

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület a dr. I. A. (xxx.) által képviselt **dr. M. L. I.** kérelmező (yyy.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (xyz; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, a xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2019. április 29. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Szolgáltató az ajánlás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmező részére a 2018. augusztus 10-i, Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő 3.310.000,- 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 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 Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a benyújtott iratok és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a következő tényállást állapította meg.

A Kérelmező a 2018. december 21. napján indult eljárásban a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitájával fordult a Testülethez. Kérelmében előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlájára 2018. augusztus 10. napján 13.43-kor 1.000.000,- Ft, majd 13.48-kor további

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | Honlap: www.penzugyibekeltotestulet.hu
Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

1.100.000,- Ft átutalás érkezett általa korábban nem ismert személyektől, majd ezt követően bankszámlájáról 5.410.000,- Ft összegű átutalást kezdeményeztek ismeretlen tettesek. A terhelésről nem kapott sms értesítést, arról 2018. augusztus 10. napján 14.51-kor szerzett tudomást, amikor a Pénzügyi Szolgáltató egyik xxx megyei fiókjából felhívták az átutalással kapcsolatban. A számlát 2018. augusztus 10-én letiltatta, majd 2018. augusztus 13-án feljelentést tett. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszait elutasította, melyre figyelemmel a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezte. Kérelmében kifejtette, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) és GDPR szerint a bizonyítási teher a Pénzügyi Szolgáltatót terheli, azonban a Pénzügyi Szolgáltató nem tudja bizonyítani, hogy a Kérelmező kezdeményezte volna az átutalást, sőt, válaszaiban azt sejteti, hogy egy harmadik fél (csaló) kezdeményezte azokat. Az Üzletszabályzat xxx. fejezet (xxx) pontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kár a Szerződő Fél szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be, azonban a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyít súlyos gondatlanságot, sőt, az október 17-i válaszában az Ügyfél "megtévesztéséről" és "figyelmetlenségének kihasználásáról" ír. **A Kérelmező kérte a számlájáról elcsalt összeg visszautalását, igényét összegeként 3.310.000,- Ft-ban jelölte meg.**

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta az elutasító levelében foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a vitatott átutalás végrehajtása során banki hiba nem történt. A Kérelmező 1992. február 19-én kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval xxx számon bankszámlaszerződést, melyhez 2004. augusztus 10. napjától xxx Internetes szerződés kapcsolódott. A Kérelmező 2006. november 27-én az xxx internetes szolgáltatáshoz kapcsolódó biztonsági funkcióját, a xyz-t aktiválta. Az xxx számú bankszámláról sikeres yyy regisztrációt követően, jóváhagyással valósult meg a vitatott átutalás, ezért nem tartotta és továbbra sem tartja indokoltnak az érintett fizetési művelet összegének a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti tudomásszerzést követő munkanap végéig történő jóváírását. Előadta, hogy az xxx yyy szolgáltatás funkcióit azon ügyfelei vehetik igénybe, akik xxx internetes szolgáltatással már rendelkeznek. A yyy használatának megkezdéséhez ezen túl aktivált xyz szolgáltatásra és egy rövid, egyszerű regisztrációra van szükség, ezt követően a yyy szolgáltatás azonnal használható. Kérelmező esetében a yyy regisztrációs igény 2018. július 31. 09:55 órakor érkezett a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, melynek jóváhagyása érdekében 2018. július 31-én 09:55-kor küldte meg a Pénzügyi Szolgáltató sms-ben a Kérelmező részére az egyedi számsort tartalmazó megerősítő kódot. A regisztráció befejezéséhez kiküldött kód a Pénzügyi Szolgáltatóhoz 2018. július 31-én 09:56:40-kor érkezett vissza. A Kérelmező nem jelezte, hogy olyan ügylet kapcsán kapott jóváhagyó kódot (egyedi kódot), melyet nem Ő kezdeményezett, így a yyy regisztrációhoz kiküldött kódot — feltehetően anélkül, hogy ellenőrizte volna a kapott SMS célját, azaz, hogy az egy ABC Bank alkalmazás regisztrációjának megerősítését szolgálja - megadta, ezáltal visszaigazolta részére a szolgáltatás igénybevételi szándékát. Amennyiben a regisztráció lezárul, akkor az igénybevevő számára automatikusan a QR alapú xyz kerül alapértelmezettként beállításra. Ebben az esetben az internetes szolgáltatásba történő belépés, illetve a tranzakciók jóváhagyása a felületen megjelenített QR kódnak a yyy alkalmazás QR jóváhagyás funkciójával történő beolvasásával valósul meg. Ennek megfelelően nem küld a bejelentkezéshez, valamint a tranzakciók jóváhagyásához automatikusan SMS-ben jóváhagyó kódot. A Kérelmező nem tett bejelentést arra vonatkozóan, hogy telefonját (SIM kártyáját) - melyre az elektronikus szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyedi kódot megküldték eltulajdonították, így az üzenetet kézbesítettnek tekintette. A Pénzügyi Szolgáltató megjegyezte, hogy a Kérelmező nem bizonyította, hogy nem ő kezdeményezte az általa vitatott yyy regisztrációt, valamint az ügy tárgyát képező fizetési megbízást, illetve nem ő adta ki harmadik fél részére a regisztrációhoz szükséges bizalmas azonosító adatait, mellyel lehetővé tette a vitatott tranzakció megvalósulását. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a kérelem alaptalan, álláspontja szerint a Kérelmező a banki azonosító adatainak és jelszavainak kezelése során súlyosan gondatlanul járt el azáltal, hogy személyes hitelesítési adatait nem tartotta biztonságban. A Kérelmező a kártérítési igényét a büntető eljárásban vagy polgári peres úton érvényesítheti. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2019. február 21. napján meghallgatást tartott, amelyről xxx számon készült jegyzőkönyv. A meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy a kérelmét fenntartja, a válasziratot átvette. Előadta, hogy akkor szerzett tudomást az esetről, amikor a Pénzügyi Szolgáltató ügyintézője felhívta. Kapcsolatba lépett azzal a személlyel, akitől az átutalás érkezett, aki felkereste a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókját, az ügyintézés során a jegyzőkönyvet 14 óra 04 perckor zárták le. A Pénzügyi Szolgáltató 14:51-kor hívta fel telefonon a Kérelmezőt. A GIRO rendszerben a visszahívás 16 óra 23 perckor került rögzítésre. Álláspontja szerint 14 óra 30 percig le lehetett volna tiltani az átutalást a GIRO rendszerben. Sételmezte, hogy több mint két órába telt a Pénzügyi Szolgáltatónak, mire intézkedett, az érintett bejelentése ellenére. E körben az etikus üzleti magatartásra kívánt hivatkozni, jogszabályi előírás erre vonatkozóan nincs. **Előadta, hogy nem emlékszik, hogy elküldte volna a regisztrációs kódot, informatikusként ennél óvatosabbnak gondolja magát. Előadta, hogy tudomása szerint a jogszabály alapján azonnali visszatérítésben kellett volna részesülnie.** Előadta továbbá, hogy van xxx szerződése, azt használja is. *Az eset után vette észre, hogy adathalász emaileket kap, de úgy tudja, hogy ezek a jobb egér gombbal kiszűrhetőek. Elképzelt, hogy a tranzakciót megelőzően is kapott ilyet, de ilyenre nem emlékszik.* 2018. augusztus 10-ét megelőzően a Pénzügyi Szolgáltatótól akkor kapott SMS-t, ha pénz érkezett a számlájára. *Elképzelt, hogy kapott az alkalmazás regisztráció kódot tartalmazó SMS-t, de nem emlékszik rá. Mivel arra gyanakodott, hogy vírus van a telefonján és a számítógépén, ezért az informatikusok újrainstallálták a rendszert a mobiltelefonján. Előadta továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által előadottak feltételezéseken alapulnak, mint például az is, hogy az SMS-t megkapta.* Úgy értesült, hogy tömegesen fordultak elő visszaélések az alkalmazás használatával összefüggésben, emiatt a Pénzügyi Szolgáltató módosította is az eljárási szabályait, még egy regisztrációs SMS-t vezetett be. *Előadta, hogy nem tudja kapott-e SMS-t. Adathalász emailről nincs tudomása, olyat utólag sem talált a visszaélést megelőző időszakra.*

A **Pénzügyi Szolgáltató** képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy a tranzakció 13 óra 48 perckor került végrehajtásra, 13 óra 56 perckor távozott a pénzösszeg a Pénzügyi Szolgáltatótól. A Pénzügyi Szolgáltató haladéktalanul intézkedett az összeg visszahívásáról, 16 óra 23 perckor került rögzítésre az átutalás visszahívása a GIRO rendszerben. A tranzakció akkor sem lett volna megakadályozható, ha a Pénzügyi Szolgáltató 14 óra után nyomban intézkedik. A visszahívás eredményességéért a Pénzügyi Szolgáltató nem tud garanciát vállalni. Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal járt el, a visszahívás megghiúsulása a Pénzügyi Szolgáltatónak nem felróható. **Álláspontja szerint adathalászat történt.** Előadta, hogy az Üzletszabályzat xxx-yyy. oldalán a xxx. yyy. (yyy) pont és a xxx. xyz. pont kifejezett rendelkezést tartalmaz arra, hogy az ügyfél az SMS-ek tartalmát köteles ellenőrizni és milyen további kötelezettségek terhelik. Ez a rendelkezés a felelősségi alakzatként a súlyosan gondatlan magatartást definiálja. **A Kérelmező telefonszámára az SMS kiküldés ténye igazolást nyert, az Üzletszabályzat hivatkozott rendelkezése alapján ez a súlyos gondatlan magatartást tanúsítja, a Pft. alapján a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a megfizetési kötelezettség alól.** Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által 2019. február 20. napján becsatolt, üzleti titokként kezelni kért dokumentumok kétséget kizáróan igazolják, hogy a Pénzügyi Szolgáltató informatikai rendszerét nem érte támadás. Mivel a regisztráció másképp nem képzelhető el, mint a kód megadásával, és a Pénzügyi Szolgáltató részéről igazolt módon nem kerültek ki az információk, ezen körülmények önmagában is képesek igazolni azt, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. Előadta, hogy a Kérelmező konkrét súlyos gondatlan magatartása az volt, hogy harmadik személy javára kiszolgáltatta adatait, ennek igazolása pedig az, hogy létrejött a tranzakció. A Pénzügyi Szolgáltató az eljárását és szabályzatát bármikor módosíthatja, ez az alkalmazás a saját terméke, ez nem támasztja alá, hogy az nem működött megfelelően. Ez egy üzletpolitikai megfontolás volt a Pénzügyi Szolgáltató részéről. Nem a biztonságosságot kívánta fokozni, ilyen összefüggés nincs, eddig is biztonságos volt a termék. Előadta, hogy mivel a Kérelmező telefonszámára kerültek megküldésre az SMS-ek, a regisztráció jóváhagyásának megtörténte alapján azt megkapta. Az SMS tartalmáról a Kérelmezőnek lehetett tudomása, a regisztráció pillanatában kizárólag ő ismerhette ezt a kódot, mely csak korlátozott ideig felhasználható. Kérdésre előadta, hogy a Pft. alapján a visszaírás azért nem történt meg 72 órán belül a Kérelmező jelzését követően, mivel ha súlyosan gondatlan magatartásra gyanakszik, akkor ilyen kötelezettsége nem áll fenn. Ezt a Pénzügyi Szolgáltató 24 órán belül megvizsgálta, a Kérelmező felé nem áll fenn tájékoztatási kötelezettsége ennek eredményét illetően.

Előadta, hogy a sikeres regisztrációról a visszaigazolás a yyy applikáción keresztül történik, egyéb módon nem.

A Testület a meghallgatást elhalasztotta, ezzel egyidejűleg további nyilatkozatok megtételére és dokumentumok benyújtására hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Szolgáltató ezt követően benyújtott válasziratóban előadta, hogy 2018. augusztus 10-én 13:48-kor indított átutalás 13:56:01 órakor távozott a GIRO Zrt.-hez, majd az összeg a GIRO Zrt. által működtetett Bankközi Klíring Rendszerben (BKR) a xxx. ciklusban került feldolgozásra, mely időszak a BKR üzletszabályzata szerint 14:30 órakor kezdődött. Az átutalás elindítását követően kizárólag az ügyfél által kezdeményezett visszahívás kérés továbbítását vállalja a Pénzügyi Szolgáltató, melyre a kedvezményezett számlatulajdonos jóváhagyása alapján történhet meg a visszautalás. Előadta, hogy a vitatott tranzakciót erős ügyfélhitelesítés mellett jóváhagyott tranzakciónak minősítette, valamint részletesen ismertette az ezzel kapcsolatos álláspontját. E körben hivatkozott arra, hogy a vitatott tranzakció időpontjában is többfaktoros ügyfélazonosítást alkalmazott. Hivatkozott továbbá a Pft. 37.§ rendelkezéseire, valamint az Üzletszabályzat yyy. pontjára. Előadta, hogy a felek a keretszerződésben, vagyis az Üzletszabályzatban ténylegesen azt kötötték ki, hogy a tranzakció a QR kódos fizetéssel az ügyfél által jóváhagyottnak minősül. Távollevők közötti, elektronikus fizetési megbízás esetében a pénzforgalmi szolgáltató ténylegesen soha nem látja, hogy ki adta a megbízást, ezért biztonsági szűrőket kell alkalmaznia annak érdekében, hogy a fizetési műveletet jóváhagyottnak tekinthesse. Jelen esetben ezért a Pénzügyi Szolgáltatónak a Pft. hivatkozott rendelkezései alapján azt kell bizonyítania, hogy a Keretszerződésben meghatározott jóváhagyás megvalósult. Ezt a Pénzügyi Szolgáltató bizonyította az SMS megküldésével, a kiküldött kód visszaküldésével, valamint a fizetési megbízás beérkezésével, amely utóbbinak jogi és technikai feltétele a QR kóddal való jóváhagyás.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2019. április 15. napján folytatólagos meghallgatást tartott, amelyről yyy számon készült jegyzőkönyv.

A meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy sérelmezi, hogy az átutalás letiltása érdekében a Pénzügyi Szolgáltató 14:30-ig nem tett semmit, illetve ezt követően sem egészen addig, míg a Kérelmező a bankfiókban személyesen nem kezdeményezte a visszahívást. Sérelmezi a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a tranzakció visszahívásához a Kérelmezőnek be kellett volna mennie a bankfiókba. Megjegyezte, hogy a Magyar Nemzeti Bank a nem megfelelő informatikai rendszere miatt megbírságolta a Pénzügyi Szolgáltatót. Előadta, hogy az átutalásról, illetve a yyy regisztrációról nem érkezett visszaigazolás, kétséges az Üzletszabályzat erre vonatkozó rendelkezése, illetve a yyy szerződéskötés nem felelt meg a távértékesítéssel történő szerződéskötésre vonatkozó előírásoknak. Fenntartotta korábbi álláspontját, miszerint a vitatott tranzakciót megelőző időszakra vonatkozóan nem emlékszik, hogy a regisztrációról kapott-e SMS-t, ezt ma már nem tudja rekonstruálni, továbbá előadta, hogy adathalász emailt nem kapott, ilyenre nem emlékszik.

A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy jelen esetben azt kell vizsgálni, hogy az xxx yyy szolgáltatás a megfelelő azonosítást követően megnyílt a Kérelmező számára, ezzel kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltató a bizonyítékait korábban csatolta. Ez egy szerződészerűen létrejött szolgáltatás. A Pft. és keretszerződés rendelkezéseinek maradéktalanul eleget tett a Pénzügyi Szolgáltató, kétfaktoros azonosítás után jön létre az alkalmazás telepítése. Rögzíti, hogy jelen esetben vizsgálni kell továbbá, hogy jóváhagyott tranzakcióról van-e szó. A Pft. a keretszerződés körébe utalja annak megállapítását, hogy mit tekint a Pénzügyi Szolgáltató jóváhagyott fizetési műveletnek. Jelen esetben a QR kód igénybevétele ez jóváhagyott fizetési műveletnek tekinthető. A Pft. 44. §-a a jóvá nem hagyott tranzakciók esetében ír elő visszatérítési kötelezettséget. **Elsődlegesen arra kívánt hivatkozni, hogy ez egy jóváhagyott tranzakció volt, másodlagosan pedig arra, hogy amennyiben ez nem tekinthető egy jóváhagyott tranzakciónak, akkor álláspontja szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el.**

Előadta, hogy a regisztrált alkalmazásnál a belépéshez PIN kódot kell megadni, melyet a regisztrációkor ad meg a regisztráló fél. Előadta, hogy tranzakció jóváhagyása csak kód megadásával történhet, a kód megadásával pedig egy jóváhagyott fizetési műveletről beszélünk. A Pénzügyi Szolgáltató ismertett álláspontja és gyakorlata összhangban van a Pft-vel, ez egy biztonságos alkalmazás. Jelen esetben nem

állnak fenn a jóvá nem hagyott tranzakció feltételei, de elképzelhető más esetekben olyan tranzakció, ahol a jóvá nem hagyott tranzakció feltételei fennállnak, de ez jelen esetben nem áll fenn.

Előadta, hogy ha a kódok megadása megtörténik, akkor az egy jóváhagyott fizetési művelet. A kódot csak az ügyfél ismeri, így nem lehet vizsgálni, hogy fizikailag ki írta be az azonosító adatokat. Az adatokat a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező által megadott csatornákon biztosította.

Előadta, hogy súlyos gondatlan magatartásnak azt tekinti a Pénzügyi Szolgáltató, hogy az azonosító adatokat a Kérelmező nem tartotta biztonságban, mivel a regisztráció csak úgy képzelhető, ha a Kérelmező ezeket az adatokat kiadta harmadik személynek.

Megjegyezte, hogy jelen ügyben kizárólag a Kérelmező birtokában lehetnek további bizonyítékok. Nem értékelhető a Pénzügyi Szolgáltató terhére, ha olyan bizonyítékokra kíván hivatkozni, melyek az ellenérdekű félnél lelhetők fel. A hatályos Pp. ismeri a bizonyítási szükséghelyzet intézményét. Véleménye szerint az ügyben többletbizonyíték megvizsgálása is szükséges lehet, melyek beszerzésére a Testületnek nincs lehetősége, így nem biztos benne, hogy van-e lehetőség az eljárás folytatására.

A Testület a meghallgatást 2019. április 29. napjára határozathirdetésre elhalasztotta, a meghallgatásról xyz számon készült jegyzőkönyv.

A Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

A Testület rögzíti, hogy a vitatott tranzakciót yyy szolgáltatás igénybevételével hajtották végre. A Pénzügyi Szolgáltató Üzletszabályzata 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.”

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.

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-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.

44. § (1) 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 értéknappja 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 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.**

(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 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.

Jelen ügyben a Testületnek azt kellett vizsgálnia, hogy a vitatott tranzakció kapcsán jóváhagyott tranzakcióról van-e szó, és amennyiben ez egy jóvá nem hagyott tranzakció, akkor fennállnak-e a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésének feltételei, azaz bizonyította-e kétséget kizáróan a Pénzügyi Szolgáltató, hogy a kárt a Kérelmező súlyos gondatlan magatartása okozta.

1. A Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozása kapcsán, miszerint a vitatott tranzakció jóváhagyott tranzakció volt a Testület a következőket rögzíti:

A Pénzügyi Szolgáltató e körben arra hivatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató bizonyította az SMS megküldésével, a kiküldött kód visszaküldésével, valamint a fizetési megbízás beérkezésével, amely utóbbinak jogi és technikai feltétele a QR kóddal való jóváhagyás, hogy **a keretszerződésben meghatározott jóváhagyás megvalósult.** Hivatkozott az Üzletszabályzat yyy. pontjára.

A Pft. 37. § (1) Fizetési művelet teljesítésére - a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével - akkor kerülhet sor, ha azt **a fizető fél előzetesen jóváhagyta.** A felek a keretszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a jóváhagyás utólagos is lehet.

(2) **Fizetési művelet teljesítésének jóváhagyására** vagy több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyásra **a keretszerződésben meghatározott módon kerülhet sor.** A fizetési művelet teljesítésére vonatkozó jóváhagyás a kedvezményezetten vagy a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.

A Pft. 2. § 9. pontja szerint „fizető fél: az a jogalany,

a) aki a fizetési számla tulajdonosaként a fizetési számla terhére fizetési megbízást hagy jóvá, vagy

b) aki a fizetési számla hiányában fizetési megbízást ad, vagy

c) akinek a fizetési számláját hatósági átutalási megbízás vagy átutalási végzés alapján megterhelik.”

Az xxx üzletszabályzat (továbbiakban: xxx Üzletszabályzat) uuu. zzz. pontja alapján „**az Ügyfél a fizetési megbízást** írásban, a fizetési megbízásnak vagy egyéb jóváhagyást tartalmazó iratnak a bejelentett módon történő aláírásával, az ABC Bankhoz történő benyújtásával, vagy elektronikus úton, illetve távközlési eszköz vagy elektronikus eszköz, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján **hagyja jóvá**. Utóbbi esetekben jóváhagyásnak minősül minden olyan cselekmény vagy intézkedés, amely az adott elektronikus csatornára, illetve távközlési eszközre vagy elektronikus eszközre, készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó szerződési feltételek szerint (beleértve az Üzletszabályzatokat, Beépített Súlyt és Használati útmutatókat) a fizetési megbízás ABC Bank felé történő végleges megadását jelentik, függetlenül a cselekmény vagy intézkedés szerződési feltételekben használt elnevezésétől.”

A Pénzügyi Szolgáltató xxx Üzletszabályzata a jóváhagyott tranzakciót a fizetési megbízás ügyfél általi jóváhagyásával definiálja, az xxx Üzletszabályzat zzz. pontja értelmében a „**Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: Ügyfél: az a természetes személy, illetve jogi személy, vagy egyéb szervezet, akinek, illetve amelynek az ABC Bank pénzforgalmi szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatást kér az ABC Banktól, ideértve a Számlatulajdonost is.**”

Az Üzletszabályzat yyy. pontja szerint „amennyiben az Igénybevevő érvényes regisztrációval rendelkezik a yyy, illetve az ABC Bank mobilalkalmazás szolgáltatásra vonatkozóan, akkor számára automatikusan a QR alapú xyz kerül alapértelmezettként beállításra. **Ebben az esetben az internetes szolgáltatásba történő belépés, illetve a tranzakciók jóváhagyása a felületen megjelenített QR kódnak a yyy alkalmazás, illetve az ABC Bank mobilalkalmazás QR jóváhagyás funkciójával történő beolvasásával valósul meg.**”

A fentiekkel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület megjegyzi, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak kell a Pft. 43. § (1) bekezdése alapján bizonyítani, hogy a kifogásolt tranzakciót a Kérelmező jóváhagyta. Önmagában a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata és a tranzakció teljesítése nem jelentheti automatikusan annak Kérelmező általi jóváhagyását. A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató ilyen értelmezése gyakorlatilag azt jelentené, hogy valamennyi tranzakció egyúttal szükségképpen jóváhagyott tranzakció is, hiszen annak teljesítése csak akkor történhet meg ha pl: QR kóddal történő jóváhagyás történik. A Testület ezzel az érveléssel nem ért egyet, álláspontja szerint egy tranzakció megtörténtéből még nem lehet azt a következtetést levonni, hogy az biztosan jóváhagyott tranzakció is volt, azaz nem lehet abból következtetni a jóváhagyásra, hogy egy kód megadásra kerül. Ilyen jellegű értelmezés ráadásul ellentétes is a Pft. 37. § (1) bekezdésével, miszerint „**a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta.**”

A fentiek alapján a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a tranzakció jóváhagyott tranzakció volt.

2. **A Pénzügyi Szolgáltató azon észrevétele kapcsán, miszerint a jóvá nem hagyott tranzakció esetén a Kérelmező súlyos gondatlanul járt el a Testület a következőket rögzíti:**

A Pft. fentiekben hivatkozott rendelkezései alapján annak bizonyítása, hogy a Kérelmező a kárt kötelezettségeinek súlyos gondatlan megszegésével okozta, a Pénzügyi Szolgáltatót terheli. A Pénzügyi Szolgáltató e körben hivatkozott az Üzletszabályzat xxx-yyy. oldalán a xxx. yyy. (yyy) pont és a xxx. xyz. pontra.

Az Üzletszabályzat xxx.yyy. (yyy) pontja szerint:

„A Szerződő Fél köteles az xyz keretében a bank által küldött SMS üzenetek tartalmát minden esetben a tranzakció jóváhagyását megelőzően ellenőrizni, hogy az valóban megfelel-e a szándékának, egyezik-e az általa kezdeményezett tranzakció adataival.”

Az Üzletszabályzat xxx.xyz. pontja szerint:

„Amennyiben az xyz SMS üzenetben feltüntetett tranzakciót **nem a Szerződő Fél kezdeményezte**, illetve az xyz SMS nem az általa a tranzakció kezdeményezésekor megadott adatokat tartalmazza, azonban **ennek ellenére megtörténik a tranzakció jóváhagyása** (kód megadása a felületen), akkor

tekintettel a Szerződő Fél súlyos gondatlan magatartására az ABC Bank nem felel a Szerződő Fél számára okozott esetleges kárért. **QR alapú xyz igénybevétele esetén a tranzakció QR beolvasással - illetve iOS vagy Android operációs rendszerű készülékek esetében ujjnyomatazonosítással vagy arcfelismerés alkalmazásával - történő jóváhagyása esetén, tekintettel a Szerződő Fél súlyos gondatlan magatartására, az ABC Bank nem felel a Szerződő Fél számára harmadik személy által okozott esetleges kárért.**”

A Testület álláspontja szerint a fenti üzletszabályzatbeli rendelkezés nem értelmezhető akként, hogy önmagában a tranzakció létrejött, illetve a tranzakció QR beolvasással történő megvalósítása a Kérelmező súlyos gondatlan magatartásaként értékelendő, illetve arra vezethető vissza. A Testület álláspontja szerint a fenti rendelkezés helyes értelmezése az, hogy amennyiben a szerződő fél egy olyan tranzakciót hagy jóvá, amelyet nem ő kezdeményezett, akkor az súlyos gondatlan magatartás. A Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozásával kapcsolatban, miszerint a Kérelmező konkrét súlyos gondatlan magatartása az volt, hogy harmadik személy javára kiszolgáltatta adatait, *ennek igazolása pedig az, hogy létrejött a tranzakció* a Testület rögzíti, hogy álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató érvelése nem helytálló, hiszen eszerint egy tranzakció bárki általi jóváhagyása önmagában azt eredményezné, hogy a Kérelmező súlyos gondatlan volt. Ez pedig gyakorlatilag a Pénzügyi Szolgáltató felelősségének kizárását eredményezné, amely a Testület álláspontja szerint ellentétes a Pft. fenti rendelkezéseivel.

E körben utal a Testület arra, hogy egy tranzakció vitatására csak akkor kerülhet sor, ha az a tranzakció megvalósult. A tranzakció csak akkor tud megvalósulni, ha – jelen esetben – egy QR kód - megadásra kerül. Ha egy kód (bárki által történő) megadása a Kérelmező súlyos gondatlan magatartása lenne, akkor gyakorlatilag nem lenne olyan tranzakció, amelyért a Pénzügyi Szolgáltató felelősséggel tartozna, hiszen a kód megadása – ami pedig minden esetben szükséges egy tranzakció megtörténtéhez – mentesítené a felelősség alól. Ez a fajta értelmezés a Testület álláspontja szerint nem felel meg a Pft. fentiekben hivatkozott rendelkezéseinek.

A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató további hivatkozásai sem alkalmasak a Kérelmező súlyos gondatlan magatartásának igazolására az alábbiak szerint:

- a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztotta alá azon állítását, hogy a Kérelmező a banki azonosító adatainak és jelszavainak kezelése során súlyosan gondatlanul járt el azáltal, hogy személyes hitelesítési adatait nem tartotta biztonságban, ahogy azt sem, hogy jelen ügy kapcsán adathalászat történtek. A Testület hangsúlyozza, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak nem elegendő általánosságban arra hivatkozni, hogy pl: 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 kiadta ezeket az adatokat, illetve, hogy valószínűsíthető, hogy a Kérelmező adathalász üzeneteket kapott;
- a Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során konkrét bizonyítékokkal nem tudta alátámasztani a Kérelmező súlyos gondatlan magatartását. A Pénzügyi Szolgáltató azon érvelését, miszerint a Kérelmező súlyos gondatlan magatartása az volt, hogy harmadik személy javára kiszolgáltatta adatait nem bizonyította, önmagában az a tény, hogy létrejött a tranzakció, nem elfogadható bizonyításként a Testület álláspontja szerint;
- nem felel meg a bizonyítási kötelezettségnek a Pénzügyi Szolgáltató azon érvelése sem, hogy mivel „a regisztráció másképp nem képzelhető el, mint a kód megadásával, és a Pénzügyi Szolgáltató részéről igazolt módon nem kerültek ki az információk, ezen körülmények önmagában is képesek igazolni azt, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el.”

Megjegyzi továbbá a Testület a Pénzügyi Szolgáltató azon észrevétele kapcsán miszerint a Kérelmező nem bizonyította, hogy nem ő kezdeményezte az általa vitatott yyy regisztrációt, valamint az ügy tárgyát képező fizetési megbízást, illetve nem ő adta ki harmadik fél részére a regisztrációhoz szükséges bizalmas azonosító adatait, mellyel lehetővé tette a vitatott tranzakció megvalósulását, hogy a Pft. fentiekben hivatkozott rendelkezései alapján a Kérelmezőt nem terheli ilyen jellegű bizonyítási

kötelezettség. A bizonyítási kötelezettség a mentesülés vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltatót terheli.

A Pénzügyi Szolgáltató azon észrevétele kapcsán, miszerint nem biztos, hogy van-e lehetőség az eljárás folytatására, illetve nem értékelhető a Pénzügyi Szolgáltató terhére, ha olyan bizonyítékokra kíván hivatkozni, melyek az ellenérdekű félnél lehettek fel, 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 (illetve, hogy a tranzakció jóváhagyott volt), és nem hivatkozott arra, hogy bármilyen további bizonyítás lenne szükséges. A Pénzügyi Szolgáltató ezzel kapcsolatban azt sem fejtette ki, hogy az eljárás jelen szakaszában (túl a Pft. 44. § (1) bekezdéssel kapcsolatos vizsgálaton, a panaszeljáráson stb.) milyen okból (és milyen körben) tartja indokoltnak további bizonyítás lefolytatását, akkor, amikor korábban ezt nem tartotta szükségesnek. A Testület eljáró tanácsa rögzíti, hogy 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 Békéltető Testület a Pénzügyi Szolgáltató által üzleti titokként becsatolt dokumentumok kapcsán rögzíti, hogy azok nem alkalmasak sem a tranzakció jóváhagyott jellegének, sem a Kérelmező súlyos gondatlanságának alátámasztására.

Az összecszerűség kapcsán a Testület megjegyzi, hogy bár 5.410.000,- Ft összegre vonatkozó tranzakció kapcsán került megindításra a Testület eljárása, azonban a rendelkezésre álló számlakivonat alapján ezen összegből 1.000.000,- Ft, valamint 1.100.000,- Ft 2018. augusztus 10. napján érkezett a Kérelmező számlájára, a Kérelmező előadása alapján általa ismeretlen személyektől. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező kérelmében követelését 3.310.000,- Ft összegben jelölte meg, így a Testület ezen összegre vonatkozóan tett ajánlást.

Összefoglalva tehát: 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.

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.

Mivel a Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során sem azt nem tudta bizonyítani, hogy jóváhagyott tranzakcióról van szó, sem pedig azt, hogy a Kérelmező súlyos gondatlan magatartást tanúsított, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács 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 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, az eljáró tanács 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. április 29.

Dr. Lakó Anita
eljáró tanács tagja s.k.;

Dr. Rózsavölgyi Orsolya
eljáró tanács elnöke s.k.;

Dr. Nagy Olga
eljáró tanács tagja s.k.