

[1] Az ügyfél alperes a felpereshez 2013. december 17. - 2016. február 1. között írásban és telefonon 48 panasz beadványt terjesztett elő. Több alkalommal fordult a felperes anyacégéhez is, a felperes panaszkezelését, tevékenységét sérelmezte.

A kereseti kérelem és az alperesek védekezése

- [2] A felperes a keresetében annak a megállapítását kérte, hogy az alperes a panasztételi jogával visszaélve joggal való visszaélést valósít meg, figyelemmel a panaszai gyakoriságára, nagy számára, a panaszkezelésben illetéktelen vezetők, a külföldi tulajdonos bevonásával történő napi szintű zaklatására. Indokolása szerint az alperes a panaszjogát alaptalanul, a társadalmi rendeltetésével és a jogalkotói akarattal ellentétesen gyakorolja, ezzel jelentős többlet munkát és költséget okoz.
- [3] Az alperes az ellenkérelmében a kereset elutasítását kérte. A védekezése szerint a felperes jogszabálysértő működését és panaszkezelését bizonyítja a vele szemben kiszabott 122.000.000 forint bírság.

Az első- és másodfokú ítélet

- [4] Az elsőfokú bíróság az ítéletével a keresetet elutasította. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 1:5. § (1) bekezdés, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 123. §, a 164. § (1) bekezdés felhívásával hangsúlyozta, hogy a joggal való visszaélés vizsgálatához a felperesnek bizonyítani kellett a megállapítási kereset előterjesztésének törvényi feltételeit. A felperes által felhozottakat, a bírságolását, illetve az alperes esetleges sérelemdíj iránti követelését úgy értékelte, hogy azok nem alapozzák meg az alperessel szembeni jogainak a megóvásaként kért megállapítást. Bírságolás esetén élhet a jogorvoslati jogával, az alperes perindítása esetén pedig a perben védekezhetsz. Az alperes által gyakorolt panaszjog törvény által biztosított jog, a panasz kivizsgálása a felperes törvényi kötelessége. A megállapítási kereset előterjeszthetőségét nem alapozza meg az, hogy a panaszkezelés a felperes számára költséggel és munkával jár. Az elsőfokú bíróság a joggal való visszaélést is vizsgálta, azt sem találta megállapíthatónak. Rámutatott arra, hogy a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. § (1) bekezdésben szabályozott panaszjog az ügyfelet illető és a pénzügyi intézményt kötelező alanyi jog, a gyakorlása joggal való visszaélést nem valósít meg. A felperes nem jelölt meg, nem igazolt a törvényes érdekét súlyosan sértő okot, ilyennek a hivatkozott költség-, és munkateher nem tekinthető. Az elsőfokú bíróság utalt arra is, hogy a joggal való visszaélés általános törvényi tilalom, nem önálló tényállás. Annak kért megállapítása a felperes jogainak az alperessel szembeni megóvása érdekében szükségtelen és alkalmatlan eszköz, nem fosztja meg az alperest a panaszjog jövőbeni gyakorlásától.

- [5] A másodfokú bíróság a felperes fellebbezése folytán hozott jogerős ítéletével az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta. Indokolása szerint az érdemi döntéssel egyetértett, azonban az indokait csak részben osztotta. Kiemelte a Pp. 123. § alapján a megállapítási kereset két együttes feltételét és egyetértett az elsőfokú bírósággal abban, hogy a kért megállapítás alkalmatlan eszköz arra, hogy a felperes által hivatkozott sérelmeket – a munkát, a költségeit, a leterheltségét, az esetleges bírságolását – elhárítsa vagy megakadályozza. A panaszjog visszaélésszerű gyakorlása esetére a Hpt., a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet nem tartalmaz eltérő szabályokat. A kért megállapítás sem a múltbeli, sem a jövőbeni panaszkezelés tekintetében nem mentesíti a felperest az irányadó jogszabályok betartása alól. A kereset elutasításának oka önmagában az, hogy a jogvédelem a felperes által kért módon nem biztosítható, a megállapítási kereset a Pp. 123. § szerinti konjunktív feltételek hiányában nem volt előterjeszthető (BH 1990. 284.). Ezért szükségtelen volt a joggal való visszaélés vizsgálata, nem indokolt a bizonyítás kiegészítése sem.

A felülvizsgálati kérelem és ellenkérelem

- [6] A felperes a felülvizsgálati kérelmében a kereset szerinti határozat hozatalát kérte, megsértett jogszabályként a Ptk. 1:5. § (1) bekezdést és a Pp. 123. §-t jelölte meg. A másodlagos kérelmében az első- vagy másodfokú bíróság új eljárásra és új határozat hozatalára utasítását indítványozta. Indokai szerint a Ptk. 1:5. § (1) bekezdést az elsőfokú bíróság jogszabálysértően alkalmazta, a másodfokú bíróság nem is vizsgálta. Tévesen jutottak arra a következtetésre, hogy az alperes magatartása nem joggal való visszaélés, illetve nincs helye megállapítási keresetnek. A tényállást hiányosan állapították meg. Vizsgálni kellett volna a Ptk. alapelvi rendelkezései tükrében a keretjelleggel szabályozott joggal való visszaélés perbeli eset által felvetett sajátos aspektusát. Az ügy releváns, így szükségszerűen vizsgálandó jellemzője a jogszerű panaszkezelése, az általa korábban elbocsátott, kötekedő alperes visszaélésszerű joggyakorlása: számtalan panaszának sokszor nóvum nélküli tartalma, magatartásának lehetséges személyes, bosszú vezérelte motivációja, sérelemdíj címen a haszonszerzés és a felperest hibára kényszerítő, bírságoltató cél, büntetési célzatú szándék. Az alperes felesleges panaszáradata többletköltséget jelent, külön munkacsoportot igényel. A kért megállapítás nélkül számolnia kell a pénzügyi felügyelet szigorú ellenőrzéseivel, a több tízmilliós bírságolásának a kockázatával abban az esetben, ha a nyilvánvalóan nem érdemi panaszt tartalmazó beadványt nem a panaszokra vonatkozó jogszabályok szerint kezeli. A keresetének helyt adó döntésre alappal hivatkozhatna a felügyeleti eljárásokban. Anélkül csak

önkényesen, felügyeleti szankciókat és egyéb jogkövetkezményeket kockáztatva tagadhatja meg az alperes további beadványainak panaszként történő kezelését. Kifogásolta azt is, hogy az eljárás bíróságok elutasították az indítványát az alperes elmeorvos szakértői vizsgálatára.

- [7] Az alperes a felülvizsgálati ellenkérelmében a jogerős ítélet hatályában való fenntartását kérte.

A Kúria döntése és jogi indokai

- [8] A felülvizsgálati kérelem nem alapos.
- [9] A felperes alaptalanul vonta kétségbe az alperes cselekvőképességét, annak vizsgálatát az eljárás bíróságok jogszabálysértés nélkül mellőzték. A Pp. 50. § (1) bekezdés értelmében a bíróság a felek perbeli cselekvőképességét - azaz azt, hogy a Pp. 49. § (1)-(2) bekezdés alapján a perben mint fél személyesen vagy meghatalmazottja útján eljárhat-e, illetve nevében törvényes képviselője jár el - csak abban az esetben köteles hivatalból vizsgálni, mégpedig az eljárás bármely szakában, ha az iránt kétség merül fel [BH1997. 544.]. Gondnokság alá helyezés hiányában a Ptk. 2:9. § alapján a cselekvőképtelen állapotot az jelenti, ha a fél a jognyilatkozat megtételekor olyan állapotban van, hogy az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége teljesen hiányzik. Erre, azaz a tisztességes eljárás és a felek fegyveregyenlősége elvének megvalósulása érdekében a Pp. 74. § szerint az alperes részére ügygondnok rendelés szükségességére, a perben adat nem merült fel [BH1992. 107.II.]. Az alperes a perbeli jogait következetesen gyakorolta, a kötelezettségeit teljesítette. A védekezése az eljárás minden szakában, a felperes kereseti, fellebbezési és felülvizsgálati kérelmeivel szemben egyaránt, eredményes volt.
- [10] A jogerős ítélet nem sérti a Ptk. 1:5. § (1) bekezdés és a Pp. 123. § rendelkezéseit. A Kúria a másodfokú bírósággal értett egyet, a megállapítási kereset alaptalan a Pp. 123. §-ban írt két konjunktív feltétel egyike hiányában: a kért megállapítás a felperes jogainak az alperessel szemben való megóvása végett nem szükséges. A kereseti kérelemnek, így a Pp. 123. § második mondatában szabályozott, pusztán megállapításra irányuló kereseti kérelemnek is, valamilyen felperest illető - a megállapítással megóvni kívánt - jogból kell következnie, az alperessel szemben érvényesíthető jogán, anyagi jogi igényén, különös jogvédelmi helyzetén kell alapulnia. A pozitív vagy negatív megállapítási kereset/megállapítási ítélet is - a jogalakítási és marasztalási keresethez hasonlóan - a polgári anyagi jog sajátosságaiból fakad, az érvényesített anyagi jogi igény jellegétől függ [467/B/1997. AB határozat Indokolás II. 1.]. Az anyagi jogból, a jogviszony

természetéből kell annak következnie, hogy a jogvédelem csak a jog vagy jogviszony fennállásának, vagy fenn nem állásának bírósági megállapítása által valósulhat meg [BH2008. 270., 661/D/2002. AB határozat Indokolás III. 2.].

- [11] A felperes nem igazolt olyan anyagi jogszabályon alapuló alanyi jogot, amely őt a panaszjogát gyakorló alperessel szemben illeti, és amely jogát az alperes visszaélésszerű joggyakorlása veszélyezteti, sérti, és a kért megállapítással jogvédelmet nyer. A Ptk. 1:5. § (1) bekezdés - amelyre a felperes a megállapítási keresetét alapította és amelynek a megsértését a felülvizsgálati kérelmében állította - a joggal való visszaélés tilalmát deklaráló rendelkezés, a Polgári Törvénykönyv Első Könyvében, a Bevezető rendelkezések között elhelyezett alapelv. A törvénykönyv egészére, általa biztosított jogokra, szabályozott jogviszonyokra vonatkozó általános elv, generálklauszula, amely csak valamilyen konkrét jog, polgári jogi alanyi jogosultság biztosította cselekvési lehetőség kapcsán jut érvényre, magatartás tanúsítása során valósítható meg. A Ptk. 1:5. § (1) bekezdés rendelkezése nem önálló törvényi tényállás, önmagában nem jogosít és nem kötelez, azaz nem teremt önállóan érvényesíthető, kikényszeríthető alanyi jogot, kötelezettséget. Ebből fakadóan nem szolgálhat egy konkrét jogvita eldöntésének kizárólagos alapjául sem. A polgári jogi vitákat az adott kérdésre vonatkozó, a Ptk. másodiktól a hetedik könyveiben elhelyezett normák alapján kell eldönteni. A polgári jogi jogvédelem Ptk. 1:1. §-ban kijelölt határaitra is figyelemmel az ítélkezési gyakorlatban e konkrét normák bírói értelmezésénél, az általuk szabályozott polgári jogi jogviszonyok megítélésénél jut szerephez „a joggal való visszaélés tilalma” generálklauszula, mint a kirívóan rendeltetésellenes, visszaélésszerű joggyakorlás megakadályozásának jogi eszköze. A joggal való visszaélés általános tilalma a bíróság számára a tilalomba ütköző joggyakorlás esetén a korrekció lehetőségét biztosítja a magatartás, ügylet megítélésekor. A joggal való visszaélés a magatartás, jogviszony másként - a visszaélésszerű jelleg figyelmen kívül hagyásával történő - minősítésére, megítélésére adhat alapot. Kizárólag ilyen értelemben jelenti a visszaéléssel célzott joghatás megvonását a bírói jogértelmezés, joggyakorlat szerint [pl. a PK 77., az ingatlan közös tulajdona megszüntetésének egyes kérdéseiről szóló 1/2017. (IX. 11.) PK vélemény 4. pontjához fűzött indokolás, az elővásárlási joggal kapcsolatos egyes jogértelmezési kérdésekről szóló 2/2009. (VI. 24.) PK vélemény indokolásának 9. c) pontja, BH2016. 34. I.]. Önmagában polgári jogi igény elbírálásának alapjául csak a Ptk. 1:5. § (2) bekezdésben szabályozott „mulasztásos” joggal való visszaélés szolgálhat, mint a jogszabály által megkívánt jognyilatkozat visszaélés-jellegű megtagadását szankcionáló rendelkezés.

- [12] Az előzőekben kifejtetteket nem érinti az a jogértelmezés, mely

szerint a joggal való visszaélés az egész jogrendszert átható, az egyes jogágak sajátosságaitól függő formában az egész jogrendszerben érvényre jutó alapelv. Ennek forrása az Alaptörvény B) cikk 1) [korábban az Alkotmány 2. § (1)] bekezdésben deklarált jogállamiság [31/1998. (VI. 25.) AB határozat Indokolás IV.], valamint az Alaptörvényben biztosított alapjogok, mint polgári jogi igényként polgári perben érvényesíthető alanyi jogok [EBH2013. P.16.]. Az Alaptörvény XXV. cikke az ún. petíciós jogot, a közhatalmat gyakorló szervhez intézhető, a 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdés értelmében más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá nem tartozó panasz jogát biztosítja.

- [13] A megállapítási keresettel megóvható jog a konkrét jogi normából eredő, jogszabály által meghatározott, biztosított és védett jogosultság. Ezen alanyi jogok a Ptk. 1:1. §-a alapján a vagyoni és személyhez fűződő alanyi jogok. Ugyanakkor a Pp. 1. § értelmében a bíróság előtti polgári peres eljárás nem korlátozódik a Ptk.-ban szabályozott jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban felmerült jogvitákra (Ptk. 1:6. §). Ún. polgári ügynek minősül minden olyan jogvita, ahol törvény lehetővé teszi a polgári bírósági út igénybevételét [a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény 5. §].
- [14] Az alperes által gyakorolt panaszjog nem a Ptk. által szabályozott alanyi jog és nem is az Alaptörvényben biztosított alapjog, hanem a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvénybe 2010. január 1-jétől [XXIX. Az ügyfelek védelme Fejezetben Panaszkezelés cím alatt] beiktatott 215/B. § ügyfélvédelmi rendelkezésén alapul. A releváns - a 2013. december 17. és 2016. február 1. közötti - időszakban hatályos 1996. évi CXII. törvény 215/B. § és 2014. január 1-jétől hatályos Hpt. 288. § (1) és (7) bekezdése értelmében a pénzügyi intézményt kötelezte annak biztosítására, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse, azt a pénzügyi intézmény megválaszolja, az ügyféllel a panasszal kapcsolatos álláspontját indokolással közölje. A Hpt. 288. § (8) bekezdése [2017. január 1-jétől a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 2. § (7) bekezdése] a panasz elutasítása esetére tájékoztatási kötelezettséget ír elő a pénzügyi intézmény számára és meghatározza a tájékoztatás tartalmát is a panasz tárgyától függően: az ügyfél bírósághoz a szerződés létrejöttével, érvényességével, megszűnésével, megszegésével és mindezek joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén fordulhat.
- [15] A Ptk. tárgyi hatályára, a Bszi. bírói útra vonatkozó, és a Hpt. panaszkezelési szabályaiból következően bíróságra a pénzügyi intézmény és az ügyfele közötti polgári jogi - kötelmi, jellemzően szerződéses jogviszonyból eredő - jogviták tartoznak. A Hpt. által

szabályozott panaszjog önálló jogintézmény, az ügyfelet védő, őt illető, a válaszhoz való jogot is magában foglaló jog, míg a pénzügyi intézmény számára törvényi kötelezettség. A panaszjog gyakorlásából a pénzügyi intézménynek csak kötelezettsége fakad, számára polgári jogi igényként polgári perben érvényesíthető alanyi jogot sem teremt. A Hpt. az ügyfél által a pénzügyi intézmény előtt - törvény és egyéb jogszabályok, valamint a pénzügyi intézmény kötelezően alkotott szabályzata által szabályozott eljárási rendben - gyakorolható panaszjog kapcsán nem enged bírói utat, nem teremt bírósági útra tartozó ügyet sem. Szükségszerűen vetődött fel ezért kérdésként a Pp. 270. § (1) bekezdés szerint az általános szabályok megfelelő alkalmazásával eljáró Kúria előtt, hogy nincs-e helye a Pp. 275. § (2), a 158. § (1) bekezdése alapján a felülvizsgálati eljárásban is hivatalból észlelendő okok miatt, a Pp. 130. § (1) bekezdés b) vagy f) pontjára visszautalással a 157. § a) pont alapján a per megszüntetésének. Erre a Kúria, figyelemmel a bírói gyakorlat számára irányadó PK 171. számú állásfoglalásra is, nem látott eljárásjogi lehetőséget. Ugyanis a felperes perbe hozott igénye kapcsán a Pp. 130. § (1) bekezdés b) és f) pontokban írt feltételek nem teljesülnek. Nem állapítható meg az, hogy a felperes követelésének érvényesítése más bíróság vagy más hatóság hatáskörébe tartozik, vagy a perre más bíróság illetékes. A felperes követelése nem tekinthető bírói úton nem érvényesíthetőnek sem: nem állapítható meg, hogy a követelés érvényesítése ugyan bírósági hatáskörbe tartoznék, azonban jogszabály értelmében bírósági úton nem érvényesíthető, nem kikényszeríthető [pl. Ptk. 6:121. § (1) bekezdés].

- [16] A kifejtettekre tekintettel helytálló a másodfokú bíróság azon jogkövetkeztetése, hogy a Pp. 123. § alapján a jogvédelem szükségessége hiányában anyagi jogerővel bíró deklaratív ítéleti döntést a perben nem volt hozható, a keresetet ítélettel el kellett utasítani. Ebből következően az eljárt bíróságok érdemben az alperes joggyakorlását, annak visszaélésszerű módját nem vizsgálhatták, a felülvizsgálati kérelem azzal kapcsolatos érveit a Kúria sem értékelhette.
- [17] A Kúria a kifejtettekre tekintettel a jogerős ítéletet a Pp. 275. § (3) bekezdése alapján, a felülvizsgálati kérelemben felhozott érvek értékelésével kiegészített indokolással, hatályában fenntartotta.

Záró rész

- [18] A felperes felülvizsgálati kérelme nem vezetett eredményre, a Pp. 270. § (1) bekezdés szerint alkalmazott Pp. 78. § (1) bekezdés alapján köteles az alperes részére felülvizsgálati eljárási költséget fizetni. Azt a Kúria az igazolt készkiadás összegében határozta meg.

[19] A Kúria a felülvizsgálati kérelmet a Pp. 274. § (1) bekezdése alapján tárgyaláson bírálta el.

[20] E határozat ellen a felülvizsgálat lehetőségét a Pp. 271. § (1) bekezdés e) pontja zárja ki.

Budapest, 2018. február 6.

Dr. Kollár Márta s.k. a tanács elnöke, dr. Kocsis Ottilia s.k.
előadó bíró, dr. Puskás Péter s.k. bíró

A kiadmány hitelül:

Sz.Sz.

bírósági ügyintéző