



Fővárosi Ítéltábla

Az ügy száma:	4.Kf.700.170/2025/12.
A felperes:	felperes (cím1)
A felperes képviselője:	Ügyvédi Iroda1 (cím2, ügyintéző: dr. Kohl József ügyvéd)
Az alperes:	Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina körút 55.)
Az alperes képviselője:	dr. Péchyné dr. Fekete Anna Veronika kamarai jogtanácsos
Az alperesi érdekelt:	érdekelt1 (cím3)
Az alperesi érdekelt képviselője:	dr. Kulcsár István egyéni ügyvéd (cím4)
A per tárgya:	pénzügyi fogyasztóvédelmi ügyben indult közigazgatási jogvita (határozatszám1)
A fellebbezést benyújtó fél:	felperes (8. sorszám alatt), alperes (5. sorszám alatt)
A fellebbezésekkel támadott határozat:	Fővárosi Törvényszék 106.K.703.953/2024/4. számú ítélete

Ítélet:

A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyja.

A felperes és az alperes saját költségeiket viselik, illetve kötelezi a felperest, hogy 15 napon belül fizessen meg az alperesi érdekeltnek 3.000 forint másodfokú perköltséget.

Kötelezi a felperest, hogy a határozat jogerőre emelkedésétől számított 60 napon belül a Nemzeti Adó- és Vámhivatal 10032000-01070044-09060018 számú illetékbevételi számlájára fizessen meg 8.000 (nyolcezer) forint fellebbezési illetéket. Az alperes oldalán felmerült fellebbezési illetéket az állam viseli.

Az ítélet ellen fellebbezésnek nincs helye.

I n d o k o l á s

A fellebbezés szempontjából releváns tényállás

[1] A felperes mint pénzügyi intézmény 2016. április 24-i hatállyal megszakított minden korábbi szerződéses kapcsolatot az érdekelttel, aki 2013-tól rendkívül nagy számú panaszt terjesztett elő nála írásban, telefonon; rendszeresen látogatta a bankfiókokat; hívta a telefonos ügyfélszolgálatát; valamint vele szemben tömegesen kezdeményezett különböző hatósági és bírósági eljárásokat. A felperes által az érdekelt ellen jó hírnév megsértése miatt indított perben a Fővárosi Ítéltábla a 32.Pkf.25.077/2018/2. számú, ideiglenes intézkedést elrendelő jogerős végzésével (a továbbiakban: ideiglenes intézkedés) arra kötelezte az érdekeltet, hogy a felek közötti jogvita jogerős eldöntéséig tartózkodjon a felperes részére olyan tartalmú írásbeli nyilatkozatok peren kívüli megküldésétől, melyek korábbi szerződéses viszonyukkal kapcsolatosak.

[2] Az érdekelt a 2021. január 1. és 2022. február 14. napjai közötti időszakban a felperes telefonos ügyfélszolgálatára irányába indított hívások, továbbá a 2021. január 28., 2021. december 13. és 2022. január 28. napjain történt bankfióki látogatások alkalmával általa panasznak tekintett kifogást, észrevételt kívánt előterjeszteni, azonban a felperes nem rögzítette a hívásokat, nem vett fel jegyzőkönyvet a szóbeli panaszokról, a bankfiókban nem vette át a beadványokat.

[3] Az érdekelt 2022. február 14. napján 20 pontba sorolt panaszt (a továbbiakban: Panasz) terjesztett elő a felperesnél e-mail útján, melynek 6. pontjában azt kifogásolta, hogy a felperes szerződéseinek eltűnésének mikéntjéről nem számolt el; a 12. pont szerint nem adott tájékoztatást a személyes adatait érintő több adatvédelmi incidens részleteiről; a 15. pont szerint 2021. január 1. és 2022. február 14. napjai között a telefonon történő panasztételt; míg a 16. pont szerint 2021. január 28., 2021. december 13. és 2022. január 28. napjain a bankfiókban történő írásbeli és szóbeli panasztételt részére nem biztosította. A felperes a Panaszt nem tekintette a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. § (1) bekezdése szerinti panasznak, hanem a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (a továbbiakban: GDPR) szerinti joggyakorlásnak, melyre elutasító választ adott.

[4] Az érdekelt 2022. április 10. napján az alperesnél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mnbtv.) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása iránt előterjesztett kérelmében (a továbbiakban: Kérelem) előadta, hogy a Panasz 1., 2., 4., 5., 8-10., 11. és 14-17. pontjai a Hpt. szerinti panasznak minősülnek; és a válaszadás elmulasztása miatt a felperes által megvalósított jogszabálysértés megállapítását; a válaszadásra kötelezését; a III. és IV. pontjában a szóbeli, az írásbeli és a telefonon történő panasztétel biztosítása jogszabályszerű elmaradásának megállapítását, valamint a felperesnek a panaszai átvételére, rögzítésére, illetve felvételére kötelezését kérte.

[5] Az alperes a határozatszám 1 számú határozatában a felperest felhívta, hogy a fogyasztói panaszok közlésének biztosítására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi

rendelkezéseknek mindenkor tegyen eleget, továbbá vele szemben 300.000 forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Indokolása szerint a Panasz 12.), 15.) és 16.) pontjai és részben annak 6.) pontja az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 2. § (1) bekezdése alapján a felperes magatartására és tevékenységére vonatkozó panasznak tekinthetők, mert azok a vélelmezett adatvédelmi incidensről való tájékoztatás hiánya miatti, valamint a telefonon és bankfiókban történő panaszelterjesztés lehetetlenségével, illetve a szerződési eltűnésével összefüggésben panasznak minősülő kifogást tartalmaznak. Megállapította, hogy a felperest a panasznak minősülő kifogások tekintetében a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 2. § (5) bekezdése, az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 5. § (1) bekezdése szerinti jegyzőkönyvátadási, kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte. A felperes az érdekelt fióklátogatásai és a telefonhívásai során előterjeszteni kívánt szóbeli és írásbeli panaszai tekintetében nem tett eleget a panasz közlésének biztosítására vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek, ezzel a Hpt. 288. § (1) bekezdését; a Panaszra való válasz elmaradásával pedig a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdését megsértette. A fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására az Mnbvt. 88. § (1) bekezdés a) pontja, 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjai alapján hívta fel, a fogyasztóvédelmi bírságot az Mnbvt. 88. § (1) bekezdés f) pontjára, 89. § (1) bekezdés a) pontjára, a 4. § (9) bekezdés d) pontjára és a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjaira alapította.

A kereset, a védírat és az érdekelt nyilatkozata

[6] A felperes keresetében elsődlegesen a határozat megsemmisítését, másodlagosan a határozat megsemmisítését és az alperes új eljárás lefolytatására kötelezését kérte. Keresetében eljárásjogi – a tényállás tisztázási és az indokolási kötelezettség megsértésére – és anyagi jogi jogszabálysértésekre hivatkozott.

[7] Az anyagi jogszabálysértések körében előadta, hogy álláspontja szerint az alperes az Mnbvt. 81. § (1) bekezdés a) pontját sértve indított fogyasztóvédelmi eljárást, mert kizárólag a 39. §-ában meghatározott törvényekben vagy azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt fogyasztóvédelmi rendelkezések betartása vizsgálható, azonban a Hpt. 288. § (1) bekezdése, a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése, az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 5. § (1) bekezdése nem kifejezetten fogyasztói, hanem valamennyi ügyfélre vonatkozó jogot megállapító rendelkezések, ezért az eljárást az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 47. § (1) bekezdés a) pontja alapján meg kellett volna szüntetni.

[8] Az ideiglenes intézkedés folytán a Panasz mint szerződéssel kapcsolatos felperesi magatartásra vonatkozó kifogás benyújtása az elrendelt tartózkodási kötelezettség alá esik, jogellenes, így az alperes az Ákr. 2. §-ának sérelmével, az ügy egyedi körülményeinek figyelmen kívül hagyásával állapított meg válaszadási kötelezettséget. E körben a keresetindítási határidőt követően jogszabálysértésként megjelölte az Ákr. 123. § (1) bekezdését, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: régi Pp.) 156. § (1) bekezdését, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 2:42. § (1) bekezdését, 2:43. § d) pontját, a 6:9. §-a folytán irányadó 6:95. §-át, 6:108. § (1) bekezdését, a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény 6. §-át, valamint az Alaptörvény B. cikk (1) bekezdését.

[9] Álláspontja szerint az érdekelt a panaszjogát társadalmi rendeltetésével ellentétesen, visszaélésszerűen gyakorolja, melyet az alperesnek vizsgálnia kellett volna.

[10] A Kérelemben az érdekelt a Panasz 6. és 12. pontjait nem tekinti panasznak, így az alperes ezekről az Ákr. 35. § (3) bekezdését sértve, a kérelemhez kötöttség elvével ellentétesen hozott döntést. A Panasz 12. pontja nem fogyasztóvédelmi jogi tárgyú, e körben a GDPR, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) rendelkezéseire hivatkozott, ezért az Ákr. 47. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárást meg kellett volna szüntetni.

[11] Az alperes az eljárást az Mnbtv. 81. § (3) bekezdésének sérelmével folytatta le, mert a Panasz 6. és 12. pontjai beazonosítható tények hiányában nem kellően pontosak, és a Kérelemben foglaltakkal nincsenek átfedésben.

[12] Az alperes a Panasznak az érdekelttel korábban kötött szerződések megszűnését követő magatartására vonatkozó vitatott pontjait a Hpt. 288. § (1) bekezdésével és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésével ellentétesen minősítette panasznak, mert a kifogásolt magatartások nem a szerződés fennállása alatt valósultak meg, az üzleti kapcsolat lezárását követő magatartások kapcsán panasz előterjesztése fogalmilag kizárt, ezen felül a 12. pont adatvédelmi kérdéseket érint. A Panasz 15. és 16. pontjai 2021-ben és 2022-ben megvalósult magatartást kifogásolnak, amik jóval az üzleti kapcsolatot követően történtek, az Mnbtv. 83. § (1) bekezdése alapján pedig panasz a szerződés megszűnését követő öt év elteltével nem nyújtható be.

[13] Az alperes védiratában – a határozatában foglaltakat fenntartva – a kereset elutasítását kérte. Kifejtette, hogy az Mnbtv. 39. § (1) bekezdésében nevesített Hpt. 288. § (1) bekezdése, az MNB rendelet szabályai a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget szabályoznak, ezért azok betartása fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgálható. A Panasz 12. pontja nem az adatkezelést kifogásolta, hanem adatvédelmi incidensek időpontjáról, körülményeiről kért tájékoztatást, ezért az mint a szerződéssel összefüggő magatartás, panasznak minősül. Az Mnbtv. 81. § (3) bekezdése a panasszal szemben az azonosításra alkalmasság feltételét szabja, de nem írja elő, hogy kérelemnek és a panasznak teljes átfedésben kell lennie. Fogyasztóvédelmi eljárás előfeltételeként a panasz pénzügyi intézménynél történő előterjesztése megtörtént, a Panasz 6. és 12. pontjaiban előadott kifogások egyértelműek. Az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése alapján nem csak a pénzügyi szervezet által a szerződés fennállása alatt tanúsított magatartással összefüggésben lehet panasszal élni. A Hpt. 83. § (1) bekezdése számára határoz meg a magatartás tanúsításától számított határidőt a fogyasztóvédelmi eljárás megindításával összefüggésben, az a panasz előterjesztésére vonatkozó jogosultságra nem alkalmazható. A Panasz nem esik az ideiglenes intézkedés által tiltott körbe, mert az polgári perben született, melynek tárgya, tényállása, jogalapja eltér a jelen pertől, nem érintve, hogy a felperest jogszabály kötelezi a panasz előterjesztése lehetőségének biztosítására. A Kúria Pfv.20.466/2017/8. számú ítélete szerinti jogértelmezésre hivatkozva kifejtette, hogy nem adhat alapot a felperesnek a panaszkezelés alóli „mentesülésre” a panaszjog joggal való visszaélés tilalmába ütköző módon történő gyakorlása, mert a joggal való visszaélés önmagában nem teremt önállóan érvényesíthető, kikényszeríthető alanyi jogot. Nem sértette meg a kérelemhez kötöttség elvét, mert a Kérelem I. pontja szerint az érdekelt a Panaszt a Hpt. szerinti panasznak tekinti. A tényállást a releváns tények körében feltárta és az indokolási kötelezettségének a szükséges részletességgel eleget tett. A keresetindítási határidőt követően megjelölt jogszabálysértések tiltott keresetkiterjesztésnek minősülnek.

[14] Az érdekelt az alperes pernyertességét támogatva a kereset elutasítását kérte. Rámutatott, hogy a Fővárosi Ítéltábla annak ellenére rendelt el ideiglenes intézkedést, hogy

azt a felperes nem kérte, egyébként sem kapcsolódhat a panaszkezeléshez a jó hírnév megsértése miatt indított per.

Az elsőfokú bíróság alapeljárásban hozott ítélete, a Fővárosi Ítéltábla végzése

[15] Az elsőfokú bíróság a 106.K.704.606/2022/22. számú ítéletével az alperes határozatszám1 számú határozatát a tényállás-tisztázási, valamint indokolási kötelezettség megsértése mint lényeges eljárási jogszabálysértés miatt megsemmisítette, és az alperest új eljárásra kötelezte. Az alperes fellebbezése alapján eljáró Fővárosi Ítéltábla a 4.Kf.700.055/2025/11. számú végzésével az elsőfokú bíróság ítéletét hatályon kívül helyezte, és az elsőfokú bíróságot új eljárásra és új határozat hozatalára utasította. Rámutatott, hogy az érdekelt visszaélésszerű eljárásindítási gyakorlata nem releváns tény, annak alperes általi feltárása szükségtelen. Az új eljárásra meghagyta az elsőfokú bíróságnak, hogy az alperesi határozatot az indokolási és tényállás-tisztázási kötelezettség elmulasztása miatt nem semmisítheti meg. Előírta, hogy elsőként azt kell vizsgálnia a kereset alapján, van-e helye fogyasztóvédelmi eljárásnak, amennyiben az eljárás megindítható és lefolytatható volt, abban kell állást foglalnia, hogy az ideiglenes intézkedés kizárja-e a felperes panaszkezelési kötelezettségét. Csak ezt követően kerül abba a helyzetbe, hogy értékelje, miszerint a Panasz vitatott pontjai az Hpt. és az MNB rendelet fogalmi rendszere szerint panasznak minősülnek-e, van-e helye az eljárás megszüntetésének. Amennyiben a Panasz vitatott pontjai megfelelnek a jogszabályi definíciónak, vizsgálnia kell a felperesek az egyéb anyagi jogsértésre vonatkozó kereseti állításait. Az érdekelt visszaélésszerű panasztételi és eljárásindítási joggyakorlása mint irreleváns tény nem vizsgálható.

Az elsőfokú bíróság ítélete

[16] Az elsőfokú bíróság ítéletével az alperes határozatszám1 számú határozatát megsemmisítette, és az alperest új eljárásra kötelezte. Rámutatott, hogy az alperes a releváns tényeket feltárta, mulasztás a tényállás tisztázása körében nem terheli, az Mnbtv. 49/C. § (2) bekezdés megsértése nem volt megállapítható. Az ügy érdemében kifejtette, hogy a Hpt. 288. §-a ugyan általános szabályokat fogalmaz meg és valamennyi ügyfélre vonatkozik, abba beletartoznak a fogyasztók is, sőt kifejezetten a fogyasztókra vonatkozó eltérő rendelkezéseket is meghatároz. A Hpt. 288. § (1) bekezdése, az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget fogalmaz meg, így ezen szabályok betartása fogyasztóvédelmi vizsgálat tárgyát képezheti. Az Mnbtv. 81. § (3) bekezdése csak azt a követelményt támasztja a panasszal szemben, hogy azt a pénzügyi intézménynél „azonosításra alkalmas tartalommal” kell előterjeszteni, nem írja elő azt, hogy átfedésnek kell lennie a panasz és a fogyasztóvédelmi eljárás megindítására irányuló kérelem között. Az ideiglenes intézkedést vizsgálva rámutatott, hogy az alapján az érdekeltnek tartózkodnia kellett a felperes részére olyan tartalmú írásbeli nyilatkozatok peren kívüli megküldésétől, melyek a felek közötti korábbi szerződéses viszonytal voltak kapcsolatosak, és a jóhírnév megsértését valószínűsíthették meg. Az ilyen beadványok tekintetében a felperest nem terhelte válaszadási kötelezettség, ugyanakkor a Panasz vitatott pontjai körében a kifogásait a saját jogai megóvása érdekében terjesztette elő. Az ideiglenes intézkedés nem érintette a panasztételi jogot, a felperes panaszkezelési kötelezettségét nem zárta ki. Bár az alperes helytállóan érvelt azzal, hogy a panaszjog a szerződés megszűnésével nem szűnik meg, azonban az érdekelt nem a felek közötti, a szerződés megszűnését követően a szerződéssel összefüggő szolgáltatói magatartást kifogásolta, nem is pénzügyi szolgáltatással összefüggésben adott elő sérelmeket. A Panasz 15-16. pontjaiban 2021-2022-es banki magatartásokat kifogásolt, azaz nem a korábbi szerződéssel összefüggő magatartást, így ezen kifogásai nem tekinthetők a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti panasznak, ezért a felperesnek nem keletkezett sem panaszkezelési, sem válaszadási kötelezettsége. A Panasz 12. pontja adatvédelmi incidensre vonatkozik, az érdekelt is a GDPR és az Info tv. alapján

kérte a tájékoztatást, melyet az alperes hatáskör hiányában nem vizsgálhatott volna. Az alperes a Panasz 6. és 12. pontjában foglaltakat a kérelemhez kötöttség elvébe ütköző módon vizsgálta, továbbá az eljárást megszüntető végzés tárgya és a 6. pontban tett érdekelti kifogások átfedésben vannak egymással, nem maradt olyan része a 6. pontnak, amelyre az alperes megállapítást tehetett volna. Megállapította, hogy az alperes a felperest jogszerűtlenül marasztalta, ezért a határozatot – megsemmisítette és az alperest új eljárásra kötelezte, a további kereseti érveket pedig – mint szükségtelent – már nem vizsgálta. A megismételt eljárásra meghagyta, hogy az alperesnek a hatáskör hiányára tekintettel a szükséges intézkedéseket kell megtennie.

A fellebbezések és a fellebbezési ellenkérelmek

[17] A felperes fellebbezésében a rendelkező rész helybenhagyása mellett az elsőfokú ítélet indokolásának megváltoztatását kérte. Álláspontja szerint az elsőfokú ítélet a Hpt. 288. § (1) bekezdését, 161. § (1) bekezdését, 165. § (1) és (2) bekezdését; az MNB rendelet 2. § (1) bekezdését; a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdését, az Ákr. 15. § (1) bekezdését, 46. § (1) bekezdés a) pontját és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 346. § (5) bekezdését sérti. Az Mnbtv. 81. § (1) bekezdés a) pontja értelmében fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás lefolytatásának kizárólag fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító rendelkezés tekintetében van helye, ilyennek pedig kizárólag azok a szabályok tekintendők, amelyekben a jogviszony jogosulti oldalán kizárólag fogyasztó állhat, más ügyfél nem. A Hpt. 288. § (1) bekezdése, a 165. § (1) és (2) bekezdése (illetve az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése) ilyen szabálynak nem tekinthetők, hiszen ezek nem kizárólag fogyasztóval szemben tanúsítandó kötelezettségeket állapítanak meg. A cél szerinti értelmezés eredménye nem kerülhet szembe a jogszabály szövegének tényleges tartalmával, mert az már jogalkotási tevékenység. Az elsőfokú ítélet indokolásának [56] bekezdése az Alaptörvény 28. cikkét is sérti, mert fogyasztóvédelmi normaként értelmez olyan rendelkezést, ami nem fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget állapít meg. Az indokolás [57] bekezdésével ellentétes, mert a szabályozás logikájából, a panasz és az azt követő kérelem egymásra épülő jellegéből következik az, hogy a panasznak és a fogyasztóvédelmi eljárás megindítására irányuló kérelemnek a lényeges elemek tekintetében átfedésben kell állniuk. A panasz tárgya a jogszabályok alapján a korábbi szerződéses jogviszonnyal összefüggő magatartás lehet, az ideiglenes intézkedés pedig e körben a beadványozás lehetőségét kizárja. Az ideiglenes intézkedést sértő jognyilatkozat a régi Pp. 156. § (1) bekezdésébe ütközik, valamint a jogszabály megkerülését, az azonnali jogvédelem kijátszását célozza, ami a Ptk. 6:95. §-a alapján semmis, így abból a Ptk. 6:108. § (1) bekezdésére, 6:10. §-ára, 6:109. §-ára figyelemmel jogok és kötelezettségek nem származhatnak, panaszkezelési kötelezettsége nincs. Az ideiglenes intézkedésbe ütköző panasz nem képes jogszerű célokat szolgálni, így fel sem merülhet, hogy a Panasz vitatott pontjai az érdekelt jogainak megóvása érdekében születettek volna, tartalmilag – a panaszos sérelemkőzésre irányuló szándékát figyelembe véve – fel sem merülhet valós panaszkezelési igény, ezért a Panasz nem felelhet meg a Hpt. 288. §-a szerinti és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti panasz fogalmának. Az elsőfokú ítélet „nem teszi kellően egyértelművé”, hogy a Panasz azért sem minősülhet panasznak, mert az a közte és a panaszos közötti szerződéses viszony megszüntét követő magatartást sérelmez, amikor az érdekelt nem volt ügyfele. A Hpt. 288. § (1) bekezdése és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint csak az a beadvány tekinthető panasznak a szerződés megszüntetését követően, amely még a szerződés fennállása alatt megvalósult banki

magatartással szemben emel kifogást. Az elsőfokú ítélet indokolásából nem tűnik ki egyértelműen az sem, hogy a Hpt. 288. § (1) bekezdése értelmében a panasz előterjesztőjének a panasz előterjesztésekor ugyan nem, de a kifogásolt hitelintézeti magatartás megvalósulásakor kell ügyféli minőséggel rendelkeznie.

[18] Az alperes a fellebbezési ellenkérelmében az elsőfokú ítélet felperes fellebbezésével érintett körben történő helybenhagyását kérte. Álláspontja szerint a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának a feltételei fennálltak, a Hpt. 288. §-a szerinti szabályok fogyasztóvédelmi előírások. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára is biztosított panasztételi jog nem adhat alapot a fogyasztók számára hátrányos, egyébként téves jogértelmezésre, mely szerint a panasz előterjesztésének joga nem minősül fogyasztói jognak. Kifejezett előírás hiányában az Mnbvtv. 81. § (3) bekezdéséből nem következik, hogy a panasz és a kérelem között átfedésnek kell lennie. Az ideiglenes intézkedés arra nem terjedt ki, hogy a panaszos a saját jogai védelmében, az arra irányuló igényérvényesítésében akadályozott legyen, a végzés is tartalmazza, hogy a panaszos általában véve a felperes irányába tehető nyilatkozatoktól nem volt eltiltható. A Hpt. által szabályozott panaszjog nem tekintendő a Ptk. 6:4. § szerinti akaratnyilatkozatnak, jognyilatkozatnak, hanem az – miként azt a Kúria a Pfv.20.466/2017/8. számú ítéletében kimondta – egy önálló jogintézmény, az ügyfelet védő, őt illető, a válaszhoz való jogot is magában foglaló jog, míg a pénzügyi intézmény számára törvényi kötelezettség. A Hpt. 288. § (1) bekezdése és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerinti ügyfél kifejezés nem jelenti azt, hogy ügyfélnek csak az a személy minősül, aki a pénzügyi intézménnyel a kifogásolt hitelintézeti magatartás tanúsításakor vagy akár a panasz előterjesztésének időpontjában is szerződéses jogviszonyban áll.

[19] Az alperes fellebbezésében elsődlegesen az elsőfokú ítélet hatályon kívül helyezését és az elsőfokú bíróság új eljárás lefolytatására utasítását, másodlagosan az elsőfokú ítélet megváltoztatásával a kereset elutasítását kérte. Álláspontja szerint a panasz minősítése során kizárólag a Hpt. 288. § (1) bekezdésében és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltaknak van jelentősége. Utóbbi szabály szerinti „szerződéssel összefüggő” kifejezés körébe tartozik a szerződésből bármilyen logikai vagy jogi összefüggés folytán következő magatartás vagy tevékenység. Ilyennek minősül az magatartás, amely a szerződés létevel/tényével, az abban meghatározott jogok gyakorlásával és kötelezettségek teljesítésével összefügg, pl. a szerződés megszűnését követő, a feleket terhelő elszámolási kötelezettség, illetve a szerződésből eredő tartozás teljesítése érdekében foganatosított behajtás is. A szerződéssel össze nem függőnek tekinthetők azok a magatartások, amelyek kifejtése a szerződéses jogviszonytól függetlenül történik. A banktitoknak minősülő adatokról a pénzügyi intézmény a szerződés megkötésével, létrejöttével, annak nyilvántartásával, a szerződésből eredő jogok gyakorlásával és kötelezettségek teljesítésével összefüggésben szerez tudomást, mely adatokat a szerződés fennállása alatt és a szerződés megszűnését követően kezelni köteles. Az MNB rendelet – minden további szűkítő feltétel alkalmazása nélkül – kizárólag annyit rögzít, hogy a pénzintézet magatartásának összefüggésben kell állnia a szerződéssel, amiből az elsőfokú ítéletben megjelenő, a fogyasztók számára hátrányos jogértelmezés nem következhet. A Panasz 12., 15. és 16. pontjaiban foglaltak panasznak minősülnek, mert egyrészt az érdekelt szerződésével összefüggő magatartásokról van szó, másrészt a 15. és 16. pontjaiban írt felperesi magatartások vonatkozásában lényegtelen azok időpontja. A Hpt. 288. § (1) bekezdése értelmében a pénzintézet időbeli korlátozás nélkül köteles biztosítani annak lehetőségét, hogy az ügyfél a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását panasz formájában akár a szerződés megszűnését követően előterjessze. Az elsőfokú ítélet az Ákr. 35. § (3) bekezdését és 38. §-át sérti, mert az eljárása a kérelemhez kötöttség, illetve a tartalom szerinti elbírálás elvének megfelel. Iratellenes, hogy a Panasz (teljes) 6. pontját érintően megszüntette az eljárást, mert az nem tájékoztatásról, hanem arról szól, hogy a felperes kivizsgálta-e, hogy miként

„tűnhettek el” az érdekelt szerződéseiről. Iratellenes az is, hogy a 6. pont szerinti kifogást az érdekelt nem minősítette panaszként, mert a Kérelmében a panasz összes pontjának vizsgálatát kérte. Az elsőfokú ítélet a Pp. 346. § (4) és (5) bekezdéseit is sérti, mert nem reflektál az elsőfokú eljárásban az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében meghatározott panasz fogalom értelmezésével kapcsolatban kifejtett, valamint a szerződés és a kifogásolt magatartás közötti összefüggést elemző jogi érvelésére.

[20] A felperes a fellebbezési ellenkérelmében az elsőfokú ítélet helybenhagyását kérte. Álláspontja szerint a szerződés megszűnése után tanúsított magatartás nem állhat a szerződéssel összefüggésben, hiszen ekkor a szerződés már nem létezik. Az érdekelt a Kérelem 1. oldalán kimerítő jelleggel sorolta fel a Panasz azon pontjait, amelyet panaszkénti terjesztett elő, majd az I. pontjának utolsó mondatában kizárólag ezek tekintetében kérte a hatósági eljárás lefolytatását, amely kérelemtől az alperes nem térhetett el. A Panasz 12. pontja adatvédelmi incidensről kér tájékoztatást, mely tisztán adatvédelmi kérdés, a Hpt. 288. § (1) bekezdésének, illetve a Korm. rendelet, valamint a MNB rendelet alkalmazhatósága, ezen keresztül pedig az alperes hatásköre fel sem merülhet. Az elsőfokú ítélet a [60]-[64] bekezdéseiben indokolja, hogy álláspontja szerint a Panasz 6., 12., 15. és 16. pontjai miért nem volt panasznak minősíthetők.

[21] Az érdekelt ellenkérelmében az alperes fellebbezésével és fellebbezési ellenkérelmével egyetértett. Állította, hogy hitelintézeti panaszt nyújtott be, a felperesi álláspont elfogadása beláthatatlan következményekkel járna. Kiemelt jelentőséget tulajdonított a Kúria Pfv.VI.20.466/2017/8. számú ítéletében foglaltaknak.

A másodfokú bíróság döntése és annak jogi indokai

[22] A felperes fellebbezése alaptalan, az alperes fellebbezése részben alapos.

[23] A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú ítéletet a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 108. § (1) bekezdésében foglaltak alapján a fellebbezések és a fellebbezési ellenkérelmek keretei között bírálta felül. Előjáróban az ítéltábla rögzíti, hogy jelen fellebbezéssel érintett ítéletet az elsőfokú bíróság megismételt eljárásban hozta, mely eljárásra végzésével iránymutatást adott; e körben a másodfokú bíróság megállapította, hogy az érdekelt visszaélésszerű eljárásindítási gyakorlata nem releváns tény, annak alperes általi feltárása szükségtelen, és az elsőfokú bíróság a határozatot az indokolási és tényállás-tisztázási kötelezettség elmulasztása miatt nem semmisítheti meg. Az ezt meghaladóan adott iránymutatás voltaképpen a keresetben vitatott anyagi jogi jogszabálysértések vizsgálatát írta elő, megadva a kérdések logikai sorrendjét, ezen felül azonban nem határozott meg semmilyen kötelezően követendő értelmezési keretet. Az ítéltábla a kifejtettek mentén végezve a felülbírálatot megállapította, hogy az elsőfokú bíróság ítéletében helyesen hívta fel az irányadó, releváns jogszabályokat, és azok alapján érdemben jogszerű döntést hozott, azonban a Panasz 15. és 16. pontjaira vonatkozóan nem helytálló jogkövetkezményeket állapított meg, ezért az ítéltábla az elsőfokú ítéletet részben eltérő indokolással és az alperes számára a megismételt eljárásra eltérő iránymutatással hagyta helyben.

[24] A Pp. 346. § (4)-(5) bekezdéseinek sérelmét mindkét fellebbező fél hivatkozta, ezért az ítéltábla e körben érveiket együttesen bírálta el. A felperes fellebbezésben, annak valamennyi pontjával kapcsolatban jogszabálysértésként jelölte meg a Pp. 346. § (5) bekezdését anélkül, hogy az indokolás elmaradását vagy súlyos, a döntés okának

megismerhetetlenségével járó hiányosságát állította volna; míg az alperes szerint az elsőfokú bíróság a Hpt. 288. § (1) bekezdését és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdését nem értelmezte. Az előadott eljárásjogi jogszabálysértés értékelési kereteit a Kúria több döntésében (Kfv.VII.38.374/2019/6., Kfv.VII.37.230/2020/4.) kijelölve rámutatott: az, hogy a felperes számára esetlegesen az indokolás nem meggyőző, azzal nem ért egyet, nem a jogi indokolási kötelezettség megsértése körében – vagyis eljárási jogszabálysértés [a Pp. 346. § (5) bekezdése megsértésének] állításával – sérelmezhető, hanem a pontos anyagi jogszabályhely megsértése és annak megfelelő értelmezése körében. Az Alkotmánybíróság az Emberi Jogok Európai Bírósága (a továbbiakban: EJEB) által kidolgozott elvi megközelítésen alapuló gyakorlata [7/2013. (III. 1.) AB határozat] szerint az indokolt bírói döntéshez való jog tartalmát és terjedelmét a konkrét ügy egyedi jellemzői határozzák meg: a jogvita jellege, a vonatkozó eljárásjogi szabályok és az ügy egyedi körülményei, így az ügyben előadott kérelmek, észrevételek és a választ igénylő kérdések. Nincs olyan általános mérce, mely alapján a bíróságnak a kérelemben előadott minden egyes hivatkozást részletes érvrendszerrel kell vizsgálnia. Az indokolt bírói döntéshez való jogból „nem következik a felek által felhozott minden észrevétel egyenként való megcáfolási kötelezettsége, különösen nem az indítványozó szubjektív elvárásait kielégítő mélységű érvrendszer bemutatása.” [30/2014. (IX. 30.) AB határozat] Az Alkotmánybíróság által irányadónak tekintett [7/2013. (III. 1.) AB határozat [30] bekezdés] EJEB gyakorlat szerint elképzelhető, hogy valamely részletkérdésre vonatkozó indokolás teljes elmaradása nem, míg egy lényegesebb kérdésre vonatkozó hiányos indokolás viszont az Egyezmény [az emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában 1950. november 4-én kelt Egyezmény] 6. cikkében biztosított jog megsértését idézi elő. Az indokolási kötelezettség megsértése tehát nem állapítható meg azon az alapon, hogy a felperes szerint az elsőfokú bíróság tévesen értelmezte a releváns jogszabályokat.

[25] Ha az indokolás tartalmazza az alkalmazott jogszabályokat, kifejti azok értelmezést és az absztrakt jogi normát deduktív módon vonatkoztatja az ügy konkrét, a bíróság által a releváns körben megállapított tényeire, azonban annak részletezettsége, kibontása, terjedelme vagy a kereset (védirat) szerinti érvelés egyenként való megcáfolásának hiánya okán a Pp. 346. § (5) bekezdésének sérelmét nem eredményezi. Az elsőfokú bíróság ítéletében értelmezte az MNB rendelet 2. § (1) bekezdését és a Hpt. 288. § (1) bekezdését. Elemző módon ugyan nem részletezi, hogy az alperes által felhozott minden egyes érvet milyen megfontolások mentén tart alaptalannak, azonban jogi álláspontja az indokolásból kitűnik: panasznak a pénzügyi szervezet szerződéssel összefüggő magatartása minősül, a panasz közlésének biztosítását a szerződéskötést követően mellőző magatartás a szerződéssel nem áll összefüggésben. Az elsőfokú bíróság álláspontjára vonatkozóan magyarázatot is ad: a szerződéssel való kapcsolat azért nem áll fenn, mert az érdekelt 2021-2022. évi, azaz nem a korábbi szerződéssel összefüggő pénzügyi magatartásokat kifogásol. Az alperes által megjelölt okból a Pp. 346. § (5) bekezdésének sérelme nem állapítható meg, az indokolásból kitűnik a releváns jogszabály elsőfokú bíróság általi értelmezése és annak oka.

[26] A felperes előadásával szemben az ítéletből kitűnik, hogy az elsőfokú bíróság álláspontja szerint a panaszjog a szerződés megszűnését követően is fennáll, azonban a szerződést megszűnését követő banki magatartást nem minősíti fogyasztóvédelmi panasznak.

[27] Az MNB tv. 81. § (1) bekezdés a) pontja szerint az alperes a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító rendelkezések betartását ellenőrzi.

[28] A felperes által felhozott szakirodalmi álláspont és a Pécsi Ítéltábla Pf.20.096/2018/4. számú ítélete nem vehető figyelembe értelmezési segédletként, mert abban a fogyasztói jogok körét nem az alperes hatáskörének megállapítása vonatkozásában értelmezték. Az alperes hatásköre nem a Ptk., hanem az Mnbtv. 81. § (1) bekezdés a)

pontjából következik, melyből nem olvasható ki olyan szűkítő értelmezés, amit annak a felperes tulajdonít. Az alperes fogyasztóvédelmi hatáskörében minden, a fogyasztókkal szemben tanúsítandó, a felsorolt jogszabályokban meghatározott kötelezettség teljesítésének megtartását ellenőrizheti. Mindez az Mnbvt. szövegéből következik, hiszen nem a fogyasztóvédelmi jogok megsértésének ellenőrzését teszi az alperes kötelezettségévé, hanem ettől eltérő kifejezést használ, ami nyilvánvalóan nem azonosítható a felperes értelmezésével (az alperes kizárólag a fogyasztókat megillető jogok megtartását ellenőrizheti, azonban a panasztétel joga és a banktitok megtartása nem csak a fogyasztót, hanem minden ügyfelet megillet). Az Mnbvt. nem kifejezetten a „fogyasztóvédelmi rendelkezések” teljesítésének ellenőrzése körében telepít hatósági hatáskört az alperesre, hanem a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító rendelkezések megtartásának ellenőrzése tekintetében, mely nem esik egybe a Ptk.-ban meghatározott, szűk értelemben vett fogyasztói jogokkal. A panasztétel joga, a banktitok védelme nem kizárólag fogyasztói jog, az a pénzügyi intézmény minden ügyfelét megilleti, azonban az alperes Mnbvt. 81. § (1) bekezdés a) pontja szerinti hatásköre nem a kizárólagos fogyasztói jogokon alapuló kötelezettségek megtartásának ellenőrzésére vonatkozik, hanem általánosságban minden olyan jog alapján a pénzügyi intézményt terhelő kötelezettségre, melynek jogosulti oldalán fogyasztó áll. A perbeli esetben az alperes a panasz közlésének biztosítására és a panasz megválaszolására vonatkozó kötelezettség megsértése miatt szankcionálta a felperest, tehát a vizsgálat tárgya kizárólag az volt, hogy a felperes az érdekelttel mint fogyasztóval szemben eleget tett-e a panaszkezelési kötelezettségének. A fogyasztónak minősülő személy panasztételi jogának megsértésének vizsgálatára az alperes rendelkezik hatáskörrel, mely körben nem releváns annak kérdése, hogy a panasz és a banktitok védelme tartalmilag szűken vett fogyasztói vagy valamennyi ügyfelet megillető jog. A jelen ügyben – a panasz közlésének biztosítására vonatkozó kötelezettség megítélése szempontjából – a panasz tartalmának annyiban van jelentősége, hogy az megfelel-e az MNB rendelet 2. § (1) bekezdés definíciójának, melynek nem fogalmi eleme, hogy fogyasztói panasz csak az, ami a fogyasztói jog megsértését kifogásolja. A panasz közlésének biztosítása megelőzi a panasz tartalmi vizsgálatát, így a panasz átvételének kötelezettsége nem tagadható meg azon az alapon, hogy a be nem fogadott, így nem vizsgált panasz tartalma alapján nem fogyasztóvédelmi jellegű.

[29] A panaszjog általános fogyasztóvédelmi jog, mely megjelenik a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben is, mely jogosultságot az Mnbvt. valamennyi ügyfélre kiterjeszt. A pénzügyi intézmények esetén e jog ügyfelekre való kiterjesztése nem járhat azzal az értelmezéssel, hogy ezzel a panasztételi jog mint a „fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettség” megszűnik. A panasz fogyasztói jog, az alperes ellenőrzési jogköre minden olyan tárgyra kiterjed, melyet a fogyasztóval szemben is köteles a pénzügyi intézmény tanúsítani, függetlenül attól, hogy az adott jog nem természetes személy ügyfelet is megillet. A jogszabály a hatáskör terjedelmét nem a fogyasztói jogok köréből kiindulva határozza meg, hanem minden olyan kötelezettség teljesítése ide tartozik, melynek jogosultja fogyasztó, a jogszabály a hatáskör terjedelmét a jogosultság személyi és nem tárgyi oldala felől közelítve definiálja. A jogalkotói cél pedig a piacfelügyelet és az ügyfelek széles körének – köztük a fogyasztóknak – a védelme, tehát a törvény céljával szemben a szűkítő értelmezés ellentétes.

[30] A panasztételi jogot érintően fennálló alperesi hatáskört támasztja alá a pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás rendszere, hiszen a Korm. rendelet 2. § (7) bekezdése alapján a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a panasz elutasítása, és fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az alperesnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

[31] A Hpt. 288. §-a a pénzügyi intézmény számára kötelezővé teszi a panaszok befogadását, azok kezelését, a Korm. rendelet és az MNB rendelet tartalmazza a panaszkezelés

részletszabályait, a felperes tehát a panasz befogadására és kezelésére jogszabály alapján köteles. Az ideiglenes intézkedéssel érintett polgári perben a felperes – az érdekelt valótlan tényállításai és indokolatlanul sértő, bántó, lealázó véleménynyilvánításai miatt – a jóhírneve sérelmének megállapítását és az érdekelt további jogsértéstől való eltiltását, a jogsértés abbahagyására kötelezését kérte. Az ideiglenes intézkedés rögzítette, hogy a „felperes az intézkedés elrendelése iránti kérelmét – nem tekintve a sérelemdíj iránti igényt – a kereseti kérelmével egyezően adta elő”, valamint „az alperes általában véve nem volt eltiltható a felperes irányába tehető nyilatkozatoktól, ugyanakkor a megállapított kötelezettség az alperes eddigi nyilatkozatait is figyelembe véve, tartalmi szempontból széles értelmezési lehetőséget teremt.” A régi Pp. 156. § (1) bekezdése szerint ideiglenes intézkedéssel a kereseti kérelemben, illetve az ideiglenes intézkedés iránti kérelemben foglaltak teljesítése rendelhető el. Az ideiglenes intézkedés tartalmát a jogvitára vonatkozó anyagi jogszabályok rendelkezései határozzák meg, csak olyan ideiglenes intézkedés iránti kérelem teljesíthető, mely meghozatalának a jogvita elbírálására irányadó anyagi jogszabályok szerint helye van. A felperes a polgári jogi útra tartozó keresetében és az ideiglenes intézkedés iránti kérelmében a végzés tanúsága szerint a személyiségi jogi jogvédelem körébe eső jogsértések megállapítását, a jogsértéstől való eltiltását kérte, nem pedig azt, hogy az érdekeltet a Hpt. 288. § (1) bekezdése által biztosított fogyasztóvédelmi panasztételi jogának gyakorlásától való tartózkodásra kötelezze. Így az ideiglenes intézkedés az érdekeltet nem a fogyasztóvédelmi panasztételi jog gyakorlásától, hanem minden olyan más jognyilatkozat megtételétől való tartózkodásra kötelezi, mely a felek közötti korábbi szerződéses viszonytal kapcsolatos.

[32] A panasztételi jog ideiglenes intézkedéssel való teljes kizárására vonatkozó állásponttal szemben kiemelendő az érdekelt által felhívott, a Kúria Pfv.VI.20.466/2017/8. számú ítéletében megjelenő értelmezés, mely szerint a Hpt. által szabályozott panaszjog önálló jogintézmény, az ügyfelet védő, a válaszhoz való jogot is magában foglaló jog, a pénzügyi intézmény számára törvényi kötelezettség, számára polgári jogi igényként polgári perben érvényesíthető alanyi jogot sem teremt. A polgári perben eljáró legfőbb bírói fórum szerint az érdekelt panaszjogának gyakorlása nem zárható ki a joggal való visszaélés esetén sem, mert a pénzügyi intézménynek – a vele szemben tett panaszok kapcsán – nincs olyan alanyi joga, mely akár az ilyen módon gyakorolt panaszjoggal szemben védelemben részesíthető.

[33] A fogyasztó panaszjoga gyakorlásának keretében tett nyilatkozata tartalmi vizsgálat nélkül nem minősíthető jogsértő nyilatkozatnak. Panasznak nem minősülő nyilatkozat egyébiránt nem teremt panaszkezelési kötelezettséget, az MNB rendelet 5. § (2) bekezdése ismételt azonos tartalmú panasz felmerülése esetén nem a panaszjogtól való megfosztással, hanem a korábbi válaszlevélre való hivatkozás lehetővé tételével enyhíti a panaszkezeléssel járó terheket.

[34] Az ideiglenes intézkedés alapján tehát az érdekelt általánosságban nem volt elzárható a panasztételi jogának gyakorlásától, mivel az őt elsősorban a személyiségi jogi jogsértő, a korábbi szerződéses jogviszonnyal összefüggő nyilatkozatoktól való tartózkodásra kötelezte, tehát abból a felperes vele szembeni panaszkezelési kötelezettségének hiánya nem vezethető le. A Hpt. 288. § (1) bekezdése szerint a felperesnek a panasztétel jogát biztosítania kell, az ideiglenes intézkedés – annak indoklásából is kiolvashatóan – nem mentesíti a pénzügyi intézményt ezen kötelezettsége alól.

[35] A felperesnek az érdekelt panaszát tartalmazó nyilatkozatának jogszabályba ütköző jellegére, semmisségére vonatkozó érvelése irreleváns, hiszen a jelen ügyben vitatott panasz megtételétől az ideiglenes intézkedés alapján az érdekelt nem volt köteles tartózkodni,

a fogyasztóvédelmi jogvédelem körébe tartozó panasz nem ütközik a régi Pp. 156. § (1) bekezdésébe, az azt tartalmazó nyilatkozat nem lehet semmis.

[36] Az Mnbtv. 81. § (3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a szolgáltatónál azonosításra alkalmas tartalommal panaszt tegyen, és a pénzügyi intézmény azt ne válaszolja meg, vagy a panasz kivizsgálása ne a pénzintézetre vonatkozó szabályok szerint történjen, vagy a válasz alapján fogyasztói jogsértés vélelmezett. A fogyasztóvédelmi eljárás útján történő jogérvényesítés megelőző, kötelező lépcsője a panasz előterjesztése a pénzintézetnél annak érdekében, hogy a szolgáltatás nyújtója orvosolja az esetleges jogsértést. Az alperes csak azt vizsgálja, hogy a szolgáltató a panaszt jogszerűen kezelte-e, a fogyasztóvédelmi előírásokat betartotta-e, a panaszban nem említett kifogás nem vizsgálható. A panasz tartalma rögzíti, hogy a fogyasztó a pénzintézet mely magatartását, milyen körben és okból sérelmezi, a fogyasztóvédelmi eljárás megindításának is csak ebben a terjedelemben van helye, a fogyasztó az eljárásindító kérelmében a panaszhoz képest igényét szűkítheti, azonban a kérelmében nem terjeszthet elő olyan sérelmet (tartalmában, időszakot érintően stb.), melyet a panasz nem tartalmazott. Az Mnbtv. 81. § (3) bekezdésének nem az a lényege, hogy a panasznak és a kérelemnek „teljes átfedésben” kell állnia, hanem az, hogy fogyasztóvédelmi hatósági eljárás csak olyan sérelem kapcsán indítható, melyet előzetesen a pénzintézet panaszkezelés keretében megvizsgált, kivéve, ha az előterjesztett panaszra nem adott választ. Az alperes a perbeli esetben a panasz közlésének biztosítására vonatkozó kötelezettség és a panaszra adott válasz elmaradása miatt marasztalta el a felperest, a kérelemben az érdekelt nem a panasz érdemi elintézésére vonatkozóan emelt jogszerűségi kifogást. A felperes panaszkezelése hiányában a kérelemben elegendő volt azt előadni, hogy az érdekelt panaszt tett, melyre a felperes nem adott választ, így a panaszban előadott érdemi kifogás felperes általi elintézése érdemben fogalmilag nem volt vitássá tehető, ezért a kérelem és a panasz átfedésének tényének vizsgálata nem lehetséges, ezért nem releváns.

[37] Az elsőfokú ítélet az Mnbtv. 49. § (1) bekezdésére, a Kúriának a kérelemhez kötöttség elvét kifejtő eseti döntésére hivatkozva rögzítette, hogy a Kérelem nem tartalmazta a Panasz 6. és 12. pontjait, melyre vonatkozóan azt is megállapította, hogy helytállóan mutatott rá arra a felperes, hogy az érdekelt a Kérelemben tételesen felsorolta a Panasz azon pontjait, amelyeket maga a Hpt. szerinti panasznak tekintett. Az elsőfokú bíróság álláspontja szerint tehát a kérelemhez kötöttség elvének sérelme okán a Panasz 6. és 12. pontjai vonatkozásában az érdekelt nem terjesztett elő kérelmet, így azt az alperes nem is vizsgálhatta volna. E körben az alperes fellebbezésében tévesen állította, hogy az érdekelt a Panasz összes pontjának az vizsgálatát kérte. A Kérelemben szerepel az a kifejezés, mely szerint az érdekelt mellékletként csatolja az átfogó, Hpt. szerinti panaszát, mely csupán azt jelzi, hogy a melléklet tartalmazza a panaszt, azt tartalmában nem ismétli meg, de nem mondja ki azt, hogy a panasz minden egyes pontja Hpt. szerinti panasznak minősül. Külön felsorolásban adja meg, hogy a Panasz mely pontjai a Hpt. szerinti panaszok, ezzel kifejezve, hogy a felperes irányába a Panaszban nem csak Hpt. szerinti panaszt terjesztett elő, hanem egyéb sérelmeket is. Ezzel összhangban áll az a megállapítás, hogy a Panasz 12. pontjában az érdekelt is a GDPR és az Info tv. alapján kérte a tájékoztatást, mely alátámasztja, hogy ez a pont a Kérelem alapján nem minősül a Hpt. szerinti panasznak.

[38] Az elsőfokú bíróság a kérelemhez kötöttség értelmezésére vonatkozóan helytállóan hívta fel a Kúria Kfv.37.875/2019/9. számú ítéletét. Az Mnbtv. 49. § (1) bekezdése alapján a kérelmével az ügyfél rendelkezik, a kérelemhez kötöttség elve alapvetően korlátozza a fogyasztóvédelmi hatóság eljárási mozgásterét: a hatóság kizárólag azokat a tényállásokat és jogkérdéseket vizsgálhatja ki, amelyeket az ügyfél kérelem formájában előterjesztett. Ebből következően a hatóság nem rendelkezik önálló vizsgálati jogosultsággal

a kérelem keretein túli kérdésekben. Ez az elv szorosan összefügg az ügyfél rendelkezési jogával, amely biztosítja, hogy az ügyfél dönthesse el, mely kérdésekben kívánja a hatósági intézkedést. Az alperes eljárásának kereteit a kérelem határozza meg, a hatóság feladata eljárásának az ügyfél által meghatározott keretekhez illesztése. Az alperes a Kérelemen túlterjeszkedve bocsátkozott a Panasz 6. és 12. pontjainak vizsgálatába, arra a Kérelem nem irányult, így nem is vizsgálhatta volna azt eljárása során.

[39] Az alperes fogyasztóvédelmi eljárásának kereteit sorrendben egymásra épülő több feltétel határozza meg. Az egyes panaszpontok tartalmi vizsgálatát megelőzi annak értékelése, hogy a kérelem mire irányul, az érdekelt mint ügyfél a pénzügyi magatartását mely esetekre vonatkoztatva tartja sérelmesnek; a vélt vagy valós jogsérelmére tekintettel fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatását mennyiben kívánja. Amennyiben kétséget kizáróan az állapítható meg, hogy az ügyfél az alperestől nem kéri valamennyi panaszpontban az eljárás lefolytatását, a kérelem által nem érintett panaszpontok vizsgálata a hatósági eljárásnak és a pernek sem lehet tárgya. Az elsőfokú bíróság ennek ellenére a Panasz 6. és 12. pontjai tekintetében további vizsgálódásba és értékelésbe bocsátkozott, relevancia hiányában minősítette tartalmilag az egyes, említett panaszpontokat. Amennyiben arra irányuló kérelem hiányában valamely jogsérelmet az alperes nem vizsgálhat, abban a bíróság sem foglalhat állást, mert a jogvitát az érintett panaszpontok tekintetében önmagában eldönti annak megállapítása, hogy a Kérelem azokra nem terjed ki. További érdemi jogszerűségi vizsgálat félrevezető joghatásokat generálhat, mert nem egyértelmű, hogy a bíróság érdemben mely kérdéseket döntött el kötőerővel, melyek hivatkozhatók más perekben vagy hatóságok előtt. Ha egy előfeltétel hiánya az alperes eljárását kizárja, akkor a többi feltétel vizsgálata hipotetikus, ami nem a jogvita eldöntését, hanem elméleti jogértelmezést jelent, amely a jogbiztonságot és az ítélet hatályának tisztaságát akadályozza. Mindezek alapján a másodfokú bíróság az elsőfokú ítélet indokolásából mellőzi a Panasz 6. és 12. pontjainak tartalmi vizsgálatára vonatkozó megállapításokat.

[40] Az alperes a fellebbezésében – a felperessel szemben – helytállóan érvelt azzal, hogy a panasz minősítése szempontjából lényegtelen azok időpontja, mert a szerződés megszűnését követő felperesi magatartások tekintetében is van helye panasznak. Az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében a közbeékelte mondarészben sorolt időbeli szakaszok a szolgáltató magatartására vonatkoznak, azt határozzák meg, hogy mely időpontokban tanúsított szolgáltatói magatartások esetén van helye panasznak. A kifogás tárgya a szolgáltató magatartása, tevékenysége vagy mulasztása lehet, mely esemény különböző időszakokhoz kapcsolódhat: a szerződéskötést megelőzően (pl.: tájékoztatás hiánya, félrevezető információ); a szerződés megkötésekor; a szerződés fennállása alatt (pl.: téves tranzakció, hibás számítás); a szerződés megszűnésével vagy azt követően (pl.: végső elszámolás hibája) tanúsított szolgáltatói magatartásra. A szabály kifejezetten kimondja, hogy a panasz tárgya lehet a megszűnést követően tanúsított magatartás is, ha az a korábbi jogviszonnyal kapcsolatos. A fogyasztóvédelmi panasz előterjesztése a pénzügyi intézménynél nem korlátozódik a szerződés fennállásának idején tanúsított magatartásra. A szabály világosan kimondja, hogy a szolgáltató köteles kivizsgálni és megválaszolni az ügyfél panaszát mindazon magatartás, tevékenység vagy mulasztás vonatkozásában, amely a szerződés előkészítésével, létrejöttével, fennállásával, megszűnésével vagy azt követően történt, és összefügg a szerződéssel. A jogviszony megszűnését követően is tanúsíthat olyan magatartást a pénzügyi intézmény, ami összefügg a szerződéssel, így a panaszjog kiterjesztése a megszűnés utáni időszakra biztosítja, hogy a pénzügyi intézmény teljes körű felelősséget viseljen a fogyasztóval szemben. Ha az MNB rendelet kizárólag a fennálló szerződés alatti magatartásra korlátozná a panasz lehetőségét, a megszűnés után bekövetkező sérelem nem lenne panasz útján orvosolható, ami ellentétes az Mnbvtv. fogyasztóvédelmi céljával. A szolgáltató felelőssége

nem ér véget a szerződés megszűnésével, hanem az azt követő, a már megszűnt jogviszonyból eredő magatartásra is kiterjed.

[41] Az MNB rendelet alapján tehát panasznak helye van a szerződés megszűnését követően tanúsított szolgáltatói magatartással szemben, amit értelemszerűen olyan fogyasztó is előterjeszthet, akinek a pénzinézettel fennálló szerződése már megszűnt.

[42] Mindebből következően okszerűen mutatott rá az alperes arra, hogy a Panasz 15. és 16. pontjaiban írt magatartások időpontjának nincs jelentősége, és azok a szerződéssel összefüggő magatartásnak minősülnek. A felperes és az érdekelt között korábban szerződéses jogviszony állt fenn, az érdekelt pedig a [2] bekezdésben foglaltak szerint panasz kívánt benyújtani, azonban azt a felperes nem tette lehetővé. A Hpt. 288. § (1) bekezdése alapján a felperes köteles biztosítani a fogyasztó számára a panasz közlését, az MNB rendelet 2. § (1) bekezdés szerint pedig a szolgáltató szerződéses jogviszony megszűnését követően a szerződéssel összefüggő magatartását érintő kifogás panasz.

[43] Tévedett tehát az elsőfokú bíróság abban, hogy a szerződés megszűnését követő felperesi magatartást önmagában az időbeliségére tekintettel nem tartotta a szerződéssel összefüggőnek. A pénzügyintézetnek a panasz közlésének biztosítására vonatkozó kötelezettsége fennáll abban az esetben is, amennyiben az ügyféllel a korábban fennálló szerződéses kapcsolat már megszűnt. A panaszként megfogalmazott nyilatkozat befogadása nem tagadható meg azzal az indokkal, hogy a szerződéses jogviszony lezárása okán kizárt annak a panaszként való minősítése. A pénzügyintézet volt ügyfelének is biztosítania kell a panasz közlésének a lehetőségét, mert az kifogás tárgyává teheti a pénzügyintézet szerződést követő magatartását. A pénzügyintézetnek biztosítani kell a panaszkezelést, melybe beletartozik a panasz közlésének biztosítása és a panasz megválaszolása. Miután kizárólag a panasztétel lehetőségének biztosítását követően, a panaszként benyújtott nyilatkozat tartalmi vizsgálatát követően dönthető el, hogy az a jogszabályokban rögzített definíció szerinti panasznak minősülnek-e, a panasz befogadásának megtagadása egyben a panaszra adott válasz hiányát is jelenti, mely alapján a kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárásnak van helye. Az elsőfokú bíróság álláspontjával szemben helytállóan állapította meg az alperes, hogy a felperes „nem tett eleget a panasz közlésének biztosítására vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek, ezzel megsértette a Hpt. 288. § (1) bekezdésében foglalt jogszabályi rendelkezést.” E körben tehát az alperes jogszerűen marasztalta a felperest, ezért a panasz közlésének biztosításának megsértésre vonatkozó kérelemrész tekintetében az alperes hatáskörének hiányát az elsőfokú bíróság jogszabálysértően állapította meg.

[44] Az elsőfokú bíróság jogszerűen semmisítette meg az alperes határozatát és kötelezte az alperest új eljárásra, azonban döntésének indokolása részben téves jogszabályértelmezésen alapul, ezért a Fővárosi Ítéltábla a fentiekben kifejtettekre tekintettel az elsőfokú bíróság ítéletét a Kp. 109. § (1) bekezdése alkalmazásával – részben eltérő indokolással – hagyta helyben.

[45] Miután az alperes a Panasz 15. és 16. pontja tekintetében a felperest a fogyasztói panaszok közlésének biztosítására és megválaszolására vonatkozó kötelezettségének megsértése miatt jogszerűen marasztalta, az elsőfokú bíróság a megismételt eljárásra téves iránymutatást adott. Ezzel szemben az új eljárásban az alperesnek a jelen ítélet indokolásában foglaltak figyelembevételével kell eljárnia, a Panasz 6. és 12. pontjait nem vizsgálhatja, a felperes jogszabálysértő panaszkezelését és annak jogkövetkezményeit a Panasz 15. és 16. pontjai tekintetében vonhatja le.

[46] A másodfokú bíróság a Kp. 99. § (3) bekezdése alapján a 35. § (1) bekezdése szerint alkalmazandó Pp. 83. § (1) és (2) bekezdései értelmében sem az alperest, sem a felperest nem kötelezte perköltség megfizetésére. Az alperes fellebbezése, a felperes ellenkérelme részben alapos volt, mindkét fél részleges pernyertesek a másodfokú eljárásban,

és miután az alperes kizárólag a fellebbezése, a felperes az ellenkérelme tekintetében is igényelt perköltséget, melyek közötti különbség nem jelentős, az alperes és a felperes viseli a saját költségét. Az érdekelt által támogatott alperes részben pernyertesnek tekinthető, ezért az érdekelt által igényelt perköltség megfizetésére a másodfokú bíróság a Kp. 35. § (1) bekezdés a) pontja alapján a felperest kötelezte, annak mértékét a Pp. 81. § (1)-(2), (5) bekezdéseire, 82. § (3) bekezdésére, valamint – a fellebbezések benyújtásának időpontjára tekintettel alkalmazandó – a bírósági eljárásban megállapítható ügyvédi és kamarai jogtanácsosi költségről szóló 17/2024. (II. 9.) IM rendelet 1. § (3) bekezdésére, 3. § (1) bekezdéseire figyelemmel állapította meg.

[47] Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 62. § (1) bekezdés h) pontjában biztosított tárgyi illetékfeljegyzési jog folytán le nem rótt, az Itv. 48. §-a alapján meghatározott (8.000 forint) összegű fellebbezési illetéket a felperes a Kp. 35. § (1) bekezdése alapján megfelelő eltéréssel alkalmazandó, a Pp. 101. § (1) bekezdése, valamint 102. § (1) bekezdése alapján köteles megfizetni az állam javára az állami adó- és vámhatóság által közzétett illetékbevételei számla javára. A fizetendő illeték az Itv. 78. § (4) bekezdése alapján a határozat jogerőre emelkedését követő 60. napon válik esedékessé, figyelemmel a Pp. 358. § (2) bekezdésére is. Az illeték megfizetése során a közleményben fel kell tüntetni a Fővárosi Ítéltáblát, a bíróság ügyszámát és a fizetésre kötelezett adóazonosító számát [30/2017. (XII. 27.) IM rendelet 3. § (2) bekezdés c) pont]. Amennyiben a felhívásnak a kötelezett megjelölt határidőben nem tesz eleget, az illeték behajtására és megfizetésére az Itv. és az adóigazgatási eljárásokra irányadó jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Itv. 39. § (1) bekezdésében és 46. § (1) bekezdésében meghatározott mértékű fellebbezési illeték az alperes Itv. 5. § (1) bekezdés i) pontjában biztosított teljes személyes illetékmentessége folytán a Pp. 102. § (1) és (6) bekezdései értelmében az állam terhén marad.

[48] Az ítélet elleni fellebbezés lehetőségét a Kp. 99. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezés zárja ki.

Záró rész

Budapest, 2025. szeptember 9.

dr. Kecskés Zsófia s.k.	dr. Farkas Ervin s.k.	dr. Szeles Balázs György s.k.
a tanács elnöke	előadó bíró	bíró