

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. P. I. egyéni ügyvéd (xxx.) által képviselt **L. Z. T-né** (yyy.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (xyz; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2023. január 26. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az írásba foglalt ajánlás kézbesítését követő naptól számított 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, azaz 1.791.850 Ft-ot, továbbá 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.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület – a Kérelmező nevének megjelölése nélkül – jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozni.

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

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

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

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2022. november 29. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, fizetési számlával történő visszaéléssel kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

Pénzügyi Békéltető Testület

A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató jogelődje, a CDE Bank között xxx. napján bankszámlaszerződés jött létre, melynek alapján a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltatónál fizetési számlával rendelkezik. A Kérelmező 2022. augusztus 25. napján megkísérelt belépni a Pénzügyi Szolgáltató xxx felületére oly módon, hogy a Google keresőbe beírta a „xxx.hu” kifejezést, majd az elsőként megjelenő találatra kattintott. A megjelenő felületen bejelentkezési felhasználónevét és jelszavát megadta, majd a Pénzügyi Szolgáltatótól érkező SMS-ben szereplő kódot beírva az oldal „hibás kód” jelzés mellett a xxx-be nem léptette be. A hibajelenség több alkalommal megismétlődött. Másnap, 2022. augusztus 26-án reggel 8 óra körül bement a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókjába és ott jelezte a problémát. A Pénzügyi Szolgáltató bankfióki ügyintézője az xxx belépéshez tartozó jelszót megváltoztatta. A Kérelmező 10:40 körül ismét megkísérelt belépni az xxx felületre, sikertelenül. Ezt követően 10:42-kor a Pénzügyi Szolgáltatótól érkező SMS-ben arról tájékoztatták, hogy bankszámlájáról 1.791.850 Ft összegű megbízást indítottak. A Kérelmező az illetéktelen tranzakciót telefonon bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé, melynek alapján felhasználói fiókja 12:10-kor felfüggesztésre került. A Kérelmező a tranzakcióval kapcsolatban feljelentést tett a rendőrségen és panaszt, valamint visszahívási kérelmet terjesztett elő a Pénzügyi Szolgáltatónál. A Pénzügyi Szolgáltató panaszt elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a bankszámláján beterhelt 1.791.850 Ft jóváírására.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta az elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Válasziratában – többek között – előadta, hogy 2022. augusztus 25-én több sikertelen kísérletet követően 21:28-kor sikeres yyy belépés történt, melynek során a Kérelmező felhasználóneve és jelszava, valamint a részére SMS-ben kiküldött megerősítő kód helyesen megerősítésre került. Ezt követően a yyyban xxx azonosítás került beállításra, melyről 21:30-kor tájékoztató SMS-t küldött. Az yyyba ezt követően több sikeres belépés is történt, azonban tranzakciót nem indítottak. Előadta, hogy a Kérelmező 2022. augusztus 26-án reggel 8 óra után járt a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókjában, ahol arról tájékoztatta a bankfióki munkatársait, hogy a „nem tud belépni”. Ennek alapján új jelszót küldtek ki részére. Mivel az adott időpontban a felhasználó hitelesítési módja xxx volt és ezt egy jelszó kiküldése nem változtatja meg, a hitelesítési mód továbbra is xxx maradt, az ehhez használható eszköz pedig a 25-én regisztrált telefon. Így a jelszavas belépés Kérelmező részéről az új jelszó ellenre nem volt lehetséges. Ezt követően 10:40-kor ismét sikeres belépés történt az yyyba xxx azonosítással, majd 10:43-kor került aláírásra és beküldésre a Kérelmező által vitatott megbízás. A Tranzakció kezdeményezésére a korábbi jelszó ismeretében került sor. A Kérelmező 11 óra után hívta a Pénzügyi Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát, és 12:10-kor került sor a felhasználói azonosító felfüggesztésére. Előadta továbbá, hogy a tranzakciót jóváhagyott fizetési műveletnek minősítette, tekintettel arra, hogy a tranzakcióra erős ügyfél-hitelesítéssel került sor, melynek alapján az MNB felé a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti bejelentést nem tett. Hivatkozott továbbá a Pft. 43. § (2) bekezdésére, melynek körében előadta, hogy a Kérelmező súlyos gondatlanságát az alapozza meg, hogy nem az ABC Bank weboldaláról (xxx.hu) jelentkezett be az xxx-be, harmadik fél részére kiadta vagy hozzáférhetővé tette az xxx felhasználónevét és jelszavát, valamint az SMS-ben kapott kódot, mely lehetővé tette az xxx azonosítási mód beállítását és másnap, bankfióki ügyintézését követően a tranzakció megvalósulását. A súlyos gondatlanság körében hivatkozott továbbá arra, hogy a Kérelmező nem vette figyelembe és nem tartotta gyanúsnak, hogy angol nyelvű belépési kódot tartalmazó üzeneteket kapott, a kódok beírása ellenére nem tudott belépni az xxx-be, és az xxx azonosítás beállításáról is SMS-t kapott, valamint ezen körülményeket nem jelentette be a Pénzügyi Szolgáltató felé, még az augusztus 26-i bankfióki ügyintézés során sem. Válasziratában hivatkozott továbbá az xxx ÁSZF xxx.yyy., yyy.zzz.yyy., yyy.zzz.yyy.xxx., valamint az yyy ÁSZF xxx.xxx., vvv.xxx.; vvv.zzz., uuu.xxx., uuu.zzz. és ttt.xxx.xxx. pontjaira. Egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő; kérte az eljárás megszüntetését. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A Pénzügyi Békéltető Testület az ügyben 2023. január 26-án meghallgatást tartott.

A meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Kérdésre előadta, hogy nem emlékszik pontosan, hogy milyen internetes címet nyitott meg, de úgy emlékszik, hogy az xxx ki volt mentve neki és azt nyitotta meg. A bankszámlát nem használta rendszeresen, édesanyja nyugdíjasotthon számláit rendezte róla, illetve néhányszor érkezett utalás, ezeket az xxx-ben ellenőrizte; más utalásokra a férjével közös bankszámlát használta. 2022. augusztus 25-én este többször próbált belépni az xxx-be, de mindig sikertelen volt a belépés. Másnap reggel az ATM automatából 100.000 Ft készpénzt vett fel és a bankfiókba is bement, jelezte, hogy furcsa, angol nyelvű sms-eket kapott és nem tudott belépni az xxx-be. Az ügyintéző ekkor a számítógépen megnézett valamit és mondta, hogy nincs semmi probléma, generál egy másik jelszót és be tud majd lépni. Nem tudja, hogy mit nézett az ügyintéző, de véleménye szerint, ha valami probléma volt az azonosítással, akkor ezt észre kellett volna vennie. Kérdésre előadta, hogy nem tudja mit jelent a „xxx” kifejezés, angol nyelven nem ért, azt hitte, hogy a banknál karbantartást végeznek és ezért nem tudott belépni. Kérdésre válaszolva előadta, hogy a xxx azonosításra vonatkozó SMS-t csak később észlelte, és akkor sem értette, hogy mi az. Ezt követően hazament és ismét be akart lépni az xxx-be a számítógépen, azonban továbbra sem tudott belépni, ekkor érkezett SMS a tranzakcióról, hogy a csalók elutalták a pénzét. Ekkor azonnal felhívta a bankot, mert nagyon megijedt, azt hitte szívrohamot fog kapni, a telefonos ügyintéző is nagyon ijedt volt. Ezt követően a rendőrségen feljelentést is tett. Kérdésre előadta, hogy amikor az új jelszóval akart belépni, akkor nem kapott semmilyen SMS üzenetet a belépéshez. Kérdésre előadta, hogy amikor augusztus 26-án reggel bement a bankfiókba, akkor még nem tudott a csalásról, ekkor még a pénzösszeg is a számláján volt. Azért is ment be a bankfiókba a készpénzfelvétel után, hogy utána járjon, hogy miért nem tudott belépni és van-e valami probléma. A Kérelmező képviselője sérelmezte a Pénzügyi Szolgáltató súlyos gondatlanságra történő hivatkozását. Miután a Kérelmező többször sikertelenül próbált belépni az xxx-be, másnap személyesen ment a bankfiókba és jelezte az ügyintézőnek ezt, illetve a kapott angol nyelvű SMS-eket is, ekkor a csalók még nem utalták el a Kérelmező pénzét, így az ügyintézőnek lehetősége lett volna megállítani azokat a bankkártya tiltásával.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Kérdésre előadta, hogy a tranzakciót jóvá nem hagyott fizetési műveletnek tekintik, a Kérelmező azonban nem tett eleget a haladéktalan bejelentési kötelezettségének. A Kérelmező 2022. augusztus 25-én este kapott SMS értesítést arról, hogy a belépés xxx azonosításra lett átállítva, erről tudomással kellett bírnia, ez az SMS tartalmazta, hogy ha ezt nem a Kérelmező kezdeményezte, akkor hívja a megadott telefonszámot. A szóban elhangzottakat nem áll módjában rekonstruálni, azonban tudomása szerint a Kérelmező a bankfiókban annyit jelzett az ügyintézőnek, hogy nem tud belépni az xxx-be, az angol nyelvű sms-ekről – tudomása szerint – nem tájékoztatta az ügyintézőt. Kérdésre, miszerint elvárható-e, hogy az ügyintéző leellenőrizze, hogy miért nem tud belépni a Kérelmező, ennek körében akár a Kérelmezőt kikérdezze, a rendszert ellenőrizze, előadta, hogy jelenleg nem tud nyilatkozni. Álláspontja szerint a Kérelmező azért járt el súlyosan gondatlanul, mert már 2022. augusztus 25-én este, illetve másnap reggel is jelezhetette volna a csalás gyanúját, illetve azt, hogy nem ő kezdeményezte a xxx beállítását. Kérdésre előadta, hogy jelenleg arról nem tud nyilatkozni, hogy a banki ügyintéző a bankfiókban milyen adatokra lát rá. Valószínűleg a Kérelmező számláját rendben találta, ezért adott neki új jelszót. A rendszeradatokra a banki ügyintéző biztosan nem lát rá, nem tudja vizsgálni, hogy ki és mikor lépett be az xxx-be. Kérdésre előadta, hogy nem tudja pontosan milyen technikai lépéseket kell megtenni az ügyintézőnek az új jelszó generálásához. Megismétli, hogy az ügyintéző nyilatkozata szerint a Kérelmező nem jelezte az angol nyelvű sms-eket, csak azt, hogy nem tud belépni az xxx-be; amikor a Kérelmező észlelte ezeket az sms-eket akkor utána kellett volna néznie, hogy azok mit jelentenek. Kérdésre, miszerint a bankfióki ügyintézőtől elvárható-e, hogy tisztában legyen a csalási módszerekkel, úgy nyilatkozott, hogy igen, azonban a bűnézős csalások ebben az időszakban jelentek meg. Kérdésre előadta, hogy a panaszkezelés során a Kérelmező részére adott válaszból nem tartja fenn, hogy a Kérelmezőnek ismernie kellett ezt a csalási módszert a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatásából, hiszen ekkor az még nem volt közzétéve. A Kérelmezőtől nem volt elvárható, hogy tudomással bírjon erről a csalási módszerről, azonban a xxx kézikönyv alapján ismernie kellett az xxx-i

belépés menetét. Kérdésre előadta, hogy a bank internetes felületén a Kérelmezőnek a felhasználónevet, a jelszót és az SMS-ben kapott kódot kell megadnia, ha jelszavas azonosítás történik, a Kérelmező azért nem tudott belépni, mert előzőleg a csalók xxx azonosításra állították a bejelentkezés módját. Kérdésre előadta, hogy egyszerre csak egyféle beállítás képzelhető el az xxx-nél, vagy xxx, vagy jelszavas azonosítás. Kérdésre előadta, hogy a Kérelmezőnek a bankfiókban adott új jelszó alkalmatlan volt a belépésre az xxx beállítás miatt. Előadta, hogy visszahívást kezdeményeztek, annak eredményéről azonban jelenleg nem tud nyilatkozni, határidő biztosításával tudna erről nyilatkozni. Előadta, hogy banki rendszerhiba nem került feltárássra az ügy vizsgálata során. Egyezségi ajánlatot alacsonyabb összegben sem kívánt előterjeszteni.

A Kérelmező kérdésére előadta, hogy a rendőrség egyelőre nem tudta visszaszerezni az elutalt összeget. További kérdésre előadta, hogy az ügygel kapcsolatban az ügyvédi munkadíj költségigénye merült fel. Ennek kapcsán a meghallgatáson bemutatta az ügyvédi megbízási szerződést, melyben felek a következőképpen rögzítették a megbízási díjat: „felek xxx Ft megbízási díjban (valamint yyy Ft utólag) állapodtak meg”. Pénzügyi Szolgáltató képviselőjének kérdésére előadta, hogy a teljes elutalt összeget kéri megtéríteni a Pénzügyi Szolgáltatótól. Álláspontja szerint elképzelhető, hogy hibázott, azonban a banki ügyintézővel szemben magasabb az elvárhatósági követelmény, így kérte a teljes összeg megtérítését a Pénzügyi Szolgáltatótól.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

1. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: **Pft.**) 37. § (1) bekezdése szerint fizetési művelet teljesítésére [...] akkor kerülhet sor, ha azt a *fizető fél* előzetesen jóváhagyta. A (2) bekezdés alapján a fizetési művelet teljesítésének jóváhagyására vagy több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyásra a keretszerződésben meghatározott módon kerülhet sor. A fentiekben meghatározott jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül.

A Pft. 43. § (1) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. E körben a Testület rá kíván mutatni, hogy a Pft. 43. § (2) bekezdése alapján a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata, illetve az erős ügyfél-hitelesítés *önmagában* nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta, illetve, hogy azt ő hagyta jóvá. Amennyiben a jóváhagyás nem a fizető féltől származik, a fizetési művelet nem tekinthető jóváhagyottnak. Az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítékokkal nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési művelet a Kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta, ennek alapján a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni. Emellett az ügyben megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató már maga sem vitatta, hogy a tranzakció jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül. A Testület az ügy, felek által előadott körülményei és a rendelkezésre álló adatok alapján azt állapította meg, hogy a kifogásolt fizetési művelet jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül.

2. A jóvá nem hagyott fizetési műveletek helyesbítésére és az ezekkel kapcsolatos felelősségi, kárviselési szabályokra vonatkozó rendelkezéseket a Pft. IX. fejezete tartalmazza. A Pft. 44. § (1) bekezdése alapján – főszabály szerint – a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén [...] 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 azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

A Pft. 45. § (3) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltató abban az esetben mentesül a felelősség és a jóváírási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a Pft. 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. A Pft. 43. § (2) bekezdése alapján a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén [...] a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ez esetben a pénzforgalmi szolgáltatónak [...] kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

A Pft. fenti rendelkezései a pénzforgalmi szolgáltatóra telepítik a bizonyítási terhet – többek között – 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, úgy a bizonyítás sikertelenségének terhére 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. 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.

A Testületnek a fentiekre figyelemmel e körben – a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozására és az általa előterjesztett bizonyítékokra figyelemmel – azt kellett megvizsgálnia, hogy a Kérelmező által kifogásolt, jóvá nem hagyott fizetési művelet a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával ok-okozati összefüggésben valósult-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.

3. A fizető fél készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával és biztonságban tartásával, valamint az esetleges illetéktelen használat kockázatával járó esetek bejelentésével kapcsolatos kötelezettségeit a Pft. 40. §-a tartalmazza. A Pft. 40. § (1) bekezdése szerint 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. A (2) bekezdés szerint 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.

A törvény által meghatározott adott helyzetben általában elvárható magatartás körében azt szükséges vizsgálni, hogy egy általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó képes-e felismerni az esetleges szokásos xxx-i működéstől eltérő jellegzetességeket, és értékelni azok jelentését és következményeit.

Emellett a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján kizárólag a Kérelmező ezen kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése esetén mentesül a felelősség alól. A Pft. vonatkozó

rendelkezései értelmében csak az eset összes körülményét értékelve lehet kétséget kizáróan és személyre szabottan megállapítani, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlannak minősül-e, vagy sem. A súlyos gondatlanság – a bírói gyakorlat szerint – az adott helyzetben elvárható gondos magatartás olyan feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, amely súrolja a szándékosság, az eredmény kívánásának a határát. Pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő, illetve a feltételezés és a vélekedés nem alkalmas a súlyosan gondatlan kötelezettségszegés megállapításához.

Ezzel összhangban a fizetési műveletekkel kapcsolatban az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (PSD2) preambuluma (72) pontjában rögzíti, hogy a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő esetleges gondatlanságának, illetve súlyos gondatlanságának vizsgálata érdekében valamennyi körülményt figyelembe kell venni. Míg azonban a gondatlanság fogalma csak a gondossági kötelezettség megsértését jelenti, a súlyos gondatlanságnak a pusztán gondatlanságnál többet, jelentős mértékű hanyagságról tanúskodó magatartást kell jelentenie. Az irányelv szerint érvénytelennek és semmisnek kell tekinteni a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök nyújtására és használatára vonatkozó azon szerződéses feltételeket és kitételeket, amelyek eredményeként nőne a fogyasztóra háruló vagy csökkenne a kibocsátóra háruló bizonyítási teher.

4. Az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató által a súlyos gondatlanság körében előterjesztett hivatkozásokat a Pénzügyi Békéltető Testület az alábbiak szerint értékelte:

4.1. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező saját nem az xxx Kézikönyvben rögzített módon, azaz nem az ABC Bank weboldaláról (xxx.hu) jelentkezett be a xxx-be.

Az eljárás során a Kérelmező elsődleges nyilatkozata alapján a böngésző keresőjébe a „xxx.hu” szöveget írta be, majd a megjelenő oldalon megadta xxx-i bejelentkezési adatait. Ennek alapján tehát a Kérelmező tényszerűen a Pénzügyi Szolgáltató által elvárt hivatkozást adta meg a böngészőjében, mely a böngésző típusától és beállításaitól függően valóban eredményezheti, hogy az oldal megjelenítése helyett a beírt szövegre vonatkozó keresési találatokat jeleníti meg ehelyett. A Kérelmező ezen eljárása megfelelt korábbi szokásainak és – a Testület megítélése szerint – önmagában nem jelenti az előírt szabályok megsértését, és különösen nem jelenti súlyosan gondatlan kötelezettségszegést.

A Pénzügyi Szolgáltató az yyy ÁSZF uuu.xxx. pontján keresztül írja elő a rendeltetésszerű használat érdekében a xxx Kézikönyv ismeretét. Az xxx Kézikönyv xxx oldalon, míg az yyy ÁSZF yyy oldalon keresztül tartalmaz rendelkezéseket. A 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. Ettől függetlenül a Testület megítélése szerint a Kérelmező által követett gyakorlat nem ellentétes az xxx kézikönyv előírásaival.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során nem tartotta fenn a panaszkezelés során a Kérelmezővel közölt azon hivatkozását, hogy honlapján megfelelő tájékoztatást nyújtott az adott csalástípusra vonatkozóan. Válasziratában előadta, hogy a panaszüggyel érintett csalástípusra vonatkozó esetleírás a közösségi oldalon, illetve a xxx oldalon yyy.yyy.yyy-án jelent meg. Az ügyben megtartott meghallgatáson is úgy nyilatkozott, hogy a böngészős csalások ebben az időszakban jelentek meg, és a panaszkezelés során a Kérelmező részére adott válaszból nem tartja fenn, hogy a Kérelmezőnek ismernie kellett ezt a csalási módszert a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatásából, hiszen ekkor az még nem volt közzétéve.

4.2. A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá arra, hogy a Kérelmező kiadta/harmadik fél számára hozzáférhetővé tette a xxx felhasználó nevét és jelszavát, valamint az sms-ben küldött belépési kódot, mely lehetővé tette a xxx azonosítási mód beállítását és másnap, bankfióki ügyintézését követően a tranzakció megvalósulását. Ennek körében arra hivatkozott, hogy a Kérelmező a fals felületre történő bejelentkezéskor nem vette figyelembe és nem tartotta gyanúsnak, hogy a korábbiaktól eltérően, angol nyelvű, belépési kódot tartalmazó üzeneteket kapott, és a kódok beírása ellenére, nem tudott belépni a xxx-be.

A Kérelmező belépési kísérletével (ténylegesen azonban az adathalász csalók által kezdeményezett yyy regisztrációval) kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltató a következő sms-üzenetet küldte a Kérelmező részére: „xxx”. Az üzenet semmiféle utalást, tájékoztatást és figyelemfelhívást nem tartalmazott arra nézve, hogy az adott kód milyen célból és milyen tevékenység alapján került kiküldésre. Az adott üzenetből a Testület megítélése szerint egy átlagos fogyasztó nem tudja felismerni, hogy belépési kísérletei során a kód kiadása alkalmas lehet arra, hogy valaki azzal egy, az ügyfélhez kapcsolódóan, de az ügyfél tudta nélkül létrehozott yyy-ban is be tud lépni. A Testület rá kíván továbbá mutatni, hogy önmagában a nyelveltérés és belépés sikertelensége szintén nem alkalmas arra, hogy abból a fogyasztó megfelelő következtetéseket vonjon le arra nézve, hogy éppen egy illetéktelen yyy regisztrációt hajtanak végre számlájával kapcsolatban. A Testület megjegyzi továbbá, hogy amennyiben a Kérelmező terhére értékelhető lenne az angol nyelvű sms nem megfelelő értelmezése, akkor azt a Pénzügyi Szolgáltató terhére is értékelni kell; rendszerének ugyanis érzékelnie kellett a korábbiaktól eltérő nyelvi beállítást.

A Kérelmező a rendőrségi feljelentésről felvett jegyzőkönyvben és az ügyben megtartott meghallgatáson is úgy nyilatkozott, hogy csak utólag észlelte, hogy az adott sms-ek angol nyelven vannak és a yyy azonosításról szóló sms fel sem tűnt neki. Az ügyben megtartott meghallgatáson előadta, hogy nem tudja mit jelent a „xxx” kifejezés, angol nyelven nem ért, azt hitte, hogy a banknál karbantartást végeznek és ezért nem tudott belépni. A Testület ennek alapján – az eset körülményeire és a Kérelmező nyilatkozataira figyelemmel úgy ítélte meg, hogy a Kérelmező nem volt tisztában azzal, hogy az xxx beállítás ténylegesen mit jelent, így annak jelentőségét sem tudta volna adott helyzetben felismerni, kiváltképp, hogy az adott sms-t – előadása szerint – nem is észlelte.

5. A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során hivatkozott továbbá arra is, hogy a Kérelmező az sms-ek tartalmát és a többszöri sikertelen belépési kísérletet nem jelentette be a Pénzügyi Szolgáltatónak, még a 2022. augusztus 26-i bankfióki ügyintézés során sem.

Az eljárás során kétséget kizáróan megállapítható volt, hogy a Kérelmező 2022. augusztus 26-án, reggel 8:29 előtti időben felkereste a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókját. A felek nyilatkozatai között eltérés volt az ott elhangzottak tekintetében. A Kérelmező ezzel kapcsolatban előadta, hogy „jelezte, hogy furcsa, angol nyelvű sms-eket kapott és nem tudott belépni az xxx-be”, ezzel szemben a Pénzügyi Szolgáltató azt adta elő, hogy csak arról tájékoztatta a munkatársait, hogy „nem tud belépni”. Bár a bejelentés során szóban elhangzottak nem rekonstruálhatók, azonban – a felek egyező nyilatkozata alapján – az kétséget kizáróan megállapítható volt, hogy a Kérelmező az xxx-i belépéssel kapcsolatos problémát több, mint két órával az illetéktelen tranzakciót megelőzően bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé. A Pénzügyi Szolgáltató munkatársa – a rendszeradatok alapján – a Kérelmező részére 8:39-kor új xxx-i belépési jelszót generált.

A Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt bejelentésre vonatkozó szabályok kiemelt jelentőséggel bírnak a készpénzhelyettesítő fizetési eszközökkel kapcsolatos visszaélések és a további károk megelőzésében, enyhítésében. A kármegelőzés és a kárenyhítés megvalósulásában a Pft. szabályrendszere alapján a felek kötelesek együttműködni. Ennek körében a pénzforgalmi szolgáltató köteles biztosítani, hogy az ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a 40. § (2)

bekezdése szerinti bejelentését, és a törvény a bejelentést követően bekövetkező károk tekintetében a szolgáltatóra telepíti a kárviselést.

A Testület nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy csak a teljeskörű tényállást tartalmazó nyilatkozat felel meg a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentésnek; a Testület megítélése szerint a nevezett bejelentés tekintetében a fogyasztótól nem várható el, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatára utaló jeleket műszakilag értelmezze, azt bankszakmailag megfogalmazza, az egyes fontos vagy jelentőséggel nem bíró jelenségek jelentőségét megítélje. A Pft. hivatkozott rendelkezése csak önmagában a visszaélés észlelésének bejelentését írja elő, melynek feltételeit a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 41. § (3) bekezdése alapján köteles biztosítani.

Kiemelést érdemel, hogy a tárgyi ügyben a bejelentés megtételekor a *Kérelmező még nem észlelte* a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát, azonban tartalma alapján jelezte a Pénzügyi Szolgáltató munkatársának az xxx-el kapcsolatos belépési problémát. A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató bankfióki alkalmazottjától – gondos eljárás mellett – elvárható lett volna, hogy a bejelentés tartalmát ellenőrizze, annak körülményeit – az ügyfél kikérdezésével, a jogosultsági és hozzáférési adatok ellenőrzésével (pl. yyy regisztráció, xxx azonosítás stb.) – részletesen felderítse. Ennek megtörténtének hiányát, következményeit a Pénzügyi Szolgáltató a fogyasztóra nem háríthatja át. A Testület ki kívánja emelni, hogy a banki alkalmazott megfelelően gondos és elvárható eljárásával az adott időpontban megakadályozható lett volna az illetéktelen tranzakció. Ennek alapján a Testület megállapította, hogy a Kérelmező az adott helyzetben elvárható módon bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé az xxx-i belépés során tapasztalt problémát, így eljárása nyilvánvalóan nem minősülhet súlyosan gondatlannak.

E körben kiemelést érdemel, hogy még amennyiben el is fogadnánk, hogy a Kérelmező észlelte a jogosulatlan használatot (melyet az eljárás során rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok a Testület álláspontja szerint nem támasztanak alá), a Pft. 41. § (5) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentést követően a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel adott fizetési megbízás alapján fizetési műveletet nem teljesíthet. A Pft. 45. § (4) bekezdése szerint a bejelentést követően a pénzforgalmi szolgáltató viseli a kárt az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek [...] a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek.

6. A fentiekől függetlenül a Pénzügyi Szolgáltató munkatársa a Kérelmező bejelentése alapján – a csatolt sms-értesítések tanúsága alapján 8:29-kor (a válasziratban előadottak szerint 8:30-kor) – megváltoztatta a Kérelmező xxx-i belépési jelszavát. Az xxx-i belépési jelszó módosításának alkalmasnak kellett volna lenni arra, hogy az esetlegesen harmadik személy birtokába került korábbi jelszóval elkövetett visszaéléseket megakadályozza. Ezzel szemben a Pénzügyi Szolgáltató válasziratban előadta, hogy a vitatott „tranzakció kezdeményezésére a korábbi jelszó ismeretében került sor”. Válasziratában ennek indokaként azt jelölte meg, hogy a hitelesítés módját korábban xxx-re állították, így ezt az új jelszó nem változtatja meg. Ennek alapján a Kérelmező az új jelszóval belépni nem tudott, a korábbi, időközben megváltoztatott jelszóval azonban az elkövető továbbra is korlátlanul hozzáfért a Kérelmező fizetési számlájához és annak terhére fizetési műveletet tudott kezdeményezni. Ezzel kapcsolatban kiemelést érdemel, hogy a jelszó megváltoztatásának pontosan az a szerepe, hogy kiküszöbölje az esetlegesen kikerült (kompromitált) jelszavakkal történő további hozzáférést, visszaélést. Amennyiben a jelszót megváltoztatják, nyilvánvaló elvárás, hogy a korábbi jelszóval ne férjenek hozzá a számlához.

A Pénzügyi Szolgáltató ezzel kapcsolatban arra hivatkozott, hogy a korábbi jelszóval megvalósult hitelesítéssel xxx azonosítást állítottak be, melynek folytán az lett az egyedüli elfogadott hitelesítési mód. A Pft. 55/C. § (1) bekezdésének c) pontjai alapján a pénzforgalmi szolgáltató köteles erős ügyfél-

hitelesítést alkalmazni, amikor a fizető fél bármely műveletet olyan távoli csatornán keresztül hajt végre, ami fizetéssel kapcsolatos csalásokra és más visszaélésekre adhat módot. Ilyen lehet például az ügyfél fizetési kártyához vagy számlájához tartozó limitmódosítás, az ügyfél tájékoztatásához használt mobiltelefonszám megváltoztatása vagy a sms-alapú erős ügyfél-hitelesítésről az xxx azonosításra átváltás. A Pft. 2. § 4a. pontja szerint az erős ügyfél-hitelesítés legalább két olyan a) ismeret, azaz csak az ügyfél által ismert információ, b) birtoklás, azaz csak az ügyfél által birtokolt dolog, c) biológiai tulajdonság, azaz az ügyfél jellemzője kategóriába sorolható elem felhasználásával történő hitelesítés, amely kategóriák egymástól függetlenek annyiban, hogy *az egyik feltörése nem befolyásolja a többi megbízhatóságát* és az eljárás kialakítása révén biztosított az azonosítási adatok bizalmassága.

A kizárólag az ügyfél által ismert belépési jelszó, valamint az erős ügyfél-hitelesítéshez megkövetelt sms-ben megküldött hitelesítő kód vagy xxx azonosítás csak együttesen képes betölteni szerepét. Bármely összetevő megváltozása vagy hiánya (megkövetelésének hiánya) kizárja a Pft. 55/C. § (1) bekezdésének a) és b) pontjában a fizetési számlájához történő hozzáférés és elektronikus fizetési műveletet kezdeményezéséhez megkövetelt erős ügyfél-hitelesítés meglétét. A Testület megjegyzi, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozata, és az általa hivatkozott xxx kézikönyv tanúsága szerint a Pénzügyi Szolgáltató az sms-ben megküldött biztonsági kódról a xxx azonosításra történő átváltásnál sem alkalmaz külön erős ügyfél-hitelesítést.

7. Az eset összes körülménye, a felek nyilatkozatai és a becsatolt bizonyítékok mérlegelése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület úgy ítélte meg, hogy az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a Kérelmező Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése okozta, melynek folytán a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülése nem volt megállapítható.

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 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 fizetési műveletre. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

8. 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 kötelezésként 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.

A Kérelmező eljárás lefolytatásával kapcsolatban előterjesztett költségigényével kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület kiemeli, hogy az MNB tv. 114. § (3) bekezdése értelmében csak a kötelezést tartalmazó határozatokban van lehetőség az eljárási költségek összegéről és viseléséről rendelkezni. Mivel az adott ügyben a Pénzügyi Szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, így esetében kötelezést tartalmazó határozat nem hozható. Ajánlás esetén költségigény érvényesítésének nincs helye.

Budapest, 2023. február 8.

Dr. Sebestyén Ádám
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT