



H-PBT-H-24/2023. Kötelezést tartalmazó határozat

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **Sz. I.** (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 az alábbi

### **HATÁROZATOT**

hozta:

**A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott és eddig meg nem térült fizetési műveletek összegét, azaz 386.302 Ft-ot, 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 2022. augusztus 23. 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](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu) | 06-80-203-776  
Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni, és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

2. Kérelmező a kérelmében előadta, hogy internetes csalás áldozata lett, amely során a csalók elutaltak fizetési számlájáról 409.690 forintot. Kérelmező az ügyben rendőrségi feljelentést tett. Kérelmező tudomása szerint semmilyen felületen sehol, senkinek nem adta meg a bankkártya adatait, illetve a netbankos felhasználó nevét, jelszavát. Később az is kiderült, hogy a csaló a Kérelmező netbankjában biometrikus azonosításra való átállást állított be a megszokott SMS-ben történő azonosítás helyett. Kérelmező elmondása szerint csak akkor szembesült ezzel a helyzettel, amikor SMS-t kapott róla, hogy átutaltak 409.690 forintot. A Pénzügyi Szolgáltató 23.388 forintot vissza tudott hívni. Kérelmező kérte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató vizsgálja át a rendszerét és ha biztonsági rés van rendszeren vagy tőlük kerültek ki az adatai, akkor fizessen meg a Kérelmező számára a 386.302 forintos összeget.

Pénzügyi Szolgáltató a tényállás körében előadta, hogy 2022. június 23. napján Kérelmező Netbankos felületén, egy elektronikus HUF AFR átutalási megbízás került rögzítésre, 9:28 időpontban a Kérelmező bankszámlájának megterhelésével. A kifogásolt tranzakció jóváhagyására mobilapplikáción (ABC Mobilapp) keresztül beállított biometrikus azonosítással, erős-ügyfélhitelesítéssel került sor. Pénzügyi Szolgáltató kiemelte, hogy SMS-t nem lehet eltéríteni, így a csalást elkövetők kizárólag olyan SMS-ekhez férhetnek hozzá (amennyiben annak technikai feltételei fennállnak), amelyek a Kérelmező telefonján is megjelennek. Pénzügyi Szolgáltató a tudomásszerzést követően haladéktalanul kezdeményezte a tranzakció visszavonását. A visszahívás eredményeképpen a 23 388 Ft jóváírása történt meg. Az összeg 2022. június 29-én 13:06-kor érkezett a xxx HUxxx számú számláról, xxx közleménnyel. Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatta a Testületet, hogy az ügyben nem történt bejelentés az MNB felé a Pft. 44. § (1) bekezdése szerint, tekintettel arra, hogy Pénzügyi Szolgáltató a tranzakciót jóváhagyott fizetési műveletként kezelte.

3. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2022. október 24. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirát, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget. Meghallgatáson az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel.

A fentieket követően a Kérelmező 2022. november 25., 2022. november 30. napján érkezett beadványában, míg a Pénzügyi Szolgáltató 2022. november 19., valamint 2022. december 08. napján kelt kiegészítő válaszirataiban ismertette az álláspontját.

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

5. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a tranzakció jóváhagyottnak minősül. Ennek vitatása esetén a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (továbbiakban: Pft.) 43. § (1) bekezdése alapján Pénzügyi Szolgáltató az erős ügyfélhitelesítés által igazolja, hogy a kifogásolt tranzakciót a Kérelmező jóváhagyta. A Pft. 43. § (2) bekezdése tekintetében pedig a súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást megalapozza, hogy Kérelmező kiadta/harmadik fél számára hozzáférhetővé tette a Netbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az SMS-ben küldött belépési kódot, mely lehetővé tette a biometrikus azonosítási mód beállítását, ezen túlmenően, Kérelmező figyelmen kívül hagyta a biometrikus beállításról, és a tranzakció indításáról kapott SMS tartalmát is.

Álláspontja szerint ezen tények nem róhatóak a Pénzügyi Szolgáltató terhére, őt a Kérelmező harmadik személy általi megtevesztése és Kérelmező mulasztása miatt felelősség nem terheli.

Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint Kérelmező súlyos gondatlanságát az alábbi tények alapozzák meg.

- Kérelmező több esetben nem a ABC Bank xxx Kézikönyvben rögzített módon, azaz nem a ABC Bank weboldaláról (xxx) jelentkezett be a Netbankba. Amennyiben egy felhasználó a gépén létrehoz egy parancsikont egy olyan hivatkozással, ami ténylegesen a Netbankra mutat (yyy), akkor ott minden

esetben a megnyitást követően az ikon mögötti URL fog megnyílni egy alapértelmezett böngészőben. Egy parancsikon külső beavatkozás nélkül nem tud máshogy működni, vagyis nem fordulhat elő, hogy az elmentett URL megváltozzon.

- A Kérelmező által rendelkezésre bocsátott adathalász e-mail 2022. június 20. napján érkezett meg a Kérelmező részére. Az abban feltüntetett link nem a Pénzügyi Szolgáltató Netbankjára mutat, annak megnyitása fals felületre visz. Egyebekben az adathalász e-mail megnyitása nem feltétele annak, hogy az abban szereplő rosszindulatú kód fusson, így Kérelmező számítógépére felkerülhetett egy rosszindulatú kód, ami lehetővé tette az elkövető /hacker számára, hogy egy nem valós netbanki felületet mutasson a Kérelmezőnek. Megfelelő tűzfal/vírusirtó használatával megakadályozható a problémás levelek beérkezése is, melyre azonban Pénzügyi Szolgáltatónak nincs ráhatása.

- Kérelmező nyilatkozatával ellentétben, Pénzügyi Szolgáltató rendszereiben nem található Netbankos belépési próbálkozás 2022. június 22. és 2022. június 24. dátumokkal. Vagyis Kérelmező már 2022. június 22. napján is fals felületen próbált bejelentkezni a Netbankba, mely felületen kiadta/hozzáférhetővé tette harmadik fél részére a Netbankos Felhasználó nevét és jelszavát.

- Kérelmező 2022. június 23. napján, a fals felületre történő bejelentkezéskor nem vette figyelembe és nem tartotta gyanúsnak, hogy:

- a korábbiaktól eltérően, angol nyelvű, megerősítő kódot tartalmazó üzenetet kapott 02:40-kor,
- a kód beírása ellenére, ismételten nem tudott belépni a Netbankjába (ahogy 2022 június 22. napján sem),

- Nem életszerű, hogy Kérelmező a 2022 június 23. napján 02:43 perckor a biometrikus beállításról küldött SMS tartalmát nem vette figyelembe, jóllehet a rendőrségi jegyzőkönyvben előadott nyilatkozata szerint a 02:40-kor érkezett kód beírása után, mivel nem sikerült belépnie a Netbankba, újra próbálkozott, mely esetben várnia kellett a megerősítő kódot. A rövid időközrel, 02:43-kor kiküldött SMS-ben található telefonszám felhívása esetén megakadályozható lett volna a 09:29-kor indított tranzakció.

- Kérelmező rendőrségi jegyzőkönyvben előadott nyilatkozata, miszerint a telefonjában az SMS üzeneteket nem igazán szokta nézegetni, csak ha konkrétan vár valamit, nem róható Pénzügyi Szolgáltató terhére.

Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmező Netbankjába történő belépésekhez kapcsolódó IP-címek alapján látható, hogy a 2022. június 23. napi belépéseken kívül is, több helyről, több tartományból, akár különböző számítógépekről került sor Netbankos belépésekre. A Kérelmező számítógép használatával és a Netbankos belépéseivel kapcsolatos kijelentései nincsenek összhangban a Pénzügyi Szolgáltató nyilvántartásai szerinti IP- címekkel.

6. Pénzügyi Szolgáltató álláspontjának alátámasztása érdekében hivatkozott a xxx ÁSZF xxx.yyy. pontja, xxx ÁSZF yyy.xyz.yyy. pontja, xxx ÁSZF yyy.xyz.yyy.xxx. pontja, xxx ÁSZF xxx.xxx pontja, yyy ÁSZF yyy.xxx pontja, yyy ÁSZF yyy.xyz. pontja, yyy ÁSZF yyy.vvv. pontja, yyy ÁSZF uuu.xxx pontja, yyy ÁSZF uuu.vvv. pontja, yyy ÁSZF zzz.xxx.xxx pontja, xxx ÁSZF yyy.xyz.uuu.yyy pontja rendelkezéseire.

7. Pénzügyi Szolgáltató végül arra hivatkozott, hogy álláspontja szerint jelen ügyben a tényállás egyes elemeinek tisztázása érdekében széleskörű bizonyítás lefolytatása lenne szükséges, melyre tekintettel az MNB tv. 112. § (3) bekezdésének c) alpontjára hivatkozással, kérte az eljárás megszüntetését.

8. Kérelmező a meghallgatáson előadta, hogy a netbanki belépéséhez szükséges link a gépére van lementve, arról nyitotta meg jelen esetben is a netbanki felületet. Megpróbált a netbankjába belépni 2022. június 22. napján, de nem kapott belépési kódot SMS-ben. Majd másnap 2022. június 23. napján ismét megpróbálta, ekkor viszont már kapott kódot. Az SMS szövege „Your login code: ...” volt és az ebben szereplő kódot megadta a felületen, de nem történt semmi. Nem volt gyanús neki, hogy nem tudott belépni, mert más banknál volt és a zzz összeolvadásával összefüggő problémának tekintette a sikertelen belépést. Kérelmező előadta továbbá, hogy a mobiltelefonján nincs netbanki applikáció telepítve, nem is volt telepítve, mivel céges xxx telefonja van. Mikor megtudta 2022. június 24. napján,

hogyan eltűnt a pénze, akkor haladéktalanul jelezte a Pénzügyi Szolgáltatónak. A 2022. június 20-ai emaillel kapcsolatban elmondta, hogy emlékezete szerint ezt a visszaélés után nyitotta meg. A 2022. június 23-ai angol nyelvű belépési kódot tartalmazó SMS kapcsán a Kérelmező elmondta, hogy nem figyelte, hogy angol nyelvű SMS-t kapott, csak az SMS-ben szereplő kódra figyelt.

9. Kérelmező a feljelentés során előadta, hogy a biometrikus beállítással összefüggő, valamint a kifogástolt tranzakcióról kapott SMS-eket 2022. június 24-én reggel vette észre, amikor ismételen nem sikerült belépnie a netbankjába. 2022. június 23-án 02:42 perckor kézbesített SMS kapcsán pedig előadta, hogy az ekkor kapott xxx számjegyű kódot beírta a felületen, de az nem engedte belépni. Ekkor megint próbálkozott, de megerősítő kódot már egyáltalán nem kapott.

10. Mivel a kifogástolt tranzakció jóváhagyására mobilapplikáción (ABC Mobilapp) keresztül beállított biometrikus azonosítással, erős-ügyfélhitelesítéssel került sor, ezért a Testület a kérdéses mobilapplikáció regisztrálásával kapcsolatban nyilatkozatra hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót. A Pénzügyi Szolgáltató ennek kapcsán előadta, hogy a Mobilapp regisztrációval érintett eszköz típusáról nem áll rendszerinformáció a rendelkezésére, mivel a regisztráció yyy-on történt. Rögzítette továbbá, hogy a MobilApp letöltése nem jár regisztrációval, amennyiben valamely ügyfél a MobilAppot kívánja használni, ehhez Netbank szolgáltatással kell rendelkeznie. A MobilAppba történő bejelentkezés esetén az alábbi szövegezésű SMS kerül kiküldésre:

- Magyar nyelvű beállítás esetén: „Az Ön ABC Netbank/Mobilapp belépési kódja: 12345678. Amennyiben nem Ön kezdeményezte, kérjük, azonnal hívja a +xxx számot. ABC Bank .”

- Angol nyelvű beállítás esetén: „Your login code: 12345678”

Tekintettel továbbá arra, hogy MobilApp használata esetén, az applikációba kizárólag erős ügyfélhitelesítéssel lehet belépni (Netbankos felhasználónév, jelszó és SMS-ben kiküldésre kerülő kód), a biometrikus azonosításra történő átállás nem igényel újabb erős ügyfélhitelesítést.

11. A Pft. 37. §, Pft. 43. § és Pft. 45. §-a 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-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.*

*(3) A fizető fél a jóváhagyást a 38. § (1)-(5) bekezdésében meghatározott időpontig visszavonhatja. Több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyás visszavonása esetén a kapcsolódó jövőbeli fizetési műveletek sem minősülnek jóváhagyottnak.*

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

**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 kifogástolt 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-kezdeménnyezési 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-kezdeménnyezési 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.*

**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.

(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.**

12. A Pft. a pénzforgalmi szolgáltatóra telepíti a bizonyítási terhet abban a tekintetben, hogy bizonyítsa, hogy az ügyfél által kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ennek alapján amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja a fentieket bizonyítékokkal megfelelően alátámasztani, úgy a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni és a jóvá nem hagyott fizetési művelettel érintett összeget a Pft. 44. § (1) bekezdésében foglaltak szerint jóvá kell írnia az ügyfél számláján.

13. Pénzügyi Szolgáltató az erős ügyfélhitelesítés által kívánta igazolni, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a Kérelmező jóváhagyta. A Pft. 43. § (2) bekezdése alapján a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata *önmagában nem bizonyítja*, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta.

Testület álláspontja szerint az eszközhasználat során történő hitelesítés a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatának részeként funkcionál, ezért önmagában a jóváhagyottság kérdésében nem elégséges bizonyíték. Pénzügyi Szolgáltató az erős ügyfélhitelesítésen kívül további bizonyítékot nem terjesztett elő. Pénzügyi Szolgáltató képviselője a meghallgatáson továbbá előadta, hogy a rögzített mobilapplikációs belépéseket valószínűleg a csalók végezték el. A csalók biometrikus adataikkal engedélyezték az utalást, de az applikáció regisztrációjához a Kérelmező adta meg az adatokat. Mindezek értékelése alapján a Testület megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította azt, hogy a kifogásolt fizetési művelet Kérelmező által jóváhagyott tranzakció.

14. Testület a Pénzügyi Szolgáltató által a Kérelmező súlyos gondatlansága körében előadottakat az alábbiak szerint értékelte:

Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmező több esetben nem a ABC Bank xxx Kézikönyvben rögzített módon, azaz nem a ABC Bank. weboldaláról (xxx) jelentkezett be a Netbankba. Pénzügyi Szolgáltató az yyy ÁSZF uuu.xxx. pontján keresztül írja elő a rendeltetésszerű használat érdekében az ABC Netbank xxx Kézikönyv ismeretét. ABC Netbank xxx Kézikönyv xxx oldalon, míg az yyy ÁSZF yyy

oldalon keresztül tartalmaz rendelkezéseket. Testület álláspontja szerint a szabályzatok Pénzügyi Szolgáltató által elvárt szinten történő ismerete, illetve áttanulmányozásának elmulasztása önmagában nem minősül súlyosan gondatlan magatartásnak. A Testület utalni kíván a Pft. 14. §-ban foglaltakra, amelyek szerint a pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződésnek egyértelműen, közérthetően és pontosan kell tartalmaznia - többek között - a fizető felet terhelő felelősségi szabályokat, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz biztonságos kezelésére vonatkozó kötelezettségeket.

Testület elfogadta a Pénzügyi Szolgáltató érvelését, miszerint a Kérelmező több alkalommal minden bizonnyal nem a Pénzügyi Szolgáltató hivatalos oldalán próbált meg belépni a netbanki fiókjába. A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján azonban az nem volt megállapítható, hogy a fals oldal mennyiben volt alkalmas arra, hogy a Kérelmezőt megtévevessze. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező súlyosan gondatlan magatartása körében értékelte, hogy a Kérelmező 2022. június 23. napján, a fals felületre történő bejelentkezéskor nem vette figyelembe és nem tartotta gyanúsnak, hogy:

- a korábbiaktól eltérően, angol nyelvű, megerősítő kódot tartalmazó üzenetet kapott 02:40-kor,
- a kód beírása ellenére, ismételten nem tudott belépni a Netbankjába (ahogy 2022. június 22. napján sem).

Testület álláspontja szerint amennyiben a Kérelmező terhére értékelnék az angol nyelvű SMS nem megfelelő értékelését, akkor azt a Pénzügyi Szolgáltató terhére is értékelni kell. Pénzügyi Szolgáltató rendszerének ugyanis érzékelnie kellett a korábbiaktól eltérő nyelvváltást (az angol nyelvű beállítást), különösen úgy, hogy a kérdéses belépés egy xxx IP címről történt. Testület megítélése szerint ugyanakkor fontosabb, hogy angol nyelvű SMS-ben szereplő szöveg („Your login code: ...”), magyarul a „Bejelentkezési kódod:.....” szövegnek felel meg. Pénzügyi Szolgáltató szerint továbbá a kérdéses időpontban magyar nyelvű beállítás esetén a Kérelmező a következő üzenetet kapta volna:

*„Az Ön ABC Netbank/Mobilapp belépési kódja: 12345678. Amennyiben nem Ön kezdeményezte, kérjük, azonnal hívja a xxx számot. ABC Bank.”*

A magyar és az angol nyelvű SMS szerint is az üzenet bejelentkezési kódot tartalmaz, azzal, hogy az angol nyelvű szövegezés tartalmában kevésbé részletes, illetve figyelemfelhívást sem tartalmaz. Testület megjegyzi továbbá, hogy az üzenetek szövegezése alapján nem csak a Kérelmező, hanem egy átlagos fogyasztó sem tudja felismerni, hogy esetleges belépési kísérletei során a kód kiadása alkalmas lehet arra, hogy valaki valahol egy, az ügyfélhez kapcsolódóan, de az ügyfél tudta nélkül létrehozott mobilapplikációba is be tud lépni.

A többszöri sikertelen belépés kapcsán a Kérelmező a meghallgatáson elmondta, hogy az miért nem keltett benne gyanút.

Pénzügyi Szolgáltató szerint nem életszerű, hogy a Kérelmező 2022. június 23. napján 02:43 perckor a biometrikus beállításról küldött SMS tartalmát nem vette figyelembe. A rendőrségi jegyzőkönyvben előadott nyilatkozata szerint ugyanis a 02:40-kor érkezett kód beírása után, mivel nem sikerült belépnie a Netbankba, újra próbálkozott, mely esetben várnia kellett a megerősítő kódot. A rövid időközzel, 02:43-kor kiküldött SMS-ben található telefonszám felhívása esetén megakadályozható lett volna a 09:29-kor indított tranzakció.

Testület a fentiek kapcsán utalni kíván arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által is hivatkozott rendőrségi jegyzőkönyvben a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a biometrikus beállításról, valamint a kifogásolt tranzakcióról szóló SMS-t is csak 2022. június 24-én hajnalban látta és akkor rögtön hívta is a Pénzügyi Szolgáltatót. Pénzügyi Szolgáltató által csatolt telefonbeszélgetések alapján a Kérelmező nem volt tisztában azzal, hogy a biometrikus átállás ténylegesen mit jelent, így annak jelentőségét sem tudta volna adott helyzetben felismerni.

15. A Testület rögzíti, hogy a súlyos gondatlanság az adott helyzetben elvárható gondos magatartás feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések szándékosságot súroló elmulasztása. A súlyos gondatlan magatartásokat a felelőtlenség, az esetleges hátrányos következmények iránti nagyfokú közömbösség jellemzi. Súlyos gondatlanságot az eset összes körülményei értékelésével kell megállapítani.

Testület a rendelkezésre álló iratok és fentiek alapján nem látta bizonyítottnak, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által feltárt tények alapján a Kérelmező magatartása súlyos gondatlan kötelezettségszegésnek minősül. A bizonyítás sikertelensége a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján pedig a Pénzügyi Szolgáltató terhére értékelendő.

Pénzügyi Szolgáltató utalt arra, hogy a tényállás egyes elemeinek tisztázása érdekében széleskörű bizonyítás lefolytatása lenne szükséges. Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor nem jelölte meg, hogy pontosan melyek ezek tényállási elemek és konkrétan mit jelent a „széleskörű” bizonyítás és attól milyen eredmény várható. Mindezek alapján a Testület a Pénzügyi Szolgáltató MNB tv. 112.§ (3) bekezdésének c) alpontjára történő kérelmével érdemben nem tudott foglalkozni. A Pénzügyi Szolgáltató előtt egyébként ismert, hogy a Pft. alapján őt bizonyítási kötelezettség terheli.

16. A Pft. 45. § (1) bekezdése szerint, amennyiben a jóvá nem hagyott fizetési művelet 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 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. Mivel jelen esetben a Testület álláspontja szerint fenti körülmények megvalósultak, így a Pft. 45. § (1) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatók a Kérelmező által vitatott, jóvá nem hagyott tranzakciókra. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

Fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület 386.302 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót. A Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az MNB tv. 113. § (2) bekezdés alapján egyezség hiányában a Testület az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezettel szemben alávetés hiányában, amennyiben a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg az egymillió forintot.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató jogszabályi alávetése a jelen ügyben fennáll, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta. Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

*Budapest, 2023. január 06.*

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