

## **PBT-A-50101/2011. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület a H.A. kérelmező részéről (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Biztosító (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2011. október 17. napjára kitűzött és azon a napon megtartott meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy fizessen meg jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül a Kérelmező felé 115.000 Ft (azaz egyszáztizenöt-ezer forint) biztosítási szolgáltatást, valamint annak 2011. augusztus 9. napjától a megfizetés napjáig számított törvényes, Ptk. 301. §-a szerinti késedelmi kamatát.

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 (a továbbiakban: *Psztv.*) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt naptári 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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 a 2011. szeptember 13. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval fennálló, vagyonszolgáltatásból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2005. május 14-i kockázatviselési kezdettel xxx otthonbiztosítási szerződést kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval. A Kérelmező 2011. július 18-án észlelte a fürdőszobában, hogy csőtörés következtében a kád alatt folyik a víz. A Kérelmező fényképfelvételeket csatolt annak bizonyítására, hogy a kád oldalán a csempézést megbontották, ezáltal láthatóvá vált, hogy a kád alatti részen áll a víz, a kád mögötti válaszfal felázott, mert a falban lévő csőből szivárog a víz. A Kérelmező a kárt 2011. július 22-én jelentette be a Pénzügyi Szolgáltató felé.

A Pénzügyi Szolgáltató kárszakértője 2011. július 28-án tartott helyszíni szemlét. A kárfelvételi jegyzőkönyvön rögzítette, hogy a fürdőszobában a vízvezetéken történt csőtörés, a kád alatt folyik a víz, a csempét és a válaszfalat megbontották 30x50 cm-es felületen. A Kérelmező a csőtörés helyét megmutatta az eljáró kárszakértőnek is, aki azt nyugtázta. Kérelmező a helyreállítás várható költségéről kalkulációt is készített, mely tartalmazta a bojler cseréjét is, ennek végösszege 254.800 Ft volt. Hiánypótlásában a Kérelmező hivatalos árajánlatokat is csatolt, ennek alapján a csőtörés feltárását, és megszüntetését 49.000 Ft-ért végeznék el, a csempézés és a járólappal cseréje pedig 137.500 Ft-ba kerülne.

A Pénzügyi Szolgáltató a kárigényt 2011. augusztus 9-én kelt levelében elutasította, arra hivatkozással, hogy a fürdőkád alatt a lefolyóvezetéken csőtörés, csőrepedés nem látható. Feltárás nélkül továbbá nem állapítható meg, hogy biztosítási esemény történt, illetve nem állapítható meg a kár nagysága sem. A Kérelmező panasszal élt az elutasítás ellen, a Pénzügyi Szolgáltató azonban fenntartotta álláspontját. A

Kérelmező Kérelmében egyezségi ajánlatot tett, mely szerint a teljes kárösszeg 70 %-ának megfizetése ellenében további igényt nem támaszt a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Ptk. 544. § alapján a biztosító helytállási kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított nem teszi lehetővé a kárbejelentés tartalmának ellenőrzését, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak. Álláspontja szerint mivel a csőtörés nem került feltárássra, nem állapítható meg a biztosítási esemény bekövetkezése, és a kár mértéke. Csatolta a kötvényt, az általános szerződési feltételeket, és a kárszakértő által készített fényképfelvételeket.

A Pénzügyi Békéltető Testület által 2011. október 17. napján tartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, távolmaradását előzetesen nem mentette ki, ezáltal egyezség létrehozásának megkísérlésére a Pénzügyi Szolgáltató mulasztása következtében nem volt lehetőség.

A meghallgatáson megjelent Kérelmező előadta, hogy a helyszíni szemle során részletesen megmutatta a kárszakértőnek a csőtörés helyét. A kád oldalán a biztosító kérésére készítettek egy feltárási lyukat, ami a becsatolt fotókon is látszik. A szakértő azt megtekintette, lefotózta, és további vizsgálatot nem tartott szükségesnek. Külön megkérdezte, hogy megnyissa-e a vizet, hogy látszódjon az, hogy a csőtörés melyik falszakaszban van. A kárszakértő azt nyilatkozta, hogy erre nincsen szükség, dokumentált minden fontos dolgot.

A Kérelmező elmondta, hogy a víz a kád mögötti falszakaszban található csőből folyik; ott található a törött csőszakasz. A csőtörés folytán felázott mind a fürdőszobai falszakasz, mind a fal homlokzati oldala is. A törött csövet még nem bontották ki, mert azt a tájékoztatást kapták, hogy az a biztos, ha megvárják a biztosító döntését.

A kár helyreállításához ki kell bontani a kádat, a falat fel kell vésni, és a törött csőszakaszt ki kell cserélni. Azok a csempék, amit érint az adott bontási munka nyilvánvalóan tönkre fognak menni. A fali csempe megközelítőleg a kád fölött 40-50 centiméteres magasságig sérült; a fugák kiestek a felázás miatt. Véleménye szerint ezeket is ki kell cserélni. A járólappal nem tört el, csak az is kilazult a vizesedés folytán. Sok helyen billeg, ezért nem terhelik, hogy ne törjön el.

Előadta, hogy a fürdőszoba 3 méter hosszúságú, 1,5 méter szélességű, és megközelítőleg 2 méter magasságig van csempézve, 25\*20 cm-es csempével. Továbbra is fenntartotta azon ajánlatát, mely szerint, ha a biztosító az árajánlatban szereplő összeg 70%-át megtéríti felé, úgy ezen felül további követelése nincs a kéreseménnyel kapcsolatban.

Azt is elképzelhető megoldásnak tartja, hogy ha a biztosító előleget folyósít felé, úgy feltárja a teljes károsodott területet, amennyiben a biztosító utóbb kifizeti a feltárással felmerült költségeket is.

A Kérelmező az alábbiak szerint részben alapos.

A xxx otthonbiztosítás általános szerződési feltételeinek (a továbbiakban: Szabályzat) 12. oldala szerint a biztosítás kiterjed vezetékes vízkár kockázatra is. Ennek körébe azon károk tartoznak, melyeket az épület külső határoló falába épített vagy azon belül lévő [...] használati, csapadék, szennyvíz vezetékek a csatlakozó melegvíz-szolgáltató és központi fűtés rendszerek, valamint az ezekhez csatlakozó tartozékok, szerelvények, és készülékek meghibásodása, törése, repedése, kilyukadása, dugulási, tömítési hibái, valamint a nyitva hagyott vízcsap és egyéb okok miatt kiáramló víz, illetve gőz a biztosított vagyontárgyakban okoz. A biztosító megtéríti a biztosított csövek kárhelyének felkutatására fordított költségeket, a kárelhárításra, legfeljebb 6 m csőhossznak megfelelő helyreállításra fordított költségeket, valamint legfeljebb 6 m új cső és annak behúzási költségeit.

A Pénzügyi Békéltető Testület kiemeli, hogy mivel a Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, a Testület a Pszvtv. 93. § (2) bekezdése alapján lefolytatta az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

Az igény elbírálása körében először a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és fényképfelvételek alapján azt kellett vizsgálni, hogy bekövetkezett-e a szerződési feltételek szerinti biztosítási esemény.

A Kérelmező által csatolt színes fényképfelvételekből, valamint a Pénzügyi Szolgáltató által csatolt kárfelvételi fényképekből egyértelműen megállapítható, hogy a kád alatt áll a víz, a vezetéket magában foglaló kád mögötti falszakasz belső felülete vizes, a külső felületén a vakolat felázott, a talaj megsüllyedt.

A kárfelvételi jegyzőkönyvön az eljáró kárszakértő a Kérelmező által előadottakat rögzítette, olyan megjegyzést, mely arra utalna, hogy máshonnan érkező víz jutott volna a fürdőkád alá, illetőleg károsította volna a kád mögötti falszakaszt, nem tett. Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló okiratokat és a fél előadását a Pszvtv. 93. § (2) bekezdése alapján bizonyítottan fogadta el, hogy a vezetékes vízkár biztosítási esemény bekövetkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában a Ptk. 544. § (1) és (2) bekezdése alapján mentesülésre hivatkozott. Álláspontja szerint mivel a csőtörés nem került feltárássra, nem állapítható meg a biztosítási esemény bekövetkezése, és a kár mértéke.

A Ptk. 544. § (1) bekezdése szerint a biztosítási esemény bekövetkezését a szabályzatban megállapított idő alatt a biztosítónak be kell jelenteni, a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését. A (2) bekezdés szerint a biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított az előző bekezdésben előírt kötelezettségeket nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

A mentesüléshez a Pénzügyi Szolgáltatónak tehát azt kellett bizonyítania, hogy a Kérelmező megszegte a fentiekben vázolt kárbejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségét, mert nem tette lehetővé a kárbejelentés tartalmának ellenőrzését, azaz a csőtörést nem tárta fel, melynek következtében lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a Kérelmező megszegte volna a Ptk. 544. §-ában foglalt kötelezettségét. A kárbejelentés tartalmának ellenőrzésére szolgál a helyszíni szemle, melyet a Kérelmező nem vitásan lehetővé tett, sőt, a Kérelmező a csőtörés azonosítása érdekében még a kád falát is megbontotta, melynek segítségével a vízszivárgás és a csőtörés ténye egyértelműen megállapíthatóvá vált.

Ha a helyszíni szemle után a Pénzügyi Szolgáltató további körülmények ellenőrzését tartotta volna szükségesnek, arról a Kérelmezőt a Ptk. 277. § (4) bekezdésében rögzített együttműködési kötelezettsége keretében tájékoztatnia kellett volna. Amennyiben ezt elmulasztotta, utólag nem hivatkozhat arra, hogy a Kérelmező nem tette lehetővé az ellenőrzést, hiszen a Kérelmező ezen kötelezettsége értelemszerűen csak akkor áll be, ha tudja, milyen ellenőrzést tart szükségesnek a Pénzügyi Szolgáltató. A kárfelvételi jegyzőkönyvön azonban a biztosító ilyen irányú igényét – például „pótszemle szükséges” megjelöléssel – nem jelezte. A csőtörés feltárással kapcsolatos kötelezettséget a biztosítottra nézve a Szabályzat vezetékes vízkár kármegelőzési és kárenyhítési teendőire vonatkozó P) pontja sem ír elő. Az eljáró kárszakértőnek továbbá lehetősége lett volna az elzárt csap megnyitása útján meggyőződni a csőtörés bekövetkeztéről, hiszen a Kérelmező ezt a lehetőséget felajánlotta, sőt, a Kérelmező továbbá jelentős kényelmetlenséget vállalva a káridőponti állapotot jelenleg is fenntartja, azaz a Pénzügyi Szolgáltatónak akár most is lehetősége lenne ismételt kárszakértőt kiküldeni a kárbejelentés tartalmának ellenőrzése érdekében.

Mindezen körülményekre tekintettel a Pénzügyi Szolgáltató Ptk. 544. § szerinti mentesülésre történő hivatkozása megalapozatlan.

Az összegszerűség körében a Szabályzat 12. oldalának azon rendelkezésére tekintettel, mely szerint a biztosító megtéríti a biztosított csövek kárhelyének felkutatására fordított költségeket, a legfeljebb 6 m csőhossznak megfelelő helyreállításra fordított költségeket, valamint legfeljebb 6 m új cső és annak behúzási költségeit, a Pénzügyi Békéltető Testület azt vizsgálta, hogy a kár helyreállítása során szükségszerűen milyen összegű helyreállítási költség merül fel.

A Szabályzat H) pontja alapján a jelen esetben szóba jövő burkolás költségeit a biztosító káridőponti helyreállítási költségen téríti meg, ha a káridőponti avultság nem érte el az 50 %-ot. A Kérelemmel érintett ügyben az 50 %-ot meghaladó avultságra nézve nem merült fel adat, ezért a káridőponti helyreállítási költség összegét kell meghatározni.

A fürdőszoba méreteinél (3 m x 1,5 m) fogva a sérült csőszakasz hossza nyilvánvalóan nem haladja meg a 6 m hosszúságot. A Pénzügyi Békéltető Testület ezért megállapította, hogy a Kérelmező által becsatolt, P.L. vállalkozó által 2011. szeptember 7-én adott árajánlatban szereplő összeg a fürdőkád kiemelése, csőszakasz feltárása, a sérült cső kicserélése és a fürdőkád visszaállítása körében összegszerűségében nem eltúlzott, ezért az árajánlatban foglalt teljes, 49.000 Ft összegű helyreállítási költséget bizonyítottan látta.

Nem lehet vitás, hogy a fürdőkád kibontásával, és a sérült csőszakasz feltárással okozati összefüggésben a fürdőszoba azon falain lévő csempeburkolat megbontása és helyreállítása is indokolt, amelyekkel a kád érintkezik. Ez a költség a Szabályzat C) pontja alapján biztosított következményi kárnak minősül. A teljes fürdőszoba újraburkolása azonban nem áll közvetlen okozati összefüggésben a bekövetkezett biztosítási eseménnyel, ezért a Testület vizsgálta, hogy a Kérelmező által becsatolt, C.R. vállalkozó által adott – fajlagos összegszerűségében egyébként nem eltúlzott – árajánlatból mely tételek indokoltak.

Ennek körében megállapította, hogy a cső feltárása, és a kád kibontása miatt a két érintett falfelület mintegy 1,5 m magasságig szükséges újraburkolni, beleértve a kád oldalait is, illetve a padlóburkolatot is meg kell bontani. Ezért a helyiség (3 m x 1,5 m) és a kád méreteire figyelemmel összesen 6,75 m<sup>2</sup> falfelület újracsempézése, illetve 2 m<sup>2</sup> padló járólapozása indokolt. Nem indokolt ugyanakkor a csempebontási

munkálatok elvégzése, mert azt P.-féle árajánlat is tartalmazza. Az anyag- és munkadíjakat arányosítva az alábbi költségek merülnek fel:

Anyagköltség:

Kenhető vízszigetelés		5 kg	7.700,- Ft
Fali csempe	6,75 m <sup>2</sup>	2000 Ft/m <sup>2</sup>	13.500,- Ft
Padlólap	2 m <sup>2</sup>	2000 Ft/m <sup>2</sup>	4000,- Ft
Csemperagasztó	arányosítva	2000 Ft/zsák	4167,- Ft
Fugaanyag	arányosítva	2600 Ft/zsák	2163,- Ft
Alapozó	arányosítva	1200 Ft/l	1498,- Ft
Ytong	12 db	400 Ft/db	4800,- Ft
Szervizajtó	1 db		1100,- Ft
Műanyag élvédő	4 szál	400 Ft/szál	1600,- Ft
<b>Összesen</b>			<b>40.528,- Ft</b>

Munkadíj:

Kádpadka falazása			3000,- Ft
Burkolás	8,75 m <sup>2</sup>	2000 Ft/m <sup>2</sup>	17.472,- Ft
Kádfalazás			5000,- Ft
<b>Összesen:</b>			<b>25.472,- Ft</b>

Az összes helyreállítási költség ebből következően 40.528 Ft + 25.472 Ft + 49.000 Ft = **115.000 Ft**.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiek szerint megállapította, hogy az ügyben becsatolt bizonyítékok alapján bizonyítást nyert a biztosítási esemény szerződési feltételek szerinti bekövetkezése, és a megállapított mértékig a követelés összecsúsúsége is. Ezt meghaladóan azonban a Kérelmező nem bizonyította további helyreállítási költségek indokoltságát, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmet 115.000 Ft-ot meghaladóan elutasította.

Mivel a nevezett összeg megfizetésére a biztosítási szolgáltatásra vonatkozó esedékességet követő időpontban kerül sor, az adott összeg után a Pénzügyi Szolgáltatót a késedelembe esés időpontjától a megfizetés időpontjáig terjedő időszakra vonatkozóan, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 301. § (1) bekezdése alapján késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Pénzügyi Békéltető Testület a kamatszámítás kezdő időpontját (az esedékességet) a Szabályzat M) pontja alapján a kéresemény elbírálásához kapcsolódó valamennyi szükséges okirat és adat Pénzügyi Szolgáltatóhoz való beérkezését alapul véve, 2011. augusztus 9. napján állapította meg.

A Pszvtv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

*Budapest, 2011. október 20.*

Fábián Attila s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Dr. Matovics Ruben Ferenc s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

Dr. Sebestyén Ádám s.k.,  
az eljáró tanács tagja