



A-PBT-A-2/2022 Ajánlást tartalmazó határozat

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **B. Z. L.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban – meghallgatáson kívül – az alábbi

#### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja a Pénzügyi Szolgáltató részére az alábbi ajánlást teszi:

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 műveletek összegét, továbbá a fizetési számlák 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. Ennek körében a xxx fizetési számlán írjon jóvá 1100 EUR összeget, a yyy fizetési számlán pedig 11.486 Ft (30 EUR), 1 875.965 Ft (4900 EUR) és 502.385 Ft (1300 EUR) összeget. A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegének jóváírása, valamint a fizetési számlák tekintetében a megterhelés előtti, eredeti állapot helyreállítása során tételesen vegye figyelembe és számolja el a Kérelmező befizetéseit, a Pénzügyi Szolgáltató jóváírásait, valamint a nem a Kérelmező által végzett átvezetéseket, devizakonverziókat és mindezekről a fenti határidőn belül írásban értesítse a Kérelmezőt.

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.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

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

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlásban foglaltak követéséről vagy a követésének elmaradásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96.§ (1) bekezdés, 113. § (1) bekezdés b) pontja, 116. §-a, 119. § (1) bekezdése, valamint 120.§ (3) bekezdése alapján hozta meg.

## INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2022. május 9. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A felek között az ügyben 2022. augusztus 17. napján meghallgatás tartására került sor. A xxx számú meghallgatási jegyzőkönyv tartalmazza a meghallgatás időpontjáig a felek által benyújtott iratokban szereplő álláspontot, valamint a meghallgatáson előadott nyilatkozatokat. A meghallgatáson az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal felhívta a Kérelmezőt, hogy a megjelölt határidőben csatolja a Testület felé a visszaélés pontos, részletes körülményeinek leírását, valamint a rendőrségi feljelentés és az esetleges tanú meghallgatás jegyzőkönyvét, valamint a hivatkozott dokumentumokat a Pénzügyi Szolgáltató felé is elektronikus úton küldje meg.

A Kérelmező a felhívásra 2022. augusztus 25. napján tett eleget. A Testület a beérkezett beadvány áttekintését követően a Kérelmezőt ismételt nyilatkozattételre hívta fel, melyre a Kérelmező 2022. szeptember 02. napján kelt beadványában nyilatkozott.

A Testület a Kérelmező beadványaival összefüggésben a Pénzügyi Szolgáltatót két alkalommal is nyilatkozattételre hívta fel, melyben kifejezetten felhívta a figyelmét a Pft. IX. fejezetében foglalt felelősségi és kárviselési szabályokra, különösen a Pénzügyi Szolgáltatót terhelő bizonyítási kötelezettségre. A Testület xxx számú felhívását a Pénzügyi Szolgáltató 2022. augusztus 26. napján, míg a Testület yyy számú felhívását 2022. szeptember 05. napján vette át. Pénzügyi Szolgáltató a felhívásokra a megjelölt határidőben, illetve azt követően sem nyilatkozott.

A rendelkezésre álló iratok és nyilatkozatok alapján a tényállás körében a Testület a következőket állapította meg:

A Kérelmező 2022. február végén xxx hirdetésekben keresztül talált egy kriptobefektetésről szóló hirdetést, amelyre rákattintott és lementette a számítógépére. Ekkor csak a nevét, email címét és a telefonszámát adta meg. Másnap kapott egy emailt, amelyben az szerepelt, hogy köszöntik a belépéshez, és hogy hamarosan fel fogja keresni egy bróker jelszóval együtt. 2022. március 04. napon 14:48 órakor a kereste meg a Kérelmezőt S. N. nevezetű személy xxxből és jelezte, hogy ő a Kérelmező brókere az xxx-től. A bróker kérte, hogy maradjanak a Viber beszélgetésnél, illetve kérte a Kérelmezőt, hogy az AnyDesk alkalmazást töltsse le. Kérelmező ezt megtette, majd mivel ezt követően nem tudott belépni az alkalmazásba, a további egyeztetést elhalasztották egy héttel.

A Kérelmező képviselője útján az eljárás során előadta, hogy a visszaélést elkövetők kérték meg a Kérelmezőt töltsse le az AnyDesk alkalmazást. Az indokuk az volt, hogy ez szükséges az együttműködéshez. A letöltéshez szükséges linket ők küldték el a Kérelmezőnek, de sajnos nem áll rendelkezésre az az információ, hogy a link melyik oldalra irányította a Kérelmezőt a letöltéshez. A Kérelmező a beléptetéshez szükséges kódot (hozzáférést) megadta. A Kérelmező az AnyDesk

alkalmazást, illetve az ilyen alkalmazások technológiáját ekkor még nem ismerte, nem tudta, hogy mi célt szolgál, mire való. Tekintve, hogy nem ismerte az alkalmazást, nem gyanakodott arra, hogy mire használják majd, úgy gondolta, hogy a letöltése egy, pl. az ABC Bank xxx alkalmazásához hasonló alkalmazás lesz. Előadta, hogy ilyen távoli asztallal történő megosztását lehetővé tevő alkalmazást egyébként számos területen használnak az ügyfelek segítésére. Kérelmező elmondta azt is, hogy az AnyDesk alkalmazást csak a telefonjára töltötte le, megpróbálta a számítógépére is, de arra nem sikerült. Elmondása szerint, mint utólag kiderült, ez az alkalmazás a számítógépén is rajta volt. Előadta azt is, hogy az AnyDesk alkalmazás telefonra történt letöltést követően belépett az internetbankjába, és az első tranzakciót jóváhagyta, a többit már nem kellett. A programot ezt követően valamikor törölte. Nyilatkozott arról is, hogy a kérdéses vizsgált időszakban (2022. március 15. és 2022. március 16. napján) belépett a netbankjába a laptopon keresztül, azonban tudomása és a tanúmeghallgatási jegyzőkönyv szerint is az AnyDesk alkalmazást a laptopján egyáltalán nem használta. A kérdéses időszakban úgy tudta, hogy oda nem is sikerült feltelepítenie az AnyDesket, később derült ki számára, hogy mégis ott volt. Testület kérdésére a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy az AnyDesk érintett telefonján kérdéses időpontban a Pénzügyi Szolgáltató banki alkalmazása le volt töltve.

A Kérelmező 2022. március 04. napján S- N-nal folytatott írásos Viber egyeztetést követően 250 USD értékű kártyás vásárlást hajtott végre a xxx kártyájával. Ennek kapcsán a Testület megjegyzi, hogy ennél a tranzakciónál a kedvezményezett félnél nem az xxx cég, hanem a yyy található.

Kérelmező 2022. március 09. napján a kereskedési számlájának ellenőrzése érdekében emailen megkeresést kapott az xxx nevében, amelyben a Kérelmezőt a személyazonosságának, kereskedési számlájához kapcsolódó fizetési kártya, valamint lakóhelyének igazolása érdekében dokumentumok csatolására kérték fel. Kérelmező 2022. március 11. napján válaszemailben megküldte a személyi igazolványa mindkét oldaláról készült képet, a xxx-es végű bankkártyának mindkét oldaláról készült képet úgy, hogy azon csak a bankkártya első hat és utolsó négy számjegye, a Kérelmező neve, lejárat dátuma látszik, valamint az xxx számú bankszámlájának 2022.02.01. - 2022.02.28. időszakra vonatkozó kivonatát kitakarás nélkül.

Kérelmezőt a fentieket követően 2022. március 15. keresték ismét. Kérelmező elmondása szerint ekkor kb. összesen 6 órát beszélt telefonon Viberen a brókerével. Kérelmező szerint csak sima beszélgetés volt, nem videóhívás. Kérelmező elmondta, hogy a férfi az Anydesken keresztül kódokat kért tőle, amiket a Kérelmező megadott, és ez alapján, mint utólag a Kérelmező számára kiderült a számlái között utalásokat hajtott végre. Ezt követően a Kérelmező álláspontja szerint az alábbi négy jóvá nem hagyott tranzakció valósult meg, amelyben a Pénzügyi Szolgáltató objektív felelőssége megállapítható

-1.100,- Euró (xxx, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Nem PIN-es tranzakció), **xxx-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció

-1.875.965,- HUF (yyy 1120, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -4.900,00 Eur, Dublin), **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció

-11.486,- HUF (uuu 2214, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -30,00 Eur, Dublin), **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció

-502.385 HUF (uuu 3094, tranzakció dátuma: 2022. március 16., könyvelés dátuma 2022.03.21., Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -1.300,00 Eur, Dublin). **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció

A rendelkezésre álló iratok szerint továbbá 2022. március 16-án online felületen 8.000.0000 Ft összegű személyi kölcsön igénylés került benyújtásra, amely 2022. március 23-án megíúsult, ezzel kapcsolatban díjterhelés nem történt.

Kérelmező 2022. március 21. napján bankkártya reklamációs adatlapot nyújtott be, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató 2022. március 28. napján kelt levelével elutasított. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az xxx számú kártyával történő 2022.03.15-ei tranzakciók bankkártyaadatok, valamint az xxx kód

megadása mellett, limitemelést követően valósultak meg. A Pénzügyi Szolgáltató a lefolytatott vizsgálat során megállapította, hogy a Kérelmező kriptovaluta befektetés ügyintézés alkalmával idegen személy kérésére AnyDesk alkalmazást telepített a saját számítógépére és mobiltelefonjára, mellyel az elkövető hozzáférhetett a Kérelmező hitelesítő adataihoz. Tekintettel arra, hogy ezen adatok a telepített AnyDesk alkalmazással elérhetővé váltak idegen személy részére, súlyos gondatlanságra hivatkozva a jóváírást nem áll módjukban teljesíteni, az erős ügyfélhitelesítés miatt visszaélésre hivatkozva a reklamált összeg visszaszerzése érdekében kártyatársasági megkeresés indítására nincs lehetőségük.

Fentieket követően a Kérelmező 2022. április 19. napján kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmezőt 2022. május 06. napján kelt válaszlevelében a következőkről tájékoztatta:

A Pénzügyi Szolgáltató 2022. május 4-én és 5-én gondoskodott a visszaélés miatt terhelt, az alábbi kamatok és díjak jóváírásáról:

- 2022.04.04. 4.198,- Ft túlhívási díj
- 2022.04.04. 38.406,- Ft kamat
- 2022.05.02. 4.198,- Ft túlhívási díj
- 2022.05.02. 61.879,- Ft kamat

A Pénzügyi Szolgáltató egyedi döntése alapján 2022. május 5-én 400.000,- Forintot - a Kérelmező által sem vitatottan - jóváírt a yyy számú hitelkártya elszámolási számlán. Pénzügyi Szolgáltató megerősítette továbbá, hogy a 2022. április 21-i 115.566,- Ft összegű Kérelmező befizetését jóváírta yyy számú hitelkártya elszámolási számlán. Tájékoztatta továbbá Kérelmezőt, hogy az ígért, 200.000,- Ft összegű befizetést követően (melyet a Kérelmező vállalása szerint 2022. május 20-ig tud teljesíteni) a fennmaradó tartozását 60 havi, 0%-os részletfizetésbe helyezi majd, melyről a Kérelmezőt számlakivonatában értesíti.

Kérelmező saját nyilatkozata szerint hitelkeret visszatérítése címén 2022. április hónaptól kezdődően már összesen 396.277,- Ft-ot a Pénzügyi Szolgáltató előírása szerint havonta részletekben törlesztett.

Fentieket követően nyújtotta be a Kérelmező a kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

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

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

Kérelmező kérelmében az alábbi tranzakciók vonatkozásában terjesztette elő kérelmét:

- 1.100,- Euró (xxx, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Nem PIN-es tranzakció), **xxx-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció
- 1.875.965,- HUF (yyy 1120, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -4.900,00 Eur, Dublin), **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció
- 11.486,- HUF (uuu 2214, tranzakció dátuma: 2022. március 15., Internet, Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -30,00 Eur, Dublin), **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció
- 502.385 HUF (uuu 3094, tranzakció dátuma: 2022. március 16., könyvelés dátuma 2022.03.21., Without Code (PIN) tranzakció, xyz: -1.300,00 Eur, Dublin). **yyy-es végű** kártyával végrehajtott tranzakció

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

**40. § (1)** Az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.

**43. § (1)** A jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti - fizető fél általi - kérelem esetén a **pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania** - adott esetben a hitelesítés által -, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

(2) A jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén - ideértve adott esetben a fizetés-kezdményezési 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-kezdményezési 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-kezdményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem - a fizető fél fizetési számláját vezető **pénzforgalmi szolgáltató** - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet - **köteles**

a) azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig meqtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és

b) a fizetési számla tekintetében a meqterhelés 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 elloptott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentés megtételét megelőzően.

(2) Nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott felelősség a fizető felet, ha

a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,

b) a kárt a pénzforgalmi szolgáltató alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,

c) a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést,

d) a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - nélkül használták, vagy

e) a pénzforgalmi szolgáltató a 41. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének nem tett eleget.

(2a) Ha a kedvezményezett vagy annak pénzforgalmi szolgáltatója nem fogadja el az erős ügyfél-hitelesítést, meg kell térítenie a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának okozott kárt.

(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, így különösen ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadja vagy megismerhetővé teszi.*

Az eljárás során tényként volt megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a kártyareklamációs eljárás során nem hivatkozott arra, hogy az érintett tranzakciók jóváhagyott fizetési műveletnek minősülnek, azonban a Testület előtt megtartott meghallgatáson azokat jóváhagyott fizetési műveleteknek nevezte meg. A tranzakciók jóváhagyásra vonatkozó, a Pft. 43. § (1) és (2) bekezdésének megfelelő bizonyítékot azonban a Pénzügyi Szolgáltató nem terjesztett elő. Ennek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a Pft. 43. § (1) bekezdésében foglaltak alapján megállapította, hogy az eljárással érintett sikeres tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek.

A Kérelmező 2022. március 21. napján jelzett, jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos jóváírási igényét a Pénzügyi Szolgáltató 2022. március 28. napján kelt levelében a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegésére tekintettel elutasította. Pénzügyi Szolgáltató elutasításának jogi indoklásaként hivatkozott a Pft. 40. § (1) bekezdésére, xxx Általános Szerződési Feltételeinek xxx.xxx.xxx. pontjának, valamint yyy.yyy.yyy. xxx), yyy), xyz) és zzz) pontjainak rendelkezéseire.

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

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

A Pft. 45. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezések értelmében **a Pénzügyi Szolgáltató csak akkor mentesül** a fentiekben ismertetett felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.

A Pft. fenti rendelkezése a pénzforgalmi szolgáltatóra telepíti a bizonyítási terhet abban a tekintetben, hogy bizonyítsa, hogy az ügyfél a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

Ennek alapján amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja bizonyítékokkal megfelelően alátámasztani a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegést, és annak a kár bekövetkeztével való ok-okozati összefüggését, úgy a bizonyítás sikertelenségének terhére ő köteles viselni, a jóvá nem hagyott fizetési művelettel érintett összeget a Pft. 44. § (1) bekezdésében foglaltak szerint jóvá kell írnia az ügyfél számláján. A Testület ezzel kapcsolatban rá kíván mutatni, hogy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott szándékos, illetve súlyosan gondatlan ügyfélmagatartás bizonyítására a fizetési eszköz használata önmagában nem elégséges, ahhoz a pénzforgalmi szolgáltatónak az ügy egyedi körülményeire is kiterjedően, személyre szabottan és kétséget kizáróan további bizonyítékokkal kell ezen körülmények fennállását alátámasztania.

Mindezekre tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testületnek elsősorban azt kellett megvizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató eleget tett-e a fentiekben nevesített bizonyítási kötelezettségének. A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során álláspontjának alátámasztása érdekében – a Testület kifejezett, bizonyítási kötelezettségre és bizonyítási teherre is kiterjedő felhívása ellenére – a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegést, és annak a kár bekövetkeztével való ok-okozati összefüggését semmilyen bizonyítékkal nem támasztotta alá. A Kérelmező beadványaira, tényállításaira sem a megjelölt határidőben, sem azt követően – felhívás ellenére – nem nyilatkozott. A Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárás során a tényállás, valamint a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése körében tett megállapításait nem bizonyította. A Kérelmező nyilatkozata alapján egyedül az AnyDesk alkalmazás telepítése bizonyított, de ez önmagában nem alkalmas annak alátámasztására, hogy az xxx-es végű bankkártya, illetve az yyy-os végű bankkártya adatai biztonságba tartására irányuló kötelezettségét a Kérelmező milyen módon szegte meg, különösen súlyosan gondatlanul. A Pénzügyi Szolgáltató azt sem bizonyította, hogy az xxx számú kártyával történő 2022.03.15-ei tranzakciók az mPin kód megadása mellett, limitemelést követően valósultak meg. Az yyy-os végű kártyával végrehajtott tranzakciók vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltató semmilyen nyilatkozatot nem tett. A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozásával szemben az általa kibocsátott tranzakciós visszaigazoláson „Internet, nem PIN-es tranzakció”, illetve „Internet, Without Code (PIN)” megjelölés, a számlakivonatok alapján pedig az érintett tranzakciók „készpénzfelvétel ATM POS” megjelöléssel szerepelnek. Mindezekre tekintettel a Testület úgy ítélte meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató érdemben nem tudta bizonyítani a fizetési műveletek jóváhagyottságát és a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését.

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

Figyelemmel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a felelősség alóli mentesülését nem tudta bizonyítani, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése, illetve a Pft. 45. § (2) bekezdése szerint köteles helytállni a bekövetkezett teljes kárért.

Figyelemmel azonban arra, hogy a Testület eljárását megelőzően a Pénzügyi Szolgáltató és a Kérelmező részéről is történtek jóváírások és befizetések, ezért ezeket a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegének megtérítése, valamint a fizetési számlák helyreállítása során figyelembe kell venni oly módon, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak a megterhelés előtti állapotot kell helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

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

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

Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt – melybe a meghallgatási szünet időtartama nem számít bele – a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

*Budapest, 2022. szeptember 23.*

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