

## **H-PBT-H-1730/2013. Kötelezést tartalmazó határozat**

A Pénzügyi Békéltető Testület a dr. S.M. (xxx) ügyvéd által képviselt P.I-nek (yyy, a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Bank (zzz, a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2013. május 28. napjára kitűzött és megtartott meghallgatáson az alábbi kötelezést tartalmazó

### HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy a határozat kézbesítését követő 15 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek 75.000,- Ft-ot, azaz hetvenötezer forintot.

Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmezők kérhetik 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 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 ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95. § (5) bekezdése, valamint 101. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló dokumentumok és a felek előadása alapján a következő tényállást állapította meg:

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató által kibocsátott bankkártyával 2013. február 15-én 00 óra 05 perc körüli időpontban az xyz szám alatti xxx elnevezésű szórakozóhelyen fizetett ún. xxx igénybevételével. A sikeres tranzakciót követően rövid időn belül a Kérelmező olyan tartalmú SMS üzeneteket kapott mobiltelefonjára, mely szerint bankkártyájával egy közeli ATM készüléknél előbb 100.000,- Ft, majd ezt követően két alkalommal 10.000-10.000,- Ft sikeres készpénzfelvétel történt. A Kérelmező mindezeket túl sikertelen készpénzfelvételi kísérletek tranzakcióiról is kapott SMS üzeneteket mobiltelefonjára. A Kérelmező fenti üzenetek elolvasását követően haladéktalanul intézkedett bankkártyája letiltását illetően, majd feljelentést tett az xxx Rendőrkapitányságán.

A Kérelmező a fentiek miatt panasszal fordult a pénzügyi szolgáltatóhoz, amelyben kérte az eset kivizsgálását és kárának megtérítését. A pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította.

A Kérelmező ezt követően, a 2013. április 16-án érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A Kérelmező kérelme az általa elszenvedett kár jogszabály szerinti „saját részen” felüli összegének (75.000,- Ft) megtérítésére irányult.

A Kérelmező kérelme indokaként előadta, hogy a kártya használata során különös gondossággal járt el, a kártyát nem adta ki a kezéből még a fizetési művelet idejére sem, az

ahhoz tartozó PIN kódot csak ő tudta, azt nem írta fel, nem mondta el senkinek sem és a kód megadásakor igyekezett azt mások számára nem megismerhetően tenni. Indokának jogi alátámasztására hivatkozott a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 40. § (1)-(2) bekezdéseire, valamint a 45. § (1) és (3) bekezdéseiben foglalt rendelkezésekre, melyek szerint a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő visszaélést PIN kód ismeretében, annak megadásával követték el, így a bekövetkezett kárt negyvenötezer forintig vállalta viselni azonban az ezt meghaladó összeg vonatkozásában kijelentette, hogy a pénzügyi szolgáltató bizonyítási kötelezettsége, hogy kétséget kizáróan alátámassza, hogy Ő nem tett meg mindent a kártya vagy az ahhoz tartozó PIN kód biztonságban tartása érdekében, mely - álláspontja szerint - nem bizonyítható.

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

A pénzügyi szolgáltató válasziratában arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Kérelmező kérelme megalapozatlan és ezért kérte annak elutasítását. Indoklásában előadta, hogy a vitatott bankkártya-használatokat a PIN kód hibátlan megadásával hajtották végre, a Kérelmező állítása szerint a birtokából kikerült bankkártyájával. A tranzakciókról SMS értesítéseket kapott a mobiltelefonjára. A Kérelmező bejelentése és egyidejű panasza alapján arra nem volt lehetőség, hogy a pénzügyi szolgáltató ún. kártyaperes eljárást indítson a kártyatársaságnál, melynek oka az volt, hogy chipes kártyával, illetve PIN kóddal végrehajtott készpénzfelvétel esetén csak akkor indítható meg az eljárás, ha sikertelen volt a készpénzfelvétel. A Kérelmező panaszát a súlyos gondatlanságra tekintettel utasította el a pénzügyi szolgáltató. Az el nem ismert bankkártya-használat és ahhoz a kód megismerhetősége körében arra az álláspontra helyezkedett, hogy a kártyabirtokost legalább súlyos gondatlanság terheli, amit két tény bizonyít. Az egyik: használták a bankkártyáját, a másik pedig: a PIN kód megismerhető volt a kártyahasználó számára, enélkül ugyanis nem adható meg hibátlanul. Lehetővé tette a megismerést a bankkártya nem kellő gondosságú őrzése, valamint a PIN-kód nem kellően gondos használata. Álláspontjának alátámasztására hivatkozott a bankszámlák vezetéséről a betétgyűjtésről és a kapcsolódó szolgáltatásokról szóló Üzletszabályzatának 18.19.1.c) pontjára, mely szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésnek minősíti különösen azt ha a számlatulajdonos vagy kártyabirtokos által el nem ismert kártyahasználatot PIN kóddal hajtották végre.

Fentiek alapján kérte a Kérelmező panaszának elutasítását.

A 2013. május 28. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező fenntartotta korábbi álláspontját és részletesen nyilatkozott az eset körülményeiről, egyebekben hozzátette, hogy kártyahasználata során nemcsak a pénzügyi szolgáltató Üzletszabályzatában foglaltaknak, hanem a PSZÁF honlapján felsorolt valamennyi kártyahasználati, elővigyázatossági tanácsnak is igyekezett megfelelni. A bizonyítás körében előadta, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy az általa kivitelezett tranzakció alkalmával vagy bármikor szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte volna a bankkártya vagy az ahhoz tartozó PIN kód kezelésére vonatkozó kötelezettségeit.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a válasziratban foglaltakat fenntartotta és hivatkozott Üzletszabályzatára, mely példálózó jelleggel sorolja fel a szerződésszegés lehetséges eseteit melyek között szerepel a PIN kód ismeretében véghezvitt kártyahasználat is. Ebben a körben álláspontja szerint a Kérelmező legalább súlyosan gondatlanul járt el.

A kérelem az alábbi indokok alapján **megalapozott**.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a lefolytatott eljárás alkalmával 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)- (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.”*

Jelen ügy kapcsán sem a csalárd módon történő károkozás, sem a szándékos kötelezettségszegés 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 súlyosan gondatlanul járt el, mivel PIN kódját valahogyan megismerhették. Álláspontját konkrétan nem tudta alátámasztani csak vélelmezte a Kérelmező által esetlegesen tanúsított súlyos gondatlanságot. A Kérelmező mind kérelmében, mind a meghallgatás alkalmával úgy nyilatkozott, hogy legalább az általában elvárható magatartást tanúsította értékeinek (bankkártyájának) őrzése és a PIN kód biztonságba tartása kapcsán, de az ismeretlen módszerrel történő eltulajdonítást így sem tudta megakadályozni.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a továbbiakban arra hivatkozott, hogy a Kérelmező bankkártyájához kapcsolódó PIN kódja valószínűleg megismerhető volt. Ennek alátámasztására vonatkozólag azonban semmilyen konkrét információt nem tudott előadni, azt a meghallgatáson is elismerte, hogy ebben a vonatkozásban csak vélelmezni tudja állítását, de konkrétan bizonyítani nem. Mindezekkel ellentétben állt a Kérelmező nyilatkozata, aki kijelentette, hogy bankkártyájához a pénzügyi szolgáltató által a kártya elkészítésekor kiadott PIN kódot alkalmazott, mely egy véletlenszerűen generált, teljesen indifferens számkombináció volt, azt senkinek nem adta ki, nem írta fel.

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 2013. február 15. napjának 00 óra 10 perc és 00 óra 17 perc között – pontosabban meg nem határozható időpontban – történt észlelését követően, haladéktalanul letiltatta azt a pénzügyi szolgáltatónál, majd rövid időn belül feljelentést is tett az illetékes rendőrkapitányságon.

Az eljáró tanács fentiek alapján nem látta megvalósulni a pénzügyi szolgáltató idézett jogszabályban lévő mentesülési, kimentési (ún. exculpatió) lehetőségei közül egyiket sem, tekintettel arra, hogy a Kérelmező előadása alapján – nem cáfolható módon – értékei őrzése (különös tekintettel a készpénz-helyettesítő fizetési eszközre és az ahhoz tartozó PIN kódra) tekintetében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsította. A súlyosan gondatlan magatartás egyik lehetséges megközelítése feltételezi, hogy az illető előre látja magatartásának következményeit, de könnyelműen bízik azok elmaradásában. Ezt az eljáró tanács a Kérelmező esetében a rendelkezésre álló adatok alapján nem látta megvalósulni. A Kérelmező bankkártyájához kapcsolódó 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 vagy annak biztonságban tartása érdekében a Kérelmező nem úgy járt volna el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A pénzügyi szolgáltató által hivatkozott Üzletszabályzat vonatkozó rendelkezései (18.19. Felelősség a bankkártyával kapcsolatos károkért, valamint a 18.19.1. a) - e) pontig) kapcsán az eljáró tanács megjegyzi, hogy azok konkurálnak a Pft. releváns rendelkezéseivel, mivel bár példálódzó jelleggel, de kategorikusan a kártyabirtokos által megvalósított szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésnek minősítik különösen pl. a számlatulajdonos, illetve a kártyabirtokos által el nem ismert kártyahasználatot, melyet PIN kód ismeretében hajtottak végre, mintegy mentesítve ezáltal a pénzügyi szolgáltatót a hivatkozott jogszabályban meglévő bizonyítási kötelezettsége alól.

Fentiekre figyelemmel az eljáró tanács a rendelkező részben írottak szerint határozott.

Jelen ügy a pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatának hatálya alá tartozik, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Psztv. 94. § a) pontja alapján kötelezést tartalmazó határozatot hozott.

Budapest, 2013. június 12.

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