

EBH/641/2007

Év

2007

Védett tulajdonság:

Életkor

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést megállapító döntés

Kérelmező szerint egy bank megsértette vele szemben az egyenlő bánásmód követelményét. Panaszában előadta, hogy a bank honlapján olvasott akciós ajánlat alapján próbált hitelkártyát igényelni az online igénylőlap kitöltésével. Kérelmét azonban a bank elutasította arra hivatkozva, hogy elmúlt 70 éves. Kérelmező ugyan e-mailben reklamált a banknál, de azt a választ kapta, hogy az életkor alapú elutasítás oka egy belső utasítás. A kérelmező által csatolt iratokból megállapítható volt, hogy online hitelkártya igénylését a rendszer a tényleges születési dátumával nem fogadta. Érdeklődésére a bank felvilágosította, hogy a hitelkártya igénylés felső korhatára 70 év, amit belső ügyviteli utasításuk tartalmaz, amitől eltérni méltányossági okokból sincs lehetőségük.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

A hatóság eljárás alá vonta a bankot. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a 70. életévre vonatkozó korlátozás a hitelkártya engedélyezéssel kapcsolatos gyakorlatában kockázatkezelés által indokolt ún. szakmai szabály alkalmazását jelenti, mely az eljárás alá vont álláspontja szerint jogszerű, mert annak a hitelkártya jogviszonnyal közvetlenül összefüggő, ésszerű indoka van. Az eljárás alá vont kijelentette, hogy az egyenlő bánásmód elvét maradéktalanul tiszteletben tartja, az ebből eredő jogokat valamennyi ügyfelének biztosítja, ám ez álláspontja szerint nem jelenti azt, hogy minden megkülönböztetés tilos lenne. Eljárás alá vont álláspontja szerint a prudens banki működés alapvető követelménye a hitelezési kockázat értékelése és a kockázatkezelés megfelelő eszközeinek megtalálása. Az emberi életkort eljárás alá vont jelentős kockázati tényezőnek tartja, mivel a hitelnyújtás szempontjából alapvető követelmény, hogy a hitelt annak adósa saját jövedelméből fizesse vissza, fedezetek érvényesítésére csak kivételesen kerüljön sor. Egy bizonyos életkor felett pedig megnő annak kockázata, hogy az adós nem tudja visszafizetni a hitelét. A magasabb életkor értékelése tehát a bank álláspontja szerint önmagában nem hátrányos megkülönböztetés, csupán egy meglévő kockázati tényező kezelése.

A hatóság azon felhívására, hogy a 70 év feletti ügyfelekkel a hitelkártya szerződés megkötését kizáró üzletszabályzatát, illetve belső utasítását csatolja, az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy nincs sem olyan üzletszabályzata, sem olyan belső utasítása, amely tartalmazná a 70 éven felüli ügyfeleknek a hitelkártya szerződés megkötéséből a kizárását, e vonatkozásban a bank ügyintézője kérelmező részére téves tájékoztatást adott. A sérelmezett eljárás valójában egy egyedi, ún. szakmai szabály alkalmazását jelentette a bank gyakorlatában, melyet időközben az online hitelkártya igénylések körében is megszüntettek.

A hatóság a rendelkezésre álló bizonyítékok, a kérelmező és az eljárás alá vont által előadottak, valamint a csatolt dokumentumok alapján, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével megállapította, hogy a kérelem alapos.

A hatóság figyelembe vette a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának a lakossági hitelezéssel előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről szóló 9/2006 (XI.7.) számú ajánlását, mely kimondja: „A pénzügyi intézmény ügyfele életkorát ne tekintse a hitelkérelem automatikus elutasítása indokának. Mérlegelje, hogy milyen módon nyújthat hitelt idősebb ügyfelének (pl. további biztosítékok előírása)”.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódot Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

Jelen esetben megállapítható volt, hogy eljárás alá vont cselekményeinek következtében - azzal, hogy pusztán kérelmező életkorára hivatkozással tagadta meg a hitelkártya szerződés megkötését - kérelmező emberi méltóságához való alapvető joga sérült.

A bizonyítási eljárás során kérelmező védett tulajdonságának meglétét, azaz életkorát, valamint a hátrányt - a hitelkártya szerződés megkötésének elutasítását - és a kettő közötti okozati összefüggést az eljárás alávont nem vitatta. A bank kimentésként adta azonban elő, hogy álláspontja szerint az adott, időskorú ügyféllel szembeni jogviszonnnyal közvetlenül összefüggő, ésszerű megkülönböztetésnek minősül az, hogy a 70 év feletti ügyfeleket pusztán az életkoruk által jelentett kockázat okán kizárták a szolgáltatásból, velük nem kötöttek szerződést.

A hatóság nem vitatta eljárás alá vont jogát ahhoz, hogy a prudens működés és a hitelkockázat csökkentésének érdekeit szem előtt tartva különböző szempontok alapján pontosan megválassza azon ügyfeleket, akikkel szerződést köt.

Ugyanakkor nem fogadható el jogszerűnek az általánosító gyakorlat, amely az anyagi háttérét és egyéb feltételeit tekintve különös kockázatot nem jelentő ügyféllel a szerződéskötést kizárólag életkorára tekintettel tagadja meg. Az időskorú ügyfelek emberi méltóságát súlyosan sérti az általánosítás, amely kivétel nélkül kizárja őket olyan szolgáltatásból, mely a velük összehasonlítható helyzetű 70 év alatti személyek számára nyitva áll.

A hatóság döntését alátámasztja az a fent hivatkozott PSZÁF állásfoglalás, melyben foglaltaknak megfelelően módosította gyakorlatát a pénzügyintézet.

A szankciók alkalmazásával kapcsolatban a hatóság megállapította, hogy azok teljes bankszektort érintő preventív, visszatartó hatásának eléréséhez szükséges a pénzbírság kiszabása, valamint a határozat nyilvánosságra hozatala is, ezért e szankciókat alkalmazta.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmóddért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.

Ugyanakkor a hatóság eljárás alá vont javára értékelte gyakorlatának megváltoztatását. Az adott szakmai szabályt már a hatósági eljárás során úgy módosították, hogy a 70 év feletti ügyfelek is köthessenek hitelkártya szerződést, akár online ügyintézés útján is. A jogsértő magatartás jövőbeni tanúsításától valóeltiltást, mint szankciót a hatóság nem alkalmazta, tekintve, hogy eljárás alá vont a jogsértő gyakorlatát megszüntette. Tekintettel azonban a kérelmezőt ért vitathatatlan és súlyos hátrányra, valamint arra, hogy a diszkriminatív gyakorlat huzamosabb időn keresztül fennállt, a hatóság a nyilvánosságra hozatal mellett 2.000.000,-Ft összegű bírságot szabott ki az ügyben.

2007. december

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.