

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **M.K.A.** kérelmező (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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételét követő naptól számított 15 (tizenöt) napon belül térítsen meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán összesen 220.587 Ft-ot, továbbá ezen összeg figyelembevételével a fizetési számla tekintetében a sérelmezett megterhelés előtti állapotot állítsa helyre akként, 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. szeptember 26. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte. Kérelmében kérte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató maradéktalanul térítse meg a folyószámlán lopásból szenvedett károkat, vagyis 270.000 Ft-ot.

Pénzügyi Békéltető Testület

A kérelemben foglaltak alapján a Testület előtt eljárás indult, melyről a Testület értesítette a feleket, továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat megküldésére hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy nyilvántartása szerint 2023. március 15. napján 15:59:39-kor a Kérelmező Internetbank szolgáltatásába új jelszó igénylés megerősítési igény érkezett, mely a Kérelmező telefonszámra SMS-ben kiküldött, egyszer használatos egyedi kód megadásával jóváhagyásra került. Ezt követően 15:59:54-kor a Kérelmező fent megjelölt telefonszámára SMS-ben kiküldésre került az új, egyszer használható InternetBank jelszó, amely szintén jóváhagyásra került. A fentieket követően 16:02:29-kor Kérelmező Internetbank szolgáltatásába új jelszó beállításának megerősítése iránti igény érkezett, mely a Kérelmező xxx szolgáltatásnál megadott telefonszámra SMS-ben kiküldött, egyszer használatos egyedi kód megadásával 16:02:47-kor jóváhagyásra került. 16:05:30-kor a Kérelmező ABC InternetBank szolgáltatásába sikeres bejelentkezési igény érkezett, mely a Kérelmező fent megjelölt telefonszámára SMS-ben kiküldött egyszer használatos egyedi kód ismételt megadásával 16:05:43-kor jóváhagyásra került. A Kérelmező ABC InternetBankjába történő sikeres belépést követően 16:08:04-kor a Kérelmező internetes adataival (e-mail cím és jelszó) ABC MobilBank készülék regisztrációs igény érkezett, amely a Kérelmező telefonszámára SMS-ben kiküldött egyszer használatos egyedi kód ismételt megadásával 16:08:40-kor jóváhagyásra került. Ezt követően az így regisztrált MobilBank szolgáltatáson keresztül 16:10:15-kor „D.K.” névvel új partner mentésre került sor. A partnermentés egy átutalással együtt történt, az átutalás képernyőn, a yyy opció bejelölésével. Az érintett átutalásra a Kérelmező számlájáról „D.K.” névvel 1,- Ft összeggel került sor. A partner mentés adatai az átutalás jóváhagyásával, tehát a fentebb említett telefonszámra kiküldött véletlenszerűen generált számsorral visszaírásra került. Az így mentett partner részére a regisztrált Mobilbank szolgáltatáson keresztül utalások (ideértve a partnermentéssel együtt történt átutalást is) indítására került sor: 45.321 Ft; 43.213 Ft; 46.732 Ft; 85.321 Ft; 67.321 Ft; 42.311 Ft és 37.321 Ft összegekben. Mindezen fizetési műveletekről Kérelmező mobiltelefonjára letöltött Mobilalkalmazásban is érkeztek PUSH értesítések, így ezen műveletekről teljesülésük időpontjában értesült a Kérelmező. Hangsúlyozta, hogy a mentett partnernek indított tranzakciók esetén nincs szükség külön erős ügyfélhitelesítéssel történő jóváhagyásra. Előadta, hogy az azonnali átutalási tranzakciók teljesülését követően csak azok visszahívására van lehetőség. A xxx számú számlára „D.K.” javára történő utalások tekintetében a 37.321,- Ft a 67.321,- Ft, illetve a 42.311,- Ft összegű tranzakciók visszautalásra kerültek még 2023. március 15. napján, amelyre tekintettel ezen összegekre vonatkozóan nem kezdeményezett visszahívást. A fenti kedvezményezett javára történő többi vitatott tranzakció esetében a kedvezményezett bank a visszahívás kéréseket 2023. március 30. napján visszautasította. Hangsúlyozta, illetve kifejtette azzal kapcsolatos álláspontját, hogy az ún. partnermentés (megbízható kedvezményezettek rögzítése) nem minősül fizetési műveletnek. Rögzítette, hogy a Testületnek nincs hatásköre a megbízható kedvezményezetteként való megjelölés megfelelőségére és ennek következményeivel kapcsolatos döntéshozatalra, hanem csak a fizetési művelettel kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita vizsgálatára.

Ismertette továbbá álláspontját az erős ügyfélhitelesítés, hitelesítési kód és dinamikus összekapcsolás, illetve a hitelesítési kód és hitelesítési elem értelmezése kapcsán, valamint a tekintetben, hogy véleménye szerint több erős ügyfélhitelesítés történhet egyszerre.

Rögzítette, hogy a nem kívánt tranzakciók kizárólag azért jöhettek létre, mert Kérelmező személyes hitelesítő adatait ún. adathalász felületen megadta, ezáltal a hitelesítési adatait harmadik személy részére hozzáférhetővé tette. Kérelmező azzal a súlyosan gondatlan magatartásával, hogy személyes hitelesítési adatait, valamint a jóváhagyáshoz szükséges egyszer használatos kódot egy nem a Pénzügyi Szolgáltató által üzemeltetett internetes felületen megadta, nem tartotta be az ABC Bank xxx Üzletszabályzat válasziratban hivatkozott rendelkezését, másrészt lehetővé tette a vitatott tranzakciók kezdeményezését és jóváhagyását. Rögzítette, hogy az eset összes körülményét mérlegelve egyértelműen megállapítható, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a bankkártyája és személyes hitelesítési adatainak biztonságban tartására vonatkozó, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 40. § (1) bekezdésében előírt

kötelezettségét. Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegésére figyelemmel a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján mentesül a jóváírási kötelezettsége alól.

Álláspontja szerint a kártérítési követelés, továbbá, amennyiben esetlegesen a Ptk. 6:525. § (2) bekezdése alapján kármegosztásnak lenne helye, a kármegosztás arányának bizonyítására (tanúk, illetve szakértő útján vagy egyéb módon) a Testület eljárásának keretei között, annak bizonyítási szabályai alapján nincs lehetőség. Hangsúlyozta továbbá, hogy jogi szempontból a kármegosztás is csak a Ptk. rendszerében értelmezhető, a Pft. rendszerében nem.

A Pénzügyi Békéltető Testület pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában 2023. november 28. napján meghallgatást tartott, melyről a xxx számú jegyzőkönyv került felvételre.

A meghallgatáson Kérelmező előadta, hogy a CDE-n keresztül szeretett volna értékesíteni egy terméket. A vevőjelölt FGH-val kérte a szállítást. Az üzenetben küldött csatolt linket megnyitva jelent meg egy ABC-s internetbanki felületnek látszó weboldal. Itt emlékei szerint beírta az azonosító számlaszámát, a felhasználó nevét és a jelszavát, mintha be akarna lépni a netbankba. Ezt követően érkeztek a Mobiltól a megerősítésre szolgáló kódok SMS üzenetben. A meghallgatáson úgy emlékezett, hogy legalább 2 kódot visszaírt, de lehet, hogy többet is, az üzenetek tartalmát elolvasta, nem tűntek gyanúsak. Arra nem emlékszik, hogy miért volt szükség a jelszómódosításra, lehet, hogy nem tudta, mert már általában a Mobilalkalmazással használja. A tranzakciókat követően nem szokott és most sem kapott PUSH üzeneteket a banktól. Bemutatja a Testületnek a Mobilbank beállításait, amin az alkalmazás értesítések küldésének beállítása nem aktív. Előadta, hogy jelenleg és a csalás idején is xxx készüléke volt. Kérdésre előadta, hogy az 1 Ft összegű utalás elkerülhette a figyelmét, de nem vitatta, hogy ő hagyta jóvá. Rögzítette, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott 42.311 Ft visszatérítés nem a kedvezményezettől, hanem a testvérétől történt IJK-n keresztül, ugyanazon a napon. Előadta, hogy erre tekintettel kérelme összesen 262.898 Ft jóváírására irányul. Kérdése volt a Pénzügyi Szolgáltató felé, hogy a mentett partner mit jelent, nem mentett el semmilyen partnert. Előadta, hogy nem használja az yyy opciót. Sérelmezte, hogy az yyy opció miatt nem értesült a további terhelésekről. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadja, hogy a számlakörbe bevonásra kerül a meghatalmazott számlaszáma is, ezért férhetnek hozzá a csalók. A régi internetbankban nem volt automatikusan a bevonás, az új rendszerben az és aztán megszüntethető ez az opció. Röviden ismertette az yyy opciót és annak lépéseit. A csalók alkalmazták az új kedvezményezett rögzítését a saját telefonjukon létrehozott mobilbanki applikáció segítségével, amivel a részére indított további tranzakciók esetén már nem volt szükség erős ügyfélhitelesítésre. A partnermentés erős ügyfél hitelesítéssel valósult meg az 1 Ft összegű átutalás során. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező által jóvá nem hagyott tranzakcióként értékelte a kérelemmel érintett tranzakciókat. Amennyiben a Kérelmező elolvasta volna a részére küldött SMS üzenetek tartalmát, hogy a bennük küldött kódok milyen jóváhagyásra vonatkoznak, megállíthatta volna a csalási folyamatot. Kérelmező súlyosan gondatlan magatartása miatt a bank mentesül a jóváírási kötelezettség alól.

A meghallgatást követően az eljáró tag a felek hozzájárulásával elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat-kiegészítés megküldésére hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2023. december 11. napján kelt válasziratában kifejtette álláspontját azzal kapcsolatban, hogy megvalósult-e erős ügyfélhitelesítés az új partner megbízható kedvezményezettként való felvételére azon SMS-ben található kód megadásával, melynek szövege így szólt: „Utalás megerősítése...yyy számlán 1 HUF összeggel xxx számlára. Kód: ***** Érvényes 16:14-ig ABC Bank”. Korábbi válasziratában közölte álláspontját fenntartotta, rögzítette, hogy az SMS elolvasásának hiánya továbbra is megalapozza Kérelmező súlyosan gondatlan magatartását abból a szempontból, hogy amennyiben az 1 Ft átutalását sem kívánta kezdeményezni, abban az esetben sem kellett volna a kódot megadnia. Előadta továbbá, hogy a 42.311, - Ft D.K részéről került átutalásra Kérelmező számlájára, ahogy azt a csatolt számlakivonat is alátámasztja. A válaszirat a Kérelmező részére megküldésre került, azzal, hogy nyilatkozatát annak átvételét követő 8 napon belül előterjeszheti. A Kérelmező a határozathozatal napjáig nyilatkozatot nem terjesztett elő.

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

A 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 Pénzügyi Békéltető Testület a felek nyilatkozatai és az eljárás során benyújtott bizonyítékok alapján megállapította, hogy a vitatott fizetési műveletek jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősülnek.

A Pft. IX. fejezete a jóvá nem hagyott fizetési műveletek helyesbítésére és az ezekkel kapcsolatos felelősségi, kárviselési szabályokra vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza. 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. 45. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a Pft. 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. A (2) bekezdés c) pontja alapján nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott felelősség a fizető felet, ha a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést.

Továbbá az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról (továbbiakban: PSD2) 74. cikk (2) bekezdése szerint: (A fizető fél felelőssége a nem engedélyezett fizetési műveletek vonatkozásában) Amennyiben a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést, a fizető fél nem visel semmi fajta veszteséget, kivéve, ha csalárd módon járt el.

A Testület az alábbiak szerint értékelt a Pénzügyi Szolgáltató eljárás során tett nyilatkozatait:

A Pft. 55/C. § (1) és (2) bekezdése szabályozza az erős ügyfél-hitelesítés alkalmazásának szabályait. Az erős ügyfél-hitelesítés alkalmazása alól határoz meg kivételt a SCAr. 13. cikke, amely ún. megbízható kedvezményezett esetén lehetővé teszi az erős ügyfél-hitelesítés alkalmazásának mellőzését. A BIZOTTSÁG (EU) 2018/389 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (a továbbiakban: SCAr.) 13. cikke (Megbízható kedvezményezettek) (1) bekezdése szerint a pénzforgalmi szolgáltatók erős ügyfél-hitelesítést alkalmaznak, amikor a fizető fél a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóján keresztül a megbízható kedvezményezettek egy listáját összeállítja vagy módosítja. A (2) bekezdés alapján a pénzforgalmi szolgáltatók számára lehetővé kell tenni, hogy ne alkalmazzanak erős ügyfél-hitelesítést, amennyiben megfelelnek az általános hitelesítési követelményeknek, ha a fizető fél fizetési műveletet kezdeményez és a kedvezményezett szerepel a fizető által előzőleg összeállított, megbízható kedvezményezettek listáján.

A Pft. értelmező rendelkezései szerint „fizetési művelet: a fizető fél [...] által kezdeményezett megbízás - valamely fizetési mód szerinti – lebonyolítása”. A fizetési művelet több mozzanatból áll. A partnermentés önmagában nem fizetési művelet, azonban a fizetési művelet egyik mozzanata. A megbízó az általa elvégzett partnermentéssel tartalmilag azt a lehetőséget adja a pénzügyi intézménynek, hogy a továbbiakban a mentett partner vonatkozásában ne alkalmazzon erős

ügyfélhitelesítést. A fentiekre tekintettel a Testület álláspontja szerint egyértelműen indokolt a Pft. IX. fejezet rendelkezéseinek figyelembevétele a partnermentéssel kapcsolatos kérdések vizsgálata során.

Kedvezményezett megadása nélkül nem jöhet létre fizetési művelet (átutalási megbízás), a megbízható kedvezményezett felvétele nélkül a SCAr. 13. cikkének (2) bekezdésében meghatározott kivétel szabály nem értelmezhető. A partnermentést követő tranzakciókhoz, mint fizetési műveletekhez az elmentett partnerek listájából kell majd kiválasztani a megfelelő kedvezményezettet, az ebben a listában szereplő kedvezményezettek tekintetében alkalmazható a kivételszabály az erős ügyfélhitelesítés alól. A kedvezményezett megadása tehát jelen esetben a fizetési művelet, mint folyamat elvégzésének első lépése. Amennyiben a fizető fél elektronikus fizetési műveletet kezdeményez, abban az esetben a pénzforgalmi szolgáltatónak erős ügyfél-hitelesítést kell alkalmaznia. Az erős ügyfél-hitelesítés alkalmazása alól vannak kivételek, ilyen kivétel a megbízható kedvezményezett. A megbízható kedvezményezetti jelleg előzetes megléte feltétele annak, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a kérdéses fizetési művelet kapcsán eltekintsen az erős ügyfél-hitelesítés alkalmazásától.

Fentiek alapján a Testület nem értett egyet a Pénzügyi Szolgáltató válasziratban kifejtett azon álláspontjával, amely szerint a partnermentéssel kapcsolatos bármilyen banki felelősséget a Pft. felelősségi szabályai nem, hanem a Ptk. szerződésszegéssel okozott károkért való felelősségre, vagy más általános polgári jog felelősségi alakzatra vonatkozó tényállásának fennállása alapozhatná meg. Mindemellett a Testület rögzíti, hogy a Ptk. szerződésszegéssel okozott károkért való felelősségre vonatkozó szabályok alapján is a Pénzügyi Szolgáltatót helytállási kötelezettség terhelné a Kérelmezőt ért kár tekintetében.

A Testület – szintén a Pénzügyi Szolgáltató eljárás során tett nyilatkozataiban foglaltakra tekintettel – a Pft. 55/C. § (1)-(2) bekezdésében, a SCAr. 5. cikkében, valamint 13. cikk (1)-(2) bekezdéseiben foglaltakra is figyelemmel megvizsgálta, hogy az erős ügyfél-hitelesítés kivétel szabályának alkalmazására megfelelően került-e sor.

A Testület a becsatolt rendszerdokumentumok alapján megállapította, hogy az utalás megerősítéséről szóló SMS-ben megküldött kód visszairásával az 1,- Ft összegű tranzakció tekintetében megvalósult az erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyás, azonban az új partner megbízható kedvezményezettként történő felvétele során erre nem került sor. Mindezek alapján – a Testület megítélése szerint – az SCAr. 13. cikk (1) bekezdésében rögzített feltételek nem teljesültek, ennek okán a sérelmezett további tranzakció tekintetében az SCAr. 13. cikk (2) bekezdése alapján nem lehetett volna az erős ügyfél-hitelesítés alóli kivételszabályt alkalmaznia a Pénzügyi Szolgáltatónak. A Testület álláspontja szerint az egyes fizetési műveletek, valamint a partnermentés rögzítésének erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyását külön-külön kell vizsgálni, az erős ügyfél-hitelesítésnek mindkét művelet tekintetében meg kell valósulnia. A Pénzügyi Szolgáltató fentiek szerinti eljárása ellentétben áll a vonatkozó követelményekkel, mivel ugyanazon munkameneten belül a partnermentés és a fizetési művelet kapcsán ugyanazt a hitelesítési elemet használta. Amennyiben nem teljesülnek az SCAr. 13. cikk (1) bekezdésében foglaltak, tehát a megbízható kedvezményezett rögzítése során nem valósul meg az erős ügyfél-hitelesítés, úgy a pénzforgalmi szolgáltatónak nincs lehetősége az adott kedvezményezett részére teljesítendő további fizetési műveletek tekintetében mellőzni az erős ügyfél-hitelesítést. Ennek alapján a Testület megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a további 367.540 Ft összegű további tranzakciók tekintetében a Pft. 55/C. § (1) bekezdés b) pontja szerint köteles lett volna az adott fizetési műveletek tekintetében is erős ügyfél-hitelesítést alkalmazni. Fentiek szerint pedig a Pft. 45. § (2) bek. c) pontja és a PSD2 74. cikk (2) bek. alapján amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából eredő károkat – a Pft. 45. § (3) bekezdésében meghatározott kivételekkel – a pénzforgalmi szolgáltató viseli.

A Testületnek az eljárás során elsődlegesen azt kellett vizsgálnia, hogy a jóvá nem hagyott, összesen 367.540 Ft összegű 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 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 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 netbanki működéstől eltérő jellegzetességeket, és értékelni azok jelentését és következményeit.

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 súlyosan 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 a PSD2 preambulának (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 pusztá 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.

Az eljárás során csatolt bizonyítékok alapján a Testület megállapította, hogy az 1 Ft összegű utalást követő összesen 367.540 Ft- összegű, erős ügyfél-hitelesítés nélkül teljesült tranzakciók tekintetében a Kérelmező az SMS-ben szereplő üzenet gondos elolvasása mellett sem láthatta előre, hogy az ott szereplő kód megadásával további tranzakciók valósulhatnak meg a jóváhagyása nélkül.

A Testület rá kíván mutatni, hogy önmagában a mobilalkalmazás regisztrációja – figyelemmel a vonatkozó, fent kifejtett előírásokra is – nem indokolta, hogy az 1 Ft összeg utalását követő további tranzakciók erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyás nélkül kerüljenek végrehajtásra. A Pft. 40. § (1) bekezdésével kapcsolatos kötelezettségszegés csak akkor eredményezi a Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentesülését, ha az eléri a súlyos gondatlanság szintjét és okozati összefüggésben van a jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő kárral. Ennek alapján – a Testület megítélése szerint – jelen esetben nyilvánvalóan nem állhat fenn a súlyos gondatlanság ezen tranzakciók megvalósulása tekintetében.

Maga a Pénzügyi Szolgáltató is hivatkozott arra, hogy az SMS üzenetek szövegezéséből és azok adattartalmából Kérelmezőnek észlelnie kellett volna, ha azok nem a Kérelmező által kezdeményezett

műveletekhez kapcsolódnak, mivel azok tartalmából kiderül, hogy az abban foglalt kódok milyen tranzakció jóváhagyására szolgálnak. A Pénzügyi Szolgáltató hangsúlyozta, hogy még a hamis oldal esetleges felkeresése esetén sem történhet sikeres visszaélés, ha az SMS üzenetek tartalmáról az ügyfél minden esetben meggyőződik és ha olyan művelet jóváhagyásáról szóló SMS-t kap, mely műveletet nem kezdeményezett, az SMS-t nem adja meg a felkínált felületen. Jelen ügyben a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező részére igazolható módon nem küldött ki olyan tartalmú SMS-t, amelynek átolvasása esetén a Kérelmező meg tudott volna győződni arról, hogy a kód megadásával a Kérelmező partnermentést is hitelesít. Sőt a Pénzügyi Szolgáltató el is ismerte, hogy ilyen tartalmú SMS-t nem is küld ki, annak ellenére, hogy az utalás megerősítése és a partnermentés kapcsán ugyanazon hitelesítési elemet – SMS-ben található kód – alkalmazta. A Kérelmező nem volt abban a helyzetben, hogy egyrészt észlelje, hogy partnermentést kívánnak a nevében végrehajtani, másrészt döntsön arról, hogy akarja ezt vagy sem.

Egy átlagfogyasztónak minősülő ügyféltől nem várható el, hogy felismerje, az ott szereplő kód felhasználásával – az 1 Ft átutalásán kívül – bármilyen további műveletet, funkciót is jóváhagy. A Kérelmező tudata nem foghatta át, hogy az átutalás jóváhagyása mellett egy új partner felvételét is jóváhagyja, hitelesíti, így a magatartása következményeit – mely ok-okozati összefüggésben áll a további tranzakciókkal felmerült kár bekövetkezésével – nem láthatta előre.

Bár a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra, hogy az SMS-ek tartalmára vonatkozóan nincs előírás, egy partnerrögzítés kapcsán egyértelműen elvárható, hogy a bank olyan tartalmú SMS-t küldjön laikus ügyfelei számára, melyből felismerhető, hogy az abban szereplő kód felhasználásával az ügyfelei pontosan milyen műveletet hagynak jóvá. Ez különösen fontos abban az esetben, ha a további átutalások – a Pénzügyi Szolgáltató által sem vitatottan – már nem erős ügyfélhitelesítéssel kerülnek jóváhagyásra.

Az eset összes körülménye és a becsatolt bizonyítékok mérlegelése alapján a Testület úgy ítélte meg, hogy az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztotta alá, hogy az 1 Ft összeg utalását követő további tranzakciók megvalósulása vonatkozásában a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, és a kár ezzel ok-okozati összefüggésben következett be. Ennek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján nem mentesül a jóvá nem hagyott fizetési művelettel érintett összeg jóváírására vonatkozó kötelezettség alól.

A Testület a fentiek mellett kiemeli továbbá, hogy az 1 Ft összeg utalását követő további tranzakciók egyáltalán nem valósulhattak volna meg, amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató megfelelően alkalmazza az adott fizetési műveletek esetén az erős ügyfél-hitelesítésre, illetve a kivételszabályokra vonatkozó előírásokat. Ez már önmagában egy olyan releváns ok, amely egyértelműen közrehatott a kár bekövetkezésében, nevezetesen abban, hogy a vitatott tranzakciók a Kérelmező tudomása és jóváhagyása nélkül tudtak megvalósulni. A Testület rá kíván továbbá mutatni, hogy az SCAr. 13. cikk (2) bekezdésében meghatározott kivételszabály egy lehetőség a pénzforgalmi szolgáltatók részére, melynek alkalmazása, az erős ügyfél-hitelesítés mellőzése, a pénzforgalmi szolgáltató döntése. Ennek folytán a megbízható kedvezményezett mentésének technikai és jogi megfelelősége a pénzforgalmi szolgáltató felelősségi körébe tartozik, az ezzel összefüggésben felmerülő károkért helyt kell állnia.

Fentiek alapján a partnermentés erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyása tekintetében a Kérelmezőt semmilyen mulasztás nem terheli.

Tekintettel arra, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján a Kérelmező részére a jóvá nem hagyott 7 db, összesen 367.540 Ft összegű tranzakcióból a 67.321 Ft, a 42.311 Ft, valamint a 37.321 Ft összegű tranzakciók összege – azaz összesen: 146.953 Ft – Kérelmező részére visszautalásra került, a Testület a 220.587 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

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

Mivel a Kérelmező kérelme a fentiek szerint részben megalapozott, 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, 2024. február 07.

Dr. Lakó Anita
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT