

## **A-PBT-A-18/2013. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület K.J. (xxx szám alatti lakos, a továbbiakban: Kérelmező) – **Erste Bank Hungary Zrt. (1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. május 8. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

tette:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező xy számú betétszámlája feltörés előtti egyenlegének összegét – 13.520.000,- (azaz tizenhárommillió-ötszázhuszezer) forintot –, annak szerződéses betéti kamatát, illetve ezek együttes összegének 2013. április 20-tól számított törvényes késedelmi kamatát fizesse meg a Kérelmező yx számú számlájára.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől 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 felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Pénzügyi Békéltető Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmezőnek azt a jogát, hogy a pénzügyi szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 94. § b) pontja, 97. §-a, valamint 100. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

## INDOKOLÁS

A Kérelmező 2013. április 3. napján érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében előadta, hogy a pénzügyi szolgáltatónál 2009. október 16-án K.E. nevén yx számú folyószámlát nyitottak örökségének elhelyezése érdekében. A Kérelmező előadta, hogy minden óvintézkedést megtett annak érdekében, hogy a számlára helyezett, illetve lekötött pénzösszeget megvédje, hogy ahhoz K.E. egyedül ne férhessen hozzá. Ennek érdekében 2011 áprilisában a pénzügyi szolgáltatótól kérte, hogy minden lehetőségről tájékoztassa, amellyel az egy évre lekötött 13.000.000,- forint a lejáratig érinthetetlen és feltörhetetlen lesz. A Kérelmező szándéka az volt, hogy az ő hozzájárulása nélkül K.E. ne férhessen hozzá egyedül a számlához, ezért 2011. április 20-án – a pénzügyi szolgáltató javaslatára – egy új aláírás-bejelentő kartont írt alá a Kérelmező és K.E., melyen mindkettőjük neve mellett az aláírási jog típusai mezőben a „B” jelzést tüntették fel. A „B” jelzés a formanyomtatvány jelmagyarázata szerint azt jelenti, hogy az ilyen típusú aláírás kizárólag egy másik „C” vagy „B” aláírásra jogosulttal együtt érvényes.

A Kérelmező és K.E. 2011. április 21-én – az addig csak K.E. nevére szóló folyószámlára – „Számelvezetési szolgáltatási szerződést” kötöttek a pénzügyi szolgáltatóval, melynek értelmében K.E. számlatulajdonos mellett a Kérelmező a számla társtulajdonosa lett. A Kérelmező kifejezett kérése volt, hogy a számla netbankon keresztül se legyen „feltörhető”, ezért kérte ehhez az „óvintézkedés” megtételét a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjétől. A Kérelmező és K.E., illetve a pénzügyi szolgáltató ugyanezen a napon aláírtak egy „Elektronikus szolgáltatások adatlapja” megnevezésű formanyomtatványt, amelyen az „I. Telebank szolgáltatás”, a „II. Netbank szolgáltatás” részben kitöltött rovatai át vannak húzva, a „III. Bankkártya-szolgáltatás” szintén részben kitöltött rovatai nincsenek áthúzva.

A Kérelmező előadta, hogy 2012. augusztus 28-án K.E.-vel együtt a pénzügyi szolgáltató bankfiókjában kérték, hogy a Kérelmező a lekötött betét lejáratakor egyedül járhasson el az összeg újbóli lekötése ügyében, mivel K.E. Angliában kíván munkát vállalni. A Kérelmező kérte, hogy erről a pénzügyi szolgáltató vegyen fel jegyzőkönyvet. Ekkor őt a pénzügyi szolgáltató ügyintézője úgy tájékoztatta, hogy meghatalmazás esetén a Kérelmező el fog tudni járni a lekötés ügyében, így a meghatalmazást helyben el is készítették. A Kérelmező ekkor is rákérdezett arra, hogy mindez elegendő-e ahhoz, hogy a számla, illetve a lekötött betét semmilyen formában ne legyen feltörhető, és a betét a lejáratáig biztonságban legyen.

A Kérelmező előadta, hogy 2013 februárjában tapasztalta, hogy a lekötött betétet 2012 szeptemberében feltörték, és folyószámlán pénz nem található. A Kérelmező ekkor a pénzügyi szolgáltatóhoz panasszal fordult, kérte ügyének a kivizsgálását és a „kártalanítását”. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező igényének a pénzügyi szolgáltató nem adott helyt, a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult, és kérte ügyének a vizsgálatát. A Kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónál elhelyezett jelentős összeg biztonsága érdekében a pénzügyi szolgáltató nem tett meg mindent, illetve az ő nyomtatékos kérésének nem tett eleget. A Kérelmező arra hivatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató általános szerződési feltételei között szerepel az, hogy „együttes rendelkezési jogosultság esetén a

számlatulajdonosok csak együtt rendelkezhetnek (adhatnak megbízást, forgalmazhatnak) a bankszámla felett.”

A Kérelmező a „helytelen eljárás következtében, illetve a nem megfelelő banki ügyintézés hiánya miatt” kérte „a lekötött betét teljes mértékű visszahelyezését a számlára”.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező által benyújtott kérelemben foglaltakat nem tartja megalapozottnak, a pénzügyi szolgáltató mindenben az előírásoknak megfelelően járt el. A pénzügyi szolgáltató előadta azt is, hogy a Kérelmező a – K.E. nevén, 2009. október 16-án nyitott – yx számú folyószámlán 2. számlatulajdonos, önálló rendelkező volt. A pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy a 2011. április 20-án aláírt, a yx folyószámla aláírási katon „papír alapú rendelkezések”-re vonatkozik. A dokumentumon K.E.-nek és a Kérelmezőnek B típusú aláírása van, amely alapján valamely személy aláírása kizárólag egy B vagy C típusú aláírásra jogosulttal együtt érvényes.

A pénzügyi szolgáltató a netbank szolgáltatás megszüntetésével kapcsolatban az általános szerződési feltételeinek X.2. pontjára hivatkozott, és előadta, hogy a nyilvántartásuk szerint a Kérelmező a fenti folyószámlához nem adott netbankmegszüntető nyilatkozatot, és a Kérelmező korábbi megkeresése alapján kérte, hogy amennyiben rendelkezik ilyen nyilatkozattal, küldje el azt a pénzügyi szolgáltató részére.

A pénzügyi szolgáltató előadta azt is, hogy álláspontja szerint a netbank rendszerbe beküldött és 2012. április 20-án feldolgozott, xy számú betétlekötés megszüntetése (13.520.000,- forint), illetve annak átvezetése a yx számú folyószámlára tranzakció során banki hiba nem történt, így a Kérelmező kártérítésre vonatkozó igényét nem tartja megalapozottnak. A pénzügyi szolgáltató utalt arra is, hogy a Kérelmezőt nem is érhetne kár a betétlekötés megszüntetésével kapcsolatban, mivel – ahogyan arra a Kérelmező többször is hivatkozott – a betétlekötés összege K.E. öröksége volt, így ezen összeg felett K.E. szabadon rendelkezhetett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2013. május 8. napján meghallgatást tartott, amelyen a felek a szabályszerű értesítésre megjelentek, az általuk írásban előadottakat fenntartották. A meghallgatáson a felek kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban a vitás ügy egyezséggel történő lezárására végül nem került sor.

A kérelem alapos az alábbiak miatt.

A felek által előadottak és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján az eljáró tanács a következőket állapította meg. A Kérelmező által becsatolt aláírás-bejelentő katon tartalmát egyik fél sem vitatta, a benne foglaltakat a tényállás megállapításának alapjául az eljáró tanács elfogadta. Ez alapján a Kérelmező és K.E. a yx számú számla felett 2011. április 20. napjától együttes aláírási joggal rendelkezett, ami azt jelenti, hogy a számla feletti rendelkezés csak e két személy együttes aláírása esetén – a formanyomtatvány szóhasználatában – érvényes. Az eljáró tanács álláspontja szerint ez azt jelenti, hogy ettől az időponttól kezdődően

szerződésszerű joghatás kiváltására alkalmas nyilatkozatot – így például a betét feltörésére vonatkozó vagy átutalási megbízást – a Kérelmező és K.E. együttesen tehetnek.

Az eljáró tanács megállapította, hogy az „Elektronikus szolgáltatások adatlapja” elnevezésű, Kérelmező által becsatolt – és a fent ismertetettek szerint részben kitöltött, illetve áthúzott, 2011. április 21-én kelt – okiratot az együttes rendelkezésnek megfelelően a Kérelmező és K.E. írták alá. Az eljáró tanács utal arra, hogy a pénzügyi szolgáltató ennek az okiratnak a tartalmát – ideértve az áthúzást is – nem vitatta. Az eljáró tanács álláspontja szerint önmagában ezen okirat alapján a Kérelmező joggal bízhatott abban, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézője a Kérelmező általa kérést elintézte, beállította (azaz a netbank hozzáférést nem engedélyezte), amely azt eredményezte (illetve azt eredményezte volna), hogy a számla felett ténylegesen csak az aláírás-bejelentő kartonon feltüntetett két személy együttesen rendelkezhet.

Az eljáró tanács nem fogadta el azt a pénzügyi szolgáltatói álláspontot, amely szerint a Kérelmezőnek külön kérelmet kellett volna benyújtania a netbank szolgáltatás megszüntetésére. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltatónak bármiféle külön kérelmezői nyilatkozat, illetve a már többször hivatkozott „Elektronikus szolgáltatások adatlapja” elnevezésű – részben áthúzott – okirat nélkül is kötelezettsége lett volna, hogy ne biztosítson netbank hozzáférést a számlához tekintettel a Kérelmező és K.E. 2011. április 20-án bejelentett együttes aláírási jogára, továbbá arra, hogy a felek között 2011. április 21-én létrejött szerződés II.E.1. pontja alapján a pénzügyi szolgáltató önálló rendelkezésű bankszámla esetén biztosítja a netbank hozzáférést. Az eljáró tanács álláspontja szerint már önmagában az, hogy a Kérelmező és K.E. a számla feletti közös rendelkezésével kapcsolatos okiratot 2011. április 20-án benyújtották a pénzügyi szolgáltató részére, eleve kizárta annak a lehetőségét, hogy a pénzügyi szolgáltató netbank hozzáférést biztosítson a számlához.

Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltatónak azt az előadását nem fogadta el, mely szerint a 13.520.000,- forint lekötésére 2012. április 20. napján a netbank rendszeren keresztül került sor tekintettel arra, hogy a Kérelmező – az általa, K.E., valamint a pénzügyi szolgáltató által aláírt – a pénzügyi szolgáltató által rendszeresített formanyomtatvánnyal bizonyította, hogy a betétlekötési megbízást szerződésszerűen ő és K.E. együttesen adta a bankfiókban. Az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató válasziratban foglalt előadását elfogadva megállapította, hogy a 2012. április 20. napján lekötött 13.520.000,- forint összegű betét feltörésére a pénzügyi szolgáltató netbank szolgáltatásán keresztül került sor, ezt a tényt a Kérelmező nem vitatta. Az eljáró tanács megállapította azt is, hogy erre szerződésbe ütköző módon került sor, mivel az együttes rendelkezési jog miatt netbanki hozzáférés nem tartozhatott volna a számlához.

A pénzügyi szolgáltató nem vitatta, és nem is bizonyította annak az ellenkezőjét, hogy a betétfeltörést követően a pénzügyi összeget a számláról nem a Kérelmező és K.E. együttes rendelkezése alapján vették fel vagy utalták el. Az eljáró tanács hangsúlyosan utal arra, hogy a meghallgatás kitűzéséről szóló értesítésben kérte a pénzügyi szolgáltatótól, hogy „csatolja a bankbetét feltörésekor és felhasználásakor keletkezett papír alapú és egyéb bizonylatokat”, azonban a pénzügyi szolgáltató ezeket az iratokat a felhívás ellenére nem csatolta. Az eljáró tanács ezért arra az álláspontra helyezkedett, hogy a betét feltörését követően a pénzügyi összeg

felvételére vagy számláról történő elutalására – a felek által sem vitatott módon – nem a Kérelmező és K.E. együttes rendelkezése alapján került sor.

Az eljáró tanács nem osztotta a pénzügyi szolgáltatónak azt az álláspontját, mely szerint a Kérelmezőt nem érthette kár a betétlekötés megszüntetésével kapcsolatban, mivel a betétlekötés összege K.E. öröksége volt, így ezen összeg felett K.E. szabadon rendelkezhetett. Az eljáró tanács álláspontja szerint az együttes rendelkezés éppen a szabad rendelkezés feletti korlátozást jelenti, amelyet a pénzügyi szolgáltató elfogadott. Az eljáró tanács utal arra, hogy a Kérelmező a meghallgatáson előadta, hogy a számlán elhelyezett összeg K.E. örökségének az ellenértéke volt. A pénzügyi szolgáltató előadása tehát egyrészt nem felel meg a valóságnak, másrészt jelen jogvita alapját nem az képezte, hogy a pénz milyen módon, illetve jogcímen került oda a számlára, hanem az, hogy az együttes rendelkezési jog ellenére a pénzügyi szolgáltató felróható magatartása miatt kerülhetett sor az együttes rendelkezési jog megkerülésére, így a betét feltörésére és az összeg felhasználására.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező többszöri, kifejezett kérése, illetve a megkötött szerződés ellenére szerződésbe ütköző módon – így jogellenesen – netbank szolgáltatást nyújtott a számlához. Az eljáró tanács megállapította továbbá, hogy ennek a magatartásnak egyenes következménye volt az, hogy a netbank hozzáférés segítségével az együttes aláírási jog nem érvényesülhetett, így a Kérelmező elesett attól a lehetőségtől, hogy a számla feletti együttes rendelkezési jogát K.E.-vel gyakorolhassa, így a Kérelmezőt kár érte. A pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy az együttes rendelkezési jog bejelentését követően – annak érvényre juttatása kapcsán – úgy járt volna el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható, sőt – ahogyan arra az eljáró tanács már utalt – kifejezetten szerződésszegő magatartást tanúsított.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 339. § (1) bekezdése szerint aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható. Az eljáró tanács hangsúlyosan utal arra, hogy a jelen vitás ügyben nem azt vizsgálta, illetve nem arról kellett döntenie, hogy a számlaegyenleg a Kérelmezőt vagy K.E.-t illeti-e, és ha igen, milyen arányban, hiszen ezt a Kérelmező és K.E. közötti megállapodás, illetve a Ptk. szabályai rendezik. Az eljáró tanács álláspontja szerint jelen ügyben a pénzügyi szolgáltató jogellenes és felróható magatartása abban állt, hogy a pénzügyi szolgáltató a megkötött szerződés és az együttes rendelkezési jog ellenére a netbankon keresztül önálló rendelkezést engedett, így a lekötött betét feltörhető és a folyószámlán lévő összeg felhasználható volt –, ezzel a Kérelmezőt kár érte, mivel nem volt abban a helyzetben, hogy a számlán lévő összegről K.E.-vel együttesen – és csak így – rendelkezessen.

A Ptk. 355. § (1) bekezdése alapján 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. Tekintettel arra, hogy az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató kártérítési felelősségét megállapította, az eljáró tanács az eredeti állapot helyreállítása mellett foglalt állást.

Az eljáró tanács nem osztotta a pénzügyi szolgáltató meghallgatáson tett előadását, mely szerint K.E. jogalap nélkül gazdagodna, ha a pénzügyi szolgáltató a felhasznált összeget jóváírná a Kérelmező és K.E. közös számláján. Az eljáró tanács álláspontja szerint az ajánlás teljesítésével a pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőt a károkozást közvetlenül megelőző helyzetbe hozná.

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerinti ajánlást tette.

Budapest, 2013. május 15.

dr. Gáll Tamás s.k.,  
az eljáró tanács tagja

dr. Bukta Krisztina s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

Prihoda Anikó s.k.,  
az eljáró tanács tagja