

PBT-A-50085/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület B.K. részéről (a továbbiakban: Kérelmezőnek) az ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2011. október 5. napjára kitűzött meghallgatáson, amelyen az eljáró tanács értesítése alapján részt vett a biztosítási szerződés kedvezményezettjeként az ABC Bank képviselője, az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A pénzügyi szolgáltató a jelen ajánlást tartalmazó határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a Kérelmező 2008. január 18-án történt balesete kapcsán, a baleset következtében kialakult egészségkárosodás körülményének és mértékének – látóképesség-csökkenés, illetve elvesztés – tisztázása, és megállapítása érdekében a biztosítási szerződésben rögzített független orvosi bizottságot vegye igénybe. A független orvosi bizottság végezze el a Kérelmező személyes megvizsgálását.

Az eljáró tanács felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kárrendezési eljárást a biztosítási szerződés létrejöttékor a Kérelmezőnek átadott biztosítási feltételek alapján folytassa le és fejezze be.

Az eljáró tanács felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a független orvosi bizottság költségeit előlegezze meg figyelemmel arra, hogy a kárrendezési eljárás során egymásnak ellentmondó nyilatkozatot tett, együttműködési kötelezettségét nem megfelelően teljesítette.

Az eljáró tanács felhívja a feleket, hogy a független orvosi bizottság véleményét a pénzügyi fogyasztói jogvita végleges befejezése érdekében magukra nézve kötelezőnek ismerjék el.

Az eljáró tanács felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a független orvosi bizottság véleménye nyomán lefolytatott kárrendezési eljárás eredményéről írásbeli értesítőlevelet küldjön a Kérelmezőnek, és az ABC Bank-nak, mint kedvezményezettnek.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület – a Kérelmező nevének megjelölése nélkül – jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozni.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. augusztus 10-én fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez sérelmezve a pénzügyi szolgáltató kárügyében kialakított elutasító álláspontját, kérve a biztosítási esemény bekövetkezésének megállapítását és a biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Kérelmező 2008. január 18-án kerékpárral közlekedve elesett, amelynek során a vízelvezető árokba esett. Az esést követő orvosi vizsgálaton megállapítást nyert, hogy az esés következtében kulcscsonttörést, fejsérülést és szemsérülést szenvedett.

A Kérelmező előadása szerint a pénzügyi szolgáltatónál xxx lakásbiztosítás és az ezen alapbiztosításhoz kötött kiegészítő balesetbiztosítás, xxx életbiztosítás és az ezen alapbiztosításhoz kötött kiegészítő balesetbiztosítás, valamint az ABC Bank által folyósított személyi kölcsönhöz törlesztési biztosítási fedezete volt.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltatónak 2008. január 18-án történt balesetet bejelentette, egyúttal csatolta a rendelkezésére álló orvosi iratokat. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által benyújtott több orvosi irat és

személye vizsgálatát elvégző dr. F.B. által kiállított Orvosi Bizonyítvány, valamint többszöri kérelmei, panaszai ellenére egészségkárosodásának mértékét nem állapította meg, illetve akként nyilatkozott, hogy szemének megbetegedése, látóideg sorvadása nem baleseti eredetű.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult eljárásban a Kérelmező kérte a pénzügyi szolgáltató 2008. január 18-án történt balesetére vonatkozó elutasító véleményének felülvizsgálatát és orvosi bizonyítvánnyal igazolt ezen balesettel összefüggő, baleseti eredetű látóideg sorvadása okán a balesetbiztosítási szerződése szerint járó balesetbiztosítási összegek megfizetését. Előadása szerint miután látóképességét mindkét szeme tekintetében az Orvosi Bizonyítvánnyal igazoltan a baleset következtében veszítette el, az egyes balesetbiztosítási szerződésekben meghatározott balesetbiztosítási összegek teljes mértékére jogosult.

A Kérelmező kérelmében előadta azt is, hogy 2009. július 1-jén otthonában elesett, amelynek következtében bordatörést szenvedett, majd 2010. november 2-án egy gerenda esett a fejére, amelynek nyomán eszméletvesztést, koponyasérülést, és agyrázkódást szenvedett. Előadta továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató ezen balesetek, így különösen a 2010. november 2-án történt balesettel összefüggő kérelmét érdemben megfelelően nem bírálta el.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult eljárásban a Kérelmező kérelmét módosította, kérve, hogy látóideg sorvadásban megnyilvánuló egészségkárosodását a balesetbiztosítási szerződésben rögzített független orvosi bizottság vizsgálja meg, és adjon szakvéleményt, amely vélemény alapján a pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárást érdemben folytassa le, fejezze be.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában nem vitatta, hogy a baleset időpontjában a Kérelmezőnek az általa közölt balesetbiztosítási szerződése hatályban voltak, a biztosítási fedezet fennállott. Kifogásolta viszont azt, hogy a Kérelmező 2008. január 18-án történt elesését követően ambuláns vizsgálatra több mint két hét elteltével ment el. Előadta, hogy a vizsgálat jobb oldali kulcscsonttörést és a jobb szemének valamint környezetének zúzódását állapította meg.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában közölte, hogy a Kérelmezőnek a lakásbiztosításhoz kötött kiegészítő élet és balesetbiztosítás alapján 2008. június 8-án 73.714,- Ft balesetbiztosítási összeget teljesített, mivel orvos-szakértője a 2008. január 18-án történt eleséssel összefüggésben 15%-os baleseti rokkantságot véleményezett. A pénzügyi szolgáltató a xxx életbiztosítás terhére – az egészségkárosodás mértékének rögzítése nélkül – 197.114,- Ft biztosítási szolgáltatást teljesített. A személyi kölcsönhöz kötött törlesztési biztosítás terhére történő kifizetéstől elzárkózott, hivatkozva arra, hogy a biztosítási feltételek alapján 51%-os egészségkárosodás esetén áll helyt, azonban a Kérelmező 2008. január 18-án történt balesete kapcsán az egészségkárosodás mértéke 15%-ban volt megállapítható.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező több ízben kért felülvizsgálati kérelmét megalapozatlannak értékelve, a további biztosítási szolgáltatást az állapotrosszabbodást alátámasztó orvosi dokumentumoktól tette függővé, majd 2009. december 8-án kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az orvosi iratok alapján nem bizonyított szeme megbetegedésének baleseti eredete, annak a 2008. január 18-án történt balesettel való összefüggése. Előadta, hogy orvossal szembeni véleménye szerint „a balesettel összefüggésben látóideg-sorvadást csak akkor lehet véleményezni, ha súlyos agyrázkódással, természetesi vonatkozásban látóideg rázkódással jár együtt. Az egyoldali direkt sérülés is rövid időn belül kiderül. A látóideg nem sérülhet meg úgy, hogy maga a szemgolyó maradandó sérülést ne szenvedjen. A látótér vizsgálat eredményét akkor lehet valószínűként értékelni, ha rövid időn belül többszöri ellenőrzés alkalmával is azonos marad”.

A pénzügyi szolgáltató az eljárás során közölte, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitában felmerült tényállás vizsgálata, és eldöntése a bírósági út igénybe vételét teszi szükségessé.

A pénzügyi szolgáltató a 2010. november 2-án történt baleset kapcsán az eljárás során érdemben nem nyilatkozott, csupán arra utalt, hogy 2010. november 22-én kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt, miszerint baleseti eredetű rokkantságának mértékét leghamarabb 2011. októberében tudja megállapítani.

A pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult pénzügyi fogyasztó jogvita kapcsán alávetési nyilatkozatot nem tett, általános alávetési nyilatkozata nincs.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek által előadottak, a rendelkezésre bocsátott iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapítva a Kérelmező módosított kérelmének alaposágát, az ajánlást az alábbiakra tekintettel hozta meg.

A pénzügyi szolgáltató 2008. május 8-án kelt, a Kérelmezőnek írott levelében azt közölte, hogy a 2008. január 18-i sérülése „balesetként elfogadható ...(...).”. A levél elküldése előtt a pénzügyi szolgáltatónak már rendelkezésére állt a 2008. február 4-én kelt ambuláns ellátási lap, amelyen a „fej egyéb sérülése” lett diagnosztizálva a Kérelmező szemészeti szakrendelésre utalásával. A pénzügyi szolgáltató ezt követően a

szemsérülés baleseti eredetét kellő megalapozottsággal aligha vitathatja, azzal, hogy a baleseti eredetű sérülést csupán a kulcsfontosságú károsodásra korlátozza.

Az eljáró tanács szerint a Kérelmező dr. F.B. szemész szakorvos által kiállított Orvosi Bizonyítvány 7. pontjában rögzítettekkel igazolta, és bizonyította, hogy a 2008. január 18-án történt esése következtében látóideg sorvadása baleseti eredetű. A szemész szakorvos 2010. június 1-jén kelt ambuláns ellátási lapon rögzítette továbbá, hogy „a Kérelmező látótere jobb oldalon 15 fokig, baloldalon 30-35 fokig körkörösén beszűkült tárgylátótér, állapota korábbi sérülés következménye, a látásromlás centrális eredetű”.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező a biztosítási szerződésben és a pénzügyi szolgáltató leveleiben közölt felhívások szerint járt el, egészségkárosodásának baleseti eredetét igazolta. A pénzügyi szolgáltató ezzel szemben a biztosítási szerződésbe foglaltakat maradéktalanul nem teljesítette, illetve kárrendezése nélkülözötte a következetes érdemi eljárás lefolytatását.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt lefolytatott pénzügyi fogyasztói jogvitában elhangzottak, valamint a kárrendezési eljárás adatai sajnálatos módon azt támasztották alá, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által átadott bizonyítékok és a biztosítási szerződésben foglaltak ellenére a kérelem eldöntését bírói útra kívánja terelni. A pénzügyi szolgáltató tette ezt mindannak ellenére, hogy a vonatkozó általa egyoldalúan megszerkesztett balesetbiztosítási szerződések kifejezetten kimondják, hogy mindazokban az esetekben, amelyeket a szerződés a biztosító orvosának hatáskörébe utalnak, a biztosító, vagy a biztosított kérheti független orvosi bizottság felülvizsgálatát, és állásfoglalását. A Kérelmező a pénzügyi fogyasztói jogvitában kérelme módosítása kapcsán e bizottság vizsgálatát és véleményét kérte, azonban a pénzügyi szolgáltató ettől is elzárkózott.

Az eljáró tanács véleménye szerint a Kérelmező nem kényszeríthető a bírói út igénybe vételére, ha a rendelkezésére álló, a szerződés teljesítése kapcsán igénybe vehető fórumokat nem merítette ki. A független orvosi bizottság felülvizsgálatának kérése a Kérelmező biztosítási szerződéséből eredő jogosultsága.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitában olyan orvosi szakkérdés eldöntése szükséges, – nevezetesen dr. F.B. szemész szakorvos és a biztosító orvosának véleménye közötti ellentét feloldása – amelyre a független orvosi bizottság alkalmas. Az eljáró tanács ugyanakkor megállapította azt is, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező személyes vizsgálatát elvégző dr. F.B. szemész szakorvos véleményét nem cáfolta, de a baleset óta, az egymásnak ellentmondó vélemények ellenére sem intézkedett a Kérelmező személyes megvizsgálása iránt sem. Ugyanakkor nem intézkedett aziránt sem, hogy a Kérelmező látótér vizsgálatát többször elvégezzék, csupán megállapításokat közölt a Kérelmezővel.

Az eljáró tanács az eljárás kapcsán ugyanakkor észlelte, hogy a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató a lakásbiztosításhoz kötött balesetbiztosítás kapcsán eltérő szerződési feltételeket csatolt. A Kérelmező által a biztosítási szerződés létrejöttékor átvett lakásbiztosításhoz kötött balesetbiztosítás 7. pontja szerint két szem látóképességének elvesztése esetén a térítés 100%. Ez azt jelenti a szerződés szerint, hogy a látóképesség bármely fokú elvesztése esetén 100%-os biztosítási szolgáltatás állapítható meg. Ezzel szemben a pénzügyi szolgáltató által csatolt szerződési feltétel szerint mindkét szem látóképességének teljes elvesztése 100%-os rokkantsági foknak felel meg, és csak ez esetben követelhető a biztosítási szolgáltatás teljes összege. E kiegészítő balesetbiztosítási szerződés kapcsán az eljáró tanács felhívja a pénzügyi szolgáltatót a Ptk. 205/B. § (1) bekezdésében foglaltakra, és annak alkalmazására, miszerint az az általános szerződési feltétel válik a szerződés részévé, amelyet annak alkalmazója a másik félnek átadott lehetővé téve a szerződési feltétel megismerését, és kifejezett vagy ráutaló magatartással való elfogadását. (A jelenleg hatályos 205/B. § (1) bekezdés a Kérelmező szerződésének létrejöttékor a Ptk. 205. § (3) bekezdése volt.) Mindebből következően a pénzügyi szolgáltatónak a kárrendezési eljárást a szerződés létrejöttékor a Kérelmező által átvett szerződési feltételek szerint kell lefolytatnia.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

Budapest, 2011. október 19.

Trencséniné dr. Molnár Ágnes s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Nagy Szabolcs s.k.,
az eljáró tanács tagja

Elek Mariann s.k.,
az eljáró tanács tagja