

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület A. Sz. (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

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegét, azaz 150.000 Ft-ot (azaz százötvenezer forintot), valamint az xxx számú számla tekintetében, ezen összeg vonatkozásában a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletek 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 kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől számított tizenöt 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 a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – a határozat részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha a határozat tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96. § (1) bekezdése, 113. § (2) bekezdése, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, valamint 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2023. november 7. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint Kérelmező folyószámlájához tartozó régi bankkártyája lejárt, ezért 2022. június 7. napján automatikusan megújuló bankkártyát küldött postai úton Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező Pénzügyi Szolgáltatónál bejelentett levelezési címére. Kérelmező nem kapta meg a bankkártyát, amelyet 2023. május 26. napján a lakcímváltozással együtt bejelentett Pénzügyi Szolgáltató részére, egyúttal kérte az automatikusan megújuló bankkártya ismételt megküldését. A Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy az automatikusan megújuló bankkártya az xxx ÁSZF xxx.xxx pontja alapján a korábbi levelezési címére került kézbesítésre, valamint arról is,

Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](#) | 06-80-203-776

Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni, és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

hogy abban az esetben, ha az automatikusan megújuló bankkártyát nem tudja átvenni, úgy a Pénzügyi Szolgáltató részére jelezze pótlásra vonatkozó szándékát. Kérelmező 2023. június 4-én vette fel a Pénzügyi Szolgáltatóval xxx szolgáltatóson keresztül a kapcsolatot, amelyre tekintettel Pénzügyi Szolgáltató munkatársa 2023. július 4-én elindította a bankkártyapótlás folyamatát és intézkedett az új bankkártyának a Kérelmező 2023. május 26-án jelzett, új lakcímére történő megküldése iránt. Kérelmező jelezte, hogy az új kártyát ajánlott küldeményként kéri megküldeni. A Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatta, hogy erre nincs lehetőség. Kérelmező a részére megküldött második bankkártyát sem kapta meg. Kérelmező 2023.07.27. napján belépett a netbankjába, ekkor szembesült azzal, hogy ismeretlen személy 2023.07.21-én egy alkalommal 100.000 Ft, és 2023.07.22-én két alkalommal 25.000 és 25.000 Ft, mindösszesen 150.000 Ft összegű sikeres ATM készpénzfelvételt hajtott végre Kérelmező bankkártyájával.

Kérelmező sikertelen panaszeljárást követően a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult, és kérte *150.000 Ft összegű kárának a megtérítését tekintettel arra, hogy álláspontja szerint a vitatott tranzakciókat nem ő kezdeményezte és hagyta jóvá.* Sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató normál postai küldeményként küldte meg az újabb bankkártyát és a bankkártyához tartozó PIN kódot. Álláspontja szerint a visszaélés Pénzügyi Szolgáltatónak felróható okból tudott megvalósulni.

Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során benyújtott válasziratában – többek között – előadta, hogy Kérelmező több, mint egy évig nem értesítette a Pénzügyi Szolgáltatót arról, hogy az automatikusan megújuló bankkártyát nem kapta meg. A bejelentést követően Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező kártyáját ellopott/elvesztett kártyaként kezelte és a Kérelmező részére a Pft. 41. § (1) bekezdése alapján, a Kérelmező kérelmére újabb bankkártyát bocsátott ki. Azon esetekben, amikor a Pénzügyi Szolgáltató nem automatikusan megújuló bankkártyát küld az ügyfeleinek, biztonsági okokból eredően, összhangban az xxx ÁSZF xxx.yyy pontjával, a bankkártyát új kártyaszámmal és hozzá kapcsolódó új PIN kóddal együtt állítja ki. Az új bankkártyához tartozó PIN kód 2023. július 6-án került postázásra, maga a bankkártya 2023. július 10-én került megküldésre a Kérelmező részére. Az új bankkártya és a kapcsolódó PIN kód az xxx ÁSZF sss.xyz.uuu. és az xxx ÁSZF xxx.xxx. pontjával összhangban a Kérelmező részére nem könyvelt postai küldeményként került megküldésre. Valamennyi vitatott készpénzfelvételi tranzakció ATM-en keresztül történt, PIN megadása mellett. A Kérelmező 2023. július 27-én értesítette a Pénzügyi Szolgáltatót arról, hogy az új bankkártya és a kapcsolódó PIN kód nem érkezett meg hozzá. A Kérelmező 2023. július 27-ei bejelentése során a Pénzügyi Szolgáltató az új bankkártyát tiltotta 10:19 perckor, és intézkedett a bankkártya pótlásáról. Ennek keretében a Kérelmező részére a postai kézbesítés helyett a Pénzügyi Szolgáltató xxx Ügyfélközpontjában történő személyes átvétel lehetőségét biztosította. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint Kérelmező késedelmesen, a vitatott tranzakciókat követő 5, illetve 6 nap elteltével, 2023. július 27. napján értesítette csak a Pénzügyi Szolgáltatót a visszaélésről, így nem tett eleget a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt haladéktalan bejelentési kötelezettségének. Pénzügyi Szolgáltató véleménye szerint a Kérelmező magatartása súlyosan gondatlannak minősül, amelyre tekintettel a Pénzügyi Szolgáltató a Pft 45. (3) bekezdése szerint mentesül a jóváírási kötelezettség alól.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2024. január 15. napján meghallgatást tartott. A felek meghallgatáson tett nyilatkozatait az xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza. A Testület a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót további nyilatkozattételre hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2024. január 23. napján kelt kiegészítő válasziratában – többek között – előadta, hogy az új bankkártya aktiválása PIN kóddal történt meg a Kérelmező által vitatott 2023. július 21-én 19:17-kor kezdeményezett és PIN kóddal jóváhagyott ATM készpénzfelvételi tranzakció keretében. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint Kérelmező kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte, amely magatartás abban nyilvánult meg, hogy több, mint egy évig nem jelentette be a Pénzügyi Szolgáltatónak, hogy az automatikusan megújuló bankkártya nem érkezett meg a Kérelmezőhöz, ezzel megsértette a Pft. 12. § (3) bekezdését, a Bank Üzletszabályzatának xxx.xxx, valamint xxx.yyy. pontját. Másrészt nem tett eleget az xxx ÁSZF zzz.uuu.uuu pontjában foglaltaknak sem. A Kérelmező, harmadrészt napokig nem értesítette a Pénzügyi Szolgáltatót arról, hogy fizetési számlájának terhére olyan tranzakciók történtek, amelyeket nem a Kérelmező kezdeményezett. A Kérelmező ezáltal megsértette a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettségét és magatartása a Pft. 45. § (3) bekezdésében és az xxx ÁSZF vvv.xxx. pontjában foglaltak alapján súlyosan gondatlannak minősül. Ennek körében kiemelte az xxx ÁSZF vvv.xxx xxx), yyy, és zzz) *pontjainak megsértését.* Továbbá hangsúlyozta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az xxx ÁSZF ccc.ttt.ttt. pontja értelmében „a harmadik fél (pl. zzz, uuu, ttt, sss stb.) által nyújtott szolgáltatásokért nem vállalja a felelősséget”. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmező

magatartása vezetett a Kérelmező kárát eredményező tranzakciók megtörténtéhez, a Pénzügyi Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak és alkalmazandó általános szerződési feltételeknek megfelelően járt el. Egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Szolgáltató kiegészítő válaszirátát megküldte a Kérelmező részére, amelyre a Testület döntéshozatalának időpontjáig nem érkezett észrevétel.

Az MNB tv. 113.(2) bekezdése alapján, figyelemmel arra, hogy a felek között egyezség nem jött létre, a Testületnek az ügy érdemében kellett döntést hoznia.

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

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. Jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül. Az eljárás során a felek között nem volt vita abban a tekintetben, hogy a Kérelmező által kifogásolt tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősülnek.

A Pft. 44. § (1) bekezdése alapján 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. fenti rendelkezései a pénzforgalmi szolgáltatóra telepítik a bizonyítási terhet, melynek alapján – amennyiben nem tudja bizonyítékokkal megfelelően alátámasztani a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegést, 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.

A Testületnek az eljárás során azt kellett vizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató hitelt érdemlően bizonyította-e, hogy a 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.

A Kérelmező által kifogásolt fizetési műveletek arra tekintettel valósultak meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által 2023. július 6. napján postázott PIN kód, valamint 2023. július 10. napján postázott bankkártya ismeretlen személy birtokába került, aki azzal ATM-készpénzfelvételeket hajtott végre.

A Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott Pft. 40. § (2) bekezdése alapján a Kérelmező haladéktalanul köteles volt bejelenteni, ha észlelte a bankkártyája birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. A Testület megítélése szerint ennek a haladéktalan bejelentési kötelezettségnek – az észlelést követően - a Kérelmező eleget tett. Pénzügyi Szolgáltató pedig nem bizonyította, hogy a Kérelmező 2023. július 27. napját megelőzően hamarabb tudomást szerzett volna a visszaélésekről.

A Pénzügyi Szolgáltató szerint, mivel a Kérelmező nem rendelkezik SMS kontroll szolgáltatással, ilyen esetben elvárható lenne, hogy a mobilbankját vagy netbankját gyakrabban ellenőrizze. Testület szerint ilyen elvárhatósági mérce nincs. Egy átlagfogyasztótól, mint a Kérelmezőtől, nem várható el, hogy azért ellenőrizze gyakrabban a mobilbankját, netbankját, mert számíthatnia kell arra, hogy a kiküldés alatt álló bankkártyája és a PIN kódja esetleg ismeretlen személyhez kerülhet. Kérelmező egyébként a visszaélést megelőzően semmilyen információval nem rendelkezett arról, hogy a bankkártya és a PIN kód mikor került megküldésre. Kiemelést érdemel, hogy a

Kérelmező mivel már korábban rendelkezett bankkártyával, – előadása szerint – arról sem rendelkezett tudomással, hogy bankkártyájához új PIN-kódot küldtek.

A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott az xxx ÁSZF vvv.xxx. yyy. és zzz. pontjára is, amelyek alapján a Kérelmező magatartása súlyosan gondatlannak minősül abban a tekintetben, ha nem jelenti be az igénylés leadásától követő 30. napig, hogy a bankkártya és a PIN nem érkezett meg sértetlen állapotban postai úton részére, illetve, ha a bankkártyát nem tartotta biztonságos helyen úgy, hogy mindig a látókörében legyen. A rendelkezésre álló bizonyítékok szerint a tárgyi ügy vonatkozásában az igénylés leadásától a visszaélés bejelentéséig 30 nap nem telt el, továbbá fogalmilag nem értelmezhető egy olyan bankkártyának biztonságban, a látókörében tartása, amely még nem került a Kérelmező birtokába, mert azt még nem kapta meg a Pénzügyi Szolgáltatótól. A Kérelmező a visszaéléssel kapcsolatban feljelentést tett, melynek alapján – előadása szerint – a nyomozó hatóság megkereste a CDE Zrt-z, amely nem tudta igazolni, hogy a bankkártyát és a PIN-kódot tartalmazó küldemények a Kérelmező részére kézbesítésre kerültek. A kézbesítésre vonatkozó bizonyítékot a Pénzügyi Szolgáltató sem terjesztett elő.

A Testület hivatkozni kíván arra is, hogy ha esetleg megállapítható lenne a Kérelmező Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti súlyosan gondatlan kötelezettségszegése, abban az esetben is ez csak akkor vezetne a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján a Pénzügyi Szolgáltató mentesüléséhez, ha ezzel ok-okozati összefüggésben valósult volna meg a Kérelmezőt ért kár. A Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor erre vonatkozóan semmilyen érvelést, bizonyítást jelen eljárás során nem terjesztett elő.

A Testület a fentiek alapján megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a Kérelmező a Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét, különösen súlyos gondatlanul, megszegte volna. A Pénzügyi Szolgáltatót terhelő bizonyítási kötelezettségre tekintettel a bizonyítás sikertelensége a terhére értékelendő.

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 műveletekre. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljes összegének megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

A Testület rögzíti, hogy a Pft. jóvá nem hagyott fizetési művelettel kapcsolatos felelősségi szabályok alapján csak annak van jelentősége, hogy a Pénzügyi Szolgáltató sikeresen bizonyította-e a Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését vagy sem. Ennek megfelelően annak, hogy a bankkártya és a PIN kód kiküldése kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató az előírásoknak megfelelően járt-e el vagy sem, nincs jelentősége. Ugyanakkor a Testület megjegyzi, hogy a Pft. 41. § (2) bekezdése szerint a Pénzügyi Szolgáltató a bankkártyát és annak használatához szükséges PIN kódot *kizárólag a Kérelmező részére adhatja át*. Az, hogy a Pénzügyi Szolgáltató ehhez kitől, mikor és milyen szolgáltatást vesz igénybe, kívül esik a Kérelmező érdek- és felelősségi körén. Ez még akkor is így van, ha a Pénzügyi Szolgáltató az xxx ÁSZF ccc.ttt.ttt pontja értelmében „a harmadik fél (pl. zzz, uuu, ttt, sss stb.) által nyújtott szolgáltatásokért nem vállalja a felelősséget”.

A Testület utalni kíván arra, hogy az automatikusan megújuló és 2022. június 7. napján megküldött bankkártya sikertelen kézbesítésére vonatkozó bejelentés időpontja, és az ezzel összefüggő szolgáltatói érvelés a tárgyi ügy megítélése szempontjából nem releváns, figyelemmel arra, hogy az automatikusan megújuló bankkártyával nem történt visszaélés és ez a kártya visszaélést megelőzően letiltásra került. Ezek a tények egyébként sem mentesítik a Pénzügyi Szolgáltatót az alól, hogy az új bankkártyát és a PIN kódot az előírásoknak megfelelően küldje ki.

Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület az illetéktelen tranzakciók során terhelt 150.000 Ft összeg 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 kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

Mivel a Kérelmező Kérélmé a fentiek szerint megalapozott és a 113. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek jelen ügyben fennállnak, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta. 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, 2024. március 21.

Dr. Kántás-Barcsai Katalin
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT