

## PBT-H-37/2012. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a V.A.T. meghatalmazott által képviselt S.A. kérelmező részéről (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Biztosító (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére xxx ügyszám alatt indult, xxx szám alatt folytatódó, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. január 4. napján megtartott meghallgatáson az alábbi, kötelezést tartalmazó

### HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 134.366 Ft (azaz egyszázharmincnégyezer-háromszázhatvanhat forint) összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

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

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95.§ (2)-(5) bekezdései, valamint 101. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2011. november 14. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval fennálló, casco biztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező az xxx Kft. biztosítási alkusz közvetítésével 2010. december 28. napján xxx kötvényszám alatt ún. xxx casco biztosítási szerződést kötött a tulajdonában álló xxx forgalmi rendszámú Seat Leon típusú személygépjárműre Pénzügyi Szolgáltatónál. A Kérelmező becsatolta a biztosítási ajánlatot, melyen a képviselőjében eljáró alkusz aláírásával elismerte, hogy az xxx és xxx kódszámú xxx gépjármű-biztosítás „Ügyféléltájékoztató és biztosítási feltételek” megnevezésű dokumentumát átvette.

A Kérelmező által vezetett gépjárműben 2011. augusztus 9. napján, a 4. számú főúton egy úttestre kiugró őzzel történő ütközés következtében kár keletkezett. A Pénzügyi Szolgáltató megbízottja a kárt megszemlélte, kárfelvételi jegyzőkönyvet vett fel, azonban az önrész viselésének szabályairól nem nyújtott tájékoztatást. A Kérelmező ezt követően gépjárművét szervizben számla ellenében megjavíttatta, a számla végösszege 585.915 Ft volt.

A Pénzügyi Szolgáltató a számla végösszegének csak 60 %-át, összesen 351.549 Ft-ot térítette meg két részletben, hivatkozva a szerződési feltételek azon rendelkezésére, mely szerint a kártérítés a gépjármű korának függvényében a helyreállítási költség összegének meghatározott százaléka, legfeljebb 100%, de legalább 50%.

A Kérelmező sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató sem a szerződéskötés során, sem a kárfelmérés során nem tájékoztatta az önrész feltételeiről, a Pénzügyi Szolgáltató honlapján található – a Kérelmező által is becsatolt – feltételben önrészre utalás nincs. Ha tudta volna, hogy önrészt kell viselnie, akkor a javíttatást is másképpen oldja meg. Erre figyelemmel Kérelmében a teljes javítási költség, és a kifizetett szolgáltatás közti különbözet, tehát 234.366 Ft megtérítésére kérte kötelezni a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között létrejött szerződés feltételeinek 8.6.2 pontja egyértelmű tájékoztatást tartalmaz arra nézve, hogy az 50.000 Ft-ot meghaladó károk esetén a biztosító a szolgáltatást a gépjármű első forgalomba helyezésének időpontja alapján megállapított kora szerint teljesíti. A feltételekben található táblázat szerint a 3 éves gépjárművek esetén a kártérítés a helyreállítási költség 60%-a, melyet a Pénzügyi Szolgáltató teljesített. Ennek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a kifizetés során, álláspontja szerint, jogszerűen járt el.

Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató honlapján található „Ügyféléltájékoztató és biztosítási feltételek” tartalma irreleváns, mert a felek között létrejött szerződésre nem ez a feltétel irányadó.

A 2012. január 4. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező képviselője előadta, hogy a szerződést elektronikus úton kötötték meg oly módon, hogy az interneten elérhető tarifalórendszerben az alkusz közreműködésével kiszámolták a Kérelmező biztosításának díját, majd a rendszer által generált ajánlatot az alkusz postán küldte el a Pénzügyi Szolgáltató részére. A szerződéskötéskor az ABC Biztosító honlapján tekintette meg a biztosítási feltételeket. Mindemellett a nevezett szerződési ajánlat kinyomtatásának napján, 2010. december 28-án e-mail útján kifejezetten kért a Pénzügyi Szolgáltatótól is szerződési feltételeket, melynek alapján a Pénzügyi Szolgáltató 2011. január 4. napján küldött válaszüzenetében szintén az xxx kódszámú feltételt küldte meg részére. Ez a feltétel került átadásra az ügyfél, a Kérelmező felé is.

Ennek tanúsítására becsatolta a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felé a Pénzügyi Szolgáltató e-mailben küldött válaszüzenetét, majd elektronikus formában bemutatta a nevezett e-mail üzenetet, melynek mellékleteként a feladóként feltüntetett ABC Biztosító (xxx) az xxx kódszámú feltételt csatolta az üzenethez. Kihangsúlyozta továbbá, hogy ABC Biztosító honlapján (xxx) mind a mai napig az xxx kódszámú xxx biztosítás szerződési feltételei tölthetők le. Az ajánlat megtevélekor a honlapon szereplő „Ügyféltájékoztató és biztosítási feltételek” alapján tájékoztódtak, az általában szokásos és elvárható módon bizonyosodtak meg a hatályos szerződési feltételek tartalmáról. A szerződési ajánlatot ezt követően, a Pénzügyi Szolgáltató által megküldött feltételek ismeretében adták postára, amely a biztosítóhoz beérkezett példányon található érkeztető bélyegző tanúsága szerint 2011. január 10. napját követően érkezett meg a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. A biztosító által hivatkozott xxx és xxx számú feltételt csak a kárrendezéskor látták először.

Ezt követően a Kérelmező által hivatkozott e-mail üzenetet és honlapot a felek és a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa közösen szemrevételezte, melynek alapján közösen megállapították, hogy mind az e-mail üzenetben, mind az ABC Biztosító honlapján az xxx kódszámú gépjármű-biztosítás feltételei találhatóak.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy jelenleg nem tudja igazolni, hogy az általuk hivatkozott Feltételt kapta meg a Kérelmező. Arra nem tudott nyilatkozni, hogy a szerződéskötés során milyen módon kerültek és kerülnek átadásra a Feltételek.

Fenntartotta a beadványában foglaltakat, mely szerint a biztosító a Feltételekben és jogszabályokban foglaltakat maradéktalanul betartotta. A Kérelmező képviselője a szerződéskötéskor aláírásával igazolta, hogy a biztosítási feltételeket és az Ügyféltájékoztatót megismerte. Erre hivatkozással nem bír jelentőséggel, hogy a honlapon más feltétele szerepel.

Egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni, kérte az eljárás Psztv. 93. § (3) bekezdésének d) pontja szerinti megszüntetését.

A meghallgatáson a Kérelmező képviselője előadta, hogy az xxx-es Feltételek szerinti önrészt nem vitatják, azt 10%-os de minimum 100.000 Ft összegben elismerik. Ennek alapján igényüket 134.366 Ft összegre módosítják.

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

A felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmező tulajdonában álló xxx forgalmi rendszámú Seat Leon típusú személygépjárműre vonatkozóan casco vagyonszociális szerződés jött létre a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között az xxx számú ajánlat alapján. A felek között abban a kérdésben bontakozott ki jogvita, hogy a létrejött biztosítási szerződésre a Pénzügyi Szolgáltató xxx kódszámú, avagy az xxx és xxx kódszámú feltételeit kell alkalmazni.

Az xxx kódszámú szerződési feltételek 8.3 pontja értelmében töréskár esetén a biztosító a helyreállítási költség számlával igazolt összegét téríti meg, azonban a 8.6 pont szerint a kártérítésből a biztosító az ajánlati nyomtatványon megállapodott szerződés szerinti önrészesedést levonja. Az xxx és xxx számú feltételek értelmében a biztosító 50.000 Ft összegű ún. elérési önrészt alkalmaz, azaz ha a kár összege az 50.000 Ft-ot meghaladja, a biztosító a kártérítési összegből önrészt nem von le, azonban a szolgáltatási összeg felső határát a gépjármű korának függvényében a helyreállítási költség bizonyos százalékában (legalább 50%) határozta meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a létrejött biztosítási szerződésre mely szerződési feltételek rendelkezései alkalmazandók.

A Ptk. 205/B. § (1) bekezdése kimondja, hogy az általános szerződési feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát megismerje, és ha azt a másik fél kifejezetten vagy ráutaló magatartással elfogadta.

A Pénzügyi Szolgáltató e körben arra hivatkozott, hogy a Kérelmező az ajánlaton aláírásával elismerte, hogy az xxx és xxx számú általános szerződési feltételeket átvette, ezért azok a szerződés részévé váltak. Nem vitás, hogy ezen nyilatkozatával szemben a Kérelmezőnek kellett bizonyítania, hogy az abban megjelölt

biztosítási feltételeket nem vette át. A Kérelmező erre vonatkozóan a meghallgatáson bizonyítékokat terjesztett elő.

Egyrészt előadta, hogy a szerződési ajánlat kitöltésére olyan internetes felületen keresztül került sor, amely az ajánlathoz tartozó szerződési feltételeket nem teszi elérhetővé, ezért alkusza útján elektronikus levélben megkereste a Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálatát, kérve a casco szerződési feltételek megküldését. Az elektronikus levél keltéből megállapítható, hogy az ugyanazon a napon kelt, mint a biztosítási ajánlat, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület bizonyítottan fogadta el, hogy a Kérelmező képviselőjében eljáró alkusz ezen szerződéssel összefüggésben kérte a szerződési feltételek megküldését. Ennek ellenkezőjére egyébként a Pénzügyi Szolgáltató sem hivatkozott.

Másrészt a Kérelmező bemutatta azt az elektronikus üzenetet, amelyben megkeresésére a Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálat nem vitásan az xxx kódszámú biztosítási feltételeket küldte meg részére. A Kérelmező ennek alapján jóhiszeműen nyilatkozhatott akként az ajánlaton, hogy a Pénzügyi Szolgáltató casco termékére vonatkozó szerződési feltételeket megismerte és átvette, különös tekintettel arra, hogy az ajánlatot csak az ügyfélszolgálat válaszában bevárását követően, a megküldött szerződési feltétel ismeretében továbbította postai úton a Pénzügyi Szolgáltatónak.

Tény, hogy az ajánlati nyilatkozaton szereplő feltétel száma és a megküldött feltétel száma eltér egymástól. Ebben a körben a Pénzügyi Békéltető Testület különös súllyal értékelt egyrészt azt, hogy a Kérelmező joggal bízhatott abban, hogy a kérdésben legilletékesebb Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálat egyedi tájékoztatásában a megfelelő szerződési feltételeket küldi meg részére, másrészt azt, hogy az xxx honlapról a mai napig az xxx számú szerződési feltételek tölthetők le. Az xxx és xxx számú feltételekről a honlapon még csak utalás szintjén sem történik említés, azok létéről és tartalmáról a honlap látogatója gyakorlatilag semmilyen információt, tájékoztatást nem kap, noha maga a nyomtatvány szövege is tartalmazza, hogy „Kérjük, mielőtt ajánlatot tesz, [...] figyelmesen olvassa el jelen Ügyféltájékoztató és biztosítási feltételek című kiadványunkat, amely a biztosítási szerződés létrejötte esetén annak elválaszthatatlan részét képezi. Megtalálható az xxx weboldalon.” Végül a fentiekén túlmenően meg kell említeni azt is, hogy a két feltétel számozása gyakorlatilag egyetlen számjegyben tér el, és a két számozás alakilag is hasonló.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező nyilatkozatán túlmenően egyéb bizonyítékot nem tudott előterjeszteni arra vonatkozóan, hogy a Kérelmező az xxx és xxx számú feltételeket megkapta, vagy megismerhette volna a szerződéskötéskor. Ha ezek a feltételek a szerződéskötéskor a Kérelmező rendelkezésére álltak volna, nyilvánvalóan nem lett volna szükség arra, hogy a feltételek megküldését a Kérelmező képviselőjében eljáró alkusz külön levélben kérje a Pénzügyi Szolgáltatótól. Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület elfogadta a Kérelmező által előterjesztett bizonyítékokat annak bizonyítására, hogy az xxx és xxx számú biztosítási feltételeket a Kérelmező a szerződéskötéskor nem ismerhette meg, ezért megállapította, hogy azok a Ptk. 205/B §. (1) bekezdése értelmében nem váltak a szerződés részévé.

A Pénzügyi Békéltető Testület továbbá megjegyzi, hogy az xxx és xxx számú feltételek szolgáltatás korlátozására vonatkozó rendelkezései kapcsán felvethető a Ptk. 205/B § (2) bekezdésének alkalmazhatósága is. A Ptk. 205/B § (2) bekezdése értelmében külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér. Ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél – a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően – kifejezetten elfogadta.

A piacon fellelhető casco-biztosítási termékek összevetésével megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által az xxx és xxx számú feltételekben alkalmazott megoldás – ti. elérési önrész mellett a töréskár-szolgáltatás gépjármű korától függő fordítottan arányos korlátozása – a szokásos szerződési gyakorlattól, illetve a Pénzügyi Szolgáltató által korábban alkalmazott gyakorlattól is nagymértékben eltérő kikötés. A töréskár-szolgáltatás kapcsán a piacon kialakult általános gyakorlat szerint a biztosító a helyreállítás – általában számlával – igazolt költségeit téríti meg a szerződési ajánlaton feltüntetett önrész levonása mellett, a helyreállítási költség összegének gépjármű korától függően akár 50 %-os korlátozása azonban a piacon merőben szokatlan megoldás. Erre figyelemmel a Pénzügyi Szolgáltató a szokásos gyakorlattól eltérő kikötésről a Ptk. 205/B § (2) bekezdése alapján a szerződőket külön is köteles tájékoztatni, illetve azt kifejezetten el kell fogadtatnia a szerződőkkel. A szóban forgó xxx és xxx „Ügyféltájékoztató és biztosítási feltételek” megnevezésű nyomtatvány az ügyféltájékoztató részben erről a kikötésről azonban nem tesz említést, ezért a Ptk. 205/B § (2) bekezdésében foglalt konjunktív feltételek – a külön figyelemfelhívó tájékoztatás, és a kifejezett elfogadás – megvalósulását a Pénzügyi Szolgáltatónak a jövőre nézve is biztosítani kell ahhoz, hogy a feltételek a szerződés részévé váljanak.

Minderre figyelemmel, mivel a létrejött biztosítási szerződésre a kifejtettek szerint az xxx és xxx számú szerződési feltételek nem alkalmazhatók, a szerződés tartalmára a Ptk. biztosítási szerződésre vonatkozó mögöttes szabályai és az ajánlat rendelkezései irányadók. A helyreállítási költség gépjármű korától függő

korlátozásának feltételei és mértéke sem az ajánlatból, sem a Ptk-ból nem vezethetők le, ezért konkrét jogvita kapcsán a Kérelmező a számlával igazolt teljes helyreállítási költség önrésszel csökkentett összegére jogosult. A Kérelmező nem vitatta, hogy az önrész a szerződésen 10% de minimum 100.000 Ft. Következetes előadása szerint a szerződést abban a hiszemben kötötte meg, hogy arra az xxx számú feltételek alkalmazandók, az internetes felületen pedig a 10%, de minimum 100.000 Ft önrész opciót jelölte meg. Kérelmét ennek megfelelően 134.366 Ft összegre módosította.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a számlával igazolt helyreállítási költség önrésszel csökkentett összegének ( $585.915 - 100.000 = 485.915$  Ft) és a már kifizetett összeg (351.549 Ft) különbözetének, azaz 134.366 Ft-nak megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az eljáró tanács az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt xxx Ft összeghatárig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

A Psztv. 94. § a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Mivel a Kérelmező módosított Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Budapest, 2012. január 09.

Fábián Attila s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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