

## **PBT-A-50392/2011. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület H.A. és H.E. részéről (a továbbiakban: Kérelmezők) dr. I.C. által képviselt ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. november 21. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a jelen ajánlást tartalmazó határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a Kérelmezők részére a xxx számú, xxx jelű lakásbiztosítási szerződése alapján 77.890,- Ft-ot (azaz hetvenhétezer-nyolcszázkilencven forintot) fizesse meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőket, 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 Kérelmezők 2011. szeptember 14-én érkezett kérelemmel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelem nem tartalmazta teljes körűen a Psztv. 85. §-ában foglaltakat, ezért a Kérelmezőket 2011. szeptember 20-án hiánypótlásra szólította fel. A hiánytalan kérelem 2011. október 3-án érkezett be a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem tárgya a pénzügyi szolgáltatóval kötött lakásbiztosítási szerződés alapján a Magyarország területén ellopott biztosított vagyontárgyakkal kapcsolatos kártérítési igény érvényesítése volt.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező gyermekének táskáját a Margitszigeten 2011. július 23-án ismeretlen elkövetők eltulajdonították. Ezt követően rendőrségi feljelentést tettek, amelyben részletezték a táskában lévő eltulajdonított vagyontárgyakat. A Kérelmezők hiánypótlásban csatolták az eltulajdonított vagyontárgyáról szóló számlákat. Az okmányok később megkerültek, így azzal kapcsolatban kártérítés nem merült fel. A Kérelmezők 2011. július 23-ai káresemény miatt szolgáltatási igényt jelentettek be a pénzügyi szolgáltatónál lévő biztosítási szerződésük terhére. A Kérelmezők kárigényét a pénzügyi szolgáltató 2011. augusztus 24-én kelt levelében elutasította, hivatkozva a betöréses lopás, valamint a rablás és kifosztás fogalmára, amely szerint jelen esetben egyik sem valósult meg, így nem áll módjában kártérítést nyújtani. A Kérelmezők felülvizsgálati kérelmet nyújtottak be, amely szintén elutasításra került. A Kérelmezők nem értenek egyet a pénzügyi szolgáltató azon indokával, hogy jelen esetben nem történt biztosítási esemény. Álláspontjuk szerint jogosultak kártérítésre, mivel a kötvény, valamint a biztosítási szerződések III. fejezetében található xxx biztosítási fedezet-csomag a biztosítási események között tartalmazza „a kockázatviselés helyén kívül – Magyarországon belül – tartott vagyontárgyak fedezetét 300.000,- Ft/káresemény kártérítési limitig. Tekintettel arra, hogy a szerződési feltétel a káreseményt, mint biztosítási eseményt rögzíti, a pénzügyi szolgáltató elutasító álláspontja nem alapos. A Kérelmezők kérik káruk, azaz 116.900,- Ft-nak a megtérítését.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában fenntartotta korábbi elutasító álláspontját. Válasziratában előadta, hogy a Kérelmező gyermekének táskáját a pad alól vitték el, az eltulajdonítás módja alkalmi lopás volt, erőszak, bántalmazás nem történt. A Kérelmezők 2011. július 24-én tettek kárbejelentést, amelyet a

Pénzügyi szolgáltató 2011. augusztus 24-én kelt levelében elutasított, tekintettel arra, hogy biztosítási esemény nem történt. A Kérelmezők 2011. szeptember 8-án kelt felülvizsgálati kérelmét 2011. szeptember 27-én kelt levelében utasította el.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratóban úgy nyilatkozott, hogy azokat a károkat téríti meg, amelyeket a biztosítási események a biztosított vagyontárgyakban okoznak. Az xxx alapbiztosítási szerződési feltételek (továbbiakban: Feltételek) II/10. pontja szerint az V/B/7. pont szerint Ingóságok biztosítása esetén kiterjeszti a kockázatviselést Magyarország egész területére, azonban biztosítási esemény bekövetkezését nem oldja fel. A kockázatviselés helyén kívül tartott ingóságok esetében a xxx fedezeti csomag 300.000,- Ft kártérítési limitig fedezi az elemi károk, lopás és a rablás biztosítási esemény által bekövetkezett károkat. A Pénzügyi szolgáltató közölte, hogy a Kérelmezők esetében biztosítási esemény nem volt megállapítható - tekintettel, hogy alkalmi lopás történt és nem rablás, - így a szolgáltatási igény elutasításra került. Előadta továbbá, hogy a Kérelmező gyermekétől elulajdonított készpénz akkor sem térülhetne a Feltételek III/24. pontja szerint, ha biztosítási esemény következett volna be.

A Pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, kijelentve, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának véleménye szerint a kérelem az alábbiak szerint alapos.

A felek között 2010. július 1-ei kockázatviselési kezdettel xxx jelű xxx Lakásbiztosítási szerződés – xxx biztosítási csomag – jött létre.

A felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmezők gyermeke, – akinek sérelmére ismeretlen elkövetők a lopást elkövették, – az xxx Alapbiztosítási Feltétel 4.3. b. pontja szerint a biztosítási szerződés biztosítottja.

A pénzügyi fogyasztói jogvitában vitás volt, hogy az ismeretlen elkövetők által elkövetett lopás a biztosítási szerződés szerint biztosítási eseménynek tekinthető-e.

Az xxx Alapbiztosítási Feltétel első mondata szerint „a szerződésben (kötvényben) megnevezett biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy a jelen szabályzatban meghatározott feltételek mellett megtéríti azokat a károkat, amelyeket a biztosítási események a biztosított vagyontárgyakban okoznak”.

Az Alapbiztosítási Feltétel „Biztosítási események” elnevezésű III. pontja táblázatban rögzíti a „xxx”, a „xxx”, és a „xxx” „biztosítási fedezet csomag” körébe tartozó biztosítási események körét.

A Kérelmezők által megkötött „xxx biztosítási csomag” a *biztosítási események körében biztosítási eseményként* rögzíti: „a kockázatviselés helyén kívül tartott (Magyarországon belül) vagyontárgyak fedezete 300 000,- Ft kártérítési limitig”.

A Ptk. 205/A. § (1) bekezdés szerint „Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg”.

A Ptk. 207. § (1) bekezdés szerint „A szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akarata és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett”.

A Ptk. 207. § (2) bekezdés szerint „ha az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződés tartalma az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel meghatározójával szerződő fél, illetve a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni”.

Az eljáró tanács a fent említett polgári anyagi jogi szabályok és a rendelkezésére álló iratok alapján arra az álláspontra jutott, hogy a pénzügyi szolgáltató kellő magalapozottsággal nem hivatkozhat arra, hogy az adott esetben a biztosítási esemény nem következett be. A pénzügyi szolgáltató az általa egyoldalúan megfogalmazott Általános Szerződési Feltételben a „kockázatviselés helyén kívül tartott vagyontárgyakat 300 000 Ft kártérítési limitig” voltaképpen olyan biztosítási eseménynek határozta meg, amely esetben a vagyontárgyban bekövetkező károsodás mikéntjét nem rögzítette, a károsodás mindenféle korlátozás nélküli bekövetkezése a rögzített limitig biztosítási esemény. Az említett szerződési feltétel tehát nem utal arra, hogy egyéb biztosítási esemény bekövetkezésére szükség lenne.

Kétségtelen, hogy a biztosítási szerződés „Biztosítási események meghatározása” elnevezésű fejezetben a „kockázatviselés helyén kívül – Magyarország belül – tartott vagyontárgyak fedezete” kapcsán részletes fogalom meghatározást nem tartalmaz, továbbá, hogy e szerződési kikötést az 5. fejezetben a biztosítási összeg cím alatt is szabályozza. Mindez azonban nem jelenti azt, hogy az xxx Alapbiztosítási Feltétel III. pontjában rögzített biztosítási esemény a szavak általánosan elfogadott jelentése, vagy vita esetén a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezés szerint a biztosítási események köréből kizárható lenne.

A fent említetteket támasztja alá a Kérelmező által a meghallgatáson átnyújtott 2011. július 24-ei online kárbejelentő is, ahol *biztosítási eseményként* a „kockázatviselés helyén kívül tárolt vagyontárgy kára” került

megjelölésre. A Kérelmező nyilatkozata szerint a kiválasztott biztosítási eseményt az online kárbejelentőn a legördülő sávjának segítségével választott ki, és a káreseményt e címen, ily módon jelentette be.

A Pénzügyi szolgáltató nem vitatta, hogy az elektronikus kárbejelentés kapcsán is a felek között vitás biztosítási kikötés biztosítási eseményként van rögzítve.

Az eljáró tanács a Pénzügyi szolgáltató álláspontjával nem értett egyet, tekintettel a szerződési feltételek kapcsán tett fenti megállapításokra. Ezzel szemben a Kérelmezők által előadott érvelést helytállónak fogadta el.

A Kérelmezők készpénz nélkül 96.880,- Ft összegben megjelölt kérelmét a pénzügyi szolgáltató nem vitatta.

Az eljáró tanács a kérelem összecszerúsége kapcsán megállapította ugyanakkor azt, hogy a Kérelmezők az eltulajdonított fényképezőgép helyébe lépő biztosítási összegre nem jogosultak, mivel a fényképezőgépre vonatkozó számla az xxx Kft. nevére került kiállításra. Az eljáró tanács véleménye szerint a fényképezőgép nem tartozott a Kérelmezők által kötött biztosítási szerződés körébe, biztosított vagyontárgynak nem volt tekinthető. Mindebből következően az eljáró tanács a pénzügyi szolgáltató által összecszerúen nem vitatott 96.880,- Ft-ból levonásba helyezte a fényképezőgép számlával igazolt értékét, majd ily módon a Kérelmezők kérelmét 77.890,- Ft összegben alaposnak határozta meg.

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.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a későbbi viták elkerülése érdekében célszerűnek mutatkozik a feltételek vonatkozó kikötéseinek és az elektronikus kárbejelentési felület módosítása.

Budapest, 2011. december 06.

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