

Dr. Lakó Anita*:

Segítség, a bank pénzt vett le a számlámról!

A hitelintézetek - a jogszabály és a kikötött szerződéses feltételek szerint - a folyósámla tulajdonosának jóváhagyása nélkül is levehetnek pénzt annak számlájáról akkor, ha korábbi tévedésük miatti hibájukat orvosolják. E jogosítványuk azonban nem korlátlan. A Pénzügyi Békéltető Testület több olyan ügyet is tárgyalt, amelynél a hitelintézet nem tudta bizonyítani, hogy jogszerűen terhelte meg ügyfele számláját.

Manapság – amikor már szinte minden embernek van bankszámlája - látszólag egyszerű annak meghatározása, hogy a bankszámlánk felett ki rendelkezhet: a számlatulajdonos, illetve akit ő erre feljogosít. Jól tudjuk azt is, hogy vannak olyan esetek, amikor a számlavezető bank közvetlenül, előzetes engedély, hozzájárulás nélkül megterhelheti a bankszámlánkat. Arra is jogosult lehet, hogy egyes „téves tranzakciókat” helyesbítsen.

Felmerül a kérdés, hogy vajon mely esetekben jogosult e módosításokra egy bank, és mit tehet az ügyfél, amikor egy ilyen terhelésről tudomást szerez. Van-e lehetősége vitatni a – szerinte esetleg nem jogos - terhelést, ennek eredménytelensége esetén pedig hová fordulhat jogorvoslatért?

A bank és ügyfele jogviszonyára a felek között létrejött szerződés, a kapcsolódó általános szerződési feltételek (ideértve az üzletszabályzatokat és a hirdetőanyagokat is), valamint a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései vonatkoznak. A törvény szerint az egyenleg felett főszabályként egyértelműen a számlatulajdonos rendelkezhet, a számlavezető bank erre csak kivételes esetben jogosult.

A jogszabály viszont kimondja azt is (s ezt már kevesebben tudják), hogy a bank a számlatulajdonos rendelkezése nélkül is megterhelheti a számlát, hogy ezzel egy téves bejegyzést (jóváírást) helyesbítsen. Szinte minden hitelintézet kiköti emellett az üzletszabályzatában, hogy az ügyfél ilyen esetekben tudomásul veszi és felhatalmazza a bankot arra, hogy az a saját tévedésén alapuló jóváírást vagy terhelést a számlája terhére jogosult helyesbíteni. Mindezt a pénzügyi intézmény úgynevezett beszámítással hajtja végre úgy, hogy az esedékes követelésével az ügyfél banknál vezetett bármely bankszámláját megterheli.

Az ügyfelek a bankszámlájuk forgalmáról elsődlegesen a számlakivonatból értesülhetnek. Ha az ügyfél annak tartalmával nem ért egyet, akár írásban, akár szóban (személyesen vagy telefonon) panaszt tehet a bankjánál. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, ezt követően a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kérheti.

A PBT előtt előfordultak olyan ügyek, melyekben a kérelmező azt kifogásolta, hogy a bank jogosulatlanul, felhatalmazás nélkül végezte el a „helyesbítést” és terhelte meg a számláját. A kérelmező például azt vitatta, hogy a bank a pénztári befizetését követően megállapított pénztárhány összegével a hozzájárulása nélkül terhelte meg a számláját.

Ennél az esetenél az ügyfél a bankfiókban kezdeményezett pénztári készpénzbefizetést. A befizetés összegét a pénztáros rögzítette, erről bizonylat is készült, a pénztáros az ügyfél által átadott címleteket is felvezette. A bank az összeget az ügyfélszámlán a befizetés napján jóváírta, ez a későbbi bankszámlakivonaton is szerepelt.

A befizetést követő 5 nap elteltével azonban a bank arról tájékoztatta az ügyfelet, hogy bankhiba történt. Ez abból adódott, hogy a készpénzbefizetés során a pénztáros a befizetett összeget hibásan rögzítette és a bank ezt a hibás összeget írta jóvá. A bankhibából eredően tehát pénztárhiány keletkezett. A bank kérte az ügyfelet, hogy a hiba rendezése érdekében keresse fel a bankfiókot, illetve rendezze a hiányzó összeget. Mivel az ügyfél a pénztárhiány összegét nem fizette meg, a bankhiba észlelését követő 14. napon a bank a hiányzó összeggel megterhelte a bankszámláját.

A bank az összeg terheléséről levélben adott tájékoztatást. Mint közölték, a pénztárhiány jelenleg is fennáll, így a bank - az üzletszabályzat alapján beszámítási jogával élve - megterhelte az ügyfél számláját a pénztárhiány összegével. Az ügyfél sérelmezte, hogy a számlavezető bankja utólagosan megterhelte a számláját, a hozzájárulása nélkül. Panasszal fordult a szolgáltatóhoz, de ez nem vezetett eredményre, így a PBT-hez fordult.

A benyújtott kérelem alapján a Testület azt vizsgálta, hogy kétséget kizáró módon fennálltak-e a téves jóváírás helyesbítésének a feltételei. A felek között létrejött szerződés bank által is idézett rendelkezése valóban kimondta a szolgáltatónak azt a jogát, hogy az ügyfél (számlatulajdonos) rendelkezése nélkül is megterhelje a számlát, hogy ezáltal egy „téves jóváírást” helyesbítsen. A bank az eljárás során többször hivatkozott arra, hogy a címleteket tartalmazó köteget a pénztáros rosszul könyvelte el, továbbá hibát követett el a pénz számolása során is. Szerinte ezt a befizetésről készült videófelvétel is igazolja.

A lefolytatott eljárás során azonban a PBT álláspontja szerint nem volt kétséget kizáróan megállapítható, hogy bankhiba, illetve „téves jóváírás” történt volna. Így megállapította, hogy a kérelmező kellő alappal követelhetné, hogy fizessen meg részére a bank a leemelt összeggel azonos pénzüsszeget és annak kamatait. Erre a PBT kötelezte is a szolgáltatót.

Egy másik ügyben egy pénztári kártyás készpénzfelvételnél fordult elő a különbözeti összeg terhelése. Az ügyfél készpénzt vett fel a bankfiókban, a bank a tranzakciót rögzítette, a bizonylatot kiállította. Ezután 10 nappal későbbi levelében mégis arról tájékoztatta az ügyfelet, hogy a pénztár zárását követően pénztárhiányt talált. Az elvégzett vizsgálat, valamint a videófelvételek elemzése alapján azt állapította meg, hogy ügyintézője tévedésből nagyobb összeget adott át az ügyfélnek, mint kellett volna, ugyanakkor a számlán nem ezt könyvelte.

A bank a különbözeti összeggel megterhelte az ügyfél számláját, szintén az üzletszabályzatra hivatkozva. Az eredménytelen panasz eljárás után az ügyfél a PBT-től kért döntést a betérhelt összeg visszautalása érdekében. Ez ügyben szintén abban kellett dönteni, hogy az adott esetben a bank a felek közötti szerződés alapján megterhelhet-e az ügyfél számláját. Az eljárás során a szolgáltató nem csatolt olyan bizonyítékot, mellyel alátámasztotta volna álláspontját. A PBT így ajánlásában felhívta a szolgáltatót az összeg törvényes kamatokkal növelt összegének jóváírására.

Mint az említett esetek is bizonyítják: a bankok a tévedésükből eredő igényeiket helyesbíthetik ugyan, de ez a jogosultságuk nem korlátlan. A fentiek mellett fontos tudnunk azt is, hogy a Ptk. alapján a számlavezető bank jogosult a számlavezetéssel összefüggésben keletkezett követeléseinek az összegével csökkenteni a fizetési számlánk egyenlegét. Bár erre a pénzügyi szolgáltató a szerződés megkötésével és a törvény alapján tehát automatikusan jogosulttá válik (még hozzá a számla mindenkori egyenlegére vonatkozóan), fontos hangsúlyozni, hogy nem valamennyi, bármilyen jogcímen fennálló követelésére vonatkozóan.

** A cikk szerzője az MNB keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent az origo.hu oldalon 2020. június 18-án.”