

## A-PBT-A-6/2017. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület **M.M.** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Ügyvédi Iroda (yyy) által képviselt **ABC Bank** (zzz; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, a xxx számú bankszámlához kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban - meghallgatáson kívül - az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

**A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a jelen ajánlás kézhezvételét követő naptól számított 15 napon belül térítse meg a Kérelmező részére a jóvá nem hagyott fizetési műveletek 1.400.000,- Ft összegét a Kérelmező xxx számú pénzforgalmi bankszámláján történő jóváírással.**

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 Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) 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 a jelen ajánlásban foglaltak követéséről vagy a követésének elmaradásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96.§ (1) bekezdés, 113. § (1) bekezdés b) pontja, 116. §-a, 119. § (1) bekezdése, valamint 120.§ (3) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint 2016. augusztus 18. napján, xxx számon xxx keretszerződés került megkötésre. A Kérelmező 2016. október 21. benyújtott panaszában előadta, hogy telefonszám módosítás miatt jelentkezett a bankfiókban, mert a szerződésen nem az ő telefonszáma szerepelt. Ekkor szembesült azzal, hogy a bankszámla egyenlege kevesebb, mint amiről ő tudott. Előadta, hogy a számlát nem ő nyitotta meg, azonban a számlanyitás tényéről tudomással bírt és 1.500.000,- Ft összegű megtakarítása elhelyezésével fiát bízta meg. Kérelmező a szerződéskötés időpontjában kórházban volt. A Pénzügyi Szolgáltató 2016. november 11. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a lefolytatott belső vizsgálat megállapította, miszerint a Kérelmező bankszámlája nem az érvényben lévő banki szabályzatnak megfelelően került megnyitásra, illetve a bankszámlához kapcsolódó több banki szolgáltatás is szabálytalan módon került beállításra és aktiválásra. A szabálytalanságok

végrehajtásában közreműködő banki dolgozó felelősségre vonása megtörtént. A Kérelmező 2016. november 22. napján benyújtott újabb panaszában előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által is elismerten számlájának megnyitása nem szabályszerűen történt, melynek következtében M.D. (a Kérelmező fia) jogosulatlanul tudott átutalást végrehajtani saját számlája javára, ezért kérte 1.400.000,- Ft összeg megtérítését, valamint rendőrségi feljelentés megtételét. A Pénzügyi Szolgáltató a panaszt kivizsgálta és 2016. december 19. napján kelt levelében elutasította. A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót 1.400.000,- Ft összeg megtérítésére.

A Pénzügyi Szolgáltató 2017. február 3. napján kelt válasziratóban előadta, miszerint a Kérelmező panaszában elismeri, hogy M.D. rendelkezésére bocsátott 1.500.000,- Ft-ot számlanyitás céljából. A Pénzügyi Szolgáltató elismerte, hogy a keretszerződésben nem a Kérelmező telefonszáma lett beállítva a számla felett rendelkezést biztosító szolgáltatások igénybevételéhez. Előadta továbbá, hogy 2016. szeptember 26-tól október 21-ig terjedő időszakban 7 alkalommal összesen 1.400.000,- Ft összeg került átutalásra Kérelmező fizetési számlájáról, amely jóváhagyott átutalások során a kedvezményezett M.D. volt. A Pénzügyi Szolgáltató a tényállás tisztázása érdekében feljelentést tett a xxx Rendőrkapitányság Bűnügyi Osztályán információs rendszer felhasználásával elkövetett csalás büntette miatt. Álláspontja szerint tekintettel arra, hogy a tényállás és felelősség kérdése a büntetőeljárás során kerül tisztázásra, a Pénzügyi Szolgáltató annak lezárultáig nincs abban a helyzetben, hogy bármilyen igényt elbíráljon. Álláspontja szerint a Kérelmező kérelme idő előtti, a kérelem jogalapjának és összecszerúségének megítélése csak a büntetőeljárás lezárultát követően lehetséges. Erre tekintettel egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő és kérte az eljárás megszüntetését.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a tényállás tisztázása érdekében 2017. március 13. napján és 2017. április 10. napján meghallgatást tartott. A 2017. április 10. napján tartott meghallgatáson a Kérelmező egyezségi ajánlatot tett, miszerint amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató a megjelölt igényének 50%-át megtéríti, úgy a további követeléséről lemond. Az eljáró tanács ugyanezen meghallgatáson felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a meghallgatástól számított 5 (öt) napon belül kiegészítő válasziratóban jogilag támassza alá azon álláspontját, miszerint a Kérelmező által érvényesített kárigény kizárólag a büntetőeljárásban, polgári igényként terjeszthető elő, továbbá csatolja a Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban érintett ügylettel és banki alkalmazottal kapcsolatban lefolytatott belső vizsgálati anyagát.

A fentieket követően - a felek hozzájárulásával - az eljárás az MNB tv. 106. § (5) bekezdésével összhangban írásban került folytatásra.

A Pénzügyi Szolgáltató 2017. április 18. napján kelt kiegészítő válasziratóban a Kérelmező egyezségi ajánlatát elutasította, a belső vizsgálati anyagot válasziratóhoz csatolta. Az eljáró tanács rögzíti, hogy az abban foglalt banktitokra tekintettel a Kérelmező részére a belső vizsgálati anyag nem került megküldésre. Válasziratóban Pénzügyi Szolgáltató kifejtette továbbá, hogy álláspontja szerint jelenleg nem állapítható meg egyértelműen az okozati összefüggés a Kérelmezőt ért kár és a számlanyitás között, továbbá nem állapítható meg a kár összecszerúsége sem. Előadta továbbá, hogy pusztán abból a körülményből, hogy a számlanyitás nem az érvényes banki szabályzatoknak megfelelően történt, a Kérelmezőt kár nem érte. A Kérelmezőt amiatt érte kár, hogy fia, M.D. a rábízott összeget felhasználta, azaz jogtalan hasznoszerzés végett édesanyját tévedésbe ejtette. Hangsúlyozta továbbá, hogy az ügy komoly bizonyítási eljárás lefolytatását igényli, amelyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult és álláspontja szerint a Pénzügyi Békéltető Testület jelenleg nincs abban a helyzetben, hogy az ügyvel kapcsolatban bármilyen kártérítési igényt elbíráljon.

A Kérelmező Kérelme az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa rögzíti, hogy az MNB tv. 96. § (1) bekezdése szerint a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet – szolgáltatás

igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács rögzíti, hogy jelen ügy pénzügyi fogyasztói jogvitának minősül, amelyre a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköre és illetékessége kiterjed. A Kérelmező kérelme tartalmilag arra irányult, hogy az általa jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét a Pénzügyi Szolgáltató térítse meg a részére. Az eljáró tanács rögzíti, hogy a Kérelmező egyéb költségigényt, illetve késedelmi kamat megfizetése iránti igényt kérelmében nem terjesztett elő. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 44. § (1) bekezdése értelmében a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a pénzforgalmi szolgáltató haladéktalanul köteles *a) megtéríteni a fizető fél részére a fizetési művelet összegét, b) a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani és c) megtéríteni a fizető fél kárát.* Az eljáró tanács rögzíti, hogy jelen ügynek nem kártérítési igény elbírálása a tárgya, hanem kizárólag a Pft. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontjában foglalt rendelkezések érvényesülésének vizsgálata. Az eljáró tanács rögzíti továbbá, hogy a Pft. 53. § alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak a Pft. IX. fejezetében meghatározott felelőssége nem érinti egyéb jogszabály alapján fennálló felelősségét.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa rögzíti, hogy a felek által megegyezően előadottak szerint a Kérelmező pénzforgalmi számlája 2016. augusztus 18-án a jogszabályokkal és a Pénzügyi Szolgáltató belső szabályzataival ellentétes módon került megnyitásra harmadik személyek (Pénzügyi Szolgáltató munkavállalója és M.D.) által. A Pft. 41. § (2) bekezdésben foglaltak szerint a pénzforgalmi szolgáltató készpénz-helyettesítő fizető eszközt és annak használatához szükséges *személyes biztonsági elemeket* – a keretszerződésben meghatározott módon – *kizárólag az ügyfél részére adhatja át.* A Pft. 2. § 15.) pontja és a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 6. § (1) bekezdés 55. pont c) bekezdésében foglaltak alapján készpénz-helyettesítő fizető eszköznek minősül a keretszerződésben meghatározott olyan személyre szabott dolog vagy eljárás, amely lehetővé teszi az ügyfél számára a fizetési megbízás megtételét.

Jelen ügyben az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és előadott nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a fizetési számlához tartozó valamennyi szolgáltatás (xxxt, yyy, SMS szolgáltatás) beállítása a szerződéskötéskor, valamint ezen szolgáltatások későbbi módosítása során az azonosítók, illetve a jelszavak nem a Kérelmező, hanem harmadik személyek részére lettek átadva.

A Pft. 2.§ 9. pontja szerint *fizető fél* - többek között - *az a jogalany, aki a fizetési számla tulajdonosaként* fizetési számlájáról fizetési megbízást hagy jóvá. A rendelkezésre álló dokumentumok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a fizetési számla tulajdonosaként a Kérelmező lett feltüntetve. A Pft. 37. § (1) bekezdése szerint *fizetési művelet teljesítésére* – a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével – *akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta,* továbbá a Pft. 37. § (4) bekezdése szerint *jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül.* A Pft. 42. § (1) bekezdése alapján az *ügyfél* a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig *kezdeményezheti a jóvá nem hagyott* vagy jóváhagyott, de hibásan teljesített *fizetési művelet helyesbítését.* A Pénzügyi Szolgáltató által előadottak szerint 2016. szeptember 26-tól október 21-ig terjedő időszakban 7 alkalommal összesen 1.400.000,- Ft összeg került átutalásra Kérelmező fizetési számlájáról, amely átutalások során a kedvezményezett M.D. volt. A Kérelmező 2016. október 21. és 2016. november 22. napján tett panaszt és kérte a jóvá nem hagyott műveletek helyesbítését a Pénzügyi Szolgáltatótól.

A Pft. 43. § (1) bekezdése szerint *a jóvá nem hagyott* vagy jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén *a pénzforgalmi szolgáltató köteles bizonyítani* – adott esetben a hitelesítés által -, hogy a kifogásolt *fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta,* a fizetési

művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést műszaki hiba vagy üzemzavar nem akadályozta.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és a felek által megegyezően előadottak alapján megállapította, hogy a Kérelmező bankszámlája a jogszabályokkal és a banki szabályzatokkal ellentétesen került megnyitásra. A rendelkezésre álló dokumentumok alapján az egyértelműen megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a bankszámla feletti rendelkezéshez és használatához szükséges személyes biztonsági elemeket nem a Kérelmező részére adta át. Az eljárás során a Kérelmező azt állította, hogy a kifogásolt átutalásokat nem hagyta jóvá, azokról nem tudott. A Pft. 43. § (1) bekezdése szerint a Pénzügyi Szolgáltató köteles azt bizonyítani, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező jóváhagyta. Az eljáró tanács álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította az eljárás során, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező jóváhagyta volna, ezért a Pft. 44. § (1) bekezdése értelmében köteles megtéríteni a Kérelmező részére a fizetési művelet összegét és a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, illetve az általános korlátozott tartalmú alávetési nyilatkozata jelen ügyre nem terjed ki, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az eljáró tanács rögzíti, hogy a jelen ügyben az eljárási határidő harminc nappal meghosszabbításra került az MNB törvény 112.§ (5) bekezdése alapján.

*Budapest, 2017. május 10.*

Dr. Gazda Zsuzsanna s.k.,  
eljáró tanács tagja

Dr. Kántás-Barcsai Katalin s.k.,  
eljáró tanács elnöke

Dr. Tarpai Lajos Tamás s.k.,  
eljáró tanács tagja