H-PBT-H-2023/2019. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **dr. Sz. A.** kérelmező (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Szolgáltató a határozat kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmező részére a 2018. november 3-i, Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletekből eredő 126.371,06 Ft-ot, valamint ezen összeg vonatkozásában a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott műveletek teljesítése megtörtént.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy annak elmaradásáról a határozat kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A kötelezést tartalmazó határozat 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 határozat ellen a Pénzügyi Szolgáltató a kézbesítéstől számított 15 napon belül ellentmondással élhet. A kellő időben előterjesztett és a Testület által el nem utasított ellentmondás folytán az eljárás perré alakul, illetve a jelen határozat hatályát veszti. A perré alakulás tényéről, továbbá az eljárásrendről a Pénzügyi Békéltető Testület szükség szerint tájékoztatót fog küldeni.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az Mnb. tv. 96. § (1) bekezdése, 113.§ (2) bekezdése, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116.§, 120. § (1) és (3) bekezdései, valamint 121-122.§ alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az eljárás során tett nyilatkozatok és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a következő tényállást állapította meg.

A Kérelmező xxx napján kötött keretszerződést a Pénzügyi Szolgáltatóval, amely alapján megnyitásra került a xxx számlaszámú HUF bankszámla a Kérelmező nevére. Az ehhez a számlához tartozó bankkártya száma: xxx. 2018. november 3. napján három tranzakció során mindösszesen 384,2 EUR összegnek megfelelő HUF összeg került terhelésre a Kérelmező bankszámláján.

Az eredménytelen panaszeljárást követően a Kérelmező a 2019. április 4. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a bankszámláján jogosulatlanul, hozzájárulása nélkül végrehajtott tranzakcióval kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte. Kérelmében előadta, hogy 2018. november 2. napján kapott egy emailt, melyben a Nemzeti Adó- és

Vámhivatal (a továbbiakban: *NAV*) közölte, hogy túlfizetése van, kérték a bankszámlaszáma megadását az összeg átutalása érdekében. A kért adatot megadta, majd 2018. november 3. napján három tranzakció során mindösszesen 384,2 EUR összegnek megfelelő HUF összeg került terhelésre a bankszámláján, mely összegekre vonatkozóan a Kérelmező bankkártya reklamációt és panaszt is tett. Előadta, hogy álláspontja szerint nem a fenti adatmegadásból adódtak a fenti tranzakciók, mivel a csalók 2018. november 17. napján újra próbálkoztak. Előadta, hogy 2018. október 15. napján egy tankolásnál és fizetésnél két idegen nyelvet beszélő fiatal volt mögötte, akik lefényképezhették a kezében tartozott bankkártyáját és visszaélhettek vele. Kérelméhez csatolta a 2018. november 17-i email másolatát. Kérelmét összegszerűen 384,2 EUR-ban határozta meg.

A kérelemben foglaltak alapján eljárás indult, melyről a Testület a 2019. április 12. napján kelt levelében értesítette a feleket, továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat megküldésére hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy 2018. november 04. napján a Kérelmező felvette a kapcsolatot telefonon a Pénzügyi Szolgáltatóval, miután észlelte a számlatörténetén a jóvá nem hagyott vásárlást. Ezt követően a Pénzügyi Szolgáltató blokkolta a Kérelmező bankkártyáját a gyanús tranzakciók miatt, és erről a Kérelmezőt tájékoztatta. Rögzítette, hogy a telefonbeszélgetésben a Kérelmező előadta, hogy egy e-mailre válaszolt: "*Hát ez a szokványos trükk volt, hogy adjam meg a bankkártya számomat, mert Apeh visszatérítés van és hát így teljesen látom, hogy szélhámosság az egész*.", melynek során kiadta bankkártyájának adatait, melyet követően észlelte a számlatörténetében a jóvá nem hagyott tranzakciókat. Tekintettel arra, hogy a kereskedő „3 D-s biztonsági szolgáltatással" rendelkezik, így a Pénzügyi Szolgáltató nem tudott vele szemben chargeback eljárást kezdeményezni, mivel a Pénzügyi Szolgáltató nem rendelkezik ilyen biztonsági szolgáltatással. A xxx kártyatársaság és a Pénzügyi Szolgáltató között fennálló jogviszony részlet szabályait tartalmazó megállapodás egyértelműen rögzíti ugyanis, hogy ilyen esetben chargeback eljárás nem kezdeményezhető. A tranzakcióról a Pénzügyi Szolgáltató csak egy bizonylati másolatot tudott bekérni, amelyre viszont választ nem kapott egyik tétel esetében sem. Hivatkozott az Általános Üzleti Feltételek (a továbbiakban: *ÁÜF*) yyy és xxx pontjában foglaltakra, továbbá a bankkártya használattal kapcsolatban a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: *Pft*.) 40.§ (1) bekezdésére, 45. § (3) bekezdése. Előadta, hogy a Kérelmező által csatolt adathalász e-mail nyelvezete, megfogalmazása és megszerkesztése (értelmetlen, magyartalan mondatok, magázás majd tegezés egy mondaton belül, sok helyen az ékezetek hiánya) olyan kirívóan árulkodó jelek azzal kapcsolatosan, hogy az üzenet ténylegesen nem egy hivatalos szervtől, jelen esetben a NAV-tól érkezett, hogy az általában elvárhatóság körén belül a Kérelmezőtől elvárható lett volna, hogy észlelje ezt, és erre tekintettel adatait ne adja ki jogosulatlan harmadik személy részére. Lényeges e körben az is, hogy ezen túlmenően a Kérelmező nem csak azt ismerte el, hogy egy ilyen e-mailre válaszolva megadta adatait, de azt is elképzelhetőnek tartja, hogy egy tankolás során a kezében tartott bankkártyát lefényképezhették a mögötte állók, mely szintén megvalósítja a súlyosan gondatlan magatartást. Álláspontja szerint e körben általában elvárható magatartást nem teljesítette a Kérelmező akkor, amikor akként kezelte a kártyát, hogy lehetőséget biztosított arra, hogy a sorban mögötte állók fényképfelvételt készíthessenek a bankkártya adatairól. Ezzel tehát Kérelmező nem csak egy e-mailre történő adat megadás, de a bankkártya kezelése során is súlyosan gondatlanul járt el. Miután bizonyíthatóan a kárt a Kérelmező Pft. 40.§ (1) bekezdésében írt kötelezettségének súlyosan gondatlan megszegésével okozta, ezért a jogszabály alapján a Pénzügyi Szolgáltatót nem terheli felelősség. Megjegyezte, hogy a Kérelmező a Testület részére írt kérelmében ugyan arra hivatkozik, hogy a 16 jegyű bankszámlaszámát és nem a bankkártya adatait adta meg, azonban egyrészt a telefonbeszélgetés során elhangzottakra, másrészt arra tekintettel, hogy a bankszámla számok 18 jegyűek, míg a bankkártya szám 16 jegyű, így nyilvánvalóan a Kérelmező a kérelmében ezen fogalmakat keverve valójában arra utalt, hogy a bankkártyájának adatát adta ki. Nyilatkozott továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratához csatolta a keretszerződés, a bankkártya reklamációs adatlap, a xxx sorszámú bankszámlakivonat és a NAV honlapján elhelyezett tájékoztatás másolati példányát, valamint a 2018. november 4-i telefonbeszélgetésről készült jegyzőkönyvet.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2019. május 23. napján meghallgatást tartott, amelyről xxy számon készült jegyzőkönyv.
A meghallgatáson a Kérelmező csatolta a 2018. november 2. napján és 2018. november 17. napján kelt elektronikus levelek másolatát. Előadta, hogy az e-mailre válasz e-mailt küldött, ebben az e-mailben csak a kártya számát adta meg, a CDV kódot nem. Álláspontja szerint a 2018. november 17. napján kelt e-mail bizonyítja azt, hogy nem a november 2-i e-mailre adott válasza következtében történt a csalás. Emiatt is azt gondolja, hogy egy tankolás során a kezében tartott bankkártyát lefényképezhették a mögötte állók. Előadta, hogy 2018. november 02. napján zárolva volt az összeg, és kérte, hogy hívják fel a fogadó bankot, mert csalás történt. Ez nem történt meg, amelyet sérelmez. Álláspontja szerint nem volt súlyos gondatlan. Előadta, hogy próbált feljelentést tenni, azonban a banki ügyintézőtől kapta azt a tájékoztatást, hogy nincs értelme, ha nincs a tranzakciók mögött szolgáltatás, akkor vissza fogja kapni az összegeket. A tranzakciók után sms-t nem kapott, nem tudta, hogy van ilyen szolgáltatás, az új kártyához már kérte.
A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy 2018. november 04. napján történt a telefonbeszélgetés, a zárolás már november 3-án megtörtént. A Pénzügyi Szolgáltatónak ekkor már nem volt ráhatása a tranzakcióra. A tranzakcióhoz a kártyaadatokra volt szükség. Kérdésre előadta, hogy ez egy jóváhagyott tranzakció volt, a Kérelmező súlyos gondatlan magatartást tanúsított. Előadta, hogy jóváhagyott tranzakciónak az minősül, ha azokkal az adatokkal hajtják végre a tranzakciót, amelyek szükségesek a vásárláshoz. Előadta, hogy álláspontja szerint életszerűbb, hogy november 2. napján kerültek kiadásra a kártyaadatok, és november 3. napján történt a vitatott tranzakció. A Pénzügyi Szolgáltató nem tudott nyilatkozni arról, hogy a tranzakciók végrehajtása során milyen kártya-adatokat kellett megadni. Előadta a vitatott tranzakciókkal kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltatónak információja nincs. Előadta továbbá, hogy vannak olyan tranzakciók, amelyek végrehajtásához elegendő a kártyaszám ismerete.

A meghallgatást a Testület elhalasztotta, ezzel egyidejűleg a feleket további nyilatkozattételre hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2019. május 03. napján kelt kiegészítő válasziratában a Pft. 44. § (1) bekezdése kapcsán kiemelte, hogy a Pft. külön foglalkozik a bankkártya elvesztése, ellopása, jogosulatlan használatából eredő kár megtérítéséről. Rögzítette, hogy az ÁÜF xyz pontja a következőket rögzíti: *"A bankkártya átvételét követően Kártyabirtokos felel a bankkártya biztonságos megőrzéséért, rendeltetés- és jogszerű használatáért."* Jelen esetben a Kérelmező önszántából kiadta a bankkártya adatait, tehát nem őrizte meg biztonságosan, mely súlyosan gondatlan, ráadásul a Kérelmező esetében külön kiemelendő, hogy jogi végzettséggel rendelkezik. Előadta, hogy álláspontja szerint a Pft. rendelkezései szerint járt el, mivel a Kérelmező rögzített vonalon elismerte, hogy a NAV nevében küldött levélre válaszolt és kiadta a bankkártya adatait. Előadta továbbá, hogy a Kérelmező továbbra is alaptalanul állítja, hogy csak a bankkártya számát adta ki a megkeresésre. Rögzítette, hogy a kereskedői felület (xxx) valamilyen informatikai szolgáltatás, az oldalon nem található tipikus online rendelés, hanem úgy tűnik, hogy itt valamilyen előre megbeszélt szolgáltatást kell megrendelni, es utána lehetne csak fizetni, és online fizetéshez linket kapni, ahol fizetni lehet. A Bankkártya nyilvántartóban (BANYA) látható, hogy az adott tranzakciók során megadásra került a kártyaszám, a kártya lejárat és a CVV kód is, tehát a Kérelmező megadta ezeket az adathalász levél során. Az authorizációs csatolmányban látszik, hogy a "Válaszkód szöveg" SIKERES volt, tehát a tranzakció során minden adat helyesen került megadásra, ha bármi adat is elírásra kerül, akkor arról hibaüzenetet kapott volna. A mellékelt authorizációs adatokból jól látható, hogy a Kérelmező valamennyi bankkártyán szereplő adatot kiadta, hiszen a vásárlás során mind a kártya tulajdonos neve, a bankkártya száma, mind a lejárat ideje, mind pedig a CVV kód ismert volt a vásárlást végző előtt, vagyis a Kérelmezőnek nyilvánvalóan ki kellett, hogy adja ezen adatokat az emailre válaszul ahhoz, hogy ezen harmadik személy a vásárlást sikeresen, hiba nélkül végrehajthassa. Mellékelte a nyilatkozatában foglaltak alátámasztására szolgáló dokumentumokat, a keretszerződést, a kártya átvételi elismervényt, valamint a keretszerződés részét képező ÁÜF-et.

A 2019. június 12-i meghallgatásról a xyy számú jegyzőkönyv került felvételre. A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató nem jelent meg.
A Kérelmező becsatolta a számítógép ellenőrzése során készült dokumentumokat. Előadta, hogy ennek alapján az derült ki, hogy nem küldte el a válasz e-mailt. Kérdésre előadta, hogy az e-mailben lévő linkre kattintott, arra már nem emlékszik, hogy egy új internetes felület nyílt meg ekkor, vagy egy válasz e-mail. Ekkor elővette a bankkártyáját, és így adta meg a kártyaszámot, de a kártya többi adatát nem, azt nem is kérték. Kérdésre előadta, hogy nem az e-mailben szereplő „válasz" részre kattintott. Előadta továbbá, hogy a panaszeljárás, valamint a Testület előtti eljárás során újra rákattintott az e-mailben szereplő linkre, de ekkor a *„webhely nem érhető el*" üzenet jelent meg, illetve, hogy *„a(z) xxx szerver IP-címe nem található*". Előadta, hogy 2018. november 02. napján kapta az e-mailt, és rögtön válaszolt rá. Ezt követően szintén rögtön észlelte, hogy zárolás történt a bankszámlán, ekkor felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót.

A meghallgatást a Testület elhalasztotta, ezzel egyidejűleg a Pénzügyi Szolgáltatót további nyilatkozattételre hívta fel.

A Kérelmező a Testülethez 2019. június 20. napján érkezett nyilatkozatában előadta, hogy 2018. november 2-án kapott a xxx email címére érkező adó visszatérítéssel kapcsolatos levelet. Emlékezete szerint másnap, 3-án olvasta el. Rákattintott az „ellenőrizze most" szövegrészre. Mivel a webhely nem érhető el szöveg jelent meg számítógépén, a bankkártyája 4x4 számjegyű számát a válasz feliratra kattintva írta le. Tévedésből nem a küldés feliratra, hanem az enter gombra kattintott, így a levél nem ment el. Ezt igazolja az elmúlt tárgyaláson becsatolt xxx cég által kiállított okirat és az a lényeges tény, hogy a csaló 2018. november 17-én ismét próbálkozott. November 3-án észlelte, hogy csalás történt és három tétel zárolva van. Rögtön hívta az ügyfélszolgálatot, azonban mivel csak éjféltől kezdődött a szolgáltatás a hangfelvétel jegyzőkönyve 4 -i dátumú. Előadta továbbá, hogy az októberi tankolásakor bankkártyával fizetett, nagy volt a sor a pénztár előtt. A mögötte lévő két idegen nyelvet beszélő fiatal pont kamerával vagy fotóval felvételt készíthetett a banki művelet során a kezében tartott kártyáról. Súlyos gondatlan nem volt.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2019. június 25. napján kelt beadványában előadta, hogy **a vitatott tranzakció jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül. A Kérelmező a kárt a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek súlyos gondatlan megszegésével okozta**, hiszen egy e-mailben kapott üzenetre válaszul kiadta a bankkártyájának az adatait. Itt pusztán adatok kiadásáról volt szó, nem pedig azért adta meg az adatait, hogy azzal vásároljon. Ezen túlmenően egyébként ugyancsak a kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegésének minősül az is, ha harmadik személy úgy jutott a bankkártya adatok birtokába, hogy a Kérelmező annak megismerését a vásárlás során a mögötte álló számára lehetővé tette. Hivatkozott az ÁÜF xyz, xxx. és yyy. pontjaira. Előadta, hogy a Kérelmező 2018. november 4-én hívta a Pénzügyi Szolgáltatót és jelezte, hogy szélhámosság áldozata lett, "szokványos trükk volt". Ekkor már a Pénzügyi Szolgáltató számára nyilvánvalóvá vált és a rögzített telefonhívás által bizonyítva is volt, hogy a Kérelmező a NAV nevében küldött adathalász e-mailben kiadta a bankkártya adatait, úgy, hogy a Kérelmező elmondta a kapott adathalász e-mail nem vásárlásra, vagy online tartozásrendezésre szólt, hanem az adóvisszatérítés miatt kérte. Ellenőrzésre kerültek a Bankkártya nyilvántartóban (BANYA) szereplő adatok, hogy az adott vitatott tranzakciók során a kártyaszám, a kártya lejárat és a CVV kód is megadásra kerültek. Amennyiben nem adta volna ki a Kérelmező az adathalász levélre ezeket az adatokat (vagy tette volna lehetővé a sorban állás során annak megismerését), akkor az elkövető nem járt volna sikerrel, a tranzakciók nem valósultak volna meg, mert akkor, ha például a kártya lejárata nem kerül megadásra, vagy a CVV kód, akkor az ellenőrzés során hibaágra fut, és a tranzakció elutasításra kerül hibás adatok miatt. Itt nem futott hibaágra, az adatokat ismerte az elkövető. Ezáltal bizonyított, hogy az adatokat kiadta a Kérelmező az adathalász e-mailre, a telefonbeszélgetés során is világossá vált, hogy a Kérelmező ismeri ezt a fajta csalást. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező elismerte a bankkártya adatainak kiadását adathalász e-mailre, és ez rögzített vonalon történt, ezért álláspontja szerint a súlyosan gondatlan eljárás bizonyításra került, ezért nem is kellett haladéktalanul/ 1 munkanapon belül megtéríteni az összeget, hiszen mentesült a Pénzügyi Szolgáltató a felelősség alól, mivel a

Kérelmező megsértette a kötelezettségét, a bankkártya biztonságos megőrzéséét, mivel azt "más személynek" használatra átadta. Erre tekintettel álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató a vonatkozó jogszabály alapján mentesül a felelősség alól.

A 2019. július 1. napján megtartott meghallgatásról a yyy számon készült jegyzőkönyv. A meghallgatáson a Kérelmező nem jelent meg.
A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy elsődlegesen a jegyzőkönyvben is rögzített első telefonbeszélgetésre alapozza azon álláspontját, hogy a Kérelmező kiadta a bankkártya adatait. Közismert és a médiában gyakran megjelenik, hogy a NAV nem küld adatkérő levelet e-mailben. Ugyancsak közismert, hogy nem tanácsos e-mailben küldött adatkérésre válaszolni. Szokványos csalás történt, Kérelmező gyakorlatilag elismerte, hogy kiadta egyes adatait adathalászat során. Mint ügyvédtől, különösen elvárható lett volna tőle, hogy gondosan járjon el. Ezt támasztja alá a kérdéses időpontok egyezése is (2018. november 2. az adathalász e-mail és 3. a tranzakció ideje), ami arra utal, hogy minden adat pontosan megadásra került a Kérelmező által. Súlyosan gondatlanul járt el a Kérelmező, így a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a helytállási kötelezettség alól. Másodlagosan, az esetleges kártya benzinkútnál történő lefényképezésével kapcsolatban előadta, hogy kétoldalas a bankkártya, több adattal, így nem életszerű, hogy körültekintő használat esetén, a szükséges mozzanatok elvégzése alatt azt két oldalról jó minőségben lefotózzák. Életszerűtlen a helyzet, mivel nagy technikai felkészültségre van szükség ahhoz, hogy értékelhető, tiszta fényképek készüljenek a kártya mindkét oldaláról, amennyiben a Kérelmező kellő körültekintéssel jár el. Elvárható lett volna, hogy a Kérelmező megfelelően őrizze a kártyát. Ha nem így járt el, akkor súlyosan gondatlan volt. Kérdésre előadta, hogy jóvá nem hagyott a kérdéses tranzakció. Előadta továbbá, hogy a Pft. 44. §-a álláspontja szerint általában vonatkozik a jóvá nem hagyott tranzakciókra, a vitatott összeget ezért nem írta jóvá és nem értesítette a Felügyeletet. Az érintett tranzakcióra a Pft. 45. §-a vonatkozik, amely nem ír elő haladéktalan megtérítési kötelezettséget. Nem csalárdságra hivatkozik, a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. A Pft. 40 § (1) bekezdésében foglaltak kapcsán egyrészt a Kérelmező nem a keretszerződésben foglaltak szerint járt el, e körben az ÁÜF xyz. pontjára hivatkozik, az abban foglaltaknak nem tett eleget a Kérelmező. Másrészt a Kérelmező nem járt el az általában elvárható módon, a már részletesen kifejtettek alapján, miszerint az adathalász e-mailre kiadta az adatait vagy lehetővé tette, hogy kártyáját lefényképezzék. A Pft. által előírt bizonyítási kötelezettség kapcsán kérdésre előadja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató azt tekinti bizonyítéknak, hogy a Kérelmező telefonon elismerte, hogy kiadta a bankkártya adatait és közvetetten azt, hogy másnap a kártyaadatokkal sikeres tranzakciók történtek. Az előadottakon kívül egyéb bizonyítékokra nem tud, nem kíván hivatkozni. Előadta, hogy a Kérelmező által benyújtott szerviz munkalap érdemben álláspontja szerint nem bizonyít semmit, nem zárja ki a törlés lehetőségét. Álláspontja szerint a Testületnek abban a kérdésben kell döntenie a kérelem alapján, hogy a Kérelmező eljárása megfelelt-e az ÁÜF és a Pft. rendelkezéseinek. Ezzel összefüggésben megjegyezte, hogy szakértői bizonyításra jelen eljárásban nincs lehetőség, azonban nem kíván arra hivatkozni, hogy az eljárás folytatása lehetetlen lenne. Előadja, hogy egy esetleges bírósági eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató kérhetné szakértő kirendelését a Kérelmező levelező rendszerének, számítógépének vizsgálatára annak alátámasztására, hogy a Kérelmező milyen adatokat, mikor adott meg. Hivatkozott arra, hogy Kérelmező az eljárás során ellentmondásosan nyilatkozott, változtatta álláspontját, ezt aggályosnak tartja. Idézte a Kérelmező első telefonbeszélgetés során tett nyilatkozatát, mely álláspontja szerint elismerése annak, hogy Kérelmező kiadta az adatokat, ez elegendő bizonyítéka annak, hogy Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el.

Ezt követően az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján az eljárás írásban folytatódott, a Pénzügyi Békéltető Testület további nyilatkozattételre hívta fel a feleket.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2019. július 9. napján kelt válasziratában előadta, hogy a Pft. 44.§-ával kapcsolatos felhívásra tekintettel utalni kíván arra, hogy a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: *MNB*) adott ki jogértelmezést az EU 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az erős ügyfél-hitelesítésre, valamint a közös és biztonságos nyílt kommunikációs standardokra vonatkozó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017. november 27-i (EU)

2018/389 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet alapján. Álláspontja szerint, amennyiben csalás gyanúja hiányában nem történik bejelentés az MNB felé, a kifogásolt fizetési művelettel érintett összeg jóváírását a Pft. 44. § (1) bekezdésben meghatározott határidőben, azaz a tudomására jutást követően haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig meg kell tenni, kivéve, ha ezen határidő letelte előtt már a rendelkezésére állnak a felelőssége alóli mentesülését igazoló bizonyítékok. Megtérítés nélküli elutasításra csak akkor van mód, ha a megtérítésre a Pft. 44. § (1) bekezdésében előírt határidőn belül a pénzforgalmi szolgáltató rendelkezésére állnak a Pft. 43. § (2) bekezdésének és 45. § (3) bekezdésének megfelelően a felelősség alóli mentesülését érdemben alátámasztó bizonyítékok. Csalás gyanújának bejelentése hiányában a Pft. 44. § (1) bekezdésében előírt megtérítési határidőn belül már hiánytalanul a pénzforgalmi szolgáltató rendelkezésére álló, a felelőssége alóli mentesülését megfelelően igazoló bizonyítékok esetén jogszerű a megtérítés Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti határidőben történő jóváírásának mellőzése. A Pft. 45.§ (1) bekezdésének szövegezése úgy kezdődik, hogy *"A 44.§- ban meghatározottaktól eltérően..."* mely szövegezés nyelvtani értelmezés alapján egyértelműen egy kivételt jelent. Vagyis a Pft. 44.§-ában írtak alól a 45.§-ában írt kör kivételt jelent. A közvetlen és közvetett bizonyítékok alapján, melyek már 2018. november 04-én a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére álltak (a Pft. 44. § (1) bekezdésben meghatározott határidő letelte előtt, mely 2018. november 05. volt), a felelősség alól a Pénzügyi Szolgáltató mentesült, így nem terhelte a Pft. 44.§-ában írt egy napon belüli jóváírási kötelezettség illetőleg Felügyelet tájékoztatási kötelezettség. A válaszirat a Kérelmező részére megküldésre jelen határozat mellékleteként megküldésre kerül.

A Kérelmező a 2019. augusztus 5. napján érkezett beadványában vitatta a Pénzügyi Szolgáltató által a 2019. július 1-jei meghallgatás során előadottakat, továbbá fenntartotta a korábban előadottakat. Hivatkozott arra, hogy a bankkártyájára vigyázott, azt nem hagyta el soha, a mai fejlett technikával sokkal könnyebb a visszaélés. Álláspontja szerint súlyos gondatlanság szóba sem jöhet, valahogy a kártyát ki kell venni a tokjából és az érintéskor a visszaélés lehetősége fennállhat. A Kérelmező beadvány a Pénzügyi Szolgáltató részére jelen határozat mellékleteként megküldésre kerül.

A Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

A Kérelmező Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámláján 2018. november 3. napján három tranzakció során mindösszesen 384,2 EUR összegnek megfelelő HUF összeg került terhelésre, az alábbiak szerint:

Tranzakció időpontja	Összege	Helye
2018. 11. 03. 13:24	xxx EUR (xxx Ft)	xxx
2018. 11. 03. 13:26	yyy EUR (yyy Ft)	xxx
2018. 11. 03. 13:29	xyz EUR (xyz Ft)	xxx

A Kérelmező, miután észlelte a számlatörténetén a jogosulatlanul, hozzájárulása nélkül végrehajtott tranzakciókat, 2018. november 4. napján felvette a kapcsolatot telefonon a Pénzügyi Szolgáltatóval. A Pénzügyi Szolgáltató által a telefonbeszélgetésről készült jegyzőkönyv alapján a Kérelmező a következőkről tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltatót: „*Hát egy szélhámosság áldozata lettem. Direkt néztem. Hát ez a szokványos trükk volt, hogy adjam meg a bankkártya számomat, mert APEH visszatérítés van és hát így teljesen látom, hogy szélhámosság az egész.*" A Pénzügyi Szolgáltató a xxx számú levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy „*Bankunk álláspontja szerint a bankkártya kezelésére, és a kártya védelmére vonatkozó szabályok szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegése folytán következhetett be a jogosulatlan tranzakció, ezért Bankunk a kivizsgálást az Ön terhére zárta*.".

A jelen ügyben a Pft. alábbi rendelkezései alkalmazandók:

A Pft.-nek a vitatott tranzakció elvégzésekor hatályos 40. § (1) bekezdése szerint az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt

a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.
A 43. § (1) bekezdése értelmében a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti - fizető fél általi - kérelem esetén a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania - adott esetben a hitelesítés által -, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta. A (2) bekezdés alapján a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén - ideértve adott esetben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót is - a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ez esetben a pénzforgalmi szolgáltatónak - ideértve adott esetben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót is - kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.
A 44. § (1) bekezdés szerint a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén - függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem - a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból az ügyfél csalására gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet - köteles
a) azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és
b) a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.
A 45. § (1) bekezdése értelmében 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 tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentés megtételét megelőzően. A (2) bekezdés alapján nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott felelősség a fizető felet, ha
a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,
b) a kárt a pénzforgalmi szolgáltató alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,
c) a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést,
d) a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - nélkül használták, vagy
e) a pénzforgalmi szolgáltató a 41. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének nem tett eleget. A (3) bekezdés alapján a pénzforgalmi szolgáltató mentesül az (1), (2) és (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.

A felek által nem vitatottan a kérelemmel érintett tranzakciók jóvá nem hagyott tranzakciók voltak, így jelen ügyben a Testületnek azt kellett vizsgálnia, hogy a vitatott tranzakciók kapcsán fennállnak-e a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésének feltételei, azaz bizonyította-e kétséget kizáróan a Pénzügyi Szolgáltató, hogy a kárt a Kérelmező súlyos gondatlan magatartása okozta. Ennek kapcsán a Testület rögzíti, hogy – tekintettel a fentiekben hivatkozott jogszabályi

rendelkezésekre – nem osztja a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, miszerint a Testületnek abban a kérdésben kell döntenie a kérelem alapján, hogy a Kérelmező eljárása megfelelt-e az ÁÜF és a Pft. rendelkezéseinek. A Pft. rendelkezései alapján a Pénzügyi Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a jóvá nem hagyott tranzakció esetén a Kérelmező súlyos gondatlanul járt el, a Kérelmező a kárt kötelezettségeinek súlyos gondatlan megszegésével okozta. A Testület ezzel kapcsolatban a következőket rögzíti:

A Testület a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, miszerint azt tekinti bizonyítéknak, hogy a Kérelmező telefonon elismerte, hogy kiadta a bankkártya adatait és közvetetten azt, hogy másnap a kártyaadatokkal sikeres tranzakciók történtek, ezáltal a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el, nem fogadta el, az alábbiak szerint:
Megtérítés nélküli elutasításnak akkor van helye, ha a pénzforgalmi szolgáltatónak rendelkezésre állnak a Pft. 43. § (2) és a 45. § (3) bekezdése szerinti felelősség alóli mentesülését alátámasztó bizonyítékok. Mindez azt jelenti, hogy a vitás ügyeket a pénzforgalmi szolgáltatónak egyedileg kell megvizsgálnia és bizonyítási kötelezettségének akkor tesz eleget, ha az általa hivatkozott bizonyíték személyre szabott (azaz a fizető fél magatartásához kapcsolódik) és kétséget kizáró mértékű, azaz kizárja más közrehatás lehetőségét. A Pft. 43. § (2) bekezdése és a fentiek értelmében a Pénzügyi Szolgáltatónak kell személyre szabottan és a kétséget kizáróan bizonyítania, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el, amikor az ÁÜF xyz. pontjában, valamint a Pft. tv. 40. § (1) bekezdésében leírtakat nem tartotta be. Jelen ügyben a Pénzügyi Szolgáltató a telefonbeszélgetésben említett e-mail és a Kérelmező által tett nyilatkozatok alapján állapította meg azt, hogy Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. Az eljárás során a telefonbeszélgetésről bekért szószerinti leirat szerint a Kérelmező a telefonbeszélgetés során azonban kizárólag a bankkártya számának megadását ismerte el, amely kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában kifejtette, hogy ez az adat nem elegendő a tranzakció sikeres létrejöttéhez.

A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy a Kérelmező által jelzett e-mail és az azt követően történő, Kérelmező által vitatott tranzakció teljesülése közötti ok okozati összefüggés egyértelmű, melyet egyébként a Kérelmező a telefonbeszélgetés során is azonnal látott. Válasziratában rögzítette, hogy a Kérelmező továbbra is alaptalanul állítja, hogy csak a bankkártya számát adta ki a megkeresésre. Ezen túlmenően a Pénzügyi Szolgáltató közvetett bizonyítékként értékelte, hogy a Bankkártya nyilvántartóból (BANYA) is látható, hogy az adott tranzakciók során megadásra került a kártyaszám, a kártya lejárat és a CVV kód is, tehát a Kérelmező megadta ezeket az adathalász levél során. Ennek kapcsán az eljáró tanács a következőkre kíván hivatkozni: A Pft. 43. § (2) bekezdése, valamint a Pft. 45. § (3) bekezdése az ügyfél általi szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettség bizonyítását írja elő. A súlyos gondatlanság bizonyításának szükségessége a kialakult bírói gyakorlatban azt jelenti, hogy a bizonyító félnek – a felelősség alóli mentesülése érdekében – valamennyi releváns körülményt fel kell derítenie és a fizető fél ügyfél magatartását személyre szabottan kell vizsgálnia és ennek során tekintettel kell lenni arra, hogy a súlyos gondatlanság akkor állapítható meg, ha a gondosság feltűnő elhanyagolása már a szándékosságot súrolja, azaz az esetleges hátrányos következményekkel kapcsolatos nagyfokú közömbösség, felelőtlenség áll fenn (xxx.). Az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltató bankkártya nyilvántartóból szerzett közvetett bizonyítéka kapcsán rögzíteni kívánja, hogy azok ténylegesen a bankkártya használatát igazolják, amely - a Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében - önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Azzal kapcsolatban, hogy kártyaadatokkal sikeres tranzakciók történtek, így közvetetten bizonyított az, hogy a Kérelmező az adatokat megadta és így súlyosan gondatlanul járt el, a Testület megjegyzi, hogy a Pénzügyi Szolgáltató érvelése nem helytálló, hiszen ez azt eredményezné, hogy fizetési kártya használata esetén a Kérelmező súlyos gondatlan magatartása megállapítható lenne és ez a Pénzügyi Szolgáltató felelősségének kizárását eredményezné, mely ellentétes a Pft. hivatkozott rendelkezéseivel.

A Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozása kapcsán, miszerint szakértői bizonyításra jelen eljárásban nincs lehetőség, egy esetleges bírósági eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató kérhetné szakértő kirendelését a Kérelmező levelező rendszerének, számítógépének vizsgálatára annak alátámasztására, hogy a Kérelmező milyen adatokat, mikor adott meg, a Testület a következőket rögzíti: A Pénzügyi Szolgáltató mind a panaszeljárás, mind a Testület előtti eljárás során is arra hivatkozott, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el, és a Kérelmező által tett bankkártya reklamáció kivizsgálása során nem hivatkozott arra, hogy bármilyen további bizonyítás lenne szükséges, a Kérelmező igényét elutasította. A Testület eljáró tanácsa megjegyzi továbbá, hogy a bizonyítási kötelezettség a mentesülés vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltatót terheli, a Testület a rendelkezésére álló adatok alapján dönt arról, hogy a kérelemről érdemben dönt, vagy az eljárást – esetleg a folytatás lehetetlensége miatt – megszünteti.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során előadta, hogy a Kérelmező az eljárás során ellentmondásosan nyilatkozott, változtatta álláspontját és ezt aggályosnak tartja. A Testület rögzíti, hogy a Kérelmező mind a jogosulatlan tranzakció bejelentése, a bankkártya reklamáció, mind a panaszeljárás és a Testület előtti eljárás során következetesen állította, hogy csupán a bankkártya számát adta ki, mely a sikeres tranzakció létrejöttéhez nem elégséges. A Kérelmező a Testület részére írt kérelmében ugyan arra hivatkozott, hogy a 16 jegyű bankszámlaszámát adta meg, azonban a panaszeljárás és jelen eljárás során tett nyilatkozatokat összességében értékelve alappal lehet következtetni arra, hogy a Kérelmező a kérelmében ezen fogalmakat keverve valójában arra utalt, hogy a bankkártyájának számát adta ki, melyet a Pénzügyi Szolgáltató sem vitatott. A Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott kérelmezői álláspontváltoztatás és ellentmondásos nyilatkozatok nem a jogvita érdemére vonatkozóan álltak fenn, ezáltal a Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató helytállási kötelezettsége tekintetében ez a körülmény nem releváns, tekintettel különösen a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítási kötelezettségére.

A Kérelmező azon nyilatkozata kapcsán, miszerint egy tankolásnál és fizetésnél két idegen nyelvet beszélő fiatal volt mögötte, akik lefényképezhették a kezében tartozott bankkártyáját és visszaélhettek vele, az eljáró tanács rögzíti, hogy a keretszerződésben és a Pft. 40. § (1) bekezdésében leírtak megszegése csak akkor eredményezi a Pénzügyi Szolgáltató mentesülését, ha a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítja a fentiek szerint a Kérelmező súlyos gondatlanságát és a Pénzügyi Szolgáltató ezen eset tekintetében sem támasztotta alá azon állítását, hogy a Kérelmező a bankkártya adatainak kezelése során súlyosan gondatlanul járt el. A Testület hangsúlyozza, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak nem elegendő általánosságban arra hivatkozni, hogy a Kérelmező nem tartotta biztonságban az adatait, hanem ezen álláspontját alá is kell támasztania, mivel e körben a bizonyítási teher a Pénzügyi Szolgáltatón van. E körben annak feltételezése sem fogadható el bizonyításként, hogy a Kérelmező mögött álló személyek esetleg lefényképezhették a bankkártyáját. Az eljáró tanács utalni kíván arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató több esetben maga nyilatkozott úgy, hogy ez a kérelmezői magatartás vélelmezés, nem életszerű a helyzet.

A Testület fentiekre tekintettel arra a megállapításra jutott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy az ÁÜF xyz. pontjában, továbbá a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglaltakat a Kérelmező megszegte, illetve súlyosan gondatlanul megszegte volna, azaz a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti felelősség alóli mentesülése nem áll fent. Ennek megfelelően a Pénzügyi Szolgáltató köteles a Pft. 44. § (1) bekezdés szerint eljárni. Eljáró tanács döntése értelmében a Pft. 45. § (1) bekezdése szerinti tizenötezer forint viselése nem terheli a Kérelmezőt, tekintettel arra, hogy a Pft. 45. § (2) bekezdés a) pontja alapján, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelte, akkor nem terheli a kár tizenötezer forintnak megfelelő összegig való viselése.

Mivel a Pénzügyi Szolgáltató a jóvá nem hagyott tranzakciók vonatkozásán az eljárás során nem tudta bizonyítani, hogy a Kérelmező súlyos gondatlan magatartást tanúsított, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a 126.371,06 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az eljáró tanács az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az Mnb tv. 113.§ (2) bekezdés alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz a 39.§-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezettel szemben alávetés hiányában, amennyiben a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg az egymillió forintot.

Mivel a Kérelmező kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató jogszabályi alávetése a jelen ügyben fennáll, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.
A Testület tájékoztatja a feleket, hogy a tanács összetételében a 2019. július 1-jei meghallgatáshoz képest változás következett be.
Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az Mnb tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

Budapest, 2019. augusztus 10.

_____	_____	_____
Dr. Rózsavölgyi Orsolya eljáró tanács tagja s.k.;	Dr. Lakó Anita eljáró tanács elnöke s.k.,	Dr. Nagy Olga eljáró tanács tagja s.k.