

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **Zné H. Zs.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, az xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, meghallgatáson kívül az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott és eddig meg nem térített fizetési műveletek összegét, azaz 260.800 Ft-ot, valamint a Pénzügyi Szolgáltató 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.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a Testület kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a határozat 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 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. Ebben az esetben a Kérelmezőnek a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (továbbiakban: *Pp.*) 257. §-a szerinti keresetet tartalmazó iratot kell benyújtania az illetékes bírósághoz – az ügyszám feltüntetésével és az ügy Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárási előzményének megjelölésével – továbbá meg kell fizetnie a peres eljárás illetékét. 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. §-a, 120. § (1) és (3) bekezdései, valamint 121-122. §-a alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

1. A Kérelmező a 2020. július 2. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

1.2. Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2019. december 12. napján 15:00-kor értesítést kapott a zzz-n keresztül, hogy gyanús, visszaigazolatlanak ítélt tranzakció miatt felfüggesztették a bankkártyáját. Többszöri egyeztetés követően Kérelmező egy új bankkártyát kapott. Kérelmező által első alkalommal kifogásolt, teljesült, általa jóvá nem hagyott fizetési műveletek az alábbiak:

Fizetési művelet kezdeményezési időpontja	Fizetési művelet könyvelésének időpontja	Elfogadó	Fizetési művelet terhelési összege (Ft)
2019.12.10. 20:16:27	2019.12.12.	xxx	89.168
2019.12.11. 19:47:34	2019.12.13.	xxx	58.550
2019.12.11. 20:23:00	2019.12.13.	xxx	65.474

1.2. Kérelmező jelen eljárás során előadta, hogy 2020. február 28-án a Pénzügyi Szolgáltatótól ismételten gyanús tranzakciókra figyelmeztető üzenet érkezett részére. Kérelmező az újabb, általa jóvá nem hagyott tranzakcióit megkifogásolta. Kérelmező új bankkártyájával összefüggésben teljesült, általa jóvá nem hagyott fizetési műveletek:

Fizetési művelet kezdeményezési időpontja	Fizetési művelet könyvelésének időpontja	Elfogadó	Fizetési művelet terhelési összege (Ft)
2020.02.27. 22:06:50	2020.03.02.	yyy	34.194
2020.02.27. 22:08:29	2020.03.02.	yyy	34.194
2020.02.27. 22:09:12	2020.03.02.	yyy	68.388

1.3. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező teljes kárából (349.968 Ft) 89.168 Ft-ot térített meg. Ezt követően fordult a Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez és kérte, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a bejelentett teljes kárának a megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 260.800 Ft összegben határozta meg.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2020. szeptember 14. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget.

A meghallgatáson az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót további nyilatkozattételre hívta fel. Pénzügyi Szolgáltató a felhívásra a 2020. szeptember 29. napján kelt beadványában válaszolt, egyúttal javaslatot tett az eljárás egyezség keretében történő lezárására. Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató kiegészítő válasziratára, valamint az egyezség lehetőségére 2020. október 6. napján kelt levelében úgy nyilatkozott, miszerint teljes kártalanításra tart igényt. Pénzügyi Szolgáltató 2020. október 26. napján kelt válaszelevelében Kérelmező teljes kártalanításra irányuló igényét, mint egyezségi ajánlatot nem fogadta el.

3. Pénzügyi Szolgáltató a Testület újabb felhívására 2020. november 9. napján kelt kiegészítő válasziratában az alábbiak szerint nyilatkozott.

3.1. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező részére a xyz-n, zzz-n és Ügyfélszolgálatunkon történő limitmódosítás esetében 100,- Ft limitmódosítási díjat; ABC xxx/ABC yyy funkciók keresztül történő limitmódosítás esetén pedig 0,- Ft limitmódosítási díjat számolnak fel ügyfelek részére.

3.2. Testület azon felhívására, miszerint a Pénzügyi Szolgáltató igazolja, hogy Kérelmező a ABC xxx applikációt 2020.02.28-án sikerrel töltötte le, majd ezt követően 14:28-kor lockolta kártyáját, a Pénzügyi Szolgáltató csatolta a két értesítő sms igazolását és az erről szóló banki nyilatkozatot (amely egyébként 2020.01.21. napján történt sikertelen letöltésre vonatkozott), egyúttal a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatta a Testületet, hogy a 2020.02.27-én kezdeményezett tranzakciókat a monitoringozásért felelős xxx rendszer szűrte ki, és 2020.02.28-án 14:28-kor ezen monitoring rendszer függesztette fel Kérelmező kártyáját a további visszaélések elkerülése érdekében.

3.3. A Testület eljáró tagja nyilatkoztatta a Pénzügyi Szolgáltatót arra vonatkozólag is, hogy a 2020. szeptember 29. napján kelt beadványában előadottak mennyiben érintik a 2019. december 13-ai reklamációval érintett tranzakciókat. Pénzügyi Szolgáltató ennek kapcsán előadta, hogy a Kérelmező reklamációjának vizsgálatát lezáró döntésben a részleges megtérítés mellett döntöttek, mivel a Kérelmező első reklamációjának kivizsgálása során tudomásukra jutott, hogy a Kérelmező nem igényelte az SMS szolgáltatásukat. Ez a szolgáltatás azért bír jelentőséggel, mert néhány másodpercen belül értesítő SMS kerül kiküldésre az egyes tranzakciókról, amellyel adott esetben, a gyors értesüléssel elkerülhető a további nem kívánt tranzakciók teljesülése. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az SMS szolgáltatásuk nem igénylésére tekintettel Kérelmező vállalta annak felelősségét, hogy a számláján történő forgalmat saját maga felügyeli. Tekintve, hogy az első tranzakció 2019.12.10-én 20:16-kor történt, a következő tranzakciót pedig csak másnap, 2019.12.11-én 20:23-kor kezdeményezték; Kérelmező gondos magatartása - bankkártyájának mielőbbi tiltására vonatkozó bejelentési kérelme - esetén, már az első tranzakció kezdeményezése után megelőzhető lett volna a további tranzakciók teljesülése.

3.4. Testület felhívásában utalt arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató képviselője a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy továbbiakban a Pft. 40. § (2) bekezdése vonatkozásában tartja fenn álláspontját, azaz a Kérelmező Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szegte meg súlyosan gondatlanul. Figyelemmel a bizonyítási kötelezettségére a Testület felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy kíván-e ebben a körben további bizonyítékot előterjeszteni.

A Pénzügyi Szolgáltató a felhívásra új bizonyítékként benyújtotta azon hanganyagot, amely igazolja, hogy Kérelmező 2019. október 24-én xyz-n keresztül élt a limitmódosítás lehetőségével. Ezen bizonyíték igazolja, hogy Kérelmező ismerte a limitmódosítás lehetőségét, de azzal a kifogásolt tranzakciókat megelőzően csupán egy alkalommal élt. Továbbá új bizonyítékként nyújtották be a Testület részére a Kérelmező bankkártyájához tartozó limitmódosítás kimutatást, amellyel ismételten igazolható, hogy Kérelmező egy alkalommal xyz-n keresztül élt a limitmódosítás lehetőségével, de a decemberi visszaélést követően változatlanul hagyta a bankkártyájához tartozó limiteket.

4. Figyelemmel arra, hogy a felek az eljárás során nem kötöttek egyezséget, ezért az eljáró tagnak az ügy érdemében kellett döntést hoznia.

5. A Kérelmező Kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

6. A Pénzügyi Szolgáltató a kárigény elutasításának indokaként egyrészt arra hivatkozott, hogy a Keretszerződés megkötését megelőzően a Kérelmező részletes tájékoztatást kapott a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása szabályairól. Másrészt hivatkozott arra, hogy a saját vagyonáért való felelősség érdekében ez mindenkitől általában elvárható magánjogi felelősségi mérce, de a pénzforgalmi jogszabály a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartását külön is nevesíti ilyen elvárható magatartási formaként. Előfordulhat azonban, hogy a kártyabirtokos körültekintő eljárása esetén is illetéktelenek férnek a kártyaadatokhoz, erre az esetre tartalmazza a pénzforgalmi jogszabály a haladéktalan bejelentési kötelezettséget. Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező esetében mindkét rendelkezés megsértése megállapítható.

Egyrészt nem vette igénybe azokat a lehetőségeket, amelyek használatával a legrövidebb időn belül értesülhetett a jogosulatlan kártyahasználatról. Amikor a Kérelmező a szerződéskötéskor úgy döntött, hogy sem a fizetős SMS szolgáltatást, sem az ingyenesen igénybe vehető applikáció letöltését nem veszi igénybe, azt vállalta, hogy ezen korszerű eszközök igénybevétele nélkül, saját maga ellenőrzi kártyahasználatát. Pénzügyi Szolgáltató képviselője meghallgatáson hivatkozott arra, hogy nem tiltja semmi azt, hogy a Kérelmező kizárólag a bankszámlakivonatokról értesüljön a pénzforgalmáról, de ez a legalacsonyabb biztonsági szint, arra korlátozódik, hogy a zzz-be belépést követően történik meg a számlaforgalom ellenőrzése. Ebben az esetben pedig általában elvárható a Kérelmezőtől, hogy

naponta egyszeri alkalommal belépjen a zzz-jába. A fentiekre vezethető vissza, hogy a Kérelmező nem tett eleget haladéktalan bejelentési kötelezettségének: a december 10-11- i visszaéléseket csak 2, illetve 3 nappal később, a február végi incidenseket még később, március 11-én, közel két hét elteltével jelentette be. *Akár az eszközök használatával, akár azok nélkül, a haladéktalan bejelentési kötelezettségét a Kérelmező elmulasztotta.*

7. Pénzügyi Szolgáltató kifejezetten hivatkozott arra, hogy az új bankkártya pótlásakor felhívták a Kérelmező figyelmét a bank honlapján szereplő és a kártyaszerződés megkötésekor is rendelkezésre bocsátott, a biztonságos kártyahasználatra vonatkozó javaslataikra, különös tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató számos korszerű lehetőséget kínál, amellyel megakadályozható az illetéktelen személyek általi jogosulatlan bankkártyahasználat. Ennek ellenére a Kérelmező továbbiakban sem változtatott bankkártyahasználati szokásain, vásárlási limitjét nem módosította, illetve SMS-szolgáltatásukat sem vette igénybe, az ingyenes - limitállításra, kártyazárolásra, számlaforgalom ingyenes követésére alkalmas - applikációt sem töltötte le. A bankkártyalimit módosítására Kérelmezőnek xyz szolgáltatáson keresztül lehetősége lett volna, de nem élt ezzel és a decemberi visszaélések elszívódása ellenére, továbbra is a 200 ezer Ft-os limit mellett használta a kártyát. A Pénzügyi Szolgáltató 2020. január 21-én tapasztalta, hogy Kérelmező az ABC xxx applikációt letöltötte a telefonjára, de az aktiválás (regisztráció) nem volt sikeres. Ekkor küldtek a Kérelmező részére egy SMS üzenetet, melyben felajánlották segítségüket a regisztráció befejezéséhez és ezáltal az xxx applikáció nyújtotta szolgáltatások igénybevételéhez; ezen levelükre azonban nem érkezett válasz.

8. Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségét az alábbi tények támasztják alá:

- a Kérelmező a háromszori figyelemfelhívás alapján tisztában volt a kártyahasználat biztonsági kockázataival,
- pontosan tudta, milyen konkrét magatartással lehet minimalizálni ezeket a kockázatokat,
- mégsem tette meg a szükséges lépéseket, mert könnyelműen bízott a mulasztás következményeinek elmaradásában.

Ezek a tények – a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint – világosan és egyértelműen bizonyítják, hogy a Kérelmező a saját pénze védelmében a konkrét esetben súlyosan gondatlanul járt el.

Mindezek alapján a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja az, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (továbbiakban: Pft.) 45. § (3) bekezdésére tekintettel mentesül a felelősség alól, mivel a Kérelmező a Pft 40. § (1) és a (2) bekezdésében foglalt kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte.

9. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője a meghallgatáson az eljáró tag kérdésére ugyanakkor előadta, hogy a Pft. 40. § (1) bekezdésére jelen eljárásban a továbbiakban nem kíván hivatkozni, csak a Pft. 40. § (2) bekezdésébe vonatkozásában kívánja fenntartani az álláspontját.

10. A Kérelmező eljárás során képviselt álláspontja szerint jogszabály nem írja elő, hogy applikációt, okostelefont szükséges használnia, fizetős SMS-szolgáltatást szükséges igénybe vennie, hogy a bankszámláján lévő pénzt biztonságban tudja. A Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott applikáció letöltésénél elakadt, túl bonyolultnak tűnt részére annak használata, ezért nem is fejezte be a letöltést. Kifogásolta, hogy a zzz-i felületen a kártya limitet nem tudja változtatni, rossz a felhasználói felület, amely nem neki róható fel. Csak telefonon tudta megemlíteni a bankkártya limitet, amely miatt külön díjat számol fel a Pénzügyi Szolgáltató.

11. Jelen ügyben irányadó szabályokat – ideértve különösen 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. § (2) Az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

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 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**.

A Pft. 45. § (3) bekezdése alapján Pénzügyi Szolgáltatót jelen ügyben bizonyítási kötelezettség terhelte. 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 bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.

12. Az eljáró tag álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban nem bizonyította, hogy a Kérelmező haladéktalan bejelentési kötelezettségét, azaz a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglaltakat súlyosan gondatlanul megszegte.

13. A Pénzügyi Szolgáltató szerint – figyelemmel, hogy csak a Pft. 40. § (2) bekezdése vonatkozásában tartotta fenn az álláspontját – a Kérelmező haladéktalan bejelentési kötelezettségének 2019.12.10. 20:16:27 perc lezajlott tranzakciót követően súlyosan gondatlanul nem tett eleget, ezért az azt követő tranzakciók megtérítése tekintetében a Pénzügyi Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Ezzel szemben a Pft. 40. § (2) bekezdésének megfogalmazása alapján a fizető felet *haladéktalan bejelentési kötelezettség terheli, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát*.

A hivatkozott rendelkezés célja, hogy a bejelentés alapján a pénzforgalmi szolgáltató megtehesse a szükséges intézkedéseket a készpénz-helyettesítő eszköz további jogosulatlan használatának megakadályozása érdekében. Amennyiben a fizető fél a fenti bejelentési kötelezettségének súlyosan gondatlanul nem tesz eleget a bejelentés késedelméből eredő kárt neki kell viselnie.

13.1. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint mivel a Kérelmező sem az SMS-szolgáltatásukat, sem az applikációjuk letöltését nem igényelte, ezzel vállalta, hogy a pénzforgalmát saját maga, a bankszámlakivonata, illetve zzz fiókja útján ellenőrzi. Ebben az esetben pedig a Pénzügyi Szolgáltató szerint általában elvárható a Kérelmezőtől, hogy naponta egyszeri alkalommal belépjen a zzz-jába.

Tekintve, hogy az első tranzakció 2019.12.10-én 20:16-kor történt, a következő tranzakciót pedig csak másnap, 2019.12.11-én 20:23-kor kezdeményezték (egyébként 19:47-kor); Kérelmező gondos magatartása - bankkártyájának mielőbbi tiltására vonatkozó bejelentési kérelme - esetén, már az első tranzakció kezdeményezése után megelőzhető lett volna a további tranzakciók teljesülése.

Pénzügyi Szolgáltató fenti álláspontja *jelen konkrét ügyben* azt jelenti, hogy a Kérelmezőnek 2019.12.10-én 20:16 és 2019.12.11-én 19:47 között ellenőriznie kellett volna a számlaforgalmát. De mivel ezt a Kérelmező elmulasztotta, így nem észlelhette és így nem is jelenthette a gyanús műveleteket, mindez a Kérelmező haladéktalan bejelentési kötelezettségének súlyosan gondtalan megszegését jelenti.

13.2. Felek által nem vitatottan a Kérelmező a **2019.12.10. 20:16:27** perc és **2019.12.11. 20:23:00** között megvalósult jogosulatlan tranzakciókat 2019.12.12.15:00-kor észlelte és másnap, 2019.12.13. napján írásban bejelentéssel is élt a Pénzügyi Szolgáltató felé. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bankkártyáját egyébként 2019.12.12. napján – a gyanúsaként vélt, visszaigazolatlan tranzakciók miatt - felfüggesztette.

A további három vitatott tranzakció **2020.02.27. 22:06:50** és **2020.02.27. 22:09:12** között valósult meg. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy 2020.02.27-én kezdeményezett tranzakciókat a monitoringozásért felelős SIA rendszer szűrte ki, és 2020.02.28-án 14:28-kor ezen monitoring rendszer függesztette fel Kérelmező kártyáját a további visszaélések elkerülése érdekében. Pénzügyi Szolgáltató a tranzakciók egyeztetését 2020.02.28. 16:14:40 kezdeményezte a Kérelmezőnél, amit a Kérelmező el is ismert. Kérelmező 2020. március 6-án személyesen járt a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókjában, ahol a jóvá nem hagyott tranzakciókat kifogásolta, míg írásbeli bejelentéssel 2020. március 11. napján élt.

13.3. Mindegyik vitatott fizetési művelet vonatkozásában rögzíteni kell, hogy a Kérelmező bejelentését megelőzően a Pénzügyi Szolgáltató rendszere már észlelte a gyanús műveleteket és a Kérelmező visszajelzéséig a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bankkártyáját letiltotta (felfüggesztette), azaz a bankkártya további jogosulatlan használata – a Kérelmező bejelentésétől függetlenül – megakadályozásra került.

13.4. A Pénzügyi Szolgáltató által említett elvárás nem vezethető le a Pft. 40. § (2) bekezdéséből. A hivatkozott rendelkezés egyedül az észleléstől számított indokolatlan késedelem nélküli bejelentés kötelezettségét írja elő a fizető felek részére a további károk megakadályozása érdekében. Azt, hogy a Kérelmezőnek, mint ügyfélnek milyen módon kell meggyőződnie a számlaforgalmáról az „észlelhetőség” érdekében a hivatkozott bekezdése sem előírást, sem kötelezettséget nem határoz meg. Továbbá a Pénzügyi Szolgáltató elvárása az eljáró tag álláspontja szerint nem értelmezhető az utolsó három tranzakció vonatkozásában, amelyek éjszaka 22 óra után közel 3 perc alatt valósultak meg.

Ezeknek a tranzakcióknak az azonnali észlelése és haladéktalan bejelentése – esetleg SMS szolgáltatás igénybevétele esetén is – nem tekinthető általában elvárhatónak, amellet, hogy a bejelentés minden bizonnyal már nem tudta volna az említett tranzakciókat megakadályozni.

Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban nem bizonyította, hogy a Kérelmező 2019.12.10-én 20:16 és 2019.12.11-én 19:47 között belépett a zzz fiókja vagy más módon észlelte a jogosulatlan műveleteket és ennek ellenére azokat haladéktalanul nem jelentette be a Pénzügyi Szolgáltató számára. Pénzügyi Szolgáltató ezzel szemben arra hivatkozott a Kérelmezőnek jelen ügyben naponta egyszer ellenőriznie kellett volna a számlaforgalmát, ezt a Kérelmező elmulasztotta és ezért nem észlelte a jóvá nem hagyott fizetési műveleteket. Azt, hogy a Kérelmezőnek, amennyiben nem vesz igénybe SMS szolgáltatást vagy applikációt, napi szinten kell ellenőrizni a számlaforgalmát a Pénzügyi Szolgáltató általánosságban, általában elvárható magatartásként határozott meg, ugyanakkor amely magatartás megszegését – jelen ügyben – súlyosan gondatlan kötelezettségzegésnek tekint. Ennek kapcsán az eljáró tag rá kíván mutatni, hogy 2019.12.10-én 20:16 megelőzően majd azt követően 2019.12.11.

20:23:00 követő, napon belüli ellenőrzésnek megfelelő magatartás esetén sem lehetett volna az első három tranzakciót megakadályozni.

13.5. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja feltételezi azt is, amennyiben a Kérelmező igénybe veszi a díjfizetéshez kötött SMS-szolgáltatást vagy igénybe veszi meghatározott technikai paraméterekhez kötött ABC xxx applikációt, abban az esetben az első gyanús tranzakciók követő fizetési műveletek bejelentésével a további kár megelőzhető lett volna. Mindez azt is feltételezi, amennyiben a Kérelmező él ezekkel a lehetőségekkel akkor részére rögtön és biztosan kiküldésre kerülnek az üzenetek (azaz technikai hiba nem merül fel), másrészt ezeket az üzeneteket a Kérelmező minden esetben haladéktalanul elolvassa (észleli).

13.6. Pénzügyi Szolgáltató csak a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése esetén mentesül a felelősség alól. A Pft. vonatkozó rendelkezései értelmében csak az eset összes körülményét értékelve lehet kétséget kizáróan és személyre szabottan megállapítani, illetve azt eldönteni, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlannak minősül-e, vagy sem. A súlyos gondatlanság a töretlen bírósági gyakorlat szerint 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. Feltételezés, vélekedés nem alkalmas a súlyosan gondatlan kötelezettségszegésének megállapításához.

13.7. A Testület álláspontja szerint **Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben nem bizonyította, hogy a Kérelmező észlelte a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát, észlelés ellenére azt indokolatlanul késedelmesen jelentette be és emiatt következett be - a legelső tranzakciót kivételével - a jogosulatlan használatból eredő valamennyi kára. Különösen nem bizonyította a Pénzügyi Szolgáltató, hogy a Kérelmező az említett kötelezettségét olyan feltűnő módon hanyagolta volna el, amely súrolta a szándékosság határát.**

14. 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 viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott bejelentés megtételét megelőzően. 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 vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - nélkül használták, Pft. 45. § (2) bekezdésének a) pontja alapján szintén nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott – tizenötezer forint viselésére vonatkozó – felelősség a fizető felet, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette.

Mivel jelen esetben a Testület álláspontja szerint fenti 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.

15. Fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület 260.800 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót. A Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

16. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja. Az MNB tv. 113. § (2) bekezdés alapján egyezség hiányában a Testület 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, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

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

Budapest, 2020. november 17.

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