

PBT-A-50533/2011. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület D.Z-né és D.Z. részéről (a továbbiakban: Kérelmezők) az **AXA Biztosító Zrt., 1138 Budapest, Váci út 135-139.** (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2011. december hó 7. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmezőknek fizesse meg - fennálló utasbiztosításuk alapján - a 2011. június 25-én bekövetkezett balesetük miatt igénybevett sürgősségi ellátás során felmerült és számlával igazolt költségeit.

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 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 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 Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmezők 2011. október 19-én fordultak kérelmükkel a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelem nem tartalmazta teljes körűen a Psztv. 85. § (2) bekezdésében foglaltak, így 2011. október 25-én hiánypótlásra hívta fel a Kérelmezőket. A hiánytalan kérelem 2011. november 5-én érkezett be a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem tárgya további biztosítási szolgáltatás iránti igény volt.

A Kérelmezők 2011. június 25-én Ausztriában motorbalesetet szenvedtek. A balesethez, a balesetet okozó traktor vezetője azonnal mentőt hívott. A helyszínre két mentőautó, egy mentőhelikopter, valamint a rendőrség illetékes egysége is percek alatt megérkezett. A Kérelmezők vizsgálatát a helyszínen megkezdték, majd sürgősségi ellátás keretében a klagenfurti kórházba szállították, ahol ellátták sérüléseiket. A Kérelmezők hazaérkezésük után haladéktalanul értesítették a pénzügyi szolgáltatót telefonon, majd a formanyomtatványon írásban is bejelentették a káreseményt és csatolták a külföldön kórházi kezelés során keletkezett számlát, és kérték annak kifizetését. A pénzügyi szolgáltató a kártérítési igényt csak 104,28 EUR összegben elégítette ki. A Kérelmezők több ízben is kérték a kárigény felülvizsgálatát, de a pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy Kérelmezők nem értesítették a pénzügyi szolgáltató assistance szolgálatát, így az nem került engedélyezésre a szolgáltató részéről, így a Biztosító csak a felmerült költségeket maximum 150 USD összeghatárig vállalja.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában rögzítette, hogy a Kérelmezők 2011. július 1-jén a kárbejelentő lap kitöltésével bejelentették a káreseményt a pénzügyi szolgáltatóhoz. Az utasbiztosítási szerződés szerint a pénzügyi szolgáltató vállalja a baleset miatt felmerült orvosi, kórházi gyógykezelések költségeit, a felmerült mentési, betegszállítási és orvosi költségeket, valamint beteg magyarországi gyógyintézetbe szállíttatását. A szolgáltatásnak azonban minden esetben az a feltétele, hogy a káreseményről az assistance szolgálatot a balesetet szenvedett fél haladéktalanul értesítse, valamint a kárt a lehető leggyorsabban, de legkésőbb a hazaérkezést követő 7 munkanapon belül a biztosítónak bejelentse. Az utasbiztosítási szerződés különös feltételek 2.2. pontja a fentieket megerősíti és kimondja, hogy az egészségügyi ellátás miatt felmerülő szolgáltatást – kizárólag sürgős szükség esetén – akkor köteles nyújtani, amennyiben az assistance szolgálatnál a biztosítási eseményt haladéktalanul telefonon bejelentik, vagy ha erre nincs lehetőség, akkor a

lehető legrövidebb időn belül a pénzügyi szolgáltatót vagy az assistance szolgálatot értesítik, és az a szolgáltatások igénybevételét engedélyezi. Amennyiben a pénzügyi szolgáltatót vagy az assistance szolgálatot nem értesítették, akkor a pénzügyi szolgáltató a felmerült költségeket maximum 150 USD összeghatárig téríti meg. A pénzügyi szolgáltató a fentiek alapján, korábbi elutasítását változatlanul fenntartotta, továbbá megjegyezte, hogy ehhez a biztosítási termékhez a gépjármű assistance nem tartozik hozzá, így a motorkerékpár hazaszállításának költségét nem áll módjukban megfizetni.

A meghallgatáson a Kérelmező megerősítette, hogy a biztosítási eseményt 2011. június 28-án telefonon bejelentette a pénzügyi szolgáltatónak. Az ügyfélszolgálat tájékoztatója alapján kitöltötték a baleseti kárbejelentőt is, melyhez csatolták a rendelkezésükre álló számlákat és egyéb dokumentumokat. Álláspontja szerint ezzel eleget tettek a feltételekben rögzített azon kötelezettségnek, hogy a biztosítási eseményt a lehető legrövidebb időn belül be kell jelenteni.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a meghallgatáson a kárrendezés során kialakított álláspontját fenntartotta, azzal, hogy a pénzügyi szolgáltató a 150 USD összeghatárig történő szolgáltatási összeg kifizetésével megfelelően járt el, figyelemmel arra, hogy a Kérelmezők a feltételekben rögzített bejelentési kötelezettségének nem tettek eleget.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésére bocsátott dokumentumok, valamint nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a felek között fennálló utasbiztosítási szerződés Különös feltételeinek 3.2. pontjában rögzített biztosítási esemény bekövetkezett. Az eljáró tanács megállapította továbbá, hogy a Különös feltételek 3.1. meghatározása szerint a Kérelmezőket 2011. június 25-én ért baleset megfelel a sürgős szükség fogalmának, tekintettel arra, hogy a Kérelmezők a baleset következtében azonnali orvosi ellátásra szorultak. Az eljáró tanács álláspontja szerint a Különös feltételek 2.2. pontjában meghatározott bejelentési kötelezettségüknek a Kérelmezők eleget tettek azzal, hogy a biztosítási eseményt három napon belül bejelentették a pénzügyi szolgáltatónak, figyelemmel arra is, hogy a vonatkozó szerződési feltételek nem határozzák meg pontosan „a lehető legrövidebb időn belül” kitélt. Az eljáró tanács megvizsgálta a Különös feltételek 2.2. pontjának azon fordulatát, mely szerint *kizárólag* sürgős szükség esetén a biztosítási eseményt haladéktalanul be kell jelenteni, vagy ha erre nincs lehetőség, akkor a lehető legrövidebb időn belül a pénzügyi szolgáltatót vagy az assistance szolgálatot értesíteni kell és az a szolgáltatások igénybevételét engedélyezi. Az eljáró tanács álláspontja szerint fent nevesített pontban rögzített kettős, konjunktív feltétel második fordulata teljesíthetetlen és lehetetlen feltételt fogalmaz meg, ugyanis a lehető legrövidebb időn belüli értesítés esetén is, már csak az igénybevett szolgáltatásról értesítheti a szolgáltatót az arra kötelezett, így annak engedélyezése fogalmilag kizárt. E körben külön értékelte az eljáró tanács azt is, hogy sürgős szükség esetén általában mind a sérült fizikai és mentális állapota, mind az intézkedés jellege miatt - az általános orvosi protokoll alapján - nincs döntési helyzetben az ellátásra szoruló, és feltételezhetően nem lehet engedélyezési jogköre a pénzügyi szolgáltatónak vagy annak assistance szolgálatának sem.

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

Budapest, 2011. december 21.

dr. Banai Krisztina
az eljáró tanács tagja

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

dr. Ágai György
az eljáró tanács tagja