

A-PBT-A-553/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. T.I-nek (a továbbiakban: Kérelmező) a **Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepe (1051 Budapest, Szabadság tér 7., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy térítse meg a Kérelmezőnek a hitelkártyája jogosulatlan használatából eredő kár 45.000,- Ft feletti részét.

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 fentiekben 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 Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló dokumentumok és a felek előadásai alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmező 2011. június 24-én 12.00 órától az xxx szám alatti xxx Klubban orvos teniszbajnokságon vett részt. A Kérelmező a délután folyamán több meccset is lejátszott, majd 16 óra 45 perc körüli időt követően a sportlétesítmény öltözőjében tartózkodott, ahol a verseny többi résztvevőjével beszélgetett, majd egy rövid időre a mellékhelyiségbe távozott. Onnan visszatérve azt tapasztalta, hogy az addig az öltözőben hagyott női kiegészítőiből elvitték pénztárcáját benne többek között személyes okmányokkal, különféle egyéb kártyákkal, továbbá 2 db xxx-es, 1 db xxx Bankos valamint 1 db a pénzügyi szolgáltató által kibocsátott bankkártyával. A Kérelmező a lopást kb. 17 óra 05 perckor észlelte, majd ezt követően mobiltelefonján haladéktalanul megkezdte az eltulajdonított bankkártyák letiltását, a pénzügyi szolgáltató által kiadott bankkártyát a Kérelmező 17 óra 43 perckor tiltotta le a pénzügyi szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, majd ezt követően feljelentést tett az xxx Rendőrkapitányságán. Mindeközben azonban a pénzügyi szolgáltató által kibocsátott bankkártyával ismeretlen személy(ek) az xxx szám alatti ATM-ből 17 óra 32 perckor 20.000,- Ft-ot, 17 óra 33 perckor 100.000,- Ft-ot, majd 17 óra 34 perckor ismételten 100.000,- Ft-ot, azaz összesen 220.000,- Ft-ot vettek fel. A készpénzfelvételek kapcsán megállapítható volt, hogy összesen 7 próbálkozás történt, az első alkalom sikertelen PIN kód megadása miatt hiúsult meg, az azt követő 3 alkalom a fentiekben leírtak alapján sikeres volt, majd a fennmaradó három tranzakció fedezethiány miatt került elutasításra.

A Kérelmezőtől eltulajdonított iratok, kártyák és bankkártyák később egyéb úton visszakerültek a Kérelmező birtokába.

Fentieket követően fordult a Kérelmező panaszával a pénzügyi szolgáltatóhoz és kérte a bankszámlájáról jogtalanul kivett összesen 220.000,- Ft megtérítését, mely igényét a pénzügyi szolgáltató elutasította.

Ezt követően a Kérelmező 2012. április 12-én érkezett, majd 2012. április 27-én hiánypótlással kiegészített kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy a fentiekben részletezett tényállás alapján kérte a pénzügyi szolgáltatótól az ügy kivizsgálását és a tőle jogtalanul eltulajdonított 220.000,- Ft összeg megtérítését, melyet a pénzügyi szolgáltató azzal utasított el, hogy nem tudta megakadályozni a bankkártyával történő visszaélést, noha mindent megtett annak érdekében, hogy az esetet kivizsgálja és a jogtalanul felvett

összeget visszaszerezze, továbbá a kártya, illetve a PIN kódok letiltása előtt elkövetett jogosulatlan kártya illetve PIN kód használatból eredő kárt nem köteles megtéríteni. A Kérelmező nem értett egyet a pénzügyi szolgáltató által a válaszlevélben leírtakkal és a Pénzügyi Békéltető Testülettől továbbra is kérte ügyének kivizsgálását és kárának megtérítését.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Psztv. 89. § (2) bekezdésének értelmében felszólította a pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező kérelmében foglaltakra.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező hitelkártyájához tartozó teljes hitelkeret összege 500.000,- forint, az ebből készpénzfelvételre használható limit pedig 250.000,- forint volt a jogosulatlan készpénzfelvetelek időpontjában, azaz 2011. június 24. napján. Álláspontja szerint a konkrét ügyben a megválaszolandó jogi kérdés az, hogy vajon a hitelkártyával történt jogosulatlan készpénzfelvetelekből keletkezett kárt a hitelkártyát kibocsátó pénzügyi szolgáltatónak vagy a kártyabirtokos Kérelmezőnek kell-e viselnie. Ennek érdekében hivatkozott a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 40. § (1) bekezdésében illetőleg a 40. § (2) bekezdésében foglalt szabályokra, melyekkel – álláspontja szerint – összhangban állnak a pénzügyi szolgáltató hitelkártya ÁSZF-jének rendelkezései is. Fentiekben túl hivatkozott a Pft. 45. § (1) bekezdésére, mely szerint a pénzforgalmi szolgáltató mentesül az (1), (2) és (4) bekezdés szerinti 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 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. Hangsúlyozta, hogy mindezen szabályokkal is összhangban állnak a pénzügyi szolgáltató hitelkártya ÁSZF-jének rendelkezései.

A pénzügyi szolgáltató a fentiekből azt a következtetést vonta le, hogy a Kérelmező igénye nem megalapozott, melyet azzal támasztott még alá, hogy a 2011. június 24. napján kelt rendőrségi feljelentésben a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a hitelkártyát tartalmazó táskáját aznap 16:40 és 16:45 között, nyilvános helyen (xxx Klub női öltözőjében) őrizetlenül hagyta. A pénzügyi szolgáltató szerint alapvetően ez a cselekmény vezetett a csalárd készpénzfelvelethez, így a Kérelmező súlyosan gondatlan módon megszegte a Pft., valamint a pénzügyi szolgáltató bankkártya ÁSZF-jének előírásait is. Kifogásolta azt is, hogy a Kérelmező a lopást 2011. június 24. napján 17 óra 05 perckor észlelte, ennek ellenére a letiltást csak 17 óra 43 perckor tette meg. Álláspontja szerint ezzel a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. és a hitelkártya ÁSZF-ben meghatározott haladéktalan bejelentési kötelezettségét. Kitért még arra is, hogy az eltulajdonított hitelkártyával az ismeretlen elkövető(k) készpénzfelvételi tranzakciókat hajtott(ak) végre, melyet PIN kód ismeretében tudtak megtenni, mivel ATM készüléknél készpénzt felvenni kizárólag a helyes PIN kód használatával lehet. Tekintettel arra, hogy az első sikeres készpénzfelvételt megelőzően mindössze egyetlen alkalommal volt hibás PIN kód miatt sikertelen tranzakció, majd azt követően kettő percen belül három sikeres (azaz helyes PIN kóddal) tranzakció történt, valamint, hogy a pénzügyi szolgáltatónak nem volt tudomása olyan tranzakcióról, amelyet a Kérelmező a hitelkártyával a visszaéléseket megelőzően azonosított másolási ponton hajtott volna végre, így azt feltételezte, hogy a PIN kód az elkövető(k) előtt ismert volt, vagy az könnyen kikövetkeztethető volt, például a Kérelmező születési dátumából vagy laci címe irányítószámából. Álláspontja szerint tehát a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el a PIN kód biztonságos kezelésével kapcsolatos, Pft. 40. § (1) bekezdésében, és ez alapján a hitelkártya ÁSZF-ben meghatározott kötelezettségével kapcsolatban is.

Végkövetkeztetésében a pénzügyi szolgáltató arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Kérelmező magatartása a fenti három esetben, egymástól függetlenül is súlyosan gondatlan volt, amelyek közül bármelyik önmagában is kizárja a pénzügyi szolgáltató felelősségét, együttesen azonban minden kétséget kizáróan. Fentiekben túlmenően azonban, kizárólag méltányossági alapon felajánlotta, hogy a csalárd tranzakciókhoz kapcsolódó készpénzfelvételi díjakat (összesen 6.000,- forintot), valamint az ezekhez kapcsolódó kamatot (3.507,- forintot), összesen tehát 9.507,- forintot jóváír a Kérelmező részére, amennyiben azt a Kérelmező elfogadja.

A Kérelmező kérelme **alapos**.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa részletesen vizsgálta a szóban forgó időpontban történeteket, valamint a Kérelmező magatartását és összevetette azokat a vonatkozó jogi szabályozással.

A Pft. 45. § (1) bekezdése egyértelmű szabályozást ad a fenti tényállás alapját képező esetre:

„A 44. §-ban meghatározottaktól eltérően 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.”

A Pft. 45. § (3) bekezdése tartalmazza azokat az eseteket, amikor a pénzügyi szolgáltató mentesül a 45. § (1) bekezdésben megfogalmazott kötelezettsége alól:

„(3) A pénzforgalmi szolgáltató mentesül az (1) (...) bekezdés szerinti 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 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.”

Jelen ügy kapcsán a csalárd módon történő károkozás nem merült fel, arra a pénzügyi szolgáltató sem hivatkozott.

A Pft. 40. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint:

„Az ügyfél köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.”

A pénzügyi szolgáltató fenti jogszabályhely kapcsán arra hivatkozott, hogy a Kérelmező őrizetlenül hagyta táskáját miközben a mellékhelyiségbe távozott és így súlyosan gondatlanul járt el. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy az általában elvárható magatartást tanúsította értékeinek őrzése kapcsán az egész rendezvény ideje alatt, mert bár ruháját az öltözőben hagyta, de táskáját mindig magával vitte az egyes mérkőzések alkalmával is, amit igyekezett mindig jól látható helyen elhelyezni. Az eltulajdonítás kapcsán kijelentette, hogy az adott időpontban játékos társaival beszélgetett az öltözőben, amikor egy igen rövid időre (kevesebb, mint 1 perc) távozott csak az ott lévő mellékhelyiségbe ahová táskáját nem vitte magával.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a továbbiakban arra hivatkozott, hogy a Kérelmező bankkártyájához kapcsolódó PIN kódja személyes okmányai alapján valószínűleg megállapítható volt. Ennek alátámasztására vonatkozólag azonban semmilyen konkrét információt nem tudott előadni, azt a meghallgatáson is elismerte, hogy ebben a vonatkozásban csak valószínűsíteni tudja állítását, de konkrétan bizonyítani nem. Mindezekkel ellentétben állt a Kérelmező nyilatkozata, aki kijelentette, hogy minden egyes bankkártyájához külön-külön PIN kódot alkalmazott, melyek nem a születési dátuma vagy az egyes személyes okmányain található azonosítók számjegyei, hanem egy általa kitalált teljesen indifferens számsor.

A Pft. 40. § (2) bekezdése szerint:

„Az ügyfél a pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.”

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható volt, hogy a Kérelmező a lopás 17 óra 05 perckor történt észlelését követően, mintegy 40 perc múlva, 17 óra 43 perckor eszközölte eltulajdonított bankkártyája letiltását. Az eltelt időtartamra vonatkozólag a Kérelmező azzal a magyarázattal élt, hogy először az xxx-es bankkártyáit (2 db), majd az xxx Bankos kártyáját tiltotta le telefonon keresztül és csak ezeket követően volt módja hívni a pénzügyi szolgáltató ügyfélszolgálatát a kártyaletiltás érdekében. Mindehhez hozzátette, azért az xxx-es kártyákkal kezdte, mert havi illetménye is az azokhoz tartozó bankszámlára érkezik.

Az eljáró tanács fentiek alapján nem látta megvalósulni a pénzügyi szolgáltató mentesülési lehetőségei közül egyiket sem, tekintettel arra, hogy a Kérelmező előadása alapján értékei (készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, PIN kód) tekintetében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsította. Az eljáró tanács álláspontja szerint a súlyosan gondatlan magatartás feltételezi, hogy az illető előre látja magatartásának következményeit, de könnyelműen bízik azok elmaradásában – ezt a Kérelmező esetében nem látta megvalósulni. A PIN kód tekintetében a pénzügyi szolgáltató egyértelműen nem tudott eleget tenni bizonyítási kötelezettségének, mert nem tudta igazolni azt, hogy a Kérelmező személyes azonosító kódja egyszerűen visszafejthető/kitalálható lett volna.

A bejelentés tekintetében az eljáró tanács teljesen életszerűnek és elfogadhatónak tartotta a bűncselekmény észlelésétől a bejelentésig eltelt időtartamot, melyet a Kérelmező egyértelműen és világosan indokolt.

Mindezen tények ismeretében az eljáró tanács nem látott lehetőséget a pénzügyi szolgáltató felelősség alóli mentesítésére és – alávetési nyilatkozat híján – a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkező részben foglaltak szerinti ajánlást bocsátotta ki.

Budapest, 2012. július 11.

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