

PETRIK BÉLA

Egy követeléskezelési törvény szükségességéről¹

A magyar jogalkotás egyik legnagyobb mulasztása a követeléskezelési tevékenység törvényi szabályozásának hiánya (a másik a természetes személyek adósságrendezési eljárása). De amíg a „magáncsód” intézményét a válság közepette szinte öngyilkosság bevezetni, addig a követeléskezelési törvény megalkotása e válság kezelésének egyik leg-hatékonyabb eszköze lehetne, amely nemcsak a gazdasági élet professzionális szereplőit, de a természetes személyek legalapvetőbb életviszonyait is átöleli. A tanulmány a hazai gyakorlat és a nemzetközi szabályozás vázlatos bemutatásán keresztül fel kívánja hívni a figyelmet a követeléskezelői tevékenység jogi szabályozatlanságából eredő problémákra, egyúttal javaslatot kíván tenni a törvényalkotás lehetséges módjára és mikéntjére. A gazdasági válság és a magyar gazdaság helyzete olyan környezetet hozott létre, amelyben a követeléskezelési tevékenység minden piaci szereplő számára megkerülhetetlen kérdéssé vált, s amelyben a korábbi eljárások és technikák már nem bizonyulnak elegendőnek. A szabályozatlanság miatt e területen is sorra jelentkeznek olyan vállalkozások, amelyek visszaélnek ezzel a helyzettel, és tisztességtelen magatartásukkal, a nemzetközi gyakorlat szerint tiltott követeléskezelési tevékenységükkel megsértik az adósvédelmi garanciákra vonatkozó előírásokat, s ezzel – komoly társadalmi feszültségeket keltve – az egész követeléskezelői szektor, így különösen a hitelintézetek jó hírét és megbecsültségét rontják.

BEVEZETÉS

Ma a követeléskezelés egyik megoldásra váró problémája, hogy szabályozás hiányában a követelések érvényesítése a hatóságok által felügyelt és ellenőrzött személyi körön kívülre került, s a jogszabályi környezet hiányát egyes szereplők kihasználják. A hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások (továbbiakban az egyszerűség kedvéért együttesen a **bankok** kifejezést használjuk), szolgáltatók hiába működnek többnyire **prudensen, korrekt és jól szabályozott eljárási rend alapján, a teljes szektor gyakorlatát ezen kivételes szereplők rontják le.**² Megjelentek ugyanis azok a „harmadkörös”³ vállalkozások és személyek

1 Az írás egy nagyobb tanulmány részlete.

2 Ahogyan azt a PSZÁF egy jelentése is megfogalmazta, a jövőben jelentősen felértékelődik a tisztességes piaci magatartás, ugyanakkor nehezebbé válik az ilyen magatartás normáinak betartása és betartatása, mert a rendkívüli kedvezőtlen piaci feltételek csökkentik a törvénytelen vagy erkölcsstelen magatartás relatív kockázatait.

3 A követeléskezelés az abban résztvevők megbontásában az alábbiak szerint alakul: **primer követelésérvényesítők** (bankok, pénzügyi vállalkozások, azaz az elsődleges jogosultak), **másodlagos behajtók** (azok a behajtó cégek és faktorálók, akik megbízásból vagy a követelés megvásárlása alapján a megbízó vagy a maguk érdekében végzik a követeléskezelés teljes vagy egy-egy részének feladatát), **harmadlagos szereplők** (akik vagy a primer, de jellemzően a másodlagos behajtók megbízásából látnak el kiegészítő feladatot, vagy a követelésérvényesítés egy-egy jól meghatározott teendőjét).

(„A” és „B” típusú ügynökök), akikre már **sem a bankoknak, sem az állami hatóságoknak érdemi és lényegi rálátásuk, befolyásuk nincs**, eljárásuk szabályozatlan és ellenőrizetlen. Ezek az árveréseket szervező cégek és vállalkozások, a személyes felkeresést és közvetlen behajtást végzők, illetőleg a követelés érvényesítése során közreműködők azok, akik közvetlenül **kapcsolatba kerülnek az ügyfelekkel**, s a követeléskezelés **legérzékenyebb és legsúlyosabb következményekkel járó fázisait**, a legszenzibilisebb részeket végzik.

Érdemes tehát arra az ellentmondásra felhívunk a figyelmet, hogy miközben a jogalkotói szándék a követeléskezelési tevékenység teljes folyamatát a pénzügyi szolgáltatás részének tekinti – a PSZÁF gyakorlata is töretlen ebben a kérdésben –, a közreműködői kör esetében megelégszik egy bejelentési kötelezettséggel (pénzügyi vállalkozásokhoz kapcsolódóan, ha „A” típusú ügynökről van szó, a szerződés láttamozásával), lényegi és érdemi ellenőrzés, az ügynöki működés – személyi-tárgyi, szakmai – feltételeinek bármiféle megkövetelése vagy a szankcionálás igénye nélkül. A problémák egy jelentős része tehát a követeléskezelési tevékenység jogi szabályozatlanságából ered; hiszen – miközben a jogi eljárások részletesen és pontosan szabályozottak – az ügyfél fizetésének problémássá válásától a felmondáson át a jogi-végrehajtási eljárások indításáig még a keretszabályok szintjén is hiányos és pontatlan. **A tanulmány ezért a követelés érvényesítésének folyamatán keresztül a követeléskezelői tevékenység jogi szabályozatlanságából vagy nem megfelelő szabályozásából eredő problémáinak bemutatásával foglalkozik, és javaslatot tesz a szabályozás módjára és mikéntjére.**

A hitelintézeteknek új piaci környezettel kellett szembenézniük, hiszen a magyar **háztartások eladósodottsága növekszik**⁴, a **megélhetési költségek és a hitelek törlesztésére fordítandó összegek meghaladják a háztartás összjövedelmét**⁵, a 90 napnál régebben lejártak aránya az év során emelkedett⁶, a **devizahitelek aránya meghaladja a 70 százalékot**, a **foglalkoztatottak száma 3 millió 790 ezerre csökkent**, a **munkanélküliség meghaladta a 10,4%-ot**. A piaci környezet romlásával összhangban, a **követeléskezelés hagyományos formái egyre kevesebb eredményt képesek biztosítani**, s **nem jelent megoldást a követelések értékesítése sem** az ingatlanpiac szűkülése, a követelésvásárlásokat korábban lehetővé tévő források hiánya, az adósok fizetőképességét biztosító hitelkiváltás visszaszorulása, továbbá az adós fizetőképtelenségét okozó munkanélküliség növekedése miatt.

1. A JELENLEGI GYAKORLATBAN REJLŐ PROBLÉMÁK

A telefonos megkeresések és az ügyféllel történő levelezés körében megjelennek a másodlagos behajtók; jól azonosíthatók az ügyfélhívás és a levelezés problémái, így a szabályozás lehetséges pontjai is: a kihívások. Fellelhetők a levelezés **szövegezésében**, az átadott adatok **adatvédelmi problémáiban**, a kihívások **időpontjában és ütemeztségében**, a „célba találás” **pontosságában**. Tekintettel arra, hogy a követeléskezelő cégek és az

4 A 2008. I. negyedévében regisztrált 511 061-ről 2009. I. negyedévére több mint 230 000-rel, 741 271-re nőtt a negatív adósnilyvántartásba bejegyzett természetes személyek száma.

5 A 2008-as felmérés szerint a kockázatos háztartások aránya 8% fölé emelkedett, míg a hitelekből való részese-désük már megközelíti a 19%-ot.

6 Az MNB 2009-ben közzétett pénzügyi stabilitási jelentése (Jelentés a pénzügyi stabilitásról – 2009).

adatvédelmi biztos között évek óta folyó vita és egyeztetés zajlik e témakörben, mára az **adatvédelmi problémák köre nagymértékben tisztázódott.**

A hívásokat a másodlagos behajtók **több műszakban** reggel 7 és este 10 óra között, illetőleg a vasárnap kivételével bármely napon végzik, az **ügyfelet mindaddig hívják, amíg elérhetővé nem válik**, illetőleg az elért, de **nem teljesítő ügyfelet a megbízás ideje alatt folyamatosan keresik.** Mind a hívások időpontja, mind azok rendszeressége egyes esetekben az ügyfél zaklatásának határán jár. A hívások **másik problematikus pontja azok „becsapódásának” helye,** hiszen az ügyfél a szerződés kötésénél otthoni, munkahelyi számot is megadhat, amely információ az adatátadás során elvész, így az ezeken történő hívás illetéktelen személyhez is eljuthat, sértve ezzel az ügyfél személyiségi jogait, illetőleg sérülhet a banktitok is.

A levelek egy része lényegében csak a tartozásra és annak megfizetésére hívja fel az ügyfél figyelmét, illetőleg a kapcsolatfelvétel módját és helyét jelöli meg. **Nem helyeznek hangsúlyt arra, hogy az ügyfél figyelmét felhívják** a nemfizetés esetén folytatandó eljárásra, **a jogi következményekre,** az ügyfélnek kínált **fizetéskönnyítő eszközökre,** illetőleg a lehetséges **engedményekre.** A **célszerűséget és a szükségességet,** elsődlegesen a másodlagos behajtók körében sok esetben **felülírja a költségtakarékosság, ezért az ügyfelek bizonyos – lakóhely, életkor, összecszerűség alapján szűrt – csoportja egyáltalán nem kap írásbeli felszólítást és tájékoztatást,** illetőleg a későbbi jogi eljárások szempontjából fontosnak ítéltetően, **a levelezés utólag nem igazolható formában történik.**

A **személyes felkeresés, helyszínelés a követeléskezelési tevékenység egyik kritikus pontja, s a bankok egyre nagyobb hangsúlyt helyeznek az ügyfél tényleges és személyes megszólítására.** Miközben a feladatot jellemzően a **másodlagos behajtók, harmadlagos szereplők végzik, a tevékenység rendkívül szenzitív,** hiszen az ügyfél magánszférájába lépnek be, és a tevékenység során **megállapodásokat kötnek,** illetőleg a tartozás **részbeni vagy teljes kifizetésére is mód nyílik.** A feladat elvégzésére a **bankok sem szervezetileg, sem személyi állományukban nem készültek fel** (talán nem is céljuk); az **jellege szerint „A” típusú ügynöki tevékenység,** így **további alvállalkozó igénybevételeire nem volna mód és lehetőség.** Az ezzel foglalkozó cégek azonban **saját munkaerőt ezen a téren nem vagy alig foglalkoztatnak,** hiszen e létszám folyamatos fenntartása jelentős költségnövekedést okozna. Miközben tehát a **követeléskezelési tevékenység egy igen érzékeny és fontos területéről beszélünk, a feladatot ellátó személyi körre** nemhogy a területet felügyelő szakmai hatóságnak és szervezeteknek, de **a primer követelésérvényesítőknek sincs rálátásuk, hatásuk.**

Szinte **valamennyi bank él a követelések értékesítésének** eszközével, amely a portfóliótisztítás, a belső apparátus versenyhelyzetének, egy egészséges egyensúly fenntartásának, a költségszint és a pénzügyi elvárások kezelésének, továbbá a HR-szempontok érvényesítésének eszköze. Egy részük azonban **ezt a saját work-out terület hiányának pótlására alkalmazza,** és a puha behajtási eszközök bevetése után **követeléseit azonnal piacra viszi,** amivel **torzítja a követelésérvényesítés folyamatát.** Ezen a területen ugyanis **akkor alakulhat ki probléma, ha a követelés engedményezése folytán** a jogviszonyban akár egyedi, akár csomagszerű értékesítés során **olyan követeléskezelő kerül** jogosulti pozícióba, akinek a **célja lényegében nem a követelés szerződésben meghatározott járulékaival** (ügyleti és késedelmi kamat) **együtt történő érvényesítése, azaz egy normál**

követelésérvényesítési eljárás szakszerű végigvitele és az abban rejlő hasznok realizálása, hanem a lehetséges bevételt meghaladó mértékben igyekeznek a követelés összegének maximalizálására, illetőleg célja a **fedezeti ingatlan megszerzése**. A követelés értékesítését követően **az adós számos olyan adósságrendezési lehetőségtől eshet el**, amely a bank mint jogosult esetében reális alternatíva volna, míg a helyébe lépő követeléskezelőtől már nem várható el.

A jogi-végrehajtási eljárásokkal jelen tanulmány nem foglalkozik, a bíróságok, végrehajtók eljárásait részletes törvényi szabályozás foglalja keretbe. E körben egyetlen intézményre kívánjuk a figyelmet felhívni, a Polgári Törvénykönyv által szabályozott, úgynevezett **zálogtárgyak bírósági végrehajtási eljáráson kívüli értékesítésével** (továbbiakban: a **közvetlen értékesítéssel**).⁷ A témakör legizgalmasabb kérdése a jogosulti oldal **alanyi körének** tisztázása, hiszen a **jogalkotó szándéka elsődlegesen arra irányult**, hogy ide csak azok a személyek kerülhessenek be, akik mind gazdasági, mind pedig jogi szervezettségük és szabályozottságuk folytán **képesek az adósvédelmi garanciák biztosítására**, tőkeerejük-nél fogva pedig arra, hogy ezek megsértése esetén a zálogkötelezett felé helytállhassanak. Az e rendelkezésekben írt „**záloghitel nyújtásával**”, illetve „**záloghitel nyújtásával vagy árverés szervezésével**” **üzletszerűen vagy hivatalból foglalkozó személyek körét** illetően azonban a megfogalmazás **hézagossá vált**. A Ptk. 257. §-ának (2)–(3) bekezdése a bírósági végrehajtás mellőzésével történő **kielégítésre feljogosítottak körét úgy határozta meg, hogy** – zálogjoggal biztosított követeléseit tekintetében – **minden hitelintézet a záloghitellezéssel üzletszerűen foglalkozó szervezetek körébe tartozik**, továbbá, hogy **az árverés szervezésével üzletszerűen foglalkozó személyek között a felszámolók és az önálló bírósági végrehajtók számára is lehetővé tette**, hogy megbízást kaphassanak a zálogtárgyak értékesítésére.⁸ A bírósági végrehajtáson kívüli zálogtárgyak értékesítésére **megbízást elnyerő személyek köre e ponton azonban nem zárult be, s további személyeknek is adható megbízás**, így például az ingatlan forgalmazására jogosult **üggyédek, ügyvédi irodák is e körbe tartozhatnak**. Az alanyi kör azonban még ennél is bővebb, hiszen **sorra alakultak azok a gazdasági társaságok, akik**, bár semmiféle, a jogalkotói szándéknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel nem rendelkeznek, **árverezőházak formájában hódítanak egyre nagyobb teret**.

Az értékesítés módjára vonatkozó szabályozás legfontosabb alapelve, hogy az mindkét fél érdekeit, elsődlegesen a gazdaságosságot, az ésszerűséget és az üzleti tisztességet szolgálja. A kormányrendelet ugyanakkor nem írt le olyan részletezettségű eljárást, mint amelyek például a bírósági végrehajtás vagy a felszámolási eljárások esetén irányadók, de meghatározta azt az alapvető feltételrendszert, amely mentén a jóhiszemű és tisztességes értékesítési eljárás megvalósítható. A jogosultnak úgy kell meghatároznia az értékesítést, hogy az adott zálogtárgy esetében **vevőként szóba jöhető személyek az értékesítésről tudomást szerezhessenek, és egymással versengő ajánlatot tehessenek**. Nem tudjuk, hogy a jogalkotó milyen személyi körre gondolt a „szóba jöhető” vevők esetében, illetőleg nem definiálta, hogy az értékesítési módnak melyek a minimális feltételei. A **versengő ajánlat**

7 A jogintézmény kategóriába sorolása terén egyes piaci szereplők a puha behajtás körébe, míg mások a jogi eljárások közé sorolják. Mindkét kategorizálásnak van elméleti megalapozottsága, a tanulmány szempontjából a kérdés eldöntése nem szükséges.

8 Ptk. 48. § (4) bekezdése

alatt árverést, nyilvános pályázatot, versenytárgyalást egyaránt érthetünk, de úgy véljük, hogy mind technikai, mind garanciális szempontból ennél **precízebb és pontosabb megfogalmazásra lett volna szükség** a tisztességes eljárás elvének érvényesüléséhez. **Nem szabályozott** így például az a kérdés sem, hogy az **árverés meghirdetése milyen körben és formában, milyen adattartalommal történjen**, hiszen lehetséges, hogy az értékesítést végző személy érdeke nem a bevétel maximalizálása, hanem az ingatlan tulajdonjogának megszerzése.

Mára a gyakorlat bebizonyította, hogy **az alanyi oldal nem kellően zárt és minőségében ellenőrzött volta**, továbbá az **értékesítés módjára vonatkozó szabályozás részbeni hiányossága**, egymás hatását erősítve, olyan **visszaélésekhez vezetett**, amelyek a követelésérvényesítés teljes rendszerének, a **primer követelésérvényesítők eljárásának hitelességét és tisztességét kérdőjelezi meg**. **Miközben tehát a jogintézményt egy viszonylag „laza” magánjogi szabályozás rendezi, addig a követelésérvényesítés legradikálisabb eszköze, hiszen hivatásrendi szervezet nélkül, közvetlen bírósági kontroll, független, harmadik személy közreműködése nélkül folyik le a fedezeti ingatlan kényszerértékesítése.**

2. A SZABÁLYOZÁS LEHETSÉGES TARTALMA

Mindezen anomáliák vázlatos áttekintését követően, az alábbiakban kísérletet teszünk egy jövőbeni szabályozás tartalmának meghatározására.

A létrehozandó törvényi szabályozásnak rögzítenie kell a követeléskezelési eljárásra vonatkozó **alapelveket**:

1. A jogosultnak kísérletet kell tennie arra, hogy **„jogi eljáráson kívül”** történjen meg a tartozás rendezése, azaz **lehetőséget** – de nem kizárólagosságot – **kell biztosítania a jogi úton kívüli eszközök alkalmazásának, az adós önkéntes teljesítésének**.
2. **Arányosság elve** – a követeléskezelés minden esetben igazodjon a fennálló követelés nagyságához, a követelés érvényesítése során olyan eszközöket alkalmazzanak, amelyek igazodnak a követelés nagyságához és a késedelembe esés idejéhez.
3. **Fokozatosság elve** – a követelés érvényesítése **adjon lehetőséget az adósnak az önkéntes teljesítésre**, a kezelés a megállapodásos rendezésre irányuljon, a követeléskezelés eszközeit azok súlyossága szerint a szükséges és indokolt mértékben alkalmazza a hitelező.
4. **Átláthatóság elve** – a követeléskezelés minden szakaszában legyen átlátható az adós és harmadik személyek számára is, azaz az adós számára a követelésérvényesítés egyes lépéseiről a szükséges és megfelelő tájékoztatás rendelkezésére álljon.
5. **Kiszámíthatóság elve** – az adós pontosan tudja, hogy a követelés érvényesítése milyen lépésekben történik.
6. **Méltányos eljárás elve** – az adóssal szemben foganatosított behajtási intézkedések legyenek méltányosak, vegyék figyelembe az emberi méltóságot, ami alapvetően szükséges a hitelező jó hírnevének megőrzése érdekében.
7. A **kereskedelmi szempontból ésszerű eljárás követelménye** – ez a pénzügyi biztosítéki megállapodásokról szóló 2002/47/EK irányelv átültetésekor, az óvadéki szabályok 2004. évi módosításakor jelent meg a Ptk.-ban, s az új Polgári Törvénykönyv

tervezetében is teret nyert. E körben mindez a jóhiszemű és tisztességes eljárás, illetve az adott helyzetben általában elvárható magatartás alapvető követelménye mellett az alapelvek értelmezését segíti elő, amely szerint egyfelől **a kényszerértékesítések során a vételár maximalizálására kell törekedni**, s ennek megfelelően kell kiválasztani a meghirdetés és az értékesítés helyét, idejét és módját; másfelől viszont tekintetbe kell venni az adott helyzet sajátosságait is: azt, hogy az értékesítést egy követelés érvényesítése érdekében végzik, ezért az értékesítést ésszerű időn belül kell lefolytatni.

8. A **transzparencia elve** – a lakossági hitelnyújtás körében fokozottan érvényesüljön a közérthetőség és átláthatóság, a szükséges információk hozzáférhetőségének lehetősége.
9. A **szabályelvűség elve** – a követeléskezelők gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal folytatják, s azokat szabályzatokban rögzítik.

Ma már szinte egyöntetű szakmai vélemény, hogy a **követeléskezelés hazai szabályozása tovább nem halasztható**, mégpedig **törvényi szinten** látjuk szükségesnek szabályozni a jogintézmény alapjait, a fogalmakat, a szabályozás tárgyi és alanyi hatályát, az alapelveket, az engedélyezés szabályait, az engedélykötelezettség alól mentes személyek körének meghatározását, az eljáró hatóságot, a tevékenység végzésének alapkövetelményeit, személyi és tárgyi feltételeit, a tevékenységet végző személyi körre vonatkozó, különös kötelezettségeket. **Kormányrendelet** rögzíthetné a végrehajtási utasításokat, az eljárási- és magatartási szabályokat, az adóssal való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás rendjét, az elszámolás részletszabályait. Megválaszolásra váró kérdés, hogy már valamely **meglévő törvénybe illeszkedjen-e** a követeléskezelésre vonatkozó szabályozás, vagy egy **teljesen új, önálló szabályozással** teremtsen meg azt a jogalkotó.

Megoldás lehet a hiányzó szabályozásra a hitelintézetekről szóló 1996. évi CXII. **törvény (Hpt.) kiegészítése egy külön fejezettel**, amely ugyanakkor komoly nehézséget okozna, hiszen a Hpt. alapvetően a pénzügyi intézményrendszerre vonatkozóan állapít meg szabályokat, s így olyan alanyokra is ki kellene terjednie, akik nem tartoznak hatálya alá; másfelől azonban kézenfekvőnek is látszik, hiszen a szabályozni kívánt tevékenység mind gyakorlati, mind elméleti szempontból leginkább e területhez áll közel. A **fogyasztói hitelvédelemről szóló jogi szabályozás** keretei között is helyet kaphatna; azonban ez sem a gyakorlat, sem a magyar jogrendszer szempontjából nem tekinthető olyan kiforrott területnek, ahová ez a teljesen új szabályozás sikerrel illeszthető be, s bizonyosan nem élvezné a kialakult és megszilárdult gyakorlati és szabályozási viszonyok előnyeit. A **társasági jogi – kereskedelmi jogi szabályozás** körében is megvalósítható a szabályozás, amely azonban a jelenlegi rendszertől igen messze áll, annak beillesztése nehézségekbe ütközne, hiányzik ugyanis egy jól körülhatárolható és egységes kereskedelmi jogi szabályozás.

Igyekszünk széles körű nemzetközi mintavétellel bemutatni a gyakorlati megvalósíthatóságot. A mintavétel elvei:

- a) a területen nagy hagyományokkal rendelkező északi, **skandináv szabályozás** köréből a sok tekintetben irányadónak tekinthető Norvégiát és Svédországot,
- b) az **angolszász jogterületről** értelemszerűen az Egyesült Államok, pontosabban egyes szövetségi államok, tovább Kanada egyes tartományai, Új-Zéland és Ausztrália szabályozását,
- c) az északi, illetőleg kontinentális fejlődéstől eltérő, de nagy hagyományokra visszatekintő **Egyesült Királyság** gyakorlatát,
- d) a **kontinentális jogterületről** Németország és Ausztria példáját,
- e) továbbá **érdekességként** a Dél-afrikai Köztársaság és a legújabb, 2009-es törvényi szabályozást bevezető Izland, vagy éppen Csehország jogalkotását tekintjük át.

A külföldi példák alapján a **szabályozás mikéntjének** szinte valamennyi megoldására találunk mintát:

1. **Önálló követeléskezelési szabályozással találkozhatunk** az 1930-as évekre visszatekintő hagyományokkal rendelkező Norvégiában⁹, Svédországban¹⁰, Finnországban¹¹, Kanada Ontario tartományában¹², a Dél-afrikai Köztársaságban¹³, vagy az éppen a legutóbbi, Izlandon 2009. január 1-jén hatályba lépő jogalkotói megoldásban¹⁴.
2. **Más jogszabályok keretei között, de részben önálló szabályozást** kapott a követeléskezelés például az **Amerikai Egyesült Államokban**, ahol – az Egyesült Királysághoz hasonlóan – a fogyasztói hitelvédelemről szóló törvényben, önálló fejezetben helyezték el. A szabályozás alapvetően fogyasztóvédelem-központú, így elsősorban nem a kereskedelmi cégek közötti követelések érvényesítésével foglalkozik, hanem a lakossági adósságok körében szabályozza a hárompólusú (hitelező – adós – követeléskezelő) viszonyt.¹⁵ Ehhez hasonló a **kanadai tartományi szintű jogalkotás** (szövetségi szintű szabályozás nem található, bár történtek erre kísérletek), hiszen

9 A követeléskezelés alapvető szabályait az 1988. évi 26. törvény (**Debt Collection Act – Act of 13 May 1988 No. 26. on Debt Collection and Other Recovery of Overdue Pecuniary Claims**), továbbá annak végrehajtási rendelete (Végrehajtási Rendelet – **Regulations appertaining to the Debt Collections Act**) tartalmazza. Ezt a szabályozást egészíti ki a pénzügyi szolgáltatásokat, köztük a követeléskezelést is felügyelő norvég hatóságra, a Kredittilsynetre vonatkozó, 1956. évi 1. pénzügyi felügyeleti törvény (Financial Supervision Act – Act on the Supervision of Credit Institutions, Insurance Companies and Securities Trading etc.), 1. erről: <http://www.kredittilsynet.no/en/Insurance-and-pensions/Insurance-pensions/Topic/Activity-of-EEA-pension-funds-in-Norway/>

10 A svédországi követeléskezelés jogi kereteit elsősorban az **adósságbehajtásról szóló 1974. évi 182. törvény (Inkassolag)** határozza meg (<http://www.notisum.se/rnp/SLS/lag/19740182.htm>).

11 Debt Collection Act 513/1999., módosította a 28/2005. számú törvény.

12 A követeléskezelésre vonatkozó legfontosabb szabályokat a **követeléskezelő ügynökségekről szóló 1990. évi törvény** (Collection Agencies Act – Collection Agencies Act, R.S.O 1990, c. C.14.) és annak végrehajtási rendelete (R. R. O. 1990, Regulation 74) tartalmazza (http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90c14_e.htm).

13 A követeléskezelés törvényi kereteit a **követeléskezelőkről szóló 1998. évi 114. törvény** (Debt Collectors Act – Debt Collectors Act No. 114 of 1998), a részletszabályokat pedig a végrehajtási rendelet (Regulations relating to Debt Collectors, 2003.) tartalmazza (http://www.abletrac.co.za/terms_conditions.htm)

14 A **követeléskezelésről szóló 2008. évi 95. törvény** (Debt Collection), <http://eng.vidskiptaraduneyti.is/laws-and-regulations/nr/2843>

15 Az 1977-ben elfogadott, tisztességes követeléskezelésről szóló törvény (**Fair Debt Collection Practices Act**) – amely a fogyasztói hitelvédelemről szóló törvény (Consumer Credit Protection Act) VIII. fejezete – a Kongresszus intézkedése volt a fogyasztóvédelmi szervezetek sorozatos visszaélésekről szóló beszámolóira (<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/cre27.pdf>).

ott a követeléskezelésre vonatkozó alapszabályok a tisztességes piaci magatartásról szóló törvényben kaptak helyet.¹⁶ A kontinentális jogrendszerek közül a követeléskezelő vállalkozásokra vonatkozó, **külön jogszabály Ausztriában sem létezik**, a tevékenység engedélyezésének, a követeléskezelésnek a fogalmára, az engedélykötelezettségre és az engedély kiadásának feltételeire az általános kereskedelmi jogszabályok vonatkoznak.¹⁷

3. **Németországban** a követeléskezelő vállalkozások működésének jogi kereteit a jogi tanácsadókról szóló törvény rendezi¹⁸, amely a jogi tanácsadási tevékenységek egyikeként jelöli meg a követeléskezelést.
4. Az eddigiektől eltérő az **Egyesült Királyságban** található szabályozás, mivel egyfelől ott alakult ki a legsokoldalúbb, ugyanakkor a szerves fejlődés következtében a legelszórta szabályozási forma is. A követeléskezelés területére vonatkozó, legfontosabb jogi norma az 1974. július 31-én elfogadott és azóta többször, legutoljára 2006-ban módosított, **fogyasztói hitelezésről szóló törvény**¹⁹. A követeléskezelési tevékenységre további három törvényi szabályozás tartalmaz előírásokat: az **igazságszolgáltatás igazgatásáról**²⁰, a **zaklatás elleni**²¹ és a **rosszhiszemű kommunikációról szóló törvény**²².

A nemzetközi példák és a hazai jogszabályi környezet áttekintését követően, véleményünk szerint a szabályozást **nem a már meglévő jogszabályok módosításával, kiegészítésével, hanem önálló törvényi szabályozás létrehozásával kell megoldani.**

3. A KÖVETELÉSKEZELÉS FOGALMA

A **magyar jogban**, ahogyan arra korábban utaltunk, a követeléskezelésnek **nincs pontos definíciója**, így a tevékenység, az azt végző személyek, valamint a nemzetközi gyakorlat alapján teszünk kísérletet ennek pótlására. A **nemzetközi gyakorlatban sincs azonban általánosan elfogadott, egységes meghatározás**, ahogyan a faktoring nemzetközi definíciós kísérleténél is bebizonyosodott, az egyes nemzeti jogokban csak nagyon szűk körű muníció található egy általános érvényű definíciós kísérlethez. Mindezekre figyelemmel, az alábbi elemekkel célszerű számolni. Követeléskezelés az a (1) **rendszeresen, üzletsze-**

16 Kanada, Alberta tartomány: a követeléskezelésre vonatkozó szabályokat a tisztességes piaci magatartásról szóló 2000. évi törvény (**Fair Trading Act**), a tevékenység gyakorlásának részletes feltételeit pedig a **194/1999. végrehajtási rendelet** tartalmazza. L. <http://www.canlii.org/en/ab/laws/stat/rsa-2000-c-f-2/latest/>

17 Ezen belül is a kereskedelmi engedélyek kiadásáról szóló 1994. évi Gewerbeordnung (GewO), <http://www.ris.bka.gv.at/Geltendefassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10007517>

18 Az 1935. évi Rechtsberatungsgesetz (RBerG), amelyet 2008 júliusától az azt felváltó 2005. évi Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) rendez (<http://www.jurawiki.de/Rechtsberatungsgesetz>).

19 Consumer Credit Act 1974 (http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2006/ukpga_20060014_en_1 és http://www.ofc.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/legal/cca/)

20 Administration of Justice Act 1970 (http://www.opsi.gov.uk/RevisedStatutes/Acts/ukpga/1970/cukpga_19700031_en_1)

21 Criminal Offence of Unlawful Harassment of Debtors Protection from Harassment Act 1997 (http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1997/ukpga_19970040_en_1)

22 Malicious Communications Act 1988 (http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1988/ukpga_19880027_en_1)

rűen nyújtott szolgáltatás, amelynek keretében (2) **harmadik személyt vagy eredetileg harmadik személyt megillető** (de a saját követelést érvényesítő eljárás során a magatartási szabályokra vonatkozó előírásokat is kötelezően alkalmazva) (3) **lejárt és elismert**, de (4) **ki nem egyenlített számlakövetelés** (5) **érvényesítése folyik**, kizárólagosan (6) **bírósági úton kívül**. A követeléskezelés fogalmába **nem tartoznak bele** az e tevékenységhez kapcsolódó, azt kiegészítő, de attól világosan elkülöníthető tevékenységek, mint például a követelések, adósok minősítése, az adósság megelőzését szolgáló kiegészítő tevékenységek, így a cégátvilágítások, piaci információk beszerzése, elemzése, a hitelminősítésre irányuló szolgáltatások, továbbá a faktorálás.

(1) Egyes nemzeti jogalkotásokban a definícióban a kereskedelmi vagy folytatólagos fogalmat használják. Miután azonban az irányadónak tekinthető Hpt. 2. számú mellékletének III/22. pontja tartalmazza a következő meghatározást, ezt látjuk érvényesíthetőnek a továbbiakban is: **Üzletszerű tevékenység: az ellenérték fejében nyereség, illetve vagyonszerzés végett – előre egyedileg meg nem határozott ügyletek megkötésére irányuló – rendszeresen folytatott gazdasági tevékenység**. Az üzletszerűség megállapításához tehát három feltételnek kell együttesen teljesülnie:

- Az **ellenérték fejében való nyereség, illetve vagyonszerzés szándéka**, jelen esetben tipikusan a tevékenység elvégzéséért járó díjazás.
- A minősítendő gazdasági tevékenységet **rendszeresen, folyamatosan folytassák, ne pedig egyetlen alkalommal** vagy néhány egymástól kifejezetten elszigetelt időpontban.
- A tevékenység folytatója a szolgáltatását – elméletileg legalábbis – **bárki számára nyitva álló lehetőségként, szolgáltatásként nyújtsa**, azaz ne kizárólag egyetlen személynek vagy egy előre pontosan meghatározott személyi körnek.

(2) E definíciós elemről mind a norvég, mind a svéd szabályozás említést tesz, de az Egyesült Államok törvényhozása is az ismérvek között sorolja fel, továbbá a német és osztrák törvényszövegekben is szerepel (az osztrák törvény az „igényérvényesítés” fogalmát használja).

A **svéd törvényi szabályozás értelmében** a fentiek szerint követeléskezelésnek minősül a követelés **harmadik személy részére** (azaz megbízási jogviszony keretében) vagy **saját név alatt** (bizományosként vagy a magyar jogban a megvásárolt, azaz saját tulajdonosi jog alapján) fizetési felszólítással vagy egyéb „behajtási intézkedéssel” történő követelésérvényesítés.²³ Az **Egyesült Államok szabályozása** ettől lényegesen eltér, hiszen követeléskezelőnek csak azon személyeket tekintti, akik rendszeresen (bírói mérlegelés alapján), **harmadik személyek** követeléseinek behajtásával foglalkoznak, akár saját számlára, akár az ügyfél számlájára teszik ezt.²⁴ Azaz e szabályozás alapján **sem a saját, sem a vásárolt**, azaz eredetileg harmadik személy javára fennálló követelés érvényesítése **nem tartozik a követeléskezelés fogalmi körébe**. E megoldás alapvető hibája, hogy a követelések faktorálásával a követelésérvényesítés kivonható a törvényi keretek közül. E hiányosságot kívánta enyhíteni a bírósági gyakorlat, amely egyértelművé tette, hogy a **factoringcégek** – annak ellenére, hogy **saját követeléseiket hajtják be** – követeléskezelőnek minősülnek, és így kivételt képeznek a fenti szabály alól.

23 Önmagában a fizetési határidő közlése vagy az arról szóló tájékoztatás, hogy nemteljesítés esetén követeléskezelés következik, nem tartozik a behajtási intézkedések körébe.

24 Fair Debt Collection Practices Act 803. § (6) bek.

A fentiekkel szemben irányadónak a norvég szabályozást tekinthetjük, amely a megvásárolt pénzkövetelés saját név alatt történő érvényesítését is e törvény hatálya alá tartozóként nevesíti.²⁵ Ezt a mintát vette át az izlandi törvényhozás is, amely a követeléskezelés hatálya alá vonta a megvásárolt követelések kezelését. Az izlandi szabályozás átvezet a német szabályozás körébe, ahol a megvásárolt követelések kezelése csak abban az esetben tartozik a törvény hatálya alá, amennyiben azokat a behajtás céljából vásárolták meg.²⁶ A német szabályozás tehát a **norvég és izlandi mintát erősíti; igaz, egészen más filozófia alapján**, ugyanis a törvény személyi hatálya alá vonja mindazokat, akik a jogi tanácsadási tevékenységet végzik, amely tevékenységek egyike a követeléskezelés. Ennek fogalmi elemeit az alábbiak szerint határozza meg:

- a) harmadik személy javára, vagy
- b) saját számlára, saját név alatt történő
- c) követelésérvényesítés, feltéve az utóbbi esetben, hogy azt a jogosult – az izlandi szabályozással egyezően – az eredeti jogosulttól kifejezetten a behajtás szándékával szerezte meg.²⁷

Tehát a jogalkotó nemcsak a megbízás alapján kezelt, de a megvásárolt követelések körében eljáró személyeket is követeléskezelőnek tekinti. Egy **megszorító feltételt** azonban bevezet a német szabályozás: nevezetesen, hogy a követelésvásárlásnak (faktorálásnak) kifejezetten a behajtás szándékára kell irányulnia. Ugyanígy határozza meg a **kanadai tartományi szabályozás** a követeléskezelő személyén keresztül e definíciós elemet, így követeléskezelő személynek/szervezetnek minősíti mindazokat, akik a követelés **kezelését a hitelező javára** vagy a követelés **megvásárlását követően a követeléskezelő saját számlájára** és javára végzik.

A magyar jogi szabályozást az általánosan elfogadott elemek átvétele mellett azonban **kiegészítenénk azzal**, hogy amennyiben valamely gazdálkodó szervezet (akár pénzügyi intézmény, akár valamely szolgáltató cég stb.) **saját követeléseit üzletszerűen érvényesíti**, úgy e körben a követeléskezelésre vonatkozó, értelemszerűen **a követeléskezelés magatartási és elszámolási szabályaira irányadó rendelkezéseit is kötelezően alkalmazni rendelnénk**.

(3) E körben utalhatunk a már meglévő törvényi szabályozásokra, meghatározásukat itt is alkalmazhatónak érezzük: lejárt és elismert követelésnek tekinthetjük a jogerős és végrehajtható bírósági, hatósági határozaton (végrehajtható okiraton) alapuló, nem vitatott vagy elismert, lejárt pénz- vagy pénzben kifejezett, vagyoni követelést.

(4) Szükséges a követelés tárgyául szolgáló jogviszony azonosítása, azaz annak meghatározása, hogy **milyen követelést is tekintünk e körbe tartozónak**. A norvég szabályozás pénzkövetelést, míg a svéd és az amerikai egyszerűen követelést említ. Az Egyesült Királyság joga ezzel szemben a törvény hatálya alá²⁸ tartozó követelések pontosabb definícióját adja:

25 Debt Collection Act 2. §

26 Act No. 95/2008 Debt Collection, 5. §

27 RBERG 1. §

28 Nem tartozik a törvény hatálya alá az olyan fogyasztói- és hitelszerződés, amelyikben a tőketartozás a 25 000 fontot meghaladja (ezalól kivételt képeznek a hitel közvetítésre és a hirdetésekre vonatkozó szabályok, amelyek a 25 000 fontot meghaladó értékű szerződésekre is megállapítanak szabályokat).

- a) a fogyasztói hitelszerződésekből (consumer credit agreement)²⁹,
- b) vagy fogyasztói bérleti szerződésekből (consumer hire agreement)³⁰ eredő követeléseket nevesíti.

A **tartozás fogalma alatt** az egyesült államokbeli megfogalmazás valamely fogyasztó olyan pénzfizetési kötelezettségét érti, amely elsősorban személyes, családi vagy háztartási célú ügyletből származik, függetlenül attól, hogy a kötelezettséget megállapította-e bírósági ítélet.³¹ A kereskedelmi adósságok ezért nem tartoznak a törvény hatálya alá.

(5) A rendszer azonban **nem korlátozódik a hitelnújtásból eredő adósságokra, hanem kiterjed bármely fizetési kötelezettségre.** Fontos ugyanakkor, hogy a követelésnek valamilyen ügyletből kell származnia, ezért például a gyermektartással kapcsolatos, szerződésen kívüli károkozásból és adófizetés elmulasztásából eredő kötelezettségek nem minősülnek „követelésnek”.

(6) A követeléskezelés fogalmába **nem tartozik bele a végrehajtható okiratok alapján indítható,** bíróság által elrendelhető és állami monopóliumot élvező követelésérvényesítés, amelynek részletes feltételeit az egyedi végrehajtások körében a **bírósági végrehajtási eljárásról szóló 1994. évi LIII. törvény,** a totális végrehajtás gazdálkodó szervezetek körében a **csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX törvény rendezi.** Ezzel azonos a kontinentális jogalkotás is (a német és az osztrák jog), amelynek értelmében csak a bírósági eljáráson kívüli követelés (igény) érvényesítését vonta a definíciós körbe.

Egyes nemzeti jogok a követeléskezelés definícióját a **követeléskezelést végző személy meghatározásával** végzik el. Tipikusan ilyennek tekinthető a kanadai tartományi szabályozás, amely a követeléskezelőt mint személyt/szervezetet definiálja, és a követeléskezelők alábbi kategóriáit különböztetik meg:

- a) követeléskezelő szervezet,
- b) egyéni követeléskezelő (a követeléskezelő szervezet munkavállalója vagy megbízásából eljáró vállalkozó),
- c) adóst képviselő szervezet, illetve
- d) egyéni adósképviselő (az adóst képviselő szervezet munkavállalója vagy megbízásából eljáró vállalkozó).

Követeléskezelő szervezetnek tekintendő tehát minden olyan vállalkozás, amely harmadik személy hitelező követelésének behajtása érdekében az adóssal szemben eljár, függetlenül attól, hogy a követelés kezelése a hitelező javára, vagy a követelés megvásárlását követően, a követeléskezelő saját számlájára és javára történik. Adóst képviselő szervezetnek minősül minden olyan vállalkozás, amely ellenszolgáltatás ellenében az adós érdekében a tartomány területén³² a hitelezőkkel való megállapodás vagy tárgyalások lefolytatása

29 Fogyasztói hitelszerződésnek minősülnek azok a megállapodások, amelyekben a kölcsönvevői pozícióban magánszemély jelenik meg, és amelyek keretében a jogi személy hitelező legfeljebb 25 000 angol font hitelt nyújt a kölcsönvevő számára.

30 Fogyasztói bérleti szerződésnek pedig az a szerződés minősül (feltéve, hogy nincs részletvételi eleme a kontraktusnak), amelyben bérlői oldalon magánszemély szerepel, a futamideje meghaladja a három hónapot, és a bérlő (hírer) fizetési kötelezettsége nem haladja meg a 25 000 fontot.

31 Fair Debt Collection Practices Act 803 § (5) bek.

32 Jelen esetben Alberta tartomány szabályozásáról van szó.

céljából eljár, illetőleg az adóstól pénzt vesz át azzal, hogy azt az adós hitelezői részére visszafizesse.

A Dél-afrikai Köztársaságban sem található jogszabályi definíció a követeléskezelésre, így itt is a követeléskezelő személyének oldaláról közelítve ad definíciót a jogalkotó. A kanadai szabályozástól eltérően, **nincs élesen elkülönülő fogalom a követeléskezelő szervezetre és az egyéni követeléskezelőre**, így egységesen követeléskezelőnek minősül – függetlenül attól, hogy társas vagy egyéni formában működik – minden olyan vállalkozás, amely ellenszolgáltatásért harmadik személy javára követelést érvényesít; rendszeresen és üzletszerűen ellenszolgáltatásért harmadik személyt megillető követelést megszerez és saját nevében érvényesít; illetve az előző két kategóriába tartozó személy részére eljáró megbízott vagy alkalmazott, ide nem értve azokat az alkalmazottakat, akik kizárólag adminisztratív jellegű tevékenységet látnak el.³³

4. A SZABÁLYOZÁS HATÁLYA

A szabályozásnak ki kell terjednie

- a teljes **pénzügyi intézményrendszerre**, annak valamennyi szereplőjére, azaz a bankokon kívül a pénzügyi vállalkozásokra is, különös tekintettel a lízing- és faktoráló cégekre, továbbá a **fogyasztói szerződéseket kötő cégekre** (pl. közművek);
- a szabályozásnak ezen túlmenően ki kell terjednie a Hpt. hatálya alá nem tartozó úgynevezett **követeléskezelő cégekre** (ezen társaságok tevékenységi körének beazonosítása szükséges a személyi hatály megállapításához)³⁴,
- illetőleg a követeléskezelési tevékenységben részt vállaló, **kapcsolódó közreműködői, alvállalkozói körre**, amelyek jellemzően az alábbi területeken működnek: árverés szervezése és lebonyolítása; személyes felkeresés, helyszínelés; magánnyomozói tevékenység, vagyonkutatás; egyes részfeladatokat átvállaló alvállalkozók (pl. call center).

Hitelezőnek az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet vagy egyéni vállalkozó számítana, akinek az adóssal szemben jogerős és végrehajtható bírósági, hatósági határozaton (végrehajtható okiraton) alapuló, nem vitatott vagy elismert, lejárt pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, továbbá a gyorsított csődeljárás kezdő időpontja után az, akinek a csődeljárás kezdő időpontjában még le nem járt, de elismert pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van; illetve, akinek az adóssal szemben pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van.

A szabályozásnak át kell fognia az ezen intézményekkel **jogviszonyban álló adósi kört**, ahol további elhatárolás szükséges, a **magánszemélyek körére** szűkítés. Az eljárás személyi hatálya többek között azokra a magyar állampolgárságú magánszemélyekre terjedne ki, akik Magyarországon **állandó lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkeznek**. **Nem vonatkozna** ugyanakkor a törvény a magánszemélyekre mint **egyéni vállalkozókra**.

33 Debt Collectors Act 1. §

34 L. pl. Intrum Justitia, EOS KSI, Creditexpressz stb.

A törvény alkalmazásában adósnak az minősülne, aki esedékességkor nem képes az eredeti jogviszonyban rögzített feltételeknek megfelelően, határidőben tartozásai megfizetésére.

A szabályozásnak meg kell határoznia, hogy mely jogviszonyokra terjedjen ki. Alapvető fontosságú a hiteljogviszonyok köre, azaz a **pénzügyi intézmények alapjogviszonyaiból származó követeléseinek érvényesítése**. A tartozás azonban eredhet épp úgy fogyasztási- és lakáshitelből, mint közműszámlák kifizetésének elmulasztásából vagy más fogyasztói szerződésből.³⁵ A jogalkotó számára ezért egy tág szabályozási kör meghatározása indokolt, s vélhetően a hiteljogviszonyokkal együtt kívánja majd szabályozni a **szolgáltatók és a fogyasztók közötti jogviszonyokból származó követelések** érvényesítésének szabályait is.

A szabályozásból ugyanakkor értelemszerűen **kizárhatunk** számos területet, így például az **adó-, vám- és közgazgatási** ügyekből származó, a magánszemélyek **személyi állapotaival**, illetve jog- és cselekvőképességével összefüggő követeléseket; a **családjogi, házassági vagyoni jogi viszonyokból**, valamint az olyan jogviszonyokból eredő kötelezettségeket, amelyek – a rájuk alkalmazandó jog értelmében – hasonló joghatásokkal járnak, ide értve a tartási kötelezettségeket is; a **magánszemélyeknek egymással szemben fennálló** tartozásaiból eredő követeléseit.

5. A KÖVETELÉSKEZELÉS MINT ENGEDÉLYHEZ KÖTÖTT TEVÉKENYSÉG

Magyarországon a követeléskezelési tevékenység gyakorlásának nincs jogszabályi feltétele. Az e tevékenységet végző vállalkozások korábban a 74.90 TEÁOR kóddal jelölt, „máshova nem sorolt, egyéb gazdasági szolgáltatás” tevékenységi kör alapján (egyes cégek a 74.14 „üzletviteli tanácsadás” TEÁOR alatt is) végezték tevékenységüket. A 2008. évi változások után egyes cégeknél megjelent a 8291'08 követelésbehajtás megjelölés is. A **tevékenység végzése engedélyhez nem kötött**, így a követelésbehajtókra külön speciális előírások sem vonatkoznak.

Az Egyesült Királyság szabályozása a követeléskezelést a **kiegészítő pénzügyi tevékenységek**³⁶ között sorolja fel³⁷, és **engedélyhez kötött tevékenységnek** minősíti, így az kizárólag úgynevezett fogyasztói hitel-engedély (consumer credit license) alapján végezhető. A **norvég, az izlandi**³⁸ és a **svéd**³⁹ **szabályozásban** a követeléskezelés szintén kizárólag **engedély birtokában** nyújtható.

Az **albertai (Kanada) szabályozás** szerint külön engedély szükséges mind a négy követeléskezelői kategóriára⁴⁰, azaz külön engedély szükséges nemcsak a követeléskezelő és

35 Lásd az Egyesült Királyság szabályozásában a fentebb már tárgyalt fogyasztói hitelszerződésekből és fogyasztói bérleti szerződésekből eredő követelések körét.

36 Kiegészítő pénzügyi szolgáltatás (ancillary credit service): hitelközvetítő tevékenység (credit brokerage); adósságrendezés (debt-adjusting); adóssági tanácsadás (debt-counselling); követelés/adósság behajtás (debt-collecting); hitelminősítő ügynökség működtetése (operation of a credit reference agency).

37 Consumer Credit Act 141. §-a

38 Act No. 95/2008 Debt Collection 3. §

39 Inkassolag 2. §

40 A követeléskezelőket az alábbiak szerint különböztetik meg: 1. követeléskezelő szervezetek, 2. egyéni követeléskezelők (a szervezet munkavállalója vagy megbízottja), 3. adóst képviselő szervezetek, 4. egyéni adósképviselő (az adósképviselő szervezet munkavállalója vagy megbízottja).

adósképviselő szervezeteknek, de a szervezetek nevében eljáró munkavállalóknak és megbízottaknak is. A jogszabály összeférhetetlenségi szabályokat is felállított, így egyszerre mindkét engedéllyel ugyanaz a vállalkozás nem rendelkezhet. **A Dél-afrikai Köztársaságban** ehhez hasonlóan külön engedély szükséges mind a követeléskezelő szervezet, mind pedig a szervezet nevében eljáró munkavállalók, egyéni vállalkozók részére. A gazdasági társaságok, szervezetek esetében minden vezető tisztségviselő és tag köteles a jogszabályban előírt engedélyt beszerezni. **Németországban** a törvényben felsorolt összes tevékenységhez, így a követeléskezeléshez is engedély szükséges, tekintet nélkül arra, hogy a szolgáltatást ingyenesen vagy ellenszolgáltatás fejében, teljes- vagy részmunkaidőben nyújtják, a szabályozás egyértelműen előírja, hogy az engedélyezési kötelezettség a kereskedelmi követelések érvényesítésére is vonatkozik. Az **Egyesült Államokban** a követeléskezelő működési engedélyének részletes feltételeit tagállami szinten határozták meg. Míg egyes helyeken semmiféle engedély, biztosítéknyújtás vagy díjfizetés nem szükséges⁴¹, addig más államokban szigorú előírásokhoz kötötték a tevékenység folytatását.⁴²

Ahogy arra fent utaltunk, az Amerikai Egyesült Államok egyes tagállamai kivétellel **mindenhol engedélyköteles a követeléskezelési tevékenység**, ennek célja a visszaélés-szerű követeléskezelés megelőzése és megakadályozása, a szakmai színvonal biztosítása, oka pedig a tevékenység alapvetően pénzügyi szolgáltatási és az ehhez kapcsolódó bizalmi, adatvédelmi és üzleti titok jellege. Kérdésként merülhet fel, hogy a **kereskedelmi és a fogyasztói tartozások kezelőire egyaránt kiterjedjen-e** az engedélyezési rendszer. Bár az e megoldást elvető szabályozásra is találunk nemzetközi példát⁴³, az államok többségében e különbségtételt nem ismerik, így a magyarországi jogszabályi környezet kialakításánál sem tartjuk indokoltnak a **kereskedelmi és fogyasztói hitelek közötti követeléskezelői megkülönböztetést**. Az engedélyezési eljárás egyes piaci szereplők között eltérhet: így a már valamely engedély vagy felügyelő hatóság által felügyelt szervezet működésének megkezdéséhez további engedélyre nem volna szükség (lásd pl. faktorálási engedéllyel rendelkező pénzügyi vállalkozás), ugyanakkor az e körbe tartozó tevékenysége során köteles volna a törvényi rendelkezések alkalmazására.

A nemzetközi példákban inkább arra a kérdésre találunk válaszokat, hogy az engedélynek ki kell-e terjednie nemcsak a követeléskezelő vállalkozásokra, de azok munkavállalóira vagy a velük jogviszonyban álló vállalkozókra is. Míg az **Egyesült Királyságban elegendő, ha a vállalkozás egy engedélyt szerez** – nincs szükség tehát arra, hogy az alkalmazottai is rendelkezzenek ilyennel –, addig **Norvégiában, Izlandon** a követeléskezelő csak akkor kaphat engedélyt, ha a vállalkozás vezetői is rendelkeznek azzal; Ausztriában pedig a befolyásoló részesedéssel rendelkező tagra vonatkozik hasonló előírás. **Kanadában vagy a Dél-afrikai Köztársaságban a cég nevében eljáró munkavállalók is kötelesek** az engedélyt beszerezni, illetve magukat regisztráltatni.

41 Dél-Dakotában, Georgiában, Iowában, Kaliforniában, Kansasban, Kentuckyban, Missouriban, Montanában, New York államban, New Hampshire-ben, Ohióban, Oklahomában, Pennsylvániában, Rhode Islanden, Vermontban és Washingtonban.

42 Floridában a követeléskezeléssel foglalkozó cég 50 000 USD óvadék letétele mellett kezdheti meg a működését, amelynek éves díja 200 USD. Texasban a működés nem engedélyköteles, díjat sem kell fizetni, de a kezességi kötelezettségvállalás (10 000 USD értékben) itt is előfeltétel.

43 A kereskedelmi tartozások behajtása nem minősül engedélyköteles tevékenységnek – lásd az Egyesült Királyság esetét.

Úgy véljük, a magyarországi szabályozásnak köztes utat kellene járnia, azaz **a vállalkozás kötelező engedélyeztetése mellett a felügyeleti hatóság a vezető tisztségviselők kinevezését is engedélyezné**, hasonlóan a pénzügyi vállalkozásokhoz. Ez az engedélyezési rendszer garanciát adhatna arra, hogy követeléskezelőként csak olyan szervezet/személy járhatna el, amely/aki rendelkezik a megkövetelt és előírt minimális szakmai képzettséggel és gyakorlattal.

5.1. Az engedélyező hatóság

Amennyiben a tevékenység gyakorlását engedélyhez köti a jogalkotó, úgy **engedélyező hatóság felállítására is szükség van**.

- A) **Norvégiában az engedélyező hatóság** a pénzügyi szervezeteket is felügyelő Kredittilsynet, azaz a magyarországi PSZÁF-nak megfelelő szervezet, amely erős hatósági jogosítványokkal rendelkezik. **Ugyanezt a megoldást** – azaz a pénzügyi szervezeteket felügyelő hatóságot – alkalmazta **Izland is**.⁴⁴
- B) **Svédországban az adatfelügyeleti hatóság** (Datainspektion)⁴⁵ az engedélyező, amelynek feladata a törvényi rendelkezések betartásának ellenőrzése, hatásköre azonban – az izlandi szabályozáshoz hasonlóan – nem terjed ki az ügyvédek, továbbá pénzügyi szervezetek felügyeleti hatóságának (Finansinspektionen) ellenőrzése alatt álló pénzügyi intézmények törvényességi felügyeletére.
- C) **Kanada Alberta tartományában** az engedélyező hatóság a **versenyhivatal elnöke. Ontario tartomány ettől eltérő módon szabályozta a kérdést, és egy kifejezetten erre a célra létrehozott szervezetet állított fel**, a Registrar of Collection Agencies-t⁴⁶; az ügynökség felett egy miniszterium gyakorolja a felügyeletet. Ehhez hasonló a **Dél-afrikai Köztársaságban a köztisztviselési jellegű funkciókat is ellátó tanács** (Council for Debt Collection), amely betölti az engedélyező hatóság feladatát, s azzal a szándékkal hívták életre, hogy a követeléskezelés feletti szakmai kontrollt gyakorolja. A tanács tagjait az igazságügyi miniszter nevezi ki.
- D) Az Egyesült Királyságban a tevékenység folytatásához szükséges engedély kiadása a Kereskedelmi Hivatalnak (Office of Fair Trading), illetőleg főigazgatójának (Director General of Fair Trading) a hatáskörébe tartozik.
- E) **Németországban** az engedély iránti kérelmet a tevékenység végzésének helye szerint illetékes, **helyi bírósághoz kell benyújtani**, arról a bíróság elnöke határoz. Az engedély kiadása előtt a bíróság a helyi rendőrséget keresi meg, s a véleményének beszerzését követően határoz annak tárgyában. A bejegyzett követeléskezelők feletti felügyeletet is ellátja.
- F) **Ausztriában az általános hatáskörű, helyi közigazgatási hivatal** (Bezirksverwaltungsbehörde) jár el a kérelmek elbírálása és a név- és címváltozások bejegyzése körében.

44 Act No. 95/2008 Debt Collection 15. §

45 Inkassolag 2 §

46 L. 3. § (1) bek.: The Deputy Minister shall appoint a person as the Registrar of Collection Agencies.

Az alábbiakban – a nemzetközi gyakorlatra is figyelemmel – áttekintjük a magyarországi megoldási lehetőségeket. A felsorolás sorrendje egyben a megvalósításra vonatkozó, szerzői javaslatot is tükrözi.

- A) Mind a nemzetközi példák, mind a hazai jogrendszer sajátosságai, illetőleg a hazai piaci szereplők véleménye szerint a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)** lehetne az a szervezet, amely az engedélyező hatóság szerepét betölthetné. Mivel a felügyeleti tevékenység során már a mai szabályozás alapján sem kerülhetők meg bizonyos fogyasztóvédelmi feladatok, így e szempont sem eshetne kifogás alá, továbbá a PSZÁF rendelkezik a szükséges engedélyezési és felügyeleti gyakorlattal.
- B) Az engedélyező hatóság szerepét betölthetné – az Egyesült Királyságban az Office of Fair Trading mintájára vagy Kanada Alberta tartományának ismertetett gyakorlata szerint – a GKM felügyelete alá tartozó **Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal**. A hivatal sajátosságai miatt ezt kevésbé jó megoldásnak ítéljük, mert a követeléskezelés felügyelete nem esik egybe a profiljával, tényleges engedélyezési és felügyeleti gyakorlata nincs. A pénzügyi vállalkozások esetében pedig két versengő hatóság felügyelné az adott területet, amely nemkívánatos párhuzamosságokhoz vezethetne.
- C) Felmerülhet, hogy a tevékenységet valamely **minisztérium** (Pénzügyminisztérium, GKM, IRM) **felügyelete alá rendeljék**. A magyar gyakorlatban is találunk erre példát, gondoljunk csak a PM által vezetett felszámolói névjegyzékre, vagy a mediátori tevékenység kapcsán az IRM által végzett feladatokra.
- D) További lehetőségként kínálkozik például a kanadai Ontario tartományban megvalósított megoldás, ahol **köztisztviselési jelleggel** működő, az igazságügyi miniszter felügyelete alá tartozó tanács látja el a felügyeleti hatóság szerepét és feladatát.
- E) A németországi megoldáshoz hasonlóan, a tevékenység felügyeletét **bírósági, cégbírói hatáskörbe is lehet helyezni**, bár ez jelenleg idegennek látszik a magyarországi rendszertől, ahol a bíróságok e területen elsődlegesen a nyilvántartási, mintsem az ellenőrzési és felügyelői feladatokra koncentrálnak.
- F) Az osztrák megoldáshoz hasonlóan, a **helyi közigazgatási rendszerbe** is illeszthető a felügyeleti jogosultság: akár jegyzői, akár más szakhatósági jogkörbe. E megoldás ellen szólhat a terület szakmai (személyi-tárgyi) felkészületlensége.

5.2. Az engedély kiadásának feltételei

Az engedély kiadása minden országban szigorú feltételekhez kötött:

- A) **Norvégiában** abban az esetben adható ki, ha a vállalkozás irányítói külön engedéllyel rendelkeznek erre a tevékenységre, azaz a kérelem benyújtását megelőző tíz évben legalább hároméves tapasztalatot szereztek a követeléskezelés területén, erköl-

csi bizonyítvánnyal rendelkeznek; a vállalkozás székhelye (a tevékenység tényleges gyakorlásának helye) állandó jelleggel Norvégiában van⁴⁷; az előírt garancia- és/vagy kezességvállaló nyilatkozatot letétbe helyezték. Az engedélyező hatóság előírhatja az adósokat képviselő valamely érdekképviselői szervezettel történő megállapodás megkötését, ezzel lehetővé téve az adós és a hitelező közötti vita mediációs testület elé utalását.

B) **Svédországban** csupán egyetlen általános követelményt írnak elő: a tevékenységet szakmailag megfelelő és hozzáértő módon kell folytatni.⁴⁸ Az engedély alkalmanként 10 évre adható, s abban általában kikötik, hogy a vállalkozás lényeges körülményeiben bekövetkező változásokat be kell jelenteni a hatóságnak.

C) **Kanada Alberta tartományában** az engedélyek kiadására vonatkozóan sem állapítanak meg speciális rendelkezéseket, az általános engedélyezési eljárások alapján kell eljárni. Az egy évre szóló engedély kiadásának ugyanakkor feltétele a működéssel összefüggésben felmerülő igények kielégítésére szolgáló, **megfelelő pénzügyi biztosíték megléte akár óvadék, akár bankgarancia formájában**.⁴⁹ **Ontario tartományban** a jogszabály széles körű mérlegelési jogkört biztosít a felügyelő hatóságnak⁵⁰, amely jogosult az engedély kiadását/meghosszabbítását megtagadni, amennyiben a kérelmező pénzügyi helyzete alapján úgy ítéli meg, hogy a tevékenység ellátásához szükséges anyagi fedezettel nem rendelkezik, vagy korábbi magatartását figyelembe véve, alappal feltételezhető, hogy tevékenységét nem a jogszabályok előírásai szerint végzi. Engedély csak Kanadában székhellyel, s Ontario területén telephellyel rendelkezőknek adható, amennyiben rendelkeznek a szükséges pénzügyi biztosítékkal óvadék/bankgarancia vagy felelősségbiztosítás formájában⁵¹; megfizették az előírt illetéket; a szervezet tisztségviselői, vezetői, továbbá az összes egyéni követeléskezelő a követeléskezelés valamennyi ágát érintő vagy azzal összefüggő

47 A garancia- és/vagy kezességvállaló nyilatkozat akkor tekinthető jogszabályszerűnek, ha azt valamely norvég biztosító vagy más olyan pénzügyi intézmény bocsátotta ki, amely vagy Norvégiában vagy az Európai Unió területén rendelkezik székhellyel. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a benne megjelölt összeg erejéig jogsértés esetén a sérelmet szenvedett fél közvetlenül fordulhat a garantörhöz, aki csak olyan kifogásokat hozhat fel, amelyek a követeléskezelőt az alapjogviszony alapján megilletnék. A nyilatkozat visszavonása esetén a nyilatkozat a visszavonásnak a felügyeleti szervezethez történő bejelentését követő két hónapig még hatályos. A garancia- és/vagy kezességvállalásnak a követeléskezelő által kezelt összes követelés legalább 1/40-ét, minimum az adósoktól már beszédett, de az ügyfélnek még ki nem fizetett összeg kétszeresét kell fedeznie. A jogszabály e garanciavállalás összegére vonatkozóan a minimumértéket is meghatározza, amely 2 500 000 norvég koronánál (kb. 75 000 000 Ft) nem lehet kevesebb.

48 Inkassolag 3. §

49 A pénzügyi biztosíték legalacsonyabb összege 15 000 kanadai dollár (kb. 2 600 000 Ft), amelynek megállapítása a versenyhivatal elnökének diszkrecionális jogkörébe tartozik, s amely – figyelembe véve a vállalkozással kapcsolatosan korábban felmerült igényeket – ennél magasabb összegben is megállapítható.

50 Az engedélyezés során – a magyarországi pénzügyi intézmények engedélyezési eljárásához hasonlóan – a kérelmező köteles benyújtani azokat a formanyomtatványokat, levéltervezeteket, amelyeket az adósokkal tervezett kommunikáció során fel kíván használni. Amennyiben a követeléskezelő vállalkozás gazdasági társaság, a kérelemhez csatolni kell a könyvvizsgáló által auditált mérleget is.

51 Az óvadék összege induló vállalkozásnál 5000 kanadai dollár (kb. 850 000 Ft), az engedély meghosszabbításakor az előző évben elért bevételhez sávosan igazodik. A felső sáv a 250 000 kanadai dollár (kb. 42 500 000 Ft) feletti bevételnél kezdődik, ebben az esetben az óvadék összege 25 000 CAD (kb. 4 250 000 Ft). Az óvadék zárolására, a bankgarancia lehívására a követeléskezelővel szemben jogerősen megállapított jogsértés esetén a nyilvántartó szervezet jogosult.

területen legalább 2 év szakmai tapasztalatot igazol; betöltötték 18. életévüket; kanadai állampolgársággal vagy állandó tartózkodási engedéllyel rendelkeznek; továbbá az irányadó jogszabályok megfelelő ismeretét tanúsító vizsgát letették.

- D) **A Dél-afrikai Köztársaságban nem kaphat engedélyt**, akit erőszakos, megfélemlítő, fenyegető magatartást is magában foglaló bűncselekmény miatt jogerősen elítéltek, az elkövetést követő 10 évig; aki a követeléskezelőkre előírt speciális magatartásszabályokat megszegte; cselekvőképtelen; a 18. életévét nem töltötte be; fizetőképtelen; illetőleg annak a szervezetnek, amelynek a vezető tisztségviselője vagy tulajdonosa a fenti feltételek miatt követeléskezelésre engedélyt egyébként nem kaphatna. **A szabályozási modell nem ír elő pénzügyi biztosítékot.** A tanács a követeléskezelő meghallgatását követően visszavonhatja az engedélyt, ha a kérelemben valótlan információt közöltek, vagy a nyilvántartásba vételt követően merül fel vele szemben olyan ok, amely az engedély kiadását egyébként is kizárja.
- E) **Az Egyesült Királyságban** az engedély kiadása érdekében az engedélyesnek az Office of Fair Trading által támogatott **alkalmassági feltételeknek kell megfelelnie**, továbbá a követeléskezelő elnevezése nem lehet megfélemlítő, vagy más okból jogszabálysértő. Az alkalmassági feltételeket a Consumer Credit Act 2006-os módosítását követően a hivatal által kiadott iránymutatás tartalmazza⁵², amelynek megállapítása során bármilyen releváns körülmény figyelembe vehető, amely a megalapozott döntés meghozatalához szükséges; így különös súllyal esik latba az engedélyt kérőnek a fogyasztókkal szembeni jogszerű, becsületes és tisztességes eljárása. E körben a hatóság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a kérelmező, annak alkalmazottai vagy megbízottai, ha a kérelmező testületi szerv, akkor az irányítójának tekinthető személy, vagy ezen személyekkel társult más személy kapcsán felmerül-e olyan körülmény, adat, információ, amely bármilyen család, becstelenség vagy erőszakkal járó jogsértés elkövetésére utal; megszegték-e a Consumer Credit Act vagy a Financial Services and Markets Act 2000. bármely rendelkezését, vagy a magánszemélyeknek nyújtott hitelekkel kapcsolatos egyéb jogszabályi rendelkezést, avagy az Európai Közösségbe tartozó más ország hasonló jogszabályát; folytatnak-e olyan gazdasági tevékenységet, amely tisztességtelennek vagy a követeléskezeléssel össze nem férőnek tűnik; megsértették-e a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos bármilyen jogszabályt.
- F) **A kontinentális jogrendszerekben, így például Németországban az engedély kiadásának alapfeltétele**, hogy a kérelmező a 25. életévét betöltse, követeléskezeléshez szükséges **megbízhatóságát, képzettségét**⁵³ és **személyes alkalmasságát**⁵⁴ igazolja, továbbá, hogy a kérelmező az **Európai Közösség valamely tagállamának**

52 Consumer credit licensing – General guidance for licensees and applicants – Draft guidance on fitness and requirements – consultation document, 2007. június. Az iránymutatást 2007-ben fogadták volna el, ez azonban nem történt meg, így csak tervezetként szerepel a hivatal honlapján (http://www.ofi.gov.uk/shared_ofi/consultations/ofi920con.pdf).

53 A kérelmezőnek iskolai bizonyítványokkal, oklevelekkel, munkahelyi értékelésekkel igazolnia kell a tanulmányaira és munkahelyi tapasztalataira vonatkozó információkat. Külön vizsga letételére e szakmához elméletileg nincs szükség.

54 A kérelmezőtől megkívánt munkahelyi tapasztalat bármi lehet, amelyet a követeléskezeléssel összefüggő munkakörben szerzett, így követeléskezelő cégnél, ügyvédi irodában vagy egyéb vállalat jogi, követeléskezelő részlegénél szerzett tapasztalat. Az elvárt munkahelyi tapasztalat legalább négy év.

állampolgára⁵⁵ legyen. Vizsgálják **anyagi háttérét**, illetve, ha az érintett korábban **ügyvédként dolgozott, azt is, vétett-e a szakmai szabályok ellen**, vagy engedélyét visszavonták-e. Az engedély **kizárólag az abban megjelölt személyt jogosítja fel** követeléskezelésre. Nem elegendő, ha egy vállalkozás vezető tisztségviselője rendelkezik engedéllyel; a vállalkozás maga is köteles az engedélyt saját nevére beszerezni. **Ausztriában** az engedély kiadásának alapfeltétele – hasonlóan a németországi szabályozáshoz –, hogy a kérelmező a tevékenység ellátásához szükséges **megbízhatóságát**⁵⁶, **képzettségét**⁵⁷ és **személyes alkalmasságát** igazolja. A részletszabályokat egy miniszteri rendelet tartalmazza, az ún. Inkassoinstitute-Verordnung⁵⁸, amely a végzettség szintjétől függő rendszert állít fel, és ennek megfelelően az egyes végzettségekhez megfelelő időtartamú, kötelező szakmai gyakorlatot rendel.⁵⁹

- G) **Izlandon** követeléskezelésre azon szervezetek kaphatnak engedélyt, amelyek állandó izlandi székhellyel, szakmai felelősségbiztosítással rendelkeznek.⁶⁰ Az alkalmazásban álló személyeknek is számos követelménynek kell megfelelniük a jogszabály szerint, így például előírják a nagykorúságot, az elegendő szakmai tapasztalatot és tudást, valamint az izlandi lakóhelyet.⁶¹

Az áttekintett nemzetközi gyakorlat alapján nagy biztonsággal meghatározható a hazai szabályozás lehetséges feltételrendszere. **Az objektív feltételek között írható elő a magán-személy magyar vagy EU-s állampolgársága**, illetőleg az állandó tartózkodásra jogosító státusz, a nagykorúság, a cselekvőképesség; vállalkozás esetében a magyarországi székhely. **A pénzügyi biztosíték tekintetében kötelező lenne óvadék, bankgarancia letétele vagy felelősségbiztosítás megléte.**⁶² Szükséges legalább két-három éves releváns szakmai tapasztalat és szakképzettség előírása, az irányadó jogszabályok megfelelő ismeretét tanúsító vizsga, amelyet valamennyi követeléskezelő szervezet tisztségviselője, vezetője, továbbá az

55 Nem EKG-tagállam állampolgára esetén az engedélyt csak kivételes esetben adhatják ki.

56 A kérelmező gazdasági társaság esetén az abban befolyásoló részesedéssel rendelkező tag köteles megbízhatósági követelményeknek eleget tenni. Nem tekinthető megbízhatónak, aki a követeléskezelésre vonatkozó szakmai szabályokat vagy a jogszabályokat súlyosan megszegte.

57 A kérelmező köteles igazolni, hogy szakképzett, és alkalmas arra, hogy követeléskezelőként járjon el. Abban az esetben, ha szakképzettségét és alkalmasságát igazolni nem tudja, elegendő az is, ha a vállalkozás vezetőjévé olyan személyt jelölnek ki, akinek a személye és tapasztalatai megfelelő garanciát jelentenek a szakmai kontrollra.

58 L. http://www.ris2.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/2003_59_2/2003_59_2.pdf

59 Így például jogi, közgazdaságtudományi, szociológiai, statisztikai, kereskedelmi, üzleti, pedagógiai tanulmányok sikeres elvégzését tanúsító oklevél birtokában elegendő egy év kötelező gyakorlat, érettségi esetében azonban a kötelező gyakorlat ideje két év. A gyakorlati idő kiváltható, ha valaki külön vizsgán igazolja a szakmai alkalmasságát.

60 Debt Collection törvény No. 95 2008., 3. §

61 Debt Collection törvény No. 95 2008., 4. §

62 A garancia- és/vagy kezességvállaló nyilatkozat akkor tekinthető jogszabályszerűnek, ha azt valamely magyarországi székhellyel rendelkező biztosító bocsátotta ki. A garancia- és/vagy kezességvállalásnak a követeléskezelő által kezelt összes követelés legalább 3–5 %-át, minimum az adósoktól már beszedett, de az ügyfélnek még ki nem fizetett összeg kétszeresét kell fedeznie. A jogszabály e garanciavállalás összegére vonatkozóan minimumértéket is meghatározhat, mértékének a vállalkozás kezelésében lévő követelésállomány bruttó értékéhez kell igazodnia. Ennek érdekében a követeléskezelő vállalkozás a negyedéves beszámolójában erre vonatkozóan is nyilatkozni köteles a felügyeletnek, a szükséges intézkedések – keret feltöltése – megtételének igazolásával egyidejűleg.

összes egyéni követeléskezelő köteles volna letenni. Kötelező volna az erkölcsi bizonyítvány, büntetlen előélet igazolása. A hatóság vizsgálná a kérelmező **anyagi háttérét** (adóbevallás, legális jövedelem igazolása), továbbá, ha az érintett korábban **üggyédként dolgozott, azt, hogy vétett-e a szakmai szabályok ellen** (fegyelmi eljárás folyt-e vele szemben), vagy engedélyt visszavonták-e. Az engedély **kizárólag az abban megjelölt személyt jogosítaná fel követeléskezelésre**, s nem volna elegendő, ha egy vállalkozás vezető tiszttségviselője rendelkezne engedéllyel, a vállalkozás maga is köteles volna az engedélyt saját nevére beszerezni.

A követeléskezelő társaságok esetében a fentiekén túl célszerű volna előírni bizonyos **alapkövetelményeket, így minimális törzs-, illetve alaptőke meglétét, illetve társasági formát**. Szükséges volna meghatározni azt a **minimális személyi feltételrendszert**, amely biztosítja a működés szakszerűségét, így kötelezően alkalmazandó könyvvizsgálót, **üggyédat. A belső szabályozottság** körében köteles volna a cég az elvárt szabályozottsági szintnek megfelelni. A törvény meghatározná az **összeférhetetlen tevékenységeket** (pl. ingatlanforgalmazás, értékbecslés stb.), a követeléskezelő társasággal és vezető tiszttségviselővel, tulajdonosaival szembeni **összeférhetetlenségi szabályokat**.

A személyi és tárgyi feltételek meghatározásán túl, a szubjektív feltételek körében a követeléskezelési tevékenység végzéséhez szükséges megbízhatóság⁶³, képzettség⁶⁴ és személyes alkalmasság⁶⁵ igazolása szükséges. A részvénytársasági formában működő követeléskezelői vállalkozás esetén az igazgatóság, a felügyelőbizottság elnöke és az ügyvezető minősül vezető állású személynek. A vállalkozás igazgatóságának tagja csak természetes személy lehetne. A törvény csak az ügyvezetővel⁶⁶ szemben támasztana iskolai végzettségre és szakmai gyakorlatra vonatkozó követelményeket. A vezető állású személlyé kinevezés feltételeit pedig a jelenlegi szabályozásokhoz hasonlóan végezné el a törvény.

5.3. Kivételek az engedélykötelezettség alól

A nemzeti jogszabályok kivétel nélkül meghatározzák azt a **személyi kört**, illetőleg **tevékenységeket**, akik/amelyek az engedély beszerzése alól mentességet élveznek. Ezt alapvetően azért határozták meg, mert e személyek üzletszerűen – azaz rendszeresen, jövedelemszerzés céljából – üzött tevékenységük során amúgy is jogszabályi előírások és hatósági

63 A kérelmező előéletét, a vele szemben korábban esetlegesen lefolytatott bírósági eljárásokat veszik figyelembe: a súlyos bűncselekményért – erőszakos vagy tulajdon elleni cselekményekért is – kiszabott, korábbi jogerős ítélet a kérelem elutasításához vezet.

64 Felsőfokú közgazdasági vagy jogi végzettség, amelyet a kérelmezőnek iskolai bizonyítványokkal, oklevelekkel, munkahelyi értékelésekkel igazolnia kell, továbbá igazolnia szükséges a munkahelyi tapasztalataira vonatkozó információkat. Külön vizsga letételét a bevezetést követően csak hosszabb idő múltán látunk lehetségesnek előírni, amennyiben ennek feltételei kialakulnak – lásd felszámolók.

65 A kérelmezőtől megkívánt munkahelyi tapasztalat bármi lehet, amelyet a követeléskezeléssel összefüggő munkakörben szerzett, így követeléskezelő cégnél, ügyvédi irodában vagy egyéb vállalat jogi, követeléskezelő részlegénél szerzett gyakorlat. Az elvárt munkahelyi tapasztalat legalább négy év.

66 Ügyvezető: a pénzügyi vállalkozás igazgatósága által megválasztott, a vállalkozással munkaviszonyban álló elnök, a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető, valamint e vezető valamennyi helyettese.

felügyelet alatt végzik tevékenységüket (ügynédek, pénzügyintézetek, felszámoló-k-végrehajtók), így további szabályozás az ő esetükben nem szükséges. A kialakítandó szabályozásra tekintettel hangsúlyozzuk azonban, hogy a kivételek alá eső személyi kör **kizárólagosan az engedélyezés alól kapna mentességet, ami nem jelentené azt**, hogy ha és amennyiben tevékenységük a követeléskezelést érintené, **ne vonatkoznának rájuk a törvényben megfogalmazott eljárási szabályok**.

A kivételek körében az **Egyesült Királyság** szabályozása szerint nem kell külön engedély követeléskezelés nyújtásához **ügynédeknek** és azoknak a pénzügyi szervezeteknek, amelyek pénzügyi szolgáltatás nyújtására egyébként is rendelkeznek engedéllyel. Ezzel azonos előírást tartalmaz a **Dél-afrikai Köztársaság** szabályozása, amely szerint a követeléskezelésre vonatkozó szabályok személyi **hatálya itt sem terjed ki az ügynédekre**, azok alkalmazottaira, továbbá a faktoringszerződésben félként megjelenő, bármely személyre, illetve bárkire, akire vonatkozóan az igazságügyi miniszter rendelete így rendelkezik. Németországban sem kell az ügynédeknek külön engedéllyel rendelkezniük, ha ügyfelük követelését érvényesítik. Szintén engedély nélkül végezhetik a követeléskezelési tevékenységet az izlandi szabályozás alapján az **ügynédek és ügynédi irodák**, továbbá az állami szervek, a kereskedelmi bankok és takarékpénztárak, egyéb hitelintézetek és az értékpapírcégek.⁶⁷ **Eltérő szabályozást** találunk az ügynédi tevékenységgel kapcsolatban az **Egyesült Államokban**, hiszen bár a Fair Debt Collection Practices Act rendelkezései eredetileg az ügynédeket is kifejezetten kizárták a követeléskezelő fogalomköréből, de 1986-ban ezt a korlátozást megszüntették, s azóta az ügynédekre is az általános szabályok vonatkoznak.

Svédországban nem kell külön engedély követeléskezelés nyújtásához, ha azt valamely gazdasági tevékenységből eredő követeléshez kapcsolódóan, illetve ha ugyanazon vállalatcsoporton belül az egyik vállalat a másik vállalat részére végzi. Nem kell továbbá engedély ügynédeknek és a svéd pénzügyi felügyeleti hatóságnak, illetőleg az ellenőrzése alatt álló pénzügyi szervezeteknek sem.⁶⁸

A nemzetközi gyakorlatra figyelemmel és a hazai szabályozás alapján úgy ítéljük meg, hogy az ügynédek és pénzügyintézetek, pénzügyi vállalkozások esetében megfelelő szakmai kontrollt biztosító engedélyezési rendszer működik jelenleg is, ezért **indokolatlan volna**, ha ezen szakmák, vállalkozások esetében **külön engedélyhez kötnék** a követeléskezelési tevékenység végzését. **Mentességet élveznek természetesen mindazon személyek és hivatások is az engedélyezés alól, akik/amelyek hivatásszerűen**, de más jogszabályok által szabályozottan végzik követelések érvényesítését. Így értelemszerűen – a svéd szabályozással összhangban – nem tartoznak e körbe a bírósági végrehajtók. Ugyanez érvényes a csődfelszámolási eljárás hatálya alá tartozó felszámolókra, vagyonfelügyelőkre is.

Az engedélyezett alóli mentesség másik nagy köre a saját követelések kezelése. A Consumer Credit Act és a svéd szabályozás értelmében **nem minősül követeléskezelésnek**, így külön engedély beszerzése sem szükséges, ha a tartozást az eredeti hitelező vagy tulajdonos érvényesíti, hiszen nem minősül követeléskezelő szervezetnek jellemzően az, aki eredeti hitelezőként saját követelését érvényesíti, illetve aki a követeléshez az eredeti hitelező

67 Debt Collection törvény No. 95 2008., 3. §

68 Adósságbehajtásról szóló 1974. évi 182. törvény (Inkassolag) 2. §

felvásárlásával jutott. Mindezekre figyelemmel javasoljuk, hogy **a fentiekén túlmenően az engedély beszerzése alól élvezzen mentességet a következő személyi kör:** a saját követelését kezelő hitelező, feltéve, hogy nem követelésvásárlással (engedményezéssel) került ebbe a pozícióba (azaz nem faktor), illetőleg azok a hitelezők, akik ugyan engedményezéssel kerültek ebbe a pozícióba, de az engedményezés vállalkozás átvételével történt (kivéve, ha követeléskezeléssel foglalkozó vállalkozás átruházásáértól van szó).

5.4. Az engedély nélkül végzett követeléskezelés jogkövetkezményei

Az engedély nélkül végzett követeléskezelés a nemzetközi gyakorlat szerint büntetőjogi következményeket von maga után.

Az Egyesült Királyságban az engedély nélkül végzett tevékenység szabálysértésnek minősül, ahogyan Németországban is.

Norvégiában az engedély nélküli tevékenység, illetve a vonatkozó törvény fontosabb rendelkezéseinek megsértése már **bűncselekménynek minősül**, amely szabadságvesztéssel vagy pénzbüntetéssel büntethető. Szintén bűncselekménynek minősül **Svédországban** az engedély nélküli követeléskezelés, a bejelentési kötelezettség, illetve az adatvédelmi szabályok megszegése és a felügyeleti hatósággal való együttműködés megtagadása, amely szabadságvesztéssel vagy pénzbüntetéssel büntethető.⁶⁹ Ugyanígy a **Dél-afrikai Köztársaságban** az engedélyezési kötelezettség megsértése **bűncselekmény** és pénzbüntetéssel vagy 3 évig terjedő szabadságvesztéssel büntethető.

A nemzetközi gyakorlat alapján megállapíthatjuk, hogy kivétel nélkül **szabálysértéssel vagy bűncselekmény elkövetésével és így pénzbüntetéssel vagy szabadságvesztés büntetésével fenyegetik** a tevékenység engedély nélkül történő végzését, így egy majdani szabályozás az engedély nélkül végzett tevékenység **bűncselekménnyé nyilvánításával** – hasonlóan a zugírászathoz vagy a jogosulatlan pénzügyi tevékenységhez – hozhatja létre az arányos és szükséges szankciót.

5.5. A követeléskezelés eljárási szabályai

A követeléskezeléssel összefüggésben felmerülő egyik legnagyobb gond, hogy a követeléskezelők egy része erkölcsileg és jogilag is megkérdőjelezhető módszerekhez folyamodik, ezért a közvélemény egy részében a követeléskezeléshez negatív képzetek társulnak. A követeléskezelőkkel szemben felhozott panasz, hogy az adósoktól fenyegetéssel, eltúlzott jogkövetkezményekre figyelmeztetéssel, a legsúlyosabb esetben csalárd, megtévesztő módon próbálják az egyébként jogos tartozást behajtani. Visszatérő vád, hogy visszaélnék a személyes adatokkal, és az adós nemfizetési problémáiról személyes vagy üzleti környezetét felhatalmazás nélkül tájékoztatják, vagy ezzel fenyegetnek az „önkéntes” teljesítés érdekében.

A szabályozás mindenekelőtt ezért azt az általános tételt rögzítené, hogy a követeléskezelés során kizárólag az „általánosan elfogadott gyakorlat” szerint lehet eljárni, azaz tilos más személyeket indokolatlan, eltúlzott veszélynek, kényelmetlenségnek, nyomásnak, be

69 Inkassolag 1974 évi 182. tv. 17. §

folyásnak kitenni. A követeléskezelőkre vonatkozó magatartási szabályok⁷⁰ alapvetően **két kategóriába** oszthatók:

- a) az **adóssal való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás**, illetve
- b) a **tartozás beszedésével és kezelésével** összefüggő szabályokra.

5.5.1. Az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás részletes szabályai

1. A követeléskezelő a behajtás tényleges megkezdése előtt, a követelés lejártaát követően első lépésként köteles az adós részére **írásbeli értesítést küldeni**, amelyben felüntetni a hitelező nevét, a követeléskezelő (és az adott ügyintézője) pontos megjelölését, eljárásának jogalapját és a kapcsolatfelvétel (személyes, telefonos, e-mail) pontos helyét és címét, a követelés alapjául szolgáló tényeket, a tőke, a kamat, a kamatláb összegét és százalékos mértékét, a kamatszámítási időszakot, egyéb költségeket, az előírt fizetési módozatot, s amelyben tájékoztatja az adóst arról, hogy a követelés behajtásra kerül, illetve legalább 15 napos határidőt biztosít az adósság megfizetésére. Az értesítésnek tartalmaznia kell, hogy a határidő eredménytelen elteltét követően a kezelő milyen eljárást indít, illetőleg a jogi eljárásra terelés lehetőségére figyelmezteti az adóst. Az Egyesült Államok szabályozásában jogszabályi előírás, hogy a követeléskezelő a fogyasztóval történő első kapcsolatfelvételkor **köteles közölni, hogy adósságot kíván érvényesíteni**, és minden megszerzett információt erre a célra fog felhasználni.

Fontos hangsúlyozni, és ennek a törvényi szabályozásban is helyet kell kapnia, hogy az írásos tájékoztatásoknak formájukban is alkalmasnak kell lenniük arra, hogy a figyelemfelhívás és tájékoztatás szerepét betölthessék, így például az Egyesült Államokban érvényes bírósági gyakorlat nem találta kielégítőnek azt, ha a tájékoztatás nem volt alkalmas a kellő figyelemfelhívásra.⁷¹ Az Egyesült Királyság magatartási kódexének előírása alapján a kommunikáció során törekedni kell az egyértelmű, tiszta kifejezőmód használatára.

2. Az írásbeli értesítést a fenti határidő eredménytelen lejárta esetén **fizetési felszólítás követi**, amelyben a követeléskezelő 15 napon belüli teljesítésre vagy kifogásainak előterjesztésére hívja fel az adóst. A törvény kötelezné a követeléskezelőt, hogy a hitelezői igény törvényességét, jogalapját a felszólítás kiküldése előtt vizsgálja meg.⁷²

⁷⁰ A magatartásszabályok formája szinte **kivétel nélkül jogszabály**, melyeket olykor az érintettek érdekképviseltek által kiadott magatartáskódexek egészítenek ki (ld. Egyesült Királyság). **Németországban nincs** a magatartásokat szabályozó, egyes formákat tilalmazó külön szabályozás. Ezeket a német polgári törvénykönyv, illetve a büntető törvénykönyv általában más hasonló jellegű magatartásokkal együtt kezeli; szektorspecifikus szabályozást, ún. magatartáskódexet mindössze a németországi követeléskezelők többségét tömörítő, érdekképviselést ellátó Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. – BDU (<http://www.inkasso.de/>) alapító okiratában találhatunk.

⁷¹ Például a figyelmeztetés túlzottan apró betűs, vagy a levél hátlapján található. Ugyancsak nem volt jogszerűnek tekinthető, ha a tájékoztatás ellentmondó vagy zavaros.

⁷² A jogalap vizsgálatát az Egyesült Államok szabályozása csak abban az esetben írja elő, ha az adós él az értesítést követő ellentmondás lehetőségével, ebben az esetben a követeléskezelő köteles beszerezni az adósság fennállását tanúsító dokumentumokat, és megküldeni azokat az adósnak.

Az USA szabályozása értelmében, ha az adós a tájékoztatás kézhezvételét követő 30 napon belül nem él ellentmondással, a követeléskezelő létező tartozásnak (kvázi elismert követelésnek) fogja azt tekinteni.

3. Az igényérvényesítés **jogi útra terelése csak abban az esetben volna lehetséges**, ha az erre vonatkozó figyelmeztetést is tartalmazó fizetési felszólítás kiküldése a fentiek szerint megtörtént, és a teljesítésre adott határidő eredménytelenül lejárt.

4. **A kapcsolatfelvétel módjára, időpontjára irányadó szabályok**

Az USA szabályozása szerint a követeléskezelő az adós előzetes engedélye, vagy kifejezett bírósági felhatalmazás híján a követeléskezelés ügyében nem kommunikálhat olyan **időpontban vagy helyen**, amely szokatlan, vagy amelyről tudja vagy tudnia kellene, hogy az adósnak kényelmetlenséget okoz. Amennyiben a körülményekből vagy kifejezett értesüléséből más nem következik, abból a feltételezésből kell kiindulnia, hogy minden nem 8 (Ontarióban reggel 7) és 21 óra között megkísérelt kommunikáció eleve kényelmetlenséget okoz. Tilos az adós telefonon történő felkeresése ünnepnapokon, pihenőnapon, illetve ugyanazzal a tartozással összefüggésben **heti háromnál több alkalommal**. **Általában tilos** az adós házastársával, élettársával, családtagjaival vagy szomszédaival való kapcsolatfelvétel, kivéve, ha az érintett maga is kezesként vagy egyéb módon felel a tartozásért, illetőleg, ha az adós kifejezetten az érintett személyt jelölte meg kapcsolattartóként. **Az adós munkahelyén** általában nem tiltott a kapcsolatfelvétel, kivéve, ha a követeléskezelő tudja vagy tudnia kellett volna, hogy az adós munkaadója tiltja az ilyen kommunikációt, vagy ha az adatok és információk személyhez kötöttsége nem garantálható.

A követeléskezelő az információszerzés során **köteles felfedni a kilétét**, közölni, hogy az adós elérhetőségi helyével kapcsolatos információ iránt érdeklődik, és – kifejezetten erre irányuló kérdés esetén – megnevezni megbízóját. Ugyanakkor tilos minden arra vonatkozó utalás, hogy az adósnak adóssága van. A követeléskezelő a megkérdezett személlyel az információszerzés céljából **legfeljebb egyszer kommunikálhat**, kivéve, ha az illető kifejezetten kéri az ismételt megkeresést, vagy ha a követelésbehajtó ésszerű feltételezése szerint a megkérdezett személy korábban téves vagy hiányos információt szolgáltatott, időközben azonban pontos vagy részletesebb információval rendelkezik az adós tartózkodási helyéről.

Amennyiben az adós írásban tájékoztatja a követeléskezelőt, hogy nem hajlandó megfizetni az adósságát, vagy szeretné, ha a követeléskezelő nem keresné őt többé, a követeléskezelő – bizonyos szűk kivételekkel – köteles felhagyni a kapcsolatfelvétellel.

5. **Ha van az adós képviselőjében eljáró ügyvéd**, amennyiben erről a tényről a követeléskezelő tudomással bír, az Egyesült Államok és Ontario tartomány szabályozása alapján kizárólag az illető ügyvéddel kommunikálhat a követeléskezelő, kivéve, ha az ügyvéd ésszerű határidőn belül nem reagál a megkeresésére, vagy hozzájárulását adja ahhoz, hogy a követeléskezelő közvetlenül az adóssal vegye fel a kapcsolatot. Főszabályként az adós előzetes engedélye, vagy kifejezett bírósági felhatalmazás nélkül nem kommunikálhat a követeléskezeléssel kapcsolatban mással, mint az adóssal, annak ügyvédjével, a hitelezővel, annak ügyvédjével vagy a követeléskezelő saját ügyvédjével.

6. **Tiltott magatartások**

A követeléskezelő nem tanúsíthat olyan magatartást, amely zaklatásnak, bántalmazásnak, megfélemlítésnek minősül, így egyebek mellett tilos az erőszakkal vagy más olyan tiltott magatartással való fenyegetés, amely bármely személy testi épsége, hírneve vagy tulajdona ellen irányul; obszcén, trágár vagy egyéb módon sértő nyelvhasználát; olyan lista közzététele, amely a fizetést állítólagosan megtagadó adósok nevét tartalmazza; az adósság értékesítéséről szóló hirdetmény közzététele az adósság megfizetésének kikényszerítése érdekében; zaklatási vagy bosszantási szándékkal történő folyamatos vagy ismételt telefonhívás, és szigorú kivételekkel az anonim telefonhívás.

A **kanadai tartományi szintű szabályozás** alapján tilos továbbá az olyan követelés érvényesítése, amelyről a kezelő tudja vagy kellő körültekintés mellett tudnia kellene, hogy az a megbízóját nem illeti meg; megtévesztő módon más neve alatt eljárni; az adóssal való kapcsolattartás során a követeléskezelő nevét, elérhetőségét az adós elől eltitkolni; megtévesztő módon hivatalos eljárás látszatát kelteni; az adóson kívül a tartozással összefüggésben más személyt felkeresni.

7. **Tisztességes magatartási szabályokra vonatkozó iránymutatás**

Annak érdekében, hogy a követeléskezelők számára világos legyen, mely tevékenységek, magatartások minősülnek tisztességtelennek, az **Office of Fair Trading** kiadta a tisztességtelennek tekintett üzleti gyakorlatra vonatkozó iránymutatását.⁷³ Ennek alapján az OFT a következő magatartásokat minősíti **tisztességtelen üzleti gyakorlatnak**:

- a) A követelésbehajtó az adós szándékos félrevezetése érdekében **hivatalosnak tűnő, például bírósági határozathoz hasonló okiratokat használ**, vagy ha az információkat olyan formában adja elő a követeléskezelő, hogy az az adósban félrevezető benyomást kelt, vagy kihasználja az adós ismereteinek hiányát.
- b) A kapcsolatfelvétel során szükségtelenül és céltalanul használ jogi és egyéb szak kifejezéseket.
- c) A követeléskezelő elmulasztja tájékoztatni az adóst vagy a hitelezőt a követelés aktuális státuszáról, továbbá, ha figyelmen kívül hagyja az adósok olyan kérését, amelyikben méltányolható indokok alapján kéri, hogy az általuk megadott helyen és időpontban találkozzanak vagy beszéljenek.

73 Debt collection guidance – Final guidance on unfair business practices 2003. (http://www.offt.gov.uk/shared_offt/business_leaflets/consumer_credit/oft664.pdf)

- d) Az adósokkal kapcsolatba lépő kezelők az adóst megtévesztik a hatáskörüket, illetve a jogi helyzetüket illetően; így például nem hivatkozhatnak arra, hogy a bíróság nevében járnak el.
 - e) Per vagy csődeljárás megindítását helyezik kilátásba, amikor annak jogi feltételei nem állnak fenn.
 - f) A követeléskezelő hamisan állítja, hogy a követelés érvényesítésére peres eljárás indult, avagy arról bírósági ítélet született, vagy hogy az adósság megfizetésének elmulasztása büntetőjogi következményekkel jár.
 - g) Az adósok fizikai és pszichikai zaklatása. Külön kiemeli az iránymutatás, hogy nem szabad nyomást gyakorolni az adósokra azért, hogy értékesítsék a vagyontukat, vagy újabb hiteleket vegyenek fel.
 - h) Ugyanabban az ügyben több adósságbehajtót is alkalmaznak, és nem tájékoztatják egymást az eljárásokról, ami az adós túl gyakori megkereséséhez vezet.
 - i) Nem értesítik az adóst, hogy a megbízást egy másik követeléskezelő cégnek adják át.
 - j) Figyelmen kívül hagyják, ha az adós arra hivatkozik, hogy a tartozását rendezte.
 - k) A harmadik személyek számára megismerhetővé teszi az adóssággal összefüggő adatokat, vagy ezzel fenyeget.
 - l) Az adós részletfizetési kérelmét figyelmen kívül hagyja, vagy nem fogadja el az adós határidőben felajánlott fizetését.
 - m) A követeléskezelő a behajtási költségek megfizetését szerződés vagy jogszabályi rendelkezés hiányában követeli, vagy a követelés összegével nem áll arányban a költségek összege.
8. A követeléskezelőnek az **adósok és a hitelezők panaszainak elbírálására** megfelelő eljárást kell kidolgoznia, amelyben meg kell határoznia, hogy a panasz elbírálására a szervezeten belül ki jogosult, milyen határidőn belül, és milyen jogorvoslati lehetőség biztosításával. Az eljárásrendet a követeléskezelő cégnek elérhetővé kell tennie a panaszosok számára. A panaszokat gyorsan, udvariasan, a panaszos kérdéseire adekvát válaszokat adva kell elbírálni.

5.5.2. *A tartozás beszédésével és kezelésével összefüggő szabályok*

1. Miután a törvény alapján a követeléskezelő, hacsak a felek szerződéséből és a kezelőnek adott meghatalmazásból más nem állapítható meg, a követelés érvényesítése során a hitelező képviselőjében jár el, **a neki történő teljesítést, a vele közölt kifogásokat a hitelezővel szembeni joghatályos nyilatkozatként kell kezelni.**
2. A követeléskezelőt **a hitelező iránt rendszeres tájékoztatási kötelezettség** és részletes írásbeli elszámolási kötelezettség terheli, a teljesítést követően kimutatást kell készíteni a tartozásról, illetve annak megtérüléséről és saját díjazásáról. A beszedett összeget a követeléskezelő letéti számlán kezeli, és – ellenkező megállapodás hiányában – haladéktalanul köteles a hitelezőnek kifizetni azt, legfeljebb a díjának megfelelő – a megbízó által nem vitatott – összeget tarthatja vissza. A követeléskezelő a letéti

- számlán kezelt összegből kizárólag a felmerült és igazolt költségeit vonhatja le, valamint azt az összeget, amely őt a szerződésben előre meghatározottak szerint megilleti.
3. A jogszabálynak tartalmaznia kell a **behajtási költségdíj elszámolható mértékét**. Főszabályként az adós a kezelő költségeinek megtérítésére is köteles, illetőleg ez a későbbi jogi eljárásban is érvényesíthető. Az adós általában köteles a bíróságon kívüli igényérvényesítéssel összefüggő (a követeléskezelő bevonásával és a behajtással felmerülő) költségek megtérítésére, kivéve ha az adós kifogásai alaposnak bizonyulnak. Ha az adós az első írásbeli értesítést követően határidőben fizetett, a követeléskezelő díjazását nem köteles megtéríteni.

E szabályt finomítja a német szabályozás, amelynek alapján, ha a követeléskezelő eljárása nem volt eredményes, és a követelés érvényesítésére csak jogi úton van lehetőség, a **követeléskezelő költségeinek az adósra való áthárítása tilos** abban az esetben, ha már a követeléskezelő bevonásakor előrelátható volt, hogy a tartozás csak bírói úton lesz érvényesíthető.⁷⁴ Számos bírósági döntés jelezte azonban, hogy kivételes esetekben a követeléskezelő igénybevétele felmerülő költségek is átháríthatók, amennyiben valószínűsíthető volt, hogy az adós a tartozást a követeléskezelő közbejöttével is megfizeti (tipikusan ilyen helyzetnek minősül, ha a tartozást az adós elismerte).

Ontario tartomány szabályozása alapján a követeléskezelő a hitelezőt megillető tartozás összegén felül **nem jogosult az adóstól a követeléskezelői díjat külön beszélni**, kivéve, ha a hitelező és az adós közötti megállapodás vagy jogszabály másként rendelkezik. A Dél-afrikai Köztársaság követeléskezelési szabályozására vonatkozó végrehajtási rendelet összecszerűen rögzíti, hogy **mely költségeket és mekkora összegben számolhat el** a követeléskezelő az adóssal szemben.⁷⁵

ÖSSZEGZÉS

Ma már szinte egyöntetű szakmai vélemény, hogy a **követeléskezelés hazai szabályozása tovább nem halasztható, e területen csak így teremthető meg az a szükséges szakmai egyenértékűség, amely egy tisztességes és szakmailag megalapozott környezetet biztosít mind az eljáró személyek, mind az eljárási technikák és eszközök terén**. A nemzetközi tapasztalatok alapján a hazai jogrendbe illeszkedően is **kétszintű szabályozással** oldható meg a jogalkotási feladat.

Törvényi szinten kell szabályozni a jogintézmény alapfogalmait, annak tárgyi és alanyi hatályát, az alapelveket, az engedélyezés szabályait, az engedélykötelezettség alól mentes

⁷⁴ A bíróság döntését arra az általános elvre alapozta, hogy a **hitelező is köteles kárenyhítési kötelezettsége miatt** a követelésérvényesítés költségeit a minimumra szorítani, így amennyiben e kötelezettségét megszegi, többletkárát, azaz költségigényét nem háríthatja át az adósra.

⁷⁵ A vonatkozó rendelkezés egyértelműen megjelöli például az egyszerű, az ajánlott és a tértivevényes küldemény elszámolható költségét, a szükségszerűen felmerülő hívások maximális költségeit, a félévinél gyakrabban kiadott költségelszámolások díját. A jogszabály az elszámolható költségek teljes összegét maximalizálja oly módon, hogy az semmiképpen sem haladhatja meg a tartozás tőkeösszegét.

személyek körét, az eljáró hatóságot, a tevékenység végzésének alapkövetelményeit, személyi és tárgyi feltételeit, a tevékenységet végzőkre vonatkozó, különös kötelezettségeket (pl. letéti számla nyitásának, könyvvizsgáló alkalmazásának, felelősségbiztosítás meglétének előírását).

Kormányrendelet rögzíthetné a végrehajtási utasításokat, így különösen az eljárási szabályokat, az alapvető magatartási normákat, az adóssal való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, az elszámolás szabályait.

A törvény létrehozása ma már kizárólag a jogalkotó szándékán múlik, hiszen a piac szereplői szinte egységesen foglalnak állást a szabályozás szükségessége mellett; ennek tartalma és keretei jól tapinthatók a nemzetközi jogalkotás példáin.