

## **A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!**

A Pénzügyi Békéltető Testület **Ané Sz. M.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy, a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett és jelenleg a fenti szám alatt folyamatban lévő, a xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, meghallgatáson kívül az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

**A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő naptól számított 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletekből meg nem térült összeget, azaz 1.948.575 Ft-ot, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.**

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 Kérelmező 2015. március 19-én kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval xxx számon xxx számlacsomagra vonatkozó szerződést. A Kérelmező a bankszámlanyitással egyidejűleg xxx szerződést kötött, melyet 2015. november 19-én módosított. 2018. augusztus 1. napján a Kérelmező xxx szolgáltatásához kapcsolódóan sikeres yyy regisztrációt hajtott végre, majd 2018. augusztus 2. napján a Kérelmező Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlájáról - yyy szolgáltatás igénybevételével – 4.000.000 Ft, majd 2.000.000 Ft eseti átutalást indítottak egy harmadik személy, szintén a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett számlájára. A Pénzügyi Szolgáltató illetékes osztálya 2018. augusztus 2. napján telefonon egyeztetett a Kérelmezővel

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)  
Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

a fenti utalásokkal kapcsolatban, amely egyeztetés során a Kérelmező előadta, hogy kérdéses utalásokat nem ő indította, nem ő engedélyezte. Kérelmező 2018. augusztus 02. napján 10:47:56 időpontban lezárt reklamációs jegyzőkönyvben is előadta, miszerint a vitatott utalásokat nem ő indította, nem engedélyezte, kérte az ügye kivizsgálását és az összeg jóváírását a számláján.

Pénzügyi Szolgáltató felvette kapcsolatot a kedvezményezett számlatulajdonossal, amelyet követően a Kérelmező számlájára 4.051.425 Ft visszautalásra került. A Kérelmező, illetve a Pénzügyi Szolgáltató is büntető feljelentést tett az ügyben. Pénzügyi Szolgáltató 2018. augusztus 30. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy további jóváírásra nem lát lehetőséget. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az átutalás teljesítése során banki hiba nem történt, a Kérelmező bankszámlájáról sikeres yyy regisztrációt követően valósult meg a kifogásolt átutalás, ezért nem tartják indokoltnak annak jóváírását. Pénzügyi Szolgáltató rögzítette, hogy a vitatott tranzakciók időpontjában az informatikai rendszerét nem érte támadás, álláspontja szerint a vitatott tranzakció az utóbbi időben visszatérő adathalászati kísérletek okán valósulhatott meg. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott a Lakossági xxx Üzletszabályzat (továbbiakban: *Üzletszabályzat* vagy *yyy Üzletszabályzat*) xxx. fejezet xxx. pont (xxx) és (yyy) bekezdésére, valamint a xxx. fejezet yyy. pontja rendelkezéseire.

Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszát követően kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben kérte, a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót arra, hogy a 2018. augusztus 2. napján jogtalanul átutalt összegekből vissza nem térített összeget, azaz 1.948.575 Ft-ot utaljon vissza a Kérelmező bankszámlájára. Kérelmező a kérelem tárgyát összegszerűen 1.948.575 Ft összegben határozta meg. Kérelmező 2018. december 18. napján kelt beadványában úgy nyilatkozott, hogy a kérelmét a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) IX. fejezete alapján fenntartja.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2018. november 21. napján, illetve 2018. december 11. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, valamint a meghallgatásokról felvett, xxx és yyy számú jegyzőkönyvek tartalmazzák a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját, nyilatkozatait. A meghallgatáson a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget.

Az ügyben 2018. december 11. napján megtartott meghallgatáson a felek kifejezetten nyilatkoztak, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 106. § (5) bekezdésében foglaltak alapján az eljárás írásbeli lefolytatásához, a meghallgatás mellőzéséhez hozzájárulnak. Erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli lefolytatását.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott.**

A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával és a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítésével kapcsolatos felelősségi és kárviselési szabályokat a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló **2009. évi LXXXV. törvény** (a továbbiakban: *Pft.*) határozza meg az alábbiak szerint:

**40. § (1)** *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.*

**43. § (1)** 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.

(2) A jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén - ideértve adott esetben a fizetés-kezdeménnyezési 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-kezdeménnyezési 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**.

**44. § (1)** A **jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén** - függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem - a fizető fél fizetési számláját vezető **pénzforgalmi szolgáltató** - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra 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 **meqtéríteni 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 értékenapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

**45. § (1)** A 44. §-ban meghatározottaktól eltérően az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy elloptott 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.

(2) 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.

(3) A **pénzforgalmi szolgáltató mentesül** a 45.§ (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**.

1. Jelen eljárással érintett, vitatott tranzakciókat yyy szolgáltatás igénybevételével hajtották végre. Pénzügyi Szolgáltató Lakossági xxx Üzletszabályzat szerint a yyy a Pénzügyi Szolgáltató elektronikus bankszolgáltatása, amelynek segítségével az xxx yyy szolgáltatás Igénybevevője az arra alkalmas mobil eszközre letöltött alkalmazáson keresztül – az alkalmazásban végrehajtott sikeres regisztrációt követően – aktív és lekérdező banki tranzakciókat hajthat végre a regisztrációban érintett, az internetes szolgáltatás számlakörébe bevont számláin. Mivel a yyy olyan személyre szabott eljárást biztosít, amely lehetővé teszi az ügyfél számára fizetési megbízás megtételét, ezért a hitelintézetekről

és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: *Hpt.*) 6. § (1) bekezdés 55. pont c) alpontja alapján a yyy szolgáltatás keretében adott fizetési megbízás készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával adott fizetési megbízásnak minősül.

2. A Kérelmező 2018. augusztus 02. napján 10:47:56 időpontban lezárt reklamációs jegyzőkönyvben kérte az általa jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését, a 6.000.000 Ft visszatérítését.

Figyelemmel arra, hogy a Kérelmező az általa jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Szolgáltatónak, ebből következően a Pft. 43. § (1) bekezdése értelmében a **Pénzügyi Szolgáltatónak kellett bizonyítania**, miszerint a Kérelmező a kifogásolt fizetési műveletet jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést a Pénzügyi Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

A Pénzügyi Szolgáltató e körben arra hivatkozott, hogy a yyy regisztráció során megadásra kerültek az xxx internetes szolgáltatáshoz használt bizalmas azonosítók [xxx jegyű azonosító (xxx) és titkos jelszó], valamint a Kérelmező regisztrált mobiltelefonszámára a xxx biztonsági funkció keretében kiküldött SMS-ben szereplő egyedi kód. Álláspontja szerint mivel ezen adatok hiányában nem lehet a regisztrációt végrehajtani, így a regisztrációt követően – a regisztrált alkalmazással – végrehajtott fizetési műveletek jóváhagyott fizetési műveletnek minősülnek.

A Kérelmező kezdetektől fogva, egyértelműen vitatta, hogy yyy regisztrációt hajtott volna végre, illetve azt, hogy a kedvezményezett részére történt utalást ő indította, azt jóváhagyta vagy engedélyezte volna. Pénzügyi Szolgáltató által csatolt feljelentés és a visszautalás körülményeiből is azt volt egyértelműen megállapítható, hogy a Kérelmező és a kedvezményezett között történt fizetési műveletek elvégzése egyik félnek sem állt szándékában.

A fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testületnek elsősorban azt kellett megvizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató eleget tett-e a Pft. 43. § (1) bekezdésben meghatározott bizonyítási kötelezettségének. A benyújtott okirati bizonyítékok alapján a Testület megítélése szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította kétséget kizáróan, hogy a Kérelmező a kifogásolt fizetési műveletet jóváhagyta. E körben kiemelés érdemel, hogy a Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta. Erre figyelemmel a fizetési művelet jóváhagyását a pénzforgalmi szolgáltató az eszköz használatának tényén túl további bizonyítékokkal is köteles alátámasztani.

A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli.

A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli. A Pénzügyi Szolgáltatót terhelő bizonyítási teher és a bizonyítás sikertelensége alapján a Pénzügyi Békéltető Testület tényként fogadta el, hogy a Kérelmező által kifogásolt tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek.

A fentiekkel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület rá kíván továbbá mutatni arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott többszintű ügyfélhitelesítés nem magához a fizetési művelethez kapcsolódik, hanem a yyy alkalmazás, mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz aktiválásához. Magához a fizetési művelethez ügyfélhitelesítés nem kapcsolódik, azt egy ún. QR-kód beolvasásával el tudja az ügyfél végezni. Ennek alapján tehát a Pénzügyi Szolgáltató nem hivatkozhat alappal arra, hogy az ügyfél az alkalmazás aktiválásával az összes yyy alkalmazáson keresztül végrehajtott fizetési műveletet jóváhagyta volna.

3. A Pft. 44. § (1) bekezdése szerint a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a Pénzügyi Szolgáltató - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet, ugyanakkor erre jelen ügyben nem került sor – **köteles lett volna**

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 fentiek szerint, a Pft. 44. § (1) bek. alapján a Pénzügyi Szolgáltató köteles lett volna haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét és megterhelés előtti állapotot helyreállítani. A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította, hogy bár a Pénzügyi Szolgáltató a Felügyelet felé az ügygel kapcsolatban írásbeli bejelentést nem tett, a Pft. 44. § (1) bek. kötelező előírásait nem teljesítette.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező helyesbítési kérelme kapcsán, a vitatott átutalások megtérülése érdekében a kedvezményezett számla tulajdonosával felvette a kapcsolatot, amelynek részleteit az üzleti- és banktitkot képező, a Kérelmező részére nem kiadható feljelentés tartalmazza. Az egyeztetésekkel összefüggésben a Kérelmező által helyesbítési kérelemben megjelölt összegből (a banktitkot képező feljelentésben meghatározottak szerint) 4.051.425 Ft jóváírásra került a Kérelmező számláján, így megtérült. A fennmaradó 1.948.575 Ft összeg visszatérítése, a Pft. 44. § (1) bekezdésében meghatározott előírás ellenére mind a mai napig nem történt meg.

4. A Pft. 45. § (1) bekezdése szerint, amennyiben a jóvá nem hagyott fizetési művelet – többek között – készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából ered a fizető fél (jelen esetben a Kérelmező) viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott bejelentés megtételét megelőzően. A Pénzügyi Szolgáltató ez esetben is köteles azonban a tizenötezer forint feletti összeget a Pft. 44. § szerint megtéríteni.

A Pft. 45. § (2) bekezdésének d) pontja alapján azonban nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott – tizenötezer forint viselésére vonatkozó – felelősség a fizető felet, ha a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz, vagy távközlési eszköz használatával történt. Mivel jelen esetben a Testület álláspontja szerint ezen körülmények megvalósultak, így a Pft. 45. § (1) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatók a Kérelmező által vitatott, jóvá nem hagyott tranzakciókra. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

A Pft. 45. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezések értelmében **a Pénzügyi Szolgáltató csak akkor mentesül** a fentiekben ismertetett 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 Pénzügyi Szolgáltató eljárás során mindvégig arra hivatkozott, hogy az informatikai rendszerét nem érte támadás (melyre vonatkozóan zárt iratként bizonyítékokat is csatolt), a csalás az ügyfél megtévesztésével és figyelmetlenségének kihasználásával történt. Pénzügyi Szolgáltató szerint jelen esetben a Kérelmező megadta mindazon erős ügyfél-hitelesítést biztosító információt az elkövetők részére, amellyel a Kérelmező által vitatott yyy regisztrációt végre tudták hajtani. Pénzügyi Szolgáltató képviselője a folytatólagos meghallgatáson előadta, hogy azért nem került jóváírásra Kérelmező számláján egy munkanapon belül a vitatott tranzakciók összege, mivel a Pénzügyi Szolgáltató érdemben megvizsgálta az ügyet és nem az ügyfél csalására gyanakodott, hanem az ügyfél súlyos gondatlanságot követett el, amikor megadta a kódját, és ezért nem jelentette a Magyar Nemzeti Bank felügyelete felé

sem a csalás gyanúját. E körben előadta, hogy az xxx yyy a mobil eszközre letöltött alkalmazásban kezdeményezett regisztráció során a Szerződő Fél azonosítása a xxx jegyű azonosító (xxx) és titkos jelszó, bankszámlaszám segítségével megy végbe, valamint a regisztráció jóváhagyása a xxx keretében SMS formában küldött megerősítő kód megadásával történik. Pénzügyi Szolgáltató szerint a yyy regisztrációhoz szükséges négy adat közül hármát kizárólag Kérelmező ismerhetett, ezért a regisztrációt kizárólag Kérelmező hajthatta végre, amennyiben pedig nem a Kérelmező kezdeményezte, abban az esetben az adatokat a Kérelmező adta ki harmadik személynek, amely során nem járt el kellő körültekintéssel és gondossággal. Pénzügyi Szolgáltató utalt továbbá arra, hogy ebben a körben a Lakossági xxx Üzletszabályzat pedig számos előírást tartalmaz (xxx.yyy. (yyy) bekezdése, xxx/xxx/xxx. és yyy.pontja, valamint xxx/xyz és xxx/uuu pontok), amelyet a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegett. A Pft. 40. § (1) bekezdése, valamint a szabályzati rendelkezések alapján a Kérelmező 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. Pénzügyi Szolgáltató továbbá az adathalász kísérletek miatt honlapján számos figyelmeztetést helyezett el, különösen utalva arra, amennyiben az azonosító adatok megadására szólítják fel az ügyfeleket azt mindenképpen utasítsák vissza, mivel a Pénzügyi Szolgáltató soha nem kér azonosító adatokat e-mailben.

Ezzel szemben a Kérelmező az eljárás során végig arra hivatkozott, hogy nem kapott adathalász e-mailt, valamint a Pénzügyi Szolgáltató yyy szolgáltatására nem regisztrált. Mindig az internetbankot használta átutalásra, melyeket SMS-ben hagyott jóvá, a telefonján keresztül soha nem végzett utalást. Kérelmező eljárás során előadta még, hogy a rendőrségen feljelentést tett, a rendőrség pedig a Kérelmező számítógépét, bankszámláját is ellenőrizte, személyes adatokkal visszaélést nem tárt fel. Kérelmező nem vitatta, hogy kapott SMS-t a yyy regisztrációról, azonban azt nem nézte meg, mivel tudomása szerint sehova sem regisztrált. Sérelmezte továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató ügyintézője 2018. augusztus 2. napján arról tájékoztatta, hogy 24 órán belül jóváírja a Pénzügyi Szolgáltató a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljes összegét, azonban ez nem következett be.

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és az elhangzott nyilatkozatok alapján nem találta megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a Kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte volna. A Pénzügyi Szolgáltató – a Pénzügyi Békéltető Testület megítélése szerint – nem bizonyította a fentiekben hivatkozott felelősség alóli mentesüléséhez szükséges körülményeket, így a Kérelmező teljes – máshonnan meg nem térült – kárát köteles a Pft. 44. § (1) bekezdése és a 45. § (2) bekezdése szerint megtéríteni.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozott álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltatónak minden jogosulatlan fizetési művelet esetén *egyedileg kell megvizsgálnia és bizonyítania*, hogy ügyfele, jelen esetben a Kérelmező, a kárt csalárd módon vagy a hivatkozott kötelezettségeinek szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegve okozta. Mindez azt jelenti, hogy az egyes ügyek általános jelleggel, vélelmekkel nem minősíthetők.

Ezzel kapcsolatban a Pft. 43. § (2) bek. által meghatározott további fontos körülmény, miszerint a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a Pft tv. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ennek megfelelően az, hogy a yyy regisztráció során a Kérelmező hitelesítő adatai megadására kerültek és így a yyy-on keresztül a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletet végeztek, nem jelenti azt, hogy a Kérelmező a Pft 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte volna. A jogszabály értelmében általános jelleggel nem lehet az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának minősíteni, ha a fizetési megbízás megadásakor személyes biztonsági elemeket alkalmaztak, erre hivatkozással a pénzforgalmi szolgáltató a felelősségét általános jelleggel nem zárhatja ki.

A Pénzügyi Szolgáltató beadványaiban ismertetett álláspontja szerint „*nagy valószínűséggel állítható*”, hogy az átutalásokhoz használt yyy regisztrációt vagy a Kérelmező kezdeményezte, illetve, ha nem, akkor a regisztrációhoz szükséges adatokat csak a Kérelmező adhatta ki harmadik személynek. Az ügyben megtartott első meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint Kérelmező azonosító adatait *akár akaratán kívül is* kiadhatta harmadik személynek. Ez megtörténhet pl. úgy is, hogy Kérelmező egy a Pénzügyi Szolgáltatóéhoz hasonló függönyoldalon vagy internetes vásárlás során adja meg személyazonosító adatait. Sikeresen lezárt yyy regisztráció után az elkövetők akár a Kérelmező tudta nélkül is képesek tranzakciókat végezni.

A Pénzügyi Szolgáltató kétséget kizáróan nem bizonyította, hogy a Kérelmező e-mailben egy adathalász emailt kapott, ahol a gyanútlanul megadta a kért azonosító adatokat, majd az SMS-t is, amelyek birtokában az elkövetők yyy regisztrációt tudtak kezdeményezni és végrehajtani. A Pénzügyi Szolgáltató beadványaiban és a zárt iratként csatolt okiratokban sem terjesztett elő semminemű olyan egyértelmű bizonyítékot, amely ezen vélekedéseit alátámasztotta volna.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint az, hogy a Pénzügyi Szolgáltató informatikai rendszerét nem érte támadás, nem jelenti azt, hogy kizárólag a Kérelmező részéről lehetséges a hitelesítő adatok kiadása, megszerzése.

Összességében a Pénzügyi Szolgáltató kétséget kizáróan nem tudta bizonyítani, hogy a Kérelmező Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét megszegte volna. A Pénzügyi Szolgáltató a yyy regisztrációhoz szükséges adatok Kérelmező általi kiadása kapcsán csupán feltételezésekkel élt, amely azonban a Pft. rendelkezései értelmében nem elégséges. A Pft. 45. § (3) bekezdése által felállított bizonyítási kötelezettségre tekintettel a bizonyítottság hiánya, hiányossága a Pénzügyi Szolgáltató terhére értékelendő.

Az a körülmény, hogy a Pénzügyi Szolgáltató más logikus magyarázatot nem tud elképzelni a tranzakció megvalósulására, mint hogy a Kérelmezőtől jutottak harmadik személyhez az azonosító kódok, a Pft. 45. § (3) bek fényében, nem alkalmas a mentesülésre. A mentesüléshez nem elég a kötelezettszegés valószínűsítése, ehhez konkrét bizonyítékokkal kellene alátámasztania azt, hogy a kárt a fizető fél csalárd módon, vagy Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak megszegésével okozta.

A Pénzügyi Békéltető Testület ki kívánja emelni továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató mentesüléséhez további feltétel, hogy Kérelmező a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyos gondatlan módon megszegje és a kárt ezzel okozza.

Kötelezettszegés önmagában nem elégséges a felelősség alóli mentesüléshez, hanem vizsgálni kell a felróhatóság szintjét is. Jelen eljárásban a Kérelmező szándékos magatartására a Pénzügyi Szolgáltató nem hivatkozott, erre vonatkozó adat nem merült fel, ezért a Testületnek azt kellett megvizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott kérelmezői magatartások elérték-e a súlyos gondatlanság szintjét.

Az eset összes körülményét értékelve lehet csak azt eldönteni, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlanságnak minősül-e, vagy sem. A **súlyos gondatlanság** a töretlen bírósági gyakorlat szerint (pl. *BDT2002.641, BDT2004.973, Fővárosi Törvényszék Pf.641.813/2011/5., Fővárosi Ítéletábla Gf.40.339/2016/5.*) az adott helyzetben elvárható gondos magatartás olyan feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, amely súrolja a szándékosság, az eredmény kívánásának a határát. Pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a gondatlanság súlyos voltának megállapításához.

Amennyiben a Kérelmező adta volna ki az adatokat akkor arra – a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozatai szerint is – a Kérelmező akaratán kívül, gyanútlanul is sor kerülhetett, így a Kérelmező súlyos gondatlansága fogalmilag nem merülhet fel. A Pft. által felállított bizonyítási kötelezettségre tekintettel a bizonyítottság hiánya, hiányossága egyébként itt is a Pénzügyi Szolgáltató terhére értékelendő.

A Pénzügyi Békéltető Testület utalni kíván arra, hogy önmagában az SMS formában kapott ABC bank alkalmazás regisztrációs kód szövegezésből [„xxx - yyy *regisztráció*. Azonosító: \*\*\*\*\*xxx *Jóváhagyás 11:25-ig.*”] nem lehet arra következtetni, hogy Kérelmező az azonosítására vonatkozó adatokat elvesztette, vagy egyébként tart attól, hogy azok jogosulatlan harmadik személy tudomására jutottak.

A Testület megítélése szerint fogyasztók számára segítséget jelent, ha a pénzforgalmi szolgáltatók felhívják a figyelmet az általuk ismert elkövetési magatartásokra, amely kapcsán egyébként vizsgálható a fogyasztók mulasztása. Pénzügyi Szolgáltató az adathalászattal kapcsolatos tájékoztatásai körében *e-mailen keresztül történő adathalászatra hívta fel az ügyfelek figyelmét*, figyelmeztetések pedig nem terjedtek ki arra, hogy az esetlegesen megszerzett hitelesítő adatokat az elkövetők yyy regisztráció elvégzésére használják fel, amely alkalmazással az ügyfél tudta nélkül tudnak majd tranzakciót végezni.

Figyelemmel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a felelősség alóli mentesülését nem tudta bizonyítani, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése, illetve a Pft. 45. § (2) bekezdése szerint köteles helytállni a bekövetkezett teljes kárért. Mivel a jóvá nem hagyott fizetési műveletek folytán a Kérelmezőt ért 6.000.000 Ft kárból 4.051.425 Ft jóváírásra került a Kérelmező számláján, így megtérült, a Testület a fennmaradó 1.948.575 Ft összeg megtérítése hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület az ügy érdemében 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 Testület döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a Testület döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

*Budapest, 2019. február 22.*

---

**Dr. Tarpai Lajos Tamás**  
*a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja s.k.*