

## **PBT-A-97/2012. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület K.A. által (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító (a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. november 17-én érkezett kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2012. január 9. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (továbbiakban: Bit.) 96. § (3) bekezdése, valamint a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról szóló 33/2002. (XI.16.) PM rendelet (továbbiakban: PM rendelet), továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 277. § (4) és (5) bekezdései alapján írásban tájékoztassa a Kérelmezőt az xxx számú életbiztosítási szerződése megszűnéséről oly módon, hogy a levél közérthető módon és a biztosítási szerződés vonatkozó kikötéseire utalva határozza meg a megfizetett biztosítási díjjal való elszámolást, valamint maradéktalanul rögzítse a PM rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Az eljáró tanács felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy az életbiztosítási szerződés tartalmáról, és a biztosítási díj elszámolásáról szóló tájékoztató levélben olyan kifejezés, vagy adat közlését nélkülözze, amely kifejezést a biztosítási szerződés nem tartalmaz, és az adat közlése feltétlenül nem szükséges, megtevesztésre alkalmas.

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 Törvényszéktől, 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 fentiekén túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, 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: Pszvtv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező 2011. november 17-én fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez sérelmezve a Pénzügyi szolgáltató életbiztosítási szerződése megszűnését követő kifizetésének összegszerűségét és az írásban adott tájékoztatás tartalmát, közérthetőségét.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy férjével ugyanazon a napon külön – külön, ám azonos biztosítási feltételekkel 500.000,- – 500.000,- Ft egyszeri biztosítási díj megfizetésével életbiztosítási szerződést kötöttek. A biztosítási szerződéseket családi okok miatt mind a Kérelmező, mind házastársa a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül a Pénzügyi szolgáltatóval írásban közölt felmondás útján megszüntette, kérve a költségek levonását követően fennmaradó biztosítási díj visszafizetését. A Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező férje részére 497.437,- Ft-ot fizetett vissza, míg a Kérelmező részére 459.993,- Ft-ot.

A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató mindkét életbiztosítási szerződés megszüntetése kapcsán külön – külön készített elszámolást tartalmazó leveleit mellékelve kifogásolta az azonos szerződési feltétellel, és biztosítási díjjal megkötött szerződések eltérő elszámolását, a kifizetett összegek különbözőségét, és kérte 37.444,- Ft megfizetését. Kifogásolta, és nem értette azt, hogy az Ő életbiztosítási szerződése kapcsán a tájékoztató levél milyen indokkal rögzített a befizetett díjak bruttó záró értéke címén 463.993,- Ft-ot, míg ugyanezen címen a férje szerződése kapcsán 501.437,- Ft-ot. Véleménye szerint a Pénzügyi szolgáltató az azonos feltételekkel és biztosítási díjjal létrejött szerződések kapcsán eltérő számítási módot alkalmazott.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező és férje nem vitásan azonos napon, azonos szerződési feltételekkel, 500.000,- – 500.000,- Ft egyszeri biztosítási díj megfizetésével xxx választásával xxx életbiztosítási szerződést kötöttek. A Pénzügyi szolgáltató mindkét szerződés kapcsán a biztosítási díjat a kockázatviselés kezdetekor az xxx befektetési egységeire váltotta át annak védett eladási árfolyamán (átváltási árfolyam). Az eszközalap védett eladási árfolyama a szerződés kikötése szerint 1.

A Pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező és férje a szerződést annak létrejöttét követő 30 napon belül mondta fel, a Kérelmező felmondó nyilatkozata 2011. október 18-án, míg férje azonos tartalmú nyilatkozata 2011. október 17-én érkezett be hozzá.

A Pénzügyi szolgáltató rögzítette, hogy az életbiztosítási szerződés Különös Feltételeinek Kiegészítő kikötéseit tartalmazó xxx Portfólióba kötött szerződések rendelkezései 13. pontja szerint a szerződés 30 napon belüli felmondása esetén a biztosító a szerződő egyéni számláján a kockázatviselés kezdetekor nyilvántartott befektetési egységeknek a felmondási kérelem biztosítóhoz történő beérkezését követő 2. munkanapon aktuális piaci vételi árfolyamon számított értékének a felmondással kapcsolatos adminisztrációs költségek fedezetére visszatartott 4.000,- Ft-al csökkentett összegét fizeti vissza.

A Pénzügyi szolgáltató közölte, hogy a fent említett szerződési kikötésnek megfelelően a Kérelmező férjének szerződése esetén 2011. október 19-i, míg a Kérelmező szerződése esetén 2011. október 20-i aktuális piaci vételi árfolyamon számított érték meghatározásával fizette vissza a befizetett biztosítási díjat. Ennek kapcsán előadta, és igazolta, hogy az xxx piaci vételi árfolyama 2011. október 19-én 1,001968, míg 2011. október 20-án 0,927148 volt.

A Pénzügyi szolgáltató összegzőképpen előadta, hogy a két szerződés kapcsán a kifizetett összeg különbözősége abból adódott, hogy a Kérelmező és férje más napokon nyújtották be felmondó nyilatkozatukat, és emiatt a kifizetés során figyelembe vett piaci vételi árfolyam eltérő nap, valamint eltérő árfolyam alkalmazásával lett meghatározva.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratban közölt előadása szerint a Kérelmező kérelme megalapozatlan, további 34.777,- Ft megfizetése nem indokolt.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában 2012. január 9. napján meghallgatást tartott.

A meghallgatáson mind a Kérelmező, mind a Pénzügyi szolgáltató írásban közölt előadásukat fenntartották. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a meghallgatáson a felek együttműködésével részletesen megvizsgálta és feltárta a felek között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita mibenlétét, amelyet követően a Pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot tett arra nézve, hogy a Kérelmező részére a biztosítási szerződés megszűnését követő elszámolásról alaposabb, közérthetőbb és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelőbb tájékoztató levelet küld.

A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató említett egyezségi ajánlatát nem fogadta el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a pénzügyi fogyasztói jogvita tényállását értékelve arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező kérelme részben alapos.

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatokat értékelve megalapozottnak elfogadta a Pénzügyi szolgáltató Kérelmező részére történt kifizetés összegszerűsége tekintetében előadottakat. Eszerint a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között létrejött xxx Portfólió választásával rögzített életbiztosítási szerződés 30 napon belül történő megszüntetése esetén a Kiegészítő feltételek 13. pontját kellett alkalmazni, amelyet a Pénzügyi szolgáltató helytállóan alkalmazott. Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező részére visszafizetett összeg megfelelt a szerződési feltételeknek.

A Pénzügyi szolgáltató összegszerűségében helytálló kifizetésének megállapítása mellett az eljáró tanács ugyanakkor arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Pénzügyi szolgáltató a Ptk. 277. (4) és (5) bekezdéseiben, a Bit. 96. § (3) bekezdésében, valamint a PM rendelet 2. § (1), (4) és (5) bekezdéseiben foglalt együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének maradéktalanul nem tett eleget, amely körülmény a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulásához vezetett.

A Ptk. 277. § (4) bekezdés szerint a felek a szerződés teljesítésében együttműködésre kötelesek. A kötelezettségnek a szerződés teljesítése érdekében úgy kell eljárnia, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a jogosultnak pedig ugyanilyen módon elő kell segítenie a teljesítést.

A Ptk. 277. § (5) bekezdés szerint a felek a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről kötelesek egymást tájékoztatni.

A Bit. 96. § (3) bekezdés alapján a szerződő felmondó nyilatkozatának kézhezvételét követően a biztosító köteles 30 napon belül a szerződő által a biztosítási szerződéssel kapcsolatban bármely jogcímen részére teljesített befizetésekkel elszámolni.

A PM rendelet 2. § (4) bekezdése szerint a biztosítási szerződés megszűnése esetén a biztosító a szerződés megkötésétől vagy az utolsó írásbeli tájékoztatás időpontjától a megszűnés időpontjáig terjedő időszakra - a biztosítási szerződés megszűnését követő 15 napon belül - köteles a 2. § (1) bekezdés szerinti írásbeli tájékoztatást nyújtani.

A PM rendelet 2. § (5) bekezdés szerint, ha a szerződő - az (1) és (4) bekezdésekben meghatározott alkalmon kívül - írásban vagy egyéb azonosítható formában az erre vonatkozó igényét a biztosítóhoz eljuttatja, a biztosító köteles a szerződőt a fenti részletezettséggel 15 napon belül írásban vagy elektronikus formában tájékoztatni. A biztosító ezért a szolgáltatásért külön költséget számolhat fel.

A PM rendelet 2. § (1) bekezdés c) pontja szerint a tájékoztató levélnek tartalmaznia kell a befektetési egységek vételi árfolyamát is a tájékoztatás időpontjában.

Az eljáró tanács véleménye szerint – amelyet a Pénzügyi szolgáltató képviselője sem vitatott – a Kérelmezőnek továbbított elszámolást tartalmazó tájékoztató levél nem felelt meg a vonatkozó jogszabályoknak, továbbá kellően érthető és követhető sem volt.

Az adott esetben nem volt kellően érthető és értékelhető az a tájékoztatás sem, hogy a felmondásig eltelt időszakban elért hozamot a befektetett díjrészekben a Pénzügyi szolgáltató jóváírja, és annak megfelelően alakul a befektetett díjak bruttó értéke, hiszen a kifizetés összecszerúségére bármekkora elért hozam a szerződési feltételek szerint hatással nem lehetett.

A tényállást értékelve az eljáró tanács a jelen határozatban felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a rendelkező részben foglaltak szerint a Bit. 96. § (3) bekezdése, valamint a PM rendelet, továbbá a Ptk. 277. § (4) és (5) bekezdései alapján írásban tájékoztassa a Kérelmezőt az xxx számú életbiztosítási szerződése megszűnéséről oly módon, hogy a levél közérthető, valamint követhető módon és a biztosítási szerződés vonatkozó kikötéseire utalva határozza meg a megfizetett biztosítási díjjal való elszámolást, valamint maradéktalanul rögzítse a PM rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltakat.

A tájékoztató levél követhetősége és közérthetősége érdekében az eljáró tanács felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy az életbiztosítási szerződés tartalmáról, és a biztosítási díj elszámolásáról szóló tájékoztató levélben olyan kifejezés, vagy adat közlését nélkülözze, amely kifejezést a biztosítási szerződés nem tartalmaz, és az adat közlése feltétlenül nem szükséges vagy megtévesztésre alkalmas.

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, 2012. január 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