



A-PBT-A-1/2020. Ajánlást tartalmazó határozat

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **S. Sz. É.** (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett és a fenti ügyszámon folyamatban lévő pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 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 műveletből eredő 2.000.000 Ft-ot, valamint az xyz 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.

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.

## INDOKOLÁS

I. A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint Kérelmező 2019. június 26-án 16:56:52 órakor az xyz sz. alatti bankfiókban bejelentést tett, melyben jelezte, hogy a 2019. június 13-án indított 2.000.000 Ft összegű átutalást nem ő kezdeményezte. Kérelmező xxx számú xxx számlájáról az xxx internetes szolgáltatás igénybevételével 2019. június 13-án 12:46:51 órakor 2.000.000 Ft összegű átutalást indítottak egy CDE Banknál vezetett bankszámlára xxx-kódos jóváhagyással. Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2019. június 06. napján, illetve 2019. június 12. napján munkahelyi e-mail címére általa hivatalosnak vélt e-mailt kapott a Pénzügyi Szolgáltató bankbiztonsági osztályától. Ezt követően rákattintott az e-mailben szereplő linkre és adategyeztetésként megjelölt felületen megadta azonosító adatait, valamint az SMS-ban kapott jóváhagyó kódot is. Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltatónál 2019. június 26. napján bejelentést tett a következő tartalommal: „visszaélés történt az xxx tranzakciót nem az ügyfél indította”. Kérelmező 2019. június 26. napján feljelentést tett. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bejelentését 2019. július 16. napján kelt levelével elutasította.

Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bejelentését, helyesbítési kérelmét elutasító válaszlevelében sajnálatát fejezte ki, hogy a Kérelmező csalás áldozata lett, melynek eredményeként kívül álló okból kellemetlen tapasztalatokat szerzett az xxx szolgáltatás használatával kapcsolatban. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy álláspontjuk szerint az átutalás teljesítése során banki hiba nem történt, a 2.000.000 Ft összegű átutalást sikeres yyy regisztrációt követően indították el. Pénzügyi Szolgáltató utalt arra is, hogy amennyiben az ügyfél kiadja bizalmas azonosító adatait, és a regisztráció véglegesítéséhez SMS-ben kiküldött jóváhagyó kódot beírja a felkínált mezőbe, az illetéktelen felhasználó - a kód ismeretében - a saját telefonján sikeresen le tudja zárni a regisztrációt. Ezt követően a továbbiakban már akár a szerződő fél tudta nélkül tud saját telefonján keresztül a számlába belépni, tranzakciót végezni. Előadta, hogy az xxx által regisztrált mobilszám, és az ahhoz kapcsolódó mobil eszköz nem szükségszerűen az a telefon, amelyen a yyy alkalmazás is fut, így, ha az ügyfél másnak is kiadja adatait, úgy akár olyan eszközről is hozzáférhetnek a bankszámlájához, amely nincs (és nem is volt) a birtokában. Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a bankszámláról indított, vitatott, illetéktelen átutalás a bizalmas azonosító adatainak kiadása, valamint a yyy regisztrációhoz és a szolgáltatás aktiválásához szükséges egyedi, egyszer használatos SMS-ben kiküldött jóváhagyó kódok megadása nélkül nem valósulhatott volna meg. Álláspontjuk szerint a kérdéses tranzakció az utóbbi időben visszatérő adathalászati kísérletek okán valósulhatott meg, amelyek miatt a Pénzügyi Szolgáltató figyelemfelhívásokat tesz közzé.

Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá az általa elfogadott xxx szerződés elválaszthatatlan részét képező xxx Üzletszabályzat (továbbiakban: Üzletszabályzat) xxx. fejezet xxx. pont (xxx) és (yyy) bekezdésében foglalt, az elektronikus szolgáltatások biztonságos használatával kapcsolatos, alábbi rendelkezésekre:

*„(1) A Szerződő Fél az azonosítására szolgáló adatokat (xxx jegyű Azonosító szám, yyy jegyű zzzKód, zzz jegyű titkos jelszó, zzz jegyű azonosító (uuu),vvv-ttt jegyű yyy, illetve ABC Bank mobilalkalmazás PIN kód) köteles megőrizni és biztosítani, hogy azokról illetéktelen személyek tudomást ne szerezhessenek.”*

*„(3) A Szerződő Fél és az ABC Bank egyaránt köteles a Szerződő Fél biztonságos azonosításához szükséges, jelen Üzletszabályzatban, valamint az xxx Leírásokban foglalt, illetve az ABC Bank honlapján közzétett előírásokat maradéktalanul betartani és elvégezni.”*

Fentiekben túlmenően pedig az elutasítás indokaként hivatkozott az xxx Üzletszabályzatuk xxx. fejezet yyy pontjára, amely az alábbiakat tartalmazza a felelősségviselésről:

*„(2) Az ABC Bank mentesül felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kár a Szerződő Fél szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be, és bizonyítja, hogy a bejelentést követően a szolgáltatás további használatának megakadályozása érdekében minden, az ABC Banktól elvárható intézkedést megtett.*

*(3) Az ABC Bank a Szerződő Fél szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegésének tekinti különösen a Szerződő Fél olyan tevőleges magatartását vagy mulasztását, amely a jelen Üzletszabályzatban előírt, az xxx szolgáltatások biztonságos kezelésével kapcsolatos kötelezettsége teljesítésével ellentétes, s amelynek eredményeként a Szerződő Félnek vagy az ABC Banknak kára keletkezik vagy ilyen kár keletkezésének a lehetősége bekövetkezik.”*

*(5) 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. xxx alapú xyz igénybevétele esetén a tranzakció xxx 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.”*

II. A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben kérte, hogy a Testület határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az xxx számláról adathalász csalással leemelt összeg kártérítésére. A Kérelmező a kérelem tárgyát összességében 2.000.000 Ft összegben határozta meg.

III. A Pénzügyi Szolgáltató a Testület felhívására készített válasziratában ismertette az elektronikus csatornán kezdeményezett műveleteket, illetve a panaszbejelentést követően megtett intézkedéseit. Ennek keretében a Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy yyy (ABC Bank alkalmazás) regisztrációs igény 2019. június 6. 07:34:56 órakor és 07:36:53 órakor, 2 alkalommal érkezett a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. A két regisztráció jóváhagyásához 2019. június 6-án 07:34-kor és 07:36-kor küldte meg Pénzügyi Szolgáltató SMS-ben Kérelmező xyz kiegészítő biztonsági funkció keretében megadott xxx telefonszámára az egyedi számsort tartalmazó megerősítő kódokat. A 07:36 órakor érkezett regisztráció befejezéséhez (a szolgáltatás igénybeviteléhez) szükséges visszaigazoló kód Pénzügyi Szolgáltatóhoz 2019. június 6-án 07:38:00-kor érkezett vissza. yyy aktiválási igény is két alkalommal érkezett a Pénzügyi Szolgáltatóhoz 2019. június 12. 13:17:23 órakor és 13:18:27 órakor. Pénzügyi Szolgáltató a két aktiválás jóváhagyásához 2019. június 12-én 13:17 órakor és 13:18 órakor küldte meg SMS-ben fentiekben hivatkozott telefonszámára az egyedi számsort tartalmazó megerősítő kódokat. Ezt követően került sor 2019. június 13-án a vitatott fizetési művelet végrehajtására. Pénzügyi Szolgáltató a vitatott átutalás megtérülése érdekében a kedvezményezett bankkal felvette a kapcsolatot, illetve ezt követően rendőrségi feljelentést tett. Pénzügyi Szolgáltató a csalás gyanújáról a Pft. 44. § (1) bekezdésének a) pontja szerint 2019. június 27-én ERA rendszeren keresztül (xxx küldemény számon) tájékoztatta a Magyar Nemzeti Bankot.

Pénzügyi Szolgáltató válasziratában mindenekelőtt hangsúlyozta, hogy a kérdéses fizetési művelet a válasziratban hivatkozottak és a csatolt dokumentumok szerint *jóváhagyott fizetési műveletnek minősül*, mivel a fizetési művelet jóváhagyása xxx jóváhagyással valósult meg, ezért a Pft. és az xxx Üzletszabályzat alapján jóváhagyottnak minősül. Pénzügyi Szolgáltató e körben szükségesnek tartotta kiemelni azt is, hogy az xxx üzletszabályzat érvénytelensége nem került megállapításra, így a jóváhagyott fizetési művelet megítélése körében elsődlegesen az üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

Kiemelte, hogy a jogszabály kizárólag a jóvá nem hagyott fizetési művelet vonatkozásában fogalmaz meg jóváírási kötelezettséget, így ebben az esetben e hivatkozott kötelezettség nem terheli a Pénzügyi Szolgáltatót. Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor arra a nem várt esetre, ha a Testület úgy ítélné meg, hogy a vitatott fizetési művelet nem minősül jóváhagyottnak, úgy a Pénzügyi Szolgáltató másodlagosan hivatkozik a Kérelmező súlyosan gondatlan magatartására, amely alapján a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a felelősség alól. Kérelmező súlyos gondatlansága körében egyrészt megismételte a 2019. július 16. napján kelt elutasító levelében foglaltakat, másrészt hivatkozott a Kérelmező kérelmében

foglaltakra, miszerint a Kérelmező az xxx Rendőrkapitányságon készült feljelentésben is elismerte, hogy 2019. június 6-án üzenetet kapott saját e-mail címére, mely alapján „adategyeztetéseket hajtott végre”. Kérelmező a feljelentéshez csatolta a fiók frissítésre felszólító üzenet tartalmát, melyet nem a Pénzügyi Szolgáltató küldött. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint Kérelmező sem az adathalász e-mail üzenet, sem a yyy regisztrációhoz, sem az aktiváláshoz - tehát két alkalommal - küldött megerősítő SMS-ek kezelése során nem járt el kellő körültekintéssel. Ezen említett okok támasztják alá azt a tényt, hogy Kérelmező súlyos gondatlanságával okozott szerződésszegést, annak ellenére, hogy az xxx szerződés aláírásával elfogadta annak elválaszthatatlan részét képező Üzletszabályzatban xxx. xxx.xxx pontjában foglaltakat. Pénzügyi Szolgáltató szerint kétséget kizáróan az is megállapítható, hogy Kérelmező nemcsak a legalapvetőbb titkos azonosító adatait adta ki, hanem az yyy keretében megküldött SMS üzenetek tartalmáról sem győződött meg, amelyre az xxx Üzletszabályzat xxx. xxx.xxx (xyz) alpontja alapján köteles lenne („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 azonosító/jelszó más részére nem adható át. Amennyiben ez mégis megtörténik, az illetéktelen személy által az azonosítók használatával kezdeményezett tranzakciókból eredő esetleges károkért a Pénzügyi Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentesülése körében hivatkozott a Pft. 45. § (3) bekezdésére. Ennek körében előadta, hogy tekintettel arra, hogy a Pft. nem határozza meg, mit tekint súlyosan gondatlan magatartásnak, ezért erre a felek megállapodása az irányadó. A súlyosan gondatlan magatartás és az ezzel összefüggő felelősségviselés vonatkozásában a xxx Üzletszabályzat yyy. pontjának (uuu)-(zzz) pontjai rendelkezései tartalmazzák. Ezek a rendelkezések az yyy. pont (ttt) bekezdés kivételével („(ttt) Az ABC Bank - tekintettel a Szerződő Fél súlyos gondatlan magatartására - nem felel azokért az esetleges károkért, amelyek abból adódnak, hogy az xxx szolgáltatás használatához szükséges azonosító adatokat, jóváhagyó kódot a Szerződő Fél nem az ABC Bank által biztosított felületeken adja meg, hanem (pl. web-áruházhoz vásárláshoz kapcsolódó) ún. online azonnali átutalási eljárás keretében a fizetési láncolatba ékelődő harmadik fél részére.”) megjelentek a Kérelmező helyesbítési kérelmét elutasító levélben.

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

**IV.** A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2019. december 11. napján, illetve 2020. január 28. napján meghallgatásokat tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válasziratok, 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.

A Testület 2019. december 11. napján tartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel, amelynek a Pénzügyi Szolgáltató a 2020. január 09. napján kelt kiegészítő válasziratában tett eleget. Pénzügyi Szolgáltató a beadványához csatolta az MNB felé tett bejelentést, illetve részletesen válaszolt a felhívásban foglaltakra. Ennek körében ismertette, hogy a Kérelmező az xxx internetes szolgáltatás igénybevételéről szóló szerződés aláírásával elfogadta, hogy a yyy szolgáltatás elérhetővé válik, azt bármikor egy sikeres regisztrációval kezdeményezheti.

Pénzügyi Szolgáltató beadványában továbbá az yyy üzletszabályzat yyy.yyy.yyy pontja szerint tájékoztatást nyújtott az xxx számlán bonyolítható forgalmakról (Számlatulajdonos az xxxszámla terhére átutalási megbízást meghatározott napra (egyszeri és rendszeres érvénnyel), bankon belülre, illetve bankon kívülre adhat.), amely alapján a vitatott bankon kívüli számlára indított tranzakciót a Kérelmező az xxx sz. xxxszámlájáról a fent idézett üzletszabályzatuknak megfelelően hajtották végre.

Pénzügyi Szolgáltató szintén ebben a beadványában nyilatkozott a Pénzügyi Békéltető Testület következő kérdésére is miszerint: „Nyilatkozzon arról, amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató jóváhagyott fizetési műveletnek tekinti a kérdéses tranzakciót, akkor mi indokolta a Pft. tv. 44. § (1) bekezdése szerinti csalás gyanúja miatti bejelentést.”

Pénzügyi Szolgáltató a felhívás ezen pontja kapcsán előadta, hogy a tranzakciót a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően 15 munkanapon belül vizsgálták ki. Pénzügyi Szolgáltató a fenti vizsgálatok elvégzését követően megállapította, hogy a kérdéses fizetési műveletet a Pft. 37. §. és az xxx Üzletszabályzat alapján *jóváhagyott fizetési műveletként teljesítették*. Álláspontja szerint mindez nem zárja el a bankot attól, hogy a körülmények alapján adathalászat gyanújára tekintettel a Felügyelet részére bejelentést tegyenek.

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

Testület álláspontja szerint 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:

**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-kezdeményszerző szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.*

*(4) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül.*

**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-kezdeményszerző 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-kezdeményszerző 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-kezdeményszerző 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 **megteríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét**, és*

*b) a xyz 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.*

**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.

**VI.** Jelen eljárással érintett, vitatott tranzakciókat yyy szolgáltatás igénybevételével hajtották végre. Pénzügyi Szolgáltató xxx Üzletszabályzat szerint az 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.

VI.1. Kérelmező jelen ügyben tartott első meghallgatáson előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval kötött egyik szerződéses dokumentumban sem jelölte be, hogy szeretne yyy-ot használni. Pénzügyi Szolgáltató első válasziratában előadta, hogy a Kérelmező a yyy számú bankszámlához **2006. január 4-én** xxx szerződést kötött, ugyanakkor sajnálatosan a szerződés a számla iratanyagában nem fellelhető, így a dokumentumot csatolni nem áll módjukban.

Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező ezt követően szerződését két alkalommal, 2013. december 2-án, majd 2017. augusztus 10-én módosította, ezen időpontokban a szerződés számlakörét bővítette, első alkalommal egy yyy számlával, majd később xxxszámlájával és Hitelkártyájával egészítette ki. Fentiek alapján annak tisztázására, hogy mégis miként kerülhetett sor jelen ügyben a yyy regisztrálására a Pénzügyi Szolgáltató a kiegészítő válasziratában az alábbi választ adta:

A Kérelmező által **2017. augusztus 10-én** aláírt xxx szerződés rendelkezései szerint:

„A jelen xxx szerződésben nem szabályozott kérdésekben az annak elválaszthatatlan részét képező xxx Üzletszabályzat, az xxx szolgáltatásokról szóló Hirdetmény és Kondíciós lista, valamint az ABC Bank zzz Üzletszabályzatának rendelkezései irányadók... A Szerződő Fél kijelenti, hogy a jelen szerződés aláírását megelőzően megismerte a vonatkozó általános szerződési feltételeket (üzletszabályzatokat), az azokban foglaltakat magára nézve kötelezőnek elfogadta.”

„Az xxx szolgáltatásaira vonatkozó módosítás a Szerződő fél által korábban megkötött xxx szerződés módosítását jelenti.”

Az xxx Üzletszabályzat yyy.yyy.xxx. pont (vvv) bekezdése az alábbiak szerint rögzíti a yyy szolgáltatás internetes szolgáltatás keretében történő igénybevételének részletes szabályait: „A Szerződő Fél tudomásul veszi, hogy amennyiben számára az xxx internetes szolgáltatás beállításra került, akkor azzal együtt az ABC Bank automatikusan az xxx yyy és ABC Bank mobilalkalmazás szolgáltatást is elérhetővé teszi.

Fentiek alapján Pénzügyi Szolgáltató szerint Kérelmező az xxx internetes szolgáltatás igénybevételéről szóló szerződés aláírásával elfogadta, hogy a yyy szolgáltatás elérhetővé válik, azt bármikor egy sikeres regisztrációval kezdeményezheti.

Mindezek alapján az eljárás során megállapítható volt, hogy a Kérelmező 2006-os xxx szerződése az xxx Üzletszabályzat módosításával úgy módosult, hogy a Kérelmező jogosulttá vált a yyy szolgáltatásra úgy, hogy ténylegesen ilyen szándéka nem volt, azt ténylegesen nem ismerte, azt nem kívánta igénybe venni. Jelen eljárás alapján az is megállapítható, hogy a Kérelmező tudata a vitatott fizetési művelet észleléséig nem terjedt ki arra, miszerint a yyy szolgáltatás részére külön szerződés nélkül elérhető és sikeres yyy regisztrációját követően akár az xxxszámlájához kapcsolódóan fizetési művelet végezhető.

VI.2. Kérelmező 2019. június 26-án 16:56:52 órakor az xyz sz. alatti bankfiókban bejelentést tett a Pénzügyi Szolgáltató felé, melyben jelezte, hogy a 2019. június 13-án indított 2.000.000 Ft összegű átutalást nem ő kezdeményezte.

A Pft. korábban idézett 43. § (1) és (2) bekezdése szerint jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti - fizető fél általi - kérelem esetén a **pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania**, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. Továbbá a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén 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 kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező 2019. június 26-án tett bejelentését követően 2019. június 27. napján a Pft. tv. 44. § (1) bekezdése szerint csalás gyanúja miatt bejelentéssel élt az MNB felé. Az eljáró tanács ennek kapcsán utalni kíván arra, hogy a hivatkozott rendelkezés *jóvá nem hagyott fizetési műveletekre* vonatkozik:

**„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 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..”**

Pft. tv. 44. § (1) bekezdése szerinti MNB felé történő bejelentés csak a jóváírásra nyitva álló határidőt érinti, de a Pft. egyéb felelősségi szabályai alól nem ad felmentést. Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentesüléséhez a Pft. tv. 43. § (2) és a 45. § (3) bekezdése alapján azt kell bizonyítania, hogy *az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.* Továbbá a csalás gyanújának alaposnak kell lennie, amely alapján nagy valószínűséggel megállapítható valaki csalárd magatartása.

VI.3. Fentieket követően a Pénzügyi Szolgáltató 2019. november 26. napján kelt beadványában – eljáró tanács álláspontja szerint jelen ügygel összefüggésben először – arra hivatkozott, hogy a kérelemmel érintett fizetési művelet **jóváhagyott fizetési műveletnek** minősül és mivel a jogszabály kizárólag a jóvá

nem hagyott fizetési művelet vonatkozásában fogalmaz meg jóváírási kötelezettséget, így jelen esetben a hivatkozott kötelezettség nem terheli. Pénzügyi Szolgáltató ezt az álláspontját a meghallgatásokon is fenntartotta.

Pénzügyi Szolgáltató azt az álláspontját, hogy jelen ügyben fizetési művelet jóváhagyottnak minősül – annak ellenére, hogy a Kérelmező bejelentette, miszerint a fizetési műveletet nem hagyta jóvá, továbbá a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató is feljelentéssel élt – az alábbiakkal indokolta:

A Pft. a jóváhagyott fizetési műveletekkel összefüggésben az alábbiakat határozza meg:

„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.”

„Pft. 2. § 13. pont: keretszerződés: a pénzforgalmi szolgáltató és az ügyfél között létrejött olyan a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodás, amely egy adott időszakra vonatkozóan meghatározza a keretszerződésen alapuló fizetési megbízások, illetve fizetési műveletek lényeges feltételeit, ideértve az xyz számla megnyitását is.”

Az xxx Üzletszabályzat a yyy-os fizetési műveletek jóváhagyását az alábbiak szerint határozza meg:

„xxx.xxx xyz: (...) Amennyiben az Igénybevevő érvényes regisztrációval rendelkezik a yyy, illetve az ABC Bank mobilalkalmazás szolgáltatásra vonatkozóan, akkor számára automatikusan a xxx alapú xyz kerül alapértelmezettként beállításra. **Ebben az esetben az internetes szolgáltatásba történő belépés, illetve a tranzakciók jóváhagyása a felületen megjelenített xxx kódnak a yyy alkalmazás, illetve az ABC Bank mobilalkalmazás xxx jóváhagyás funkciójával történő beolvasásával valósul meg.** A zzz szolgáltatás esetében a jóváhagyás az igénybevevő által az xyz rögzített mobiltelefonszámra küldött SMS-ben található véletlenszerű számsor megadásával hajtható végre.”

A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy- álláspontja szerint – mivel a fizetési művelet jóváhagyása xxx jóváhagyással valósult meg, ezért a Pft. és az xxx Üzletszabályzat alapján jóváhagyottnak minősül.

Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor arra a nem várt esetre, amennyiben a Testület úgy ítélné meg, hogy a vitatott fizetési műveletek nem minősülnek jóváhagyottnak, úgy másodlagosan hivatkozott a Kérelmező súlyosan gondatlan magatartására, amely alapján a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a felelősség alól.

VI.4. A Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozatai kapcsán az alábbiakat kívánja megjegyezni:

VI.4.1. 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.

Pft. tv. 2. § 9. pont a) bekezdése szerint fizető fél az a jogalany, aki xyz számla tulajdonosaként a z xyz számla terhére fizetési megbízást hagy jóvá.

Fentiek alapján fontos hangsúlyozni, hogy a jogszabály idézett rendelkezései a fizető fél általi jóváhagyást a fizetési művelet jóváhagyásához írja elő és nem a yyy, mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz regisztrációjához.

Pénzügyi Szolgáltató szerint, amennyiben a tranzakció jóváhagyása a felületen megjelenített xxx kódnak a regisztrált yyy alkalmazás xxx jóváhagyás funkciójával történő beolvasása megvalósul, akkor a fizetési művelet a Pft. és a szolgáltató vonatkozó üzletszabályzata szerint jóváhagyottnak minősül. A



Pénzügyi Szolgáltató ezen megközelítése szerint ténylegesen a yyy, mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz üzletszabályzata szerinti regisztrációjával, használatával kívánja bizonyítani, hogy a Kérelmező a fizetési műveletet jóváhagyta, amely ellentétes a Pft. tv. 43. § (2) bekezdésének korábban idézett rendelkezéseivel, mely szerint a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta. Ennek alapján a Testület a Pénzügyi Szolgáltató ezen hivatkozását a fizetési művelet jóváhagyottságának igazolására nem tartotta alkalmasnak.

VI.4.2. Az eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató sem állította azt, hogy fizető fél hagyta jóvá a fizetési műveletet, hiszen 2019. július 16. napján kelt, a Kérelmező igényét elutasító levelében sajnálatát fejezte ki, hogy a Kérelmező csalás áldozata lett, illetve álláspontja szerint a vitatott tranzakció az utóbbi időben visszatérő adathalászati kísérletek okán valósulhatott meg. Pénzügyi Szolgáltató továbbá az üzleti titok körében becsatolt irat szerint csalás gyanúja miatt büntető feljelentést tett. A Testület rá kíván mutatni, hogy a Pft. 37. § (1) bekezdése alapján, amennyiben nem a fizető fél hagyta jóvá a fizetési műveletet, hanem más személy, akkor úgy a fizetési művelet jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül.

VI.4.3. Pénzügyi Szolgáltató korábban ismertetett álláspontja szerint *jelen eljárásban vitatott fizetési művelet lehet az arra jogosult Kérelmező által jóváhagyott és egyúttal ugyanazon Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségéből eredően teljesített fizetési művelet is.*

Az eljáró tanács álláspontja szerint ilyen megállapítás a Pft. korábban ismertetett rendelkezéseiből semmilyen formában nem vezethető le. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a jóváhagyottság körében az Üzletszabályzat rendelkezését kell figyelembe venni, amely azonban nem zárja ki, hogy egyébként tudomással bírtak arról, hogy a Kérelmező csalás áldozata lett, azaz nem hagyta jóvá a fizetési műveletet. Mindez felveti annak a kérdését is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelmének kivizsgálása során ténylegesen milyen bizonyítási eljárást, vizsgálatot folytatott le.

**VII.** Pénzügyi Szolgáltató 2020. január 09. napján kelt kiegészítő válasziratában a következőket adta elő:

Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező által bejelentett tranzakciót a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően 15 munkanapon belül vizsgálta ki, mely során az alábbi ellenőrzéseket hajtották végre:

- a Panaszkezelési terület nem kapott értesítést az érintett területtől Informatikabiztonsági incidensről a bejelentés időszakában
- annak ellenőrzése, hogy a vitatott fizetési művelet teljesülését megelőzően az ügyfél nem tett banknál panaszt
  - o a birtokában lévő telefon nem rendeltetésszerű működéséről
  - o yyy regisztrációra vonatkozóan
  - o a banktól küldött SMS üzeneteket nem kapja meg, vagy más üzeneteit kapja meg
- a yyy regisztrációt megelőző 1 hónapon belül nem változott az elektronikus szolgáltatáshoz kapcsolódó telefonszám
- a yyy regisztráció és aktiválás sikerességének ellenőrzése
- vitatott tranzakció banki rendszerben történő ellenőrzése
- az xxx szerződéshez kapcsolódó telefonszám ellenőrzése
- az xxx szolgáltatás keretében kiküldött yyy regisztrációhoz és aktiváláshoz kiküldött egyedi kódok ellenőrzése

Pénzügyi Szolgáltató a fenti vizsgálatok elvégzését követően megállapította, hogy a kérdéses fizetési műveletet a Pft. 37. §. és az xxx Üzletszabályzat alapján ***jóváhagyott fizetési műveletként teljesítették.***

Mivel a Pénzügyi Szolgáltató 2019. július 16. napján kelt, a Kérelmező helyesbítési kérelmét elutasító levele a fizetési művelet *jóváhagyottsága tekintetében semmilyen megalapítást nem tartalmazott,*

ezért a Pénzügyi Szolgáltató képviselőjét - a kivizsgálás eredménye és az elutasító levél tartalma közötti ellentmondás miatt - a Testület nyilatkozattételre hívta fel. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője az első meghallgatáson kérdésre előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató 2019. július 16. napján kelt levele nem tartalmaz arra vonatkozó jogi okfejtést, hogy a vitatott művelet Kérelmező által jóváhagyott fizetési művelet.

Fentiek alapján az eljáró tanács a következőket állapította meg:

- a) Pénzügyi Szolgáltató vizsgálata ténylegesen a saját szerződészerű teljesítésére, banki informatikai rendszerének vizsgálatára irányult;
- b) az elvégzett vizsgálatok szinte mindegyike a yyy regisztrációjához és aktiválásához kapcsolódik,
- c) Pénzügyi Szolgáltató ennek megfelelően nem vizsgálta, hogy ténylegesen kerültek-e ki adatok a Kérelmezőtől és ha igen azok milyen formában (Kérelmező kötelezettségszegése és annak foka);
- d) az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Pénzügyi Szolgáltató arra a következtetésre jutott, hogy a vitatott fizetési művelet, jóváhagyott fizetési művelet, ugyanakkor 2019. július 16. napján kelt, Kérelmezőnek küldött elutasító levele *erre vonatkozóan semmilyen információt és indoklást nem tartalmaz. Ebből következik, hogy a helyesbítési kérelem elutasításakor képviselt szolgáltatói álláspont a Testület eljárásában már visszamenőlegesen módosult, így ez felveti annak kérdését is, hogy kérelmének elutasításakor (panasz eljárás végén) a Kérelmező nem megfelelő tájékoztatást kapott.*
- e) mivel a Pénzügyi Szolgáltató másodlagosan a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegére is hivatkozik, ebből az következik, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a fenti vizsgálatból (az ügyfél eljárásának konkrét vizsgálata nélkül) a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését is meg tudja állapítani. Mindez egyértelműen azt jelenti, hogy a Pénzügyi Szolgáltató vizsgálata kizárólag arra irányult, hogy a saját szerződészerű magatartása megállapítható legyen, és később jelen ügyben a jóváírási kérelem elutasításának indoka már „változtatható”.

**VIII.** Mivel a Pénzügyi Szolgáltató elsődleges álláspontja szerint a fizetési művelet jóváhagyott fizetési művelet, ezért a Pénzügyi Békéltető Testületnek elsősorban azt kellett megvizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató eleget tett-e a Pft. 43. § (1)-(2) bekezdésben meghatározott bizonyítási kötelezettségének.

A benyújtott okirati bizonyítékok és nyilatkozatok alapján az eljáró tanács megállapította, hogy 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, melynek az eljárás során nem tudott eleget tenni.

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 fentiekkel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület rá kíván továbbá mutatni arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítási kötelezettsége körében szinte kizárólag a yyy regisztrációja és aktiválása körében végzett vizsgálatokat, amely magához a készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódik és nem a fizetési művelethez. Ebből következik, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. szerinti bizonyítási kötelezettségének teljesítését az általa meghatározott módon regisztrált és aktivált készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával kívánja igazolni, amely ellentétes a Pft. korábban idézett rendelkezésével. Végül a Pénzügyi Szolgáltató a jóváhagyott fizetési művelethez képest további olyan lépéseket tett (pl. MNB bejelentés csalás gyanúja miatt, büntető-feljelentés csalás gyanúja miatt,

fizetési művelet jóváhagyott, illetve jóvá nem hagyott minősítésének változtatása), amelyek fogalmilag a jóvá nem hagyott fizetési műveletek esetén irányadó eljárás körébe tartoznak, így saját maga által megkérdőjeleződik a fizető fél által jóváhagyásra vonatkozó szolgáltatói álláspont.

**IX.** A Pénzügyi Szolgáltató másodlagosan, a felelőssége alóli mentesülése kapcsán hivatkozott a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegésére.

A Testület eljáró tanácsa rögzíteni kívánja, hogy a korábban hivatkozottak szerint egyértelműen megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező helyesbítési kérelmének elutasításakor nem vizsgálta sem a Kérelmező szerződésszegését, sem a Kérelmező súlyosan gondatlanságát. Pénzügyi Szolgáltató szinte kizárólag a yyy regisztrációja és aktiválása, illetve saját maga szerződésszerűsége körében végzett vizsgálatokat. Ennek alapján az általa hivatkozott vizsgálat alapján nem állapíthatta meg sem a fizetési művelet jóváhagyottságát, sem a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését.

A Testület nem találta elfogadhatónak a Pénzügyi Szolgáltató azon okfejtését, hogy ha a yyy regisztrációja és aktiválása körében nem merül fel banki hiba, a regisztráció és aktiválás a szabályzat szerinti módon valósult meg, akkor a fizetési művelet jóváhagyottnak minősül, vagy ha nem, akkor csak úgy kerülhetett sor a vitatott fizetési műveletre, hogy Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte Pft. 40. § (1) bekezdése szerinti kötelezettségét. A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató fentiekben ismertetett okfejtése sem a jóváhagyottság, sem a súlyosan gondatlan kötelezettségszegés bizonyítására nem alkalmas, különösen annak fényében, hogy az ismertetett vizsgálat semmilyen formában nem érintette a Kérelmező magatartását, eljárását. Ez a logika azért sem fogadható el bizonyítékként, mert Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata (yyy) önmagában nem bizonyítja, hogy a fizető fél a fizetési műveletet jóváhagyta, az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

Ennek alapján a yyy alkalmazás regisztrációja, aktiválása, használata önmagában soha sem szolgálhat a fizetési művelet jóváhagyottságának, sem a felelősség alóli mentesülés bizonyítékául.

Önmagában már a fentiek alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította kétséget kizáróan, hogy a Kérelmező Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét megszegte, különösen, hogy azt súlyosan gondatlanul megszegte volna.

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.

**X.** Testület előtt lefolytatott eljárásban a Kérelmező elismerte, hogy az adathalász e-mailekre kiadta a yyy regisztrációjához és aktiválásához szükséges adatokat, illetve becsatolásra került a Kérelmezőnek küldött és vitatott tartalmú 2019. június 06-ai e-mail.

Pénzügyi Szolgáltató képviselője a második meghallgatáson kérdésre előadta, hogy az adathalász e-mail a PBT eljárása során került birtokukba, azonban ez a dokumentum kétségkívül bizonyítja, hogy adathalász e-mailről van szó. A Kérelmező által kapott adathalász e-maillal kapcsolatban előadta továbbá azt is, hogy az e-mailben található linken látszik - amennyiben a kurzort ráirányítják- akkor a tényleges, mögöttes oldal feltűnik, de ez a papír alapú dokumentumból nem megállapítható. Továbbá a magyar nyelvtan szabályainak sem felel meg az e-mailben olvasható szöveg, mely alapján ezekből rá kellett volna jönnie a Kérelmezőnek arra, hogy adathalász e-mailt kapott. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező a kérdéses e-mailre megadta az adatait, súlyosan gondatlanul megszegte a Pft 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét, figyelemmel az üzletszabályzat rendelkezéseire is.

Figyelemmel a korábban ismertetett szolgáltatói vizsgálatra és a Pénzügyi Szolgáltató képviselőjének nyilatkozatára, a helyesbítési kérelem elutasításakor a kérdéses e-mail nem állt a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére. Ugyanakkor az is tény, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által a helyesbítési kérelem kapcsán lefolytatott vizsgálatok egyáltalán nem is terjedtek ki a Kérelmező kötelezettségszegésére és annak fokára. Jelen eljárásban a kérdéses e-mail és a Kérelmező beismerése már a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére állt, ugyanakkor az adatok kiadása kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítása kimerült abban, hogy a kinyomtatott emailből a Kérelmezőnek fel kellett volna ismernie, hogy az adathalász e-mail. Előadta, hogy mivel erre a Kérelmező kiadta a személyes hitelesítő adatait és a vonatkozó üzletszabályzat szerint ez súlyosan gondatlan kötelezettségszegés, ennek megfelelően a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a felelősség alól és jóváírási kötelezettség sem terheli. Pénzügyi Szolgáltató egyúttal úgy nyilatkozott, hogy további bizonyítási indítványt nem kíván előterjeszteni.

Fentiek kapcsán az eljáró tanács a következőket kívánja megjegyezni:

Egyrészt a Kérelmező helyesbítési kérelmének elutasításakor a Pénzügyi Szolgáltató semmilyen módon nem vizsgálta ki az esetleges adatátadás körülményeit. Másrészt a Pft. Pénzügyi Szolgáltatót terhelő bizonyítási kötelezettséget ír elő és mivel a Pénzügyi Szolgáltató szerint is a Kérelmező csalás áldozata lett így az eljáró tanács szerint a Pft. alapján nélkülözhetetlen a csalás körülményeinek, különösen, hogy a Kérelmező súlyos gondatlanságának vizsgálata. A Pft. vonatkozó rendelkezései értelmében csak az eset összes körülményét értékelve lehet 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.

Az eljáró tanács utalni kíván arra, hogy Pénzügyi Szolgáltató szerint is (Isd. üzleti titok körében csatolt feljelentés) a Kérelmező minden bizonnyal figyelmetlenségből adta meg a kódokat, illetve tévedésbe ejtették a Kérelmezőt, amely azonban nem minősül súlyosan gondatlan magatartásnak.

Az eljáró tanács utalni kíván arra is, hogy a jogszabály értelmében – figyelemmel a Pft. 34. §-ban rögzített kötelező (kógens) szabályokra tekintettel - 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 és a felelősségi szabályokat nem gyengítheti, nem ronthatja le. A PSD2 irányelv alapján a gondatlanság fogalma csak a gondossági kötelezettség megsértését jelenti, míg a súlyos gondatlanságnak a pusztá gondatlanságnál többet, jelentős mértékű hanyagságról tanúskodó magatartást kell jelentenie.

Az eljáró tanács szerint a körülmények (Pénzügyi Szolgáltató által egyébként el nem végzett) vizsgálatokor figyelembe kell venni, hogy a Kérelmező saját elmondása szerint kevésbé információtudatos, megtévesztés alatt állt az adathalász e-mail olvasása során meg volt győződve arról, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak adja meg az adatait és ugyan xxx szerződéssel rendelkezik, azonban elektronikus úton ritkán bankol, legtöbb tranzakcióját személyesen intézi. A kérdéses email az internetes csalás elkerülése érdekében szólította fel a Kérelmezőt a személyes fiókjának frissítésére. Az ügyfél által ismert banki telefonszámról kapott és tartalmában egy egyébként regisztrációs folyamathoz kapcsolódó sms üzenetek („ABC Bank alkalmazás regisztrációs kód. Azonosító: xxx Jóváhagyás 08:34-ig.” és „xxx – regisztráció aktiválás. Azonosító: yyy Jóváhagyás 14:17-ig.”) alapján az átlag fogyasztó gondolhatja azt, hogy az adatait a Pénzügyi Szolgáltató számára adja meg és nem egy adathalász részére. Az SMS üzenetekből a Kérelmező nem következtethetett a yyy alkalmazás, mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz regisztrációjára és aktiválására sem, különösen azért sem, mert a Kérelmező ténylegesen ilyen szolgáltatást nem igényelt. Ennek megfelelően a Kérelmezőnek nem is kellett ismerettel rendelkeznie a yyy alkalmazásról és arról sem, hogy ilyen eszköz harmadik személy

által történő regisztrálásával a fizetési számlájához a regisztrációt elvégző személy korlátlanul hozzáférhet.

**XI.** 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 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. 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 Kérelmezők által vitatott, jóvá nem hagyott tranzakciókra. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

Fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és az elhangzott nyilatkozatok alapján nem találta bizonyítottnak és így megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a Kérelmező a fizetési műveletet jóváhagyta vagy a Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Mindezek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező teljes kárát köteles a Pft. 44. § (1) bekezdése és a 45. § (2) bekezdése szerint megtéríteni. Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelemben meghatározott 2.000.000 Ft megfizetésére hívta fel ajánlásával a Pénzügyi Szolgáltatót.

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

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

*Budapest, 2020. február 10.*

---

Dr. Cserépi Judit s.k.;  
eljáró tanács tagja

---

Dr. Tarpai Lajos Tamás s.k.;  
eljáró tanács elnöke

---

Dr. Sebestyén Ádám s.k.  
eljáró tanács tagja