KOVÁCS RÉTI SZEGHEŐ
ÜGYVÉDI IRODA

Új mérce a bankok és ügyfelek közötti felelősség elosztásában

A Kúria Jogegységi Tanácsa jogegységi határozatot hozott (1/2026. JEH, Jpe.IV.60.032/2025/11. szám), amely véglegesen tisztázza, mikor terheli a kár egy sikeres online csalás esetén az ügyfelet, és mikor a pénzforgalmi szolgáltatót (jellemzően a bankot). A döntés minden olyan vállalatra és magánszemélyre nézve releváns, aki bankszámlát, netbankot vagy mobilbanki alkalmazást használ – tehát gyakorlatilag minden gazdasági szereplőre.

A pénzforgalmi szolgáltatásról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) alapszabálya szerint, ha egy fizetési műveletet az ügyfél nem hagyott jóvá (mert azt csaló kezdeményezte), a bank köteles haladéktalanul visszatéríteni az összeget és helyreállítani a számla eredeti állapotát. A bank ez alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a kár az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának következménye

A gyakorlatban a bíróságok és a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eltérően ítélték meg, hogy egy adathalász- vagy social engineering-csalás áldozataként eljáró ügyfél magatartása mikor minősül "csak" gondatlannak (ekkor a bank fizet), és mikor "súlyosan" gondatlannak (ekkor az ügyfél viseli a kárt). Ezt a bizonytalanságot szünteti meg a mostani jogegységi határozat.

Az alapügy, amely a döntéshez vezetett:

- Az ügyfél Instagramon regisztrált kriptovaluta-kereskedés céljából, és egy ismeretlen külföldi kapcsolattartó kérésére 102 000 forintot utalt át.
- Egy állítólagos hozamkifizetés lebonyolítása érdekében távoli hozzáférést biztosító alkalmazást telepített a netbankolásra is használt eszközére.
- A csaló kérésére beolvasott egy, a bank hivatalos felületéről kimásolt QR-kódot, és Face ID-val azonosította magát – ezzel nem tudva a csalónak is hozzáférést adott a netbankjához.
- Ezt az azonosítást az ügyfél egy állítólagos 6 000 forintos nyereség-átutalás jóváhagyásaként értette, valójában azonban egy 6 700 000 forintos utalást és egy megbízható kedvezményezett rögzítését hagyta jóvá – anélkül, hogy a képernyőn megjelenő tartalmat ellenőrizte volna.
- A megbízható kedvezményezetti státusz miatt egy további 9 500 000 forintos utaláshoz már nem volt szükség az ügyfél tevőleges közreműködésére.
- Összesen 16 200 000 forint kár keletkezett. A Pénzügyi Békéltető Testület a bankot marasztalta, mert álláspontja szerint az átlagos, tájékozott ügyféltől nem várható el, hogy felismerje: egy QR-kód beolvasása alkalmas lehet arra, hogy idegen fél hozzáférjen a számlájához.

A Kúria a súlyos gondatlanság fogalmát a Pft. 45. § (3) bekezdésének alkalmazásában a következő, négyelemű mérce szerint határozta meg. Az ügyfél magatartása csak akkor minősül súlyosan gondatlannak, ha egyszerre teljesül, hogy:

1. az ügyfél szubjektíve tisztában volt a magatartása következményével;
2. számolnia kellett a kár bekövetkezésével;
3. a gondosság elhanyagolásának mértéke közel áll a szándékossághoz;
4. mindezek alapján megállapítható az ügyfél nagyfokú közömbössége, felelőtlensége a hátrányos következményekkel szemben.

A Kúria kifejezetten leszögezte: **a puszta figyelmetlenség, óvatlanság, vagy a vonatkozó biztonsági szabályok objektív megszegése önmagában nem elegendő a súlyos gondatlanság megállapításához** – ehhez az ügyfél tudati oldalán megjelenő, a szándékossághoz közelítő közömbösség szükséges. Ez összhangban áll az uniós PSD2-irányelv rendelkezéseivel is, amely szerint a súlyos gondatlanság a puszta gondatlanságnál jelentősebb mértékű hanyagságot követel meg.

A határozat egyben azt is kimondta, hogy a mérce egységesen kötelező a jövőbeli ügyekben.

Miért fontos ez gazdasági szereplők számára?

- Egységes zsinórmérték jön létre: eddig a bíróságok és a PBT gyakorlata eltérő szigorúsággal ítélte meg ugyanazt a magatartást (pl. QR-kód beolvasása, kétfaktoros azonosítás jóváhagyása csaló kérésére). Ez most kiszámíthatóbbá teszi, hogy egy sikeres csalás esetén a vállalat vagy a bank viseli-e a kárt.
- Ügyfélbarát irányba mozdul a joggyakorlat: mivel a súlyos gondatlansághoz szubjektív, a szándékossághoz közeli közömbösség szükséges, a bankok mentesülési lehetősége szűkül – a gyakorlatban nehezebb lesz bizonyítaniuk, hogy egy megtévesztett ügyfél kizárólag a saját hibájából szenvedett kárt.
- A vállalkozás, mint pénzforgalmi ügyfél, jobb eséllyel érvényesítheti megtérítési igényét a céges számlát érő social engineering-típusú csalások esetén, feltéve, hogy a munkavállaló nem járt el a szándékossághoz közelítő közömbösséggel.
- A pénzforgalmi szolgáltatók (bankok, fintechek) számára a döntés azt jelenti, hogy a belső csalásvizsgálati és panaszkezelési gyakorlatukat, valamint bizonyítási stratégiájukat a szigorúbb, szubjektív mércéhez kell igazítaniuk.

Gyakorlati következmények

Bankok és pénzforgalmi szolgáltatók számára:

- A mentesüléshez nem elég azt bizonyítani, hogy az ügyfél megszegett egy biztonsági szabályt (pl. beolvasott egy QR-kódot) – bizonyítani kell, hogy az ügyfél tudatában volt annak, hogy magatartása kárhoz vezethet, és ennek ellenére nagyfokú közömbösséget mutatott.
- A panaszkezelési és jogi eljárásokban a bizonyítási teher gyakorlatilag nő: szükséges lehet az ügyfél tényleges tudati állapotára, a csalási minta megtévesztő jellegére és az ügyfél tájékozottságára vonatkozó részletes bizonyítás.

Vállalatok, mint pénzforgalmi ügyfelek számára:

- Érdemes felülvizsgálni a cég belső kontrollrendszerét (pl. utalási jóváhagyási folyamatok, kétfaktoros azonosítás használatára vonatkozó munkavállalói irányelvek), mert bár a döntés az ügyfeleknek kedvez, a súlyos gondatlanság megállapítása továbbra sem kizárt – csak magasabb mércét igényel.
- Egy esetleges céges csalási incidens (pl. munkavállaló QR-kódot olvas be, vagy jóváhagy egy csaló által kezdeményezett utalást) esetén a döntés erősítheti a bankkal szembeni megtérítési igény érvényesítésének esélyét, amennyiben a munkavállaló nem volt tudatában a következményeknek.