

PBT-A-50219/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület B.N. és B.N-né (a továbbiakban: Kérelmező) által az ABC Bank (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. október 27. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató 15 napon belül írjon jóvá B.N. Kérelmező bankszámláján a 2011. augusztus 18-ai USD deviza kereskedelmi eladási árfolyamának (190,61 Ft) megfelelően 715,59 USD-t.

Az ajánlás 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 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 Bíróságtól, 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Pszvtv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

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.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. szeptember 13-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya deviza átutalási megbízás késedelmes teljesítése miatt kimutatható árfolyamveszteség megtérítése volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2011. augusztus 16-án B.N. aláírásával deviza átutalási megbízást adott be a pénzügyi szolgáltató fiókjában. A Kérelmező megbízta a pénzügyi szolgáltatót, hogy B.N-né xxx számú forint bankszámlájáról 12.400.000,- Ft-ot utaljon át B.N. Kérelmező pénzügyi szolgáltatójánál vezetett USD devizaszámlájára. A pénzügyi szolgáltató a megbízás átadásakor tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a teljesítéshez a forint USD-re történő átváltása az Üzletszabályzatuk szerint 2011. augusztus 17-i értéknapal fog megtörténni. Másnap, 2011. augusztus 17-én B.N-né személyesen érdeklődött a pénzügyi szolgáltató fiókjában a megbízás teljesítéséről, mivel számukra nem szokványos megbízást adtak, ahol arról tájékoztatták, hogy a teljesítéssel kapcsolatosan minden rendben van. Ezek után 2011. augusztus 18-án a Kérelmezőt telefonon értesítette a pénzügyi szolgáltató, hogy a megbízás teljesítéséhez nincs elegendő fedezet a forint bankszámlán és felajánlotta az ügyintéző, hogy a hiányzó 500,- Ft-ot befizeti B.N-né xxx számú bankszámlájára, azzal, hogy másnap személyesen rendezik a bankfiókban. A Kérelmező 2011. augusztus 19-én a korábban telefonon megbeszéltek szerint megjelent a pénzügyi szolgáltató fiókjában az 500,- Ft-os befizetés rendezése céljából. Ekkor tudta meg, hogy a már általa korábban leadott átutalási megbízás csak aznap fog teljesülni. A Kérelmező szerint, amennyiben 2011. augusztus 17-én teljesítette volna a pénzügyi szolgáltató a megbízást 188,08 HUF/USD árfolyamon, akkor 65.925,88 USD jóváírás történt volna B.N. deviza számláján, ezzel szemben a 2011. augusztus 19-i 192,73 HUF/USD árfolyammal, csak 64.338,71 USD teljesült, így a kimutatható különbözet 1.587,17 USD. B.N. még 2011. augusztus 19-én, majd 2011. augusztus 26-án is panasszal élt a pénzügyi szolgáltató felé és kérte az 1.587,17 USD árfolyamvesztesége megtérítését.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező panaszára 2011. szeptember 1-jén adott válaszában ismertette, hogy a Kérelmező 2011. augusztus 16-án kettő - egy 2.000.000,- Ft és egy 12.400.000,- Ft összegű - megbízást adott be B.N-né xxx számlája terhére. A banki érkeztetés szerinti sorrendben történt meg a teljesítés, a 2.000.000,- Ft összegű forint átutalási megbízást - mivel forint bankszámla volt a jogosult számla - azonnal teljesítette a pénzügyi szolgáltató. A 12.400.000,- Ft összegű deviza átutalási megbízást rögzítette, de mivel az papír alapú megbízás volt az árfolyam megállapítása csak másnap történhetett meg. A 2011. augusztus 16-i forint megbízás teljesítése után - mellyel egy időben megtörténik a tranzakciós díj terhelése is - a számla egyenlege 12.395.500,- Ft volt. Ennek következtében nem maradt elegendő fedezet a 12.400.000,- Ft összegű deviza átutalási megbízás teljesítéséhez. A pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzata a megbízások teljesítésével kapcsolatban az alábbiak szerint rendelkezik:

5.2.2. A Bank az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában a megbízásokat érkezésük sorrendjében teljesíti. Az érkezés sorrendjének megállapítására a Bank nyilvántartása az irányadó.

5.2.5. Amennyiben a megbízás teljesítése bármely ok miatt akadályba ütközik, az Ügyfelet erről haladéktalanul értesíteni kell, kivéve, ha a teljesítés akadálya a fedezethiány. Az utóbbi esetben a Bank az 5.2.2. pontban foglaltak szerint jogosult eljárni.

5.3.1. A Bank akkor köteles teljesíteni az Ügyfél fizetési megbízását, ha annak fedezete rendelkezésre áll, és a megbízás megfelel a Bank által szerződésben, vagy üzletszabályzatban előírt követelményeknek.

A pénzügyi szolgáltató szerint csak 2011. augusztus 19-én biztosította a Kérelmező a hiányzó fedezetet a megbízás teljesítéséhez, így az aznapi kereskedelmi deviza eladási árfolyamon (192,73 Ft/USD) tett eleget a megbízásnak. Mivel nem történt banki mulasztás és mindenben a Kérelmező megbízásának, valamint a hatályos szabályozásnak megfelelően jártak el, ezért az árfolyam különbözet megtérítésére vonatkozó igényt nem ismerik el.

A Kérelmező, mivel nem kapott a panaszaira kielégítő választ, a panaszt 2011. szeptember 9-én megküldte a pénzügyi szolgáltató Felügyelő Bizottságának elnöke részére is. A pénzügyi szolgáltató 2011. szeptember 23-i és 2011. szeptember 27-i válaszában a korábbi álláspontját fenntartotta.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válaszait továbbra sem fogadta el, ezután fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

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

A pénzügyi szolgáltató válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmező igénye teljes mértékig megalapozatlan, mivel a Kérelmező figyelmen kívül hagyta az alábbi tényeket:

- a) egymást követően 2 átutalási megbízást nyújtott be;
- b) mindkét átutalási megbízás teljesítésének feltétele az, hogy a fedezet rendelkezésre álljon;
- c) a fedezetet minden átutalási megbízás teljesítése során önállóan vizsgálja a pénzügyi szolgáltató.

A pénzügyi szolgáltató szerint 2011. augusztus 16-án 09.00 órakor B.N-né xxx számú bankszámlájának egyenlege 14.401.000,- Ft volt. B.N-né bankszámlája terhére 09 óra 02 perckor átutalási megbízást adott 2.000.000,- Ft összegre vonatkozólag, kedvezményezettként megjelölve B.N. pénzügyi szolgáltatónál vezetett forint bankszámláját. A fedezet rendelkezésre állt, az átutalás teljesült. A megbízás díja 5.500,- Ft volt, ezzel a bankszámla egyenlege 12.395.500,- Ft-ra csökkent.

2011. augusztus 16-án 9 óra 12 perckor B.N-né a xxx számú bankszámlája terhére átutalási megbízást adott 12.400.000,- Ft-nak megfelelő USD összegre, a kedvezményezett B.N. Kérelmező pénzügyi szolgáltatónál vezetett USD bankszámlája volt.

Az átutaláshoz a fedezet nem állt teljes összegben rendelkezésre, ezért a megbízást a pénzügyi szolgáltató nem tudta teljesíteni. Erről B.N-nét értesítették.

A hiányzó fedezetet B.N-né 2011. augusztus 18-án biztosította 500,- Ft készpénz befizetésével és 4.000,- Ft átutalásával.

A fedezet 2011. augusztus 18-án 14 óra 28 perckor állt rendelkezésre, ezért az átutalás teljesítéséhez szükséges konverziót a 2011. augusztus 19-i árfolyamon teljesítette a pénzügyi szolgáltató a Kondíciós Listával összhangban.

A részletesen ismertetett tények alapján a pénzügyi szolgáltató szerint megalapozatlan a Kérelmező igénye 1.587,17,- USD összeg árfolyamveszteség címén történő megfizetésére.

A 2011. október 27. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató válasziratában foglaltakra észrevételt tett, mivel – álláspontja szerint – abban nem a valós tényeket írta le a pénzügyi szolgáltató. Előadta, hogy 2011. augusztus 18-án B.N. Kérelmezőt értesítette a pénzügyi szolgáltató az 500,- Ft-os fedezethiányról, ennek rendezésére a pénzügyi szolgáltató ügyintézője felajánlotta, hogy azt ő

készpénz befizetéssel teljesíti B.N-né bankszámlájára és ezt a Kérelmező majd másnap, 2011. augusztus 19-én a bankfiókban rendezti. A Kérelmező előadta továbbá, hogy a megbízás teljesítéséhez még hiányzó 4.000,- Ft átutalására megbízást nem adott, annak átvezetését B.N-né pénzügyi szolgáltatónál vezetett xxx számú bankszámlájáról a pénzügyi szolgáltató a jóváhagyásuk nélkül hajtotta végre. A Kérelmező elmondta, hogy B.N-né xxx számú számláján folyamatosan rendelkezésre állt a megbízás teljesítéséhez hiányzó 4.500,- Ft fedezet.

A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson írásban közölt álláspontját továbbra is fenntartotta, hangsúlyozta, hogy a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) szerint teljesítették a megbízásokat. A deviza átutalási megbízást a tárgynapot követő napon dolgozzák fel, a fedezetet ekkor vizsgálják. A pénzügyi szolgáltató ügyintézője általi készpénz befizetés nem szokványos gyakorlat, ez csak privát banki ügyfeleknél fordul elő. A 4.000,- Ft átvezetési megbízás körülményeit a pénzügyi szolgáltató a meghallgatás előtt nem vizsgálta, ezért erre pontos választ nem tudott adni.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy egyezséget nem kíván kötni, a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a kötelezésre vonatkozó döntésének nem veti alá magát.

A Pénzügyi Békéltető Testület által a felek előadásai és a csatolt iratok alapján megállapított tényállás szerint a Kérelmező 2011. augusztus 16-án a xxx számú bankszámla terhére két megbízást – nevezetesen 2.000.000,- Ft forint átutalási és 12.400.000,- Ft-nak megfelelő deviza átutalási megbízást – adott a pénzügyi szolgáltatónak. A megbízások megfeleltek a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatában előírt követelményeknek. A megbízások teljesítését a pénzügyi szolgáltató az MNB rendelet 5. § (5) bekezdése szerint, az átvétel sorrendjében végezte el, ezért a 2.000.000,- Ft-os megbízást terhelte először a számlára. Az átvétel sorrendjére a pénzügyi szolgáltató nyilvántartása az irányadó, amelyet a Kérelmező sem vitatott. A pénzügyi szolgáltató a 2011. július 1-jétől érvényes Kondíciós lista magánszemélyek részére 3. pontja szerint a jutalékokat, díjakat és költségeket azok felmerülésekor számolja el, ezért terhelte meg a 2.000.000,- Ft összegű átutalás díjával, annak teljesítésekor, B.N-né xxx számú bankszámláját. A bankszámla egyenlege ekkor 12.395.500,- Ft volt, így már nem nyújtott fedezetet a 12.400.000,- Ft összegű átutalási megbízásra. A pénzügyi szolgáltató üzletszabályzata a fedezethiányos megbízások nem teljesítésére vonatkozó értesítésről nem rendelkezik.

A szóban forgó tranzakciókra vonatkozó MNB rendelet 7. § (6) bekezdése szerint:

„Ha a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési megbízás teljesítését visszautasítja, – törvény eltérő rendelkezése hiányában – értesíti az ügyfelet a visszautasítás tényéről, továbbá – jogszabály tiltó rendelkezése hiányában – lehetőség szerint a visszautasítás okáról és a visszautasításra okot adó tényszerű hibák helyesbítéséhez szükséges eljárásról.” Az MNB rendelet ugyanezen paragrafusának (7) bekezdése szerint a „pénzforgalmi szolgáltató a (6) bekezdés szerinti értesítést a) haladéktalanul, de legkésőbb a fizetési megbízás 5. § (1) bekezdése szerinti átvételét követő munkanapon a pénzforgalmi szolgáltató és az ügyfele között létrejött szerződésben meghatározott módon küldi meg vagy teszi elérhetővé az ügyfél számára.”

A felek egybehangzó előadása szerint a Kérelmezőt a pénzügyi szolgáltató telefonon értesítette. Az értesítés időpontja kétséget kizáróan nem volt megállapítható, azonban a fedezet 2011. augusztus 18. napján rendelkezésre állt. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint 2011. augusztus 18-án a fedezetet B.N-né biztosította 500,- Ft pénztári befizetéssel és 4.000,- Ft átutalásával.

A Kérelmező által becsatolt 2011. augusztus 18-i pénztári befizetési bizonylaton a befizető aláírása nem szerepel, így a bizonylatból a befizető személye nem állapítható meg. Ugyanakkor B.N. előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjével – az ügyintéző telefonos megkeresése alapján – úgy állapodott meg, hogy az ügyintéző pénztári befizetéssel biztosítja az 500,- Ft hiányzó összeget az átutalási megbízás teljesítéséhez szükséges fedezetet B.N-né számláján. A Kérelmező előadását a pénzügyi szolgáltató képviselője nem vitatta, arra úgy nyilatkozott, hogy a fedezet biztosításának ez a módja nem szokványos, de nem is példa nélküli. Ugyanezen a napon átvezetéssel 4.000,- Ft jóváírásra került B.N-né xxx számú számlájáról a xxx számú számlájára. Az átvezetési megbízás bizonylatát a pénzügyi szolgáltató bemutatni nem tudta és az átutalás körülményeire nyilatkozni nem tudott. A pénzügyi szolgáltató képviselője ugyancsak nem tudott választ adni arra sem, hogy az átvezetés miért csak 4.000,- Ft összegben történt meg. B.N-né xxx számú számláján az egyenleg augusztus hónapban folyamatosan nagyobb volt, mint 4.500,- Ft.

A már hivatkozott MNB rendelet 5. § (1) bekezdésének első fordulata értelmében:

„A pénzforgalmi szolgáltató meghatározza a munkanapon belül azt a kezdő és záró időpontot, amelyek között a fizetési megbízásokat átveszi; ezen belül meghatározza azt a végső benyújtási határidőt, ameddig az

átvett és befogadott fizetési megbízások teljesítéséből rá háruló feladatokat - ha az ügyfél későbbi határidőt nem jelöl meg vagy törvény és e rendelet eltérően nem rendelkezik - a tárgynapon teljesíti.”

A 6. § (1) bekezdése és (2) bekezdése a) pontja szerint:

„ (1) A pénzforgalmi szolgáltató a fizetési megbízás 5. § (1) bekezdése szerinti teljesítésére - az ügyfél által megjelölt későbbi időpont, vagy jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - a teljesítési határidőt a fizetési megbízás befogadásának időpontjától számítja. (2) A fizetési megbízás befogadásának időpontja: a) átutalás esetén az az időpont, amikor a pénzforgalmi szolgáltató az átutalási megbízást a teljesítéséhez szükséges valamennyi adat - így különösen a rendelkezésre jogosult beazonosítását lehetővé tevő adat - birtokában átvette, és a pénzügyi fedezet, részteljesítés esetén az első részfizetés pénzügyi fedezete rendelkezésre áll;”

A pénzügyi szolgáltató magánszemélyek részére szóló Kondíciós listájának 12. pontja szerint:

„Befogadás: Fizetési megbízás átadása a Banknak papír alapon vagy elektronikus úton.

Beérkezés: A papír alapon vagy elektronikus úton a Bankhoz benyújtott fizetési megbízást a Bank érkezteti, rögzítve és tárolva a beérkezés napját (év, hó, nap, óra, perc).

Átvétel: A beérkezett fizetési megbízást a Bank befogadásra előkészíti, megvizsgálva a befogadás feltételeinek teljesülését.

Befogadás: A fizetési megbízás Bank általi teljesítése során a Bankra háruló feladatok elvégzésének körében a feldolgozás megkezdése, a formai és tartalmi szempontból is megfelelő fizetési megbízás és a szükséges pénzügyi fedezet rendelkezésre állását követően.”

A hivatkozott rendelkezésekből következően a fedezet ellenőrzését jelen esetben a beérkezés napján, azaz 2011. augusztus 16-án el kellett végezni és a fedezet fentiek szerinti biztosításának már 2011. augusztus 17-én sem volt akadálya.

A fedezet a megbízás teljesítéséhez 2011. augusztus 18-án - a pénzügyi szolgáltató által sem vitatottan – B.N-né xxx számú bankszámláján rendelkezésre állt. A pénzügyi szolgáltató kereskedelmi deviza eladási árfolyama 2011. augusztus 18-án 190,61 Ft/USD volt, a megbízás ezen a napon 65.054,30 USD összegben teljesült volna.

A Pénzügyi Békéltető Testület a fedezethiányra tekintettel nem fogadta el a Kérelmező 1.587,17 USD árfolyam különözeti igényéből a 2011. augusztus 17. (188,09 Ft/USD árfolyam alapján 65.925,88 USD) és a 2011. augusztus 18. (190,61 Ft/USD árfolyam alapján 65.054,30 USD) napi árfolyam közötti kimutatható 871,58 USD árfolyam különözetét. Ugyanakkor a megbízás 2011. augusztus 18-i teljesítésének nem látta akadályát ezért a 2011. augusztus 18-án (190,61 Ft/ USD árfolyammal) történő teljesítés esetére számított 65.054,30 USD összeg és a 2011. augusztus 19-én, 192,73 Ft/USD árfolyammal ténylegesen teljesített 64.338,71 USD összegű jóváírás között mutatkozó 715,59 USD összegű különözet jóváírását ajánlja.

A pénzügyi szolgáltató a Testület döntésének nem vetette alá magát, így az eljáró tanács ajánlást adott ki a fenti árfolyam különözetből eredő USD összeg megfizetésére.

Budapest, 2011. november 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