

## PBT-A-50473/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület M.D.E. részéről (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. november 28. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította, hogy a felek között 1995. november 2-án xxx kötvényszámon, illetve 1995. november 22-én, xxx kötvényszámon létrejött biztosítási szerződések részét képezik a G.Z. biztosítási ügynök által kitöltött, aláírt és dátummal ellátott, a felek által „kalkulációs lapnak” nevezett nyomtatványok. A Pénzügyi Békéltető testület a fentiek alapján felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy készítse a Kérelmező által befizetett biztosítási díjak befektetéséről részletes kimutatást, különösen a díjak befizetésének és befektetésének időpontja és a választott befektetési eszközök vonatkozásában. A részletes kimutatást küldje meg a Kérelmezőnek, illetve amennyiben eltérés mutatkozik a kimutatott többlethozam összege és a kifizetett többlethozam között, úgy a különbözetet fizesse meg Kérelmező részére.

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 Psztv. 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 fentiekén 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. október 14-én fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya biztosítási szolgáltatás iránti igény volt.

A Kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval 1995. november 2-án kötött xxx Életbiztosítási szerződést, amelyben biztosítottként fiát, M.J-t jelölte meg. A biztosítás határozott időre jött létre, a biztosított 24 éves koráig. 1995. november 22-én a Kérelmező xxx Életbiztosítást kötött saját személyére 15 éves határozott időtartamra. A szerződéskötés időpontjában a biztosítási ajánlatok kitöltésével egy időben a pénzügyi szolgáltató tanácsadója a Kérelmezőnek átnyújtott egy többlethozam jóváírásra vonatkozó kalkulációt is mindkét szerződés tekintetében. A kalkulációs lapon a biztosítási eseményekhez tartozó szolgáltatási összegeket a tanácsadó beírta, ebbe beleértendőek az elérti összegek is. A kalkulációs lap másik oldalán a pénzügyi szolgáltatóról egy rövid ismertető található valamint egy ismertetés a személybiztosítási tanácsadó szolgáltatásának tevékenységéről. A kalkulációs lapot a tanácsadó aláírta. A Kérelmező a szerződések lejáratakor észlelte, hogy a biztosítási szolgáltatás összege és a kalkulációs lapon meghatározott összegek között jelentős eltérés található. A Kérelmező panasszal fordult a pénzügyi szolgáltató felé, hogy a biztosítási szolgáltatás összegét a kalkulációs lapon meghatározott összegekre emelje fel. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmét elutasította, hivatkozva arra, hogy a kifizetendő nyereségrészesedés tekintetében semmiféle szerződési ígéretet nem tett, biztosítási ajánlatnak és a szerződési feltételeknek megfelelően járt el. A Kérelmező kéri, hogy a pénzügyi szolgáltató a kalkulációs lapon rögzítettek és a tényleges kifizetés közötti különbözetet térítse meg számára.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában elismerte, hogy közte és a Kérelmező között 1995. november 2-án xxx jelű, xxx típusú, rendszeres díjfizetésű életbiztosítási szerződés, valamint 1995. november 22-én xxx

jelű, elérési típusú, rendszeres díjfizetésű életbiztosítási szerződés jött létre. A biztosítási ajánlatok alapján a szerződéseket kötvényesítették és a kötvényeket a Kérelmező számára a szerződéses feltételekkel együtt megküldték. A pénzügyi szolgáltató kiemelte, hogy a biztosítási tanácsadók által készített többlethozam jóváírásra vonatkozó kalkulációk nem képezték részét a biztosítási ajánlatnak, ezek a kalkulációk a pénzügyi szolgáltató részére nem kerültek benyújtásra, a pénzügyi szolgáltató a nyereségrészesedés pontos összegére semmiféle szerződéses ígéretet nem tett. A kalkulációk szemléltetési célokat szolgáltak, a becsült összegre vonatkozó megjegyzés pedig a pénzügyi szolgáltató álláspontja alapján egyértelmű: „A számított kamatnyereség értékei irányadóak, valószínűsített összegek”. Ezenkívül a pénzügyi szolgáltató kihangsúlyozza, 2001. évtől minden évben bizonyítható módon tájékoztatást küldött a Kérelmező számára az elért hozamról és a Kérelmező részére jóváírt nyereség aktuális összegéről. A Kérelmező részéről ezzel kapcsolatban kifogásolás a lejáratú szolgáltatások teljesítéséig nem érkezett. A fentiek alapján a pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmező igényét nem tartja jogosnak.

Az eljáró tanács a meghallgatáson megismerte mind a Kérelmező, mind a pénzügyi szolgáltató álláspontját. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy az ún. „kalkulációs lap” képezte a hozamra, és az egyéb szerződés szerinti szolgáltatások (műtéti beavatkozás, kórházi napidíj-térítés, rokkantság stb.) összegszerűségére vonatkozó tételes tájékoztatást. A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy a „kalkulációs lap” nem a pénzügyi szolgáltató hivatalos nyomtatványa volt, hanem azt az ügynök, illetve az xxx Ügynökség készítette, melyen felhasználták a pénzügyi szolgáltató arculati elemeit, valamint egyéb marketing anyagok tartalmát. A pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy az ügynökség szerződéses jogviszonyban állt a pénzügyi szolgáltatóval, továbbá kijelentette, hogy a pénzügyi szolgáltató az ügynökség névhasználatára ellen többször tiltakozott, de azt nem akadályozta meg. A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy a vonatkozó szerződési feltételekben megnevezett nyereségrészesedésre vonatkozóan a biztosítási ajánlat nem tartalmaz információt, ez harmadik személy számára valószínűsíthetően a „kalkulációs lap”-on volt megtalálható.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltatóval megbízásos jogviszonyban állt biztosítási ügynök tevékenységéért a pénzügyi szolgáltató a Ptk. 350. § (2) alapján felelősséggel tartozik. Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek által „kalkulációs lap”-nak nevezett, 1995. november 2-án kelt, G.Z. által aláírt nyomtatványok, a felek között 1995. november 2-án és 1995. november 22-én létrejött szerződések részévé váltak.

Az eljáró tanács a fentiekre tekintettel a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2011. december 15.

dr. Világos Beatrix s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Banai Krisztina  
az eljáró tanács tagja  
az aláírásban akadályozott tag helyett is  
dr. Világos Beatrix s.k.

dr. Ágai György s.k.,  
az eljáró tanács tagja