

PBT-H-389/2012. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a H.Á. kérelmező által (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Biztosító (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, fenti ügyszámon folytatódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. február 22. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a Kérelmező által megkötött xxx egyszeri díjas életbiztosítás xxx kötvényszámú biztosítási kötvényén szereplő 522.023 Ft kezdeti biztosítási összeg figyelembevételével számítsa újra az induló díjtartalékot és a többlethozam visszajuttatásának mértékére vonatkozó értékeket, és ennek alapján módosítsa a Kérelmező biztosításán nyilvántartott biztosítási összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a fentiek szerint újraszámított díjtartalék, többlethozam visszajuttatás, valamint biztosítási összeg időbeli változásáról, valamint ezek legutolsó fordulónapon fennálló értékéről jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül írásban tájékoztassa a Kérelmezőt és ennek megtörténtét igazolja a Pénzügyi Békéltető Testület felé.

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. december 13. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval fennálló, xxx egyszeri díjas életbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2006. december 20. napján xxx, 15 év tartamú, egyszeri díjas életbiztosítási szerződés megkötésére tett ajánlatot a Pénzügyi Szolgáltató felé, 500.000 Ft összegű egyszeri díj és az ajánlat szerint 510.920 Ft kezdeti biztosítási összeg mellett. A Pénzügyi Szolgáltató az ajánlat alapján a szerződést xxx kötvényszám alatt vette nyilvántartásba. A biztosítási kötvényen az ajánlattól eltérően 522.023 Ft kezdeti biztosítási összeg szerepel.

A Kérelmező előadta, hogy problémája abból adódik, hogy a biztosítótársaság által kimutatott, vállalt hozamnövekedés nem egyezik meg az általa számított növekedés összecszerúségével. Előadta, hogy az ügyféltájékoztatóban az került rögzítésre, hogy éves szinten fix 2,9 %-al, valamint az éves szinten általuk kimutatott éves nyereség arányában tovább nő a hosszú távú befektetés összecszerúsége.

Álláspontja szerint a biztosítás értékének összecszerúsége nem a biztosítótársaság által jelzett kimutatás mértékben emelkedik. Nehezményezte, hogy a biztosító által küldött kimutatásokat nem lehet értelmezni és azokban minden alkalommal más-más adat került rögzítésre.

Kiemelte, hogy a jelzett észrevételeit, kifogásait a biztosítótársaság megalapozottnak találta, de csak az egy évre vonatkozó összecszerúséget módosította. Ekkor az adminisztrációs hibát egy új kötvény kiállításával korrigálta.

Előadta, hogy a szerződés szerint az éves nyereség mértékétől függően, a garantált 2,9% és a fennmaradó nyereség 90%-a került jóváírásra. Mivel az éves hozamnövekedés 6,68% volt, ezért – álláspontja szerint – a biztosító által kimutatott 6,3% hozamnövekedés negatív irányú eltérést jelent a ténylegeshez képest.

Álláspontja szerint a biztosítótársaság által kimutatott százalékkulcsok alapján, a módosított kötvény kibocsátás után is jelentős eltérés mutatkozik az összegszerűségben.

Számításai alapján a 2010. december 31-i állapot szerint a biztosítás értéke 649.211 Ft, ezzel szemben a Pénzügyi Szolgáltató szerint a módosítást követően csupán 570.606 Ft. Az eltérés 4 év elteltével és a módosítás után is 78.605 Ft.

Miután a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező többszöri megkeresésére, panaszára sem adott kielégítő választ, a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót arra, hogy mutassa ki, hogy a kötvény aktuális értékének számítása során a Feltételeknek megfelelően járt-e el, és amennyiben a kötvényérték eltér a Feltételek alapján számított értéktől, úgy kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a kötvényérték módosítására.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a korábbi, Kérelmezőhöz intézett leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató a hozamszámítás során a nevezett biztosításra irányadó biztosítási feltételek szerint, jogszerűen járt el.

Megerősítette, hogy a Kérelmező 2006. év december hó 21. napjától kezdődő hatállyal Pénzügyi Szolgáltatóval „xxx” életbiztosítást kötött. Ennek során – álláspontja szerint – teljes körűen megismerhette az ügyfél-tájékoztatóban, illetve az xxx kódszámú Általános Életbiztosítási Feltételekben (a továbbiakban: *Feltételek*) foglaltakat.

A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a jogvita eldöntése a szerződés és a Feltételek értelmezésével megtehető, amelyet már a Kérelmező felé is többször megírtak.

Előadta, hogy a Feltételek 45-47. pontjai rögzítik a nyereségrészesedés szabályait. Ennek körében a Feltételek 46. pontja rögzíti a technikai kamatláb definícióját és annak számítását, mely szerint „a technikai kamatláb az a kamatláb, amelyet a biztosító az életbiztosítási díj megállapításakor – mint a díjtartalék feltételezett minimális befektetési hozamát – előre figyelembe veszi”.

Kiemelte, hogy a Feltételek 47. pontja rögzíti továbbá, hogy a biztosító a díjtartalékot befekteti. Ezen túl rögzíti a többlethozam definícióját, valamint a nyereségrészesedés szétosztásának feltételeit és annak idejét, amely kimondja, hogy „a biztosító a díjtartalékot befekteti. Amennyiben a díjtartalék hozama a technikai kamatlábat meghaladja, a technikai kamat felett realizált hozamnak az ún. többlethozamnak a különös feltételekben meghatározott hányadát, a biztosító a szerződések között nyereségrészesedésként szétosztja”.

A Feltételek 47. pontjában a nyereségrészesedés szétosztása vonatkozásában hivatkozott az életbiztosítás Különös Feltételeiben foglaltakra. A Különös Feltételek IV., Nyereségrészesedés című fejezetének 9. és 10. pontja részletesen rögzíti, hogy a nyereségrészesedést hogyan kell kalkulálni. A hivatkozott rendelkezés 9. pontja rögzíti továbbá, hogy az egyszeri díjas biztosítás díjának meghatározása 2,9%-os technikai kamatlábbal történik. Amennyiben a naptári évben a díjtartalék hozama a 2,9%-ot meghaladja, úgy a 2,9%-on felüli többlethozam 90%-át a Pénzügyi Szolgáltató a fogyasztó részére visszajuttatja.

A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint ez minden egyes évben a Kérelmező részére meg is történt, a Kérelmező erről folyamatos tájékoztatásban részesült, erről szólnak többek között az éves tájékoztatók is.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratához csatolta a nyereségrészesedés számítását és annak összegszerűségét éves bontásban bemutató kimutatást, a Kérelmezővel folytatott levelezést, a biztosításra vonatkozó ajánlatot és kötvényt, valamint a biztosítás általános és különös feltételeit.

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

A Kérelmező 2012. január 23-án érkezett beadványában észrevételeket terjesztett elő a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglaltakra.

Ennek körében előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató beadványában foglalt érvelést nem támasztják alá megfelelő számítások. A számítások véleménye szerint eltérnek a Feltételekben foglaltaktól.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratának mellékleteként csatolt kimutatásokkal kapcsolatban előadta, hogy az abban foglalt adatok eltérnek a feltüntetett, éves hozamnövekedést kimutató adatoktól és nem szerepelnek benne a 2006-os hozamnövekedésre vonatkozó adatok sem. Részletezte továbbá a Pénzügyi Szolgáltató hozamszámításával kapcsolatos számszaki kifogásait, melynek körében külön hangsúlyozta, hogy a válaszirat 2. számú mellékletében a fix 2,9%-os hozamnövekedés helyett helytelenül csak 2,75%-os mérték van feltüntetve, amely téves számítási alapot eredményez.

Álláspontja szerint a kötvény aktuális értéke 2010. december 31-én 650.965 Ft, amely 80.355 Ft-tal meghaladja a Pénzügyi Szolgáltató által számított mértéket. Erre figyelemmel továbbra is kérte, hogy az általa számított összeg figyelembevételével kerüljön korrigálásra kötvényének értéke.

Az ügyben 2012. január 25. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, távolmaradását előzetesen kimentette. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője a meghallgatáson

vállalta, hogy nyilatkozik a Kérelmező által megjelölt eltérések okáról, ez alapján megadja az induló biztosítási összeget, az ehhez tartozó tartalékértéket. Amennyiben a számítás alapján eltérés mutatkozik a Pénzügyi Szolgáltató számításaitól, úgy egyezségi ajánlatot kíván tenni a Kérelmező felé.

Az ügyben 2012. január 25. napján megtartott meghallgatást az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltató képviselőjének, meghallgatáson tett nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta.

Az ügyben 2012. február 22. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy az ügyiratok felülvizsgálata során megállapítást nyert, hogy a biztosítási kötvényen szereplő összeg a helyes induló biztosítási összeg, és ennek megfelelően készek pontosítani nyilvántartásukat. Az aktualizált, 522.023 Ft induló biztosítási összeghez tartozó induló tartalékérték, valamint az ehhez tartozó, egyes évekre vonatkozó, hozam visszajuttatás és biztosítási összeg növekmény számszerűsített értékére vonatkozóan nem tudott nyilatkozni.

A Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatáson a felülvizsgálatra vonatkozó kötelezettségvállalása erejéig a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének alávetette magát, a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelező érvényűnek fogadta el.

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

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között – nem vitatottan – 2006. december 21. napi hatállyal, xxx kötvényszám alatt xxx, 15 év tartamú, 500.000 Ft összegű egyszeri díjas életbiztosítási szerződés jött létre.

A Kérelmező az Ajánlatban foglalt nyilatkozatával elismerte, hogy a biztosítás általános és különös szerződési feltételeit a nyilatkozatban részletezettek szerint átvette, azok tartalmát megismerte és a választott életbiztosítási termékről a szerződés megkötése előtt részletes tájékoztatást kapott. Erre figyelemmel a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján, a felek a Pénzügyi Szolgáltató xxx kódszámú Általános Életbiztosítási Feltételeit (a továbbiakban: *Általános Feltételek*) és az xxx életbiztosítás xxx-es illetve xxx-es kódszámú termékekre vonatkozó különös feltételeit (a továbbiakban: *Különös Feltételek*) közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek által nem vitatottan a Kérelmező az életbiztosítás egyszeri díjaként 500.000 Ft összeget fizetett meg a Pénzügyi Szolgáltató felé.

A Kérelmező Kérélmében elsődlegesen arra hivatkozott, hogy – álláspontja szerint – a Pénzügyi Szolgáltató által kimutatott, vállalt hozamnövekedés nem egyezik meg az általa számított növekedés összegszerűségével. Előadta, hogy az Ügyféléltájékoztatóban az került rögzítésre, hogy éves szinten fix 2,9 %-al, valamint az éves szinten általuk kimutatott éves nyereség arányában tovább nő a hosszú távú befektetés összege. Álláspontja szerint a biztosítási összeg a biztosítás tartama alatt nem az Ügyféléltájékoztatóban meghatározott mértékben emelkedett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának így elsősorban azt kellett vizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a biztosítás tartama alatt a Feltételekben foglaltaknak megfelelően számította-e a többlethozam visszajuttatás mértékét, valamint ennek alapján a Kérelmező biztosításán nyilvántartott biztosítási összeget.

A többlethozam visszajuttatás számítására, valamint annak módjára vonatkozó szabályokat az életbiztosítás Általános Feltételeinek V. fejezete, és Különös Feltételeinek IV. fejezete tartalmazza.

Az Általános Feltételek V. fejezetének 45. pontjában foglaltak alapján a biztosító a várható jövőbeni kötelezettségei teljesítésére biztosításmatematikai elvek alapján *díjtartalékot* képez, melyet szerződésenként tart nyilván. A 46. pontban definiáltak szerint a *technikai kamatláb* az a kamatláb, amelyet a biztosító az életbiztosítási díj megállapításakor – mint a díjtartalék feltételezett minimális befektetési hozamát – előre figyelembe vesz.

Az Általános Feltételek 47. pontja szerint a biztosító a díjtartalékot befekteti. Amennyiben a díjtartalék hozama a technikai kamatlábat meghaladja, a technikai kamat felett realizált hozamnak, az ún. *többlethozamnak* a különös feltételekben meghatározott hányadát a biztosító a szerződések között nyereségrészesedésként szétosztja. A nyereségrészesedést a biztosító évente egyszer, a különös feltételekben meghatározott módon írja jóvá a szerződéseken. A többlethozam nagysága előre nem határozható meg, de a szerződésen már jóváírt nyereség kifizetésére a biztosító kötelezettséget vállal.

A Különös Feltételek IV. fejezetének 9. pontja szerint a biztosítási szerződés *nyereségrészesedésre* jogosít. Az egyszeri díjas biztosítás díjának meghatározása 2,9%-os technikai kamatlábbal (Általános Feltételek V. 46. pont) történik. Amennyiben valamely naptári évben a díjtartalék hozama a 2,9%-ot meghaladja, a többlethozam 90%-át a biztosító a biztosítási szerződésre visszajuttatja.

A nevezett fejezet 10. pontja szerint a nyereségrészesedés jóváírásának módja az aktuális biztosítási összeg növelése. A szolgáltatás növekedésének mértékét a biztosító úgy határozza meg, mintha a szerződő a jóváírt összegért egy új, az eredeti szerződéssel azonos típusú, azonos időpontban lejáró egyszeri díjas szerződést kötött volna.

A 11. pont kimondja, hogy az egyes naptári évekre vonatkozó nyereségrészesedés jóváírása a következő naptári évben, a biztosítási évfordulóval történik.

A Feltétel kiemeli, hogy a nyereségrészesedés nagysága a szerződés díjtartalékától függ, és nem áll közvetlen kapcsolatban a befizetett díjakkal.

A Feltételek fent ismertetett rendelkezései alapján tehát a Pénzügyi Szolgáltató minden biztosítási évforduló napjával, a biztosítási évfordulót megelőző naptári évre számított nyereségrészesedés mértékével megnöveli az adott szerződésen nyilvántartott aktuális biztosítási összeget. A nevezett nyereségrészesedés a befektetett díjtartalék hozamának technikai kamatlábat, azaz 2,9%-ot meghaladó mértéke (a többlethozam) után, a többlethozam 90%-ának megfelelő mértékű hozam.

A fentiek szerint tehát – a Kérelmező számításával ellentétben – az életbiztosítás biztosítási összege nem a teljes, előző évre számított hozamszázalék és a megfizetett biztosítási díj szorzatának összegével emelkedik. A növekményt az előző évben befektetett tartalékon elért hozam technikai kamatlábat (azaz 2,9%-ot) meghaladó mértékéből visszajuttatott 90% határozza meg. A biztosítási összeg növekményt pedig a visszajuttatott többlethozamon vásárolható biztosítási összeg adja.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az alkalmazott technikai kamat hatása is megfigyelhető abban, hogy a lejáratkor garantált szolgáltatás (biztosítási összeg) egyszeri díjas életbiztosítás esetén is meghaladhatja a befizetett egyszeri díjat. Ennek magyarázata az, hogy a jövőbeli szolgáltatások, költségek és nyereség technikai kamat alkalmazásával meghatározott sztochasztikus jelenértéke (maga az egyszeri biztosítási díj) az alkalmazott paraméterek függvényében alacsonyabb lehet, mint a lejáratú szolgáltatás.

A Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt okiratokból is megállapítható hogy mind a szerződéskötéskor meghatározott biztosítási összeg, mind a tartam folyamán a többlethozam visszajuttatásakor megadott biztosítási összeg növekmény magasabb volt, mint az egyszeri díj, illetve a visszajuttatott többlethozam összege.

Annak vizsgálata, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a terméktervben leírtak szerint határozta-e meg az induló biztosítási összeget majd pedig a biztosítási összeg növekményeket, meghaladja az eljáró tanács hatáskörét, szakértő bizonyítást igényel, továbbá a Pénzügyi Szolgáltató auditorának felelőssége az egyes években végzett auditok során.

A Feltételek hivatkozott rendelkezései alapján nem állapítható meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató megsértette volna a nyereségrészesedés számítására vonatkozó Feltételekben és a terméktervben rögzített szabályokat.

A Kérelmező Kérelmében hivatkozott arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató több kimutatásában eltérő adatok kerültek rögzítésre, melynek alapján a nevezett kimutatásokat nem lehet értelmezni.

Ennek körében a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megvizsgálta a Kérelmező által becsatolt, az életbiztosítási szerződéshez kapcsolódó okiratokat és a Pénzügyi Szolgáltató által készített kimutatásokat, melynek során megállapítást nyert, hogy az életbiztosítás kezdeti biztosítási összege eltérő összegben került feltüntetésre az Ajánlaton, a Kötvényen és a Pénzügyi Szolgáltató által készített, az eljárás során a válaszirat 4. számú mellékleteként benyújtott, a szerződésen nyilvántartott biztosítási összeg változását bemutató kimutatáson. Amíg az Ajánlaton a kezdeti biztosítási összeg 510.920 Ft összegben, addig a Kötvényen 522.023 Ft összegben, a becsatolt kimutatáson pedig 512.266 Ft összegben került megjelölésre.

Az Általános Feltételek V. fejezetének 45. pontja kimondja, hogy a biztosító a várható jövőbeni kötelezettségei teljesítésére biztosításmatematikai elvek alapján díjtartalékot képez, melyet szerződésenként tart nyilván.

A biztosító várható jövőbeli kötelezettségeit alapvetően befolyásolja az egyes szerződéseken nyilvántartott biztosítási összeg. Amennyiben magasabb biztosítási összeg kapcsolódik egy adott szerződéshez, úgy egy esetleges biztosítási esemény bekövetkezte esetére a biztosítónak nyilvánvalóan magasabb összegű díjtartalékot kell képeznie.

Mivel a Feltételek szerint a többlethozam és így a szerződésre visszajuttatott nyereségrészesedés számítási alapját a díjtartalék képezi, így a fentiek szerint a biztosítási összeg változása érinti az egyes évekre megállapított nyereségrészesedés összegét is.

A Pénzügyi Békéltető Testület a feltárt ellentmondások tisztázására nyilatkozattételre hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője az ügyben 2012. február 22. napján megtartott folytatódó meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy az ügyiratok felülvizsgálata során megállapítást nyert, hogy a biztosítási kötvényen szereplő összeg a helyes induló biztosítási összeg, és ennek megfelelően készek pontosítani nyilvántartásukat.

A Pénzügyi Szolgáltató a nevezett meghallgatáson a felülvizsgálatra vonatkozó kötelezettségvállalása erejéig a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének alávetette magát, a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelező érvényűnek fogadta el.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező által megkötött életbiztosítás díjtartalékának, többlethozam visszajuttatásának és ennek alapján a Kérelmező biztosításán nyilvántartott biztosítási összegnek a rendelkező részben foglaltaknak megfelelő felülvizsgálatára kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

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

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

Budapest, 2012. február 28.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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