

PBT-182/2011. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület D.J. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. szeptember 01. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi kötelezést tartalmazó

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül vizsgálja ki a Kérelmező xxx számú bankszámlájának 2010. október 12. napján bonyolított pénzforgalmát, különös tekintettel az ATM-ből történő készpénzfelvételekre, és a vizsgálat eredményéről részletesen tájékoztassa a Kérelmezőt. Amennyiben a Kérelmező által előterjesztett kérelemben foglaltak megalapozottsága a vizsgálat alapján bizonyítást nyer, úgy a hiányzó összeget írja jóvá a Kérelmező fenti bankszámláján.

A határozatban megállapított kötelezettséget a pénzügyi szolgáltató a határozat kézbesítését követő naptól számított tizenöt napon belül köteles teljesíteni. Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, illetve ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95. § (5) bekezdése, valamint 101. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

Az eljáró tanács által megállapított tényállás szerint a Kérelmező 2007. február 21-én lakossági bankszámlaszerződést kötött a pénzügyi szolgáltató jogelődjével (BCD Bank).

A kérelmező 2010. október 12-én 8 óra és 2010. október 13-án 10 óra között xxx számú xxx típusú bankkártyájával végrehajtott ATM tranzakciója során több sikeres illetve sikertelen készpénzfelvételi műveletet hajtott végre. A végrehajtott és törölt tranzakciókról a Kérelmezőt a pénzügyi szolgáltató a rendes havi bankszámlakivonat útján tájékoztatta, melyek kézhezvételét követően észlelte a Kérelmező, hogy az azokban szereplő tranzakciók (ATM készpénzfelvételek) és a valójában megtörténtek nincsenek összhangban, ezáltal egyenlegében is eltérés mutatkozik, melynek összege 150.000,- Ft. A Kérelmező ezt követően, korábbi telefonon történő bejelentése után 2010. december 06. napján panasszal fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz, melyben kérte a bankszámláján 2010. október 12-14. napja között végrehajtott műveletek szolgáltató általi kivizsgálását. A pénzügyi szolgáltató válaszelevelében 2010. október 13. napjára 3 sikeres készpénzfelvételt erősített meg a Kérelmezőnek, melyet Ő nem fogadott el és 2011. január 24. napján ismételt panasszal fordult a szolgáltatóhoz, aki erre vonatkozólag fenntartotta korábbi, Kérelmezőnek megküldött válaszát. A Kérelmező 2011. március 08. napján ismételten kérte a további kivizsgálást a 2010. október 12-i napra vonatkozólag is tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató válaszában csak a 2010. október 13. napján végrehajtott tranzakciókról tájékoztatta a Kérelmezőt. A pénzügyi szolgáltató ezen panaszra adott válaszában kijelentette, hogy semmilyen eltérést sem találtak a nyilvántartásukban és a társbank, megkeresésükre adott válasza alapján az általuk üzemeltetett ATM-eknél, továbbá a készpénzfelvételek során technikai hiba sem volt megállapítható.

A Kérelmező ezt követően fordult panaszával a Pénzügyi Békéltető Testülethez és kérte az ügy kivizsgálását.

A pénzügyi szolgáltató válaszelevelében vitatta a Kérelmező által panaszában előadottakat, és korábbi – a Kérelmezőnek megküldött – válaszeveleit részben pontosítva részletesen kimutatta a Kérelmező 2010. október 13. napján 9 óra 24 perc és 9 óra 30 perc között teljesített sikeres és sikertelen ATM tranzakciókat, megerősítve, hogy a szóban forgó napon 3 sikeres tranzakció került könyvelésre a Kérelmező egyenlegében. A pénzügyi szolgáltató válaszelevelében azonban kizárólag csak a 2010. október 13. napján törtétekre

hivatkozott, a 2010. október 12-én foganatosított sikeres és sikertelen tranzakciókról nem készített kimutatást, így azokról sem a Kérelmező sem a Pénzügyi Békéltető Testület nem kapott információt.

A meghallgatáson a Kérelmező elmondta, hogy 2010. október 12. és 13. napja között több alkalommal, összességében 1.050.000,- Ft készpénzt vett fel két bankjegykiadó automatánál xxx belterületén.

A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület nem tudta elfogadni a pénzügyi szolgáltató azon érvelését, hogy a Kérelmező számlájával kapcsolatosan – a szóban forgó időszakban – minden sikeres és sikertelen tranzakció könyvelésre került és ezen állítását a pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson sem tudta további tényekkel, adatokkal alátámasztani tekintettel arra, hogy azon, szabályszerű értesítése ellenére, nem vett részt.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Kérelmező panaszában foglaltak teljes körű kivizsgálást igényelnek, melynek körébe tartozik a 2010. október 12. napján történt ATM készpénzfelvételek és egyéb tranzakciók részletes, a Kérelmező számára érthető formában történő kimutatása. Csak ezen információk birtokában lehet megnyugtatóan állást foglalni a Kérelmező panaszában előterjesztett igény jogosságát illetően.

A pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot tett, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Psztv. 94. § a) pontja alapján kötelezést tartalmazó határozatot hozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint amennyiben a Kérelmező igénye a 2010. október 12. napjának bankszámlaforgalma alapján jogalapot nyer, úgy indokolt és szükséges a megállapított összeg jóváírása a Kérelmező javára, ezért a fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően határozott.

Budapest, 2011. szeptember 15.

dr. Sándor Roland s.k.,
az eljáró tanács elnöke

Mohosné dr. Jakab Ágnes s.k.,
az eljáró tanács tagja

Rajki Klára s.k.,
az eljáró tanács tagja