

## **PBT-A-50491/2011. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület F.P. kérelmező által (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Zrt. (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2011. december 12. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az általa xxx kárszámon nyilvántartásba vett kárügyben fizessen meg jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül a Kérelmező felé 11.500 Ft (azaz tizenegyezer-ötszáz forint) összeget, valamint ennek 2011. június 15. napjától 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 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 a 2011. november 4. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval fennálló, xxx Otthonbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertett tényállás szerint a Kérelmező 2011. március 1. napi kockázatviselési kezdettel xxx Otthonbiztosítással rendelkezik a Pénzügyi Szolgáltatónál. A Kérelmező ingatlanában 2011. május 22. napján dugulás történt, melyet a Kérelmező bejelentett a Pénzügyi Szolgáltató által fenntartott xxx szolgáltatás telefonszámán. Miután az ügyintéző a telefoni bejelentés alapján a dugulást nem tekintette a szolgáltatás feltételeiben előírt veszélyhelyzetnek, és a dugulás elhárítására a Pénzügyi Szolgáltató szakembert nem küldött ki, a Kérelmező kárbejelentést tett a Pénzügyi Szolgáltatónál, mely a kárügyet xxx kárszám alatt vette nyilvántartásba. A Pénzügyi Szolgáltató a kárt a 2011. május 25-én kelt kárfelvételi jegyzőkönyv alapján, biztosítási esemény hiányában, 2011. május 29. napján kelt levelében elutasította. A Kérelmező a kárfelvételi szemlét követően, 2011. május 27. napján a dugulást szakemberrel elhárította.

A Kérelmező 2011. május 31. napján kelt levelében ismételten kérte kára megtérítését, melyhez csatolta a duguláselhárítási munkáról kiállított, 11.500 Ft összegről szóló számlát. A Pénzügyi Szolgáltató 2011. június 3-án kelt levelében, azonos indokolás mellett, ismételten elutasította a kárkifizetést.

A Kérelmező 2011. június 7-én fellebbezés megnevezéssel ismételten benyújtotta kárigényét, hivatkozva a Biztosítási Feltételek 56. oldalán nevesített duguláselhárítási szolgáltatásra. A Pénzügyi Szolgáltató 2011. június 14. napján kelt válaszelevelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az általa hivatkozott szolgáltatás vészelhárításra vonatkozik. A Kérelmező által tett bejelentés alapján, álláspontja szerint, a vészhelyzet nem volt megállapítható, így szolgáltatási kötelezettségük sem keletkezett, kárkifizetésre nem látnak lehetőséget.

A Kérelmező 2011. július 20. kárnappal ismételt kárbejelentést tett. A kárbejelentés alapján, 2011. július 28. napján készült kárfelvételi jegyzőkönyv szerint az étkező és a fürdőszoba közös falán a festék leválik, ezenkívül az éléskamra és a fürdőszoba közös falán is leválik a festék és a lábazati csempe. Álláspontja szerint ez csötörés következtében keletkezett, mely eredhet a korábbi dugulásból is.

A Pénzügyi Szolgáltató a kárigényt xxx kárszám alatt vette nyilvántartásba, azonban 2011. augusztus 11. napján kelt levelében ez esetben is elutasította a kártérítést, tekintettel arra, hogy a felvizesedés oka nem volt tisztázott, és nem bizonyított, hogy biztosítási esemény eredménye.

A Kérelmező 2011. augusztus 17. napján a Pénzügyi Szolgáltató vezérigazgatójához írt levelében kérte kárügye felülvizsgálatát, kifejtette álláspontját, miszerint a kárkifizetés elmaradása szerződészegés a Pénzügyi Szolgáltató részéről.

A Pénzügyi Szolgáltató 2011. augusztus 22. napján készült válaszában fenntartotta korábbi álláspontját, miszerint a biztosítási esemény bekövetkezését – jelen esetben a csőtörés tényét annak feltárásával – a Kérelmezőnek kell bizonyítania, és annak ellenőrizhetőségét biztosítania kell.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező 2011. szeptember 25. napján kelt beadványában kérte a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét (továbbiakban: PSZÁF), hogy kárügyét vizsgálja felül. A PSZÁF xxx számú végzésében az Eljárást – hatáskör hiányában – megszüntette, egyben a Kérelmező kérésére a Kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testületet részére megküldte.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a korábbi leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el.

Előadta, hogy a Kérelmező bejelentést tett a Pénzügyi Szolgáltatónál az xxx alatti ingatlanban 2011. július 20. napján történt káreseménnyel összefüggésben (kárszám: xxx, kötvényszám: xxx).

Előadta továbbá, hogy a Kérelmező 2011. május 24. napján már bejelentette a fenti ingatlan vonatkozásában a dugulás tényét, a káresemény azonban már akkor elutasításra került biztosítási esemény hiányában. Fenntartotta álláspontját, hogy a falak átnedvesedésének és a lábazati járólapp faltól történő elválásának oka a kárszakértői véleményben foglaltak alapján nem beazonosítható. Feltárás nélkül nem bizonyított a vezetékes vízkár biztosítási esemény, a feltárás költségeit pedig a Pénzügyi Szolgáltató nem köteles megelőlegezni, az a feltétel alapján a Kérelmező kötelezettsége. Álláspontja szerint a Kérelmező nem bizonyította, hogy a felázás biztosítási esemény hatására keletkezett, biztosítási esemény hiányában pedig szolgáltatási kötelezettsége nem áll fenn.

Az összecszerűség tekintetében úgy nyilatkozott, hogy helyálló jogalap esetén – tehát amennyiben a feltárást a Kérelmező elvégezteti, és az azt követő szemlén megállapításra kerül, bizonyítást nyer, hogy biztosítási esemény, vezetékes vízkár történt – 28.709. Ft összeg és a feltárás és helyreállítás költsége, maximum a feltételben meghatározott 6 m csőhossz erejéig lenne téríthető.

Nyilatkozott, hogy a duguláselhárítás költsége biztosítási esemény fennállta esetén is csak abban az esetben lenne téríthető, ha a dugulás kizárólag a vezetékek megbontásával hárítható el, egyéb esetben, mint a kérelmező által benyújtott számlán szereplő spirálozás nem.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A 2011. december 12. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni. Előadta, hogy a kárügy felülvizsgálatára akkor lát lehetőséget, ha a Kérelmező a feltárást lehetővé teszi.

A meghallgatáson a Kérelmező is fenntartotta kérelmét. Álláspontja szerint a kárszakértő is megállapította a jogalap fennállását. Az összecszerűség tekintetében – véleménye szerint – nincs különbség a válasziratban foglaltak és a tényleges költség között. Ezen felül érvényesíteni kívánta az ügyel felmerült 1.200 Ft levelezési és másolási költségét, a meghallgatással felmerült 2.040 Ft utazási költségét valamint a kárkifizetéssel érintett összeg késedelmi kamatát.

A vezetékes vízkárral kapcsolatban előadta, hogy a felázás fogalmilag mindenképpen a Feltételekben meghatározott valamely ok miatt következett be. A kizárt okok, így különösen a belvíz, talajvíz nyilvánvalóan nem foroghatnak fenn az adott esetben.

Álláspontja szerint az okok indirekt módon is bizonyíthatók, nem szükséges ahhoz több helyiséget tönkretenni, különös figyelemmel arra, hogy az átnedvesedés időközben kiszáradt, tehát a probléma jelenleg nem áll fenn.

A duguláselhárítással kapcsolatban kihangsúlyozta, hogy az nemcsak a biztosító által hivatkozott spirálozást foglalta magában, hanem a gerincvezeték vegyszeres tisztítását is. Elmondta továbbá, hogy a dugulást egy-két napon belül jelezte a biztosító felé. A duguláselhárítás időpontja a becsatolt számlán szereplő időpont, azaz 2011. május 27.

Azt nem tudta megmondani, hogy mi az oka annak, hogy a duguláselhárítást követő bő másfél hónappal jelentkezett a vizesedés. Lehet, hogy ez valamilyen lassú szivárgás volt, amely később önmagától eltömődhetett.

Előadta, hogy a feltáráshoz semmiképpen sem akar hozzájárulni, mivel jelenleg nem áll fenn a probléma, és a feltárás feltétlenül komoly, a biztosítási összeggel arányban nem álló károkat okoz az ingatlanban. Amennyiben újra jelentkezik a felázás, akkor sajnos ténylegesen kénytelenek lesznek feltárni az adott falszakaszt.

Az xxx Feltételekben meghatározott telefonszámán haladéktalanul bejelentette a dugulást. Telefonon azt jelezték felé, hogy nem tudnak a kárhelyszínre kimenni, mivel az elmondottak alapján a biztosító által nem térített problémáról van szó. Ezt követően jelezte a biztosító felé a dugulás fennállását.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője elmondta, hogy csak szakértői szemle és feltárás tudná a vezetékes vízkár bekövetkezését kétséget kizáróan bizonyítani.

Előadta továbbá, hogy a kárszakértő nem dönt jogalap tekintetében, a jogalapi felülvizsgálat a biztosítónál történik.

Az xxx szolgáltatás egy kiszervezett tevékenység. Az iratok alapján feltételezhető, hogy a Kérelmező szabályszerűen bejelentette a dugulás fennállását. Amennyiben a víz a dugulás következtében kilépett volna a vezetékből, és ez kárt okoz, akkor minden valószínűség szerint bekövetkezett volna a vezetékes vízkár biztosítási esemény. Ez azonban attól is függ, hogy a dugulás milyen okból következett be.

A Feltételek S) pontjában foglalt duguláselhárítás szolgáltatás csak vészhelyzet esetén térített szolgáltatás. Ez esetben az eljáró ügyintéző szerint nem állt fenn a vészhelyzet. A biztosítóval szerződésben álló szolgáltató dönti el, hogy mi minősül vészhelyzetnek.

Azt nem tudta megmondani, hogy a Feltételek mely rendelkezése mondja ki a válasziratban foglaltakat, mely szerint a duguláselhárítás költsége csak abban az esetben téríthető, ha a dugulás kizárólag a vezetékek megbontásával hárítható el. Ez a biztosító gyakorlata az adott szolgáltatások körében.

A Kérelmező elmondta, hogy a víz csak azért nem öntött ki a dugulás miatt, mivel nem a vezetékes vizet használták. A dugulás elhárításáig, közel egy hétig nem tudtak az ingatlanban se tisztálkodni, se főzni, se semmilyen módon vizet vételezni. A teljes, mindkét káreseményre vonatkozó igényét fenntartotta, ettől eltérő egyezséget nem kívánt kötni.

Az eljáró tanács elnöke kérdésére a Pénzügyi Szolgáltató képviselője akként nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tartja elképzelhetőnek az egyezség létrehozását.

A Kérelmező Kérése az alábbi indokoknál fogva **részben megalapozott**.

A Kérelemben foglalt igény jogosságának eldöntése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának elsődlegesen meg kellett vizsgálnia, hogy a 2011. május 22. kárnappal, a Pénzügyi Szolgáltatónál xxx kárszámon felvett és a 2011. július 20. kárnappal, az xxx kárszámon felvett káresemények során külön-külön bizonyítást nyert-e valamely biztosítási esemény bekövetkezése, illetve a két esemény között bizonyított-e ok-okozati összefüggés.

A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.

A Kérelemmel érintett kárügyben a Pénzügyi Szolgáltató által sem vitatott módon 2011. május 22. kárnappal a Kérelmező xxx szám alatti házában dugulás történt. A kárfelvételi jegyzőkönyv egyértelműen rögzíti, hogy „nem megfelelően folyik le a víz, dugulás van”, és a vezetékrendszerből csak „azért nem lépett ki a víz, mert 20 másodpercenként el kell zárni” azt. A becsatolt dokumentumokból az is kétséget kizáróan megállapítható, hogy a Kérelmező a feltételekben foglaltaknak megfelelően a tapasztalt meghibásodást a Pénzügyi Szolgáltató által üzemeltetett xxx szolgáltatás telefonszámán szabályszerűen bejelentette.

A „xxx Otthonbiztosítás Ügyféléltájékoztató és feltételek” megnevezésű biztosítási feltétel (*a továbbiakban: Feltételek*) 56-57. oldala szabályozza az xxx Vészelhárítási szolgáltatás igénybevételének feltételeit. A Feltételek akként fogalmazzák, hogy vészhelyzetnek minősül, ha a „biztosított épület gépészeti, műszaki berendezéseinek meghibásodása vagy egy váratlan külső mechanikai behatás következtében olyan helyzet alakul ki, mely sürgős beavatkozást kíván a további károk és balesetveszély megelőzése érdekében”. Ugyanitt rögzíti, hogy a biztosító a duguláselhárítás körében is vállal vészelhárítási szolgáltatást.

Az eljáró tanács álláspontja szerint megállapítható, hogy a kárhelyszínen bekövetkezett dugulás következtében a lakás rendeltetésszerű használata lehetetlenné vált. Amennyiben a Kérelmező rendeltetésszerűen használta volna a vízvezetékrendszert, úgy a víz az eldugult vezetékrendszerből kiömlött volna, mely a Pénzügyi Szolgáltató által sem vitatott módon további károkat okozott volna a biztosított ingatlanban. A további károk tehát kizárólag azért maradtak el, mert a Kérelmező együttműködési illetve kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettsége keretében korlátozta saját vízhasználatát. Az ilyen módon előállt helyzet azonban nem vitásan olyan helyzetnek minősül, amely sürgős beavatkozást kíván, hiszen a dugulás következtében az ingatlan az alapvető létszükségleti funkciók – WC-használat, tisztálkodás, főzés – ellátására is alkalmatlanná vált, ezért a dugulás sürgős elhárítása lett volna indokolt.

Az eljáró tanács a Feltételek vizsgálata alapján arra a következtetésre jutott, hogy az előállt helyzet a Feltételek értelmében egyértelműen vészhelyzetnek minősült. Egyrészt ezt támasztja alá a Feltételekben felhozott példa is, mely szerint vészhelyzetnek minősül, ha beletörik a kulcs a zárba, és a biztosított ezért nem tud a lakásba bejutni. Önmagában az, hogy a kulcs beletörik a zárba, az ingatlanban további károkat nem okoz, arra figyelemmel azonban, hogy súlyosan korlátozza az ingatlan rendeltetésszerű használatát – ez esetben az ingatlanba történő bejutást – a Feltételek mégis veszélyhelyzetnek minősítik, melynek sürgős elhárítása indokolt. A Feltételek szerint továbbá a biztosító azt az esetet, amikor további károk bekövetkezésére azért nem kell számítani, mert a biztosított gondoskodott a további károk megelőzéséről (pl. elzárta a vizet az épületben), veszélyhelyzetként kezeli, és a költségeket átvállalja. Végül a Feltételek egyértelműen tartalmazzák a duguláselhárítás szolgáltatást, mint a biztosító által vállalt vészelhárító szolgáltatást.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa e körben nem találta megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató válasziratban foglalt azon megállapítást, hogy a duguláselhárítás költsége csak abban az esetben lehetne téríthető, ha a dugulás kizárólag a vezetékek megbontásával hárítható el, mivel azt a Feltételek semmilyen rendelkezése nem támasztja alá. A dugulás megszüntetése körében a Feltételek semmilyen többletfeltételt nem kívánnak meg a szolgáltatásnyújtáshoz.

A Feltételek rögzítik, hogy a Pénzügyi Szolgáltató átvállalja a vészhelyzet elhárításával összefüggésben felmerülő egyes, a feltételekben rögzített költségeket.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező az eljárás során megfelelően igazolta, hogy a dugulás kapcsán vészhelyzet alakult ki, ezért a Pénzügyi Szolgáltatónak a Feltételekben foglaltak szerint át kellett volna vállalnia a vészelhárítás költségeit. Ennek elmaradása miatt a Kérelmezőt a Pénzügyi Szolgáltató szerződésszegése miatt kár érte, mivel az általa igénybe vett duguláselhárítási szolgáltatás költségét saját magának kellett megelőlegeznie és viselnie. Erre figyelemmel a Pénzügyi Szolgáltató köteles a Kérelmező által számlával igazolt költség, valamint annak törvényes kamatai megtérítésére. A tanács a kamat kezdő időpontja tekintetében a Feltételek M) pontját vette alapul.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a hivatkozott Feltétel-szövegrész akként rendelkezik, hogy a vészhelyzet elbírálása a biztosító koordinátorának jogosultsága. Az eljáró tanács súlyosan aggályosnak tekinti ugyanakkor, hogy a Feltételek nem rendelkeznek arról, milyen jogorvoslat keretében kifogásolhatja a szerződő fél a biztosító koordinátorának állásfoglalását, amennyiben azzal nem ért egyet.

A Kérelmező 2011. július 20. kárral ismételt kárbejelentést tett, melyet a Pénzügyi Szolgáltató xxx kárszámon rögzített. A kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítettek alapján a lakás egyes részein víz okozta károk keletkeztek, melynek következtében a festés illetve lábazati csempe levált. A Kérelmező előadta, hogy e probléma időszakosan jelentkezett, és jelenleg nem áll fenn.

Ezen károsodás esetén is annak igazolása szükséges, hogy a káresemény valamely biztosítási eseményhez kapcsolható, valamint itt is alkalmazni kell a bizonyításra irányadó – korábban kifejtett – általános szabályokat, melyek alapján a biztosítási esemény bekövetkezésének bizonyítása jelen esetben a Kérelmező terheli.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező indirekt bizonyítási eljárása, melynek keretében egyéb események kizárásán keresztül kívánta igazolni, hogy a káresemény csak valamely, a biztosítási feltételekben felsorolt biztosítási esemény következtében keletkezhetett, nem tudta kétséget kizáróan bizonyítani, hogy a károsodás valóban biztosítási esemény következménye. Szintén nem került kétséget kizáróan igazolásra, hogy a káresemény összefüggésbe hozható a 2011. május 22. napján keletkezett, és május 27. napján elhárított dugulás káreseménnyel. Az eljáró tanács külön kiemeli, hogy a két esemény között eltelt viszonylag hosszú idő (másfél hónap) még inkább kétségessé teszi a két esemény közötti okozati összefüggést. A Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor joggal hivatkozott arra, hogy vezetékes vízkár biztosítási esemény esetén a károsodás helyszínének feltárása a Ptk. 544. § rendelkezései alapján a Kérelmező kötelezettsége lett volna.

Mindezek alapján az eljáró tanács álláspontja szerint az xxx kárszám alatt nyilvántartásba vett kárügy esetén a Kérelmező Kérése nem megalapozott.

A Kérelmező eljárás lefolytatásával kapcsolatban előterjesztett költségigényével kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kiemeli, hogy a Psztv. 95. § (3) bekezdése értelmében csak a kötelezést tartalmazó határozatokban van lehetőség az eljárási költségek összegéről és viseléséről rendelkezni. Mivel az adott ügyben a Pénzügyi Szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, így esetében kötelezést tartalmazó határozat nem hozható. Ajánlás esetén költségigény érvényesítésének nincs helye.

A Psztv. 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. december 20.

Fábián Attila s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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