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 az elszámolás címzettjeként szereplő fogyasztó (a továbbiakban: címzett) 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 intézménytől és szerinte annak elszámolási, illetve szerződésmódosítási kötelezettsége fennáll, továbbá ha panaszát annak elkésettsége miatt a pénzügyi intézmény érdemi vizsgálat nélkül elutasította, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

Az elszámolás vitatására jogosult az is, aki az elszámolásnak nem címzettje, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél (a továbbiakban: elszámolás vitatására jogosult), és az elszámolás másolatának kérésére jogosult. Az elszámolást az elszámolás vitatásra jogosult vonatkozásában is abban az időpontban kell kézbesítettnek tekinteni, amely időpontban az az elszámoláson címzettként megjelölt számára kézbesítettnek tekintendő. Erről a pénzügyi intézmény tájékoztatást köteles adni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását a címzettként elszámolást kapott fogyasztó, illetve az elszámolás vitatására jogosult, másolattal rendelkező hitelfelvevő (lízingbevevő) kötelezett (a továbbiakban együtt: fogyasztó) a panaszát elutasító, pénzügyi intézmény által küldött válasz kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezheti. Ha a jogosultak bármelyike 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 az elszámolás és szerződésmódosulással kapcsolatos jogvitákban három nyomtatványt rendszeresített. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1525 Budapest Pf. 172; Telefon: +36-80-203-776) illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmények, valamint a Magyar Nemzeti Bank (http://mnb.hu) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (http://penzugyibekeltetotestulet.hu) 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 intézmény 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 visszaküldheti és határidő tűzésével felszólíthatja 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 elutasíthatja és az eljárást megszüntetheti.

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 intézmény annak érdemi vizsgálata nélkül. Kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy a panasz nem volt elkésett és kötelezze a pénzügyi intézményt 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, amellyel állításait alátámasztja. Erre az esetre a „152. Kérelem panaszeljárás lefolytatása tárgyában” c. nyomtatvány alkalmazandó.
3. Ha a fogyasztó nem kapott elszámolást vagy a szerződésmódosulásról szóló tájékoztatót, az elszámolási/szerződésmódosítási kötelezettség fennállásának megállapítása érdekében kezdeményezhet eljárást, a „153. Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában” c. nyomtatvány benyújtásával. 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 intézménynek.
Ugyanazon szerződés alapján indult és folyamatban lévő eljárás esetén a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmeket együtt bírálja el, ezért a kérelmező, amennyiben tudomással bír arról, hogy rajta kívül más jogosult is eljárást indított a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, erről a Pénzügyi Békéltető Testületet a kérelemben tájékoztatja.
A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, de a felek saját költségeiket maguk viselik, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült kérelmezői költségek megtérítésére nincs mód. A kérelmező magát személyesen vagy meghatalmazott útján képviselheti, meghatalmazott bárki lehet.
A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását írásban folytatja le és 90 napon belül befejezi. Ez a határidő a hiánytalan és teljes kérelem beérkezésétől kezdődik. A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet és annak mellékleteit az érintett pénzügyi intézménynek megküldi és felhívja arra, hogy 15 napon belül válasziratban érdemben nyilatkozzon a kérelemben foglaltakra, továbbá esetleges egyezségi ajánlatát közölje, és a teljes válaszát küldje meg a kérelmezőnek postai úton. Az eljárásban a Pénzügyi Békéltető Testület akkor tart meghallgatást, ha megítélése szerint az ügy körülményei azt indokolják.
A Pénzügyi Békéltető Testület törekszik arra, hogy a felek megállapodást kössenek, közöttük egyezség jöjjön létre. Ha ez sikerül, és az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület az egyezséget jóváhagyja, egyéb esetekben a kérelmet elutasítja és az eljárást megszűnteti, vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz a pénzügyi intézményre vonatkozóan. A döntés mindkét fél számára kötelező.
A Pénzügyi Békéltető Testület eljárást megszüntető vagy kötelezést tartalmazó határozatával szemben, annak érdemében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában jogerős döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nem peres eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon – történik.
E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be a Pénzügyi Békéltető Testülethez, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. A nyomtatványok elérhetők a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől, illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmények, valamint a Magyar Nemzeti Bank (http://mnb.hu) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (http://penzugyibekeltetotestulet.hu) is.”