



PÁZMÁNY *1635*
— *a l a p i t v a*

Pázmány Law Working Papers

2016/32

Veres Zoltán

**AZ ALTERNATÍV SZABÁLYOZÁS ÉS
VITARENDEZÉS LEHETŐSÉGEI A
PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEMBEN**

Pázmány Péter Katolikus Egyetem
Pázmány Péter Catholic University Budapest

<http://www.plwp.eu>

AZ ALTERNATÍV SZABÁLYOZÁS ÉS VITARENDEZÉS LEHETŐSÉGEI A PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEMBEN

Veres Zoltán¹

A fogyasztóvédelemnek interdiszciplináris jellegéből adódóan nem csak jogi eszközei vannak, sőt újabban egyes jogászok között is egyre inkább polgárjogot nyer az a nézet, hogy a jogi szabályozás nem mindenható. Számos szerző például a 2008-as pénzügyi válság egyik fő okozójaként egyenesen a *szabályozás hibáit* (túlszabályozás vagy épp gyenge, hiányos reguláció) jelöli meg: Abel Mateus szerint „a pénzügyi válság egy súlyos szabályozási kudarc,”² Joseph Stiglitz a krízist a piaci kudarcok halmozódásának következményének tekinti, amit egyébként a gyenge, meghatározott (csoport)érdekeket szolgáló szabályozás hívott életre.³

Ugyan a jogérvényesítésnek számos fóruma van, a jogviták alapvető színtere a bírósági peres eljárás, mely sok esetben hosszadalmas, költséges, ráadásul kimenetele és a végrehajtása is kétséges lehet. Ez indokolta, hogy mindig is léteztek ún. *alternatív vitarendezési eljárások*. Ezek alatt értünk minden olyan eljárást, amelyek a viták *bíróságon kívüli rendezését* teszik lehetővé. E processzusok a konfliktusok feloldásának olyan formái, amelyek nem a rendes bíróság ítéletével zárulnak.⁴ Megjegyzem, hogy ez az állítás a hatósági eljárásokra is igaz, azonban ezek többnyire nem közvetlenül az ügyfél és a pénzügyi intézmény között zajlanak, hanem az eljárás egyik résztvevője a hatóság, mely sok esetben éppen az ügyfél bejelentése, panasza nyomán jár el.

A következőkben az állami szabályozás és a hagyományos (bírói) jogérvényesítés alternatíváit, illetve ezek pénzügyi fogyasztóvédelem területén történő alkalmazási lehetőségeit vizsgálom.

¹ Megyei jegyző, Komárom-Esztergom Megyei Önkormányzati Hivatal; megbízott oktató, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi Kar. E-mail: dr.veres.zoltan@gmail.com

² Mateus, A. M. (2009): The Current Financial Crisis and State Aid in the EU, 8. o. European Competition Journal, February 5. 2009. Elérhető: <http://ssrn.com/abstract=1500532> (letöltve: 2016-11-05).

³ Stiglitz, J. E. (2008): The End of Neo-liberalism? Project Syndicate, jul. 7. 2008. Elérhető: <http://www.project-syndicate.org/commentary/stiglitz101/English> (letöltve: 2016-11-05). Hivatkozta: Laki Mihály – Voszka Éva: Kőrkep a magyarországi versenyhelyzetről. In: Laki Mihály – Voszka Éva (szerk.): Kaleidoszkóp. Versenyhelyzet Magyarországon 2008–2009. Pénzügykutató Rt., Új Palatinus Könyvesház Kft., 2010.

⁴ Dézsi Andrea: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban. Debreceni Jogi Műhely, 2009/1. Elérhető: http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/ (letöltve: 2016-11-06).

A) Alternatív szabályozás

1. Az önszabályozás lényege és összevetése az állami szabályozással. Főbb előnyök, hátrányok

„(az) önszabályozás jelentős mértékben hozzájárulhat a fogyasztói jólét növeléséhez, azonban ahhoz, hogy a fogyasztók a számukra biztosított jogokkal valóban élni tudjanak, szükséges kikényszerítő mechanizmus megléte.”

Dömötörfy Borbála⁵

Bár az elmúlt években számos konferencia, workshop, előadás és dokumentum⁶ vizsgálta az alternatív szabályozás kérdéskörét, mégis azt mondhatjuk, hogy hazánkban e téma a jogtudomány viszonylag elhanyagolt területét képezi, ugyanis tudományos igényű, monografikus szintű feldolgozás ennek kapcsán ismereteim szerint nem látott napvilágot. Ezért kiemelkedő jelentőségű – a teljesség igénye nélkül – az alábbi néhány tanulmány:

- Nagy Csongor István 2012-ben készült, A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat érintő vállalati önszabályozás perspektívái Magyarországon című, a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja támogatásával készült tanulmánya,⁷ mely tudományos igénnyel mutatja be az önszabályozás fogalmát, előnyeit és hátrányait, valamint nemzetközi kitekintést nyújt egyes önszabályozó szervezetekről;

⁵ Dömötörfy Borbála Tünde: Az alternatív vitarendezés lehetséges szerepe, mint az önszabályozás érvényesülését biztosító eszköz. Versenyjogi Kutatóközpont, Versenyjogi tanulmányok 2012/4. 2. o.

⁶ Ld. pl.: Az Európai Audiovizuális Obszervatórium (COE) és a Moszkvai Médiajogi és Politikai Központtal (Moscow Media Law and Policy Centre) által szervezett 2005. április 25-i moszkvai workshop, illetve az erről készült jelentés - Co-/Self-Regulation Bodies in the Mass Media - A Workshop Report (Report on the workshop jointly organized by the Moscow Media Law and Policy Centre and the European Audiovisual Observatory with the Grand Jury of the Russian Union of Journalists).

⁷ Nagy Csongor István: A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat érintő vállalati önszabályozás perspektívái Magyarországon, Versenyjogi Kutatóközpont, Versenyjogi tanulmányok 2012/3. http://www.versenyjog.com/images/publications/articles/2012/Nagy_Csongor_onszabalyozas_2012.pdf (2016-11-30).

- Dömötörfy Borbála már hivatkozott, ugyancsak a GVH által támogatott írásában kiemelten vizsgálja az alternatív vitarendezés, mint az önszabályozás érvényesülését biztosító eszköz szerepét;
- 2013-ból a Muraközy Balázs - Valentiny Pál szerzőpáros által jegyzett Az állami szabályozás alternatívái: az ön- és együttszabályozás c. írása.⁸

Ez utóbbi tanulmány felvázolja azt a tágabb kontextust, *elméleti keretet*, amelybe az önszabályozás illeszthető. Ezek szerint az állami szabályozás és a szabályozás nélküli helyzet két véglete között számos átmeneti lehetőség adódik: információnyújtás, egyes piaci mechanizmusok működtetése (ösztönzők, pl. adók; vagy tanúsítványok, címkék, emblémák felhasználása, információs és oktatókampány), valamint az ön- és együttszabályozás.⁹

Nagy Csongor István tanulmányában – az EU-s szervek 2003-as intézményközi megállapodása¹⁰ alapján - az állami szabályozással a *'magánszabályozás'*-t állítja szembe, melynek két alaptípusát különíti el: a társszabályozást és az önszabályozást. Ezek közül *társszabályozásról* (co-regulation) akkor van szó, ha „a jogalkotó az adott területen elismert feleket (gazdasági vállalkozások, társadalmi partnerek, nem-kormányzati szervezetek, egyesületek) az általa meghatározott célok elérésével megbízza. Ez a mechanizmus alkalmas lehet arra, hogy a szabályozást az adott gazdasági szektor, iparág problémáihoz és jellemzőihez igazítsa, csökkentse a jogalkotó terheit és felhasználja a felek tapasztalatait.”¹¹

Ehhez képest az *önszabályozás* (self-regulation) „a gazdasági vállalkozások, társadalmi partnerek, nem-kormányzati szervezetek, egyesületek azon lehetőségét foglalja magában, hogy egymás között és saját maguk számára (európai szinten) közös iránymutatásokat (így különösen magatartási kódexeket vagy iparági megállapodásokat) fogadjanak el.”¹²

Ami az állami és az önszabályozás viszonyát illeti, Mérő Katalin szerint „az állami szabályozás egyre nagyobb mértékben integrálja magába a piaci szabályozási elemeket,” tehát eszerint az állami szabályozás „tanul a free banking rendszer tapasztalataiból, és – bár az állami

⁸ Muraközy Balázs - Valentiny Pál: Az állami szabályozás alternatívái: az ön- és együttszabályozás. In: Verseny és szabályozás, 2012. MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet, Budapest, 2013. 97-140. o.

⁹ Muraközy – Valentiny: i.m. 98. o.

¹⁰ Az Európai Parlament, az Európai Unió Tanácsa és az Európai Bizottság között 2003-ban létrejött intézményközi megállapodás a jogalkotás javításáról (Interinstitutional Agreement on better law-making, HL C 321/1, 2003.12.31.), a továbbiakban: EP-EC (2003).

¹¹ EP-EC (2003), 22. pont.

¹² uo, 18. pont.

szabályozás szerepét és költségeit nem szorítja vissza - épít a piac önszabályozó, prúdenciális szakmai sztenderd alkotó erejére.”¹³ Első látásra¹⁴ ezzel némiképp ellentétes jelenséget vázol fel Jóri András az adatvédelem területén, az ún. *önkormányzás* (self-governance) jelensége kapcsán.¹⁵ E megoldás az elképzelések szerint egyesíti „a kormányzati felügyelet súlyát, a piac dinamizmusának erejét, és épít a nyilvánosság által gyakorolt ellenőrzésre is.” Ennek érdekében a szektor legjobb gyakorlatot alakít ki, támaszkodva az állami szabályokra is, itt tehát az adott terület által kidolgozott szabályok épülnének az állami szabályozásra. Az állam feladata ebben a konstrukcióban egyfelől az, hogy érvényt szerezzen a hatályos jogszabályoknak, másfelől, hogy minél szélesebb körben ösztönözze a szektor által kidolgozott gyakorlatok követését.

Ez az állami szerepvállalás látszik érvényesülni a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (Fttv.), melynek preambuluma szerint a jogalkotó elismeri tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat felszámolását célzó szakmai önszabályozás gyakorlatának jelentőségét, és részt vállal az ennek keretében megalkotott kódexek betartásának ellenőrzésében. Ezzel egyúttal választ is adhatunk az önszabályozással szembeni talán leggyakoribb aggodalmakra, melyek az így létrejött rendelkezések ellenőrzése, betartása kapcsán fogalmazódtak meg. Tehát amellett, hogy „az egyes szakmai szövetségek égisze alatt megalkotott önszabályozási eszközökkel kapcsolatban az érintett szakmai szövetség saját etikai előírásai alapján is fel tud lépni az önszabályozás ellen vető tagintézményekkel szemben,”¹⁶ immár jogszabályi alapja is van a Fttv. szerinti magatartási kódexekben foglalt rendelkezések állami szervek által történő kikényszerítésének. Ezek után adódik az a *jogfilozófia területére átvezető kérdés, hogy mennyiben tekinthetők egyáltalán az ilyen dokumentumok klasszikus értelemben vett önszabályozásnak?*

Bár a jogi norma fogalmi elemei a jogbölcselet gyakran vizsgált témái közé tartozik, tapasztalataim szerint ebben a kontextusban (azaz a jogalkotás és az önszabályozás keretében alkotott normák összevetése) a vonatkozó magyar szakirodalom még nem foglalkozott behatóan a problémával. Különösen akkor vetődik fel élesen ez a kérdés, ha az *állami*

¹³ Mérő Katalin: A bankok pénzügyi közvetítő szerepének és szabályozásának változása a nyolcvanas évek közepétől Bazel 2 bevezetéséig (A magyar, a cseh és a lengyel bankrendszer fejlődésének elemzése nemzetközi tapasztalatok alapján). PhD értekezés tervezete, Budapest, 2004. 64. o.

¹⁴ Az ellentét annyiban látszólagos, hogy az önszabályozás nyilvánvalóan csak az állami szabályozásnak megfelelően működhet, azzal ellentétes nem lehet. Amennyiben azonban az adott területen egyáltalán nincs állami szabályozás, akkor pedig ellentét sem állhat fenn a jogalkotás és az önszabályozás között.

¹⁵ Jóri András: Az adatvédelmi jog generációi és egy második generációs szabályozás részletes elemzése. PhD dolgozat. Pécs, 2009. 282. o.

¹⁶ http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/tematikus_oldalok/szakmai_onszabalyozas (letöltve: 2012-11-05).

kikényszerítésben találjuk meg azt a *differentia specifica*-t, melynek alapján a jogi normák az egyéb normáktól elhatárolhatók.¹⁷ Ennek kapcsán Frivaldszky János felhívja a figyelmet arra, hogy a jogi normák esetében is szerencsésebb lenne a *kényszer helyett a kötelező erő* fogalmával¹⁸ operálni, a kényszer ugyanis egészségesen működő jogrendszerben *ultima ratio*. A kötelező jelleg azonban nem csupán az állam által alkotott szabályok sajátja lehet, bár azoknak is elengedhetetlen kelléke. E gondolatmenet alapján úgy tűnik, hogy a különbségtétel az önszabályozás és az állam alkotta jog között a normák megalkotása, eredete és a címzettek köre alapján közelíthető meg. Eszerint egyrészt a jogszabály fogalmi eleme az Alaptörvényben megjelölt; jogalkotó hatáskörrel rendelkező szerv által való alkotás/alkotottság; valamint a kihirdetés. Másrészt általánosan kötelező magatartási szabályt csak jogszabály állapíthat meg.¹⁹ Ezzel szemben az önszabályozás keretében megalkotott normák hatóköre, hatálya szűkebb körű (nem lehet általános érvényű, a társadalom egészére nézve kötelező), és a megalkotásukra vonatkozó eljárás is kevésbé formalizált.

Az önszabályozás néhány jellemzőjének bemutatása után megvizsgálom, milyen előnyei és hátrányai vannak az állam által alkotott joghoz képest. *Előnye* az állami szabályozással szemben, hogy az adott szektor szereplői feltehetően jobban ismerik a terület problémáit, megoldásra váró kérdéseit, illetve talán a szereplők a saját maguk által kialakított szabályokat jobban betartják, mint a kívülről rájuk kényszerített rendelkezéseket.²⁰ Ily módon ez a forma az állami jogalkotásnál hatékonyabb szabályérvényesülést (gyorsabb és olcsóbb) eredményezhet.²¹ E feltevések szerint az önszabályozás nem teszi szükségessé külső (állami) ellenőrző mechanizmus fenntartását, így a költségvetés szempontjából is előnyökkel jár.²²

¹⁷ Ld. a pozitivista megközelítéseket, pl. Moór Gyula: *Jogfilozófia*. jegyezte: Püski Sándor. Budapest, Püski, 1994. 177., valamint Moór Gyula: *Jogfilozófia*. összeállította: Tharnói Kostyál László. Kartárs, 1935. (Kézirat gyanánt).

¹⁸ A két kifejezés különbségeit illetően részletesen ld. Frivaldszky János: *A jog- és a politikai filozófia erkölcsi alapjai*. Pázmány Press, Budapest, 2014. 153-154. o.

¹⁹ Erdős Csaba: *Kritikai megjegyzések az Alaptörvény jogszabály-fogalmával kapcsolatban*, 135. o. In: Szoboszlai-Kis Katalin – Deli Gergely (szerk.): *Tanulmányok a 70 éves Bihari Mihály tiszteletére*. Universitas-Győr, Győr, 2013. 134-147. o.

²⁰ Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság: *Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére*. Budapest, 2006. december. (továbbiakban: *Várhegyi jelentés*) 14. o. Letölthető: http://www.meh.hu/letoltheto/Jelentes_bankbizottsag.pdf (2013-01-09).

²¹ Office Of Fair Trading: *Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work*. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. 14. o. Elérhető:

http://www.of.gov.uk/shared_of/reports/consumer-policy/oft1115.pdf (2013-01-09). Hivatkozva: Nagy: i.m. 34-35. pont.

²² Office Of Fair Trading: *The economics of self-regulation in solving consumer quality issues*. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. 68. o. Elérhető:

http://www.of.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf (2013-01-09). Hivatkozva: Nagy: i.m. 36. pont.

Az éremnek az önszabályozás esetében is két oldala van, szembe kell tehát néznünk bizonyos *hátrányokkal*. Elsőként azt emeljük ki, hogy az önszabályozás versenykorlátozó hatással járhat, amennyiben jogi követelményeken túlmutató elvárásokat határoz meg. Mindez ráadásul a hatékonyságot korlátozó többletköltségekkel járhat a vállalkozások számára. Továbbá, ami egyfelől előny, könnyen hátránnyá válhat: éppen az önszabályozás fent említett szektorspecifikus jellegből adódóan nagyobb a kockázata annak, hogy a szabályozás egyoldalú iparági befolyás alá kerül.²³

2. Hazai példák a pénzügyi szektor önszabályozására, különös tekintettel a 2009-es Magatartási Kódexre

A Várhegyi jelentés már 2006-ban *számos területet említett, ahol a pénzügyi szektor önszabályozására kerülhetne sor*, így például a termékek közötti váltás megkönnyítését, tájékoztatásra és reklámra vonatkozó szabályozást, vagy a hatékony panaszkezelés elősegítését.²⁴

A hazai pénzügyi szektorban a PSZÁF 2012. végén az alábbi, önszabályozás keretében megalkotott dokumentumokat sorolta fel:²⁵

- Ajánlás a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére (A Magyar Bankszövetség Elnökségének 6/2009. számú Ajánlása a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére), illetve a mellékleteként kidolgozásra került Bankváltási Útmutató (hatályosak 2009. november 1-től);
- Ajánlás a hitelkiváltás megkönnyítése érdekében követendő gyakorlatról (A Magyar Bankszövetség Elnökségének 2/2008. számú Ajánlása a hitelkiváltás megkönnyítése érdekében követendő gyakorlatról, kelt 2008. szeptember 1.);
- A Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetsége (BAMOSZ) Teljesítménybemutatói és Hirdetési Normái (elfogadva: 2007. március 8.);
- A Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) által elfogadott Szabályzat a Unit Linked Teljes Költségmutató (TKM) Számításról és Alkalmazásról (2009. november);

²³ Ld. Nagy: i.m. 37-56. pontok.

²⁴ Várhegyi jelentés 13-14. o.

²⁵ http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/tematikus_oldalok/szakmai_onszabalyozas (letöltve: 2012-11-05).

- A Magyar Bankszövetségnek az alapszintű szolgáltatásokat nyújtó lakossági fizetési számlákról szóló 1/2012. számú ajánlása.

Négy évvel később az MNB honlapján az alábbi felsorolást találhatjuk (sajnos nem minden link működik):²⁶

- Magatartási Kódex
- Európai Megállapodás a lakáshitelekre vonatkozó szerződéskötés előtti információkról szóló önkéntes magatartási kódexről (2001/193/EK ajánlás) (Európai Bizottság)
- Ajánlás a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére (Magyar Bankszövetség)
- Ajánlás a hitelkiváltás megkönnyítése érdekében követendő gyakorlatról (Magyar Bankszövetség)
- A Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetsége (BAMOSZ) Teljesítménybemutatói és Hirdetési Normái
- Szabályzat a Unit Linked Teljes Költségmutató (TKM) Számításról és Alkalmazásról (MABISZ)
- szakmai szövetségek általános etikai kódexei (szabályzatai) alatt a Befektetési Szolgáltatók Szövetségének (BSZSZ), a Pénztárszövetségek és a Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetségének (BAMOSZ) Etikai Kódexét találjuk.

Fentiek közül a közvélemény számára mindeddig legismertebb terméke a pénzügyi szektorban eddig megvalósult önszabályozásnak a 2009 szeptemberében elkészült Magatartási kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról (továbbiakban: Magatartási Kódex, vagy röviden Kódex). A Kódex értékelését a legteljesebben a Nemzetközi Bankárképző Központ végezte el 2012. április 16-án kiadott Tanulmányában.²⁷ Az ebben foglaltak ismertetésétől eltekintek, csupán azt emelem ki, hogy a Kódex eltér az önszabályozás körében alkalmazott kódexektől, hiszen *számos rendelkezése jogszabályokba is beépült, így ezek tekintetében hatósági eszközzel is kikényszeríthető.* Emellett különleges azért is, mert *nem (csak) a pénzügyi szektor saját kezdeményezésére jött*

²⁶

https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/fogyasztoknak/kiemelt_fogyaszto/szakmai_onszabalyozas/szakonszab_nyito (letöltve: 2016-11-06).

²⁷ Ld. Nemzetközi Bankárképző Központ: Tanulmány a pénzügyi intézmények Magatartási Kódexéről. 2012. április 16. Készült a Gazdasági Versenyhivatal és annak Versenykultúra Központja támogatásával.

létre, hanem abban tekintélyes szerepe volt az államnak is. Ennek ellenére pozitív tényként értékelhetjük, hogy az ágazat szereplői közül 2012-re a bankok 92%-a, a takarékszövetkezetek 98%-a aláírta a Magatartási Kódexet.²⁸

3. A Magyar Bankszövetség szerepe a banki önszabályozásban, különös tekintettel a fogyasztóvédelemre

A hazai pénzügyintézetek szervezett formában történő érdekképviselése több, mint száz esztendő történelemre tekint vissza. A mindenkori érdekképviselési szervek erőteljesen részt vettek a szektort érintő szabályozás alakításában, olykor nemzetünk alapvető sorskérdései kapcsán is igyekeztek a megfelelő megoldást elősegíteni.²⁹ Jelenleg a mintegy negyedszázados Bankszövetség „a hazai bankok érdekképviselési szerve, a banki közösség hivatalos álláspontjának koordinátora és képviselője.”³⁰ Ennek keretében különösen részt vesz mindazon jogszabályok, előírások kidolgozásában, véleményezésében és egyeztetésében, amelyek közvetve vagy közvetlenül érintik a bankszektort, együttműködik a szabályozó és felügyeleti szervekkel. Emellett szerepet vállal a bankok számára készülő önszabályozás koordinálásában is. Ez utóbbi tevékenysége kapcsán áttekinthető, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelemben milyen fontosabb, önszabályozás körébe sorolható dokumentumok születtek a Bankszövetség közreműködésével.

1. Mindenekelőtt a Bankszövetség tagjaira kötelező, első alaklommal 1999-ben elfogadott *Etikai Kódexet* (a továbbiakban: Kódex 99) szeretném kiemelni, mely számos, fogyasztóvédelmi (illetve a korábban használt kifejezéssel élve, ügyfél védelemre hivatott) jellegű rendelkezést tartalmaz. 2008-ban a Kódex megújult (Kódex 08). Mindkét Kódex szabályozza a tájékoztatásra,³¹ a panaszkezelésre³² vonatkozó alapvető kérdéseket, de rögzítik

²⁸ Nemzetközi Bankárképző Központ: i.m. 15-16. o.

²⁹ Részletesen ld. Müller János – Kovács Tamás – Kovács Levente: A Magyar Bankszövetség története. Tarsoly Kiadó Budapest, 2014.

³⁰ http://www.bankszovetseg.hu/?page_id=8 (letöltve: 2013-01-15).

³¹ Kódex 99, 3. pont, b/ alpont, 3. francia bekezdés: A bankok tartoznak szerződéskötéseiknél biztosítani az ügyfelek teljes körű informálását, felhívni a figyelmet a kockázatokra, szerződésmódosításnál kellő időben tájékoztatást adni.

Kódex 08, IV. 4. pont, c/ alpont: A pénzügyi termékek piacára jellemző állandó innováció folyamatos tájékozódást igényel a potenciális ügyfelektől. Ezt megkönnyítendő a tagok részt vállalnak a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében, a tájékoztatói igény kialakításában és fenntartásában, és hiteles tájékoztatással ki is szolgálgják ezt az igényt. A kommunikációnak egyszerűsége kell törekednie, ez azonban nem jelentheti egy adott pénzügyi termék bonyolultságának, összetettségének elfedését.

³² Kódex 99, uo.: (A bankok tartoznak) a panaszok, észrevételek során a legnagyobb gondossággal eljárni, és azokat tárgyyszerűen, az alkalmazottak esetleges hibáit el nem titkolva kivizsgálni.

az alkalmazottak ügyfelekkel szembeni viselkedésére vonatkozó alapvető elvárásokat is. Kifejezetten az erőfölénnyel való visszaélésre³³ vonatkozó szabályt csak Kódex 99 tartalmazott. A Kódex 08 a hiteles tájékoztatással együtt szabályozza a reklámokra vonatkozó alapkövetelményeket is.

2. A fogyasztók érdeke a *minél erősebb verseny*, hiszen ez az árakat leszorítja. Ennek érdekében a Bankszövetség számos, a bankok, illetve termékeik, szolgáltatásaik közötti *váltás elősegítését* célzó ajánlást adott ki (pl. Hitelkiváltási Kódex, bankszámlák közötti váltás, stb.).³⁴

3. Ma már a pénzügyek intézéséhez, sőt a társadalmi életben történő részvételhez egyre inkább nélkülözhetetlen, hogy bankszámlával rendelkezünk. Ennek költségei azonban sok fogyasztó számára nagy terhet jelentenének, ezért a Bankszövetség kidolgozta egy alapszintű szolgáltatásokat kínáló, mérsékelt díjű bankszámlára (alapszámla) vonatkozó követelményeket (ld. 1/2012. sz. ajánlás). Megjegyzendő, hogy 2016. szeptember 18-tól *jogszabály rendezi a kérdést*: ekkor lépett hatályba a 262/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet az alapszámlához való hozzáférésről, az alapszámla jellemzőiről és díjazásáról. Ez is kitűnő példája annak, amikor az állam veszi át a szektor által alkotott önszabályozást.

B) Alternatív vitarendezés

4. Az alternatív vitarendezés lényege és lehetőségei a pénzügyi fogyasztóvédelemben

4.1. Bevezetés

Napjainkban gyakran hangoztatott érvelés szerint a bírósági eljárás drága, lassú, formalizált, emellett egy ítélet, melyben szükségszerűen lesznek nyertesek és vesztesek - Gyengéné Nagy Márta szavaival³⁵ élve - sokszor inkább „olaj a tűzre”, és ahelyett, hogy lezárná a felek közötti

Kódex 08, IV. 4. pont, d/ alpont: a Magyar Bankszövetség tagjai rendszerszerűen felkészülnek az ilyen helyzetekre: az ügyfélpanaszok fogadására és elintézésére több kommunikációs csatornán állnak készen, a panaszügyeket pedig a lehető legrövidebb időn belül tárgyyszerűen vizsgálják ki, az alkalmazottak esetleges hibáit sem titkolják el.

³³ Kódex 99, 3. pont, b/ alpont, 1. és 2. francia bekezdések.

³⁴ A Magyar Bankszövetség Elnökségének 2/2008. számú Ajánlása a hitelkiváltás megkönnyítése érdekében követendő gyakorlatról; A Magyar Bankszövetség Elnökségének 3/2008. számú Ajánlása a folyószámla-termékek tekintetében alkalmazandó bankváltási útmutatóról; A Magyar Bankszövetség Elnökségének 6/2009. számú Ajánlása a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére.

³⁵ Ld. Gyengéné Nagy Márta: Mediáció az igazságszolgáltatásban. Családjogi specialitások. PhD értekezés. Szeged, 2009. 7. o.

konfliktust, tovább mélyíti azt. Kétséges lehet az ítélet végrehajthatósága is. Emiatt a peres út nem minden esetben alkalmas arra, hogy a jogkereső közönség igényeit kielégítse. Különösen igaz ez a fogyasztóvédelem területén, ahol a fogyasztókkal szemben gyakran professzionális jogász, közgazdász és egyéb szakértői gárdával rendelkező termelők, szolgáltatók állnak, akiknek anyagi ereje, tapasztalata, ismeretanyaga többnyire össze sem mérhető az egyes fogyasztókéval. Részben ezzel is magyarázható a *fogyasztók passzivitása az érdekérvényesítés terén*, igaz, legalább ugyanilyen szerepe van ebben az ismeretek hiányának, a fogyasztók többsége ugyanis nincs tisztában sem az alapvető jogaival, sem azon fórumokkal, ahol ezeket érvényesíteni tudná.³⁶

Éppen a fenti okok miatt, a bírósági eljárások elkerülésére szolgálnak az ún. alternatív vitarendezési módok (AVR, vagy az angol kifejezés - alternative dispute resolution - alapján ADR), melyek egyre szélesebb tárháza áll a fogyasztók rendelkezésére hazánkban is. E formák kapcsán sokfél nézettel találkozhatunk, ezért először röviden bemutatom az alternatív vitarendezés lényegét, létjogosultságát és legfontosabb formáit, majd megvizsgálom, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem területén milyen lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére Magyarországon, végül jobbtó szándékkal néhány megjegyzéssel élek a jelenlegi rendszer kapcsán.

4.2. Az alternatív vitarendezés lényege, formái

Alternatív vitarendezési eljárás alatt értünk minden olyan eljárást, amelyek a viták bíróságon kívüli rendezését teszik lehetővé.³⁷ A jogirodalomban számos formáját szokás megkülönböztetni.

4.2.1. Alternatív vitarendezési formák a szakirodalomban

A jogszociológiában az alábbi négy fő konfliktus-megoldási utat szoktak elkülöníteni.³⁸

1. a felek közvetlen tárgyalása,

³⁶ A fogyasztói passzivitás okairól részletesebben ld. Gulyás Emese: A magyarok nem látják át és kevesen veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2010. december. Elérhető:

http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_dec/muhely_10_dec/a_magyarok_nem_latjak_at/ (letöltve: 2012-11-21)

³⁷ Dézsi Andrea: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban. Debreceni Jogi Műhely, 2009/1. Elérhető:

http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/ (letöltve: 2012-11-21)

³⁸ Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés. Jogelméleti Szemle, 2002/1. Elérhető: <http://jesz.ajk.elte.hu/poko19.html> (2013-01-05)

2. a mediálás (közvetítés),
3. a választottbírói eljárás (arbitráció)
4. a rendes bírói úton az ítélezés.

Palmer és Roberts műve alapján³⁹ Kas Kinga a következő felosztást alkalmazza disszertációjában:⁴⁰

1. elkerülés
2. önbíráskodás
3. megbeszélés.

Anka Tibor és Bóka Judit a jogviták elhárítása alternatív lehetőségeinek keresését az USA-ból eredeztetni és ezen alternatívák céljaként az állami bíróságok ítélezési terheinek csökkentését jelölik meg. A szerzőpáros e körbe sorolja a választottbíráskodást, illetve a peren kívüli alternatív eszközöket, úgymint tárgyalások, egyeztetés, közjegyzői okirat eszköze, tanácsadás, mediáció.⁴¹

Kengyel Miklós a különböző megoldásokat alapvetően két csoportba sorolja, attól függően, hogy polgári igazságszolgáltatás eszköz- és intézményrendszerén belül vagy azon kívül helyezkednek el és többé-kevésbé attól függetlenül működnek. Az előbbiekhöz tartoznak az intézményesített egyezségi kísérletek vagy a bírósági eljárás menetébe különböző pontokon beiktatott vagy kötelezővé tett egyeztető, közvetítő, békéltető eljárások; az utóbbiba a polgári bíróság „valódi alternatívái” tartoznak, úgymint a választottbírói eljárás és a mediáció. Amíg a hetvenes-nyolcvanas éveket inkább az igazságszolgáltatáson belüli alternatívák keresése jellemezte, a kilencvenes években a hangsúlyosabbá vált a mediáció. Egyébként az 1998. évi angol Civil Procedure Rules a bíróságnak a pervezetéssel kapcsolatos alapvető kötelezettségei közé sorolta, hogy a feleket a bírónak az alternatív vitakezelés módokra kell ösztönöznie, ha ez megfelelő és hasznos módja a vita eldöntésének.⁴²

³⁹ Palmer, M. & Roberts, S (1998): Dispute Processes. ADR and the Primary Forms of Decision Making. London, Edinburgh, Dublin: Butterworths.

⁴⁰ Kas Kinga: Alternatív vitarendezés a foglalkoztatási konfliktusokban. PhD értekezés. Budapest, 2008. 35. o.

⁴¹ Anka Tibor- Bóka Judit: Mediáció, egyeztetés, választott bíráskodás, 12. o. In: Közjegyzők Közlönye 2000/7-8.szám, 12-15. o.

⁴² Kengyel Miklós: A polgári eljárásjog az ezredfordulón, Magyar Jog 2000.12. szám 718-719. o.

A szakirodalomban bemutatott vitarendezési formákat az alábbiakban kísérlem meg összegezni:

1. táblázat: Vitarendezési formák (saját készítés)

<i>Az egyes formákhoz tartozó lehetőségek</i>		<i>Fontosabb szabályozás</i>
Nem intézményes keretek között zajló vitarendezési formák	<ul style="list-style-type: none"> - konfliktusok elkerülése - önbíráskodás - megbeszélés a felek között 	Nincs, ill. önbíráskodás esetén Btk.
Polgári igazságszolgáltatás rendszerén <u>belüli</u> formák	<ul style="list-style-type: none"> - intézményesített egyezségi kísérletek, az eljárás menetébe iktatott békítés - mediáció (közvetítés) a per megindulása után 	Pp.
Polgári igazságszolgáltatás rendszerén <u>kívüli</u> formák (a bírósági eljárás valódi alternatívái)	<ul style="list-style-type: none"> - mediáció (közvetítés) a peres eljáráson kívül - arbitráció (választottbíráskodás) - békéltetés 	Kvtv, Fgytv, Vbtv, MNB tv.

4.2.2. Az alternatív vitarendezési formák egyes alkalmazási területei. Békítés, mediáció és arbitráció

A békítésre elsődlegesen nem a vagyoni jogviták területén van igény, hanem a személyi, morális, magatartási síkon felmerülő konfliktusoknál. Jellemző területe még azon konfliktusok köre, amelyek alapjául bűncselekménynek, fegyelmi vétségnek még nem minősülő, de az általános etikai követelményekkel szembenálló cselekmények, mulasztások szolgálnak. A békítésben a humánusra való törekvésnek van döntő jelentősége, hiszen enélkül pusztán formalizmusba süllyedne. A békítésben a békéltető és a felek ama várakozása rejlik, hogy sikerülni fog eltérő álláspontjaik összehangolása, és igazodni fognak a konszenzushoz, ami rendszerint egyezségi ügylet formájában jelenik meg.⁴³

A választottbíráskodás is harmadik személy bevonásán alapul, de a külső személynek itt felhatalmazása van a döntéshozatalra. Az arbitrátort a felek közös megegyezéssel választják.

⁴³ Ujlaki László: Fogalmi és terminológiai tisztázás igénye a békítés, kiegyeztetés és a közvetítés témakörében, Jogtudományi Közlöny 2001. január, 14. o.

Fontos, hogy a választottbíróásra vonatkozó törvény szabályai túlnyomórészt diszpozitívak, vagyis lehetőséget adnak a feleknek arra, hogy az eljárásra eltérő szabályokat határozzanak meg, illetve hogy egyes kérdéseket maguk szabályozzanak. A választott bíróság döntéseit az államnak el kell ismernie, végre kell hajtania, ehhez biztosítani kell az arbitrációs eljárásban a jogvita eldöntésének eljárási feltételeit és csak ezek be nem tartása esetén avatkozhatnak be az állami bíróságok és csak a választottbíróági döntés érvénytelenítésének erejéig.⁴⁴

A békítés és a választottbíráskodás közti összefüggés tehát abban rejlik, hogy mindkettő *szereződési úton* valósul meg. Azonban ha a felek a választottbíróági eljárás során egyezséget kötnek egymással, kérhetik ennek ítéletbe foglalását és ekkor már végrehajtásnak lesz helye. Ezzel szemben a békéltetés során létrejött egyezség egy szerződéses kötelelem.⁴⁵ „A mediáció alapvetően nem jogi processzus, hanem egy olyan eljárás, ahol a jogvitában érintett felek egy semleges, tőlük független személy, a mediátor közreműködésével, közösen alakítanak ki egy olyan kompromisszumos megállapodást, amelyet a maguk számára tisztességesnek és elfogadhatónak találnak és amelyet éppen ezért önként végre is hajtanak.”⁴⁶

Az önkéntesség kapcsán árnyalja a képet Szlávnits László, aki az angol polgári perjogból hoz egy esetet (Dunnett vs. Railtrack ügy, 2002.), melynek tanulsága összegezve az, hogy nem számíthat költségei megtérítésére az a pernyertes fél, aki ésszerű ok nélkül utasítja el az alternatív jogvita-rendezési metódus (pl. a mediáció) útján történő megállapodás kísérletét. Ezzel áttörték azt a triviális szabályt, miszerint általában a pervesztes fél köteles viselni a perköltségeket.⁴⁷

A mediáció tehát egy kötetlen, informális eljárás, melyben egy harmadik független fél segítségével a felek maguk igyekeznek konfliktusaik feloldására. Általában jellemzi az eljárást a felek önkéntes és személyes részvétele, mellérendelt helyzete és a jogilag releváns következmények előzetes, önkéntes vállalása. A mediátor vitavezetőként lép fel, feladata az eljárás megfelelő mederben tartása, a viták elmérgesedésének akadályozása, a felek közötti

⁴⁴ Király Lilla: Gondolatok Gáspárdy László: A polgári per alternatívái de lege ferenda című tanulmányához, 169. o. In: Az igazságszolgáltatás kihívásai a XXI. században. Tanulmánykötet Gáspárdy László professzor emlékére. Szerk.: Harsági Viktória-Wopera Zsuzsa (163-183. o.), HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft, Budapest, 2007.

⁴⁵ Ujlaki: i.m. 15-16. o.

⁴⁶ Szlávnits László: Mediálni vagy nem mediálni? Elérhető: <http://www.mediacio.net/index.php/medialni-vagy-nem-medialni> (letöltve: 2013-04-13).

⁴⁷ uo.

viszony javítása és az összeütközések elsimítása. Személyében a függetlenségnek és pártatlanságnak kell érvényre jutnia, megtartva ezzel mindegyik fél bizalmát.⁴⁸

A mediáció a feleket abban segíti, hogy peres eljárás igénybevétele nélkül, saját maguk közösen találjanak megoldást a konfliktus lezárására. Határozatot nem a mediátor hoz, hanem a szembenálló feleknek kell eljutniuk oda, hogy érdekük a hosszúságos és költséges hatósági eljárásokat mellőzni és célravezetőbb, ha a megegyezés tartalmát maguk határozzák meg. A mediációs eljárásban a megegyezés tartalmáért a felek felelősek és nem a mediátor.⁴⁹

Mediációra lehetőség van a peres vagy más hatósági eljárás alatt is, tehát illeszkedik a bírói igazságszolgáltatás rendszerébe, mivel a jogvita felmerülésétől egészen a bíróság döntéséig hatékonyan alkalmazható. A magyar szabályozás függetlenül a bírói út megindításától szabályozza a mediációs eljárást, a 2002. évi közvetítői tevékenységről szóló törvény a két eljárás párhuzamosságára nem ír elő eljárási szabályokat. Másrészt ha már folyik egy bírósági eljárás az adott ügyben, akkor kötelezővé teszi, hogy a felek közösen kérjék a bírói eljárás szüneteltetését. Egyébként a bírósági eljárástól függetlenül igénybevett mediációs eljárás nem jelent lemondást a bírói út igénybevételének lehetőségéről, de a korábbi egyezség ellenére való pereskedés alapul szolgálhat az adott fél jóhiszeműségének megkérdőjelezésére.⁵⁰

A teljesség igénye nélkül a mediáció alkalmazhatóságának fontosabb területei közé sorolható például:

- a személyiségi jogok sérelme,
- munkajogi jogviták,
- kisebb jelentőségű polgári jogi viták általában értékhatárhoz kötve,
- szomszédjogi viták,
- gyermek-elhelyezési ügyek,
- orvosi műhibával kapcsolatos jogviták,
- önkormányzatok közötti viták,
- környezetvédelemmel kapcsolatos viták mint pl. a hulladék elhelyezés,
- vagy a témánk szempontjából releváns: fogyasztóvédelmi viták.⁵¹

⁴⁸ Somogyi Árpád: Mi fán terem a mediáció? 21. o. In: Jogtudományi Közlöny 2000. január, 20-26. o.

⁴⁹ Dr. Barnáné dr. Muczer Erzsébet: A mediációról, Magyar Jog, 2000. 10. szám, 600. o.

⁵⁰ Somogyi: i.m. 21. o.

⁵¹ Bándi Gyula: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése, 12. o. In: Jogtudományi Közlöny 2000. január, 11-19. o.

Összevetve a mediációt és a békítést megállapítható, hogy a mediáció nem feltétlenül csak abban az esetben sikeres, ha a megegyezés is megszületik a felek között, hanem akkor is sikert könyvelhetünk el, ha ennek a lehetősége megteremtődik a mediátor eredményes fellépésével. A békítés azonban kudarcot vall, ha nem születik egyezség, mert a jogvita eldöntése ekkor a bíróra hárul.⁵²

A köztudatban sokan nincsenek tisztában azzal, hogy mi a különbség a bírósági eljárás során alkalmazott bírósági békeltetés, ügyvédi egyeztető tárgyalás és a mediáció között. Ahhoz, hogy e fogalmak közti különbség világos legyen, a következő táblázatot hívjuk segítségül:

2. táblázat: A mediáció és a jogvita keretében zajló békeltetési formák⁵³

Bírósági békeltetés, ügyvédi egyeztető tárgyalás	Mediáció
<i>Cél:</i> kompromisszum létrehozása (zéró mérlegeredmény)	<i>Cél:</i> mindkét fél számára a legjobb megoldás megtalálása (pozitív mérlegeredmény)
<i>A konfliktus fázisa:</i> tárgyalókészség növelése	<i>A konfliktus fázisa:</i> párbeszéd, kommunikáció helyreállítása
<i>A felek viszonya:</i> pozicionális tárgyalás, pozicionális egyezkedés (a felek meghatározzák, hogy mit akarnak elérni, meddig hajlandóak engedni, erősítés-gyengítés)	<i>A felek viszonya:</i> érdekalapú tárgyalás (információcsere, együttműködés, a probléma megoldására való koncentráció, kielégítő megoldás megtalálása)
<i>Keretei:</i> szigorúan a jogvita keretei között	<i>Keretei:</i> az érdekvita keretei között (jogvita keretein kívüli konfliktus kezelése, megoldása)
<i>Eredmény:</i> jogilag releváns egyezség	<i>Eredmény:</i> nemcsak jogilag releváns egyezség
<i>A bíró szerepe:</i> a bíró az ügy ura	<i>A bíró szerepe:</i> a felek az ügy urai
<i>Az ügyvéd szerepe:</i> ügyfele álláspontjának, érdekeinek képviselője	<i>Az ügyvéd szerepe:</i> tanácsadói szerep megerősödése, ügyfele biztonságérzetének

⁵² Gyengéné Nagy Márta: Mediálni vagy sem? - Alkalmazható-e a nemzetközi bírósági gyakorlat a hazai viszonyokra? 12. o. In: Családi Jog 2007. január, 11-16. o.

⁵³ Táblázat forrása: GYENGÉNÉ NAGY MÁRTA: Mediáció az igazságszolgáltatásban. Magyar Jog, 2009/11. 688. o.

	növelése, a megegyezés törvényes garanciáinak a biztosítása
<i>Szemlélet:</i> a konfliktus megszüntetésére rábírní a feleket (jelen- hatály)	<i>Szemlélet:</i> a konfliktus megoldását célozza meg (jövő- hatály)
<i>A békítő személye:</i> erőteljesebben beavatkozó, ő irányítja az egyezkedést	<i>A mediátor személye:</i> semleges, nem beavatkozó, az eljárás irányítása a felek kezében van
<i>Tartalmi keretei:</i> a bíró, az ügyvéd megoldási javaslatokat tehet, a kérdések szűk, jogvitára koncentrááló köre	<i>Tartalmi keretei:</i> megoldási javaslatokat nem tehet, tágabb: a konfliktus kezeléséhez szükséges összes motívum, felszínre kerülő probléma megvitatása
<i>Dimenzió:</i> ítélkező, megőrző karakter, az emberi kapcsolatok konzerválása	<i>Dimenzió:</i> döntést képessé tevő, transzformatív, átalakító karakter (empowerment dimenzió), az emberi kapcsolatok minőségi átalakítása
<i>Motiváció:</i> kényszerű vállalás	<i>Motiváció:</i> önkéntes vállalás
<i>Felek megítélése:</i> a felek kedvezőbb benyomás keltésére törekednek	<i>Felek megítélése:</i> őszinteség, bizalmi légkör táplálása
<i>Hatás:</i> a felek viszálya elmérgesedhet, hiányérzet: ő engedett többet a másiknál, veszteségérzet. Újabb jogvitát indukálhat	<i>Hatás:</i> a kapcsolat javulhat, kölcsönös megelégedettség- érzet. Lezárja a vitát.

Azáltal, hogy a közvetítói eljárásban a felek közvetlen kommunikációra „kényszerülnek”, ez elősegíti az egyezség véglegességét. Meg kell jegyeznünk viszont, hogy a „mediáció azokban az országokban terjedt el, ahol az állampolgárokat elég érettnnek tartják, hogy döntsenek saját ügyeikben. Ehhez kapnak segítséget, miközben a döntés jogát és felelősségét nem veszik el tőlük.”⁵⁴

Miután az egyes alternatív módozatokat áttekintettük, megállapítható, hogy „a mediációs eljárástól kezdődően, a választott bíraskodáson keresztül az ítélkezés felé haladva nő az eljárás formalizáltsága, a felek egyre kevésbé vesznek részt a megoldásban és a folyamat egyre inkább a normák köré összpontosul, valamint egyre szűkebb körre koncentrálődik a mérlegelés szerepe.”⁵⁵ A tárgyalás, mediálás, arbitrázás, ítélkezés vonalán haladva a vitamegoldás

⁵⁴ Somfai Balázs: Bontás és közvetítés, 6. o. In: Családi Jog 2003. szeptember 1-8. o.

⁵⁵ Göncz Kinga–Geskó Sándor–Herbai István: Konfliktuskezelés civil szervezetek számára. Partners Hungary Alapítvány, Budapest, 1998. 14-18. o..

fokozatosan kicsúszik a felek kezéből és egy külső harmadik résztvevő kezébe kerül át, visszafele haladva pedig a felek inkább megtartják a vita menetét saját rendelkezési területükön.⁵⁶

Az alternatív vitarendezés előnyeit a pénzügyi piacon is ki lehet használni, különös tekintettel arra, hogy a fogyasztókat számos esetben az eljárás bonyolultsága, költségei és a szakértelem hiánya tartják vissza attól, hogy jogaik érvényesítését megkíséreljék. A következőkben a magyar jog sajátos bíróságon kívüli intézményeit tekintem át.

5. Alternatív vitarendezés a pénzügyi fogyasztóvédelemben

Az utóbbi néhány évben jelentős változások zajlottak hazánkban a pénzügyi fogyasztóvédelem területén, és ezek keretében bővült az igénybe vehető vitarendezési eszközök köre is. Ebben a vonatkozásban a két legújabb intézményt, a Pénzügyi Békéltető Testületet és a kérészt életűnek bizonyult Pénzügyi Jogok Biztosát veszem górcső alá. Ez utóbbi kapcsán némiképp magyarázatra szorul, hogy mennyiben (volt) tekinthető valóban alternatív vitarendezési módnak? Röviden válaszolva, a pénzügyi biztos nem számított klasszikus ombudsmani szervnek; eljárása során – mint később részletesen bemutatom – egyeztetett a felekkel és ennek alapján megoldási javaslatot készített részükre. Ez nagyban hasonlít a mediátor szerepére, aki a felek közötti egyezség létrehozására törekszik.

5.1. A Pénzügyi Békéltető Testület

Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről létrehozta a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületeket, melyek széles körben tették lehetővé a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését, így a pénzügyi szervezetek és ügyfeleik között felmerülő vitás kérdések számára is alternatív vitarendezési fórumot jelentettek. Ennek ellenére *2011. július 1-jétől megkezdte működését a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)*, melynek létrehozását többek között az indokolta, hogy a Fgytv. alapján működő hagyományos békéltető testületeket a pénzügyi szolgáltatók részéről gyakran érte az a vád, hogy nem kellően felkészültek a pénzügyi szektorban előforduló problémákkal kapcsolatban, ezért aztán nem

⁵⁶ Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. In: Jogelméleti Szemle 2002/1. Elérhető <http://jesz.ajk.elte.hu/poko19.html> (letöltve: 2013-04-13).

voltak hajlandók alávetni magukat eljárásuknak. Emellett a szolgáltatók e testületeket gyakran nem pártatlan szervnek, hanem a fogyasztói érdekvédelem színterének tekintették.⁵⁷

A PBT korábbi megfogalmazás szerint a „Felügyelet mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik.”⁵⁸ A Testület az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak (a továbbiakban: Ajánlás) megfelelő törvényi rendelkezések alapján látja el feladatát. Ennek megfelelően az alábbi elvek határozzák meg működését:⁵⁹

- függetlenség (magában foglalja a pártatlanság, a verseny- és szektorsemlegesség követelményeit is)
- átláthatóság (folyamatosan informálja a szektor szereplőit és a fogyasztókat tevékenységéről)
- kontradiktórius eljárás (a felek kifejthetik véleményüket a PBT előtt, illetve megismerhetik egymás érveit és reagálhatnak azokra)
- hatékonyság (költségmentesség, rövid eljárási határidők, nincs kötelező jogi képviselő)
- jogszerűség (a PBT döntése nem érinti a fogyasztó egyéb – így a bírósághoz való fordulás – jogait)
- szabadság (PBT döntése csak akkor kötelező a pénzügyi szolgáltatóra, ha erről tájékoztatást kapott és azt elfogadta, azaz alávetette magát az eljárásnak. Amennyiben a fogyasztó nem elégedett a döntéssel, azzal szemben bírói úton jogorvoslattal élhet; a pénzügyi szervezet pedig törvényben meghatározott okból kérheti a döntés hatályon kívül helyezését)
- képviselő (bár a fogyasztó számára nem kötelező a képviselő, annak sincs akadálya, hogy képviselőként bárkit meghatalmazzon a PBT előtti eljárásra).

A PBT-re vonatkozó hatályos szabályokat a Jegybanktv. (2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról, továbbiakban: MNB-tv. vagy Jegybanktv.) VIII. fejezete

⁵⁷ A problémákról részletesen ld. Újlaki-Vázt László „Konzultatív fórum a békéltető testületek szerepéről és lehetőségeiről a pénzügyi-biztosítási szolgáltatások fogyasztói vitarendezésében” c. összeállítását a <http://tamop.ofe.hu/inet/osszefogas/hu/menu/hirek/nyitorend.html> (2013-01-05) oldalon; valamint a Pénzügyi Békéltető Testület által kiadott, Tájékoztató a 2011. évi tevékenységről c. kiadvány 6-7. oldalán írtakat.

⁵⁸ <http://www.pszaf.hu/pbt> (2013-01-06). A Pszáf tv. 78.§ (1) bek. némiképp részletesebben definiálta a PBT hatáskörébe tartozó eljárásokat: Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: *pénzügyi fogyasztói jogvita*) bírósági eljárásán kívüli rendezése.

⁵⁹ http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/mukodesi_alapelvek (2013-01-06)

tartalmazza. Ez rendezi a PBT és tagjainak jogállását, rögzíti az eljárási szabályokat mind belföldi, mind határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások vonatkozásában. A belföldi szolgáltatással összefüggésben keletkezett fogyasztói jogvita legfontosabb szabályai a következők:

- Az eljárás a fogyasztó írásbeli kérelmére indulhat, feltéve, hogy ezt megelőzően a fogyasztó megkísérelte a vitás ügy rendezését a pénzügyi szervezettel.
- Ha a kérelem tárgya a PBT hatáskörébe és illetékességébe tartozik (egyéb esetben a kérelmet átteszi a hatáskörrel, illetékességgel rendelkező szervezethez) és nem kell hiánypótlásra visszaküldeni, a Testület a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belülre meghallgatást tűz ki és erről a feleket értesíti.
- A fenti értesítésben a pénzügyi szervezetet fel kell szólítani, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, valamint a tanács döntésének kötelezéseként történő elfogadását (alávetés) illetően.
- Az eljárás során a PBT egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, az eljáró tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.
- Garanciális szabály, hogy az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.
- Az eljárást annak megindulásától számított 90 napon belül be kell fejezni, de e határidőt a PBT elnöke egyszer 30 nappal meghosszabbíthatja.
- Egyezés hiányában az eljárás kétféle módon zárulhat: alávetés esetén, ha a kérelem megalapozott, kötelezést tartalmazó határozatot hoz; alávetés hiányában, ha a kérelem megalapozott, ajánlást hoz. Jogorvoslatnak az elvek fenti ismertetése során említett esetekben, szűk körben van helye bíróság előtt.

A PBT működésének tapasztalatait rendszeresen tájékoztatókban teszi közzé. A PBT 2012. évi Tájékoztatója (továbbiakban: Tájékoztató 2012) összegzi, mely mintegy másfél év tapasztalatait tudja értékelni, hiszen a PBT 2011. július 1-jén kezdte meg működését. E viszonylag rövid időszak adatai alapján elmondható, hogy a Testület iránti *fogyasztói bizalom*

már a kezdetektől magas fokú, hiszen a vizsgált időszakban 1196 db kérelem érkezett a PBT-hez, szemben a teljes 2010-es évben a Fgytv. szerinti békéltető testületekhez érkezett 880 db kérelemmel. Ebből 857 db ügy (72%) került valamilyen módon lezárásra, köszönhetően az előírt szigorú határidők betartásának.⁶⁰ Ehhez képest a fogyasztói ismertség és bizalom további növekedését jelzi az ügyszámok fokozatos emelkedése: 2015-ben a beérkezett új ügyek száma 20353 volt. Összevetve a korábbi évek adataival azt látjuk, hogy működésének első négy évében - 2011. július 1. és 2014. december 31. között – a PBT-hez összesen 12921 fogyasztói kérelem érkezett, mely még így is kevesebb, mint az utolsó évben beérkezett kérelmek száma. Ennek az volt az oka, hogy a békéltetés feladatainak változatlan teljesítése mellett a PBT lett az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezése érdekében eljáró elsődleges fórum. Így tehát az ügyszám a békéltetési (általános) ügyekből, valamint az elszámolási eljárás ügyeiből tevődött össze. A 2015-ös évben 4791 kérelem érkezett be, mely békéltetési eljárásra irányult; míg a többi 15562 kérelem elszámolási ügyekkel összefüggő volt.⁶¹

A pénzügyi intézmények általi elfogadottság nehezebben mérhető. Első látásra kézenfekvőnek tűnne az alávetési nyilatkozatok számából következtetéseket levonni, azonban ezzel kapcsolatban nehézséget okoz, hogy három típusú alávetési nyilatkozat létezik: eseti, általános és – az elszámolási törvénnyel kapcsolatban - jogszabályon alapuló.⁶² Az alávetés továbbá lehet teljes körű, vagy (összeghatár, szolgáltatások köre vagy egyéb tekintetben) korlátozott. A PBT honlapja mindenestre lehetőséget biztosít, hogy listázzuk a különféle terjedelmű az alávetési nyilatkozatot tett szolgáltatókat. Jelen pillanatban 78 találatot kapunk, rendszerint különböző korlátozásokkal. Ezek alapján megállapítható, hogy a pénzügyi szolgáltatók csekély hányada tett alávetési nyilatkozatot. Ennek okait illetően Gárdos Péter és Rác András arra az álláspontra helyezkedtek, hogy a Testület eljárásának szabályai a transzparenciát nem biztosítják (például tanácsok összetétele, PBT döntéseinek bírósági felülvizsgálata), és a törvényi szabályozás több lényeges részletében hiányos (például a PBT hatásköre és az eljárások párhuzamossága tekintetében).⁶³

⁶⁰ Tájékoztató 2012. 18. o.

⁶¹ Kupa Klaudia: A Pénzügyi Békéltető Testület, mint alternatív vitarendezési fórum (Diplomamunka). Budapest, 2016. 46. o.

⁶² <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgáltatokrol/mi-az-alavetes-mit-jelent-az-alavetesi-nyilatkozat> (letöltve: 2016-11-06).

⁶³ Gárdos Péter – Rác András: Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető Testületről. Elérhető: http://gfmt.hu/cikkek/nehany_gondolat_a_penzugyi_bekelteto_testuletrol.php?lang=hun (letöltve: 2016-11-06).

A pénzügyi szolgáltatók fenntartásaival kapcsolatban írtaknak ellent mondani látszik az az interjú, amit Kupa Klaudia készített az egyik hazai pénzintézet jogtanácsosával, Bondor Attilával, aki a szakmaiság mellett azt hangsúlyozta, hogy a fogyasztói bizalom erősítése szempontjából is érdemes a pénzintézetnek alávetési nyilatkozatot tenni.⁶⁴

5.2. Egy érdekes kísérlet: a Pénzügyi Jogok Biztosa

Ez az intézmény eredeti formájában meglehetősen rövid ideig – nem egészen egy évig - létezett a magyar jogrendben, nehezen körülhatárolható tényleges szerepkörrel. Mivel a létrehozásakor fontos szerepet szántak neki, érdemes röviden áttekinteni a biztosí poszt felállításának indokait és a célkitűzések felemásra sikeredett megvalósítását. Az intézmény megszüntetése (átalakítása) ugyanakkor már korántsem kapott akkora nyilvánosságot, mint annak idején létrehozatala: a 2013. november 19-én hatályba lépő, az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról szóló 2013. évi CLXXXIII. törvény „csendben” hatályon kívül helyezte a biztosról szóló rendeletet és módosította azon jogszabályokat, amelyekben utalás szerepelt a pénzügyi ombudsmanra. A biztosí posztot betöltő Doubravszky György ezt követően az MNB keretei között létrehozott *Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ* (PFK) vezetője lett.

Pénzügyi ombudsman létrehozásának ötlete már korábban is felmerült hazánkban, így például 2009-ben lehetett olvasni arról, hogy „pénzügyi ombudsman szeretne a PSZÁF”, méghozzá azért, mert a Felügyelettől eltérően nem korlátoznák olyan szempontok, mint a pénzintézetek profitja.⁶⁵ A Felügyelet akkori alelnökéhez köthető kezdeményezés sorsáról további információk nem kerültek nyilvánosságra. A pénzügyi biztos ötlete legutóbb aztán 2012 őszén került a figyelem középpontjába: maga a miniszterelnök javasolta, hogy „angol mintára Magyarország is állítsa föl a pénzügyi ombudsman, vagyis a pénzügyi szószóló intézményét az emberek érdekében.”⁶⁶ A felvetés alapján gyors jogalkotási munka kezdődött, és még 2012-ben elfogadták a biztosra vonatkozó jogszabályokat. Az így létrejött szabályozás két rétegű volt:

1. egyrészt a 2012. évi CLXXXVI. törvény (egyes törvényeknek a pénzügyi jogok biztosával összefüggő módosításáról, továbbiakban: Módtv.),

⁶⁴ Kupa: i.m. 52-54. o.

⁶⁵ Ld. pl. a 2009. június 4-i dátummal ezzel a címmel közzétett alábbi írást:

http://www.fogyasztok.hu/cikk/20090604/penzugyi_ombudsmant_szeretne_a_pszaf (letöltve: 2013-01-05)

⁶⁶ Ld. Orbán Viktor 2010. szeptember 10-i napirend előtti felszólalását. Olvasható:

<http://www.kormany.hu/hu/miniszterelnokseg/miniszterelnok/beszedekek-publikaciok-interjuk/az-unio-problemai-miatt-van-szuksegunk-imf-megallapodasra-napirend-elotti-felszolalalas> (2013-01-05).

2. másrészt a 39/2012 (XII. 20.) NGM rendelet a Pénzügyi Jogok Biztosáról (továbbiakban: NGM rendelet) tartalmazza a vonatkozó szabályokat.

ad 1) A Módtv. Az alapvető jogok biztosáról szóló törvényt, a Fogyasztóvédelmi törvényt és a pénzügyi szféra egyes szereplőire (például hitelintézetek, magán-nyugdíjpénztárak, biztosítók, stb.) vonatkozó törvényeket módosította, ám lényegi változásokat ezek közül csak a Fogyasztóvédelmi törvényben eszközölt. Amellett, hogy a nemrégiben megváltoztatott fogyasztó definícióit ismét módosították,⁶⁷ a Fgytv. kiegészült a biztosra vonatkozó néhány alapvető szabállyal. Ezek gyakorlatilag a biztos jogállását, fontosabb feladatait rendezik. Bár a jogszabály hangsúlyozza a biztos függetlenségét, azt is rögzíti, hogy a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter nevezi ki, menti fel és gyakorolja felette a munkáltatói jogokat, továbbá a Pénzügyi Jogok Biztosát segítő Hivatal is a minisztérium szervezeti egységeként működik.⁶⁸

ad 2) A NGM rendelet túlnyomórészt eljárási kérdésekkel, illetve a biztos feladataival foglalkozik. Mindenekelőtt rögzíti, hogy a *biztos eljárásnak tárgya* a pénzügyi szervezetek olyan tevékenysége vagy mulasztása, mely a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogokat és törvényes érdekeket sérti, vagy a sérelem közvetlen veszélyét idézi elő.⁶⁹ Álláspontom szerint – már csupán a fogyasztók tájékoztatása vagy a jogalkalmazás orientálása érdekében is - célszerű lett volna megjelölni, legalább utalás szintjén, hogy melyek ezek a fontosabb fogyasztói jogok, törvényes érdekek, ezeket így ugyanis különböző jogszabályokból (mindenekelőtt a Hpt-ből és a Fhtv-ből) kell összeszedni, ami nehézséget jelenthet a fogyasztók számára.

A NGM rendelet a biztos feladatai kapcsán külön foglalkozott a biztos szerepével a *pénzügyi kultúra fejlesztésében*,⁷⁰ ám ebben a körben csupán általános jellegű rendelkezéseket találunk (közreműködik publikációk, kiadványok készítésében, valamint együttműködik oktatási intézményekkel és civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel). Tekintve, hogy ezek a célkitűzések

⁶⁷ Ld. az Fgytv. 2012. december 1-től hatályos 2.§ a) pontját. Eszerint *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; *ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy – ideértve az egyéni vállalkozót is – és mikrovállalkozás.*

⁶⁸ Fgytv. 42.§ (1) bek. és 43.§.

⁶⁹ 39/2012 (XII. 20.) NGM rendelet 3.§.

⁷⁰ NGM rendelet 21-22.§.

a PSZÁF feladatai között is szerepeltek (és megítélésem szerint a Felügyelet igyekszik is eleget tenni ilyen irányú kötelezettségeinek, ld. pl. a Fogyasztóknak szóló részeket a www.pszaf.hu/fogyasztoknak oldalon vagy a Felügyelet bírságpályázatait), nem világos, hogy a biztosnak mi lenne a feladata ezen a téren.

A NGM rendelet röviden szól még a biztos más szervekkel fennálló kapcsolatáról.⁷¹ Ezek közül elsőként a miniszter felé fennálló beszámolási kötelezettséget rögzíti, majd deklarálja, hogy a biztos feladat- és hatáskörét érintő kérdésekben véleményalkotási joga van. Amennyiben pedig eljárása során azt észleli, hogy valamely körülmény megalapozhatja más hatóság (különösen PSZÁF, GVH) hatáskörét, úgy értesítő a megfelelő szervet.

A NGM rendelet legnagyobb részét alkotó *eljárási szabályok* lényege⁷² a következőkben foglalható össze:

- a) A biztos eljárása indulhat kérelemre vagy hivatalból, utóbbi esetben feltétel, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége vagy mulasztása súlyos legyen, vagy alkalmas arra, hogy a fogyasztók széles körét érintő jogsérelmet, illetve annak veszélyét előidézze;
- b) *A kérelemre induló eljárás* csak akkor kezdeményezhető, ha a fogyasztó a pénzügyi szervezetnél közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, de panaszára nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása során jogszabálysértés történt, vagy a szervezet válaszából egyéb fogyasztói jog sérelmét vélelmezi. Az eljárás során, amennyiben a beadványt nem utasítja el, a biztos a beadványt egyezteteti a kérelmezővel és a pénzügyi intézménnyel (ennek keretében kölcsönös nyilatkozattételekre kerül sor), majd ezek alapján megoldási javaslatot terjeszt elő. Ha ez alapján a felek között megegyezés születik, erről a biztos jelentést készít. Megegyezés hiányában ugyancsak jelentés készül az egyeztetés eredményéről, és szükség esetén a biztos kezdeményezi a sérelem megszüntetését a pénzügyi intézménnyel. A kezdeményezés eredménytelensége esetén intézkedéseket tehet.
- c) *A biztos intézkedései*: a jogsérelem (vagy annak közvetlen veszélye) megszüntetése érdekében ajánlást tesz a pénzügyi szervezetnek, mely erre állásfoglalást tehet. Az ajánlás eredményéről a biztos zárójelentést készít. Ezen kívül mód van arra, hogy a biztos a jogsérelem megszüntetése érdekében javaslatot tegyen a miniszternek jogszabály alkotására, módosítására vagy hatályon kívül helyezésére.
- d) A hivatalból induló eljárás megindítására az a) pontban írt okot adó körülményről való tudomásszerzéstől számított egy éves szubjektív és az esemény bekövetkezésétől

⁷¹ NGM rendelet 17-20.§.

⁷² NGM rendelet 3-16.§.

számított három éves objektív határidőn belül van lehetőség. Az eljárás során feltárt körülményekről a biztos jelentést készít, melyet megküld a pénzügyi szervezetnek, szükség esetén pedig kezdeményezéssel él. Ennek eredménytelensége esetén a c) pont szerinti intézkedéseket teheti.

*

Összegzésként a következő táblázat összehasonlítja egyes, a fogyasztók rendelkezésére álló, pénzügyi vitarendezést segítő fórumok eljárásának főbb jellemzőit. A paletta nem teljes, de a leggyakrabban igénybe vett szervek eljárásait megfelelően mutatja be. A táblázat elé kívánczik Szabó Máté szép hasonlata, mely frappáns választ ad az igényérvényesítési fórumok e sokszínűségét megkérdőjelező aggályokra: „a szimfonikus zenekarok, akár az állampolgári jogvédelem eszközei, egy közös összhangzat érdekében vesznek fel világszerte új hangszereket, hangszertípusokat, de ez nem jelentheti azt, hogy a hagyományos hangszerek kimaradnak avagy háttérbe szorulhatnak.”⁷³

3. táblázat: Pénzügyi vitarendezési fórumok összevetése⁷⁴

<i>Kihez fordulhat?</i>	<u>Pénzügyi szervezet</u>	<u>MNB</u>	<u>PBT</u>	<u>Bíróság</u>
<i>Ki fordulhat?</i>	Ügyfél*	Fogyasztó**	Fogyasztó**	Ügyfél*
<i>Mivel fordulhat?</i>	Panasz	Fogyasztói kérelem	Kérelem	Kereset
<i>Hogyan fordulhat?</i>	Szóban vagy írásban	Írásban (postai úton vagy ügyfélkapun keresztül)	Írásban (postai úton vagy ügyfélkapun keresztül)	Írásban
<i>Milyen esetekben?</i>	Minden esetben a szolgáltatóhoz kell fordulni először.	Jogszabálysértés esetén, ha a szolgáltatóval nem sikerült a jogvitát megoldani.	Szerződéssel kapcsolatos egyedi jogviták esetén, ha a szolgáltatóval nem sikerült a jogvitát megoldani.	Bármely szerződéses jogvita esetén

⁷³ Szabó Máté: Az állampolgári jogvédelem új típusú intézménye a 21. században: az ombudsman. Forrás, 2010/7-8. szám, 192-211. o.

⁷⁴ A táblázat forrása:

https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezeesi_forumok.html (letöltve: 2013-12-20).

<i>Példák</i>	Bármely fogyasztói jogvita esetén lehet a szolgáltatóhoz fordulni.	A Felügyelet járhat el, amennyiben Ön nem kapott - éves elszámolást; - előzetes tájékoztatást a kamatemelésről; - tájékoztatást a KHR-ről; - törlesztési táblázatot; - tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről; - díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt, vagy - megtevesztő tájékoztatást kapott.	A PBT járhat el, ha pl. a pénzügyi szolgáltató - idő előtt felmondta az Ön szerződését; - nem tájékoztatta Önt arról, hogy fogja mondani a szerződést; - olyan többletköltséget számolt fel az Ön terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetés vagy a kondíciós lista nem tett számára lehetővé; - szerződésszegése Önnek kárt okozott vagy; - a biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.	Kizárólag bíróság járhat el - a bízattási kárral, - felelősség-biztosítással összefüggő kártérítési igényekkel, vagy - a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.
<i>Formanyomtatványok</i>	Fogyasztói panasz űrlap	Fogyasztói kérelem az MNB-hez	felugyelet.mnb.hu/pbt	www.birosag.hu
<i>Válaszadási/döntési határidő</i>	30 nap	3 hónap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható	90 nap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható	Vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint
<i>Példák további jogorvoslati lehetőségek hiányára</i>	További jogorvoslatra nincs lehetőség, különösen, ha az ügyfél: a) a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot, b) a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő), c) méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak, d) szerződés meg nem kötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja, e) jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.			
* <i>Ügyfél: minden természetes vagy jogi személy, aki a pénzügyi szolgáltatóval szerződéses vagy tagsági jogviszonyban áll.</i> ** <i>Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély).</i>				

6. Gondolatok, javaslatok a magyar alternatív vitarendezési módok továbbfejlesztéséhez

- a) Bár a PBT eljáró tanácsainak tagjainak komoly képzettségi feltételeknek kell megfelelni (jogi végzettséggel és jogi szakvizsgával, vagy közgazdasági egyetemi diplomával kell rendelkezniük, továbbá elvárás az is, hogy ismerjék a pénzügyi közvetítő rendszert, ezért különböző szakjogászi végzettség, speciális szakmai gyakorlat is követelmény velük szemben⁷⁵), emellett célszerű lenne *mediációs tréningek* szervezése számukra, tekintve, hogy a PBT célja elsődlegesen egyezség létrehozása a felek között. Ez adott esetben ugyancsak speciális készségeket, képességeket igényel.
- b) Gárdos és Rácz hivatkozott írásában⁷⁶ felhívta a figyelmet a PBT hatáskörével kapcsolatos bizonytalanságokra, így például arra, hogy a jogszabály szövegének – mely szerint a „létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy” tartozik a PBT hatáskörébe - szó szerinti értelmezése alapján nem tartozna a PBT hatáskörébe például a szerződés létrejöttének és megszűnésének vizsgálata, valamint megkérdőjelezhető, hogy a szerződés érvényességének vizsgálatára kiterjed-e a PBT hatásköre. Ezzel szemben a PBT tágan értelmezi saját hatáskörét, és foglalkozott a szerződés felmondásának jogosságával⁷⁷ vagy a pénzügyi szolgáltatói késedelmes teljesítéséből fakadó kár megtérítésére irányuló kérelemmel is.⁷⁸ Bár azóta a Pszáftv. helyett az MNB tv. tartalmazza a testületre vonatkozó szabályokat, a hatáskörre vonatkozó rendelkezések nem változtak.⁷⁹
- c) A transzparencia és a joggyakorlat befolyásolásának az igénye megkívánná, hogy a PBT honlapján keresztül a nyilvánosság szerezzon tudomást arról, hogy hogyan dőltek el azok a perek, amelyeket a PBT döntésével elégedetlen fogyasztók indítottak. Ugyancsak a transzparencia, valamint a jogbiztonság jegyében kívánatos lenne az eljáró

⁷⁵ Ld. a PSZÁF: Mindent a PBT-ről c. tájékoztatóját. Elérhető:

http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodese/altalanos_informaciok.html#7.%20Ki%20lehet%20a%20P%20C3%A9nz%20C3%BCgyi%20B%20C3%A9k%20C3%A9ltet%20C5%91%20Test%20C3%BClet%20tagja? (letöltve: 2013-04-13).

⁷⁶ http://gfmt.hu/cikkek/nehany_gondolat_a_penzugyi_bekelteto_testuletrol.php?lang=hun

⁷⁷ Ld. uo.

⁷⁸ PBT-H-50425/2011. számú ügy.

⁷⁹ Ld. MNB tv. 96.§ (1) bek.

tanácsok összeállításának szabályozása, ugyanis a tanácsok összetételét a PBT elnöke határozza meg, és az egyes ügyek elintézésére is a PBT elnöke jelöli ki az eljáró tanácsot, anélkül, hogy a kijelölés bármilyen formában szabályozott lenne.⁸⁰

- d) Örömteli, hogy a Hpt. panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései utalnak a PBT-re, és az ennek igénybevételi lehetőségéről való tájékoztatást a pénzügyi intézmények kötelezettségévé teszi.⁸¹ Érdemes lenne ugyanakkor a tájékoztatási kötelezettséget ezzel kapcsolatban még inkább kiterjeszteni (pl. szabályzatokba, szerződésekbe is belevenni).
- e) A korábban hivatkozott angol példához hasonlóan legyen lehetőség arra, hogy pernyertességtől függetlenül marasztalja a költségekben (azok egy részében) a bíróság azt a pénzügyintézetet, amely alaptalanul zárkózott el az alternatív vitarendezési lehetőségek igénybevétele elől.
- f) A fogyasztói jogok gyakorlását, illetve a fogyasztók joghoz való „hozzáférését” elősegítené, ha *vidéki helyszíni tárgyalásokra* is lehetőség lenne, mint ahogy ez adott a Fgytv. alapján működő békéltető testületek esetében.

⁸⁰ http://gfmt.hu/cikkek/nehany_gondolat_a_penzugyi_bekelteto_testuletrol.php?lang=hun

⁸¹ Hpt. 215/B.§ (8) bek.