



H-PBT-H-2566/2022. Kötelezést tartalmazó határozat

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **N. H.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Zrt.** (yyy.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató* vagy *ABC Zrt.*, vagy *ABC*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2022. október 26. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

#### **HATÁROZATOT**

hozta:

**A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 96.776,- Ft (azaz Kilencvenhatezer-hetesszázhetvenhat forint) összeget.**

A Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

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 kötelezést tartalmazó határozat 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 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.

#### **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.

## INDOKOLÁS

A **Kérelmező** a 2022. július 6. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, utalvány összegének kifizetéséből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Pénzügyi Békéltető Testület a felek nyilatkozatai és a rendelkezésre álló okiratok alapján az alábbi tényállást állapította meg:

2022. április 05. napján a Pénzügyi Szolgáltató kézbesítője a Kérelmezőnek címzett, xxx-től érkezett 96.776,- Ft összegű kifizetési utalványt nem Kérelmezőnek fizette ki. Az utalvány bal oldalán az összeg megjelölése alatt kézírással 22.04.05. keltezés, „B. L. sógor”, alatta 8 karakter (hatszám és 2 betű), továbbá xxx rájegyzés szerepel.

Kérelmező 2022. április 25. napján panaszt tett a Pénzügyi Szolgáltatónál, amelyben kérte az utalványösszeg kifizetésének vizsgálatát, mert azt nem kapta meg.

Pénzügyi Szolgáltató a 2022. május 16. napján kelt levelében közölte Kérelmezővel, hogy „Vizsgálatunk során megállapítottuk, hogy a xxx azonosítószámú utalvány összegét (96 776 Ft) 2022. április 5-én, az utalványon feltüntetett címen B. L., sógor részére fizettük ki. A jogosulatlan átvevő részére való kézbesítés ténye, nem igazolható. A kifogásolt összeg kifizetését kizárólag hatósági határozat alapján tudjuk ismét teljesíteni.”

Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez érkezett kérelmében sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató kézbesítője a részére érkezett összeget számára idegen személynek fizette ki. Kérte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató fizesse ki részére az utalvány 96.776,- Ft összegét.

Pénzügyi Szolgáltató a válasziratóban az eljárás megszüntetését kérte elsődlegesen a kérelem megalapozatlansága miatt az MNB tv. 112. § (3) bek. d) pontja alapján, másodlagosan az eljárás lefolytatásának lehetetlensége miatt az MNB tv. 112. § (3) bek. c) pontja alapján.

Előadta, hogy vizsgálatuk során megállapították, hogy a xxx azonosítószámú utalvány összegét az utalványon feltüntetett címhelyen az egyesített postai kézbesítő „B. L. sógor” részére fizette ki, aki egyben a munkásszálló munkaviszonyban álló portása is volt. Az átvevő személy tudta, hogy Kérelmező részére utalvány érkezik a xxx-től. B. L. az utalványt aláírásával látta el, a kézbesítő pedig az átvevő által átadott magyar személyi igazolvány alapján rögzítette a további adatokat, illetve a kézbesítőjárás számát az utalványra. Átvevőt meghallgatni nem volt lehetséges, mert időközben elköltözött a szállóról. A vizsgálat megállapította, hogy hamis nevet és igazolványt használt fel az átvevő, mellyel megtévesztette a kézbesítőt. A vizsgálat során megállapítottak alapján a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint jogosulatlan átvevő részére kézbesítés nem történt. Hivatkozott az xxx Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) válasziratóban ismertetett pontjaira.

A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az egyesített kézbesítő 2022. április 05-én a kifizetési utalvány kézbesítésekor az ÁSZF (yyy Üzletszabályzat) megjelölt pontjaiban foglaltaknak megfelelően járt el. A kifizetési utalványon, minden olyan adatot rögzített, illetve aláírással láttatott el, mely feltétele a szerződés szerinti kézbesítésnek és egyben kizárja a Pénzügyi Szolgáltató kártérítési felelősségét. Kézbesítő kellő körültekintéssel járt el, amikor elkérte helyettes átvevőtől, annak személyi igazolványát. Az nem várható el tőle, hogy hamis, vagy hamisított okiratot felismerjen. Az átvevő azzal, hogy tudta, hogy Kérelmező részére utalvány érkezik a xxx-től, erősítette a kézbesítőben azt, hogy ő ténylegesen a címzett rokona. Bármilyen szándékosság a kézbesítő részéről nem merült fel. A fentiek miatt megalapozatlannak tartja a fogyasztó kérelmét és kártérítési követelését.

A Testület 2022. szeptember 21. napján meghallgatást tartott. Kérelmező a meghallgatáson nem jelent meg. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratóban foglaltakat. Az abban

előadottakon túl hivatkozott arra, hogy a kézbesítő személyesen ismerte a Kérelmezőt és a portást is, B. L. néven. Az átadás a megjelölt cím (xyz.) portáján történt. A kamerafelvételek alapján is azonosítani lehetett az átvevőt, illetőleg az összeg átadását. Az utalvány kifizetése egyértelműen a portán történt. A portás azt mondta a kézbesítőnek, hogy nincs otthon a Kérelmező. Előadta, hogy a kézbesítő a megadott szálló címen az épületen belül nem mehet fel a megadott emeletre. Kérdésre előadta, hogy amennyiben a címzett nem tartózkodik a megadott szálló címen, a porta számít kézbesítési helynek, ezért jelen esetben a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a helyettes átvevő feltételeire vonatkozó szabályok alkalmazhatók, nem történt közvetett kézbesítés.

A Testület a meghallgatáson további nyilatkozattételre hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

Pénzügyi Szolgáltató a 2022. szeptember 26. napján kelt válasziratában korábbi álláspontját fenntartotta. Hangsúlyozta, hogy „B. L.” ugyan portai szolgálatot látott el, azonban nem közvetett kézbesítőként vette át a Kérelmezőnek szóló kifizetési utalvány összegét, hanem kifejezetten „sógor” jogcímen. Így a helyettes átvevői jogcíme állapítható meg. Ennek alátámasztására hivatkozott arra, hogy a munkásszálló – mint közvetett kézbesítő - nem gondoskodott, a xyz ÁSZF xxx.yyy. (zzz) bekezdésében foglalt felhatalmazott személy kijelöléséről, sem postázó helyiség kialakításáról. Az egyesített postai kézbesítő biztonsági okokra történő hivatkozás miatt nem mehetett fel a munkásszálló emeleti címekre, mert ezt a portaszolgálat nem tette lehetővé, így kénytelen volt minden alkalommal megvárni, míg a portaszolgálat értesítette a címzetteket, akik mindig a földszinten vették át a küldeményeiket (panaszos minden alkalommal itt veszi át a nyugdíját) illetve kénytelen volt, mint a fenti esetben is tette elfogadni az éppen portai szolgálatot ellátó személytől, amennyiben azt nyilatkozta, hogy címzett nem tartózkodik éppen a szállón. Álláspontja szerint a küldemény életútját bemutató IKR tudakozvány a helyszíni kamera felvétellel együtt megdönthetetlenül bizonyítja a kifizetési utalvány helyettes átvevő részére történő kézbesítését. Pénzügyi Szolgáltató válasziratában megjelölte és ismertette a panaszolt kézbesítésre vonatkozó jogszabályhelyeket. Hangsúlyozta, hogy közvetett kézbesítés kizárt, mivel annak körülményeit nem teremtette meg a munkásszálló. Továbbra is megalapozatlannak tartotta a Kérelmező kérelmét és kártérítési követelését, ezért kérte az eljárás megszüntetését.

A 2022. október 26. napján tartott folytatólagos meghallgatáson Kérelmező nem jelent meg, a Pénzügyi Szolgáltató képviselője korábbi álláspontját fenntartotta. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője által a meghallgatáson tett nyilatkozatokat tartalmazó - a meghallgatásról felvett - xxx számú jegyzőkönyv jelen határozat részét képezi.

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

A felek között nem volt vitás, hogy a xxx által a Kérelmező részére kifizetési utalványon küldött 96.776,- Ft összeget a Pénzügyi Szolgáltató nem Kérelmezőnek fizette ki. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a kifizetés helyettes átvevő részére jogszerűen történt, amelyet a Kérelmező vitatott és kérte, hogy a fenti összeget a Pénzügyi Szolgáltató fizesse meg a részére.

A Testület osztja a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját abban a tekintetben, hogy a megjelölt jogszabályok és az ÁSZF vonatkozó részei „címen” és „címhelyen” történő kézbesítést jelölnek. Nem tesznek különbséget a két megjelölés között, azokat felváltva használják, továbbá, hogy a 335/2012. (XII.4.) Kormányrendelet 4. §-a a feladó általi megfelelő postai címezést határozza meg.

A Testület álláspontja szerint a konkrét esetben a feladó xxx a megfelelő postai címezést megjelölte, azonban a Pénzügyi Szolgáltató attól eltérő helyen fizette ki helyettes átvevőnek az utalvány összegét.

A vonatkozó rendelkezések szerint a **kifizetési utalvány összegét az ABC az utalvány „Címzett” rovatában feltüntetett címen kézbesíti** és az egyéb feltételek teljesülése esetén is a **címben megjelölt helyen tartózkodó helyettes átvevő részére fizethető ki az utalvány összege.**

A kifizetési utalványon megjelölt címzett és cím: N. H. xxx.

**A kifizetés** a Pénzügyi Szolgáltató előadása szerint a **yyy szám alatti munkásszálló portáján történt.** Fentiekre tekintettel a Testület nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, hogy az utalvány összegének kifizetése az utalványon feltüntetett címhelyen/címen történt, figyelemmel arra, hogy a cím(hely) xxx.

Az ÁSZF szerint címzett, illetve **az egyéb jogosult átvevő lakcímének vagy tartózkodási címének az utalvány címével egyeznie kell,** az egyezőségét meghatározott érvényes okiratokkal igazolhatja.

Pénzügyi Szolgáltató nem igazolta és arra nem is hivatkozott, hogy a kézbesítő a fenti előírásnak eleget tett, a lakcím, tartózkodási cím, illetőleg az utalvány címének egyezőségét vizsgálta és azt megfelelőnek találta. Azon előadását pedig, hogy amennyiben a címzett nem tartózkodik a megadott szálló címen, a porta számít kézbesítési helynek, nem támasztotta alá.

Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra, hogy a kézbesítő nem mehetett fel a munkásszálló emeleti címeire és így a Kérelmező nem biztosította a személyes kézbesítés érdekében a címhely könnyű és biztonságos megközelítését a Testület utal arra, hogy ez a körülmény, bizonyítása esetén sem, teszi jogszerűvé a konkrét esetben alkalmazott kézbesítést, nem teszi lehetővé, hogy a kézbesítő a címhelyen kívül „helyettes átvevőnek” fizesse ki az utalvány összegét.

**A konkrét esetben, elfogadva Pénzügyi Szolgáltató előadását, miszerint a kézbesítő a munkásszálló emeletére nem mehetett fel, ott nem kézbesíthetett, továbbá, hogy a közvetett kézbesítés feltételei nem álltak fenn, közvetett kézbesítés a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint sem történt, a Testület szerint a kézbesítőnek a szabályszerű eljárás keretében értesítést kellett volna hagynia Kérelmező részére az utalvány érkezéséről.**

A Testület utal arra, hogy álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató további hivatkozásai (az átvevő személy tudta, hogy Kérelmező részére utalvány érkezik a xxx-től, ezzel erősítve kézbesítőben, hogy a Kérelmező (címzett) rokona, a kézbesítő személyesen ismerte a Kérelmezőt és a portást is, B. L. néven) a konkrét esetben a kézbesítést nem teszik jogszerűvé, illetőleg a feltevést (erősítést) nem támasztják alá a Pénzügyi Szolgáltató egyéb nyilatkozatai sem.

A Pénzügyi Szolgáltató előadása szerint is a kézbesítő „kénytelen volt minden alkalommal megvárni, míg a portaszolgálat értesítette a címzetteket, akik mindig a fszt-en vették át a küldeményeiket (panaszos minden alkalommal itt veszi át a nyugdíját) (...), valamint, hogy kénytelen volt, mint a fenti esetben is tette elfogadni az éppen portai szolgálatot ellátó személytől, amennyiben azt nyilatkozta, hogy címzett nem tartózkodik éppen a szállón.”

A Pénzügyi Szolgáltató előadása szerint a kézbesítő személyesen ismerte a Kérelmezőt és a portást is, ugyanakkor fentiek szerint a Kérelmező minden alkalommal maga vette át a nyugdíját, a kifizetési utalvány összegének kézbesítése során az átvételi jogosultság jogcíme „sógor” legalábbis kétséges.

A Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozásának, hogy hamis nevet és igazolványt használt fel az átvevő, a Testület álláspontja szerint a konkrét tényállás mellett nincs jelentősége, mivel a portán történt kézbesítés a fentiek szerint szabálytalan volt függetlenül a helyettes átvevő személyétől.

A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy a kézbesítő az átvevőtől elkért és általa átadott magyar személyi igazolvány alapján rögzítette az igazolvány számát, a kézbesített kifizetési utalványon a postai kézbesítő minden szükséges adatot rögzített, illetve aláírással láttatott el, valamint a csatolt kézbesítői írásos nyilatkozat sem támasztják alá, hogy a kézbesítés jogszerűen történt. A Testület megjegyzi, hogy konkrét esetben a személyazonosságot igazoló okmány elnevezése nem került rögzítésre.

A Testület nem osztja a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját sem, hogy a küldemény életútját bemutató IKR tudakozvány, helyszíni kamera felvétellel együtt megdönthetetlenül bizonyítja a kifizetési utalvány helyettes átvevő részére történő kézbesítését. A felvétel igazolhatja a pénzösszeg átadását, azonban annak helyettes átvevő részére való átadását, az átvevő személy átvételre jogosultságát, végső soron az utalvány kifizetésének szabályszerűségét nem.

A Testület rögzíti, hogy a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozásának vizsgálata, hogy nem várható el a kézbesítőtől, hogy hamis, vagy hamisított okiratot felismerjen, továbbá, hogy bárminemű szándékosság a kézbesítő részéről, sem a vizsgálat során, sem panaszos állítása alapján nem merült fel, jelen eljárásnak nem tárgya és ezen kérdések eldöntése a jelen jogvita eldöntését nem befolyásolja.

A Testület osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját miszerint „(...) annak megállapítása, hogy ki követte el a jogsértést /csalást/, büntetőjogi kérdés, mely nem lehet jelen eljárás tárgya”. A Testület határozata ezt a kérdéskört nem érinti, azt a Testület nem vizsgálta.

A Testület rögzíti, hogy a kérelem nyomtatvány 6.1.2. pontja szerint Kérelmező méltányossági kérelemként terjesztette elő kérelmét, azonban az tartalmában nem az, ezért a Testület általános kérelemként bírálta el.

Minderre figyelemmel a jogosulatlan átvevő részére való kézbesítés tényét kellett megállapítani, a Pénzügyi Békéltető Testület a 97.776,- 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 a 35/2017. (XII.14.) MNB rendelet 52. § (3) bekezdése, a 335/2012. (XII.4.) Korm. rendeletnek a vitatott kézbesítés időpontjában hatályos 14. §-a, 9. § (1) bekezdése, 16. § (3) bekezdés a) pontja, 20. §-a, a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 2. pontja, a Pénzügyi Szolgáltató xxx általános szerződési feltételei, yyy üzletszabályzat xxx. xxx., xxx.xxx.zzz-xxx.xxx.xyz.; xxx.xxxx.uuu.; yyy.yyy.vvv.; xxx.yyy.zzz.;xxx.ttt.vvv.; xxx.ttt.zzz. és xxx.ttt.xxx. pontja alapján.

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

*Budapest, 2022. október 26.*

***Dr. Jakab Ágnes s.k.***  
*a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja*