

Tájékoztató a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás és a döntés elleni jogorvoslat szabályairól

Tájékoztató a 2014. évi XXXVIII. törvény és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződés adósaival történő elszámolás és szerződésmódosulás (forintra történő átváltás, kamatmódosulás) kapcsán keletkező jogvita szabályairól

Ha a fogyasztó a pénzügyi intézménynek az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatosan közölt álláspontjával nem ért egyet és az elszámolást/szerződésmódosulást továbbra is vitatja, vagy nem kapott elszámolást, illetve módosított szerződést a pénzügyi szolgáltatótól és szerinte annak elszámolási és/vagy szerződésmódosítási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésettsége miatt a pénzügyi szolgáltató érdemi vizsgálat nélkül elutasította, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelem az erre rendszeresített és kötelezően alkalmazandó nyomtatványon a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt nyújtható be a kormányablakoknál vagy közvetlenül a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem irányulhat a panasz elkésettségére, az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítására és az elszámolás tartalmának vitatására adathiba vagy adathiány esetén, valamint ez utóbbi vitatásakor a jelzáloghitelek és az ingatlanlízing ügyletek kapcsán a forintosításra is.

1. Amennyiben a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt elutasította, azonban a fogyasztó az elszámolást/szerződésmódosulást továbbra is vitatja, a benyújtott kérelemben be kell mutatnia a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is. Ennek feltétele, hogy a kérelmező rendelkezzen az ügylettel kapcsolatban minden olyan információval és adattal, melynek segítségével a pénzügyi szolgáltató által küldött elszámolást és módosított szerződést ellenőrizni tudja és a számítási hiba, ha van, azonosítható. Erre az esetre a „151. Kérelem helyes elszámolás megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Amennyiben a kérelem nem tartalmazza a számítási hiba bemutatását és annak okát sem jelöli meg a kérelmező, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet hiánypótlásra visszaküldi, és határidő tűzésével felszólítja a kérelmezőt a jelzett hiányok pótlására. Ha a hiányosságok pótlása az adott határidőre nem történik meg vagy a hiányt a kérelmező nem pótolta, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja, és az eljárást lezárja.

2. Ha a pénzügyi intézmény az elszámolással/szerződésmódosulással kapcsolatos panaszt arra hivatkozással utasította el, hogy az elkésett, a fogyasztó jogorvoslattal élhet, amennyiben megítélése szerint panaszát határidőben nyújtotta be, azt mégis elutasította a pénzügyi szolgáltató annak érdemi vizsgálata nélkül. Kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett, így annak elutasítása nem volt jogszerű és kötelezze a pénzügyi szolgáltatót arra, hogy a panaszeljárást folytassa le, ennek keretében a panasszal érdemben foglalkozzon. E kérelem esetében a kérelmezőnek meg kell

indokolnia, hogy a panasza miért nem volt elkésett és mellékelnie kell minden olyan dokumentumot, mely állításának bizonyítását célozza. Erre az esetre a „152. Kérelem panasz eljárás lefolytatása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó.

3. Amennyiben a fogyasztó az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség fennállásának megállapítása érdekében kezdeményez eljárást, a „153. Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó. Ebben az esetben is indokolnia kell, hogy az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség mely jogszabály alapján és miért áll fenn, valamint a kérelemhez csatolnia kell minden olyan iratot, melyből megállapítható, hogy mely fogyasztói kölcsönszerződés vonatkozásában és miért van elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettsége a pénzügyi szolgáltatónak.

A kérelmeket az e célra készített nyomtatványokon fogadja a Pénzügyi Békéltető Testület. Ha nem ezeken a nyomtatványokon történik a benyújtás, a Pénzügyi Békéltető Testület hiánypótlás keretében felhívja a kérelmezőt, hogy a nyomtatvány használata által érvényesítse jogait és pótolja a hiányt. A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>) is.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó számára eredménytelen panaszkezelési eljárás végeztével a pénzügyi szolgáltató elutasító válaszána kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezhető. Ha a fogyasztó a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, de az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód. A fogyasztó magát személyesen vagy meghatalmazott útján képviselheti, meghatalmazott bárki lehet. Az eljárásban csak abban az esetben tart meghallgatást a Pénzügyi Békéltető Testület, ha azt a kérelmező vagy a pénzügyi szolgáltató írásban kéri, egyéb esetben meghallgatás nélkül dönt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását 90 napon belül köteles befejezni. Ez a határidő a hiánytalan kérelem beérkezésétől kezdődik, így értelemszerűen abba a hiánypótlás időtartama nem számít bele. Hiánytalan kérelem esetén a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást megindítja, azaz a kérelmet és annak mellékleteit az érintett pénzügyi szolgáltatónak megküldi és felhívja arra, hogy 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon, hogy a kérelemben foglaltakat hogyan értékeli, van-e egyezségi ajánlata. Kéri továbbá a pénzügyi intézményt, hogy az elszámolást küldje meg és közvetlenül közölje válaszáat és esetleges egyezségi ajánlatát a kérelmezővel is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a jövőben is törekszik majd arra, hogy lehetőség szerint a

felek állapodjanak meg és az elszámolás tekintetében közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, a Pénzügyi Békéltető Testület az egyezséget jóváhagyja, ha nem, döntést kell hoznia. Az elszámolás vitatása esetén döntése lehet a kérelem elutasítása, amennyiben a pénzügyi szolgáltató általi elszámolás helyes volt, illetve a szerződésmódosítási kötelezettségének eleget tett; vagy a kérelemben foglaltaknak részben vagy egészben helyt ad és megállapítja a helyes elszámolást, a szerződés helyes tartalmát és kötelezi a pénzügyi szolgáltatót annak végrehajtására. A döntés mindkét fél számára kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdekében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók, valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://penzugyibekeltetotestulet.hu>) is.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – zajlik.