



Fővárosi Ítéltábla
mint másodfokú bíróság
1.Mf.31.134/2022/6.

A Fővárosi Ítéltábla mint másodfokú bíróság dr. Takács János ügyvéd (Cím12.) által képviselt **Felperes1** (Cím2.) **felperesnek**, dr. Nagy Dorottya kamarai jogtanácsos által képviselt **Alperes1** (Cím1.) **alperes** ellen munkaviszony jogellenes megszüntetése miatti jogkövetkezmények alkalmazása, fizetési felszólítás hatályon kívül helyezése iránt indított eljárásban a Fővárosi Törvényszék 5.M.70.362/2020/47. számú ítélete ellen, az alperes 48. sorszámú fellebbezése, valamint a felperes 1. Mf.31.134 /2022/5.számú számú csatlakozó fellebbezése folytán meghozta a következő

í t é l e t e t:

A Fővárosi Ítéltábla az elsőfokú bíróság ítéletét megváltoztatja, és a felperes keresetét elutasítja.

Kötelezi a felperest, hogy 15 napon belül fizessen meg az alperesnek 319.084 (háromszáztizenkilencezer-nyolcvannégy) forint elsőfokú, és 159.424 (százötvenkilencezer-négyszázhuszonnégy) forint másodfokú perköltséget.

A perben felmerült kereseti, és fellebbezési illetéket az állam viseli.

Az ítélet ellen további fellebbezésnek nincs helye.

I n d o k o l á s

Az elsőfokú bíróság által megállapított ítéleti tényállás

[1] A felperes 2003. február 11-én létesített munkaviszonyt az alperessel ügyintéző-pénztáros munkakörre, majd 2017. március 1. napjától számlavezetési tanácsadó munkakört töltött be.

[2] A felperes munkaköri feladatába tartozott a Bank- és Bankcsoport termék- és szolgáltatásértékesítés szakértői bonyolítása, a munkafolyamatokhoz kapcsolódó ügyféltájékoztatás. A felperes az lakáspénztár lakás előtakarékossági (LTP) szerződések megkötésére vonatkozó ajánlat elkészítésében működött közre.

[3] Az alperes Lakástakarék Csoportja 2018. augusztus 24-én az alperes ügyvezető igazgatójának kérésére kimutatást küldött a 2017. január 1-től 2018. január 1-ig terjedő időszakban megkötött LTP szerződésekre vonatkozóan. A kimutatás szerint a meg nem kezdett szerződések országos átlaga 2,84 % volt. A felperes az általa megkötött szerződések esetében 73,33%-os aránnyal, (60 megkötött szerződésből 44 esetben nem kezdődött meg a megtakarítás) a régióban és országosan is a harmadik legrosszabb eredményű munkavállaló volt.

[4] A munkáltatói jogkör gyakorlója a fenti információk birtokában megbízást adott a felperes munkavégzési helyéül szolgáló cím 10 sz. alatti fiók vezetőjének, hogy a felperes által 2018. január 1. napjától megkötött szerződéseket azonos szempontból vizsgálja meg.

[5] A fiókvezető 2018. szeptember 14-én készített vezetői ellenőrzési jelentése szerint a vizsgált időszakban a felperes 40 szerződést kötött, amelyből 24 esetben nem indult el a megtakarítás (66%) és nem rögzítette a csoportos beszédési megbízást.

[6] A vizsgálat megállapította, hogy szabálytalan értékesítési gyakorlat alakult ki a fiókban az alábbiak szerint:

- úgy nyitottak nagyszámban LTP számlákat, hogy nem fizették be az SMS szolgáltatás díját;
- az ügyfelek által választott fizetési módnak megfelelő csoportos beszédési megbízásokat nem rögzítették a számlavezető rendszerben, annak ellenére, hogy a vizsgálatba vont ügyfelek a legtöbb esetben rendelkeztek lakossági folyószámlával az alperesnél;
- az érintett ügyfelek a számlanyitási díjat, a számlavezetés díjat és a vállalt betét összegét sem fizették meg az ügyrend által előírt szerződéskötést követő hónap 12. napjáig.

[7] A jelentés szerint 2017. január 2-től 2018 július 6-ig megkötött és a vizsgálat idején már felmondott számlák szerződéses összege 272.370.000 forint volt. A fenti időszakban megkötött 102 szerződésből felmondott-, felmondás alatti-, élő, megtakarítást meg nem kezdett szerződések száma összesen 71 darab, 2018 évben 24 darab volt.

[8] A felperes az LTP szerződések értékesítése során START pontokban részesült. Egy Start pont után az alperes 100 Ft összeget fizetett meg. A felperesnek a 2017. január és 2018. március 31. közötti időszakban az alperes 2210 Start pontot számolt el, ennél fogva a felperes számára 221.000 forint munkabért írt jóvá.

[9] Az alperes a felperes munkaviszonyát a 2018. szeptember 27-én kelt és szeptember 28-án kézbesített azonnali hatályú felmondásával megszüntette, mely az alábbi indokolást tartalmazta.

[10] *"Az alperes Lakástakarék Csoport által készített kimutatás, fiókvezetője 2018. szeptember 14-én készített vezetői beszámolója, az Ellenőrzési Igazgatóság szám1 . számú célvizsgálati jelentése, valamint a 2018. szeptember 19. napján történt meghallgatásán felvett jegyzőkönyv alapján az alábbiakat állapítottam meg.*

[11] *Az alperes Lakástakarék Csoport 2018. augusztus 24-én kérésre kimutatást küldött, amely leszűrte a 2017. 01. 01. - 2018. 01. 01. közötti megkötött LTP szerződéseket. A leválogatásban kimutatásra került azon szerződések aránya, amelyeknél a megtakarítást megkezdte, illetve a megtakarítást mai napig nem kezdte meg az ügyfél.*

[12] *A kimutatás szerint a régióban és országosan 73,33%-os arány (60 szerződésből 44 meg nem kezdett megtakarítás) a 3. legrosszabb eredményű. Az országos átlag 2,84%.*

[13] *A fenti információ birtokában megbízást adtam fiókvezetőjének, hogy az Ön által 2018. január 1. napja óta megkötött szerződéseket azonos szempontból vizsgálja meg. Fiókvezetője 2018. szeptember 14-én készített vezetői ellenőrzési jelentése szerint a vizsgált időszakban Ön 40 szerződést kötött, amelyből 24 esetben nem indult el a megtakarítás (66%), és nem került rögzítésre a csoportos beszédési megbízás.*

[14] *Ezzel párhuzamosan az Ellenőrzési Igazgatóság is vizsgálatot folytatott az cím10 szám alatti fiókban, amelyről készült vizsgálati jelentés 2018. szeptember 11-én kaptam kézhez. A vizsgálat a fiókban 2017. 01. 02-től 2018. 07. 06-ig megnyitott és a megtakarítást (betétgyűjtést) meg nem kezdett LTP számlák vonatkozásában készült.*

[15] *A vizsgálat megállapította, hogy szabálytalan értékesítési gyakorlat alakult ki a fiókban, amelyet az alábbiak jellemeznek:*

- úgy nyitottak meg nagy számban LTP számlákat, hogy nem fizették be az SMS szolgáltatás díját az ügyfelekkel;

- az ügyfelek által választott fizetési módnak megfelelő csoportos beszédési megbízásokat nem rögzítették a számlavezető rendszerben annak ellenére, hogy a vizsgálatba vont ügyfelek legtöbb esetben rendelkeztek lakossági folyószámlával a banknál;

- az érintett ügyfelek számlanyitási díjat, a számlavezetés díját és a vállalt betét összegét sem fizették meg az ügyrend által előírt szerződéskötést követő hónap 12 napjáig.

[16] *A jelentés szerint ez az LTP értékesítési gyakorlat – amely szerint a szerződés megkötésekor nem törekedett arra, hogy a fenti díjakat, megtakarítást befizettesse az ügyfelekkel – indokolatlan erőforrást és költségráfordítást okozott a bank számára.*

[17] *Egy esetben a Lakástakarékpénztár által betét nemfizetés miatt lezárt szerződéssel rendelkező ügyfélnek, 1-2 hónapon belül új szerződést kötött, melynél szintén nem kezdődött meg a megtakarítási idő.*

[18] *Összességében a vizsgált időszakban a már felmondott számlák szerződéses összege együttesen a fiókban 1.128.860.000 Ft, az ezek után elszámolt START pont 6.701 volt. Ennek 25%-át (272.370.000 Ft, 1.635 START pont) Ön kötötte. Tárgyi időszakban az Ön által megkötött szerződésekből felmondott-, felmondás alatti-, élő, megtakarítást meg nem kezdett szerződések száma összesen 71, 2018. évben 24.*

[19] *A vezetői ellenőrzési feljegyzések tartalmaztak megállapítást a fenti hibákról, intézkedést is írta elő a rossz gyakorlat megszüntetésére, amit tudomásul vett, de változás nem történt meg.*

[20] *Ezen információ birtokában rendelttem el a meghallgatását, ahol állította, hogy az ügyfeleknek teljes körű, személyre szabott tájékoztatást adott, arra azonban nincs ráhatása, hogy nem történik befizetés. Álláspontja szerint feladatát, amely az ajánlattétel merül ki mindenben megfelelően végezte, a banki folyamatok nem támogatták munkáját.*

[21] *Az Értékesítési kézikönyv szerint a szerződés létrejöttének alapfeltétele az ügyfél igényének azonosítása és arról való meggyőződés, hogy az ügyfél rendelkezik-e az ügylethez szükséges összeggel, hitelképességgel, illetve döntési joggal.*
Ez utóbbit részletezi a kézikönyv (A vásárlóerő elemei) amikor leírja, hogy akkor tud a munkavállaló sikeresen értékesíteni, ha az Ügyfél vásárlóereje megengedi, hogy megkösse az adott szerződést, tehát az ügyfélnek rendelkeznie kell a termékhez szükséges megtakarító- vagy hitelképességgel.

[22] *Az ügyfél igényének azonosítása magába foglalja, hogy minél többet megtudjunk arról mi az, ami az ügyfelet foglalkoztatja pénzügyeivel kapcsolatban, milyen*

jelenlegi/múltbeli szerződései (hitel, megtakarítás, számlák) vannak, és milyen jövőbeni szerződéssel tudjuk támogatni elképzeléseit. A megszerzett információk alapján kell összefoglalni és ellenőrizni, hogy az elhangzottakon az ügyfél és az értékesítő ugyanazt érti-e, és így tehető személyre szóló ajánlat. Az információgyűjtés akkor fejezhető be, amikor biztosan tudja az ügyintéző, hogy milyen szolgáltatásokat, miért fog ajánlani. A termék jellemzőinek bemutatása mellett a személyes információk bevonása teszi személyre szólóvá az ajánlatot. Fontos, hogy tudja az ügyfél mit, miért ajánl neki a banki ügyintéző.

[23] *15 éves munkaviszonya alatt nyilvánvalóan elsajátította az értékesítés ezen lépéseit. A munkaköri leírása szerint – szakmai szakértőként – elvárás is volt önnel szemben a Bank- és Bankcsoport termék- és szolgáltatásértékesítés szakértői bonyolítása, a munkafolyamathoz kapcsolódó ügyféltájékoztatás.*

[24] *A fent részletezett számadatok – ellentétben a meghallgatásán előadottakkal – azonban azt mutatják, hogy munkáját kifejezetten nem az elvárások szerint végezte. A vizsgálatok azt igazolják, hogy az LTP értékesítési gyakorlata során – amely Ön szerint kimerült az ajánlattételben – valós értékesítés, valamint tényleges ügyféligény és ügyintézői teljesítmény nélkül nyitotta meg az LTP szerződéseket. Ezzel egyrészt indokolatlan erőforrást használt fel és költségráfordítást okozott a bank számára, másrészt a szerződések után jogosulatlanul számolt el Start pontokat bankunk az Ön részére és fizetett ez után munkabért. Ezt támasztja alá az is, hogy a megkötött szerződések több mint 80%-a a legmagasabb szerződéses összegű.*

[25] *Az LTP egy önként vállalt megtakarítás, ugyanakkor nyilvánvaló érdek az ügyfél részéről, hogy azért írta alá az LTP ajánlatot, mert szeretné, ha az el is indulna és az állami támogatást már a megkötést követően le tudja hívni. Ügyfél oldalon nincs racionális oka az olyan szerződés megkötésének, amire nem fizeti meg a kezdeti díjakat, nem kezdi el a megtakarítást. Ennek oka – a megtakarítás ilyen mértékű el nem indulása esetén – az előírások, az értékesítés lépéseinek szándékos be nem tartására utal.*

[26] *Vezetői ellenőrzés során feltárult a fenti hiba, a helytelen gyakorlat azonban nem került megszüntetésre.*

[27] *Az Mt. 52. § (1) szerint a munkavállaló alapvető kötelezettsége munkáját személyesen, az általában elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások, utasítások és szokások szerint végezni, a munkakörének ellátásához szükséges bizalomnak megfelelő magatartást tanúsítani.*

[28] *Magatartása sértette lakástakarék szerződések szabályairól szóló szám2. sz. Ügyviteli utasításban foglaltakat, különösen a lakástakarékpénztári szerződés lényegét, amelyet az utasítás az alábbiak szerint rögzít:*

[29] *(11) a/ a lakáselőtakarékoskodó arra kötelezi magát, hogy a szerződés módozata szerint, a megtakarítási idő alatt előre meghatározott havi rendszerességgel, egyenlő részletekben történő befizetésekkel meghatározott forintösszeget az alperes I Lakástakaréknál betétként leköt, illetve elhelyez.*

[30] *Súlyosan etikátlan, kötelezettségszegő magatartása a pénzintézet rendeltetésszerű működésének alapelveit sérti, Bankunk helytelen megítélésének kiváltására alkalmas, és magában hordozza az ügyfélpanasz kockázatát, a Felügyelet vizsgálatát.*

[31] *Az Mt. 78. § (1) a) pontja szerint a munkáltató a munkavállaló munkaviszonyát azonnali hatályú felmondással megszüntetheti, ha a munkavállaló a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal jelentős mértékben megszegi.*

[32] *A Kollektív Szerződésben foglaltak alapján az Alperes I különösen annak a munkavállalónak a munkaviszonyát szüntetheti meg, aki a munkáltató szabályozó dokumentumait szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával megszegi, illetve aki valós teljesítmény nélkül, a START mutatószámok növelése érdekében hajt végre tranzakciót, illetve akinek esetében megállapítható, hogy a START mérési rendszerrel mért és kimutatott teljesítmény adatok alapján javadalmazott ügyintézői teljesítménye mögött fiktív tranzakciók, értékesítések állnak.*

[33] *Az Ön által elkövetett kötelezettségszegés helyrehozhatatlan bizalomvesztést eredményezett, amely a munkaviszony fenntartását lehetetlenné teszi, ezért azonnali hatályú felmondással kénytelen vagyok a munkaviszonyát megszüntetni."*

[34] *Az alperes 2018. szeptember 27-én fizetési felszólítást bocsátott ki a felperessel szemben 221.000 forint kártérítés megfizetése iránt. A fizetési felszólítás szerint a felperes valós értékesítés, valamint tényleges ügyféligény és ügyintézői teljesítmény nélkül nyitott meg LTP szerződéseket. A részletes megállapításokat az azonnali hatályú felmondás tartalmazza.*

[35] *A fizetési felszólítás utalt arra is, hogy a munkáltató 2017. január és 2018. március 31. közötti időszakban a felperes részére 2210 start pont után 221.000 forint munkabért írt jóvá valós teljesítmény hiányában.*

A felperes keresete, az alperes ellenkérelme

[36] A felperes az elsődleges kereseti kérelmében az azonnali hatályú felmondás jogellenessége kapcsán 5.015.916 forint elmaradt jövedelem címén kártérítés és kamat megfizetésére kérte kötelezni az alperest.

[37] Másodlagos kereseti kérelmében kérte a munkaviszony helyreállítását, hivatkozva arra, hogy az alperes megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, valamint az alperes kötelezését 12.081.883 forint elmaradt jövedelem kártérítés jogcímén, és kamat megfizetésére.

[38] A harmadlagosan előterjesztett kereseti kérelmében a joggal való visszaélés tilalmába ütköző joggyakorlás kapcsán, a munkaviszony jogellenességének megszüntetése vonatkozásában 5.015.916 forint elmaradt jövedelem címén kártérítés és kamat megfizetésére kérte kötelezni az alperest. Továbbá végkielégítés és perköltség iránti kereseti kérelmet is előterjesztett.

[39] Előadta, hogy nem követett el kötelezettségszegést, az LTP szerződés kapcsán úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Nem sértette meg az LTP szerződések szabályairól szóló 21/2018-LAH-2226. számú ügyviteli utasítást, figyelemmel arra, hogy az ő vonatkozásában ezen rendelkezés nem állapított meg kötelezettséget. A vele szembeni elvárás az LTP szerződések kapcsán az volt, hogy felkeltse az ügyfelek érdeklődését, tájékoztassa őket az ajánlatról. Abban az esetben, ha szerződést kívánnak kötni akkor pedig írassa velük alá a részletes ajánlatot.

[40] Hivatkozott továbbá arra is, hogy az alperes nem jelezte részére, hogy hibát követett volna el, illetve, hogy rossz gyakorlatot valósított meg. A közreműködésével létrejött LTP szerződések valós tranzakciók voltak, melyet az alperes ellenőrzött, így fiktív tranzakció nem jött létre. Nem felel meg a valóságnak, hogy tényleges ügyintézői teljesítmény vagy ügyféligény nélkül nyitotta volna meg a szerződéseket. Az ügyintéző teljesítménye az LTP szerződések értékesítése és az ügyfelekkel történő aláírása volt.

[41] A fenti indokok alapján a fizetési felszólítás is jogellenes. A START pont elszámolással kapcsolatban előadta, hogy amennyiben az alperes nem tekintette valósnak az ügyintézői teljesítményt, akkor nyilvánvalóan nem járt volna a részére a START pont elszámolás.

[42] Az egyenlő bánásmód megsértése kapcsán előadta, hogy a védett tulajdonsága „egyéb helyzete”, melynek körében egyrészt ügyintézői, végrehajtói alacsony munkaköri

beosztását, másrészt a címlószám alatti alperes1 fiókot, mint munkavégzési helyet jelölte meg.

[43] Hivatkozott tovább arra, hogy más munkavállalók is követtek el súlyos magatartást, a munkáltató mégsem szüntette meg a munkaviszonyukat. E körben névlt és Juhász Szilviát jelölte meg.

[44] A felperes továbbá védett tulajdonságként női mivoltát is megjelölte, melynek körében előadta, hogy több férfi kollégája is hasonló LTP szerződéses mutatókkal rendelkezett, mint ő, mégsem került megszüntetésre a jogviszonyuk.

[45] Az alperes az ellenkérelmében a kereset elutasítását és a felperes perköltségben való marasztalását kérte.

[46] Álláspontja szerint az azonnali hatályú felmondásban megjelölt indokok valóságos és okszerűek. A felperes által kötött 60 szerződésből, 44 esetben nem kezdődött meg a megtakarítás, addig pl. a régió2 számú fiókjában 489 darab, az régió3 fiókjában 364 darab, az régió4 fiókjában 282 darab, a régió1 fiókjában 182 darab szerződést kötöttek meg.

[47] A felperes a harmadik legrosszabb eredményt elért munkavállaló volt, 2018. első félévében 3,76 % országos átlaghoz képest, 67,57 %-os eredményt ért el, így a 2674 LTP értékesítő munkavállalóból a negyedik legrosszabb eredményű volt. Ebben az időszakban 2078 munkavállaló összesen 26.088 darab LTP-t értékesített úgy, hogy mindegyiknél megindult a megtakarítás.

[48] Hivatkozott továbbá arra, hogy amennyiben a fenti adatok nem igazolják az azonnali hatályú felmondás indokoltságát, tény, hogy a felperes az ügyfelei által választott fizetési módot, csoportos beszédési megbízást nem rögzítette a rendszerben. A felperes megsértette az ügyviteli utasításban foglaltakat, mert bár az ügyfelek az esetek nagy részében csoportos beszédessel kívánták a betétfizetést teljesíteni, a felhatalmazást nem íratta alá az ügyfelekkel és nem rögzítette azt a rendszerben.

[49] A felperes a munkaviszonyából származó lényeges, a kollektív szerződésben kiemelt kötelezettségét szándékosan, jelentős mértékben megszegte, hiszen az országban a legrosszabb három-négy ügyintéző között szerepelt, ami helyrehozhatatlan bizalomvesztést eredményezett.

[50] Előadta, hogy nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, és nem követett el joggal való visszaélést.

Az elsőfokú bíróság ítélete

[51] Az elsőfokú bíróság kötelezte az alperest, fizessen meg a felperesnek elmaradt jövedelem címén igényelt kártérítésként 4.786.276 forintot, ezen összeg után kamatot, végkielégítés címén 1.595.424 forintot, ezen összeg után kamatot.

[52] A bíróság az alperes 2018. szeptember 27-én kelt szám3 iktatószámú 221.000 forint kártérítés megfizetésére kötelező fizetési felszólítását hatályon kívül helyezte. Ezt meghaladóan a felperes keresetét elutasította.

[53] Az elsőfokú bíróság álláspontja szerint nem fogadható el az alperesi érvelés, mely szerint a felperes esetében a meg nem kezdett megtakarítású LTP szerződések nagy arányban fordultak elő. Ezen állítás legfeljebb feltételezésre, valószínűsítésre, spekulációkra ad alapot, de kétséget kizáró módon nem igazolja az azonnali hatályú felmondásban foglaltak megalapozottságát.

[54] Az elsőfokú bíróság a munkáltatói intézkedés jogszerűségének megállapításához vizsgálta a számszaki adatokat. Az elsőfokú bíróság ennek körében tanúkat hallgatott meg, melyek vallomásaiból arra a következtetésre jutott, hogy valamennyien lakásvásárlási szándék miatt kötötték meg az LTP szerződést. Megállapítható volt a tanúk által előadottakból, hogy a szerződés megkötését követően az élethelyzetükben beállott változás következtében nem tudták fizetni a részleteket.

[55] Az elsőfokú bíróság álláspontja szerint az alperes által előterjesztett bizonyítékok nem alkotnak olyan összefüggő logikailag zárt láncolatot, mely kétséget kizáró módon igazolná a felperesi kötelezettségszegést, a valós értékesítés, a tényleges ügyféligény hiányát. A perbeli adatok alapján bizonyítatlan maradt a valós értékesítés, tényleges ügyféligény hiányára alapított kötelezettségszegés.

[56] Az elsőfokú bíróság rámutatott arra, hogy az azonnali hatályú felmondás indokolása tartalmaz arra vonatkozó megállapítást, hogy szabálytalan értékesítési gyakorlat alakult ki a bankfiókban, és ezeknek melyek voltak a jellemzői. A bíróság arra a megállapítást jutott, hogy ezen alperesi előadások valójában nem a felperesre, hanem a felperes munkavégzési helyéül szolgáló konkrét bankfiókban dolgozó munkavállalók által folytatott értékesítési gyakorlatra vonatkoztak. Ennek következtében ezen előadások nem minősültek az azonnali hatályú felmondás önálló indokának.

[57] A nem rögzített csoportos beszédési megbízásokkal kapcsolatban az elsőfokú bíróság utalt arra, hogy az azonnali hatályú felmondás indoka valójában az el nem kezdett megtakarítású LTP szerződések nagy aránya. Ebből következően, ha a felperes ügyfelei közül jóval nagyobb arányban a megtakarítást elkezdték volna, az alperes a kimutatásában a felperes teljesítményét lényegesen kedvezőbbnek ítélte volna meg, függetlenül attól, hogy a csoportos beszédési megbízást a felperes az ügyfél bankszámlára rögzítette-e, vagy az sms szolgáltatás díja megfizetésre került-e.

[58] A fentiekén túl megállapítható az is, hogy a számlanyitási díj, számlavezetési díj és a vállalt betét megfizetésének határideje a szerződéskötést követő hónap 12. napja. Ez a kötelezettség az ügyfelet terhelte, tehát ebben a körben felmerült mulasztás a felperes terhére nem róható.

[59] A peres eljárás során az sem volt vitatott, hogy a felperes az ügyfél kizárólag az alperes1 Banknál vezetett bankszámlára rögzíthetett csoportos beszédési megbízást. Azonban az ügyfél választhatta azt a lehetőséget, hogy ő maga egy másik banknál vezetett bankszámlára, vagy hozzátartozója ismerőse bankszámlájáról teljesíti a fizetési kötelezettséget a csoportos beszédési megbízás útján. Így ennek kapcsán sem állapítható meg mulasztás a felperes részéről.

[60] Az elsőfokú bíróság tehát bizonyítottság hiányában az azonnali hatályú felmondás megalapozatlanságát állapította meg.

[61] Az elsőfokú bíróság figyelemmel arra, hogy az alperes az azonnali hatályú felmondásban foglalt valós ügyintézői teljesítmény hiányára alapította a fizetési felszólítást, mely nem nyert igazolást, így a fizetési felszólítást hatályon kívül helyezte.

[62] Az egyenlő bánásmód megsértése kapcsán az elsőfokú bíróság „egyéb helyzet” vonatkozásában megállapította, hogy a felperes által hivatkozott ügyintézői, végrehajtói munkaköri beosztás és a munkavégzési hely nem tartozik a felperes személyisége lényegi vonásához, továbbá nem kapcsolja a felperest egy sérülékeny társadalmi csoporthoz. Ennek következtében a bíróság nem fogadta el a felperes előadását az egyenlő bánásmód megsértése kapcsán az egyéb helyzet tekintetében.

[63] A felperes női mivolta vonatkozásában az elsőfokú bíróság megállapította, hogy a felperes a cím11on dolgozó két férfi kollégáját jelölte meg, melynek vonatkozásában az elsőfokú bíróság megállapította, hogy náluk az LTP szerződések aránya szignifikáns módon kisebb volt, mint a felperes esetében. Tehát a megkülönböztetés alapja az el nem indult

megtakarítású LTP szerződések aránya és nem pedig az, hogy férfi vagy női munkavállalóról volt-e szó.

[64] Az elsőfokú bíróság a felperes elsődleges kereseti kérelmét megalapozottnak találta, ezért mellőzte a joggal való visszaélés tilalmának vizsgálatát.

[65] Az elsőfokú bíróság a pervesztesség-pernyertesség arányát a felperesre kedvezőbben 95,5 %-ban állapította meg.

Fellebbezés

[66] Az ítélet ellen az alperes terjesztett elő fellebbezést, amelyben az elsőfokú bíróság ítéletének megváltoztatását, a felperes keresetének elutasítását, az alperesi fizetési felszólítás hatályban tartását, valamint a felperes kötelezését kérte első és másodfokú perköltség megfizetésére.

[67] Előadta, hogy az elsőfokú bíróság az anyagi pervezetés körében nem a tényállás fennállása szempontjából indokolt bírói cselekményt foganatosított, a per eldöntése szempontjából irreleváns tények vizsgálatát végezte el, sértette ezáltal a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 237.§ (1) és (2) bekezdését.

[68] Előadta, hogy az elsőfokú bíróság a bizonyítási érdek szabályait tévesen alkalmazta, a felperesre osztott bizonyítás eredménytelenségét az alperesre terhelte, sértve ezzel a Pp. 265. § (1) pontját.

[69] Előadta továbbá, hogy lényeges eljárási szabályt sértett az elsőfokú bíróság, amikor a Pp. 279.§ (1) pontját megsértve, a bizonyítékokat nem összességében vizsgálta, a bizonyítékok értékelését hibásan végezte el, így az általa megállapított tényállás okszerűtlen.

[70] Az alperes hivatkozott arra, hogy a felperes két éven át az ország 2467, illetve 2896 LTP-t értékesítő munkavállalójából a harmadik és negyedik legrosszabban értékesítő munkavállalója volt. Az általa megkötött szerződéseknél a nem induló megtakarítású szerződések aránya 73,30 %-os, illetve 67,57 %-os arányú volt, míg az országos átlag 2,84 %, illetve 3,76 % volt. Előadta, hogy kimutatásokat készítettek és csatoltak be az országos átlag bizonyítására, de mindezek ellenére az elsőfokú bíróság pusztán a számadatokat vetette össze öt tanú vallomásával.

[71] Az elsőfokú bíróság az ügyfelek call center útján való meghallgatásáról szóló érvelését elfogultnak és egyoldalúnak tartotta. Az alperes álláspontja szerint egy pénzügyi ügyféllel szembeni bizalom felmérése érdekében keresheti meg az ügyfeleit, de nem teheti azt annak közlésével, hogy munkaügyi perhez szükséges a nyilatkozatuk. Kényszer hatására tették a bizonyítási indítványt, és állt el tőle az alperes, amelynek tényleges oka a szabálytalan pervezetés, a bizonyítási teher nem megfelelő leosztása volt.

[72] Az alperes előadta, hogy álláspontja szerint a tényállás feltárásának egyáltalán nem lett volna szükséges eleme az ügyfelek meghallgatása. Önmagában a becsatolt bizonyítékokból, a felperes nyilatkozataiból megállapítható volt, hogy a szabályzatok tudatos megsértésével járt el a felperes. Nem végzett igényfelmérést, az ügyfelek vásárlóerejét nem vizsgálta. Szándékosan valótlan adatot rögzített a rendszerben és az ügyféllel megkötött szerződésben, amikor a csoportos beszédési megbízást jelölte meg fizetési módnak, pedig tudta, hogy az ügyfél nem fog ezen a módon fizetni. Ezt követően nem rögzítette a csoportos beszédési megbízást, szándékosan megszakította a folyamatot.

[73] Sértelmezte, hogy az elsőfokú ítélet ténylegesen nem elemezte a tanúk vallomását. Előadta, hogy a tanúvallomások a felperes szabálytalan értékesítési gyakorlatát bizonyították, azt támasztották alá, hogy a felperes a kötelezettségeit szándékosan megszegve úgy ajánlott ki, és kötött meg LTP szerződéseket, hogy az Értékesítési Kézikönyvben rögzített alapvető kötelezettségeinek nem tett eleget. Hivatkozott arra, hogy öt tanúból öt vásárlóerejét nem ismerte fel a felperes, sőt kijelentette, hogy ilyen feladata sosem volt.

[74] Hivatkozott arra, hogy az elsőfokú bíróság kritika nélkül fogadta el a felperessel, a Facebookon kapcsolatban lévő tanúk nyilatkozatát. Előadta, hogy a felperes által megjelölt négy tanúval Facebook kapcsolatban állt, mely tény elhallgatott a bíróság és az alperes előtt. Összességében azonban megállapítható, hogy a meghallgatott öt tanú éppen azt erősítette meg, hogy a felperes kötelezettségeit szándékosan megszegve, úgy ajánlott ki LTP szerződéseket, hogy az Értékesítési Kézikönyvben rögzített alapvető kötelezettségeinek nem tett eleget, az ügyfelek vásárlóerejét nem mérte fel, nem a döntéshozóval kötött szerződést, nem tájékoztatta az ügyfelet a termék jellemzőjéről és annak érdekében, hogy a teljességgel szabálytalan értékesítést be tudja fejezni, szándékosan megszakította a rögzítés folyamatát. Előadta, hogy a tényleges ügyféligeny nem merül ki az „lakást szeretnék venni” kijelentésben. A tényleges ügyféligeny fennállását az igazolja, ha az ügyfél (döntéshozó) rendeltetésszerűen használja a terméket, azaz, ha az ügyfél elkezd fizetni a havi megtakarítás összegét és a végén az állami támogatással együtt lakáscélra használja fel a betétet.

[75] A felperes ezentúl a szerződéskötéskor az sms szolgáltatás díját nem fizettette meg az ügyféllel és a csoportos beszédési megbízást – annak választása ellenére – nem rögzítette.

[76] Az alperes előadta, hogy az elsőfokú ítélet csoportos beszédési megbízás rögzítésének elmaradásával kapcsolatos érvelése egyrészt iratellenes, másrészt logikátlan. Nem valós az a megállapítás, amely szerint nem volt vitatott, hogy az ügyfélnek lehetősége volt arra, hogy a hozzátartozója, ismerőse bankszámlaszámáról teljesíti fizetési kötelezettségét a csoportos megbízás útján és ebben az esetben a felperes nyomtatványt kell, hogy adjon. E körben hivatkozott az LTP értékesítést támogató anyagára, amely megjeleníti azt a szituációt, amikor családtag szeretne gondoskodni családtagjáról.

[77] Az alperes hivatkozott arra, hogy nem minősül az azonnali hatályú felmondás indokolása bővítésének, miszerint a perben a készpénz befizetés útján történő fizetéssel kapcsolatban bizonyította, hogy az szándékos megszegése az ügyviteli utasításnak és sérti a bank gazdasági érdekeit.

[78] Tény, hogy a felperes által megkötött szerződések esetében kiugróan magas arányban nem rögzítette a csoportos beszédési megbízást. A vizsgálat igazolta, hogy a felperes által kötött meg nem kezdett megtakarítású LTP szerződéseknel, az ügyfelek 100 %-a csoportos beszédési megbízást választott, ennek ellenére a felperes 98%-ban nem rögzítette azt. Az LTP szerződés megkötése időpontjában az ügyfelek 94 %-a rendelkezett bankszámlával, amelyre a csoportos beszédési megbízás rögtön rögzíthető lett volna.

[79] Előadta továbbá, hogy a felperes a meg nem indult megtakarítású szerződések több mint 80 %-át a legmagasabb szerződéses összegre kötötte.

[80] Továbbá a felperes a szerződéskötéskor az sms szolgáltatás díját nem fizettette meg az ügyféllel.

[81] Hivatkozott arra, hogy a perben bizonyította a felperes szabálytalan értékesítési gyakorlatát, amelyet a minél nagyobb számú, minél magasabb összegű szerződéskötés érdekében alakított ki. A felperesi kötelezettségszegéseket a megtakarításokkal nem végződő, legmagasabb szerződéses összegre kötött, LTP szerződések nagy száma, valamint ezeknek a más ügyintézőkhöz képest kiugró arányai alátámasztja.

[82] A felperes ezen magatartásával megszegte a munkáltató utasításait és sértette Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.) 8. § (1) bekezdésében szabályozott munkáltató jogos gazdasági érdekeit.

[83] A fenti indokok alapján a valós ügyintézői teljesítmény nélkül értékesített LTP szerződésekért elszámolt START pont után fizetett jutalék miatt kibocsátott fizetési felszólítás is jogszerű volt. A felperes fiktív tényleges ügyfél akaratot nélkülöző szerződéseket kötött, amelyek teljesülés hiányában indokolatlan erőforrás és költségráfordítást okoztak az alperes számára.

[84] Az alperes hivatkozott arra, hogy az elsőfokú bíróság a távolléti díj összegét sem határozta meg megfelelően. Kérte, hogy a másodfokú bíróság az elsőfokú eljárás során hivatkozott előadása alapján határozza meg a távolléti díj összegét.

[85] Hivatkozott arra, hogy nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, illetve a nem követett el joggal való visszaélést.

Csatlakozó fellebbezés és fellebbezési ellenkérelem

[86] A felperes fellebbezési ellenkérelmet és csatlakozó fellebbezést nyújtott be.

[87] A fellebbezési ellenkérelmében az elsőfokú ítélet helybenhagyását kérte annak helyes indokai alapján, és az alperes kötelezését másodfokú perköltség megfizetésére.

[88] A felperes elsődlegesen arra hivatkozott, hogy az alperes fellebbezése elkészt. E körben azonban a Fővárosi Ítéltábla a 2. számú végzésével az alperesi igazolási kérelemnek helyt adott.

[89] A felperes előadta, hogy az alperes a fellebbezésében megjelölte a Mt. 8.§ (1) bekezdését, melyet azonban az azonnali hatályú felmondásban nem rögzített, nem szerepel benne indokként. Figyelemmel az irányadó bírói gyakorlatra, az azonnali hatályú felmondás indokait a későbbiekben bővíteni nem lehet, így kérte az alperes által előadottakat figyelmen kívül hagyni, mivel az meg nem engedett ellenkérelem változtatásnak, illetve új tényállításnak minősül és ezáltal sérti a Pp. 373. § (1) - (3) bekezdésében foglaltakat.

[90] Álláspontja szerint a csoportos beszédési megbízásokkal kapcsolatban a bizonyítási teher az alperest terhelte, mivel a munkáltatónak kell bizonyítani az azonnali hatályú felmondás indokait. Egyetértett az elsőfokú bíróság ítéletével abban a vonatkozásban, hogy szabálytalan értékesítési gyakorlat alakult ki a fiókban, mely a bankfiókban dolgozó munkavállalók által folytatott értékesítési gyakorlatra vonatkozott általánosságban.

[91] A felperes visszautasította azon alperesi állítást, miszerint a tanúkat ő válogatta volna ki. A meghallgatott öt tanúbótanú3át és tanúlet, az alperes kérte eredetileg meghallgatni. Álláspontja szerint a tanúk elfogultságára vonatkozó alperesi utalás is megalapozatlan. Előadta továbbá, hogy az alperes maga nem akarta a továbbiakban tanúkkal bizonyítani saját előadását, ezért utólag ezt a felperes terhére nem lehet róni. A felperes vitatta az alperesi előadást Call centeres meghallgatás kapcsán, miszerint az alperes „kényszer hatására” indítványozta volna, illetve emiatt állt volna el bizonyítási indítványától. Az alperes a Call centeres meghallgatás során nem akarta közölni a valóságot a megkérdezendő személyekkel, miszerint a nyilatkozatukra egy munkaügyi peres eljárás kapcsán kerülne sor.

[92] A felperes változatlanul állította, hogy az LTP szerződések értékesítése során az alperes belső szabályzatainak és az Mt. 52.§ (1) bekezdésének megfelelően végezte a munkáját, melynek ellenkezőjét az alperes nem tudta bizonyítani. Az alperes részéről az volt az igény a munkaviszony fennállása alatt, hogy minél több és a lehető legmagasabb összegű LTP szerződést kössenek meg az ügyfelekkel. Napi szinten kellett ügyintézőként beszámolnia a fiókvezetőnek arról, hogy hány ügyfélnek ajánlotta fel aznap a LTP szerződést.

[93] Előadta, hogy az alperesi Értékesítési Kézikönyv csak egy segédlet volt ahhoz, hogy az ügyfélnek, aki bejön ügyet intézni a bankba, milyen egyéb értékesítést lehetne még kivitelezni.

[94] Hivatkozott arra, hogy az Ügyviteli Utasítás nem is kerülhetett megsértésre általa, hiszen az nem a felperesnek, hanem a lakástakarékoskodónak állapít meg kötelezettséget. Nyilvánvalóan a felperes nem szeghette meg a lakástakarékoskodó kötelezettségét. A valóság ezzel szemben az, hogy semmilyen fiktív tranzakciót, értékesítést nem végzett, melyet öt tanú vallomása alátámasztott. Minden esetben a bankfiókban jelenlévő ügyfél részére, az ügyfél akarata és szándéka szerint kötötte meg a jogügyletet, folyamatos vezetői felügyelet és jóváhagyás mellett. Az alperes által csatolt ellenőrzési megállapítások is „rendben” megállapítást tartalmaztak.

[95] Továbbra is fenntartotta azon előadását, miszerint a csoportos beszédési megbízás csak egy választható opció volt, nem volt kötelező. Ugyanígy nem volt kötelező az LTP számlanyitási díj és az sms-s díj megfizetése sem a szerződéskötéskor.

[96] A felperes hivatkozott arra, hogy valótlan az az alperesi előadás, miszerint a vezetői ellenőrzés során feltárult a fenti, a helytelen gyakorlat. A peradatok szerint az alperes a felperes munkájának ellenőrzése eredményeképpen éppen rendben lévőnek minősítette az általa folytatott gyakorlatot.

[97] Előadta, hogy tény, hogy magas volt a meg nem induló megtakarítású szerződések aránya az esetben, ez azonban önmagában nem ad okot a jogszerű, azonnali hatályú felmondásra. Álláspontja szerint a munkáltatónak kellett volna őt tájékoztatni arról, hogy nem megfelelő a gyakorlata.

[98] A felperes hivatkozott arra, hogy a munkája, kizárólag a kiadott feladatok végrehajtása volt, nem minősült vezetőnek. A vezetői utasítás pedig egyértelmű volt: az LTP-t minden fiókba belépő ügyfélnek kellett ajánlani, minél több ügyféllel kellett megkötni, ő pedig ennek megfelelően járt el.

[99] Hivatkozott továbbá arra, hogy a meghallgatott tanúk vallomása alapján egyértelműen megállapítható volt, hogy az alperesi ügyintézők úgy tájékoztatták az ügyfeleket, hogy amennyiben nem fizetik az LTP szerződés díját, a szerződés megszűnik, de ez nem jár semmilyen következménnyel.

[100] A felperes fenntartotta, hogy ugyanezen indokok alapján a fizetési felszólításban meghatározottak is megalapozatlanok.

Csatlakozó fellebbezés

[101] A felperes a csatlakozó fellebbezésében a másodlagos kereseti kérelmével kapcsolatban előadta, hogy a munkáltató megsértette az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXXV. törvény (Ebtv.) 8. §-át. Védett tulajdonságként is továbbra is „egyéb helyzet” -ére, női mivoltára, illetve ügyintézői, végrehajtói alacsony munkaköri beosztására, valamint a munkavégzési helyére hivatkozott.

[102] Sérelmezte, hogy az elsőfokú bíróság nem kötelezte az alperest az általa indítványozott, a címlilon dolgozó két férfi munkavállaló vizsgálati jegyzőkönyveinek, meghallgatási jegyzőkönyveinek, valamint a velük szemben meghozott munkáltatói intézkedések teljeskörű csatolására. Illetve ugyanezen okiratok csatolására a hozzá képest magasabb beosztásban, más munkahelyeken dolgozó kollégák vonatkozásában az iratokat. Előadta, hogy bizonyítási szükséghelyzetben van, így az iratok csak az alperesnek állnak rendelkezésre.

[103] Hivatkozott arra, hogy az elsőfokú bíróság nem rendelte el névára vonatkozó jegyzőkönyvek becsatolására irányuló bizonyítási indítványt, melyet mind az egyenlő bánásmód megsértése, mind a joggal való visszaélés bizonyítása körében terjesztett elő.

[104] A másodlagos csatlakozó fellebbezés összecszerűségére vonatkozóan, a felperes 14.892.989 forint megtérítésére kérte kötelezni az alperest.

[105] A harmadlagos és negyedleges csatlakozó fellebbezési kérelmet joggal való visszaélés vonatkozásában terjesztette elő. Az elsőfokú bíróság ugyanis a joggal való visszaélésre irányuló kereseti kérelmét nem vizsgálta. A felperes kérte, hogy amennyiben a másodfokú bíróság úgy ítéli meg, hogy a fellebbezési ellenkérelme, az elsődleges és másodlagos a diszkriminációra hivatkozó csatlakozó fellebbezési ellenkérelme sem helytálló, akkor az elsőfokú ítéletet az indokolás megváltoztatásával az alperes rendeltetésellenes joggyakorlása alapján hagyja helyben.

[106] A felperes fenntartotta előadását a joggal való visszaélés kapcsán, miszerint a megjelölt hátránya a munkajogviszony hierarchikus jellegéből fakad, hivatkozva a Kúria 5/2017. (XI.28.) KMK véleményére. E körben hátrányos megkülönböztetéshez hasonló helyzet mutatkozik, mely inkább az alá-, fölé rendeltséggel, a függőséggel, a kiszolgáltatottsággal kapcsolatos, az okozott hátrány nem az összetársadalmi folyamatok, előítéletek és megkülönböztetések, hanem az adott jogviszony hierarchikus jellege okozza, ilyenkor jellemző a joggal való visszaélés.

[107] Figyelemmel arra, hogy a felperest, mint egyszerű ügyintézőt azonnali hatályú felmondással, megalázó módon eltávolították, míg mások jogviszonyát, akik magasabb beosztásban dolgoztak (pl. név1 és a fiókvezető), az alperes nem szüntette meg, ezért az alperes joggal való visszaélést valósított meg.

A másodfokú bíróság döntése és jogi indokai

[108] Az alperes fellebbezése megalapozott, a felperes csatlakozó fellebbezése megalapozatlan.

[109] A másodfokú bíróság megállapította, hogy az elsőfokú bíróság a tényállást feltárta, azonban a

döntésével és a jogi indokolásával nem értett egyet, ezért az elsőfokú ítéletet a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 383. § (2) bekezdése alapján megváltoztatta.

[110] A Pp. 370. § (1) bekezdése szerint a másodfokú bíróság felülbírálati jogkörét – a (2) – (4) bekezdésben foglalt eltéréssel - az erre irányuló fellebbezési kérelemre, csatlakozó fellebbezésre, fellebbezési ellenkérelemre, azok korlátai között gyakorolja. Ilyen korlátnak

minősülnek a 371. § (1) bekezdés a)-d) pontjában megjelölt tartalmi követelmények körében előadottak.

[111] A Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.) 78. § (1) bekezdése szerint a munkáltató vagy a munkavállaló a munkaviszonyt azonnali hatályú felmondással megszüntetheti, ha a másik fél

a) a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan vagy súlyos gondatlansággal jelentős mértékben megszegi, vagy

b) egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a munkaviszony fenntartását lehetetlenné teszi.

[112] Az Mt. 72. § (1) bekezdése szerint a munkavállaló köteles

c) a munkáját személyesen, az általában elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások, utasítások és szokások szerint végezni.

[113] A felperes munkaköri leírása szerint – szakmai szakértőként – alapvető feladata volt a bank- és bankcsoport termék- és szolgáltatás értékesítés szakértői bonyolítása, a munkafolyamathoz kapcsolódó ügyféltájékoztatás. A felperes a munkaköri leírásával és a munkaköri kötelezettségeivel teljes mértékben tisztában volt, melyet az elsőfokú eljárás során sem vitatott.

[114] Az alperes Kollektív Szerződésének 4.2. pontja szerint a munkáltató által kezdeményezett azonnali hatályú felmondás esetén, a munkavállaló lényeges kötelezettségzegésének minősül, többek között, valós teljesítmény nélkül a START mutatószámok növelése érdekében tranzakció végrehajtása, illetve akinek, esetében megállapítható, hogy a START mérési rendszerrel mért és kimutatott teljesítményadatok alapján javadalmazott ügyintézői teljesítménye mögött fiktív tranzakciók, értékesítések állnak.

[115] A felperes sérelmezte, hogy a munkáltató nem jelezte részére az általa folytatott gyakorlat helytelenségét.

[116] A perben lefolytatott bizonyítási eljárás alapján megállapítható volt, hogy az értékesítést ösztönző ún. START ponttal kapcsolatos visszaéléseket központi monitoring keretében méri az alperes. A fiókhálózatban dolgozó munkavállalók értékesítés ösztönzésére szolgáló START pontrendszer 8 termék kategóriában 300 feletti banki és bankcsoporti termék esetében szabályozza az elérhető ösztönzés mértékét. Az alperes a folyamatosan növekvő LTP szerződések okán, 2018 évben vizsgálta a szerződéskötéseket, melynek során került észlelésre néhány munkavállalónál összpontosuló kiugró mértékű szerződés megszüntetés ügyfélfizetés hiánya miatt.

[117] A vezetői ellenőrzés feljegyzésekben valóban rögzítésre került, hogy „rendben”, de a feljegyzésekben az is megjegyzésre került, hogy nem kezdődött meg a megtakarítás és nem került rögzítésre csoportos beszédési megbízás. Nyilvánvalóan a felperes ezeket a feljegyzéseket átvette, tudomásul vette, tehát tisztában volt azzal, hogy milyen mulasztásokat követett el.

[118] A felperes nem vitatta az alperes által jelölt számadatokat, mely szerint ügyfélmegtakarítás esetében az országos érték 2,84 %, ami a felperesnél 73,33 %. A felperes nagy szakmai tapasztalatokkal és tudással bírt, LTP szerződéseket is több éve folyamatosan értékesített. A szakmai szabályokat, előírásokat és utasításokat együttesen tartalmazta a lakástakarék szerződések szabályairól szóló ügyviteli utasítás, az értékesítési kézikönyv, az általános szerződési feltételek, valamint a lakás előtakarékosági számlanyitás folyamat dokumentációja.

[119] A perben azt kellett vizsgálni, hogy a felperes tanúsított-e kötelezettségszegő magatartást, illetve ráhatása volt arra, hogy a lakás előtakarékosági szerződést kötő ügyfelek a megtakarítást megkezdjék. Életszerű, hogy az ügyfél anyagi helyzetében bekövetkezett változás miatt meggondolja magát, azonban a jelen esetben 73,33 % -os arány nem elfogadható. A felperes esetében olyan nagy mértékű volt a megtakarítás elmaradása, amely következtében megállapítható a kötelezettségszegő magatartása.

[120] A másodfokú bíróság rámutat arra, hogy a munkáltató részéről nem merült fel olyan utasítás, hogy tényleges ügyféligeny nélkül írasson alá szerződéseket az ügyfelekkel. A terv teljesítése nem abban állt, hogy az aláírt, nem teljesülő megtakarításokkal növelje a felperes az ügyletek számát.

[121] A másodfokú bíróság álláspontja szerint az alperes a fellebbezésében megalapozottan hivatkozott arra, hogy a felperes a tényleges „ügyféligeny” felmérése nélkül, az értékesítés és a szerződéskötés folyamatát súlyosan sértve járt el. Az alperes az azonnali hatályú felmondásban és az elsőfokú eljárás során becsatolt kimutatások alapján, teljeskörűen alátámasztotta az azonnali hatályú felmondás ezen indokát.

Csoportos beszédési megbízás

[122] Az alperes azonnali hatályú felmondása megalapozott volt abban a tekintetben is, hogy a felperes a csoportos beszédési megbízásokat nem rögzítette a rendszerben. Az alperesnél irányadó szabályzatok az Értékesítési Kézikönyv és a folyamat dokumentáció is előírja a csoportos beszédési megbízás rögzítését. Ezenkívül szerződéskötéskor kellett

rendelkezni az sms szolgáltatás díjáról is, melynek érdekében konkrét utasítások szerepeltek a dokumentációban. A lakástakarék szerződések szabályairól szóló ügyviteli utasítás ugyancsak előírta, hogy az alperes1 bankos számláról történő betét átutalás esetén, a betét átutaláshoz kapcsolódó átutalási megbízás mindkét példányát ki kell tölteni. Szabályozta továbbá, hogy a csoportos beszedéssel történő fizetés előnyeit, a lakás előtakarékosági szerződés megkötésekor ismertetni kell, valamint törekedni kell arra, hogy az ügyfél ezt a fizetési módot válassza.

[123] A nem vitatott peradat, hogy a felperes a megkötött szerződések vonatkozásában magas arányban nem rögzítette a csoportos beszedési megbízást.

[124] A folyamat dokumentáció lépésről-lépésre levezeti a szerződéskötés folyamatát, mely szerint az ügyfél három fizetési mód közül választhat:

- csoportos beszedés;
- átutalási megbízás;
- készpénz átutalási megbízás.

[125] A folyamatban ki kell választani a megfelelő fizetési módot és ez a folyamat navigálja tovább az ügyintézőt. Amennyiben a csoportos beszedési megbízás betétfizetési módként kerül kiválasztásra, a folyamat megnyitja az adott helyet, ahol rögzíthető a megbízás. A megbízásra vonatkozó alapadatok ide automatikusan feltöltésre, áttöltésre kerülnek, tehát az ügyintézőnek az adatok ismételt rögzítésével nem kell foglalkoznia.

[126] A fentiek alapján nem fogadható el azon felperesi hivatkozás, miszerint nem volt szükséges a csoportos beszedési megbízás rögzítése. A felperes ezen magatartásával megszegte a munkáltató utasításait, és sértette az Mt. 8. § (1) bekezdésében szabályozott munkáltató jogos gazdasági érdekeit. A felperes – a lefolytatott bizonyítási eljárás alapján – nem elfelejtette a rögzítést, hanem tudatosan mellőzte.

[127] A felperes előadásaiból és a per során tett nyilatkozataiból is megállapítható volt, hogy az sms szolgáltatás igénylési díjának elmulasztása szintén tudatos lépés volt a részéről. Az ÁSZF 37/A. pont (10. bekezdése) is egyértelműen tartalmazza, hogy az sms szolgáltatás igényléséért az ügyfél díjat köteles fizetni az igénylés benyújtásakor.

[128] A fentiek alapján a másodfokú bíróság álláspontja szerint az alperes bizonyította, hogy a felperes szabálytalan értékesítési gyakorlatot folytatott. Az alperes utasításainak megfelelően az Értékesítési Kézikönyv előírásai szerint nem mérte fel az ügyfél igényét, nem vizsgálta ténylegesen, hogy van-e havi megtakarítási szándék és lehetőség, a megkötött szerződések nagyobb százalékát legmagasabb szerződéses összegre kötötte meg. Ezentúl nem rögzítette a csoportos beszedési megbízást, illetve az sms szolgáltatás díját nem fizetette meg.

A felperes az LTP ügyleteket nem a céljával összhangban, hanem a START pontok maximalizálása és a magas értékesítési elvárásoknak való megfelelés érdekében teljesítette. Az alperes valóban motiválta az LTP szerződések megkötését, azokat munkabérrel díjazta, de ez nem azt jelenti, hogy szabálytalan gyakorlat megvalósítását várta a munkavállalóktól.

[129] A másodfokú bíróság álláspontja szerint a felperesi kötelezettségszegés vonatkozásában legalább súlyos gondatlanság állapítható meg, így az azonnali hatályú felmondás megalapozott volt.

Egyenlő bánásmód megsértése

[130] A felperes a csatlakozó fellebbezésében továbbra is hivatkozott az Ebk. törvény 8. § t) pontjában megjelölt „egyéb helyzet”-ére, női mivoltára, valamint az ügyintézői, végrehajtói alacsony munkaköri beosztásra, a magasabb beosztású egyéb alperesi munkavállalókkal szemben, illetve a munkavégzési helyre.

A felperes női mivolta

[131] A másodfokú bíróság kiemeli, hogy az alperes kimutatta, hogy a szabálytalan gyakorlat több munkavállalót érintett, mely munkavállalók esetében az alábbi következményeket alkalmazta:

- a) 2017. és 2018. évben is 66 % feletti, és a két év összesítésében is 66 % feletti volt arány, az alperes azonnali hatállyal megszüntette a munkaviszonyt és az okozott kár megtérítése iránt fizetési felszólítást bocsátott ki.
- b) 2017. vagy 2018. évben 50 % feletti volt az arány, a két évben összesen nem érte el az 50 %-ot, megrovás intézkedést alkalmazott és az okozott kár megtérítése iránt fizetési felszólítást bocsátott ki.
- c) 2017. vagy 2018. évben 50 % feletti volt az arány, de a két évben összesen nem érte el az 50 %-ot és a közvetlen vezető utasítására járt el szabálytalanul, írásbeli figyelmeztetésben részesült és az okozott kár megtérítése iránt fizetési felszólítást bocsátott ki a munkáltató.
- d) 2018. évben 50 % alatti és darabszámban is kevesebb figyelemfelhívó levél került kiadásra.

[132] Azon munkavállalókkal szemben, akik egy év távlatában maximum 12 szerződést kötöttek (átlag havi egy, ami azt jelenti, hogy jellemzően nem LTP szerződést kötő ügyintéző), nem hozott intézkedést az alperes. Ebben az esetben preventív hatása a vezetői értekezleten elhangzottaknak volt.

[133] A munkáltató az alábbi eltérő döntéseket hozta:

- 141051 munkavállaló esetében a szigorúbb eljárást az indokolta, hogy vezetőként a szabálytalan gyakorlatot nemcsak alkalmazta, de beosztottait is ösztönözte erre.
- 226870 munkavállaló munkaviszonya a vizsgálat előtt már megszűnt.
- szám9 munkavállaló azért kapott súlyosabb szankciót, mert saját magának is kötött ügy szerződést, hogy a megtakarítás nem kezdődött meg.
- szám5 munkavállaló esetében a szabálytalan ügyletkötések mögött szabálytalan vezetői utasítás volt, a vezető munkaviszonya megszűnt.

[134] A másodfokú bíróság elfogadta az alperes azon előadását, miszerint nem diszkriminált, egységes elvek alapján járt el, és hozott munkáltatói intézkedéseket, melynek során figyelembe vette a kötelezettségszegés súlyát, illetve a munkavégzés körülményeit.

[135] A másodfokú bíróság egyetértett az elsőfokú bíróság álláspontjával, miszerint a felperes által a címlíon dolgozó két férfi munkavállaló esetében az el nem indult megtakarítású LTP szerződések aránya szignifikáns módon kisebb volt, mint a felperes esetében. Az alperes csatolta e körben a vizsgálati adatokat. Az adatokat az alperes az alperes1 Lakástakarék Zrt. hivatalos nyilvántartásaiból szerezte be. Az alperes és az alperes1 Lakástakarék Zrt. a számla és szerződéses nyilvántartási rendszereit folyamatosan auditáltatja, a rendszerek jogosultsági alapon hozzáférhetőek és naplózottak. E rendszerek a 42/ 2015 Korm. rendelet szerint az informatikai biztonsági követelményeknek is megfelelnek. Ennek következtében megalapozatlan a felperes bizonyítási indítványa a munkáltatói intézkedések teljeskörű csatolására, jegyzőkönyvek, meghallgatási jegyzőkönyvek beterjesztésére. A felperes ugyanis az adatok helyességét nem vitatta a csatlakozó fellebbezésében, ennek következtében nem volt szükséges további iratok becsatolása.

[136] Azon okból sem fogadható el a felperes hivatkozása a női mivoltára, mivel a perbeli adatok alapján, más női munkavállaló – név2 – munkaviszonyát is ugyanezen okokból szüntette meg az alperes.

[137] A másodfokú bíróság álláspontja szerint megalapozatlan név1 vonatkozásában tett felperesi előadás is. A másodfokú bíróság e körben egyetértett az elsőfokú bíróság álláspontjával, miszerint ügyintézői, végrehajtói munkakör és beosztás, munkavégzési hely nem tartozik a felperes személyisége lényegi vonásához, továbbá nem is kapcsolja a felperest egy sérülékeny társadalmi csoporthoz.

[138] A Kúria joggyakorlat elemző csoportja megvitatta, hogy a védett tulajdonságként megjelölt jellemzők, pl. valamely munkahelyi csoporthoz tartozás, a korábbi vezetéssel együttműködés, megfeleltethetők-e a 2003. évi CXXXV. törvény (Ebk. törvény) 8. § t) pontjában megjelölt „egyéb helyzetnek”. A csoport – figyelemmel az Egyenlő Bánásmód Tanácsadó Testület 288/2/2010. (IV.9.) T. számú állásfoglalására is – rögzítette, hogy az

egyenlő bánásmód követelményének megsértésekor a jogsérelem (hátrány) a felet e törvény 8. §-ában meghatározott tulajdonságával összefüggésben érte. Az egyéb helyzetnek minősülő tulajdonságok sajátosságok, élethelyzetek körét szűken kell venni. A tág értelmezés, a kedvező bizonyítási szabályok indokolatlan kiterjesztéséhez vezetnek. A joggyakorlat elemző csoport hangsúlyozta, hogy az Ebk. törvény védelmének hatálya alá az egyéb helyzetre történő hivatkozás esetén is, csak olyan tulajdonságokkal rendelkező személyek tartozhatnak, amely tulajdonság a személyiségük lényegi vonása és amely csoportképzésre alkalmas. A fél valamely magatartása, viselkedése nem minősül ilyennek.

Joggal való visszaélés

A másodfokú bíróság e körben kiegészíti az elsőfokú ítéletet, mivel az elsőfokú bíróság nem rögzítette a felperes joggal való visszaélésre vonatkozó kereseti kérelmét.

[139] A felperes a joggal való visszaélés kapcsán arra hivatkozott, hogy mint egyszerű ügyintézőt azonnali hatályú felmondással, megalázó módon eltávolították 16 év tisztességes munkavégzés után, míg másoknak – a fiók magasabb beosztású alkalmazottainak (pl. névl és a fiókvezető), illetve más fiókban dolgozó egyéb munkavállalók – jogviszonyát az alperes nem szüntette meg, hasonló vagy súlyosabb cselekményekért. Amennyiben tehát esetleg sem konkrét jogszabályba ütközés, sem diszkrimináció nem állapítható meg, álláspontja szerint az azonnali hatályú felmondás joggal való visszaélés miatt is jogellenesnek minősítendő.

[140] Az Mt. 7. §-a szerint tilos a joggal való visszaélés. A törvény alkalmazásában joggal való visszaélés különösen, ha az mások jogos érdekeinek csorbítására, érdekérvényesítési lehetőségeinek korlátozására, zaklatására, véleménynyilvánításának elfojtására irányul, vagy ehhez vezet.

[141] A másodfokú bíróság rámutat arra, hogy a felperes csak általánosságban hivatkozott arra, hogy őt, mint egyszerű ügyintézőt elbocsátották, míg más alkalmazottakat, akik hasonló mulasztást követtek el, nem. Azonban a felperes a joggal való visszaélés kapcsán konkrétan nem jelölt meg konfliktust vagy vitát, vagy más egyéb körülményt, amellyel a hivatkozását alátámasztotta volna. Ennek következtében egyértelmű tényállást sem terjesztett elő. Az a körülmény, hogy a munkáltató egyes munkavállalók munkaviszonyát megszünteti, míg másokét nem, nem jelenti, hogy a munkáltató rendeltetésellenes joggyakorlást valósított meg, mivel a munkáltatónak joga van az általa fontosnak tartott körülményeket értékelni, és súlyozni. A munkáltató rendelkezési jogkörébe tartozik, hogy milyen döntést hoz az adott munkavállaló esetében.

[142] A Kúria a joggal való visszaélés tilalmának ítélkezési gyakorlatáról hozott összefoglaló véleménye szerint a joggal való visszaélés kapcsán többlettényállási elemként kell, hogy megjelenjen például a bosszúállási szándék, véleménynyilvánítás elfojtása. A

felperes azonban ilyen magatartást a munkáltató részéről nem jelölt meg és sem egyéb konkrét körülményt. A joggyakorlat elemző csoport hangsúlyozta, hogy általában nem tartozik a joggal való visszaélés kérdéskörébe az, hogy a munkáltató másnál, más esetben milyen döntést hozott, milyen intézkedést alkalmazott.

[143] A felperes hivatkozott a joggal való visszaélésről szóló 5/2017. (XI.28.) KMK véleményre. Azonban a másodfokú bíróság álláspontja szerint a felperes szöveggörnyezetből kiragadott mondatot és nem összességében értékelte a KMK véleményt. Az 5/2017. (XI.28.) KMK vélemény 4. pontja valóban azt tartalmazza, hogy a joggal való visszaélés fogalmi körébe tartozik, ha a megjelölt hátrány a munkajogviszony hierarchikus jellegéből fakad. Az indokolás szerint azonban joggal való visszaélés megvalósító joggyakorláskor a hátrány valójában valamely egyéni körülményhez kapcsolódóik, pl. a munkáltató ellenszenvén, a munkavállalóval való véleménykülönbségen, konfliktuson alapul, függetlenül attól, hogy a hátrányos megkülönböztetéshez hasonló helyzet mutatkozik. Ezek közös jellemzője azonban nem valamely Ebk. törvényben foglalt védett tulajdonság, hanem az alá- fölérendeltséggel, függőséggel, kiszolgáltatottsággal kapcsolatos helyzet megléte.

[144] A másodfokú bíróság álláspontja szerint tehát, amennyiben a felperes a hierarchikus helyzetre, illetve az alá- fölé rendeltségre hivatkozott, meg kellett volna jelölnie a konkrét munkáltatói magatartást, így a konfliktust vagy a véleménykülönbséget vagy egyéb más magatartást. Figyelemmel arra azonban, hogy a felperes csak általánosságban hivatkozott a munkáltatói hierarchiára, illetve az alá- fölérendeltségre, ezért ezen hivatkozása megalapozatlan.

[145] A másodfokú bíróság rámutat arra, hogy a Kúria joggyakorlat-elemző csoportjának véleménye a joggal való visszaélés tilalmáról rögzítette a következő állásfoglalást. „A joggyakorlat elemző csoport szerint a Kúria döntése a jövőben is irányadó azzal, hogy bizonyított, lényeges, vétkes és jelentős mértékű kötelezettségszegés fennállta esetén általában nem állapítható meg a rendeltetésellenes joggyakorlás/joggal való visszaélés.” Ezen álláspontot támasztja alá az EBH2014.M25. számú kúriai döntés is.

[146] A másodfokú bíróság álláspontja szerint a felperes csatlakozó fellebbezése megalapozatlan a joggal való visszaélés vonatkozásában is.

Záró rész

[147] A másodfokú bíróság a Pp. 364.§-a folytán alkalmazandó Pp. 83. § (2) bekezdése alapján kötelezte a felperest első – és másodfokú perköltség megfizetésére, melynek összegét a bírósági eljárásban megállapítható ügyvédi költségekről szóló 32/2003. (VIII.22.) IM rendelet 2. § - 3. §-a alapján határozott meg.

[148] A felperes a munkavállalói költségkedvezményre jogosult, így a perben felmerült kereseti, és fellebbezési illetéket a munkavállalói költségkedvezményről szóló 73/2009. (XII.22.) IRM rendelet, valamint a Pp. 525. § (1) bekezdése és a Pp. 102. § (6) bekezdése alapján az állam viseli.

[149] Az ítélet elleni fellebbezést a Pp. 365.§-a zárja ki.

Budapest, 2022. szeptember 13.

dr. Vajas Sándor s.k.
a tanács elnöke

dr. Kovács Edit s.k.
előadó bíró

dr. Kulisity Mária s.k.
bíró