát, hogy a jogalkotással okozott kárként jelentkező fenti különbözet megtérítését a Bank a Magyar Állammal szemben közvetlenül érvényesítse, továbbá kötelezettséget vállalom, hogy egy ilyen esetleges eljárásban a Bankkal teljes körűen együttműködök a kártérítés érvényesítése céljából.”*

A próbavásárlás során a Felügyelet megbízólevéllel rendelkező, próbavásárlást végző munkatársa kérdéseire válaszolva a pénzügyi szervezet képviselőjében (...) fiókvezető a következő nyilatkozatokat tette:

***„Mikor kapta meg a vizsgált bankfiók a nyomtatványt?***

*Tanúk nyilatkozata szerint 2011. szeptember 28-án kapta meg a bankfiók a nyomtatványt.*

***Hány példányban kapta meg a vizsgált bankfiók a nyomtatványt?***

*A bankfiók részére belső információs, kommunikációs rendszereken keresztül érhető el a nyomtatvány, korlátlan példányszámban, minden bankfióki ügyintéző által nyomtatható módon.*

***Hány ügyfél kapta meg eddig a vizsgált bankfiókban a dokumentumokat érdeklődés alapján?***

*Eddig egy ügyfél, 2011. szeptember 29-én kérte el a nyomtatványt, ő még nem hozta vissza. Ezen kívül még két ügyfél, két alkalommal – 2011. 09. 26-án és 2011. 09. 27-én – érdeklődött személyesen, ők nem vitték még el a nyomtatványt, mert ekkor még nem volt.*

***Hány darab aláírt kérelem van eddig a vizsgált bankfiókban?***

*Nincs aláírt kérelem eddig a bankfiókban.”*

A Felügyelet a fentiek alapján fogyasztóvédelmi célvizsgálat megindításáról döntött a 146497-2/2011. számú végzésével, melyet a pénzügyi szervezet számára telefaxon 2011. szeptember 30. napján 12 óra 23 perckor kézbesített. A visszaigazolás szerint a végzést a pénzügyi szervezet kézhez vette, mert az üzenet sikeres adására került sor.

A próbavásárlást megelőzően az eljárás megindításáról történő értesítést a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 29. §-a (4) bekezdése a) pontjára tekintettel mellőzte, amely szerint „*az értesítés csak akkor mellőzhető, ha az veszélyeztetné az eljárás eredményességét.*” Nyilvánvaló, hogy a próbavásárlást megelőző értesítés megtörténte olyan helyzetet teremthetett volna, amelyben a Felügyelet a pénzügyi szervezet fogyasztókkal szemben gyakorolt magatartásának vizsgálatát sikeresen már nem végezhetné volna el, mely miatt a Felügyelet jogszerűen mellőzhette az eljárás megindításáról történő értesítést. Ugyanakkor a próbavásárlást követően a Felügyelet haladéktalanul, még a próbavásárlás napján intézkedett az eljárás megindításáról történő értesítés megtétele iránt.

A fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzésben a Felügyelet a következő nyilatkozatok megtételére szólította fel a pénzügyi szervezetet:

- a végtörlesztési kérelem elnevezésű nyomtatványa hány példányban készült el,
- a nyomtatványt pontosan mikor kapták meg a bankfiókok,
- hány darab végtörlesztési kérelem rendelkezésre bocsátására került sor,
- milyen felső vezetői döntésen, belső utasításon alapult a végtörlesztési kérelem kidolgozása,
- pontosan hány aláírt végtörlesztési kérelemmel rendelkezik.

A fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzésben a Felügyelet a következő dokumentumok becsatolását kérte a pénzügyi szervezettől:

- a végtörlesztési kérelemre vonatkozó felső vezetői döntés, belső utasítás, így például igazgatótanácsi döntés másolatát,
- azon ügyfelek listáját, akik a végtörlesztési kérelmet aláírták, feltüntetve pontos nevüket és telefonos elérhetőségüket.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi célvizsgálatot megindító végzéssel együtt a pénzügyi szervezetet tájékoztatta az eljárás során őt megillető jogokról és kötelezettségekről.

A pénzügyi szervezet a Felügyelet fentiek szerinti felhívására az alábbiak szerinti nyilatkozatot tette:

*„Hivatkozással<sup>1</sup> a Pénzügyi Szervezetek Állami felügyeletének 2011. szeptember 30-án hivatalból 146497-2011 számon elrendelt célvizsgálatára, illetve az annak alapján előírt nyilatkozattételi kötelezettségre, ezúton nyilatkozunk, hogy konkrétan a „végtörlesztési kérelem” nyomtatványra nem született felsővezető jóváhagyás, tekintettel arra, hogy az nem kötelezően alkalmazandó nyomtatvány.*

*A végtörlesztéssel kapcsolatos feladatokról 2011. szeptember 27-én született igazgatósági döntés, ahol az igazgatóság a nyomtatványok, szükséges szerződések elkészítésével a (...)t, míg a belső eljárásrendek technikai lebonyolításával a (...)t és (...)t bízta meg.*

*A nyomtatvány nem került nyomtatásra, azt elektronikusan tette a Bank elérhetővé 2011. szeptember 27-én este.*

*Fel kívánjuk arra hívni a figyelmet, hogy a nyomtatvány csupán arra az esetre szolgál, ha az ügyfelek egy része nem saját végtörlesztési iratot kíván benyújtani, illetve nem rögzíti mindazon adatokat, amelyek ismeretében az ügyfélre vonatkozó végtörlesztéssel kapcsolatos*

---

<sup>1</sup> A pénzügyi szervezet nyilatkozatát szó szerint idézi a határozat.

valamennyi belső banki lépés hatékonyan, gyorsan előkészíthető, hiszen ahhoz mind az ügyfélre, mind az ügyletre vonatkozó adatokat rögzíteni szükséges. A végtörlesztési kérelem készítésekor az eljáró ügyintézők igyekeztek ezt a célt, valamint azt is megvalósítani, hogy az ügyfelek figyelmét felhívják az alkotmánybíróági eljárás és az esetleges alkotmánybíróági megsemmisítés következményeire.

Ugyanakkor a fióki eljárások során az ügyfeleknek lehetőségük volt saját nyilatkozatot leadni (4 ügyfél esetében történt meg), vagy a végtörlesztési kérelem egy-egy részét kifogásoló ügyfeleknek lehetőségük volt a vitatott részt áthúzni (22 ügyfél élt ezzel a lehetőséggel), vagy nyilatkozni, hogy azt nem fogadják el. Összesen 58 db aláírt végtörlesztési kérelmet nyújtottak be az ügyfelek, akik listáját csatoltan megküldjük.

Annak ellenére azonban, hogy az ügyfeleknek lehetősége volt az adott nyilatkozatot kihúzni, az ügyintézés során a fióki kollégák jelezték, hogy az ügyfelek egy része nem ért egyet a nyilatkozattal, a felajánlott lehetőséggel élve azt törli, de emiatt szerencsésebb lenne egy inkább az esetleges kockázatokra, mint csupán a jogi következményekre vonatkozó figyelemfelhívás. A kérés 2011. szeptember 29-én fogalmazódott meg a fiókhálózat részéről, s az új nyomtatvány 2011. szeptember 30-án megküldésre került a fiókok részére. A hatályos végtörlesztési kérelmet csatolva megküldjük. E második nyomtatvány ugyanúgy nem kötelező nyomtatvány, az ügyfelek továbbra is akár ezen, akár más dokumentumon jelezhetik végtörlesztési szándékukat.”

## **II. A nyilatkozat-minta jogi értékelése**

A Felügyelet a nyilatkozat-minta fentebb már idézett szövegét a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) előírásaira tekintettel elemezte.

Az Fttv. 3. § (1) és (3) bekezdése szerint:

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja értelmében „Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.”

Az Fttv. 8. §-a szerint:

„(1) Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót **olyan üzleti döntés meghozatalára készíti**, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

(2) *Annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:*

- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,*
- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérő volta,*
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,*
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,*
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.”*

A Felügyelet megállapította, hogy a nyilatkozat-minta az Fttv. 2. § d) pontjára tekintettel kereskedelmi gyakorlatnak minősül. E szerint kereskedelmi gyakorlat: *„a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.”*

Megállapítható ugyanis, hogy a nyilatkozat-minta a pénzügyi szervezetnek a Hpt. 200/B. §-ában előírt, kötelezően meghatározott szolgáltatás-nyújtására vonatkozik. A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet által alkalmazott nyilatkozat-minta alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására. A Hpt. 200/B. §-a szerint ugyanis a fogyasztó ügyleti döntésének minősül az, hogy él-e a rendelkezés alapján őt megillető előtörlesztési jogával.

Megállapítható, hogy a nyilatkozat-mintát a pénzügyi szervezet az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak minősülő személyekkel szemben alkalmazta. E szerint fogyasztó: *„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.”*

E vonatkozásban hivatkozandó az, hogy a Hpt. 200/B. §-a kifejezetten a fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződés alapján teljesített teljes előtörlesztésre vonatkozóan állapít meg szabályokat. A Hpt. 2. számú melléklete III. fejezete 4. pontja szerint fogyasztó: *„az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.”*

A Hpt. 200/B. §-a szerint:

*„(1) A Magyar Köztársaság területén lévő lakóingatlanon alapított zálogjog vagy a Magyar Köztársaság 2005. évi költségvetéséről szóló 2004. évi CXXXV. törvény 44. §-a alapján vállalt állami készfizető kezesség fedezetével fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződés alapján teljesített teljes előtörlesztés (a továbbiakban: végtörlesztés) esetén a pénzügyi intézmény - amennyiben a (2) bekezdésben meghatározott feltételek teljesülnek - a végtörlesztés forint összegének meghatározásakor svájci frank esetén 180 HUF/CHF, euró esetén 250 HUF/EUR, japán jen esetén 200 HUF/100 JPY árfolyamot alkalmaz.*

*(2) Az (1) bekezdésben meghatározott árfolyam alkalmazására a pénzügyi intézmény abban az esetben köteles, ha*

- a) a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsön folyósításánál alkalmazott árfolyam az (1) bekezdésben meghatározott árfolyamnál nem volt magasabb,*

b) a kölcsönszerződést a pénzügyi intézmény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény hatálybalépésének napjáig nem mondta fel,

c) a végtörlesztésre vonatkozó írásbeli igénybejelentését a hitelfelvevő 2011. december 30. napjáig a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsönt nyújtó pénzügyi intézmény részére benyújtja,

d) a végtörlesztéssel érintett deviza alapú kölcsönhöz közvetlenül kapcsolódik áthidaló vagy gyűjtőszámlahitelből eredő tartozás, annak végtörlesztését a hitelfelvevő a c) pont szerinti igénybejelentéssel egyidejűleg vállalja, valamint

e) a végtörlesztés a c) pont szerinti igénybejelentés napját követő 60. napig megtörténik.

(3) A pénzügyi intézmény a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentést a (2) bekezdés a)-d) pontjában meghatározott feltételek teljesítése esetén nem utasíthatja el, valamint köteles a hitelfelvevő által megjelölt időpontig, de legkésőbb a (2) bekezdés c) pontja szerinti igénybejelentéstől számított 60 napon belüli időpontig, a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárását előkészíteni, a hitelfelvevő pedig köteles a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentésének megfelelően, legkésőbb a szerződés végtörlesztésre irányuló lezárásával egyidejűleg a végtörlesztéssel kapcsolatos valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tenni.

(4) A pénzügyi intézmény az (1) bekezdésben és a (2) bekezdés d) pontjában meghatározott végtörlesztésért a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvényben meghatározott költségtérítést és egyéb díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.  
(.....)”

## **II. 1. A nyilatkozat-minta megtévesztésre alkalmassága**

### **II.1.1. A fogyasztókat megillető jogosultsággal kapcsolatosan megvalósuló megtévesztés**

A fenti jogszabályi rendelkezések a fogyasztóval kötött deviza alapú kölcsönszerződések kapcsán, a teljes előtörlesztésre irányuló fogyasztói igények pénzügyi szervezet által való teljesítésének rendjére vonatkozóan, eltérést nem engedő módon tartalmaznak előírásokat. E szerint abban az esetben, ha a fogyasztó a teljes előtörlesztésre vonatkozó igényét a pénzügyi szervezet felé jelzi, úgy a pénzügyi szervezet köteles a végtörlesztés forint összegének meghatározásakor svájci frank esetén 180 HUF/CHF, euró esetén 250 HUF/EUR, japán jen esetén 200 HUF/100 JPY árfolyamot alkalmazni. A Hpt. 200/B. § (2) bekezdés a)-d) pontjai tartalmazzák azon kivételi esetköröket, amelynek fennállása esetén a pénzügyi szervezet jogosult az igény elutasítására. Megállapítható egyúttal, hogy a Hpt. 200/B. §-ának előírásai nem teszik lehetővé a pénzügyi szervezet számára azt, hogy az igény bejelentését korlátozó egyéb követelményt írjon elő a fogyasztók számára.

A Felügyelet ugyanakkor megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a nyilatkozat-minta kialakításával az igény-bejelentés megtételét úgy tette lehetővé, hogy azzal egyidejűleg a fogyasztó nyilatkozatával kötelezettséget vállalt arra, hogy az alkotmánybírósági normakontroll alapján a jogszabályi rendelkezés visszamenőleges hatállyal való megsemmisítése esetén az árfolyam-különbözet összegét a pénzügyi szervezet részére haladéktalanul megfizeti.

A szabályozás világos tartalmából ugyanakkor következik, hogy a végtörlesztési kérelmek teljesítése a pénzügyi szervezet olyan kötelezettsége, mely kapcsán a pénzügyi szervezet a Hpt. által meghatározott feltételeken kívül egyéb követelményt nem támaszthat. Erre való figyelemmel a pénzügyi szervezet jelen eljárásban feltárt magatartása semmiképpen sem lehet jogszerű, hiszen a nyilatkozat-minta szerint olyan nyilatkozat megtételét írta elő a

végtörleszteni szándékozó fogyasztók számára, amely nem szerepel a Hpt. fentebb idézett rendelkezéseiben.

Az előbbiek alapján megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet a nyilatkozat-minta szerinti végtörlesztési kérelem fogyasztókkal szembeni alkalmazásakor azt a benyomást keltette, hogy a fogyasztóknak csak akkor van lehetőségük a végtörlesztési kérelem érvényes benyújtására, ha a Hpt. vonatkozó rendelkezésének alkotmányellenességével kapcsolatosan kinyilvánítják azt, hogy arról tudomással bírnak, továbbá fizetési kötelezettség teljesítését vállalják arra az esetre, ha a rendelkezés alkotmányellenessége esetében azt az Alkotmánybíróság megsemmisíti. A végtörlesztési kérelem érvényességéhez a pénzügyi szervezet továbbá annak vállalását is kötelezővé teszi a fogyasztók számára, hogy a pénzügyi szervezetnek az állammal szembeni bírósági eljárása esetében a fogyasztók kötelesek együttműködni a pénzügyi szervezettel.

Az előbbiek alapján ugyanakkor megállapítható, hogy a Hpt. 200/B. §-a szerint a fogyasztók által benyújtható végtörlesztési kérelem a nyilatkozat-minta szerinti feltételekhez nem köthető, hiszen a Hpt. ilyen feltételek alkalmazását nem teszi lehetővé.

A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet a nyilatkozat-minta alkalmazásával azt a tájékoztatást nyújtotta a fogyasztóknak, hogy végtörlesztési kérelmük csak a nyilatkozat-minta szerinti tartalomnak megfelelő esetben lehet elfogadható, csak e nyilatkozatokkal együtt fogadhatja be azt a pénzügyi szervezet, és e nyilatkozatokkal együtt fejtheti ki a végtörlesztési kérelem azt a joghatást, amelyet ahhoz a Hpt. 200/B. §-a fűz.

Az előbbiek szerint ugyanakkor a végtörlesztésre irányuló kérelem benyújtásának a pénzügyi szervezet által elvárt — a Hpt. idézett rendelkezésén túlmutató — nyilatkozatok megtétele, kötelezettségek vállalása nem képezik feltételét. Erre való tekintettel a Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet a fogyasztókat a végtörlesztésre irányuló jogosultságuk szempontjából valótlanul tájékoztatta a joggyakorlás feltételeiről, olyan kötelezettségek elfogadásához kötötte ugyanis a kérelem benyújtását, amelyeket a Hpt. 200/B. §-a nem tartalmaz.

A pénzügyi szervezet által alkalmazott valótlan tájékoztatás a Felügyelet megállapítása szerint alkalmas a fogyasztók ügyleti döntésének tisztességtelen befolyásolására, ugyanis a nyilatkozat-minta kifogásolt szövege azt sugallta a számukra, hogy valójában nem is élhetnek a Hpt. szerinti végtörlesztési lehetőséggel, e jog nem is illeti meg őket, hiszen a rendelkezés alkotmányossági okból történő megsemmisítése esetében fizetési kötelezettségük a rögzített árfolyamon felül jelentkező árfolyam-különbözetre is kiterjed. Mindezzel a pénzügyi szervezet nyilatkozat-mintája annak a hatásnak a kifejtésére alkalmas, hogy a fogyasztókat a Hpt. 200/B. §-ával ellentétben tulajdonképpen nem illeti meg a teljes előtörlesztés lehetősége.

Az előbbiek alapján a Felügyelet azt állapította meg, hogy a nyilatkozat-minta szerinti tájékoztatással a pénzügyi szervezet megtevesztette a fogyasztókat a végtörlesztésre vonatkozó joguk tekintetében, ugyanis a nyilatkozat-minta a fogyasztók végtörlesztéshez fűződő joga gyakorlásának tisztességtelen befolyásolására volt alkalmas, mellyel a pénzügyi szervezet az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja szerinti megtevesztő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

## **II.1.2. Az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása**



Megállapítható, hogy a pénzügyi szervezetnek a nyilatkozat-minta fentiek szerinti tartalmával az volt a célja, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a végtörlesztésre lehetőséget nyújtó jogszabályi rendelkezés — véleménye szerint — alkotmányossági szempontból kifogásolható, és abban az esetben, ha alkotmányellenessége megállapítást nyer, az Alkotmánybíróság a jogszabály alkalmazhatóságát visszamenőleges hatállyal is kizárhatja.

A Felügyelet megállapította, hogy a nyilatkozat-minta fentiek szerinti megfogalmazásával azt az üzenetet közvetíthette a fogyasztók számára, hogy igénybejelentésükre egy olyan jogszabály alapján kerül sor, amely alkotmányjogi szempontból aggályokat vet fel, és amelynek esetleges következményeként az Alkotmánybíróság jogosult a jogszabály alkalmazásának visszamenőlegesen történő kizárására, amely végett a Hpt. 200/B. §-ában meghatározott módon történő, végtörlesztésre vonatkozó joguk gyakorlása sem tekinthető jogszerűnek, melynek következményeit viselniük kell.

A Felügyelet meglátása szerint annak a nyilatkozat-mintában való megjelenítése, miszerint a fogyasztói jog gyakorlása — bár csak a pénzügyi szervezet véleménye és nem a fogyasztó jogi álláspontja szerint — alkotmányjogi szempontból kifogásolható jogszabályon alapszik, a végtörlesztésre vonatkozó igénybejelentés megtételével kapcsolatos fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására alkalmas közlésnek minősül. Ennek indoka, hogy az alkotmányellenes jogszabály alapján történő joggyakorlás lehetőségének, illetőleg az ennek alapján keletkező árfolyam-különbözet összege megfizetésének kilátásba helyezése alkalmas arra, hogy a fogyasztókat – a számukra a jogszabály szerint biztosított – végtörlesztési joguk gyakorlásától visszatartsa.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezetnek a nyilatkozat-mintában megfogalmazott, a fogyasztókkal elfogadtatni kívánt feltételei a fogyasztók ügyleti döntése tisztességtelen befolyásolására alkalmasnak minősül a következők miatt is. A pénzügyi szervezet ugyanis a végtörlesztés esetében alkalmazandó, a pénzügyi szervezet számára egyértelműen kötelezettséget, a fogyasztóknak egyértelműen jogosultságot megfogalmazó rendelkezést olyanként minősíti, mintha e jogosultság a fogyasztókat nem is illelné meg.

A pénzügyi szervezet által alkalmazott nyilatkozat-minta tehát a Hpt. hatályos rendelkezése alapján a fogyasztót megillető jogosultságot oly módon torzítja, hogy azt tulajdonképpen a fogyasztó kockázataként jeleníti meg, kilátásba helyezve olyan jogi körülményeket, amelyek jogi értelemben felfogott valóságtartalma kétséges. A jogi kérdésekben tipikusan nem járatos fogyasztókkal tudomásul veteti az alkotmányossági szempontból való kifogásolhatóságot, az Alkotmánybíróság adott kérdésben jelenleg nem ismert álláspontjára hivatkozással pedig kilátásba helyezi azt, hogy a fogyasztó – az Alkotmánybíróság döntésétől függően – a Hpt. rendelkezése szerinti végtörlesztésből adódó különbözetet köteles megfizetni.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet előbbiek szerinti magatartása a végtörleszteni kívánó fogyasztók szembeni pszichés nyomásgyakorlásként értékelhető, ugyanis a jelen körülmények között nem ismert alkotmánybírósági döntésre, annak emiatt nem ismert következményeire hivatkozással olyan helyzetet teremt, amely alkalmas arra, hogy a fogyasztókat elriassza a végtörlesztésre vonatkozó jogosultságuk gyakorlásától. E tekintetben figyelembe kell venni azt, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztókkal szembeni hatalmi helyzetét kihasználva olyan jogi véleményre hivatkozik — és annak elfogadását kényszeríti rá a fogyasztókra —, amelyet az arra hivatott alkotmánybírósági fórum nem erősített meg. Ehhez kapcsolja hozzá az általa elképzelhetőnek tartott jogkövetkezményeket, amelyekhez ugyanakkor a fogyasztók számára effektív kötelezettségeket társít.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet által alkalmazott megoldás alkalmas a jogi, és különösen az alkotmányjogi kérdésekben, az Alkotmánybíróság eljárásában nem jártas fogyasztókban, mint átlagfogyasztókban a joggyakorlástól elrettentő pszichés hatás kiváltására. A pénzügyi szervezet tehát a fogyasztókban bizonytalanságot kelthet eljárásával, tájékoztatása alkalmas a fogyasztókban zavar keltésére úgy, hogy ezzel jelentősen korlátozhatja a végtörlesztési kérelem benyújtásával kapcsolatos fogyasztói választási, magatartási szabadságot.

A nyilatkozat-minta szerinti zavaró jelleg abban áll, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztót megillető jogosultságot kockázatos eljárásnak mutatja be, úgy, hogy abból a fogyasztók számára — a rendelkezés szerinti előnyök helyett — tulajdonképpen hátrányok származhatnak, olyan hátrányok, amelyek bekövetkezésének valószínűségére a fogyasztó semmilyen ráhatást nem gyakorolhat. A fogyasztók kiszolgáltatott helyzete abban áll, hogy a Hpt. rendelkezésének alkotmányellenességére vonatkozó jogi érvek és vélemény megfogalmazásának képessége a pénzügyi szervezetnél áll fenn, e szempontból a fogyasztók (átlagfogyasztók) jogi vélemény megfogalmazására tipikusan nem lehetnek képesek. A pénzügyi szervezet nyilatkozat-minta szerinti közlése tehát alkalmas a fogyasztók ítélőképességének korlátozására, hiszen a fogyasztók az előbbieknél megfelelően nincsenek abban a helyzetben, hogy a pénzügyi szervezetnek a Hpt. rendelkezése alkotmányellenességére vonatkozó véleményét és érveit megkérdőjelezzék, megítéljék.

A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet közlése további szempontból is alkalmas arra, hogy a fogyasztókat magatartási szabadságukban korlátozza. A Felügyelet megállapította ugyanis, hogy a nyilatkozat-minta tartalma szerint a pénzügyi szervezet a nyilatkozat benyújtásának feltételéül szabta, hogy a végtörlesztést igénybe venni szándékozó fogyasztók a kérelem aláírásával egyidejűleg a különbözet megfizetésére a pénzügyi szervezet felé kötelezettséget vállaljanak. A nyilatkozatban foglaltak vállalása haladéktalan és minden további eljárás igénybevétele nélküli fizetési kötelezettséget ró a nyilatkozatot benyújtó fogyasztóra.

A pénzügyi szervezet fentiek szerinti magatartása a fogyasztók választási szabadsága szempontjából jelentős mértékű korlátozó tényezőként jelenik meg, figyelemmel arra, hogy a pénzügyi szervezet által – e nyilatkozat-minta útján – a fogyasztókkal vállaltatni szándékozott kötelezettség a végtörlesztés igényléséhez kapcsolódó súlyos, a fogyasztóra nézve hátrányos következmények kilátásba helyezését foglalja magában.

A pénzügyi szervezet részéről e nyilatkozat megtételének előírása egyúttal hatalmi helyzetével való visszaélést is jelent, ugyanis azt a látszatot kelti, hogy a kérelem benyújtásának feltétele az, hogy a fogyasztó kötelezettséget vállaljon arra vonatkozóan, hogy az alkotmánybírósági megsemmisítés esetén minden további eljárás nélkül az árfolyam-különbözet megfizetését teljesítse a pénzügyi szervezet felé.

A Felügyelet a magatartás értékelésekor figyelembe vette azt is, hogy a pénzügyi szervezet a Hpt. rendelkezésének alkotmányellenességére vonatkozó kifogását kifejezetten a végtörlesztési kérelemhez, a fogyasztói döntés érdemben való befolyásolására alkalmas nyilatkozathoz kapcsolja, amely időzítése szempontjából a fogyasztói döntés tipikus kifejezője.

A fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet magatartása kimerítette az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglaltakat, mellyel az Fttv. 3. § (1) bekezdését sértő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

### **III. A pénzügyi szervezet nyilatkozatának értékelése**

A pénzügyi szervezet a fentebb már ismertetett nyilatkozatában előadta, hogy a „végtörlesztési kérelem” nyomtatvány nem kötelezően alkalmazandó nyomtatványa. A nyomtatványt elektronikusan tette a pénzügyi szervezet elérhetővé 2011. szeptember 27-én este. Előadta, hogy a nyomtatvány csupán arra az esetre szolgál, ha az ügyfelek egy része nem saját végtörlesztési iratot kíván benyújtani. Előadta, hogy a végtörlesztési kérelem készítésekor igyekeztek azt is megvalósítani, hogy az ügyfelek figyelmét felhívják az alkotmánybíróági eljárás és az esetleges alkotmánybíróági megsemmisítés következményeire.

Előadta, hogy a fióki eljárások során az ügyfeleknek lehetőségük volt saját nyilatkozatot leadni (4 ügyfél esetében történt meg) vagy a végtörlesztési kérelem egy-egy részét kifogásoló ügyfeleknek lehetőségük volt a vitatott részt áthúzni (22 ügyfél élt ezzel a lehetőséggel) vagy nyilatkozni, hogy azt nem fogadják el. Összesen 58 db aláírt végtörlesztési kérelmét nyújtottak be az ügyfelek.

Hivatkozott arra, hogy az ügyintézés során a fióki kollégák jelezték, hogy az ügyfelek egy része nem ért egyet a nyilatkozattal, ezért szerencsésebb lenne egy inkább az esetleges kockázatokra, mint csupán a jogi következményekre vonatkozó figyelemfelhívás alkalmazása. A kérés 2011. szeptember 29-én fogalmazódott meg a fiókhálózat részéről, s az új nyomtatvány 2011. szeptember 30-án megküldésre került a fiókok részére. A hatályos végtörlesztési kérelmet csatolva megküldték. E második nyomtatvány ugyanúgy nem kötelező nyomtatvány, az ügyfelek továbbra is akár ezen, akár más dokumentumon jelezhetik végtörlesztési szándékukat.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet által tett nyilatkozatban foglaltak nem alkalmasak a jogsértés kimentésére. Tényként állapítható meg, hogy a pénzügyi szervezet az eljárás alá vont nyilatkozat-mintát bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére, amely igazolja azt, hogy a nyilatkozat-minta a fogyasztók felé is kifejtette az Fttv. alapján tilalmazott hatását. A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet azokban az esetekben is élt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat eszközével, amikor a fogyasztó a nyilatkozat-minta kitöltésekor — annak érvénytelenítése érdekében — áthúzta az Fttv. szerint kifogásolható szövegeket, ugyanis ekkor nem a pénzügyi szervezet, hanem a fogyasztó reakciójaként került sor a kifogásolható szöveg figyelmen kívül hagyására. Tehát ez esetben is megvalósult a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, mivel a pénzügyi szervezetet nem mentesíti az, hogy a fogyasztó az alkalmazott közléssel kapcsolatban ilyen formában véleményt nyilvánított. Egyúttal megjegyzendő, hogy a kihúzás útján történő figyelmen kívül hagyás lehetőségéről a pénzügyi szervezet a fogyasztók számára a nyilatkozat-mintában nem adott tájékoztatást.

A Felügyelet az előbbiek alapján tényként állapíthatta meg, hogy a pénzügyi szervezet rendszerszinten kezdte meg a nyilatkozat-minta alkalmazását, melyet nem cáfol az a körülmény, hogy a fogyasztók önállóan megfogalmazott kérelemmel is fordulhatnak a pénzügyi szervezethez a végtörlesztés érdekében.

A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint 58 alkalommal került sor a végtörlesztési kérelem benyújtására, ezek közül 54 esetben került sor a nyilatkozat-minta alkalmazására. Ez esetekben a pénzügyi szervezet a jelen határozatban kifogásolt nyilatkozatot és kötelezettségvállalást a fogyasztókkal szemben érvényesítette. Ebből 32 esetben a fogyasztók a nyilatkozat-minta kifogásolt részével kapcsolatban nem emeltek kifogást, míg 22 esetben a fogyasztók a kifogásolt részt áthúzással kívánták érvényteleníteni. Az előbbieket alapján megállapítható tehát, hogy csupán a fogyasztói reakciók alapján kerülhetett sor a kifogásolt nyilatkozat és kötelezettségvállalás törlésére.

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet az Fttv. rendelkezéseibe ütköző kereskedelmi gyakorlatot a fogyasztók felé kifejtette, mely miatt a jogsértés megállapítására sor kerülhet. Nyilvánvaló ugyanakkor, hogy a megtévesztő magatartás nem érvényesülhetett akkor, amikor a fogyasztó nem a nyilatkozat-minta alkalmazásával nyújtotta be a végtörlesztési kérelmét, hanem a saját maga által kialakított kérelem dokumentummal fordult a pénzügyi szervezethez.

#### **IV. A pénzügyi szervezet által csatolt módosított nyilatkozat-minta értékelése**

A pénzügyi szervezet a 2011. szeptember 30. napján kelt nyilatkozatához csatolta a nyilatkozat-minta azon módosítását (a továbbiakban: módosított nyilatkozat-minta), amely véleménye szerint alkalmas a Felügyelet által kifogásoltak orvoslására.

*A módosított nyilatkozat-minta a következőket tartalmazza: „Azon banki tájékoztatást, hogy a Hpt. fenti szakasza alkotmányossági szempontból kifogásolható, tudomásul vettem és tisztában vagyok azzal, hogy amennyiben az Alkotmánybíróság a fenti jogszabályhelyet alkotmányellenesnek minősíti és alkalmazhatóságát visszamenőleges hatállyal kizárja, úgy a rögzített árfolyam és a visszafizetés napján fennálló tényleges árfolyam közötti különbség tekintetében fizetési kötelezettségem keletkezhet. Kijelentem, hogy ezen tájékoztatás ismeretében is gyakorolni kívánom a Hpt 200/B §-ában meghatározott rögzített árfolyamon történő végtörlesztési jogomat.”*

A Felügyelet álláspontja szerint a módosított nyilatkozat-minta is kifogásolható az Fttv. 6. § (1) bekezdése i) pontjára, továbbá az Fttv. 8. §-ára tekintettel.

A Felügyelet álláspontja szerint ugyanis a módosított nyilatkozat-minta szövege lényegi változtatást nem jelent az eljárást kiváltó nyilatkozat-minta szövegéhez képest. Megállapítható, hogy ugyan az alkotmányossági aggályra, továbbá az ebből eredően a fogyasztót terhelő fizetési kötelezettségre vonatkozó tájékoztatás nem oly direkt módon jelenik meg a módosított nyilatkozat-mintában, mint a nyilatkozat-mintában, ugyanakkor lényegében tartalmilag ugyanazon véleményt és jogi következményt foglalja magában.

Erre való tekintettel a módosított nyilatkozat-minta tartalmilag ugyanazon hatás kiváltására alkalmas, mint amelyet a Felügyelet a nyilatkozat-minta kapcsán a fentiekben is megállapított. A közlés alkalmas ugyanis arra, hogy a fogyasztóban kétséget keltsen abban a tekintetben, hogy jogában áll-e a Hpt. 200/B. §-a szerinti végtörlesztési igény előterjesztése, ezáltal elbizonytalanítsa abban, hogy e jog őt megilleti-e valójában. Emiatt a tájékoztatás a fogyasztók végtörlesztési jogának gyakorlása tekintetében alkalmas a fogyasztói ügyleti döntés tisztességtelen befolyásolására.

A Felügyelet megállapítása szerint a közlés az Fttv. 8. § (1) bekezdése alapján agresszív kereskedelmi gyakorlatnak is minősül, hiszen alkalmas arra, hogy a közlésben kifejezésre juttatott, kilátásba helyezett jogkövetkezményekre tekintettel elriassza a fogyasztókat a végtörlesztési joguk gyakorlásától, hiszen a fogyasztók a kilátásba helyezett jogkövetkezményektől tartva esetleg nem élnek végtörlesztési szándékukkal.

A Felügyelet a módosított nyilatkozat-minta által megvalósított magatartás értékelésekor figyelembe vette a nyilatkozat-minta kapcsán fentebb már kifejtetteket, amely szerint a fogyasztók tipikusan nincsenek abban a helyzetben, hogy a végtörlesztéshez kapcsolódó jogszabályi előírások jogszerűségével, alkotmányosságával, alkotmányellenességével kapcsolatos pénzügyi szervezeti álláspontot megkérdőjelezzék.

A módosított nyilatkozat-mintában a pénzügyi szervezet a fogyasztót megillető jogosultságot kockázatos eljárásnak mutatja be, abból a fogyasztók számára — a rendelkezés szerinti előnyök helyett — tulajdonképpen hátrányok származhatnak, olyan hátrányok, amelyek bekövetkezésének valószínűségére a fogyasztó semmilyen ráhatást nem gyakorolhat. A fogyasztók kiszolgáltatott helyzete abban áll, hogy a Hpt. rendelkezésének alkotmányellenességére vonatkozó jogi érvek és vélemény megfogalmazásának képessége a pénzügyi szervezetnél áll fenn, e szempontból a fogyasztók (átlagfogyasztók) jogi vélemény megfogalmazására tipikusan nem lehetnek képesek. A pénzügyi szervezet módosított nyilatkozat-minta szerinti közlése tehát alkalmas a fogyasztók ítélőképességének korlátozására, hiszen a fogyasztók az előbbieknél megfelelően nincsenek abban a helyzetben, hogy a pénzügyi szervezetnek a Hpt. rendelkezése alkotmányellenességére vonatkozó véleményét és érveit megkérdőjelezzék, megítélik.

A Felügyelet a magatartás értékelésekor figyelembe vette azt is, hogy a pénzügyi szervezet a Hpt. rendelkezésének alkotmányellenességére vonatkozó kifogását kifejezetten a végtörlesztési kérelemhez, a fogyasztói döntés érdemben való befolyásolására alkalmas nyilatkozathoz kapcsolja, amely időzítése szempontjából a fogyasztói döntés tipikus kifejezője.

A fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet magatartása a módosított nyilatkozat-mintában foglaltak esetében is kimerítette az Fttv. 6. § (1) bekezdése i) pontját, továbbá az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglaltakat, mellyel az Fttv. 3. § (1) bekezdését sértő kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

## **V. A jogkövetkezmények alkalmazása**

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint: *„Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:*

- b) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,***
- c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,***
- f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.”***

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában — a határozat indokolásának II.1. pontjában, továbbá IV. pontjában megállapított jogszabálysértésekre tekintettel — megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi

szervezet tevékenysége során legyen tekintettel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályban foglaltakra a továbbiakban.

Tekintettel arra, hogy a Felügyelet a határozat indokolási részének III. pontjában megállapította, hogy a pénzügyi szervezet 32 esetben olyan módon alkalmazta a nyilatkozatmintát, hogy azok esetében a fogyasztókkal szemben a jogszabálysértésre alapot adó tartalommal együtt érvényesítette az abban foglaltakat, a Felügyelet indokoltnak tartotta a határozat rendelkező része II. pontja szerint a pénzügyi szervezet arra való kötelezését, hogy a jogsértő állapotot szüntesse meg. E tekintetben a Felügyelet arra kötelezte a pénzügyi szervezetet, hogy az érintett fogyasztókat a rendelkező részben megállapított határidőn belül tájékoztassa arról, hogy végtörlesztésre irányuló kérelmüknek a kifogásolt szövegrészre tekintet nélkül, annak figyelmen kívül hagyásával tesz eleget.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett vizsgálati megállapításokra, a Felügyelet a rendelkező rész III. pontjában foglaltak szerint határozott és a pénzügyi szervezetet — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — 50.000.000,- Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki. A Psztv. 72. § (1) bekezdésének a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező szervezet vagy személy esetében tizenötezer forinttól az éves nettó árbevételenek öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

A Felügyelet tevékenységének a Psztv. 1. § (3) bekezdésének e) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. A Psztv. 64. § (1) bekezdésének a) és b) pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekének sérelmét, illetve annak lehetőségét. A Felügyelet tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit. A Felügyelet az előbbiek alapján amellet, hogy a jogsértő magatartás további folytatását megtiltó fogyasztóvédelmi intézkedést, illetve a jogszabálysértő helyzet megszüntetésére való kötelezést is alkalmazta, a jelen határozat indokolásának II.1. és IV. pontjaiban megállapított jogszabálysértések tekintetében a pénzügyi szervezettel szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

A fogyasztóvédelmi bírság összegének a meghatározásánál a Psztv. 71. § (1) bekezdése alapján alkalmazandó Psztv. 61. § (4) bekezdésének a), c) és i) pontjai alapján a célvizsgálat a jelen határozat indokolásának előbb megnevezett pontjaiban foglaltak szerint olyan, súlyos jogszabálysértéseket azonosított, amelyek szerint a pénzügyi szervezet a fogyasztókat a Hpt. 200/B. §-a alapján megillető végtörlesztési jogosultságuk vonatkozásában megtévesztette az

őket megillető jogosultság gyakorolhatósága tekintetében, hiszen az alkalmazott közlések alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztókat — a Hpt. 200/B. §-ával kapcsolatos jogi helyzet egyoldalú bemutatásával — eltérítsék, elriasszák végtörlesztési szándékuktól.

A Felügyelet különös súllyal értékelte azt, hogy a pénzügyi szervezet Fttv. tilalmi előírásaiba ütköző magatartása agresszívnek volt minősíthető, figyelemmel arra, hogy ezen magatartások az ügyleti döntés torzítását nyomásgyakorlással érik el, így a fogyasztói döntési folyamat súlyos megzavarására alkalmasak.

A Felügyelet a megvalósított jogszabálysértést kiemelten súlyosnak, a fogyasztók vagyoni érdekeire, jogszabály adta jogosultságaikra tekintettel jelentősnek minősítette. Nyilvánvaló, hogy a pénzügyi szervezet a nyilatkozat-mintában közöltekkel direkt módon, jelentős súlyú tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

A Felügyelet mérlegelési szempontként vette figyelembe azt is, hogy 54 esetben került sor a nyilatkozat-minta tényleges alkalmazására, ugyanakkor azt figyelembe vette, hogy a pénzügyi szervezet az önkéntesen, nyilatkozata szerint az eljárást megelőzően kialakított újabb, módosított nyilatkozat-mintája is magában hordozta a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapítására való alkalmasságot. Erre való tekintettel a Felügyelet ugyancsak jelentős súllyal kellett figyelembe vegye azt, hogy a pénzügyi szervezet rendszerszinten olyan megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amely a Felügyelet beavatkozása nélkül a fogyasztók széles körét érintően valósulhatott volna meg.

A Psztv. 61. § (4) bekezdés b)-c) pontjai alapján figyelembe vettem azt is, hogy a feltárt jogszabálysértések nem csupán a pénzügyi szervezet ügyfeleinek ügyleti döntésére hathatnak ki, hanem fokozottan hátrányos, demoralizáló hatást fejthetnek ki a pénzügyi piacra, hátrányosan érintve azt a határozott jogalkotói szándékot, amely meg kívánta teremteni annak jogi lehetőségét, hogy a fogyasztók széles köre, gazdasági és szociális érdekeikre tekintettel élhessen a végtörlesztés lehetőségével.

A fentiek alapján a bírságintézkedés alkalmazásánál valamint a bírságösszeg meghatározása során a jelen határozat indokolásának fent nevezett pontjaiban foglaltak alapján a Felügyelet figyelemmel volt arra, hogy a fogyasztóknak alapvető joga fűződik ahhoz, hogy minden olyan információ a rendelkezésükre álljon, amely ahhoz szükséges, hogy kellően megalapozott és tájékozott ügyleti döntést tudjanak meghozni. Következésképp ezen jogszabályi rendelkezés megsértése megfosztja a fogyasztókat a tájékozott döntéshozatal lehetőségétől. A jelen esetben a pénzügyi szervezet ezen lényeges fogyasztói érdekekkel ellentétes magatartás tanúsított akkor, amikor a fogyasztókat a végtörlesztési szándékukat befolyásoló körülményekről nem megfelelő tartalommal tájékoztatta.

A megvalósított jogsértést tilalmazó rendelkezés mögött tehát jelentős ügyféli (fogyasztói) érdek húzódik meg, vagyis az, hogy a pénzügyi szervezetnek eljárása során megfelelő körülmétekintést és gondosságot kell gyakorolnia abban a tekintetben, hogy az ügyfél (fogyasztó) a felelős döntéshez szükséges információkkal megfelelő időben rendelkezzen annak érdekében, hogy ügyleti döntését valamennyi lényeges körülményre tekintettel hozza meg. A jelen esetben a pénzügyi szervezet e körülmétekintést mulasztotta el gyakorolni, amellyel az ügyfél (fogyasztó) tájékoztatáshoz és vagyoni érdekei védelméhez fűződő jogát sértette meg.

A bírságösszeg meghatározásánál – a Psztv. 61. § (4) bekezdésének e) és f) pontja alapján – enyhítő körülményként vettem figyelembe azt, hogy a pénzügyi szervezet a 2011. október 3. napján tett nyilatkozatához csatolta azt a végtörlesztési kérelem formanyomtatványt, amelyet a jövőben kíván alkalmazni, s amelyből teljes egészében törölte az eljárás alá vont nyilatkozat-minta, továbbá a módosított nyilatkozat-minta kapcsán kifogásolt részeket.

A Felügyelet a fentiek alapján a kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegét a jelen határozat rendelkező részének III. pontjában, figyelemmel a Psztv. 72 § (1) bekezdés a) pontjában foglalt rögzített bírságkeretre, és tekintettel a Psztv. 61. § (4) bekezdésének a), c) és e)-i) pontjában foglalt mérlegelési szempontok fentiek szerinti értékelésére, 50.000.000,- Ft-ban, azaz ötvenmillió forintban állapította meg.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Psztv. 4. § c) pontjában, valamint a 64. §-ában biztosított, továbbá az Fttv. 10. § (2)-(4) bekezdéseiben 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 Psztv. 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. október 07.

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