

## **A-PBT-A-570/2012. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület T.E-nek (képviseli: dr. B.L. ügyvéd, a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy Kérelmező részére fizessen meg 16.875.192 forintot, valamint az erre az összegre eső, 2011. augusztus 25. napjától a kifizetés napjáig a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Ptk.) 301. § (1) bekezdésében meghatározott 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 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. Az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult. 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. június 12-én fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya szerződésszegéssel okozott kár megtérítése iránti igény volt.

A Kérelmező 2011. április 22-én elhunyt házastársa még életében, 2011. március 9-én úgy rendelkezett, hogy a pénzügyi szolgáltatónál vezetett értékpapírszámlán lévő 33.750.383 forint értékű értékpapír-állományt a Kérelmezőnek ajándékozza. A Kérelmező a tranzakció

lebonyolítása érdekében felkereste a pénzügyi szolgáltató xxx fiókját. Az illetékes ügyintéző a tranzakció megerősítése céljából telefonon megkereste a Kérelmező házastársát, majd ezt követően a Kérelmező számlájára az értékpapírokat átranzferálta. 2011. kora őszén a pénzügyi szolgáltató telefonon megkereste a Kérelmezőt és arról tájékoztatta, hogy az értékpapírok átranzferálásáról történt rendelkezés nem volt szabályszerű és kérték, hogy a jogalap nélkül megszerzett értékpapír-állományt utalja vissza a néhai házastárs számlájára. A Kérelmező ezt megtagadta. A pénzügyi szolgáltató 2011. szeptember 20-án tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a 2011. március 8-ai állapotot az értékpapír-állomány tekintetében visszaállította. Ennek eredményeképpen a visszautalt értékpapír-állomány a hagyaték részévé vált, amelynek felét az öröklési rend értelmében a néhai házastárs gyermekei örökölték. A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása miatt az őt ért kár 16.875.192 forint és annak törvényes kamatai. A Kérelmező kérte kárának megtérítését.

A pénzügyi szolgáltató benyújtott válaszirata nem volt alkalmas a tényállás tisztázására. A 2012. augusztus 6. napjára kitűzött meghallgatáson a felek a tényállás tisztázása végett, a későbbi egyezségkötés reményében kérték a meghallgatás elhalasztását. Az eljáró tanács a felek kérelmének megfelelően a meghallgatást elhalasztotta. Az eljáró tanács felhívta a pénzügyi szolgáltatót, hogy csatolja, a 2011. március 9-én, valamint 2011. március 11-én kelt, a jelen jogvitát érintő valamennyi dokumentumot, ideértve a K.V. telefonos megkeresésének tartalmát igazoló írásos vagy egyéb dokumentumot. Ezen kívül kérte továbbá a telefonos ügyintézésre, a letéti számla kezelésére, a kiemelt ügyfelek ügyeinek kezelésére vonatkozó szabályzatot, valamint a jogvitával esetlegesen érintett további szabályzatokat is. Az eljáró tanács felhívta a pénzügyi szolgáltatót, hogy érdemi válasziratában nyilatkozzon arról, hogy az eredeti állapot helyreállításával, a pénzügyi zárolásával a pénzügyi szolgáltató milyen hibát kívánt kiküszöbölni, csatolva az erre vonatkozó felhatalmazást és az eredeti állapot helyreállításának jogalapjára vonatkozó bizonyítékait is.

A pénzügyi szolgáltató a 2012. augusztus 24-én beérkezett válasziratában úgy nyilatkozott, hogy elhunyt ügyfele K.V. a csatolt aláíró katon tanúsága szerint egyedüli rendelkezési joggal bírt az xxx számú értékpapírszámla fölött. Ennek megfelelően, álláspontja szerint jogellenes volt a Kérelmező 2011. március 9-ei önálló rendelkezése az értékpapírszámlán, azaz a befektetési jegyek visszaváltására adott megbízás, majd a saját számlájára történő tranzferálása. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott az xxx megnevezésű dokumentum (a továbbiakban Feltételek) 4.14. 2. rendelkezésére, mely alapján „a Bank a tévedésen alapuló jóváírást vagy terhelést az Ügyfél rendelkezése nélkül is jogosult korrigálni”. A fentiek alapján a pénzügyi szolgáltató úgy ítélte meg, hogy mivel 2011. március 9-én tévedésből fogadta be a Kérelmező visszaváltási megbízását, így annak helyesbítése érdekében a Kérelmező értékpapírszámláját zárolta és az eredeti értékpapír-állományt az elhunyt számláján helyreállította.

A 2012. szeptember 4. napjára kitűzött meghallgatáson a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy elhunyt házastársa telefonon rendelkezett az értékpapírok visszaváltásáról. A pénzügyi szolgáltató a megbízást teljesítette, majd az értékpapírok ellenértékét elhelyezte a férje nevében lévő, közös rendelkezésű folyószámlán. A pénzügyi szolgáltató visszaigazolás-visszaváltásról megnevezésű dokumentummal, valamint számlakivonat megküldésével értesítette férjét a megbízás teljesítéséről.

A pénzügyi szolgáltató képviselője megerősítette, hogy az xxx számú telefonos megbízás alapján a pénzügyi szolgáltató eleget téve a jogszabályi kötelezettségének visszaigazolást állított ki, a visszaigazolást postai úton küldte meg ügyfelének, azzal szemben kifogás nem érkezett be hozzá. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a telefonos megbízásról készült hangfelvétel nem áll rendelkezésére.

A Kérelmező elismerte, hogy férje nem rendelkezett telefonos megbízás megadására vonatkozó szerződéssel. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy 2011. március 11-én megbízást adott a férje folyószámláján elhelyezett összeg terhére befektetési jegyek vásárlására, melyek elhelyezését a saját értékpapírszámlájára kérte. A pénzügyi szolgáltató a megbízást teljesítette. A Kérelmező kijelentette, hogy a férje nevében lévő folyószámla felett rendelkezési joggal bírt.

A pénzügyi szolgáltató megerősítette, hogy az aláíró karton szerint a Kérelmező férjének folyószámlája felett rendelkezési joggal bírt, továbbá a 2011. március 11-ei megbízások megadása jogszerű volt, azokat a pénzügyi szolgáltató szabályszerűen teljesítette és a visszaigazolásokat megküldte a Kérelmezőnek. A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy egyezségkötési szándéka nincs, a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezéséként nem fogadja el. Az eljáró tanács a meghallgatást határozatának kihirdetése céljából 2012. szeptember 20. napjára elhalasztotta.

A pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2012. szeptember 17-én beérkezett beadványában megismételte korábban kifejtett álláspontját, valamint csatolta a 2011. március 9-én kelt, a Kérelmező által aláírt befektetési jegyek fogalmazására vonatkozó megbízásokat.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy az xxx számú folyószámla felett, melyen a visszaváltott értékpapírok ellenértékét a pénzügyi szolgáltató jóváírta, a Kérelmező rendelkezési joggal bírt. A Kérelmező hitelt érdemlően igazolta és a pénzügyi szolgáltató sem vitatta, hogy a Kérelmezőnek a fentebb megjelölt számú folyószámláról való átutalási megbízása jogszerű volt, valamint, hogy ugyancsak jogszerűen adott megbízást értékpapírok vásárlására.

Az eljáró tanács a rendelkezésére bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Feltételek 4.1.8. pontja alapján Ügyfél a szerződéssel kapcsolatban rendelkezésre jogosultak aláírásmintáit aláírókartonon a pénzügyi szolgáltatónak köteles átadni, a pénzügyi szolgáltató az aláírásokat elektronikusan rögzíti és az Ügyfél rendelkezésein köteles az aláírás azonosságát vizsgálni. Az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező által 2011. március 9-én jogosulatlanul adott megbízás teljesítése nem tekinthető a pénzügyi szolgáltató tévedésének, figyelemmel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a megbízás megadásakor a rendelkező aláírását rendben lévőnek, a bejelentett aláírás mintával megegyezőnek találta, azt okirattal bizonyítottan ellenőrizte és jóváhagyta. Az eljáró tanács álláspontja szerint a rendelkezési jogosultság vizsgálatának nem megfelelő lefolytatása vagy elmulasztása nem banki tévedés, hanem szerződésszegés, amit a pénzügyi szolgáltató saját felróható magatartása idézett elő. A fentiekre tekintettel a pénzügyi szolgáltatónak a Feltételek 4.14.2. rendelkezésére való hivatkozása nem alapos. A pénzügyi szolgáltató tévedését egyebekben

megjelölni és igazolni nem tudta. A Feltételek sem a tévedés fogalmát, sem a tévedésen alapuló korrekció lehetőségének időbeliségét nem határozzák meg. Az eljáró tanács álláspontja szerint a banki tévedés fogalmának a pénzügyi szolgáltató által, a tárgyi ügyben alkalmazott kiterjesztő értelmezése alkalmas lehet a szerződéses jogviszonyba vetett bizalom meggyengítésére.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónak a Kérelmező értékpapírszámlájának zárolására, valamint 2011. augusztus 24-én a Kérelmező értékpapírszámlán lévő értékpapíroknak az ügyfél rendelkezése nélkül végrehajtott visszaváltására nem volt lehetősége, sem a felek között létrejött értékpapírszámla szerződés, sem jogszabályi rendelkezés alapján. A fenti intézkedéseivel a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőnek kárt okozott, melyért a Ptk. 318. § (1) bekezdése alapján a Ptk. 355. § (1) bekezdése szerint köteles helytállni. A Ptk. 355. § (1) bekezdése szerint a kárért felelős személy köteles az eredeti állapotot helyreállítani, ha pedig az nem lehetséges, vagy a károsult azt alapos okból nem kívánja, köteles a károsult vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni. A Kérelmező kérelmében szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését kérte, összecszerűen 16.875.192 forint és kamatainak megfizetését és nem az eredeti állapot helyreállítását, figyelemmel a közben lezajlott hagyatéki eljárásra.

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

Budapest, 2012. október 03.

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

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

dr. Nagy Szabolcs s.k.,  
az eljáró tanács tagja