



H-PBT-H-365/2021. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **B. L-né** (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 fizetési műveletek összegéből 114.126 Ft-ot (azaz száztizennégyezer-százhuszonhat forintot), valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

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. október 1. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | www.penzugyibekeltetotestulet.hu | 06-80-203-776
Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni, és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

Kérelmező Pénzügyi Szolgáltatóhoz címzett, 2020. március 31. napján kelt levelében előadta, hogy a levél keltét megelőző napon elutasításra került a bankkártyája egy élelmiszerboltban történt kisebb összegű vásárlás alkalmával. Ezt követően a postai úton érkezett számlakivonatot áttekintette és észlelte, hogy a megelőző időszakban több alkalommal különböző, külföldi kereskedőnél történt, általa nem kezdeményezett és nem jóváhagyott vásárlások történtek. Kérelmező 65 db. összesen 224.428 Ft összegű jóvá nem hagyott fizetési műveletet megtérítését jelentette be a Pénzügyi Szolgáltató felé, valamint rendőrségi feljelentést is tett. A Pénzügyi Szolgáltató a 2009. LXXXV. törvény (Pft.) 44. § (1) bekezdése alapján csalás gyanúja miatt bejelentést tett az MNB felé, majd ezt követően panaszt elutasító levelet küldött a Kérelmező részére. A levélben a Pénzügyi Szolgáltató kifejtette, hogy 65 darab tranzakció virtuális játékokhoz kapcsolódott, az első ilyen jellegű tranzakció 2020. február 8. napján volt, amikor a Kérelmező bankkártyájának a száma, valamint a kártya hátoldalán lévő CW2-kódja is megadásra, valamint regisztrálásra került az xxx szolgáltatónál. A Pénzügyi Szolgáltató megállapítása szerint a regisztrációhoz a bankkártya is kellett, tehát az a Kérelmező birtokából a bankkártyája kikerülhetett, ugyanis a CW2-kód csak a bankkártyán szerepel.

A Kérelmező válaszlevelében vitatta, hogy a kártyája kikerült volna a birtokából, előadta, hogy internetes vásárlást sem bonyolított le korábban. A Pénzügyi Szolgáltató szerint ez utóbbi körülmény egyébként arra utal, hogy nem egy korábbi internetes vásárlás során adta meg a Kérelmező a kártya adatokat, hanem ténylegesen ki kellett kerülnie a kártyájának a birtokából. Kérelmező előadta továbbá, hogy a 2020. februári számlakivonata alapján szembesült azzal, hogy különböző összegeket terheltek a számláján. Pénzügyi Szolgáltató szerint ez a körülmény felveti azt a kérdést, hogy a Kérelmező valóban haladéktalanul eleget tett-e a bejelentési kötelezettségének, hiszen a bejelentést 2020. március 31. napján tette.

A Pénzügyi Szolgáltató ismételt válaszlevelében, korábbi válaszát kiegészítve, előadta, hogy a regisztráció során egyértelműen megadásra került a CVV2 kód is, melyet kizárólag a kártyabirtokossal közöl a Pénzügyi Szolgáltató úgy, hogy a kártya hátoldalára nyomtatja azt. Ebből következik, hogy a kártya nélkül ez az adat nem ismerhető meg. A Pénzügyi Szolgáltató fenntartotta az érvelését, miszerint a Kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdése értelmében köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint ennek a Kérelmező nem tett eleget. Ezt követően a Kérelmező újabb panaszt nyújtott be, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató ismét elutasított.

Kérelmező kérelmében kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének teljesítésére, és a számláról jogosulatlanul levont összeget, összesen 224 428 Ft-ot Kérelmező részére térítse meg.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2020. november 16. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. Az eljárás az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján írásban folytatódott tovább, tekintettel arra, hogy a Kérelmező a meghallgatáson nem jelent meg.

A Testület eljáró tagja a meghallgatáson felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy 15 (tizenöt) napon belül tegyen eleget a meghallgatási jegyzőkönyvben foglaltaknak, terjessze elő a Pénzügyi Békéltető Testület felé észrevételeit, esetleges egyezségi ajánlatát.

3. A meghallgatást követően a Pénzügyi Szolgáltató 2020. november 25. napján, valamint 2020. december 08. napján kelt levelében nyilatkozott. A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató első beadványára

2020. december 09. napján kelt levelében válaszolt, melyben vitatta a Pénzügyi Szolgáltató megállapításait.

Kérelmező beadványára a Pénzügyi Szolgáltató 2020. január 12. napján kelt kiegészítő válasziratában nyilatkozott az alábbiak szerint:

A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező azon hivatkozása, hogy az xxx nyilatkozat nem elutasítást tartalmaz, téves feltételezés. A válaszban az szerepel, hogy „nem tudják a csalás tényét megerősíteni”. Mivel a bejelentés arra szolgált, hogy csalás volt és erre reagáljanak, így a válasz egyértelműen arra irányul, hogy nem volt csalás, ők megvizsgálták és nem tudják ezt a feltételezést megerősíteni. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá arra is, hogy a Kérelmező az első panaszában, amit 2020. március 31-én tett, a következőket írta: „Az ügyfél nem ismeri el a xxx internetes vásárlásokat, nem ő kezdeményezte a tranzakciókat, visszaélés történt. A vásárlások 2020.02.08-tól kezdődtek, ettől kezdve folyamatos visszaélés van a kártyán.” Tehát a Kérelmező konkrétan a xxx általi internetes vásárlásokat vitatja, a vizsgálat ezekre vonatkozott. Megalapozatlanul hivatkozik a Kérelmező ennek ellenkezőjére. A Pénzügyi Szolgáltató rendszerében látható, hogy 2020. március 01-én 22 óra 07 perckor történt az yyy nevű kereskedőnél egy regisztráció, mely során ugyanúgy lettek a kártyaadatok beregisztrálva az adott kereskedőnél, mint 2020. február 08-án a z xxx-nál. A yyy 2020. március 01. napján, a regisztrálás után 18.675.- Ft összeget be is terhelt, de ezt a Kérelmező nem említette a panaszában. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező nyilatkozatára előadta továbbá, hogy az a névinformáció szerepel a kártyatársasági bizonylaton, amellyel az elfogadóhely rendelkezik, tehát amit felhasználó megadott nekik a regisztrációkor. A névben szereplő elírás nem támasztja alá a Kérelmező igazát, csak annyit jelent, hogy a felhasználó elírta. Névelővizsgálat nem történik a tranzakció végrehajtása során, nincs rá lehetősége a kibocsátó banknak, ez a bizonylat egy utólagosan, a tranzakció terhelését követően rendelkezésre álló kiegészítő információ, amit az elfogadóhely biztosít. Az xxx mező, arra vonatkozik, hogy a tranzakciók végrehajtása során megadásra került-e kártyabirtokosi aláírás. Ez egy „xxx” adattípusú mező, és mint ilyen, 2 értéke lehet, true és false (igaz/hamis). A true/false érték nem az aláírás valódiságára vonatkozik, azaz nem azt jelenti, hogy helyes/helytelen az aláírás (az aláírás megléte eleve nem is értelmezhető a tranzakció esetében), hanem hogy volt vagy nem volt aláírás. Ebben az esetben nyilvánvalóan nem volt, hiszen nem fizikai vásárlás történt. Tehát ebben a mezőben névelővizsgálatra vonatkozó információ nincsen, nincs összefüggés a név mezővel.

A Pénzügyi Szolgáltatót – a fenti beadványt követően – a Testület újabb nyilatkozatra, valamint további bizonyítékok benyújtására hívta fel. Pénzügyi Szolgáltató 2021. január 25. napján kelt kiegészítő válasziratában előadta, miszerint valóban „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 fizetéskezdeményezési 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”. Tehát önmagában a kártya használata a PIN kóddal még nem bizonyíték, ellenben további bizonyítékokkal együtt, vagy a körülmények vizsgálata alapján megalapozott lehet a csalárd módon való eljárás, vagy a súlyos gondatlanság, illetve a szándékosság. A súlyos gondatlanságot tehát az ügyben releváns egyéb körülményekből le lehet vezetni. Pénzügyi Szolgáltató szerint ezek a következők:

A Kérelmező saját maga csatolta a 2020. március 31. napján kelt panaszlevelét, melyben arra hivatkozott, hogy „ismeretlen személy jogosulatlanul használta” a kártyáját.

Kérelmező az eset körülményei között felsorolta, hogy élelmiszerboltban akart vásárolni és akkor derült ki, hogy nincs pénz a számláján. Ekkor nézte meg a számlaértesítőt és szembesült azzal, hogy olyan tételek vannak rajta, amiket nem ő költött el és ekkor jött rá arra, hogy illetéktelenek használták a számláját. Az eljárás során kiderült, hogy 2020. február 8. napjától kezdődően voltak folyamatosan vásárlások és ezeknek a Kérelmező számára a februári számlakivonatból fel kellett volna tűnnie. A Kérelmező a panaszban maga ismeri el, hogy papír alapon kapta a kivonatokat és maga nézte meg

2020. március 31-én visszamenőlegesen a vásárlásokat, azonban ebből az is következik, hogy utólag nézte meg a februári kimutatást. Tehát teljesen egyértelmű, hogy a Kérelmező nem ellenőrizte le a Pénzügyi Szolgáltató kimutatását (számlaforgalmat), miközben, ha ellenőrzi február végén, akkor rögtön tudomására jutott volna az illetéktelen használat. Ebben az esetben a márciusi illetéktelen használatokat meg tudta volna előzni. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a számlakivonat kiküldését követően van abban a helyzetben az ügyfél, hogy áttekintse az elmúlt időszak forgalmát, és ez el is várható tőle, mint gondos és felelősségteljes fogyasztói tevékenység. Jelen esetben a Kérelmező súlyos gondatlanságát bizonyítja, hogy annyira nem érdekelték pénzügyei, hogy a kapott számlakivonatot megnézzék, ebből eredő jogkövetkezmények pedig őt kell, hogy terheljék teljes egészben. A Kérelmező részéről súlyosan gondatlan eljárás az, hogy nem vizsgálta meg az átvett kivonatot, hiszen a tételek kifogásolása, a vitatott ügyletek felderítése akár eredményes lehetett volna. Ezzel a jelentős mulasztással a Kérelmező azt a helyzetet hozta létre, hogy a Pénzügyi Szolgáltató hónapokkal később került abba a helyzetbe, hogy további szolgáltatóktól a kártyahasználatokról tájékoztatást kérjen. Pénzügyi Szolgáltató korábban hivatkozott arra, hogy a Kérelmező a februári tranzakciókról legkésőbb 2020. március 10-én már tudomással bírt.

Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá arra is, hogy a Kérelmezőnek 2020. április 03. napján a záróegyenlege -90.753 Ft volt, ebben az időszakban 162.970,- Ft jóváírása volt és 334.592,- Ft terhelése. Nem életszerű, hogy a Kérelmezőnek egy belföldi kereskedőnél történt vásárlás során derült ki, hogy egyenlege negatív lett, hiszen 2020. március 05. napján 80.869,- Ft volt a záróegyenlege, miközben március során az bőven mínuszba ment, a hónap végére -90.753,- Ft volt. Ennek megfelelően sokkal korábban érzékelnie kellett a Kérelmezőnek, hogy negatív egyenlege lett a hónap során, különösen az sms-ben a vásárlások után kapott üzenetekből. Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmező a xxx-nél a jóváírásokról kért SMS-t, ahol a felhasználható egyenleget is tájékoztatásul megküldi a Pénzügyi Szolgáltató. Válasziratban szereplő kimutatás alapján látható, hogy pl. 2020. február 28. napján 205.756,- Ft jóváírás történt. Ha ezt a jóváírást hozzáadja a Kérelmező a 2020. február 12-i egyenleghez, ami a pont az előző sms-volt (333.475,- Ft), akkor bőven 500.000,- Ft fölött kellett volna lennie az egyenlegének. Ehhez képest 280.212,- Ft volt és egy ilyen jelentős különbségnek fel kellett volna tűnnie, hiszen 2 hét alatt több, mint 200.000,- Ft költségre utalt az üzenet. Ugyanez elmondható a 2020. március 10. napján küldött sms egyenleg kapcsán is. Összességében tehát megállapítható, hogy a Kérelmező folyamatosan információval rendelkezett az egyenlegéről és ennek figyelmen kívül hagyása ugyancsak a súlyosan gondatlan magatartására utal. A kármegelőzési kötelezettség körében a Kérelmezőnek 2020. március 10. napján kellett volna jeleznie a jogosulatlan használatot.

Figyelemmel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató fentiekben hivatkozott válaszirata a Testület felhívása kapcsán nem egyértelmű válaszokat tartalmazott, ezért a Testület a Pénzügyi Szolgáltatót, rövid határidővel, további nyilatkozatra hívta fel. A Testület újabb felhívása ismételten tartalmazta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a nyilatkozata alátámasztására küldje meg az azt igazoló dokumentumok másolati példányát. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja továbbá kifejezetten felhívta a Pénzügyi Szolgáltató figyelmét, hogy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében foglalt súlyosan gondatlan kötelezettségszegés bizonyítása a Pénzügyi Szolgáltató kötelezettsége!

Pénzügyi Szolgáltató a Testület felhívására a 2021 február 03. napján, valamint 2021. február 04. napján kelt kiegészítő válaszirátát nyújtotta be. A súlyos gondatlanság körülményeinek alátámasztására kiegészítő válaszirátában az alábbiakat adta elő:

Kérelmezőnek már 2020 februári kártyahasználat során észlelnie kellett, hogy az egyenlege jóval alacsonyabb, mint amennyit ténylegesen költött. A készpénzfelvétel esetén az automata minden esetben közöl fennmaradó egyenleget, mely tájékoztatás alapján fel kellett volna, hogy tűnjön a Kérelmezőnek a jelentős összegű költség. Amennyiben ezt figyelmen kívül hagyta, az önmagában súlyos gondatlanságot alapo meg.

Ugyancsak fel kellett volna tűnnie a Kérelmezőnek a kapott rendszerüzenetek alapján, hogy voltak olyan vásárlások, amiket nem ő kezdeményezett. Kérelmezőnek ugyanis a számlakivonatán 2020.

február 28. napján mobilüzenet díj került felszámításra, ebből egyértelműen alátámasztott tény az, hogy a Kérelmező a szolgáltatás alapján értesült a számlamozgásokról, az más kérdés, hogy esetleg figyelmen kívül hagyta, mely ismételen a súlyos gondatlanság körében értékelendő.

A Kérelmező a 2020. március 31. napján kelt panaszában azt írta, hogy semmilyen jelzést nem kapott, amiből értesülni tudott volna a webes vásárlások kártyahasználatáról, azonban a havi számlakivonaton szereplő mobilüzenet díj ezzel ellentétes körülményre utal. Ebből kifolyólag a Kérelmező állítása nem fedi a valóságot. Arra vonatkozóan a Kérelmező nem nyilatkozott, hogy miért nem figyelte a rendszerüzeneteket.

Kérelmező azt is állította, hogy senkinek nem adta ki bankkártya adatait és a kártya sem került ki a birtokából. Ezzel a kijelentésével ellentétben áll, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által korábban becsatolt xxx igazolás alapján a Kérelmező neve, (jelen eljárásban is megadott) lakcíme szerepel, mint „delivery address” és payment billing information/ address”. Tehát a Kérelmező kártyájának regisztrálása során a regisztráló személy megadta a kártyaadatokon túl a Kérelmező lakcímét is, amit a kártyáról nem lehet leolvasni. Tehát nem csak arról van szó, hogy a készpénzt helyettesítő eszközt használták a kódjával együtt, hanem olyan adatot is felhasználtak az azonosításhoz, amit ugyancsak a Kérelmezőtől kellett megszerezni, ez pedig arra utal, hogy a Kérelmező nem tartotta biztonságban sem a kártyáját, sem a kódot, sem pedig a lakcím adatát. Ezek együttesen teljes mértékben alátámasztják, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el.

A Pénzügyi Szolgáltató szerint amennyiben a Kérelmező amellelt érvel, hogy mind kártya adatait, mind pedig személyes adatait (név, lakcím) soha nem adta ki senkinek, úgy vagylagosan az is felmerül, hogy olyan szolgáltatás díjai kapcsán terjesztett elő igényt jelen eljárásban, mely szolgáltatást annak szolgáltatója a Kérelmező részére (név, lakcím) nyújtotta. A becsatolt iratok alapján a szolgáltatás igénybe vevője ugyanis saját maga a Kérelmező. Tehát ha nem harmadik személy részére történő kártya és lakcím kiadásról van szó, akkor feltehetőleg a Kérelmező maga vette igénybe a szolgáltatást, hiszen annak szolgáltatója által kiadott bizonylat ezt tanúsítja.

A fentiekben leírt mindkét esetben mentesül a Pénzügyi Szolgáltató, hiszen több olyan adat is felhasználására került a vásárlás során, mely adat bizalmasan kezeléséért a Kérelmező felel tehát ezek együttes használata vagy arra utal, hogy a Kérelmező nem tartotta azokat biztonságban, vagy arra utal, hogy maga adta meg és vette igénybe a szolgáltatást.

Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy az első regisztrálása a Kérelmezőnek xxx-s volt, ami a rendszeradatok szerint nem internetes regisztrálás volt, hanem MO/TO tranzakcióval, azaz személyesen, levélben vagy telefonon valaki megadta az ügyfél kártyájának adatait. Tehát csak úgy tudta valaki beregisztrálni a bankkártyát, ha hozzájutott az ügyfél kártyájához, azaz a Kérelmező valahol kint hagyta, ahol harmadik személy hozzáfért, és leolvasta a kártyaszámot és a CVV-kódot. A fenti regisztrálást követően, 2020.03.01-én 22 óra 07 perckor történt az yyy nevű kereskedőnél egy regisztráció - ugyan ilyen módon, mint az xxx-es – azaz telefonon vagy levélben kerültek megadásra az adatok. Pénzügyi Szolgáltató válasziratában hivatkozott xyz, uuu, valamint zzz kereskedőknél történt internetes regisztrációkra is. Pénzügyi Szolgáltató mindezekből megállapította, hogy a rendszer adatok alapján nem volt 2020.02.08-ig regisztrálás a Kérelmező részéről online vásárlásra, de 2020.02.08-tól követően több is, amiket közben nem vitatott. Pénzügyi Szolgáltató szerint az eljárás szempontjából fontos körülmény, hogy amennyiben a Kérelmező nem akart online vásárolni, úgy lehetősége lett volna a cnp limitét 0-ra állítani, megelőzve ezzel a visszaéléseket.

Pénzügyi Szolgáltató kifejezetten hangsúlyozta, hogy a Kérelmező egyenlegére vonatkozóan 2020.02.10-én, 2020.02.12-én, 2020.02.28-án, 2020.03.10-én és 2020.03.12-én is kapott sms-t a bejövő utalásairól, azon szereplő egyenlegekből fel kellett volna tűnnie, hogy nem költött annyit, hogy ennyivel kevesebb legyen az egyenlege. 2020.02.12-től terhelődtek az xxx-es tranzakciók, tehát 2020.02.12-e utáni sms-ből a Kérelmezőnek látnia kellett, hogy fogy a pénze, pedig nem költött annyit. Ez mindenképp arra utal, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el. Ezen túlmenően a Kérelmező pedig az ATM-készpénzfelvétel során is kap egyenleget (2020.02.13-án 8 óra 59 perckor 15.000,00 felvétel, majd 2020.02.15-én 9 óra 4 perckor 100.000,00), ebből szintén kellett volna látnia, hogy kevesebb pénz van a számláján, mint amennyit ő költött.

A Pénzügyi Szolgáltató a Testület felhívására 2021. február 09. napján újabb beadványt terjesztett elő. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a számlakivonatokat nem ajánlott küldeményként kerülni postázásra, ezért a számlakivonat kiküldését a belső banki postázó terület nyilatkozatával kívánja bizonyítani. A csatolt igazolás értelmében 2020.03.06. napján került nyomtatásra a februári kivonat (ez szerepel a kivonaton is - középen a kivonat tetején) és 2020.03.09. napján lett átadva postázásra a Magyar Posta részére. A csatolt igazolás értelmében 2020.04.06. napján került nyomtatásra a márciusi kivonat (ez szerepel a kivonaton is - középen a kivonat tetején) és 2020.04.09. napján lett átadva postázásra a Magyar Posta részére.

Pénzügyi Szolgáltató kiegészítő válasziratahoz csatolta a készpénz felvételek Journal-szalagját (ATM által mentett tranzakciós bizonylatot), melyen látható, hogy a Kérelmező kért bizonylatot a február 12-i, február 15-i készpénzfelvételei során. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra, hogy a rendszerekben nem kerül mentésre az ügyfél által kapott bizonylat másolata, csak bizonylaton szerepel, amit az ügyfél kap, de nem lehet lehívni egyik rendszerből sem. Kizárólag az ATM Journaljából látható, hogy a készpénzfelvétel során kért bizonylatot a Kérelmező. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott az xxx ÁSZF vonatkozó rendelkezésére (VIII.20), amely alapján igazolható, hogy az egyenleg szerepelt a bizonylaton. A Pénzügyi Szolgáltató csatolta továbbá a kártyán történt valamennyi tranzakcióról készített kimutatást. A táblázatban szereplő minden zöld sor sikeres tranzakciót jelent, ezért ezek a tranzakciók foglalásba és később terhelésre kerültek. A táblázatban látható, hogy a február 12-i, valamint a február 15-i felvételek előtt már sok xxx-es tranzakció történt, melyek rögtön foglalásba is kerülnek, azaz ezek a tranzakciók már csökkentették a rendelkezésre álló egyenleget, így a készpénz felvétel során kapott bizonylaton, a rendelkezésre álló egyenleg már úgy szerepelt, hogy ezek a tranzakciók levonásra kerültek.

4. A Kérelmező Kérelme az alábbi indokoknál fogva részben megalapozott.

5. A Kérelmező a Testület eljárását megindító kérelmében összesen 224.428,- Ft összegű jóvá nem hagyott fizetési művelet kapcsán terjesztette elő igényét. A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató felé 2020. március 31. napján tett bejelentésében csak és kizárólag a xxx vásárlásokat vitatta. Kérelmező csupán a Testület eljárásában, a Pénzügyi Szolgáltató észrevételére tett, 2020. december 09. napján kelt beadványában hivatkozott arra, hogy a sérelmezett tranzakciók számát és a tárgyi összeget a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatása alapján jelölte meg, nem gondolva azt, hogy a Pénzügyi Szolgáltató általi vizsgálat eredménye után meg kellene számolnia, illetve megnéznie, hogy a nem általa indított, virtuális jellegű tranzakció ténylegesen 65 darab, 224.428,- Ft összegű tranzakciót takar. Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató által tett bejelentése az összes tranzakcióra vonatkozott, beleértve a yyy áruházban történt vásárlást is.

Testület a rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Kérelmező az általa aláírt jóváírási igény bejelentésekor csak és kizárólag az xxx vásárlásokat vitatta és nem az összeset. A Pénzügyi Szolgáltató vizsgálatát csak xxx vásárlások kapcsán folytatta le. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 42. § (1) bekezdése alapján az ügyfélnek kell egyértelműen megjelölnie, hogy melyik jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését kéri.

Mivel a Testület eljárását megelőzően az yyy áruházban történt vásárlás, illetve a Pénzügy Szolgáltató által hivatkozott további, nem xxx vásárlások kapcsán eredménytelen panasz eljárás lefolytatására nem került sor, ezért azokat a Testület, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 102. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, jelen eljárásában nem vizsgálhatta.

6. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező teljes kárának megtérítését a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (továbbiakban: Pft.) 45. § (3) bekezdésére tekintettel utasította el:

„45. § (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."

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.

6.1. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében foglalt alábbi kötelezettségeit:

„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.”

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.”

6.2. A Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 43. § (2) bekezdése alapján helyesen hivatkozott arra, hogy 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.

Az eljáró tag ezért egyetértett a Pénzügyi Szolgáltatóval abban is, hogy önmagában a kártya használata a PIN kóddal még nem bizonyíték, ellenben további bizonyítékokkal együtt, vagy a körülmények vizsgálata alapján megalapozott lehet a csalárd módon való eljárás, vagy a súlyos gondatlanság, illetve a szándékosság. A súlyos gondatlanságot tehát az ügyben releváns egyéb körülményekből le lehet vezetni. Fentiekén túl rögzíteni szükséges azt is, hogy a kialakult bírói gyakorlat alapján 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.

6.3. Az eljáró tag ezért megvizsgálta a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott egyéb körülményeket és annak kapcsán a következőket állapította meg:

6.3.1. A Kérelmező állítása szerint senkinek nem adta ki bankkártya adatait és a bankkártya sem került ki a birtokából. Pénzügyi Szolgáltató szerint ezzel a kijelentésével ellentétben áll, hogy az általuk korábban becsatolt xxx igazolás alapján a Kérelmező bankkártyájának regisztrálása során a regisztráló személy megadta a kártyaadatokon túl a Kérelmező lakcímét is, amit a kártyáról nem lehet leolvasni.

A Pénzügyi Szolgáltató szerint a fentiekből két dologra lehet következtetni:

Kérelmező nem tartotta biztonságban sem a kártyáját, sem a kódot, sem pedig a lakcím adatát. Ezek együttesen a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint teljes mértékben alátámasztják, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul járt el.

Másrészt amennyiben a Kérelmező amellet érvel, hogy mind a bankkártya adatait, mind pedig személyes adatait (név, lakcím) soha nem adta ki senkinek, úgy vagylagosan az is felmerül, hogy olyan szolgáltatás díjai kapcsán terjesztett elő igényt jelen eljárásban, mely szolgáltatást annak szolgáltatója a Kérelmező részére (név, lakcím) nyújtotta. A becsatolt iratok alapján a szolgáltatás igénybe vevője ugyanis saját mag a Kérelmező.

Testület eljáró tagja a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott körülményeket jelen eljárásban nem tudta figyelembe venni. Az xxx igazolás pontosan arra az yyy vásárlásra vonatkozik, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató szerint is a Kérelmező korábban nem kifogásolt, illetve a Testület a korábban előadottak

alapján jelen eljárásban – lefolytatott panasz eljárás hiányában – egyáltalán nem tud vizsgálni. Mindez vonatkozik az xyz, uuu, valamint zzz kereskedőknél történt vásárlásokra is.

A Pénzügyi Szolgáltató következtetései kapcsán az eljáró tag ugyanakkor meg kívánja jegyezni, hogy önmagában a bankkártya és a lakcím adatok megadása, mint tény rögzítése nem jelenti egyúttal annak a bizonyítását is, hogy a hivatkozott azonosító adatok a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségének kapcsán kerültek jogosulatlan személy birtokába vagy azt, mivel a Kérelmező azt mindvégig vitatta, hogy a kérdéses szolgáltatást a Kérelmező vette igénybe. Ez csupán egy vélelem, nem pedig személyre szabott és kétséget kizáró bizonyítása a súlyosan gondatlan kötelezettségének vagy a fizetési művelet jóváhagyásának. Mindezeket túl, amennyiben bizonyítást is nyerne, hogy az yyy vagy a többi vásárlást a Kérelmező hajtotta végre, nem jelentené egyúttal azt is, hogy az xxx vásárlásokat is ő teljesítette, különösen, hogy az ügyben a Kérelmező büntető feljelentést is tett.

Figyelemmel arra, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatán túl a Pénzügyi Szolgáltató további értékelhető bizonyítékot nem terjesztett elő, ezért a Testület megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, miszerint a Kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte.

6.3.2. A Pft. 40. § (2) bekezdése kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségének több körülményre hivatkozással kívánta bizonyítani.

6.3.2.1. Pénzügyi Szolgáltató szerint fel kellett volna tűnnie a Kérelmezőnek a kapott rendszerüzenetek alapján, hogy voltak olyan vásárlások, amiket nem ő kezdeményezett, hiszen a számlakivonatán 2020.02.28. napján mobilüzenet díj került felszámításra, ebből egyértelműen alátámasztott tény az, hogy a Kérelmező a szolgáltatás alapján értesült a számlamozgásokról.

A hivatkozott számlakivonat szerint a Kérelmező számláján valóban xxx üzenet díj került terhelésre 2020. február, valamint a 2020. március hónapban is. Pénzügyi Szolgáltató 2021. január 25. napján kelt kiegészítő válasziratában rögzítette, hogy a Kérelmező a xxx-nél a jóváírásokról kért SMS-t, emellett Pénzügyi Szolgáltató kiegészítő válasziratában csak a jóváírásokról szóló SMS-eket másolt be bizonyítékként.

Fentiek alapján – a Pénzügyi Szolgáltató állításával ellentétben - a Kérelmező nem minden számlamozgásról hanem csak a jóváírásokról értesült SMS üzenet formájában, a terhelésekről, a bankkártyával végzett műveletekről pedig nem. Jelen eljárásban a Pénzügyi Szolgáltatónak kell bizonyítania azt az állítását, hogy a Kérelmező olyan szolgáltatást igényelt, amely alapján valamennyi számlamozgásról SMS üzenetben értesült, valamint azt is, hogy ezek az üzenetek a Kérelmező által megadott telefonszámra megküldésre kerültek. Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor erre vonatkozó szerződést, a terhelésekről szóló SMS-eket, illetve további bizonyítékot jelen eljárásban nem terjesztett elő.

Pénzügyi Szolgáltató szerint továbbá a Kérelmezőnek abból, hogy a 2020. március során bőven mínuszba ment az egyenlege (a hónap végére -90.753,- Ft volt) sokkal korábban érezkelnie kellett, hogy negatív egyenlege lett a hónap során. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint továbbá a jóváírásokról szóló SMS-ben szereplő egyenleg változásából a Kérelmezőnek szintén gyanút kellett volna fognia. Az eljáró tag álláspontja szerint a Kérelmező terhére nem értékelhető, ha 2020. február 12. és 2020. február 28. napja, azaz a két jóváíró SMS közötti 16 napos időszakban nem jegyzi meg a 2020. február 12-ei számlaegyenlegét. Különösen igaz abban az esetben, ha az említett időszakban a Kérelmező által szándékozott és végrehajtott terhelés alapján 13 db tételben és összesen 160.015 Ft összeggel csökkent az elérhető egyenlege és erről SMS üzenetben a Kérelmező nem értesült. Továbbá jelen esetben a Pénzügyi Szolgáltató megjelölt jelentős, több, mint 200.000,- Ft költségből (valójában 259.019 Ft) ténylegesen 160.015 Ft összegű költség a Kérelmezőhöz köthető. A számlakivonatok szerint továbbá a Kérelmező számlájához 90.000 Ft. hitelkeret kapcsolódik, így a számla ezzel az összeggel is tovább terhelhető.

6.3.2.2. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező súlyos gondatlan kötelezettségébe alátámasztása érdekében hivatkozott arra is, hogy a Kérelmezőnek már 2020. februári és márciusi kártyahasználat során észlelnie kellett, hogy az egyenlege jóval alacsonyabb, mint amennyit ténylegesen költött. Pénzügyi Szolgáltató szerint készpénzfelvétel esetén az automata minden esetben közöl fennmaradó egyenleget, mely tájékoztatás alapján fel kellett volna tűnnie a Kérelmezőnek a jelentős összegű költség. Amennyiben ezt figyelmen kívül hagyta, az önmagában súlyos gondatlanságot alapol meg.

Pénzügyi Szolgáltató 2021. február 09. napján kelt beadványában előadottak alapján a Testület bizonyítottan látta, hogy a Kérelmező 2020. február 13. napján, valamint 2020. február 15. napján történt készpénzfelvétel során a kapott bizonylat alapján megismerhette a számlaegyenlegét. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint – figyelemmel arra, hogy addig már több gyanús tranzakció is történt – a Kérelmezőnek a bizonylat alapján észlelnie kellett volna a számlaegyenlegének jelentős csökkenését.

Az eljáró tag álláspontja szerint azonban csak az eset körülményeinek értékelése alapján lehet azt megállapítani, hogy a Kérelmezőnek volt-e lehetősége észlelni a bizonylat alapján a jelentős egyenlegcsökkenést.

A Pénzügyi Szolgáltató beadványa alapján nem volt megállapítható, hogy a bizonylaton milyen egyenleg szerepelt. Rendelkezésre csupán a 2020. február 12. napján történt jóváírásról szóló sms állt, amelyben a felhasználható egyenleg 333.475 Ft volt. Pénzügyi Szolgáltató által megküldött excel tábla alapján a legelső ATM tranzakció időpontjáig 29.438 Ft összegű xxx terhelés történt. Ez önmagában nem tekinthető jelentős összegű költségnek.

Az eljáró tag a jóváíró sms-k, valamint az ATM tranzakciók kapcsán megállapította, hogy a Kérelmező számláján **2020. február 10. napján** 68.425 Ft összegű jóváírás történt. A jóváíró SMS alapján a felhasználható összeg **249.119 Ft.**

2020. február havi számlakivonat szerint 2020. február 06. napján a nyitóegyenleg 41 359 Ft. volt. 2020. február 06 és 2020. február 10. napja között egy jóváírás történt, 2020 február 06. napján 72 833 Ft összegben. Ha 2020. február 06 és 2020. február 10. napján történt jóváírásokat hozzáadjuk a nyitó egyenleghez (41 359 Ft+68 425 Ft+72 833 Ft), akkor az egyenlegnek 182 617 Ft-nak kellene lennie a jóváíró sms-ben megjelölt 249 119 Ft összeghez képest. A kérdéses időszakban az excel tábla szerint még 27 188 Ft bankkártyás vásárlás (foglalás) is történt, amely a Pénzügyi Szolgáltató szerint csökkenti az egyenleget.

A fentiekben túl a következő jóváírás **2020. február 12. napján** történt 93 535 Ft összegben. A jóváíró sms szerint a felhasználható egyenleg **333 475 Ft.**, azaz a jóváírás megelőzően 239 940 Ft. lehetett a szabadon felhasználható egyenleg.

Ha ezt összevetjük a 2020. február 10. napján megjelölt 249 119 Ft összeggel, akkor a két időpont között 9179 Ft egyenlegcsökkenés történt. Ez megegyezik a február 10. és 12. közötti xxx tranzakciókkal. Ugyanakkor február 12. napján történt egy csoportos beszedés is 10 350 Ft összegben is, amely az egyenlegcsökkenésben nem jelenik meg.

2020. február 10. és a 2020. február 13-ai ATM tranzakció között pedig összesen az excel táblázat szerint több darab, összesen 17 711 Ft bankkártyás tranzakció, míg a számlakivonat szerint 10 350 Ft, valamint 11 450 Ft csoportos beszedés valósult meg, illetve levonásra került 31 Ft tranzakciós költség, azaz 39 452 Ft költség keletkezett.

A Kérelmező a jóváíró sms és az azt követő készpénzfelvétel során kapott bizonylaton szereplő - jelen eljárásban okirattal nem igazolt - egyenleg alapján a két időpont közötti költségeit megállapítani pontosan nem tudta. Jelen esetben a Kérelmezőnek napi szinten nyomon kellett volna követnie a tervezett és a nem tervezett fentiekben részletezett költségeit, a jóváírásokat, valamint az egyenlegeket

is.

Fenti körülmények alapján a Testület úgy ítélte meg, hogy a rendelkezésre álló információk (jováíró sms és ATM tranzakciók) alapján a Kérelmező nem volt abban a helyzetben, hogy észlelje a jóvá nem hagyott fizetési műveleteket az ATM tranzakciók, és jováíró sms-ek alapján. A Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése ebben a vonatkozásban nem állapítható meg.

6.3.2.3. A Kérelmező kérelméhez csatolta a 2020.03.05. napján készült, 2020.02.06-2020.03.05. közötti időszakra vonatkozó bankszámlakivonat eredeti példányának másolatát. A Pénzügyi Szolgáltató 2020. december 08. napján kelt válasziratában még arra hivatkozott, hogy a februári számlakivonat csoportos feladása 2020. március 03. napján történt, ugyanakkor ezt a Pénzügyi Szolgáltató nem igazolta. Legutolsó beadványában a feladás tényét a Pénzügyi Szolgáltató pontosította és egyúttal azt 2020. március 09. napjára igazolta. Pénzügyi Szolgáltató Üzletszabályzatának xxx pontja szerint *„amennyiben az Ügyfél a Bankot ennek ellenkezőjéről nem tájékoztatja, a Bank által az Ügyfeleknek küldött írásbeli értesítéseket belföldi cím esetén a postára adást követő ötödik nap elteltével a Bank úgy tekinti, hogy az adott értesítés az Ügyfél részére kézbesítésre került.”* Mindezek alapján az eljáró tag megállapította, hogy a fentiekben hivatkozott számlakivonat legkésőbb 2020. március 14. napján a Kérelmező rendelkezésére állt.

A Pft. 40. § (2) bekezdés rendelkezésének célja, hogy az ügyfél haladéktalanul teljesítse a bejelentési kötelezettségét annak érdekében, hogy a további károk megelőzése és enyhítése érdekében a pénzforgalmi szolgáltató a szükséges intézkedéseket meg tudja tenni. A pénzforgalmi jogszabályban előírt, a Pénzügyi Szolgáltatót terhelő tájékoztatási kötelezettség és a feleket terhelő együttműködési kötelezettség mellett a fizető fél részéről elvárható, hogy a tranzakciókról szóló számlakivonatokat átolvassa, áttekintse. Nem vitatottan a Kérelmező rendelkezésére állt a postai úton kiküldött februári számlakivonat, amelyet a Kérelmező csak a 2020. március 30-ai sikertelen bankkártyás vásárlást követően tekintett át, amely jelentős késedelemnek tekinthető. Az eljáró tag szerint a februári számlakivonat jogtalan terhelések tekintetében egyértelmű információt tartalmaz, ezért annak figyelmen kívül hagyása, valamint a jogosulatlan tranzakciók jelentős késedelemmel történő bejelentése – jelen ügyben vizsgált körülmények alapján - Kérelmezőtől elvárható gondos magatartásnak feltűnő elhanyagolását jelenti, azaz a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése a 2020. március 14-ei tranzakciót követően megállapítható. A számlakivonatok és a Pénzügyi Szolgáltató által készített kimutatás szerint a 2020. március 14-ét követően a jóvá nem hagyott xxx fizetések összege 110 302 Ft. Az eljáró tag álláspontja szerint ezen összegek vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a jováírási igény teljesítése alól.

7. Összességében a Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben nem bizonyította, hogy a Kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte.

Ugyanakkor a 2020. március 14. napját követően megvalósult és a Kérelmező által vitatott xxx tranzakciók kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató sikeresen bizonyította, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettségét. Ennek megfelelően a 2020. március 14-ét követő tranzakciók tekintetében nem, de azt megelőző tranzakciók tekintetében a Pénzügyi Szolgáltatót jováírási kötelezettség terheli.

8. 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 a) pontja alapján 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.

Kérelmező a jóváírási igényét 2020. március 31. napján tette meg, míg 2020. március 14. napjáig a Kérelmező - a Testület álláspontja szerint - nem észlelhette a bankkártyája jogosulatlan használatát. Mindezek alapján 2020. március 14. napján követő tranzakciók kapcsán merülhetne fel a Kérelmező fentiekben meghatározott kárviselése. A Testület végül 15 000 Ft-nál nagyobb összegben állapította meg a Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentesülését, így a Kérelmező a Pft. 45. § (1) bekezdésében foglalt kárviseléséről a Testület a döntését mellőzte.

9. Fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület 114 126 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót. A Testület az eljárás költségei viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

A Kérelmező kérelemnyomtatványon összegszerű igényét 224 428 Ft összegben terjesztette elő. A Testület a kérelemben megjelölt összegszerűségen nem terjeszkedhet túl. A Testület eljáró tagja jelen eljárásban megállapította, hogy 2020. március 14. napját követő tranzakciók vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltatót helyesbítési kötelezettség nem terheli. A hivatkozott tranzakciók összege 110 302 Ft. Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelemben megjelölt igény és a 110 302 Ft különbözete vonatkozásában, azaz 114 126 Ft összegben kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

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 Kérése a fentiek szerint részben 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, 2021. február 11.

Dr. Tarpai Lajos Tamás
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT