

PBT-9/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület Dr. M.F. ügyvéd által képviselt U.F. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. szeptember 22. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi szolgáltató jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek 320.000,- Ft-ot és ezen összegből 200.000,- Ft után 2010. január 19. napjától, 40.000,- Ft után 2010. február 16. napjától, 45.000,- Ft után 2010. március 09. napjától és 35.000,- Ft után 2010. április 09. napjától járó a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

Az ajánlás 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 Psztv. rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület - a Kérelmező nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező jogi képviselője útján 2011. július 13-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya szerződésszegéssel okozott kár megtérítése volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2010. első negyedévében azt észlelte, hogy nem általa végzett tranzakciók útján számlájáról különböző pénzügyi összegek kerültek levonásra, amelyekről 2010. április 08-án a pénzügyi szolgáltató fiókjában értesült, mert a kérdéses időszakban – bár erre vonatkozó szerződéssel rendelkezett – nem kapott sms értesítést a tranzakciókról. 2010. április 08-i személyes eljárása során tájékoztatták a pénzügyi szolgáltató ügyintézői arról is, hogy azért nem kapott sms értesítést, mert az általa korábban megjelölt mobiltelefonszám módosításra került. A telefonszámot visszaállították, majd ezt követően a Kérelmező a következő napon kapott sms üzenetet a 2010. április 8-ai pénzfelvételről. A Kérelmező 2010. április 12-én írásban bejelentést tett a pénzügyi szolgáltató xxx utcai fiókjában, majd ugyanezen a napon feljelentést tett ismeretlen tettes ellen a xxx Rendőrkapitányságán.

A lefolytatott büntetőeljárás keretében megállapítást nyert, hogy P.G.R. – a nyomozás során ismeretlenül maradt körülmények között – megszerezte a Kérelmező személyi igazolványát, valamint lakcímkártyáját és azok felhasználásával, személyazonosságát illetően a pénzügyi szolgáltató alkalmazottait megtévesztve 4 alkalommal (2010. január 18-án, 2010. február 15-én, 2010. március 08-án és 2010. április 08-án) készpénzt vett fel a Kérelmező bankszámlájáról, amellyel összesen 320.000,- Ft kárt okozott, mely az eljárás során nem térült meg.

Az eljáró bíróság 2011. március 23. napján jogerős ítéletében P.G.R. bűnösségét 1 rb. csalás büntetében és 4 rb. közokirat-hamisítás büntetében állapította meg, egyben a Kérelmező által előterjesztett 320.000,- Ft összegű polgári jogi igénynek is helyt adott.

A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató alkalmazottai nem kellő körültekintéssel jártak el akkor, amikor nem győződtek meg teljes körűen, hogy a pénzt felvevő személy azonos-e a számlatulajdonossal, aláírását nem megfelelően egyeztették. Az előadott tényállás alapján, hivatkozással a

Ptk. 348. § (1) bekezdésére kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató felmerült kárát fizesse meg. A Kérelmező kárigényével a pénzügyi szolgáltatóhoz fordult, de a pénzügyi szolgáltató ezt elutasította.

Ezt követően nyújtotta be kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A 2011. augusztus 23-án és a 2011. szeptember 22-én folytatólagosan megtartott meghallgatásra a Kérelmező fényképeket csatolt be, amelyeken P.G.R. és a Kérelmező együtt volt látható.

A pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy belső szabályozásának megfelelően járt el a bankfióki készpénzkifizetések alkalmával szükséges ügyfél-azonosítás során. Erre tekintettel nem tartja megalapozottnak a Kérelmező képviselőjének azon álláspontját, miszerint a Kérelmezőt ért kár a munkatársai nem kellő körültekintéséből keletkezett. Hivatkozott Általános Üzletszabályzatának VII/3., pontjára, amely tartalmazza, hogy „Az ABC Bank a hitelintézettől elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviseleti jogosultság vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget”. Előadta, hogy a Kérelmező első alkalommal 2010. áprilisban fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz. Bejelentése szerint számlájáról személyi igazolvány számának feltüntetésével teljesült készpénz kifizetés bankfiókban 2010. április 8-án, annak ellenére, hogy iratai abban az időben nem voltak a birtokában. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott arra, hogy a Kérelmező ezt megelőzően nem jelentette a pénzügyi szolgáltatónál iratai eltűnését. Panaszában a Kérelmező kérte a 2010. január 1. és 2010. április 12. közötti számlaforgalmak áttekintését, valamint jelezte, hogy rendőrségi feljelentést tett. A pénzügyi szolgáltató ezen megkeresésre arról adott a Kérelmezőnek tájékoztatást, hogy az ügyben rendőrségi eljárás van folyamatban, melynek eredményéről majd bizonyára értesítést kap.

A Kérelmező képviselőjében dr. M.F. ügyvéd 2011. május 11-i keltezéssel nyújtott be panaszt, melyhez mellékelte többek között a xxx Bíróság xxx számú 2011. március 23. napján jogerős ítéletét, amely szerint Kérelmező számlájáról 2010. január és április között összesen 320.000,- Ft értékben történtek bankfióki kifizetések, melyek csalás és okirat-hamisítás büntette következtében valósultak meg. Az ítéletben rögzített tényállás szerint az elkövető a Kérelmező testvére, aki ismeretlen körülmények között szerezte meg a Kérelmező iratait, adatait, melyekkel később visszaélt.

A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint az ítélet a Kérelmező állításával ellentétben a banki dolgozók eljárására nem tartalmaz megállapítást, sőt, tényként rögzíti, hogy az elkövető „megszerezte a sértett személyi igazolványát, valamint lakcímkártyáját és azok felhasználásával - személyazonosságát illetően - megtévesztette a bankfiók alkalmazottjait”. A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy az ügyfél-azonosítást a Kérelmező személyi igazolványa és lakcímkártyája, valamint az ügyfél nyilvántartott aláírás-mintája alapján végezte el. Álláspontja szerint felelősségét csak abban az esetben lehetne megállapítani, ha a pénzfelvételi bizonylaton szereplő aláírás szemmel láthatóan különbözne a Kérelmező aláírásától. Az azonban kisértetiesen emlékeztet a Kérelmező feljelentésen szereplő aláírására, valamint a szerződéskötéskor felvett aláírás mintára. Álláspontja szerint a csatolt iratok a csalást és az okirat-hamisítást bizonyítják, azt nem, hogy a pénzügyi szolgáltató szándékosságból, vagy gondatlanságból közreműködött volna a Kérelmezőt ért károkozásban. Az iratok nem kérdőjelezik meg a kifizetések kellő körültekintéssel történt lebonyolítását. Hivatkozott továbbá a Ptk. 339. § (1) bekezdésére is.

A pénzügyi szolgáltató álláspontjának lényege az volt, hogy a jogszabályok és az ügyféllel kötött szerződés előírásai szerint, az adott helyzetben általában elvárható gondossággal járt el. A büntető ítélet megállapításai szerint az elkövető magatartása, a felhasznált okiratok és az általa használt aláírás alkalmas volt arra, hogy a banki alkalmazottakat megtéveszse. Megítélésük szerint a kártérítési felelősségük megállapításának legalább három eleme hiányzik, holott egyetlen elem hiánya is kizárja a felelősség megállapítását.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatásokon írásban közölt álláspontját továbbra is fenntartotta. A Kérelmező által benyújtott fényképfelvételekre előadta, hogy a személyi igazolványban arckép látható, amely alapján a fiók dolgozója akár a Kérelmezőként is azonosíthatta az elkövetőt. A pénzügyi szolgáltató a második meghallgatást megelőzően benyújtott beadványában korábbi nyilatkozatát fenntartotta. Hivatkozott arra, hogy a Kérelmezőnek személyi igazolványa elvesztéséről tájékoztatnia kellett volna a pénzügyi szolgáltatót a Ptk. 4. § (1) bekezdése alapján „*a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni*”, valamint az Általános Üzletszabályzat III/1. pontja alapján „Az ABC Bank és az Üzletfél szerződéses kapcsolataikban megfelelően együttműködnek és így a bankügylet szempontjából jelentős tényekről, azok változásáról egymást késedelem nélkül értesítik.” Kijelentette, hogy a telefonszám módosítására a Kérelmező azonosítását követően kerülhet sor, nyilatkozott a pénztárbizonylat kitöltésére vonatkozóan, valamint helyesbítette a válasziratót.

A pénzügyi szolgáltató egyezséget nem kívánt kötni, a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület által a felek előadásai és a csatolt iratok alapján megállapított tényállás szerint a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között lakossági folyószámla és kártya szerződés, valamint 2008. augusztus 19-én xxx szerződés jött létre. A Kérelmező bankszámlájáról 2010. január 18-án 200.000,- Ft összegű, 2010. február 15-én 40.000,- Ft összegű, 2010. március 08-án 45.000,- Ft összegű és 2010. április 08-án 35.000,- Ft összegű készpénzfelvétel történt a pénzügyi szolgáltató xxx szám alatti, valamint a xxx szám alatti xxx fiókjában. 2010. január 18-án a Kérelmező nevének feltüntetésével benyújtásra került egy kérelem az xxx szolgáltatáshoz bejelentett telefonszám módosítására vonatkozóan. A 2010. januári, februári és márciusi készpénzfelvételekről ezért nem kapott a Kérelmező értesítést. 2010. februárjában előfordult, hogy bankkártyával kívánt készpénzt felvenni, a tranzakció azonban sikertelen volt, ezért felkereste személyesen a pénzügyi szolgáltató xxx működő fiókját, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy hitelkerete terhére pénzhez juthat. A Kérelmező a választ elfogadta. 2010. április 08-án kereste fel ismét a pénzügyi szolgáltató fiókját az sms értesítések elmaradása miatt. Kérelmező ekkor értesült a mobil telefonszám megváltozásának bejelentéséről – melyet nem Ő kért - és egyidejűleg a telefonszámot visszamódosította az eredeti, általa korábban megadott telefonszámra. Ezt követően másnap, 2010. április 09-én délután sms üzenetet kapott a pénzügyi szolgáltatótól, amely szerint előző nap délután fél 5 körüli időpontban a számlájáról 35.000,- Ft került felvételre. 2010. április 12-én ismételen felkereste pénzügyi szolgáltató fiókját, ahol értesült a vitás készpénzfelvételekről. Ugyanezen a napon írásban kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató vizsgálja ki a xxx számú lakossági folyószámlája 2010. január 1. és 2010. április 12-e közötti forgalmát, különös tekintettel a készpénzfelvételekre. Kérelmező kérelmében bejelentette, hogy a 2010. április 08-i 35.000,- Ft összegű készpénzfelvételtől 2010. április 09-én 17 órakor értesült sms értesítésből. Kérelmező bejelentette azt is, hogy a tranzakciót személyi igazolványa számának feltüntetésével hajtották végre, holott a kérdéses időben személyi igazolványa többi iratával együtt nála volt. A Kérelmező bejelentette továbbá, hogy 2010. február 10-én postán kapta vissza iratait, azok „hiányáról” nem tudott, birtokából történő kikerülésüket nem észlelte. Azóta ilyen, vitatható forgalmat nem tapasztalt, márciusi folyószámla-kivonata azonban nincs meg. Kérelmező 2010. április 12-én ismeretlen tettes ellen feljelentést tett a xxx Rendőrkapitányságán. A lefolytatott büntetőeljárás során a bíróság által meghozott jogerős ítélet megállapította, hogy a Kérelmező lakossági folyószámlájáról P.G.R. vett fel 2010. január 18-án, 2010. február 15-én, 2010. március 08-án és 2010. április 08-án összesen 320.000,- Ft összeget oly módon, hogy a nyomozás során ismeretlenül maradt körülmények között megszerezte a sértett személyi igazolványát, valamint lakcímkártyáját és azok felhasználásával – személyi azonosságát illetően – megtevesztette a bankfiók alkalmazottait.

A felek által csatolásra került dokumentumok - a P.G.R. által eszközölt készpénzfelvételek alkalmával készült pénztárbizonylatok másolata, a Kérelmező pénzügyi szolgáltató előtt felvett aláírás mintájának másolata, a Kérelmező személyi igazolványának másolata, a mobil telefonszám módosítás és visszamódosítási kérelem másolata - alapján megállapítható volt, hogy a pénztárbizonylatokon szereplő aláírás valamennyi pénztárbizonylaton olyan mértékben eltérő a Kérelmező aláírás mintájától, illetőleg a személyi igazolványon szereplő aláírásától, amely eltérés szemrevételezéssel bármely vizsgálatot végző laikus személy által felismerhető volt, különös szakértelem nélkül is. Ugyanez a megállapítás vonatkozik a mobiltelefonszám tekintetében adott módosítás és visszamódosítás megbízásokra is. A csatolt fényképfelvételek alapján a Kérelmező és az elkövető külső tulajdonságai alapján nem téveszthető össze. Erre tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem tudta elfogadni a pénzügyi szolgáltató azon előadását, hogy a kár nem a munkatársak nem kellő körültekintéséből keletkezett, a pénzügyi szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott Általános Üzletszabályzata VII/3. pontjára (helyesen VIII/3. pont), amely szerint a pénzügyi szolgáltató „...a hitelintézettől elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviselési jogosultság vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valódiságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget.” Figyelemmel arra, hogy a fényképfelvételek más körülmények között készültek, az aláírás vizsgálatot nagyobb súllyal értékelte az eljáró tanács.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában úgy nyilatkozott, hogy felelősségét csak abban az esetben lehetne megállapítani, ha a pénzfelvételi bizonylaton szereplő aláírás szemmel láthatóan különbözne a Kérelmező aláírásától. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint az azonban kísértetiesen emlékeztet a Kérelmezőnek a feljelentésen szereplő aláírására, valamint a szerződéskötéskor felvett aláírás mintára. A Kérelmező

feljelentésen szereplő aláírásai – azontúl, hogy azoknak a pénztárbizonylaton szereplő aláírásokkal való hasonlósága a jelen esetben irreleváns - a pénztárbizonylaton és a mobiltelefonszám visszamódosításon szereplő aláírásokkal hasonlóságot nem mutatnak. A pénzügyi szolgáltató maga is úgy nyilatkozott válasziratóban, hogy az ügyfél-azonosítást a Kérelmező személyi igazolványa és lakcímkártyája, valamint a Kérelmező nyilvántartott aláírás-mintája alapján végezte el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a büntetőeljárás során született jogerős ítélet – a pénzügyi szolgáltató előadásával ellentétben – nem tesz olyan megállapítást, amely szerint „az elkövető aláírása alkalmas volt a bankfióki alkalmazottak megtévesztésére”. A pénzügyi szolgáltató azon hivatkozása, amely szerint a Kérelmezőnek – a Ptk 4. § (1) bekezdése és a pénzügyi szolgáltató Általános Üzletszabályzatának III/1. pontja értelmében - a személyi igazolványa elvesztéséről tájékoztatnia kellett volna a pénzügyi szolgáltatót nem helyénvaló, mert a Kérelmező személyi igazolványának elvesztésére vonatkozóan adat nem merült fel.

A hivatkozott jogerős büntető ítéletben szereplő „megtévesztette” szó a csalás tényállási elemét képező megtévesztés megvalósulásának a megállapítása. A megtévesztés büntetőjogi és polgári jogi megítélése nem azonos. A pénzügyi szolgáltatót a bankszámla kezelése során elvárható gondosság tanúsítása kötelezi a vele szerződéses jogviszonyban álló Kérelmező irányában. Nyilvánvalóan nem eredményezheti a csalást elkövető személy büntetőjogi felelősség alóli mentesülését az a körülmény, hogy a megtévesztett személy – vele polgári jogi jogviszonyban álló személy felé fennálló elvárható gondosság tanúsítása esetén – a károkozást megelőzhette volna.

Mindezeket alátámasztja az a következetes jogalkalmazói (bírói) gyakorlat is, mely az ilyen és ehhez hasonló esetekben a pénzügyi szolgáltató felelősségének megállapítását tartalmazza. (BH 2001.33.)

Fentiek alapján kijelenthető, hogy a pénzügyi szolgáltató volt abban a helyzetben, hogy a készpénz felvételekor az ügyfél-azonosítás elvárható gondossággal történő elvégzésével a jogosulatlan pénzfelvételt megakadályozhatta volna.

A Ptk. 529.§ (1) bekezdése szerint bankszámlaszerződéssel a pénzügyintézet kötelezettséget vállal arra, hogy a vele szerződő fél (számlatulajdonos) rendelkezésére álló pénzeszközöket kezeli és nyilvántartja, azok terhére a szabályszerű kifizetési és átutalási megbízásokat teljesíti, a számlatulajdonost a számla javára és terhére írt összegekről, valamint a számla egyenlegéről értesíti.

A Ptk. 535.§ (2) bekezdése szerint a magánszemélyek által bankszámlaszerződés keretében elhelyezett pénzeszközökre a takarékbetét-szerződés szabályait kell megfelelően alkalmazni.

A Ptk 533.§ (1) bekezdése szerint takarékbetét-szerződés alapján a pénzügyintézet köteles a betevőtől takarékbetétkönyv vagy más okmány ellenében pénzt átvenni és annak összegét a szerződés szerint visszafizetni.

A Ptk. 318. § (1) bekezdése szerint a szerződésszegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy a kártérítés mérséklésének - ha a jogszabály kivételt nem tesz - nincs helye.

A Ptk. 339. § (1) bekezdése értelmében, aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentésül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2011. október 07.

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