



PÁZMÁNY *1635*
— *a l a p i t v a*

Pázmány Law Working Papers

2018/2

Veres Zoltán

**A pénzügyi ombudsman, mint a
fogyasztói jogok védelmének egyik
eszköze**

Pázmány Péter Katolikus Egyetem
Pázmány Péter Catholic University Budapest

<http://www.plwp.eu>

A pénzügyi ombudsman, mint a fogyasztói jogok védelmének egyik eszköze

Veres Zoltán

A pénzügyi fogyasztók jogvédelmének és a szolgáltatók-ügyfelek között felmerülő jogviták alternatív (bíráson kívüli) rendezésének ma már számos fóruma létezik,¹ ezek egyike a(z) (pénzügyi) ombudsman. A magyar jogrendszerben rövid ideig létező pénzügyi jogok biztosa intézmény² megfelelő értékeléséhez érdemes áttekinteni az ombudsman-fogalom és a hozzá kapcsolódó felfogások néhány dilemmáját, valamint néhány külföldi példát.

1. Az ombudsmani intézmény néhány alapvető jellemzője

Az ombudsman intézményével kapcsolatban rendkívül gazdag szakirodalom áll rendelkezésre.³ Ezek a források számtalan meghatározást tartalmaznak, melyek mégoly vázlatos bemutatása is meghaladná a jelen dolgozat kereteit. Ehelyett néhány vonatkozó forrás alapján az intézmény főbb jellemvonásait, illetve sokféleségét kíséreltem meg bemutatni.

Csink Lóránt a történeti fejlődés alapján az ombudsman kétféle funkcióját különbözteti meg: egyrészt a közigazgatás, a *végrehajtó hatalom kontrollja*, másrészt pedig az *egyéni alapjogokkal kapcsolatos visszasságok kivizsgálója*.⁴ A gyakorlatban azonban többnyire e funkciók keveredése figyelhető meg, eltérő hangsúlyokkal, melyek nagyban függenek az adott tisztséget betöltő *személy sajátos szerepfelfogásától*.⁵

Gabriele Kucsko-Stadlmayer *hatáskörök alapján* végzett csoportosítása „alapmodell”-t, jogállami modellt és emberi jogi modellt különböztet meg. Az alapmodellt a széles vizsgálati jogkör, ajánlástétel és beszámoló lehetősége jellemzi, a jogállami modellben a közigazgatás jogszerű működésével, az emberi jogi modellben az alapjogokkal kapcsolatos hatáskörök erősebbek.⁶

¹ Az EU-ban 2009-ben mintegy 750 alternatív vitarendezési fórum állt a fogyasztók rendelkezésére. Ld. Final Report to DG SANCO – Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the EU. Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC). 2009. 8. o. Elérhető: http://www.civic-consulting.de/reports/adr_study.pdf (letöltve: 2017-12-31).

² A Pénzügyi Jogok biztosa Hivatalát létrehozta a nemzetgazdasági miniszter 39/2012. (XII. 20.) NGM rendelete a Pénzügyi Jogok Biztosáról. Az intézményt a 2013 őszi pénzügyi felügyeleti reformmal egyidőben meg is szüntették, magát a vonatkozó NGM rendeletet a 2013. évi CLXXXIII. törvény egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról helyezte hatályon kívül, 2013. november 19-i dátummal.

³ E gazdag tárház néhány önkényesen kiválasztott darabja: egyik alapműnek számít: Gabriele Kucsko-Stadlmayer: Európai ombudsman-intézmények, ELTE (A német kiadás alapján válogatta Szabó Máté, Péterfalvi Attila), Budapest, 2010. Néhány példa a hazai szakirodalomból: Friedery Réka: Az európai ombudsman az Európai Unió intézményi világában. Doktori értekezés, Győr, 2009.; Varga Zs. András: Ombudsman, ügyész, magánjogi felelősség (Budapest: Pázmány Press 2012); Somody Bernadette: Az ombudsman típusú jogvédelem. Budapest: ELTE 2010.; Heizerné Hegedűs Éva (szerk.): Az ombudsman intézménye és az emberi jogok védelme Magyarországon (Budapest: OBH 2008).

⁴ Csink Lóránt: Az ombudsman, 601. o. In: Jakab András - Gajdusчек György (szerk.): A magyar jogrendszer állapota. MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont, Budapest, 2016. 600-616. o.

⁵ Csink (2016) 606. o., Somody (2010) 101. és 106. o. alapján.

⁶ Kucsko-Stadlmayer (2010) 97-100. o.

Ehhez képest Cservák Csaba a közigazgatás felügyeletet tartja alapvető funkciónak, amikor az intézmény fontosabb jellemzőit az alábbiak szerint foglalja össze:⁷

- Az ombudsmannak minősülő szervek, személyek közös jellemzője, hogy a tág értelemben vett közigazgatást felügyelik.
- Eszközük az ajánlás, tehát „puha jogot alkalmaznak”, ami nem kikényszeríthető. Ez a „gyengéjük”, erejük alapja viszont a tekintély, a hatékony szaktudással megerősített hivatal.
- Függetlenség.

Az USA Ombudsmanszövetsége (United States Ombudsman Association) a következő alapelvek érvényesítését ajánlja az általa kidolgozott, ombudsmanokra vonatkozó minta törvényben⁸ az államoknak:

- alkotmány, alapító okirat, törvényhozás vagy rendelet útján létrehozott kormányzati szervezet;
- kormányzati szervekkel kapcsolatos panaszok fogadása, megvizsgálása;
- megfelelő hatáskörrel rendelkezik a vizsgálati lefolytatásához, beleértve azt is, hogy minden ahhoz szükséges információhoz és dokumentumhoz hozzáférhet;
- megfelelő tekintéllyel rendelkezik ahhoz, hogy kormányzati szervek tevékenységét kritikai szempontból vizsgálja és számukra korrekciós javaslatokat fogalmazzon meg;
- ajánlásait nyilvánosságra hozhatja;
- magas szintű vezető irányítja, akinek a függetlensége garantált, aki nem lehet személyes, hivatásbeli, politikai érdekkonfliktusban érdekelt és szabadon nevezheti ki, mentheti fel beosztottjait.

Hippel alapvetően kétféle ombudsman között tesz különbséget:⁹

- egyfelől az ombudsman egy közjog által létrehozott tisztség, egy állami megbízott, aki a közigazgatás működése kapcsán fellépő visszasságokat hivatott orvosolni,
- másfelől létezik magánjogi ombudsman, aki ügyfelek és szolgáltatók (ezt gyakran B2C relációként írják le) vitarendezési fórumaként működik.

Ez utóbbi „magánjogi ombudsmanok” is sokfélék lehetnek:

- léteznek önkéntesen és jogszabály alapján létrehozott ombudsmanok,
- hatáskörük alapján lehetnek ajánlások, javaslatok megfogalmazására jogosultak és kötelező (mindkét félre vagy csak a szolgáltatókra) erejű döntéshozatalra jogosultak.

Ez utóbbi kapcsán Contratto egy „hibrid” modellt (Med-Arb, mediáció-arbitráció) is azonosít, melyben jelen van az egyeztetés és a kötelező döntés is: amennyiben az egyeztetést nem sikerül megállapodással zárni, a szerv kötelező döntést hoz.¹⁰

⁷ Cservák Csaba: Az alapjogvédelem komplex intézményrendszere Magyarországon, 15. o. Pro publico bono - Magyar közigazgatás: a Nemzeti Közszolgálati Egyetem közigazgatás-tudományi szakmai folyóirata, 2015/3. 13-28. o.

⁸ United States Ombudsman Association: Model Ombudsman Act for State Governments February 1997. Elérhető: <http://www.usombudsman.org/about/model-legislation/> (2017-10-05).

⁹ Thomas von Hippel: Der Ombudsmann im Bank- und Versicherungswesen. Eine rechtsdogmatische und -vergleichende Untersuchung. Mohr Siebeck, Tübingen, 2000. 5-6. o.

¹⁰ Franca Contratto: Alternative Streitbeilegung im Finanzsektor Eckwerte zur Schaffung von «Swiss Finance Dispute Resolution» (Swiss FDR) – einem «Multi-Door Courthouse» für den Finanzplatz Schweiz. AJP/PJA (Aktuelle juristische Praxis / Pratique juridique Actuelle) 2/2012. 13. o.

2. Pénzügyi ombudsman

A Világbank 2012-ben 39 pontba gyűjtötte össze a pénzügyi fogyasztóvédelemre vonatkozó általános jógyakorlatokat (Common Good Practices for Financial Consumer Protection). Ezek között a vitarendezési mechanizmusokkal kapcsolatban ajánlja, hogy a fogyasztók hozzáférhessenek egy „megfizethető, hatékony, elfogadott, professzionális és megfelelően finanszírozott vitarendezési fórumhoz, mint például egy független pénzügyi ombudsman...”¹¹ A Világbank a fogyasztói panaszok összegyűjtésére és publikálására is alkalmas szervként ajánlja a pénzügyi ombudsmant.¹²

2.1. Németország

Németországban különböző, a pénzügyi szektor szolgáltatóit tömörítő szakmai szervezetek biztosítanak lehetőséget bíróságon kívüli, ügyfelek és pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták rendezésére, általában egyeztető fórum (Schlichtungsstelle) vagy ombudsman (Ombudsmann) elnevezések alatt.¹³ A jogi kereteket az Unterlassungsklagengesetz (UKlaG)¹⁴ jelöli ki, mely rögzíti, hogy az ilyen feladatot ellátó szervek működtetői bejegyzett szervezetek lehetnek, és a fórum szervezete, finanszírozása és eljárásrendje megfelel a jogszabályoknak.¹⁵ Ezen kívül a törvény garanciális szabályokat állapít meg a közvetítőkkel (függetlenség, szakmaiság, páratlanság) és az eljárás - fogyasztók számára - ingyenességével kapcsolatban is.¹⁶ A keretszabályozáson túl a részleteket az egyes szervezetek minisztérium által jóváhagyott eljárásrendjei tartalmazzák.

A továbbiakban ezek közül mutatok be néhányat.

a) A Német Központi Bank által biztosított egyeztető fórum - Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

A Központi Bank egyeztető fóruma 1999-ben alakult. Hatásköre kezdetben csak az Európai Unió, illetve EGT-n belüli, határon átnyúló átutalásokkal kapcsolatos jogvitákra terjedt ki, mára azonban jelentősen kibővült, a vonatkozó törvényben (UKlaG, 14.§) foglalt esetekre.¹⁷

A tevékenységi beszámoló rögzíti, hogy számos nézetkülönbség megszüntethető, ha a felek kapcsolatba lépnek egymással, ezért „ajánlatos” (empfehlenswert), ha az ügyfelek először

¹¹ International Bank for Reconstruction and Development: Good Practices for Financial Consumer Protection. Washington DC, 2012. 9. o. 26. pont.

¹² IBRD (2012) 27. pont.

¹³ Az egyik szövetség honlapján található dokumentum 15 ilyen szervet nevesít, ld. Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands: Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen. Elérhető: <https://www.voeb.de/download/aussergerichtliche-streitschlichtungsstellen> (letöltve: 2017-09-26).

¹⁴ Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen. Ausfertigungsdatum: 26.11.2001.

¹⁵ UKlaG, 14.§ (3).

¹⁶ UKlag, 14.§ (2).

¹⁷ Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank. Tätigkeitsbericht 2015. 4. o. Elérhető: http://www.bundesbank.de/Redaktion/DE/Downloads/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle_taehtigkeitsbericht_2015.pdf?__blob=publicationFile (letöltve: 2017-09-26).

megkísérik rendezni vitájukat a vállalkozással. A kérelem *formailag kötetlen*, e-mailen és faxon is előterjeszhető, a megfelelő dokumentumok csatolásával.¹⁸

b) Bundesverband der deutschen Banken

A Német Bankok Szövetsége (Bundesverband der deutschen Banken, a továbbiakban: Szövetség) keretében működő ombudsman intézmény, mint a Szövetség által nyújtott szolgáltatás jelenik meg.

A Szövetség honlapján röviden összefoglalja a fogyasztók számára a legszükségesebb tudnivalókat az 1992 óta működő intézményről:¹⁹

- az eljárás a Szövetség tagjának ügyfelei számára ingyenes és kockázatmentes
- az ügyfelek az ombudsman döntésével szemben igénybe vehetik a bírói utat
- magasan képzett, nyugdíjas bírók és minisztériumi tisztviselők (jelenleg hat fő²⁰) segítik a feleket megegyezésre jutni egy *nem bürokratikus közvetítői eljárás* keretében
- az ombudsman nem segíthet, ha az ügyfélnek tisztán jogi tanácsadásra van szüksége, vagy ha az ügyben bírósági eljárás van vagy volt folyamatban; továbbá akkor sem, ha a tényállás felderítéséhez tanúk igénybevétele szükséges.

Ami az ügyforgalmat illeti, az utóbbi öt évben öt és hétezer közötti panasz érkezett a fórumhoz (a 2014-ben és 2015-ben tapasztalt kiugró emelkedés a német legfelsőbb bíróság eseti döntéseinek²¹ következménye, melyek értelmében a fogyasztói kölcsönöknél a kamaton kívül egyéb díjakat – a szóban forgó esetekben: Bearbeitungsgebühr - nem lehet a fogyasztókra hárítani).²²

c) Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken (VÖB-Ombudsmann)

A pénzügyi területet érintő, a tagjaik és ügyfeleik közötti civiljogi viták bíróságon kívüli elintézéséhez a Német Nyilvános Bankok Szövetsége (Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB) egy, az igazságügyi minisztérium által is elismert ingyenes közvetítői fórumot biztosít.²³ Az ombudsmani feladatokat három tapasztalt nyugállományba vonult bíró, illetve jogtudós látja el, munkájukat egy helyettes segíti.²⁴

Maga a panasz viszonylag *kötetlen*, mindössze azt kell tartalmaznia, hogy a panaszos mit ró fel a banknak és hogy konkrétan mit szeretne elérni, *formai megkötés nincs*. A panasz levél, e-mail és fax útján is előterjeszhető,²⁵ de segítségként egy a honlapon közzétett, egyszerű formanyomtatvány is használható.²⁶

¹⁸ Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Tätigkeitsbericht 2015. 8. o.

¹⁹ <https://bankenverband.de/was-wir-tun/ombudsmann/> (letöltve: 2017-09-26)

²⁰ Rövid önéletrajzaik elérhetők: <https://bankenombudsmann.de/taetigkeitsbericht/taetigkeitsbericht-2016/ombudsleute/> (letöltve: 2017-09-26).

²¹ Ld. a Bundesgerichtshof (BGH) XI ZR 405/12 és XI ZR 170/13. sz. ügyekben hozott ítéleteit.

²² Statisztika, ügyforgalom: <https://bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/beschwerde-statistik/> (letöltve: 2017-12-31).

²³ VÖB-Ombudsmann. Das Schlichtungsverfahren der Öffentlichen Banken. Elérhető: <https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann> (letöltve: 2017-09-26).

²⁴ <https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann/person-ombudsmann> (letöltve: 2017-09-26).

²⁵ Wie gehe ich vor, wenn ich mich beschweren möchte? Elérhető: <https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann>

²⁶ <https://www.voeb.de/download/beschwerdeformular-2013.pdf> (letöltve: 2017-12-31).

2.2. Egyesült Királyság

A Financial Ombudsman Service a parlament által létrehozott szervezet azzal a céllal, hogy megoldja a pénzügyi szolgáltató és ügyfele közötti vitás ügyeket.²⁷

Ha egy szolgáltató és ügyfele nem tudja egymás között megoldani a kialakult jogvitát, az ombudsman a felek számára egy fair, pragmatikus javaslatot dolgoz ki.²⁸

Az ombudsman az utóbbi öt évben 1,3-2,3 millió vizsgálatot folytatott le. A legtöbb vizsgálat (az összes vizsgálat 20%-a) az ún. törlesztési biztosításokkal (Payment protection insurance – PPI) kapcsolatos, ezt a hitel-és kölcsönügyletek (9%), majd a gépjármű és motorkerékpár-biztosítások követik (8%).²⁹ Az ombudsmani hivatal több, mint 1700 munkatársat foglalkoztat és magas éves költségvetéssel működik. Az eljárás első szakaszában mediációra törekednek a hivatal munkatársai, az ombudsman döntésére csak sikertelen mediáció esetén, mindössze az esetek kb. 2-5 százalékában kerül sor.³⁰

Egyedi, hogy a honlapon közzéteszik azon személyek nyilatkozatait, akinek az ombudsman segített.³¹

2.3. USA

A Dodd-Frank törvény által létrehozott Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Iroda (Consumer Financial Protection Bureau) eredetileg a FED keretei között működő, független hivatal volt, ám egy bírósági döntés értelmében gyakorlatilag a pénzügyminisztériumnak alárendelt szervvé vált.³² Az Iroda keretében működik az ombudsman hivatala (CFPB Ombudsman's Office). Az ombudsmani hivatal független, pártatlan, bizalmas eszköz a problémák informális megoldására,³³ azonban ez nem az ügyfelek és pénzügyi szolgáltatók, hanem a CFPB és az eljárásával érintett fél között közvetít, funkciója tehát eltér az itt tárgyalt intézményekétől.

A pénzügyi szolgáltatások ombudsmanjait tömörítő nemzetközi társulás (The International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, röviden the INFO Network) honlapja³⁴ a vizsgált téma szempontjából releváns szervként az USA-ban az 1863-ban alapított, The Office of the Comptroller of the Currency-t (OCC), illetve az ennek keretében működő Customer Assistance Group-ot jelöli meg. Rögtön hozzá kell azonban tennünk, hogy ez a szerv felel a 10 milliárd dollár alatti fogyasztói panaszok kezeléséért, míg az előlotti panaszok a CFPB

²⁷ <http://www.financial-ombudsman.org.uk/> (letöltve: 2017-09-27).

²⁸ Financial Ombudsman Service: Fairness in a changing world. Annual review 2016/2017. (A továbbiakban: Annual review 2016/2017). 1. o. Az évkönyv elérhető: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/annual-review-2017/pdf/Annualreview-fullreport-AR2016-17.pdf> (letöltve: 2017-09-27).

²⁹ Annual review 2016/2017. 48. o. 3. táblázat.

³⁰ Simon Rita: A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – Ötlet-verseny és fórum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? 69. o. Iustum Aequum Salutare, 2016/2. 63-89. o.

³¹ Ld. http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/helped_me.html (2017-09-27).

³² <https://www.usatoday.com/story/money/2016/10/11/consumer-agency-structure-ruled-unconstitutional/91902146/> (letöltve: 2017-12-28). Hivatkozva: Nemzetközi körkép a digitalizációért innovációért és FinTech-ért felelős kormányzati szervekről. Magyar Nemzeti Bank, 2017. március 28. (A továbbiakban: MNB (2017)) 21. o.

³³ <https://www.consumerfinance.gov/cfpb-ombudsman/> (letöltve: 2017-09-27).

³⁴ <http://www.networkfso.org/links.html> (2017-10-02).

hatáskörébe tartoznak.³⁵ Az OCC feladata a hatáskörébe tartozó intézmények szabályszerű és biztonságos működésének, a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésnek, az ügyfelekkel szembeni fair eljárásnak és a jogszabályi megfelelés biztosítása.³⁶ Az elé kerülő ügyek száma 2012 óta erőteljesen csökkent, 2016-ban 41.500 esetet tett ki.³⁷

2.4. Svájc

A svájci bankombudsman (Schweizerischer Bankenombudsman) 1993-ban kezdte meg tevékenységét. Egyszemélyes ombudsman-intézmény, munkáját jogászokból, közgazdászokból és bankszakemberekről álló csapat segíti.³⁸ A bankombudsman az ügyfelek olyan konkrét panaszaiival foglalkozik, melyeket svájci székhelyű bankokkal szemben nyújtottak be. Az ombudsman semleges, a megkereséseket bizalommal kezeli. Eljárása az ügyfelek számára ingyenes.³⁹ Érdekeség, hogy az intézmény fenntartója egy bankáregyesületek által létrehozott *alapítvány* (Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman).⁴⁰

Elsőként az ügyfélnek a bankhoz kell fordulnia, s ha a pénzügyi intézmény válaszával nem elégedett, akkor fordulhat az ombudsmanhoz, szóban vagy írásban. Ha az ügyben bírósági vagy hatósági eljárás van folyamatban, az ombudsman nem járhat el.⁴¹ Az ombudsman eljárása során a felek közötti párbeszédre épít. Kötelező döntést nem hoz, a feleken múlik, hogy alkujavaslatát követik-e, vagy az ügyet egyéb útra terelik, bár a tapasztalatok azt mutatják, hogy szakértelmének köszönhetően javaslatait elfogadják.⁴²

2.5. Közép-európai példa: Csehország

Csehországban már 2003 óta működik pénzügyi „ombudsman” (Finanční arbitr elnevezéssel)⁴³. A hivatal honlapjának angol nyelvű változata sem az ombudsman, hanem az „arbitrator” kifejezést használja, de mégis elterjedt a cseh intézmény kapcsán az ombudsman megnevezés is.⁴⁴ A cseh ombudsman relatíve erős jogszabályokkal bír:

- nincs kötve a panaszhoz
- iratbetekintési joggal rendelkezik
- dokumentumokat kérhet be a szolgáltatóktól és bizonyítékokat szerezhet be
- döntései bírói úton kikényszeríthetők

³⁵ Message from the Director, January 2016. www.helpwithmybank.gov/index.html (2017-10-02).

³⁶ MNB (2017) 21. o.

³⁷ Consumer Complaint Data: June 30, 2017. <https://www.helpwithmybank.gov/information/consumer-complaint-data-2017/consumer-complaint-data-2017.html> (2017-10-02).

³⁸ Der Bankenombudsman. <http://www.bankingombudsman.ch/> (letöltve: 2017-09-27).

³⁹ Unabhängiger Vermittler. <http://www.bankingombudsman.ch/>

⁴⁰ <http://www.bankingombudsman.ch/stiftung/> (letöltve: 2017-09-27).

⁴¹ Was tun? <http://www.bankingombudsman.ch/>

⁴² Neutraler Vermittler. <http://www.bankingombudsman.ch/ombudsstelle/> (letöltve: 2017-09-27).

⁴³ Az intézményt a következő törvény hozta létre: Zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi.

⁴⁴ Ld. pl. Simon (2016), vagy Rita Sik-Simon: Kollektive Durchsetzung der Verbraucherrechte in Ungarn und Tschechien. Donau-Institut Working Paper No. 32. 2014.; BNT Attorneys in CEE: Aktuelle Rechtsthemen - ADR-Verfahren für Verbraucher eingeführt. Elérhető: <https://www.bnt.eu/de/aktuell/aktuelle-rechtsthemen/2124-adr-verfahren-fuer-verbraucher-eingefuehrt> (letöltve: 2017-12-31).

- eljárási bírságot szabhat ki és a kötelességeit nem teljesítő szolgáltatóval szemben 100.000 CZK-ig terjedő bírságot is kiszabhat.⁴⁵

Az intézmény jelentőségét ugyanakkor nagyban csökkentti, hogy sem 1.800.000 CZK feletti fogyasztói hitelekkel, sem biztosítási szerződésekkel kapcsolatban nem járhat el, noha a fogyasztói panaszok nagy számban épp ezekkel kapcsolatban születnek.⁴⁶

3. Összegzés, javaslatok

A jelen rövid áttekintésből is látható, hogy rendkívül sokféle megoldás képzelhető el a B2C relációban működő alternatív vitarendezési fórumok vonatkozásában. Meggyőződésem szerint az eredményesség szempontjából nem annyira az elnevezés vagy a szervezeti kialakítás a lényeg,⁴⁷ mint inkább annak belátása, hogy egy jól működő alternatív vitarendezési fórum növelheti az ügyfelek elégedettségét és bizalmát a pénzügyi szektor iránt, így ez a szolgáltatók számára is előnyös lehet (egyesek „image javító marketingeszköz”-ként⁴⁸ tekintenek e fórumokra).⁴⁹ Ha e tekintetben egyetértés mutatkozik a szereplők között, a nemzetközi standardok és a hazai sajátosságok alapján érdemes e feladatra megfelelő szervezetet létrehozni.

A fentiek alapján a korábbi magyar pénzügyi ombudsman és a PBT hatásköre átfedéseket mutatott, így e párhuzamosságok fenntartása nem volt indokolt. A pénzügyi jogok biztosa kapcsán Simon Rita az alábbi összefoglaló értékelést adja:

„(...) a skandináv rokonintézménynél jóval gyengébb hivatal volt, perindítási joggal nem volt felruházva, csupán értesíthette az illetékes hatóságokat, ha a jogellenes tények jutottak tudomására (20.§), vitarendezési jogosultsága pedig ott kezdődött, ahol a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi felügyelet és a GVH felügyeleti hatásköre végződött, eljárása során pedig figyelembe kellett vennie a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatát [4.§ (3)]. A pénzügyi ombudsman többnyire véleményalkotási joggal rendelkezett a jogalkotói munka során, de a békéltetésnél nem játszott jelentős szerepet.”⁵⁰

A jogalkotó – bár a vonatkozó törvényjavaslat⁵¹ indokolásában a pénzügyi biztosi intézmény megszüntetését nem indokolja – feltehetően érzékelte a jelzett problémákat, ezért a pénzügyi ombudsman megszüntetése mellett döntött, így a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyetlen alternatív vitarendezési fórum a PBT lett. A pénzügyi ombudsmannak álláspontom szerint a jelenlegi magyar intézményi keretek között a pénzügyi tudatosság erősítésében lehetett volna nagyobb szerepe, mintegy „arca”, megszemélyesítője lehetett volna a pénzügyi kultúra oktatásának, terjesztésének.

⁴⁵ Sik-Sion (2014) 11. o.

⁴⁶ uo.

⁴⁷ Miként Laine Fogh Knudsen és Signe Balina megjegyzi, nehezen állapítható meg, hogy melyik rendszer a legsikeresebb. Ld. Laine Fogh Knudsen - Signe Balina: Alternative Dispute Resolution Systems across the European Union, Iceland and Norway. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109 (2014) 944 – 948. o.

⁴⁸ Ld. pl. Harald Otto Gude: *Der Ombudsmann der privaten Banken in Deutschland, Grossbritannien und der Schweiz*, Diss. Bonn, 1998. 14, 23. o.

⁴⁹ *Contratto* (2012) 10. o.

⁵⁰ Simon (2016) 74. o.

⁵¹ T/12684. számú törvényjavaslat egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról.

Ami a PBT eljárását illeti, a fenti példák alapján kevésbé formalizált lehetne (pl. űrlap⁵²), ráadásul saját tapasztalatom szerint nem segíti elő a fogyasztói jogok érvényre juttatását, hogy a pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos mindenféle adat szolgáltatását a panaszostól várja el. Pozitív, a „Med-Arb” irányba történő lépés, hogy a PBT 2017. január 1-től egymillió Ft összeghatárig (a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény tekintetében) már a szolgáltató által tett alávetés hiányában is hozhat kötelező döntést.

⁵² Jelenleg a Pénzügyi Békéltető Testülete vonatkozó szabályokat a 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról tartalmazza (Jegybanktv. vagy MNB tv.). Ennek 104.§ (1)-(2) bekezdése szerint az eljárás a fogyasztó kérelmére indul, aki ezt az erre rendszeresített nyomtatványon kezdeményezheti.