

PBT-H-150/2012. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. H.P.P. ügyvéd által képviselt K.K-nak (továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen 2011. december 6. napján benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. január 24-én megtartott meghallgatáson az alábbi kötelezést tartalmazó

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a pénzügyi szolgáltatót arra, hogy jelen határozat kézhezvételét követő 15, azaz tizenöt napon belül utalja vissza az általa jogosulatlanul levont 219.086,- Ft-ot, azaz Kettőszáztizenkilencezer-nyolcvanhat forintot Kérelmező xxx Bank-nál vezetett xxx számú bankszámlájára. A határozatban megállapított kötelezettséget a pénzügyi szolgáltató a határozat kézbesítését követő naptól számított tizenöt napon belül teljesíti. 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 Psztv. rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 78.§-ának (1) bekezdése, 94.§-a a) pontja, 95.§-ának (2)-(5) bekezdéseire, valamint 101.§-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. december 6-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató közötti folyószámla-szerződéssel összefüggésben végrehajtott, Kérelmező állítása szerint pénzügyi szolgáltatói hibás teljesítésből eredő Kérelmezői pénzkövetelés volt. A Kérelmező arra kérte kötelezni a pénzügyi szolgáltatót, hogy Kérelmező folyószámlájáról a pénzügyi szolgáltató által jogosulatlanul terhelt 219.086,- Ft-ot, továbbá 13.500,- Ft kártyaletiltási díjat és az 4.000,- Ft kártya-előállítási költséget, mindösszesen 236.586,- Ft-ot fizessen vissza Kérelmező részére.

A Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között xxx számon folyószámla-szerződés, hozzá kapcsolódó hitelkeret, valamint xxx bankkártya-szerződés volt hatályban. Kérelmező az USA-ba 2011 nyarára tervezett utazásához egy USA-beli gazdasági társaságnak (xxx Inc.) megadta VISA bankkártyája számát. A Kérelmező 2011. május 20-án telefonon kért tájékoztatást, majd 2011. május 21-én felkereste a pénzügyi szolgáltató egyik bankfiókját azzal a céllal, hogy a korábban megadott személyes és banki adatai alapján a fenti társaság általi jövőbeli terhelési megbízást a pénzügyi szolgáltató ne teljesítse, azaz Kérelmező folyószámlájáról kifizetés ne teljesüljön. A pénzügyi szolgáltató bevonta és a helyszínen a Kérelmező jelenlétében fizikailag megsemmisítette Kérelmező bankkártyáját. A Kérelmező 2011. május 24-én a pénzügyi szolgáltató egy másik fiókjában személyesen érdeklődött a megbízása teljesítése ügyében, ekkor állítása szerint azt a tájékoztatást kapta, hogy minden rendben van, számlája nem került megterhelésre. A Kérelmező a következő havi folyószámla-egyenleg értesítője kézhezvételekor arról értesült, hogy 2011. május 25-én a Kérelmező bankszámlája terhére 219.086,- Ft kifizetés történt annak a gazdasági társaságnak a javára, amelyre vonatkozóan megbízást adott a pénzügyi szolgáltatónak, hogy ennek a gazdasági társaságnak a javára ne teljesítsen kifizetést. A Kérelmező az ügyben többször nyújtott be panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz, amely azonban rendre elutasította ezeket a panaszokat. Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató az ő megbízása teljesítése során hibát vétett, mert a megtett intézkedései nem feleltek meg a Kérelmező által elvárt eredménynek. A Kérelmező szerint a pénzügyi szolgáltató tévesen a bankkártya bevonását javasolta Kérelmezőnek, ahelyett, hogy a bankkártya letiltását hajtotta volna végre. A terhelési megbízás megghiúsulásához pedig a pénzügyi szolgáltatónak tájékoztatnia kellett volna Kérelmezőt arról, hogy meg kell szüntetnie a folyószámla-szerződést, de ez a tájékoztatás - Kérelmező előadása alapján - elmaradt.

A pénzügyi szolgáltató 2011. december 27-én érkezett válasziratában a Kérelmező kérelmét megalapozatlannak tartotta, az eljáró tanácstól a kérelem megalapozatlanságára tekintettel az eljárás megszüntetését kérte. A pénzügyi szolgáltató hangsúlyozta, hogy 2011. július 1-jén kelt általános alávetési nyilatkozata szerint a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezést tartalmazó határozatot hozhat

abban az esetben, ha az eljárásban a Kérelmezői igény nem haladja meg az xxx Ft-ot, azaz xxx forintot, így a jelen eljárásnak a pénzügyi szolgáltató alávetette magát. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint eljárása mindenben megfelelt a jogszabályi előírásoknak és saját Üzletszabályzatában, Hirdetményeiben foglaltaknak.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező maga adta meg az USA-beli gazdasági társaságnak a banki és xxx kártyája adatait, továbbá hangsúlyozta, hogy pénzügyi szolgáltató a sikeres kártyahasználatból kifolyólag történő terhelések beérkezését akkor sem tudta volna megakadályozni, ha a tranzakció végrehajtása után közvetlenül sor került volna a kártya letiltására. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a bankkártya adatai megadásával Kérelmező egy későbbi terhelésre jogosító megbízást adott a nevezett gazdasági társaság részére, amely interneten keresztül megkötött adásvételi szerződésnek minősül, így érvényesen nem lehetett letiltani a bankkártyát. Hangsúlyozta, hogy a fenti terhelési kérelem a nevezett gazdasági társaság, mint jogosult vonatkozásában akkor is teljesült volna, ha a Kérelmező bankkártyája 2011. május 21-én már sikeresen letiltásra került volna, hiszen a bankkártya adatainak megadása és ezzel a megbízás adása időben korábban történt, mint a Kérelmező 2011. május 21-i pénzügyi szolgáltatónál bejelentett szándéka.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a vitás ügyben először 2012. január 12-én meghallgatást tartott, amelyen elhangzott érvelések, kérdések és válaszok alapján az eljáró tanács elnöke egyezség reményében a meghallgatást 2012. január 24. napjára halasztotta el. Az elhalasztott meghallgatáson a felek megjelentek, egymáshoz további kérdéseket intéztek és kifejtették álláspontjukat. A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató annak ellenére, hogy a halasztásra az ő kérelme alapján került sor, egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács a rendelkezésére bocsátott dokumentumok, iratok és a meghallgatásokon elhangzottak alapján a következőket állapította meg: a Kérelmező kérelme megalapozott, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni pénzkövetelése részben megalapozott az alábbiak miatt:

Az eljáró tanács egy csatolt irat alapján megállapította, hogy Kérelmező személyes és banki adataival az xxx Inc. már 2011. március 29-én rendelkezett. A Kérelmező által tervezett utazás során a cég által kínált szolgáltatást 2011. július 22-i kezdettel kívánta igénybe venni. Az eljáró tanács nem osztotta pénzügyi szolgáltató indoklását, amely szerint az interneten keresztül megkötött adásvételi szerződés, amennyiben ahhoz a bankkártya adatainak megadása párosul, nem visszavonható megbízás. Az eljárásban a pénzügyi szolgáltató – az eljáró tanács kifejezett felhívása ellenére – sem mutatott be olyan dokumentumot, melyet Kérelmező által megadott olyan megbízásnak tekintett, mely alapján a kérelem szerinti összeg terhelését az xxx Inc. részére teljesítette. Az eljáró tanács szerint az adásvételi szerződéstől való elállás joga – amennyiben interneten keresztül történő kereskedelemről van szó – megillette a Kérelmezőt. A szolgáltatás igénybevételére 2011. május 21-ig nem került sor, tervezett igénybevételére is csak 2011. július 22-től került volna sor, így Kérelmező joggal élt elállási jogával. Hibás pénzügyi szolgáltató azon okfejtése is, mely szerint korábban – általa nem meghatározott időpontban, általa vélelmezett – megadott Kérelmezői megbízás, amennyiben a bankkártya adatok megadása megtörtént, nem visszavonható. Megállapítható, hogy a megbízás, feltéve, hogy bizonyította volna annak megtörténtét a pénzügyi szolgáltató, a teljesítés előtt visszavonható lett volna. Az előzőek alapján az eljáró tanács bizonyítottan tekintette, hogy a 2011. május 25-én a fenti gazdasági társaság javára, a Kérelmező folyószámlája terhére megvalósított 219.084,- Ft összegű (1.148,91 USD összeg aznapi árfolyamon számított forint értéke) terhelés a gazdasági társaság beszédési megbízása alapján jogosulatlanul történt. A Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató szerződéses kapcsolatában a Kérelmező a bankszámlája feletti rendelkezési joga alapján jogosult volt olyan utasítást adni pénzügyi szolgáltató számára, és a pénzügyi szolgáltató köteles lett volna ezt a megbízást teljesíteni, hogy adott beszédési megbízást a pénzügyi szolgáltató ne teljesítsen, ezt az utasítást Kérelmező az eljáró tanács véleménye szerint időben megtette. A felek pénzügyi szerződéses jogviszonyában Kérelmező egyértelmű, konkrét, időben megadott és pénzügyi szolgáltatótól elvárt banki szolgáltatást, azaz egy tranzakció bekövetkezésének Kérelmező kérésére történő megakadályozását, és így a Kérelmező bankkártyája letiltását, nem kapta meg, a pénzügyi szolgáltató hibásan teljesített. A hibás teljesítés keretében a bankkártya letiltása, melynek díja 13.500,- Ft volt helyett a díjmentes bevonást hajtotta végre, mellyel nem teljesítette Kérelmező megbízását. A bankkártya letiltás hatályba lépéséhez a pénzügyi szolgáltató tájékoztatása szerint minimum 24 óra, nagy biztonsággal történő hatályba lépéséhez 48 óra szükséges, ezért a 2011. május 21-i Kérelmezői intézkedés időben történt ahhoz, hogy 2011. május 25-i terhelés elkerülhető legyen. A pénzügyi szolgáltató szakszerű intézkedése az előzőekben említett kártyaletiltás mellett a folyószámla megszüntetés is magában foglalta volna, erről Kérelmezőt nem tájékoztatta, és nem is történt meg részéről a bankszámla megszüntetése.

A fentiek alapján Kérelmező kérelmének azon része, melyben az eljáró tanácstól kérte megállapítani, hogy a pénzügyi szolgáltató helytelen tájékoztatásának a terhelés elkerülésére vonatkozó és Kérelmező rendelkezésének megszegése folytán került számlája megterhelésre, megalapozott.

Kérelmező kérelmének azon része, melyben a korábban megfizetett 236.586,- Ft pénzügyi szolgáltató részéről történő visszafizetésére irányul, részben megalapozott. A 219.084,- Ft terhelésére a pénzügyi szolgáltató Kérelmező részéről történt megbízása nem teljesítése következtében került sor, ezért a Kérelmező folyószámlájának 2011. május 26-i terhelési összege Kérelmezőnek visszajár, kérelme ezen része megalapozott.

A Kérelmező a pénzügyi fogyasztói jogvitában kérte részére visszafizetni a pénzügyi szolgáltató által 2011. június 17. napján betérhelt kártyaletiltás díját, 13.500,- Ft-ot. Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmezőnek helyes pénzügyi szolgáltatói teljesítés esetén meg kellett volna fizetnie, így ez az összeg jogosan illeti meg a pénzügyi szolgáltatót, ezért Kérelmező kérelmének ezen része megalapozatlan.

A Kérelmező kérte részére visszafizetni a pénzügyi szolgáltató által 2011. május 25. napján betérhelt kártyakibocsátás díját, 4.000,- Ft-ot, amelyet a bevont kártyája helyett kapott. Az eljáró tanács szerint ezen kártya kibocsátására Kérelmező igénye alapján került sor, ezt a kártyát használhatta, így a pénzügyi szolgáltató joggal vonta le ennek díját, Kérelmező kérelmének ezen része megalapozatlan.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően határozott.

Budapest, 2012. március 13.

Felföldi Ágnes s.k.,
az eljáró tanács tagja

dr. Matovics Ruben Ferenc s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Lajkó Ildikó Erzsébet s.k.,
az eljáró tanács tagja