

## A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület K. L. (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 fizessen meg a Kérelmező részére 600.000, Ft (azaz hatszázezer forint) összeget, valamint a visszaéléssel érintett fizetési számla tekintetében, a fenti 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 2024. március 7. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

Testület a rendelkezésre álló iratok és nyilatkozatok alapján a következő tényállást állapította meg:

#### 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.

Kérelmező 2023. december 09-én Törökországban, Isztambul városában próbált egy ATM készüléknél készpénzt felvenni. Több ATM sorakozott egymás mellett, Kérelmező elmondása szerint azokat többen is használták korábban, szinte folyamatosan. Az egyik ATM-nél megkísérelték a készpénzfelvételt, de a sikertelen próbálkozást követően, egy helyi illető javaslatára, átmentek egy másik ATM-hez. Kérelmező becsúsztotta az ATM-be bankkártyáját, kiválasztotta a megfelelő menüt és megadta a személyes, bankkártyához tartozó PIN kódot, de se készpénzt, se nyugtát nem adott ki az automata. Kérelmező elmondása szerint azonnal megpróbálta felvenni a kapcsolatot a magyarországi banki kapcsolattartóival 9:00-9:04 perc között, de sajnos sikertelenül. Kérelmező először 09:04:40-kor kapott SMS értesítést sikeres ATM készpénzfelvételről. Kérelmező ezt követően visszakapcsolta a mobiltelefonján az adatroamingot, majd a banki mobilalkalmazásában intézkedett a limitmódosításról 1.000.000,- Ft-ról 1,- Ft-ra, valamint próbálta letiltani a kártyáját. Pénzügyi Szolgáltató szerint a limitmódosításra 9:08 perckor került sor (ezt követően sikeres művelet már nem történt a kártyával), majd a Kérelmező 9:19 perckor a banki mobilalkalmazásból blokkolta, végül 9:28 perckor a bank telefonos ügyfélszolgálatán tiltotta a kártyát.

Kérelmező bankkártyájával a Pénzügyi Szolgáltató által csatolt, alábbi tranzakciós listában zölddel jelölt sikeres tranzakciók történtek, összesen 1.172.070 Ft értékben.

Tr. kért össz.	Tr. enged. össz.	Tr. idője	Tr. típus	Tr. státusz	Term. azon.	MCC	PAN Entry Mode
123842,35	0	2023.12.09. 9:40:10	POS Vásárlás	Tiltott kártya	03138084	5139	5
5377,88	0	2023.12.09. 9:25:18	ATM Készpénzfelvétel	Restricted kártya	003032	6011	5
0	0	2023.12.09. 9:19:52	ATM Eggenjegyekész.	Restricted kártya	TEB02557	6011	5
94277,43	0	2023.12.09. 9:19:39	ATM Készpénzfelvétel	Restricted kártya	TEB02557	6011	5
0	0	2023.12.09. 9:17:35	ATM Eggenjegyekész.	OK	00013617	6011	5
13249,89	0	2023.12.09. 9:13:30	ATM Készpénzfelvétel	Napi limit túllépés	00000337	6011	5
24758,47	0	2023.12.09. 9:09:51	ATM Készpénzfelvétel	Napi limit túllépés	51A07580	6011	5
49536,94	0	2023.12.09. 9:09:29	ATM Készpénzfelvétel	Napi limit túllépés	51A07580	6011	5
185763,53	0	2023.12.09. 9:08:28	POS Vásárlás	Napi limit túllépés	01846445	5712	5
433448,23	0	2023.12.09. 9:08:03	POS Vásárlás	Napi limit túllépés	01846445	5712	5
371527,05	371527,05	2023.12.09. 9:07:06	POS Vásárlás	OK	01846445	5712	5
230472,26	0	2023.12.09. 9:06:22	ATM Készpénzfelvétel	Napi limit túllépés	00368CRS	6011	5
153648,17	153648,17	2023.12.09. 9:05:44	ATM Készpénzfelvétel	OK	00368CRS	6011	5
537768,60	0	2023.12.09. 9:05:19	ATM Készpénzfelvétel	Napi limit túllépés	00368CRS	6011	5
307296,34	307296,34	2023.12.09. 9:04:39	ATM Készpénzfelvétel	OK	00368CRS	6011	5
127349,25	127349,25	2023.12.09. 9:01:36	ATM Készpénzfelvétel	OK	106771	6011	5
127349,25	127349,25	2023.12.09. 9:00:57	ATM Készpénzfelvétel	OK	106771	6011	5
84899,50	84899,50	2023.12.09. 9:00:12	ATM Készpénzfelvétel	OK	106771	6011	5

Pénzügyi Szolgáltató a panasz eljárás során arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az SMS értesítéssel kapcsolatos bejelentését megvizsgálták és a vitatott tranzakciók 2023. december 09-én 9:00:12-kor, 9:00:57-kor, 9:01:38-kor, 9:04:39-kor, 9:05:44-kor és 9:07:06-kor történtek. A Pénzügyi Szolgáltató az ehhez kapcsolódó SMS értesítést a Kérelmező xxx számú telefonszámára 09:04:39-kor, 09:05:44-kor, 09:07:06-kor továbbította.

Kérelmező a visszaélést bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé, panaszt terjesztett elő, valamint feljelentést tett a rendőrségen.

A Pénzügyi Szolgáltató panaszt elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval közös felelősségvállalást állapítson meg és a kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a Kérelmezőt ért kár egy részének a megtérítésére. A Kérelmező kérelmében követelését 600.000,- Ft összegben határozta meg.

A Testület az ügyben 2024. május 6. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert beadványok, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel. Pénzügyi Szolgáltató a Testület felhívására 2024.

június 03. napján, 2024. június 04. napján, 2024. június 24. napján kelt kiegészítő válaszirataiban, míg a Kérelmező a Testülethez 2024. június 14. napján érkezett beadványában nyilatkozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület a nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme az alábbiakban részletezett jogszabályi rendelkezésekre és indokokra tekintettel **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. 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 szerint a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén – 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. A Pft. rendelkezései alapján a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén, főszabályként, objektív felelősséggel terheli a pénzforgalmi szolgáltatót, azaz a károkozónak nem minősülő pénzforgalmi szolgáltatóra telepíti a kár viselésének kötelezettségét.

Amennyiben az ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően a Pft. 42. § (1) bekezdésében meghatározott határidőben kezdeményezi a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését, a Pft. 43.§ (1) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania azt, hogy a fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatónak nem sikerül bizonyítania, hogy a helyesbítés iránti kérelemben előadottakkal szemben mégis a fizető fél által került jóváhagyásra a fizetési megbízás, a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján bizonyíthatja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta, így különösen, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadta vagy megismerhetővé tette.

A Pft. fenti rendelkezései tehát 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 Testület hangsúlyozni kívánja, hogy 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, avagy sem. A súlyos gondatlanság – a bírói gyakorlat szerint – az adott helyzetben elvárható gondos magatartás feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, *amely már-már szándékosság, az eredmény kívánása; pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a súlyos gondatlanság megállapításához*.

**2.** A Testületnek tehát az eljárás során azt kellett vizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató - az alábbiak szerint - hitelt érdemlően bizonyította-e, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletek a Kérelmező

szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával ok-okozati összefüggésben valósultak-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.

**2.1** A Pénzügyi Szolgáltató összegzett álláspontja szerint megállapítható, hogy a hivatkozott fizetési műveletekkel összefüggésben keletkezett kárt a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegésével okozta a Kérelmező. Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése – a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozása szerint – abban áll, hogy birtokából kikerült a bankkártya, és az ismeretlen eszközön megadta a PIN kódot is, ezt követően pedig, amikor már észlelte a kártya „elvesztését”, nem tiltotta azt le, nem jelezte a Pénzügyi Szolgáltató felé. Álláspontja szerint továbbá a Kérelmező nem volt kellően körültekintő az ATM választásánál és használata során. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy teljesen általános hozzáállás, hogy egy külföldi kártya bevonásánál azonnal hívják az ügyfelek a banki ügyfélszolgálatot, és ilyen esetben nem banki kapcsolattartót hívnak, hiszen baj esetén csak az ügyfélszolgálat tud kártyát tiltani. Kérelmező tehát hibás döntést hozott, amikor a kártyája bevonását követően nem telefonált azonnal a Pénzügyi Szolgáltatónak, illetve később nem a Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálatát hívta, hanem a banki kapcsolattartóját. Kérelmező tehát ebben a körben hibázott, és ténylegesen ezzel tudta volna megelőzni a kárt. Ezek a körülmények a súlyos gondatlanságot támasztják alá. Kérelmező szerződésszegésre hivatkozik, azonban pont egy olyan körben, amikor maga követett el szerződésszegést azzal, hogy nem jelezte azonnal a kártya birtokából történő kikerülését.

*Pénzügyi Szolgáltató indoklásában előadta, hogy annak a pontos időpontját nem lehet megállapítani, hogy a kártyát az ATM mikor nyelte el, a Kérelmező is valószínűsíteni tudta csak az időpontot. A Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező bagatellizálni akarja azt a fontos körülményt, hogy mikor került ki a birtokából a kártya, illetve arra hivatkozik, hogy az időpont bizonyítása a Pénzügyi Szolgáltató feladata. Teljesen más a helyzet, ha az ügyfelek Magyarországon használnak egy kártyát az ATM-ben, ahol utólag journal szalaggal igazolható minden egyes lépés, azonban itt szó sincs erről, hiszen eleve nem egy hagyományos ATM-ről lehetett szó, hanem a Kérelmező is arra utalt, hogy valakik az ATM mögötti konténerben beszélgettek, tehát a kártya kikerülése és a tranzakciók között olyan összefüggés volt, ami nem az ATM normál működésével függ össze. Amennyiben a Kérelmező nem egy átalakított ATM-nek látszó berendezésnél használja a kártyáját, akkor valóban lehet naplózásról beszélni, de itt a működés és a Kérelmező elmondása arra utal, hogy nem ATM-ről volt szó, és nyilvánvaló, hogy ennek a berendezésnek nincs naplózása, sőt az üzemeltető személye is kétséges.*

A Pénzügyi Szolgáltató kiemelte, hogy Általános Szerződési Feltételei egyértelműen tartalmazzák, hogy az ügyfélnek haladéktalanul intézkednie kell a kártya tiltásáról. Ez alól az sem mentesíti a Kérelmezőt, hogy állítása szerint eleinte csak technikai hibára gyanakodott. Kérelmezőnek azonnal jeleznie kellett volna a Pénzügyi Szolgáltató felé, amikor a birtokából kikerült a kártya - vagyis az ATM-nek látszó tárgy elnyelte – akkor kellett volna felvennie a kapcsolatot a további teendőket illetően. Pénzügyi Szolgáltató ezért fenntartotta az álláspontját, miszerint súlyosan gondatlanul eljárva indokolatlanul késlekedett a Kérelmező a kártya tiltásával, holott a tiltással megakadályozhatta volna a sikeres tranzakciók létrejöttét. Ha ezt megtette volna a Kérelmező, akkor ingyen pótkártyát biztosít a Pénzügyi Szolgáltató és megelőzhető lett volna a csalás is.

Kérelmező ezt csak akkor jelezte, amikor már elkezdődtek a tranzakciók. A Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező által előadottakból az állapítható meg, hogy a csaló ügyesen odavezette egy ATM-nek látszó tárgyhöz, melynek segítségével megszerezte a kártyát és annak adatait.

A Pénzügyi Szolgáltató megvizsgálta a Kérelmező SMS kiküldéssel kapcsolatos panaszát és megállapította, hogy a belső rendszer elkészítette az értesítést a tranzakcióról, ez alapján kellett volna egy programnak kiküldeni az SMS-t, de ezt az alkalmazás valamilyen ok miatt ennél a három üzenetnél nem tette meg (előtte 14 perccel, utána 3 perccel ugyanerre a kártyára, ugyanerre a telefonszámra generált a Notification üzenetet). A kérdéses időpontban pillanatnyi rendszerprobléma történt, amit sikerült rövid időn belül elhárítani, hiszen a későbbi üzenetek már sikeresen kiküldésre kerültek. A

Pénzügyi Szolgáltató megjegyezte, hogy az SMS üzenetek nem megelőző SMS üzenetek, *hanem tájékoztatóak*, tehát a tranzakciókra nincs befolyásuk. A Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező megtehetette volna, azt is, hogy a limitet akkor csökkenti amikor nem adta vissza az a gép a kártyáját, illetve a mobiltelefonja segítségével a Mobilbankba belépve is megtehetette volna, hogy blokkolja a kártyáját. Egy felmerült probléma – jelen esetben a kártya ügyfél birtokából kikerülése – nem hagyható figyelmen kívül és nem lehet arra hagyatkozni, hogy ügyis értesítenek SMS üzenetben, ha a kártyát jogosulatlanul használják. *A tranzakciók 7 perc alatt történtek meg, azonban a Kérelmező azonnali intézkedésével elkerülhető, vagy mérsékelhető lett volna a kár.*

A Pénzügyi Szolgáltató megállapította, hogy addig amíg az SMS üzenetet először megkapta a Kérelmező és a limitet átállította a telefonján, percek teltek el, így hiába kapott volna korábban üzenetet, akkor sem kerülhette volna el azt, hogy a kártyájával visszaéljenek. Az egyetlen, amivel tenni tudott volna az az, hogy a kártya elnyelését követően azonnal értesíti a bankot és kéri a kártyatiltást, vagy az applikáció segítségével blokkolja a kártyahasználatot.

A Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésének értelmében:

„(1) 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.”

„(2) 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.”

**3.** A Testület az eset összes körülményének mérlegelése alapján - az alábbiakban előadottakra tekintettel - 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), illetve (2) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése okozta, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülése nem megállapítható.

3.1. A Testület elsődlegesen rögzíti, hogy a felek a meghallgatáson a videófelvétel megtekintését követően egybehangzóan úgy nyilatkoznak, hogy a kérelemmel érintett ATM külsőleg minden szempontból megegyezett a többi, helyszínen lévő ATM-el. Kérelmező a 2024. május 02. napján érkezett és a Pénzügyi Szolgáltató képviselője részére meghallgatáson átadott beadványában pedig részletesen ismertette, hogy a bankkártya használatára a Pénzügyi Szolgáltatónak már benyújtott fényképfelvételek tanúsága szerint a fogyasztók számára biztonságot nyújtó, egymás mellett 8 db ATM-ből álló készpénzfelvételi helyen került sor, Isztambul városában. Kérelmező előadta, hogy az ATM-ek biztonsági kamerával és azonosító sorszámmal voltak ellátva, amelyre a Kérelmező kifejezetten figyelmet fordított mielőtt megkezdte a bankkártya használatát. Kérelmező szerint abban a tekintetben is alapos körültekintéssel járt el, hogy a bankkártyát nem használta azon ATM-ben, amelyben nem volt megtalálható a Kérelmező által értett, illetve ismert angol nyelvű menü.

A Kérelmező részére ajánlott ATM is megfelelt a fogyasztók számára felismerhető minden olyan követelménynek, amelyre már a többi ATM-nél is figyelemmel volt: a bankkártyájának logója szerepelt rajta, biztonsági kamerával ellátott volt, egyedi azonosító számmal rendelkezett, a Kérelmező nem látott rajta manipulációra utaló módosításokat, nem volt az ATM szokatlan, Kérelmező ellenőrizte a kártyanyílást, valamint a PIN-kód beütésére szolgáló billentyűzetet is, továbbá az angol nyelvű használati menüje is megfelelt és követhető volt a számára. Ezt a normalitást erősítette meg benne az a tény is, hogy a 8 db ATM valamelyike ezen időtartam alatt is folyamatosan használatban volt.

A fentiekkel ellentétben a Pénzügyi Szolgáltató azt állította, hogy a kérdéses ATM, „ATM-nek látszó tárgy”, „ismeretlen eszköz” volt. A Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor, felhasználva akár a Kérelmező

által rendelkezésre bocsátott felvételeket, a fenti állításait nem támasztotta alá. Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a *bankkártya használatát megelőzően* milyen körülményekre tekintettel kellett volna Kérelmezőnek, mint egy átlagos fogyasztónak felismernie, hogy a kérdéses ATM-et esetlegesen visszaélésre használhatják. Önmagában a visszaélés ténye nem jelenti azt, hogy a Kérelmező az ATM kiválasztása és használata során nagyfokú hanyagsággal járt el.

Az ATM mindennapos működéséhez hozzá tartozik a bankkártya behelyezése, valamint a PIN kód megadása, így a Kérelmező a bankkártyáját az ATM-nél rendeltetésszerűen használta. A rendeltetésszerű használatból pedig következik, hogy a készpénzfelvétel kezdeményezésének időtartamára, átmenetileg, a bankkártya kikerül az ügyfél birtokából.

Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a Kérelmező a Pft. 40. § (1) bekezdésében megjelölt kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte, illetve azt sem, hogy a Kérelmezőt ért kár ezzel okozati összefüggésben következett be. Testület kiemeli továbbá, hogy a Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata (Isd. bankkártya és PIN kód megadása) 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.

3.2. Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettségét. A Pénzügyi Szolgáltató szerint az Általános Szerződési Feltételei egyértelműen tartalmazzák, hogy az ügyfélnek haladéktalanul intézkednie kell a kártya tiltásáról. Ez alól az sem mentesíti a Kérelmezőt, hogy állítása szerint eleinte csak technikai hibára gyanakodott. Kérelmezőnek azonnal jeleznie kellett volna a Pénzügyi Szolgáltató felé, amikor a birtokából kikerült a kártya. A Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező megtehetette volna, azt is, hogy a limitet akkor csökkenti amikor nem adta vissza az a gép a kártyáját, illetve a Kérelmező a mobiltelefonja segítségével a Mobilbankba belépve is megtehetette volna, hogy blokkolja a kártyáját.

Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben tulajdonképpen azt állította, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező részére semmilyen mértékben nem kívánt jóváírást teljesíteni, hogy amennyiben a Kérelmező haladéktalanul eleget tesz a bejelentési kötelezettségének a Kérelmezőt nem éri kár.

Jelen eljárásban a Kérelmező előadta, hogy a kérdéses ATM-nél a bankkártyás tranzakció kezdeményezésére 08:58-09:00 időpontban került sor. A Pénzügyi Szolgáltató szerint *annak a pontos időpontját*, amikor a bankkártyát az ATM elnyelte, amikor az kikerült a Kérelmező birtokából, *nem lehet megállapítani*, és Kérelmező is valószínűsíteni tudta csak az időpontot. A Testület megítélése szerint, ha a Pénzügyi Szolgáltató véleménye alapján nem állapítható meg az a kezdő időpont, amelyhez viszonyítani lehet a *haladéktalan* bejelentési kötelezettség elmulasztását, a Kérelmező indokolatlan késedelmét, abban az esetben a Pénzügyi Szolgáltató Kérelmező késedelmére való hivatkozása nem lehet megalapozott. Ennek megfelelően a Pénzügyi Szolgáltató érvelése jelen ügyben megmarad az általánosság szintjén, az a konkrét üggyel nem hozható kapcsolatba.

Mindez már önmagában azt jelenti, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, a jóváírási kötelezettsége alól nem mentesülhet.

Testület utalni kíván arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott ÁSZF (xxx.xxx limitbeállítás módosítására, Mobilbankban történő blokkolására vonatkozó előírást nem tartalmaz. Jelen ügyben a Kérelmező nem tétlenül, hanyagul követte az eseményeket, hanem az általa helyesnek vélt módon (banki kapcsolattartó hívása, limitmódosítás) intézkedett. Önmagában pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a súlyos gondatlanság megállapításához.

Testület a fentiekén túl rögzíti, hogy a Kérelmező 09:04:40-ig semmilyen információval nem rendelkezett arról, hogy a bankkártyájával visszaélést követtek el, méghozzá azért, mert a Pénzügyi Szolgáltató – általa elismerten pillanatnyi rendszerprobléma miatt - az első három sikeres bankkártyás tranzakcióról nem küldött SMS-t a Kérelmező részére. Kérelmező 09:04:40-ig csak azzal információval rendelkezett csupán, hogy a bankkártyáját az ATM „elnyelte”, sem készpénzt, se nyugtát nem adott ki. A Testület szerint a kontrollszoftvar szolgáltatás keretében küldött SMS-eknek az is a szerepük, hogy az ügyfelek észleljék, az *addig az általuk fel nem ismert, folyamatban lévő visszaélést*. Egy folyamatban lévő visszaélésről a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató működéséből eredő okból késedelmesen értesült, ugyanakkor ezt követően a Kérelmező a helyzet súlyosságának megfelelően intézkedett és akadályozta meg a további kár bekövetkeztét. A Testület ennek alapján rá kíván mutatni, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nyilvánvalóan nem hivatkozhat az ügyfél késedelmére abban az esetben, ha a visszaélés felismerhetőségét a saját rendszereiben fellépő technikai probléma kifejezetten és elismerten késleltette.

Testület utalni kíván arra is, hogy az ügyfelek haladéktalan bejelentési kötelezettsége mellett a pénzforgalmi szolgáltatók munkaszervezésétől és ügykezelésétől is függ, hogy milyen gyorsan történik meg a bankkártya tiltása. Kérelmező jelen eljárásban utalt arra, hogy a limit beállítását követő későbbi, kártya letiltással kapcsolatos beszélgetést visszahallgatva a kapcsolás, a várakozás és az azonosítás után *3 perc 34 másodperc telt el a hívásból*, ami után érdemben tudott a letiltásról intézkedni a banki ügyintézőnél. Pénzügyi Szolgáltató ezt a kérelmezői előadást nem vitatta. Testület ezzel összefüggésben megjegyzi, hogy az első három tranzakció *kevesebb, mint 2 perc alatt* valósult meg, az *összes tranzakció pedig 7 perc alatt*.

A Testület végül kiemeli, hogy a Pénzügyi Szolgáltató maga is csupán azt állította, hogy a Kérelmező azonnali intézkedésével elkerülhető, vagy mérsékelhető lett volna a kár. Ebből következik, hogy a Pénzügyi Szolgáltató maga sem tudja egyértelműen kijelenteni, hogy a Kérelmező esetleges haladéktalan bejelentése esetén a Kérelmezőt biztosan nem éri kár. Pénzügyi Szolgáltató teljes jóváírási igénytől való elzárkózása már emiatt sem lehet megalapozott.

A Testület hangsúlyozni kívánja továbbá, hogy a Pft. 45. § (3) bekezdése értelmében a Pénzügyi Szolgáltatónak nem csupán a Kérelmező súlyos gondatlan kötelezettségszegését kell bizonyítania, hanem azt is, hogy a Kérelmezőt ért kár ezzel okozati összefüggésben következett be. Testület fentiekben ismertetett álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató kétséget kizáróan nem bizonyította, hogy a Kérelmező a Pft. 40. § (2) bekezdésében, valamint a Pénzügyi Szolgáltató által megjelölt szerződésben rögzített kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte, illetve azt sem, hogy a Kérelmezőt ért kár ezzel okozati összefüggésben következett be.

**4.** 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.

Figyelemmel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a felelősség alóli mentesülését nem tudta bizonyítani, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése, illetve a Pft. 45. § (2) bekezdése szerint köteles helytállni a Kérelmezőt ért teljes kárért. Mivel azonban a Kérelmező kérelmében 600.000,-Ft összeg megtérítését kérte, melyen a Testület – a kérelemhez kötöttség elve alapján – nem terjeszkedhetett

túl, így a Testület a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegéből 600.000, Ft összeg megtérítésére hívta fel 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 Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató jogszabályi alávetése a jelen ügyben fennáll, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta. Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt – 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. június 27.*

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