

## **Beszámoló a Budapesti Békéltető Testület határon átnyúló pénzügyi vitarendezéséről (FIN-Net hálózat)**

### **A FIN-Net hálózat**

A FIN-Net az Európai Gazdasági Térség (Európai Unió, továbbá Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő olyan rendszer, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló pénzügyi viták alternatív vitarendezésére létrejött hálózata (angolul: Financial Dispute Resoluiton Network: FIN-Net).

A FIN-Net hálózatát 2001-ben hozta létre az Európai Bizottság, és több mint 50 taggal rendelkezik 23 országból. Magyarországot a hálózatban a Budapesti Békéltető Testület képviseli.

A hálózat lényege, hogy a fogyasztó számára a hozzá legközelebbi alternatív vitarendezési fórum az összes információt megadja az eljárásra jogosult tagról, valamint az eljárási lehetőségekről.

Ha a fogyasztó dönt az alternatív vitarendezési fórum igénybevételéről, a fórum eljuttatja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező másik vitarendezési szervhez a panaszt, vagy azt tanácsolja a fogyasztónak, hogy közvetlenül forduljon ő a másik testülethez, vagy a megfelelő jogszabályok alapján, ha erre lehetősége van, lefolytatja az eljárást.

Természetesen bírósághoz is fordulhatnak a fogyasztók határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitájuk esetén, a bírósági eljárások költségessége, bonyolultsága és időigényessége miatt azonban ez nehezen járható út. Minden Európai Uniós tagállamban léteznek alternatív vitarendezési fórumok, melyek pénzügyi jogvitákban is eljárnak, ráadásul meglehetősen gyorsan, egyszerű és olcsó eljárás keretében.

Ezen egyes alternatív vitarendezési fórumok azok, amelyek a FIN-Net hálózat részesei lehetnek, még jobban segítve ezáltal a fogyasztókat pénzügyi szolgáltatások igénybevétele, illetve az azokkal kapcsolatos jogvita rendezése során.

### **A FIN-Net alapja: a Memorandum, a FIN-Net tagsága**

A FIN-Net hálózat alapja az úgynevezett Megállapodási Nyilatkozat (Memorandum of Understanding), mely tartalmazza a hálózathoz való csatlakozás feltételeit, valamint a FIN-Net rendszer alapvető működésének szabályait.

Az alternatív vitarendezési fórum – legyen az akár pénzügyi ombudsmani hivatal vagy békéltető testület – köteles elfogadni a Megállapodásban foglaltakat. Így elsősorban nyilatkoznia kell arról, hogy a 98/257/EK számú bizottsági ajánlás szerint működő alternatív vitarendezési fórum, és jogosult határon átnyúló pénzügyi jogviták rendezésére.

A tagok egyébiránt meglehetősen eltérőek: vannak, melyek csak bizonyos pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban járnak el (bankügyek, biztosítás, stb.), és vannak, amelyek

általános fogyasztói panaszok kezelésére jogosultak. Egyes tagok központiak, mások regionális vagy helyi szervezetek. Szintén léteznek köz-és magántestületek, és a döntések területén is sok a különbség: egyesek csak ajánlásokat, mások kötelező erejű döntéseket is hozhatnak.

### **Magyarország és a FIN-Net, a magyar szabályozás**

A Budapesti Békéltető Testület a kijelöléskor felvette a kapcsolatot az Európai Bizottság illetékes főigazgatóságával (DG MARKT - Belső Piac és Szolgáltatások Főigazgatósága), és elfogadta a Megállapodási Nyilatkozatot. 2010 márciusától így hivatalosan is a FIN-Net hálózat tagja a Budapesti Békéltető Testület.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 2010. január 1-jétől módosult új szakaszai – melyet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009. évi CXLVIII. törvény léptetett hatályba – értelmében pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület, azaz a Budapesti Békéltető Testület illetékes.

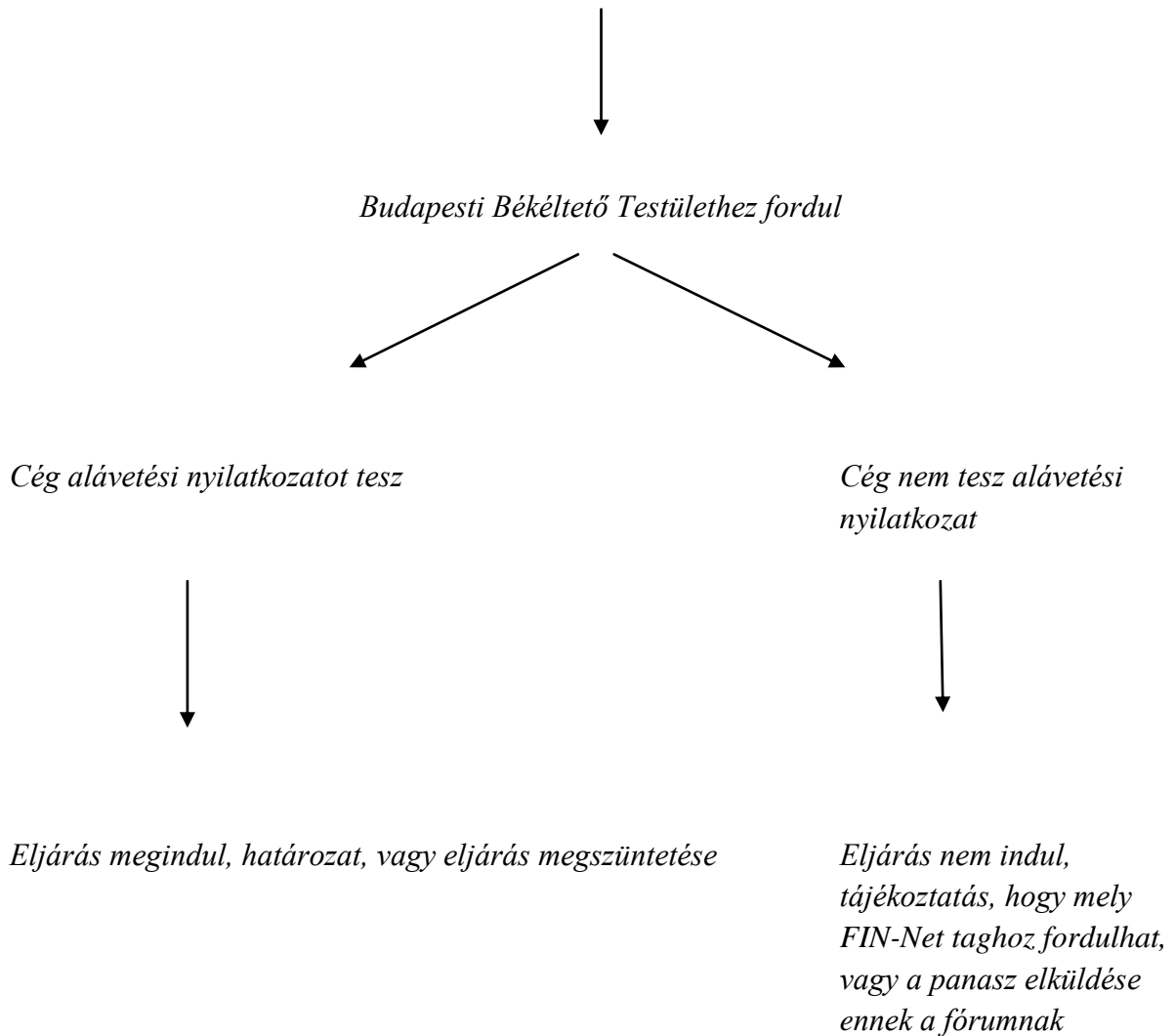
Az Fgytv. 38. § (2) bekezdés a) pontja szerint határon átnyúló fogyasztói jogvitának minősül az olyan fogyasztói jogvita, melyben a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon van, illetve a vállalkozás Magyarországon letelepedett, míg a másik fél letelepedési helye, illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye más EGT tagállamban van.

Amennyiben a fogyasztó magyar lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, a másik fél pedig külföldi, az eljárás további feltétele, hogy a vállalkozás a jogvitában alávesse magát a békéltető testületi eljárásnak és magára nézve a testület döntését kötelezőnek fogadja el.

Ha ez nem történik meg, a békéltető testület tájékoztatja a fogyasztót, hogy mely külföldi, a FIN-Net hálózatában résztvevő alternatív vitarendezési fórum rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, valamint ha a fogyasztó kéri, a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét továbbítja ehhez a testülethez.

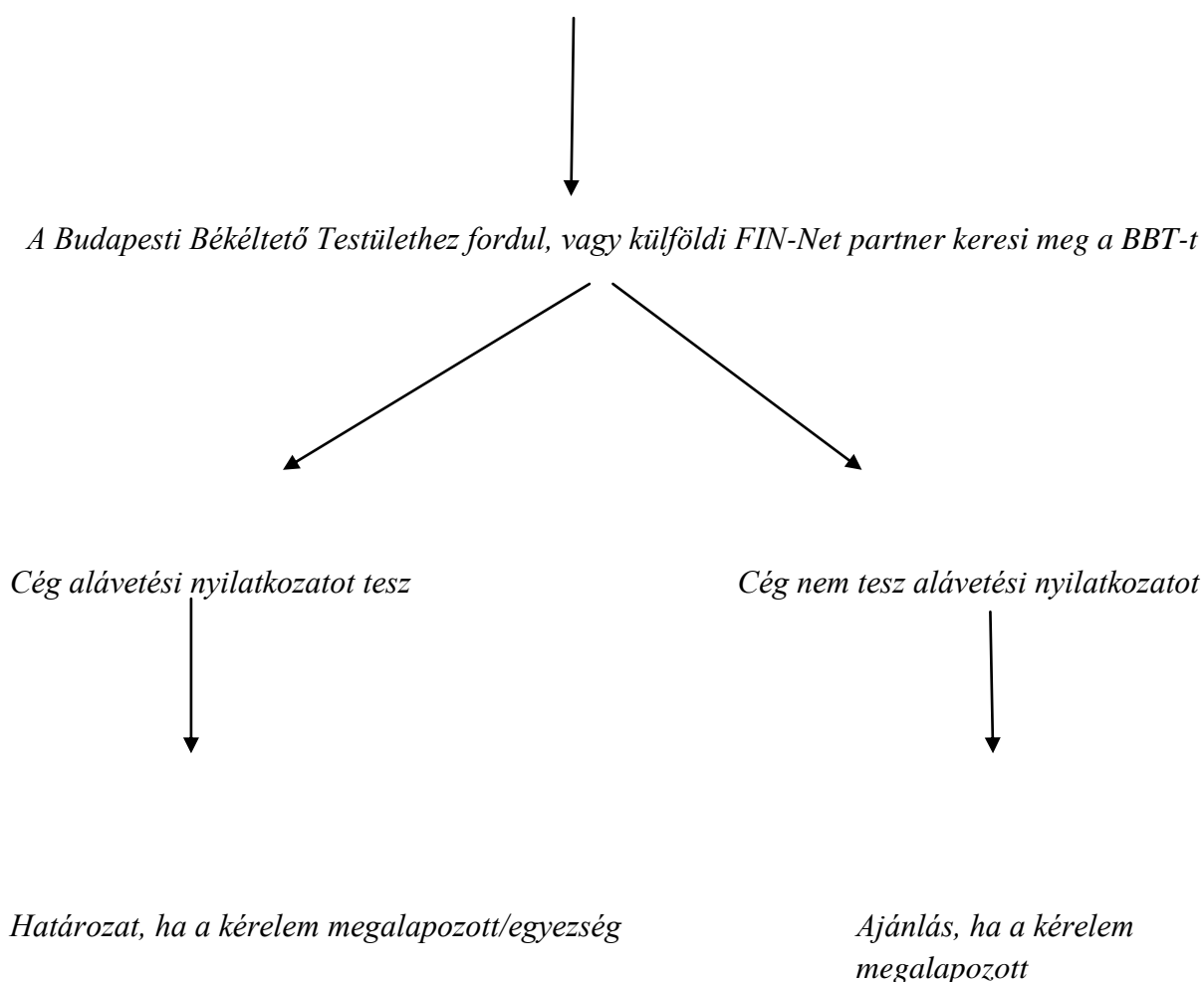
Mindezek alapján tehát meg kell különböztetnünk azt az eljárást, amelyet magyar fogyasztó indít külföldi pénzügyi vállalkozás ellen attól, amelyet külföldi fogyasztó indít magyar vállalkozással szemben.

## Magyar fogyasztó vitája külföldi pénzügyi vállalkozással



Ebben az esetben tehát az eljárás megindításának az is a feltétele, hogy vállalkozás a jogvitában alávesse magát a békéltető testületi eljárásnak és magára nézve a testület döntését kötelezőnek foglalja el.

## Külföldi fogyasztó vitája magyar pénzügyi vállalkozással



Az eljárás írásban történik, azonban a békéltető testület elnöke kezdeményezheti meghallgatás tartását is a körülmények mérlegelése alapján, ehhez azonban mindkét fél hozzájárulása szükséges.

Egyéb tekintetben a békéltető testületi eljárásra vonatkozó általános szabályok alkalmazandóak a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták esetére is két kivétellel. Így ha a fogyasztó kéri, a jogvitával érintett szerződés nyelvén, illetve a jogvitával érintett vállalkozás és fogyasztó közötti kommunikáció nyelvén köteles a testület eljárni és határozatát hiteles másolatban meghozni, továbbá az eljárási határidő indokolt esetben kilencven nappal meghosszabbítható.

A 2010-es évben összesen öt ügyben indult eljárás határon átnyúló pénzügyi jogvita során. Ennek oka, hogy a fogyasztók nem ismerik még megfelelően a FIN-Net hálózatot, illetve a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos hatáskörét, valamint az, hogy a később részletezendő ismeretterjesztő anyag - a pénzügyi források elfogadhatatlan késői biztosítása miatt - csak az év második felében jelenhetett meg.

## **Az ügyek megoszlása:**

*Felek illetékessége alapján:*

Külföldön letelepedett vállalkozás, magyar lakóhelyű fogyasztó: 1

Magyarországon letelepedett vállalkozás, külföldi lakóhelyű fogyasztó: 4

*Ügyek szektorok szerint:*

Bank: 5

*Ügyek az eljárás tárgya szerint:*

Bankkártya díj: 2

Bankkártya lopás kára: 1

Átutalás költsége: 2

*Lezárás szempontjából:*

Lezárt eljárás: 3

Folyamatban lévő eljárás: 2

*Döntés szempontjából:*

Eljáráson kívüli egyezség: 1

Megszüntetés a kérelem megalapozatlansága miatt: 1

Nem indítható eljárás: 1

## **Az ügyek**

Az első ügyben a kérelem megalapozatlansága miatt, az eljárást megszüntette az eljáró tanács. A külföldi fogyasztó és magyar bank között fennálló jogvita keretében a határon átnyúló utalás költsége volt a jogvita tárgya. Mivel a fogyasztó nem bizonyította, hogy a vállalkozás részéről következett be a vitatott terhelés, ezért a kérelem megalapozatlansága került megállapításra.

Eljáráson kívüli egyezség született abban az ügyben, melyben a külföldi lakóhelyű fogyasztó igényét elismerte a magyar vállalkozás, és vállalta a kért 4.000,-Ft összegű bankkártya éves díj jóváírását a meghallgatási időpont kitűzését megelőzően.

Egy esetben nem volt megindítható az eljárás, mivel a külföldi vállalkozás nem tett alávetési nyilatkozatot, és ebben az esetben az eljárás nem indítható meg. A Budapesti Békéltető Testület erről, valamint a vállalkozás székhelye szerinti alternatív vitarendezési fórum elérhetőségéről tájékoztatta a fogyasztót.

Az egyik folyamatban lévő ügyben szintén külföldi lakóhelyű fogyasztó és magyar vállalkozás közötti jogvita áll fenn a fogyasztó bankkártyájának feltételezett másolása és az

annak következtében bekövetkező kár miatt, míg a másik még le nem zárt ügyben az átutalás költségeinek mértékét vitatja a külföldi lakóhelyű fogyasztó

## **Sajtótevékenység**

2010-ben a Budapesti Békéltető Testület által tartott négy sajtótájékoztató közül három is érintette, vagy kifejezetten fő témájává tette a határon átnyúló pénzügyi vitarendezést és a FIN-Net hálózatot. 2010. január 27-án a testület bemutatta az akkor már a határon átnyúló pénzügyi vitarendezés területén kizárólagos hatáskörrel rendelkező testület működését a FIN-Net vonatkozásában, a hálózat célját és jellemzőit, felépítését, működését. Tájékoztatta továbbá a sajtó képviselőit a speciális eljárási szabályokról és a Budapesti Békéltető Testület terveiről a FIN-Net hálózattal kapcsolatban.

A 2010. szeptember 29-i sajtótájékoztatón a fő téma a pénzügyi jogviták alternatív vitarendezése és annak jövőben bekövetkező változása volt, amely természetesen érintette a határon átnyúló pénzügyi vitarendezést is. Még hangsúlyosabban szerepelt azonban a téma a 2010. november 19-i sajtótájékoztatón, mely kifejezetten a határon átnyúló pénzügyi vitarendezéssel foglalkozott, és melynek a testület külön napirendi pontot szentelt.

Emellett mind a kizárólagos illetékesség hatályba lépésekor, mind különböző témák kapcsán a média több ízben beszámolt a Budapesti Békéltető Testület tevékenységéről a FIN-Net hálózat és a határon átnyúló vitarendezés tekintetében.

## **Tájékoztatás**

Amikor a központi költségvetésből a békéltető testületekhez eljuttatott működési költségekre fordítandó összegek több mint fél éves késéssel megérkeztek az egyes kereskedelmi és iparkamarák számlájára, a Budapesti Békéltető Testület hozzá tudott látni a FIN-Net hálózat és a határon átnyúló pénzügyi vitarendezés ismeretterjesztés céljából történő tájékoztatásra.

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara 2010 szeptemberében adta ki a Budapesti Békéltető Testület a FIN-Net hálózatról szóló kiadványát, mely három nyelven, magyarul, angolul és németül jelent meg.

A kiadvány bemutatja a hálózat jellemzőjét, ismerteti annak alapjait és tagságát. Kiemeli továbbá a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességét, valamint a fogyasztók számára közérthető módon bemutatja az eljárási szabályokat is.

# Miért jó

a fogyasztónak a FIN-Net hálózat igénybevétele?

- Ingyenes
- Gyors
- Egyszerű szabályok
- Európa-szerte hasonló szabályozás

**Segítség:**

- Szakértelemben
- Nyelvtudásban
- Az ügy elintézésében



### TOVÁBBI INFORMÁCIÓK

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET  
1016 BUDAPEST, KRISZTINA KRT. 99.  
WWW.BEKELTET.HU

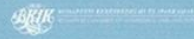


## HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI JOGVITÁK RENDEZÉSE

**FIN-Net hálózat**



MIT JELENT  
A FOGYASZTÓK  
SZÁMÁRA?



Budapesti Békéltető Testület

## Nemzetközi együttműködés

A FIN-Net tagsággal együtt járt a FIN-Net hálózat éves rendes, és rendkívüli ülésein való részvétel. 2010 első félévében két alkalommal került sor a hálózat keretében, illetve azzal összefüggésben az Európai Bizottság székhelyén szakmai megbeszélésre, illetve konferenciára. 2010. március 30-án az éves rendes ülés keretében bemutatkozott a két új FIN-Net tag, közte a Budapesti Békéltető Testület.



A megbeszélés napirendi pontjai között szerepelt a fogyasztóvédelem a pénzügyi szektorban, valamint szóba került a fogyasztói panaszok egységes metódus szerinti rögzítésének, feldolgozásának lehetősége, továbbá az új, fogyasztói direktíva értékelése és javaslatok megtétele. A jelenlévők érintették a teljes harmonizáció szerepét a közösségi fogyasztóvédelemben.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke prezentációjában beszámolt a békéltető testületek szerepéről Magyarországon, a békéltetés céljáról, a testületek hatásköréről, a testületek tagságáról, az eljáró tanács összetételéről, a kérelem és határidők szabályairól, a döntés lehetséges formáiról és a fogyasztó és a vállalkozás lehetőségeiről a döntést követően. Ezt követően részletesen bemutatta a Budapesti Békéltető Testületet, az ügyek számát, jellegét és arányát, az ügyek típusait, a döntések megoszlását, valamint a Budapesti Békéltető Testület szerepét határon átnyúló pénzügyi jogviták rendezése során, az azok kapcsán felmerülő eljárási szabályokat. Ezt követően került sor a FIN-Net tagság által felmerülő kérdések megválaszolására.

2010. május 27-én a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról rendeztek nagyszabású konferenciát Brüsszelben. A konferencia alapjául az szolgálta, hogy az Európai Bizottság 2010. május 12-én ajánlást adott ki a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról. Az egységes módszer elsődleges indokaként említendő az, hogy a fogyasztók jobban megértsék a belső piacon tapasztalható piaci eredményeket.

Korábban az Európai Parlament is felkérte a tagállamokat, hogy törekedjenek a panaszok osztályozására szolgáló rendszerek harmonizálására, valamint a fogyasztói panaszok uniós szintű adatbázisának létrehozására. A konferencián az Európai Bizottság egyes képviselői, a tagállamok több minisztériuma, illetve hatósága, alternatív vitarendezési fórumok, illetve civil szervezetek képviselői vettek részt.

2010. szeptember 16-án a Koppenhágában a Dán Központi Bank épületében tartott szakmai konferenciát a FIN-Net hálózat. A Bizottság képviselője bemutatta a Bizottság tevékenységét az alternatív vitarendezési fórumokkal kapcsolatban. Utalt a Bizottság Fogyasztóvédelmi Stratégiájára (2007-2013), melynek fontos része a kollektív jogorvoslat ezen fórumok előtt.



A Budapesti Békéltető Testület elnöke arra hívta fel a figyelmet, hogy Magyarországon a fogyasztókat a lakáshitelezéssel kapcsolatban jelentkező árfolyamváltozások negatív hatásai érintik leginkább. Elmondta, különösen az okoz problémát, hogy a felvett hitelek törlesztő részlete a jelentős árfolyam-ingadozások miatt olyan nagy mértékben megnő, hogy azokat a fogyasztók már képtelenek fizetni, emiatt adott esetben elveszíthetik ingatlanjukat is.

2010. december 9-én a Budapesti Békéltető Testület és a DG MARKT képviselői egyeztettek a FIN-Net hálózattal és a határon átnyúló pénzügyi vitarendezéssel kapcsolatos tapasztalatokról, aktuális kérdésekről, valamint a jövőbeni együttműködés lehetőségeiről, különös tekintettel a hazai szabályozás 2011. július 1-ét követő változásait érintően.

Budapest, 2010. január 6.

Dr. Baranovszky György