

## A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **V. T. Á.** (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 összegéből 161.000 Ft-ot és a hitelkártya számla tekintetében ezen összeg vonatkozásában a terhelés 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. június 13. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte. Kérelmében előadta, hogy 2024. március 10-én a Pénzügyi Szolgáltató által kibocsátott hitelkártyájával jogosulatlan vásárlások történtek Brazíliában, melyekről a brazil turista célú tartózkodása alatt még nem szerzett tudomást, csak március hónap végén, amikor már Magyarországon a hitelkártyához kapcsolódó kiadásait ellenőrizte. Előadta, hogy a kifogásolt vásárlások nem az ő kezdeményezésére történtek. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező jóváírási igényét elutasította azzal, hogy a bankkártya

#### Pénzügyi Békéltető Testület

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

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

"klónozása" nem lehetséges, és a vásárlás PIN-kód használatával történt. Kérelmező jóváírási igényét kérelmében összegszerűen 161.000 Ft-ban határozta meg.

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

A Pénzügyi Szolgáltató előterjesztette válaszirátát, melyben – többek között - az alábbiakat adta elő:  
*„Kérelmező az xxx számú hitelkártya számlájával került migrálásra a CDE Banktól 2017.02.04-én, a teljes hitelkerete 300.000,- Ft. A fenti hitelkártya számlához tartozott az xxx sz. xxx fő hitelkártya, amivel a két kifogásolt tranzakciót végrehajtotta. A tranzakciók 2024.03.10-én az xxx elfogadóhelynél 7.352 forintos és az yyy elfogadóhelynél 153.647 forintos. Így összesen a visszaélés összege: 160.999 forint. (...) Bankunk 2024. április 02. napján az xxx iktatószámú levelében tájékoztatta Kérelmezőt, hogy a Kérelmező által kifogásolt tranzakciókhoz a kártyának fizikailag a terminálnál kellett lennie, továbbá PIN kód megadás is történt. Tekintettel arra, hogy a bankkártya a Kérelmező birtokában van, a tranzakciók között és azokat követően több, nem reklamált fizikai kártyahasználat is történt. Bankunk tájékoztatta Kérelmezőt, hogy a PIN kód megadással fogadja el a kártyabirtokos a tranzakciót, azzal hitelesíti (az összeget is), valamint a bankkártya birtoklása és a fizikai kártyahasználat kizárja az idegenkezűséget. A kereskedői kategória kód mindkettő elfogadónál: 5812 MCC - Eating Places and Restaurants volt. (...) Bankunk 2024. április 10. napján az yyy iktatószámú levelében tájékoztatta Kérelmezőt, hogy a panasza alapján ellenőrizte a rendszer adatokat, és a felülvizsgálat megerősítette, hogy ugyanaz a fizikai kártya volt, amit pár órával korábban contactless módon hajtott végre. (...) A kifogásolt összegek chipes tranzakciókból származtak, melyeknél helyes PIN kód megadás is történt. (...) Bankunk 2024. április 23. napján az xyz iktatószámú levelében tájékoztatta Kérelmezőt, hogy (...) nem rendelkezik pontos információkkal a terminál helyzetéről, és az azt üzemeltető kereskedő üzlethelyiségének nevééről, címéről. A kártyaelfogadóval Bankunk felvette a kapcsolatot a kérdéses információkkal kapcsolatban, azonban megkeresésre nem reagáltak, így a Kérelmező által kért adatokat nincs lehetőség megadni. (...) Bankunk a T. Békéltető Testület előtt indított eljárásra tekintettel ismételten megvizsgálta Kérelmező kérelmét, azonban a korábbiaktól eltérő álláspontot nem tudott kialakítani, Bankunk a válaszlevelében részletes tájékoztatást nyújtott a Kérelmezőnek minden általa feltett kérdésre.”*

Pénzügyi Szolgáltató válaszirátához megküldte a banki válaszleveleket és a hitelkártya kivonatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2024. július 18. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirát, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson Kérelmező nem jelent meg. Pénzügyi Szolgáltató képviselője a meghallgatáson előadta, hogy a vitatott tranzakciókat Kérelmező által jóváhagyott tranzakcióknak tekintik. Hangsúlyozta, hogy a Kérelmező nem igazolta, hogy általa jóvá nem hagyott tranzakciókról van szó. A vitatott tranzakciókat terminálon hagyták jóvá a fizikai hitelkártya jelenlétével és PIN kód megadásával. Előadta, hogy a vitatott tranzakciókat megelőző és azt követő napokban is történtek kártyás vásárlások a Kérelmező által. E körben hivatkozott a válaszirathoz csatolt számlakivonatban is rögzített tételekre, mely szerint Kérelmező 2024. március 18-án is használta a kártyáját 2 alkalommal (15.409,- Ft és 5.165,- Ft összegű vásárlások). Előadta, hogy a vitatott tranzakciók magyar idő szerint 2024. március 10. napján 03:58:21-kor és 08:29:22-kor történtek, a terhelt összegek 158.216 Ft és 7.570 Ft voltak. Vállalta, hogy a tranzakciók jóváhagyására vonatkozó rendszer adatokat rövid határidővel csatolja.

Az eljáró tag egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, továbbá felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a 15 napon belül a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 43. § (1) terhével és a (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével terjessze elő a fizetési művelet jóváhagyásának igazolására szolgáló bizonyítékait (rendszeradatok).

A Pénzügyi Szolgáltató a Testülethez 2024. augusztus 15. napján érkezett beadványában előadta, hogy a kártyalogok mélyén van egy token, amely megmutatja az ATC (Application Transaction Counter) számláló értékét. Az adott kártya chipjének használatakor, minden chipes (kontaktosnál és érintéses) tranzakciónál nő 1-gyel. Ahogy jelen esetben is. Mellékelten csatolta a Testület részére „az xxx táblát a reklamált tranzakciókat megelőző és követőkkel,” hogy szemléltesse a leírtakat. Rögzítette, hogy a „xxx-es token megfelelő számú mezőin található ennek a számlálónak az értéke.”. Ismertette álláspontját a mágnescsík klónozhatósága kapcsán. Megjegyezte, hogy több vásárlás is volt a reklamáltak „előtt, között, és után is”, amit Kérelmező nem is reklamált, valamint egy utazás során alapvetően is másfajta költségek lehetnek, mint általánosságba véve a hétköznapiakban. Továbbra is fenntartotta, hogy jelen esetben chipes kártyahasználat történt. A kártya chipje technológiájából eredendően nem másolható. Ennek megfelelően a reklamált tranzakciókat továbbra is a Kérelmező saját tranzakciójának tekintik.

Ezt követően a Testület felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a Kérelmező által az eljárás során tett nyilatkozatokban, illetve általa csatolt dokumentumokban (különösen pedig az xxx felületről készült képernyőfotókon szereplő adatokra) foglaltakra tekintettel 8 napon belül

- nyilatkozzon végleges álláspontjáról és amennyiben korábbi válaszirataiban foglaltakat fenntartja, akkor kétséget kizáróan támassza alá, hogy a kifogásolt vásárlások mindegyike fizikai kártya jelenlétében és PIN kód megadásával történt; ennek keretében különösen igazolja, hogy
  - o a banki naplóbejegyzések alapján kizárható, hogy a vásárlások másolt kártyával történtek;
  - o adjon részletes magyarázatot a 2024. augusztus 9. napján kelt válasziratának részét képező xxx tábla oszlopainak adattartalmára vonatkozóan;
- egyúttal nyilatkozzon arról, hogy a fentiek mennyiben alkalmasak annak bizonyítására - figyelemmel a Pft. IX. fejezete alapján a 43. § (1)-(2) bekezdésében foglaltakra – hogy a kifogásolt fizetési műveletek fizető fél által jóváhagyott fizetési műveletek.

A Testület kérte továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató csatolja a nyilatkozatában foglaltak hitelt érdemlő alátámasztására szolgáló dokumentumokat.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2024. szeptember 27. napján kelt válasziratában előadta, hogy újra csatolja a tranzakciós adatokat, a lefordított fejléceket és a pontosított ATC számokat.

Kártyaszám	Elfogadó	Város	Összeg (Ft)	ATC szám
xxx	yxz	RIO DE JANEIR	1 764	xxx.xxx
xxx	yxz	RIO DE JANEIR	735	xxx.yyy
xxx	yyy	DUQUE DE CAXI	153 647	xxx.xyz
xxx	vvv	RIO DE JANEIR	2 124	vvv
xxx	xxx	RIO DE JANEIR	7 352	uuu
xxx	zzz	RIO DE JANEIR	13 600	ttt

Rögzítette, hogy az ATC szám hexadecimális, a fenti növekedés a helyes működés, tehát ugyanazon a chip-pel történt az összes tranzakció. Csatolta továbbá a MasterCard felhasználói platformjáról letöltött tranzakció részletezőket a két el nem ismert tranzakcióról. Rögzítette, hogy az, hogy a tranzakció PIN megadásos volt, az a chip adatokból (xxx-ös mező) derül ki. Továbbra is fenntartotta, hogy chipes kártyahasználat történt. A kártya chipje technológiájából eredendően nem másolható. Ennek megfelelően a reklamált tranzakciót továbbra is a Kérelmező saját tranzakciójának tekintik. A beadványban megfogalmazott banki nyilatkozatban foglaltak alátámasztására „listák” megjelöléssel dokumentumokat csatolt.

A kérelem az alábbi indokok és jogszabályi rendelkezések alapján **megalapozott**:

A 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. A bírói gyakorlat szerint fizetési művelet szerződésszerű jóváhagyása esetén általában vélelmezni kell a fizikai jóváhagyó személyét is, de ez nem egyenlő a bizonyítással. A Pft. 37. § (2) bekezdése alapján szabályszerűen jóváhagyott fizetési művelet is azonban csak abban az esetben minősülhet jóváhagyott fizetési műveletnek, ha ténylegesen a fizető fél hagyta azt jóvá.

A Pft. 43. § (1) bekezdése alapján, a Pénzügyi Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. A Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata, illetve az erős ügyfélhitelesítés önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta. A jogszabály rendelkezése alapján elvárt, hogy a pénzforgalmi szolgáltató ne alapítsa a Pft. szerinti bizonyítását kizárólag az (erős) ügyfél-hitelesítésre vonatkozó adatok használatára, hiszen ezt a Pft. 43. § (2) bekezdése tiltja, mivel az eszközhasználat során történő hitelesítés a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata részeként funkcionál. Továbbá amennyiben a jóváhagyás nem a fizető féltől származik, a fizetési művelet nem tekinthető jóváhagyottnak.

A Pft. 44. § (1) bekezdése alapján – főszabály szerint – a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén – függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdemenyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem – 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.

Jelen ügyben a Testületnek azt kellett vizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a fenti jogszabályi rendelkezésekkel összhangban és érdemben bizonyította-e azt, hogy a jelen eljárással érintett fizetési műveletek Kérelmező által jóváhagyott fizetési műveleteknek minősülnek.

A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítékokkal hitelt érdemlően nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta, ennek alapján a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni. A Testület ennek alapján megállapította, hogy az eljárás tárgyát képező fizetési műveletek jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősülnek.

A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató által jelen eljárás során előadottak önmagukban nem alkalmasak annak bizonyítására, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta.

A Pénzügyi Szolgáltató egyrészt mind a panasz eljárás során, mind a Testület előtti eljárásban arra hivatkozott, hogy a tranzakciókat terminálon hagyták jóvá a fizikai hitelkártya használatával és PIN kód megadásával. A Pénzügyi Szolgáltató továbbá arra hivatkozott, hogy a vitatott tranzakciókat megelőző és azt követő napokban is történtek Kérelmező által nem vitatott vásárlások a fizikai kártya használatával. A Testület álláspontja szerint ez sem támaszthatja alá, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket Kérelmező végezte volna el és hagyta volna jóvá. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja alapján minden fizikai bankkártyával elvégzett tranzakció a fizető fél által jóváhagyott fizetési művelet lenne, de ez a vélemény a Pft. 43. § (2) bekezdés rendelkezéseivel ellentétes. A Pénzügyi Szolgáltatónak a kifogásolt tranzakciókkal kapcsolatban - a Pft. rendelkezéseivel összhangban - egyedileg kell a fizetési műveletek jóváhagyottságát bizonyítania, amennyiben erre hivatkozik.

A Testület rögzíti továbbá, hogy már a meghallgatás időpontjáról szóló értesítésben felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik, majd a meghallgatásról készült jegyzőkönyvben 15 napos határidő biztosításával, illetve az xxx számú levélben konkrét felhívásokat

intézett a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, külön felhívva a Pénzügyi Szolgáltató figyelmét a Pft. 43. § (1)-(2) bekezdésében foglaltakra.

A Pénzügyi Szolgáltató a fent idézett nyilatkozatait meghaladóan a Testület többszöri felszólítása ellenére a fizetési művelet jóváhagyásával összefüggésben további körülményt nem tárt fel és a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően nem igazolt. A Testület megítélése szerint a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítékokkal hitelt érdemlően nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező, mint fizető fél hagyta volna jóvá, így a bizonyítás sikertelenségének következményét köteles viselni. A Testület ennek alapján megállapította, hogy az eljárás tárgyát képező fizetési műveletek jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősülnek és a Pénzügyi Szolgáltatót a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti jóváírási kötelezettség terheli.

A Testület a fentiekben túl utal arra is, hogy a Kérelmezőnek a hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján nincs arra vonatkozó bizonyítási kötelezettsége, hogy igazolja, hogy nem általa jóvá hagyott tranzakciókról van szó.

Figyelemmel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tudta bizonyítani, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a Kérelmező jóváhagyta, a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségzegésére nem hivatkozott, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése, illetve a Pft. 45. § (2) a) bekezdése szerint köteles helytállni a bekövetkezett teljes kárért. A Pénzügyi Szolgáltató által csatolt hitelkártyaszámla kivonat és a Pénzügyi Szolgáltató meghallgatáson tett nyilatkozata szerint a terhelt összegek 158.216 Ft és 7.570 Ft voltak (összesen: 165.786 Ft), a Kérelmezőnek a kérelemben megjelölt összegszerű igénye 161.000 Ft összegre vonatkozott, ennek megfelelően a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelemben meghatározott összeg megfizetésére kötelezhette 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 kétfélmillió 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 a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

*Budapest, 2024. október 21.*

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