

A-PBT-A-543/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület D.I. által (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Zrt. (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. május 21. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy Kérelmezőnek a hitelkártyája ellopásából eredő tartozásának 45.000 forintot meghaladó részét engedje el.

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 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, 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.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2012. március 6-án fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelem nem tartalmazta teljes körűen a Psztv. 85. § (2) bekezdésében foglaltakat, így a Kérelmezőt 2012. március 14-én hiánypótlásra szólította fel. A hiánytalan kérelem 2012. április 2-án érkezett be a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem tárgya hitelkártya eltulajdonítása után ismeretlen személy által végrehajtott készpénzfelvételi tranzakciókkal okozott kárának megtérítése iránti igény volt.

A Kérelmező 2006. július 13-án hitelkártya-szerződést kötött a pénzügyi szolgáltatóval. 2010. június 12-én ismeretlen tettes vagy tettesek eltulajdonították a Kérelmező válltáskáját, amelyben hat különféle bankkártya volt, köztük a pénzügyi szolgáltató által kibocsátott is. A bankkártyákkal elkövetett visszaélés első jelére intézkedett a bankkártyák letiltatásáról, azonban a pénzügyi szolgáltató által kibocsátott kártyát nem tudta azonnal letiltatni, mert a letiltáshoz szükséges információkat a pénzügyi szolgáltató szórólapjaiból és a szerződésből nem tudta azonnal kinyerni. A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem tett eleget tájékoztatási kötelezettségének, aminek köszönhetően nem tudta a bankkártyát azonnal letiltatni, ezért őt kár érte. Kérte a bankkártyáról történt készpénzfelvételek miatti tartozásának elengedését.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában rögzítette, hogy közte és a Kérelmező között 2006. július 13-án hitelkártya-szerződés jött létre. A szerződés aláírásakor a Kérelmező aláírásával igazolta, hogy a szükséges tájékoztatást megkapta. A tájékoztatás átvételével a Kérelmező tudomásul vette, hogy a PIN kódot köteles a hitelkártyától külön tárolni, annak gondatlan kezelése szerződésszegésnek minősül, így az ebből eredő kár a Kérelmezőt terheli. A pénzügyi szolgáltató álláspontja, hogy a Kérelmezőt ért kárért maga felel, mert a hitelkártyával csak a PIN kód ismeretében lehet tranzakciót végrehajtani. Ismereteik alapján a Kérelmező a PIN kódot a hitelkártyával együtt tárolta, így következhetett be a káresemény.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratban egyezségi javaslatot tett a Kérelmező felé. A pénzügyi szolgáltató a 2010. június 12-től felszámított járulékos költségeket (késedelmi kamattartozást, adósságkezelési díjat, behajtási díjat), amelynek összege 21.524 forint elengedi a Kérelmezőnek. A 2012. május 21-én fennálló 412.089 forint tartozására pedig 24 havi kamatmentes részletfizetési lehetőséget biztosít. A havi törlesztő részlet mértéke így 17.170 forint lenne. A pénzügyi szolgáltató rögzítette tovább, hogy bármely részlet befizetésének elmulasztása esetén a teljes tartozás egy összegben esedékessé válik.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadta el. A Kérelmező a meghallgatáson előadta, hogy közvetlenül az események után szeretett volna megegyezni a pénzügyi szolgáltatóval, de akkor elzárkóztak mindenfajta megállapodástól. A Kérelmező vitatta a fennálló tartozásösszegeit is, és részletesen előadta a letiltással kapcsolatos nehézségeit.

A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy a tartozásösszegeivel kapcsolatban megállapítható, hogy 2010. június hónapban a fennálló tartozás 463.917 forint volt, melyben a bankkártya eltulajdonítása utáni tranzakciókkal levett összeg is benne van. 2010. július 1-jén 100.000 forint befizetés, majd 2010. augusztus 30-án 21.500 forint befizetés, míg 2010. szeptember 30-án 50.000 forint befizetés (biztosítási összeg) érkezett a Kérelmező számlájára. A számlára ezt követően egy évig nem érkezett befizetés, így a kamatokkal növekedett a tartozás összege. 2011. július hónapban a Kérelmező személyi hitelével a fennálló tartozás összevonásra került. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott továbbá, hogy nem hivatkozik arra, hogy nem haladéktalanul jelentette volna be a Kérelmező a kártya ellopását, hiszen az eltulajdonítást követő fél órán belül letiltatta a kártyát.

A pénzügyi szolgáltató fenntartotta azt az álláspontját, hogy a szerződési feltételek, valamint a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. tv. 45.§ (3) bekezdése alapján a pénzügyi szolgáltató mentesül a keletkezett kár megtérítés miatti felelőssége alól, mert a Kérelmező a PIN kódot a kártya mellett tartotta. A pénzügyi szolgáltató annak bizonyítására, hogy a Kérelmező a PIN kódot a hitelkártya mellett tartotta okirati vagy egyéb bizonyítékkal nem rendelkezett. A pénzügyi szolgáltató képviselője kifejtette, hogy a fentiek bizonyítására logikai bizonyítás áll a rendelkezésére. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint az nem vitatott, hogy a tranzakciókat ATM-ből PIN kód használatával hajtották végre. A PIN kódot, csak a kártya tulajdonosa ismerhette, így ahhoz, hogy az ismeretlen elkövető azt használni tudja, feltételezhető, hogy a PIN kódot a kártya mellett tartotta a Kérelmező. A pénzügyi szolgáltató kifejtette továbbá, hogy a Kérelmező sem zárta ki, hogy a PIN kódot a kártyával együtt tartotta.

A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy nem tartotta a PIN kódot a kártya mellett, ilyen nyilatkozatot soha nem is tett. A Kérelmező kijelentette, hogy nem tudja milyen módon juthattak a PIN kódhoz az elkövetők.

A pénzügyi szolgáltató képviselője újabb egyezségi ajánlatot nem tett a Kérelmező felé, az ügyre vonatkozó alávetési nyilatkozatát nem módosította.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudta igazolni azt az álláspontját, hogy a Kérelmező a hitelkártyához tartozó PIN kódot a kártya mellett tartotta volna.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 40. § (1) és (2) bekezdése rögzíti, hogy az ügyfél köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, illetve a pénzügyi szolgáltatónak haladéktalanul köteles bejelenteni a készpénz-helyettesítő eszköz ellopását. A 45. § (3) bekezdése alapján a pénzügyi szolgáltató akkor mentesül felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a kötelezettségének szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy a Kérelmező pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét szándékos vagy súlyosan gondatlan módon megszegte volna.

A pénzügyi szolgáltató nem hivatkozott arra, hogy a Kérelmező a 40. § (2) bekezdésében előírtaknak ne tett volna eleget. A fentebb hivatkozott jogszabály 45. § (1) bekezdése alapján az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli negyvenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentés megtételét megelőzően.

Az eljáró tanács a fentiekre tekintettel a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. június 05.

dr. Világos Beatrix s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Banai Krisztina s.k.,
az eljáró tanács tagja

dr. Ágai György s.k.,
az eljáró tanács tagja