

PBT-A-280/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület H.P.M. írországi lakosnak (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy a gyártási és postaköltségek egyidejű átvállalásával a Kérelmező részére a vitás ügyben megsemmisített bankkártyát és PIN kódot ismételten gyártassa le, és futárszolgálattal juttassa el hozzá.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező ezt meghaladó igényét elutasítja.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, 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 a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, 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 Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

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

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. november 16-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében a pénzügyi szolgáltatótól igényelt bankkártya-cseréjének körülményeit sérelmezte.

A Kérelmező beadványában előadta, hogy 2011 januárjában 2010. december 28-i keltezéssel értesítést kapott a pénzügyi szolgáltatótól xxx bankkártyájának cseréjéről. Bár a beadványhoz mellékelt értesítésben nem szerepelt egyértelműen, hogy az új bankkártyát személyesen vagy postai úton kell-e átvennie, a Kérelmező állítása szerint bizonyos volt abban, hogy a bankkártya postai úton fog megérkezni.

Az új bankkártya kézbesítésének elmaradását követően a Kérelmező állítása szerint többször sikertelenül vette fel a kapcsolatot az illetékes bankfiókkal személyesen és telefonon egyaránt.

A Kérelmező 2011 augusztusában előadása szerint kizárólag a bankkártya átvétele végett érkezett Magyarországra. Ennek keretében 2011. augusztus 8-án személyesen kereste fel a pénzügyi szolgáltató bankfiókját, ahol állítása szerint ismételen ígéretet kapott a bankkártya legyártására és postai úton történő kézbesítésére.

A Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez megküldött beadványában sérelmezte, hogy 2010. december 31-én lejárt régi bankkártyája helyett új bankkártyáját az ígérek ellenére a mai napig sem postai úton, sem személyesen nem kapta meg a pénzügyi szolgáltatótól. Beadványában előadta, hogy a magyarországi utazás számára 700 € költséget jelentett, amelyet szükség esetén bankszámlakivonattal tud igazolni a pénzügyi szolgáltató felé.

A Kérelmező ezen útiköltségének megtérítésén túlmenően kérte – a pontos összeg megnevezése nélkül – az ügyben folytatott telefonbeszélgetések és a kényelmetlenség okozta nem vagyoni kárának megtérítését is. A Kérelmező beadványához mellékelte a feltehetően a pénzügyi szolgáltatónak megküldött, ismeretlen keltezésű és kézbesítésű panaszbeadványát is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet megvizsgálva megállapította, hogy a vitás ügygel érintett pénzügyi fogyasztói jogvitában a Kérelmező lakóhelye (tartózkodási helye) és a pénzügyi szolgáltató

székhelye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodás két különböző részes államában van, ezért a Psztv. 105-110. §-ainak megfelelően az eljárást írásban folytatta le.

A Pénzügyi Békéltető Testület ennek megfelelően a pénzügyi szolgáltatót írásban kérte fel álláspontjának kifejtésére, egyidejűleg értesítette a Kérelmezőt a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás megindulásáról.

A pénzügyi szolgáltató a törvényes határidőben megküldött válasziratában hatásköri kifogást nem emelt, meghallgatás tartását nem kérte, azonban az ügy teljes körű kivizsgálása érdekében további póthatáridőt kért. A pénzügyi szolgáltató indítványának az eljáró tanács helyt adott.

A pénzügyi szolgáltató a törvényes póthatáridőben megküldött válasziratában az eljáró tanács által kért dokumentumokat maradéktalanul rendelkezésre bocsátotta, és a jó ügyfélkapcsolat fenntartása érdekében az ajánlás rendelkező részében foglaltak szerint egyezségi ajánlatot tett az alábbi indokok alapján:

A pénzügyi szolgáltató válasziratához másolatban mellékelte a Kérelmezővel 2003. augusztus 12-én, illetve 2006. november 30-án kötött bankszámla-szerződéseket, illetve a Kérelmezővel 2008. január 18-án kötött bankkártya-szolgáltatásra, illetve elektronikus banki szolgáltatásra vonatkozó szerződést. Az iratokat átvizsgálva a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a 2008. január 18-i szerződésben a felek egyező akarattal a bankkártya postai úton történő megküldéséről rendelkeztek, azonban ezt követően a pénzügyi szolgáltató elektronikus banki rendszerében sajnálatos módon a bankkártya személyes átvételét rögzítette.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező számára 2010. december 6-án legyártott bankkártyát 2011. július 27-ig őrizte, majd 2011. augusztus 2-án az akkor hatályos Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételeinek 7.1.6. pontja alapján megsemmisítette.

A Pénzügyi Békéltető Testület az egyezségi ajánlatot tartalmazó válasziratot törvényes határidőben megküldte a Kérelmezőnek, és őt a küldemény kézhezvételétől számított nyolc napon belüli nyilatkozattételre hívta fel. A mai napig azonban sem a Kérelmező nyilatkozata, sem az átvételt igazoló tértivevény, sem az át nem vett postai küldemény nem érkezett vissza.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló iratok áttekintését követően a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát megvizsgálta, és megállapította, hogy az – a Kérelmező által történő esetleges elfogadása esetére – megfelelne a jogszabályoknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szolgáltató álláspontját teljes mértékben elfogadva megállapította, hogy a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató felé korábban benyújtott panaszában sem kérte vagyoni és nem vagyoni kárának megtérítését, illetve erre vonatkozó okirati bizonyítékot az eljárás során sem terjesztett elő, ezért a Kérelmező ilyen irányú igényét a rendelkező részben foglaltak szerint elutasította.

Tekintettel azonban arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének nem vetette alá magát, és a Kérelmező határidőben beérkezett ilyen irányú akaratnyilatkozatának hiányában egyezséget tartalmazó határozat nem hozható, az eljáró tanács az ügy törvényes határidőben történő, mindkét fél számára megnyugtató lezárása érdekében ajánlást hozott a rendelkező részben foglaltak teljesítésére.

Budapest, 2012. február 13.

dr. Bukta Krisztina s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Erdős Viktor s.k.,
az eljáró tanács tagja

Prihoda Anikó s.k.,
az eljáró tanács tagja