

PBT-A-395/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. H.K. ügyvéd által képviselt S.J-nek (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító (a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. december 8-án érkezett kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmező 2011. július 23-án bekövetkezett káreseménye kapcsán, az xxx szerződésszámú, xxx Lakásbiztosítási szerződés alapján a kárrendezési eljárást érdemben folytassa le, figyelemmel arra, hogy a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 207. §-a értelmében a Kérelmező a Pénzügyi szolgáltatónak a biztosítási díj elfogadására, továbbá behajtására vonatkozó magatartását a szerződés fenntartására irányuló szándéka kifejezésének értette.

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 felel 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. december 8-án fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, kérve vagyonszolgáltatási szerződése alapján biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2010 augusztusában lakásfelújítási hitelt vett fel az xxx Bank-tól (továbbiakban: Bank) 6.000.000,- Ft összegben. A hitel kapcsán a lakásra a Pénzügyi szolgáltatónál biztosítási szerződést kötött. Előadta, hogy a biztosítási díj havi 3.090,- Ft volt, amelyet a Banknál vezetett folyószámláról fizetett. 2011. március 23-ig csoportos beszédési megbízás útján rendszeresen levonásra került a fenti összeg a számlájáról, majd ezt követően a levonás megszüntetésre került. Erről úgy szerzett értesülést, hogy 2011. július 13-án személyes ügyintézés során a bankfiókban megtudta, hogy díjelmaradása van. Még aznap személyesen bement a Pénzügyi szolgáltatóhoz, és az elmaradt 9.270,- Ft biztosítási díjat befizette. Előadta, hogy 2011. július 23-án a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlanba betörtek és onnan több ingóságot elvittek. A Kérelmező a káreseményt bejelentette a rendőrségen és a Pénzügyi szolgáltatónak is. Ezt követően 2011. július 29-én az augusztusra járó díjat a folyószámlájáról átutalta a Pénzügyi szolgáltatónak. A Pénzügyi szolgáltató a káresemény kapcsán azonban arról tájékoztatta, hogy a kárt nem hajlandó rendezni, arra hivatkozva, hogy a biztosítási szerződés 2011. március 24-ével törlesztésre került, majd ezt követően 2011. augusztus 21-én a befizetett díj is visszautalásra került. Előadta, hogy a biztosítási szerződés megszűnéséről a Pénzügyi szolgáltató első ízben 2011. augusztus 19-én kelt levelében tájékoztatta, és egyben új szerződés megkötését ajánlotta fel részére. A Pénzügyi szolgáltató 2011. augusztus 23-án kelt levelében foglalt elutasító álláspontját követően ismételt kérelmet terjesztett elő a kár megtérítése iránt, amely 2011. szeptember 26-án szintén elutasításra került.

A Kérelmező kifogásolta, hogy amikor az elmaradt díjat a Pénzügyi szolgáltató részére személyes eljárása során megfizette nem kapott tájékoztatást arról, hogy biztosítása megszűnt. Az elmaradt díj utólagos befizetését a Pénzügyi szolgáltató elfogadta, és csak 2011. augusztus 21-én utalta vissza. A betörés idején így abban a tudatban volt, hogy biztosítása fennáll. A fentiekre tekintettel kéri a Pénzügyi Békéltető Testület

közreműködését abban, hogy a Pénzügyi szolgáltató kárigényét és a biztosítását megnyugtató módon rendezze.

A Pénzügyi szolgáltató elutasító álláspontját a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban is fenntartotta, válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2010. június 24-i kockázatviselési kezdettel xxx számú, xxx Lakásbiztosítást kötött a Pénzügyi szolgáltatónál. Az esedékes biztosítási díj rendezéséhez a Kérelmező díjlehívás lakossági folyószámláról díjfizetési módot választott. A Pénzügyi szolgáltató előadta, hogy 2011. március 13-án, 2011. március 28-án, 2011. április 10-én, 2011. április 14-én és 2011. április 21-én az általa indított díjlehívások fedezethiány miatt sikertelenek voltak. 2011. május 3-án felszólító levél került kiküldésre a Kérelmező részére, melyhez az aktuális díjelmaradásról csekket is mellékelte. A díjelmaradás a felszólítás ellenére sem került rendezésre, emiatt 2011. május 4-én, 2011. május 15-én, 2011. május 31-én, 2011. június 13-án, 2011. június 30-án, valamint 2011. július 13-án történt díjlehívások fedezethiány miatt szintén sikertelenek voltak. Előadta, hogy a Kérelmező 2011. július 13-án személyesen fizetett be 9.270,- Ft-ot ügyfélszolgálati irodájában, a befizetéssel egyidejűleg kérte a csekkes díjfizetési módra történő átváltást. 2011. július 29-én további 3.400,- Ft biztosítási díj került átutalásra a Kérelmező részéről. A befizetett díjak függő számlára kerültek, tekintettel arra, hogy az nem fedezte az évfordulóig esedékes díjakat. Hivatkozott arra, hogy az xxx Lakásbiztosítás xxx Alapbiztosítási Feltétel (továbbiakban: Feltétel) II. fejezet 7.) d. pontja értelmében „a szerződőnek, vagy biztosítottnak lehetősége van a díjfizetés elmulasztása miatt történt szerződés-megszűnés időpontjától számított három hónapon belül az elmaradt díjat pótlólag befizetni. Ha a biztosító a szerződés díjnémfizetés miatti megszűnésétől számított három hónapon belül a szerződő, illetve biztosított által – a biztosítóhoz, vagy biztosító számlájára – befizetett díjat 15 napon belül nem utasítja vissza, a szerződés a díjfizetést követő nap 0. órájától újból hatályba lép, feltéve, hogy az utólagos díjfizetés fedezi a folyó biztosítási év végéig hátralévő időszakokra vonatkozóan esedékes még kiegyenlített díjat, levonva abból azt a díjrészt, amely arra az időre esik, amíg a biztosító a szerződés megszűnése folytán a kockázatot nem viselte”. Előadta, hogy a Kérelmező által 2011. július 13-án, illetve 2011. július 29-én befizetett díjak nem fedezték a Feltételben meghatározott biztosítási év végéig, azaz 2012. június 24-ig esedékes díjakat, ezért a szerződés nem került reaktíválásra, a befizetett díjak pedig 2011. augusztus 21-én visszautalásra kerültek.

A Pénzügyi szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmező 2011. július 26-án kárbejelentéssel élt, miszerint betörték a lakásába, és onnan ingóságokat tulajdonítottak el. A kárigény-bejelentő lap kitöltésre került, azonban a kárelbírálás nem folytatódott le, tekintettel arra, hogy a kár időpontjában a Pénzügyi szolgáltató már nem állt kockázatban. Kijelentette, hogy a rendelkezésre álló iratok alapján megállapítható, hogy a biztosítási esemény feltehetően bekövetkezett. A keletkezett kár mértékéről azonban nyilatkozatot nem terjesztett elő, tekintettel arra, hogy a kárfelmérés nem történt meg. Válasziratában kifejtette, hogy a Kérelmező első panaszlevele 2011. augusztus 1-jén érkezett be a Pénzügyi szolgáltatóhoz. A 2011. augusztus 23-án kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a vonatkozó feltételek értelmében nincs módjában a szerződést reaktíválni, ezért a befizetett díjak visszautalásra kerültek. 2011. szeptember 5-én ismét panasszal élt a Kérelmező, ezért a 2011. szeptember 26-án kelt levelében újfent tájékoztatta a Kérelmezőt elutasításának indokáról. Előadta, hogy álláspontja szerint a Kérelmező díjfizetési kötelezettsége magába foglalja azt is, hogy a díjlehíváshoz szükséges fedezetet biztosítson a bankszámláján a csoportos beszédési megbízás alapján. A Pénzügyi szolgáltató több alkalommal sikertelenül próbálta meg lehívni a díjakat, emiatt felszólító levél is kiküldésre került a Kérelmező részére, ennek ellenére csak a felszólító levél kiküldését követő két hónap elteltével került befizetésre három havi díjelmaradás.

A Pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy nem járt el kellő körültekintéssel, amikor ügyfélszolgálati munkatársa nem tájékoztatta arról a Kérelmezőt, hogy a biztosítási szerződés érvényes fenntartásához nem elegendő a díjelmaradásokat rendezni, hanem a szerződés ismételt hatály lépése érdekében a következő biztosítási évfordulóig esedékes díjakat szükséges befizetni. Hivatkozott azonban arra, hogy a Kérelmező a szerződés megkötésekor átvette a vonatkozó szerződési feltételt, melyből megismerhette a reaktíválás feltételeit. Válasziratában rögzítette, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

Jelen fogyasztói jogvita kapcsán a Bank írásbeli beadványában az alábbiakat terjesztette elő: a Kérelmező 2010. június 23-án kelt kölcsönszerződés alapján 6.000.000,- Ft összegű lakás felújítási kölcsönt vett igénybe a Banktól. A szerződés I. fejezet 3.) pontja tartalmazza a hitel folyósításának feltételeit. A feltételek között szerepel többek között, hogy szükséges az xxx Bank kedvezményezetti jogának előjegyzése a fedezeti ingatlan lakásbiztosításán a hitel és egy éves járulékai összegére vonatkozóan, és erről a Kérelmezőnek visszaigazolást szükséges benyújtania. Ennek érdekében a Kérelmező xxx számú vagyonszerződést kötött a Pénzügyi szolgáltatóval. A biztosítás havi díjának megfizetése

érdekében a Kérelmező lakossági folyószámlája terhére csoportos beszédési megbízást adott. A Kérelmező a szerződés aláírásával vállalta, hogy a tartozást részletekben, határidőre a Bank részére megfizeti. Előadta, hogy jelen ügyben a Kérelmező fizetési kötelezettségének nem szerződésszerűen tett eleget, mivel folyószámláján 2011. márciustól folyamatos fedezethiány miatt a Pénzügyi szolgáltató nem tudta levonni a biztosítás havi díját (3.090,- Ft). Előadta továbbá, hogy a Bank havi számlakivonat küldésével tájékoztatja a Kérelmezőt bankszámlájának forgalmáról, a számlakivonat tartalmazza a visszautasított megbízások megjelölését a visszautasítás okának feltüntetésével. Erről a Kérelmezőt a havonta megküldött lakossági folyószámla kivonaton, valamint a folyószámla szerződés mellé igényelt xxx szerződés keretein belül SMS-ben is tájékoztatta. A Kérelmező 2011. január 22. - 2011. február 25. közötti időszakra vonatkozó számlakivonata már tartalmazza a visszautasított megbízások között az „egyéb biztosítási díj” elnevezésű sort, és a visszautasítás okaként a „fedezethiány” is megjelölésre került. A Pénzügyi szolgáltatótól 2011. július 26-án kapott értesítés alapján a Kérelmezőt a 2011. augusztus 19-én kelt levelében felszólította a biztosítási szerződés rendezésére. Erre azért került sor, mivel a Bank jogosult felmondani a kölcsönszerződést, és a teljes tartozás megfizetését egyösszegben esedékessé tenni, amennyiben a vagyonbiztosítási szerződés bármilyen ok miatt megszűnik. Mivel a Kérelmező a 2011. augusztus 19-én kelt levélre nem reagált, a 2011. december 6-án kelt levelében ismételt felszólította a biztosítási szerződés rendezésére. A Kérelmező, ezt követően, 2011. december 15-én igazolta részére az új vagyonbiztosítási szerződés meglétét, így megállapította, hogy a fedezeti ingatlan biztosítása rendezettnek tekinthető. Előadta továbbá, hogy a Kérelmező panaszt nem nyújtott be a Bankhoz, és a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek nem veti alá magát, döntését kötelezőként nem ismeri el.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában 2012. január 30. napján meghallgatást tartott, amelyet az ott felmerült körülmények végett az egyezségkötés reményében 2012. február 13. napjára elhalasztott.

A meghallgatáson mind a Kérelmező, mind a Pénzügyi szolgáltató írásban közölt előadásukat fenntartották.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésére bocsátott iratok alapján részletesen megvizsgálta és feltárta a kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita mibenlétét. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a pénzügyi fogyasztói jogvita tényállását értékelve arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező kérelme – figyelemmel az alább kifejtettekre – alapos.

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató eljárása során több ízben figyelmen kívül hagyta a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 4. § (1), 207. § (1) - (2), valamint a 277. § (4), a Ptk. 543. § (1) bekezdésekben foglalt rendelkezéseket, továbbá a Kérelmezővel megkötött biztosítási szerződés kikötéseit.

Ptk. 4. § (1) bekezdése alapján „a polgári jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni”.

Ptk. 207. § (1) bekezdése szerint „a szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akarata és az eset körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett”. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése alapján „ha az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződés tartalma az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel meghatározójával szerződő fél, illetve a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni”.

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

Az eljáró tanács a pénzügyi fogyasztói jogvita megítélése során – figyelemmel a BH 1997. 451 és a BH 2011. 134 ítéletben kimunkált elvekre – azt vizsgálta, hogy a felek kifejezésre juttattak-e olyan szerződési akaratot – akár ráutaló magatartás formájában is –, amelyet a Ptk. 207. §-ára figyelemmel a Kérelmezőnek is úgy kellett értenie, hogy az a szerződés fenntartásának a szándékát fejezi ki.

A Pénzügyi szolgáltató által a válaszirathoz csatolt ügyféltájékoztató 6.) pontjának második mondata szerint „a biztosítási díj esedékességétől számított 30. nap elteltével a biztosítási szerződés megszűnik, ha addig a hátralékos díjat nem fizették meg, és a biztosított halasztást sem kapott, illetőleg a biztosító a díjkövetelést bírósági úton nem érvényesítette”.

Az xxx Alapbiztosítás Feltétel 7.) d. pontja szerint „a biztosítási díj esedékességétől számított három hónap elteltével a biztosítási szerződés megszűnik, ha addig a szerződő vagy a biztosított a hátralékos díjat nem fizette meg, és a biztosítótól nem kapott halasztást, illetőleg a biztosító a díjkövetelést bírósági úton nem érvényesítette”.

A szerződési feltétel említett pontja rögzíti, hogy „a szerződőnek vagy a biztosítottnak lehetősége van a díjfizetés elmulasztása miatt történt szerződés-megszűnés időpontjától számított három hónapon belül az elmaradt díjat pótlólag befizetni. Ha a biztosító a szerződés díj nemfizetés miatti megszűnésétől számított három hónapon belül a szerződő, illetve a biztosított által – a biztosítóhoz, vagy a biztosító számlájára – befizetett díjat 15 napon belül nem utasítja vissza, a szerződés a díjfizetést követő nap 0. órájától újból hatályba lép, feltéve, hogy az utólagos díjfizetés fedezi a folyó biztosítási év végéig hátralévő időszakra vonatkozóan esedékes még kiegyenlíthetetlen díjat, levonva abból azt a díjrészt, amely arra az időre esik, amíg a biztosító a szerződés megszűnése folytán a kockázatot nem viselte”.

Az eljárás során ismertté vált tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között 2010. június 24-i kockázatviselési kezdettel xxx számú, xxx Lakásbiztosítási szerződés jött létre oly módon, hogy a Kérelmező a biztosítási díjat havonta, minden hónap 24. napján, a Pénzügyi szolgáltatónak adott csoportos beszédési megbízás útján teljesíti. A Kérelmező a 2011. március 24-én esedékes biztosítási díjat nem fizette meg, azt a Pénzügyi szolgáltató bankszámlájáról beszédni nem tudta. A Pénzügyi szolgáltató ugyancsak nem tudta beszédni a 2011. április 24-én és a 2011. május 24-én esedékes biztosítási díjat.

A Pénzügyi szolgáltató a fent ismertetett ügyfélértájköztető és a szerződési feltételben a díjfizetés elmaradásának következményeit tartalmazó, egymással összhangban nem álló rendelkezései közül – a válasziratban és a meghallgatáson közöltek szerint – a biztosítási feltételekben foglaltakat tartotta irányadónak, azzal, hogy nem adott magyarázatot az ügyfélértájköztetőben és a biztosítási feltételekben rögzített egymástól jelentősen eltérő szabályozásra.

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján megállapította, miszerint nem vitás, hogy a Kérelmező a vagyonbiztosítási szerződésben vállalt díjfizetési kötelezettségét megszegte. Mindazonáltal az eljárásban rendelkezésére bocsátott dokumentumokból az is megállapításra került, hogy a Kérelmező részéről a biztosítási díj késedelmes megfizetésére a szerződés fenntartásának szándékával került sor. Az eljáró tanács ennek kapcsán rögzíteni kívánja, hogy önmagában a Kérelmező egyoldalú ráutaló magatartása a szerződés megszűnését nem befolyásolná, a Pénzügyi szolgáltatónak az a magatartása azonban már jogi jelentőséggel bír, hogy a Kérelmező a késedelmes díjfizetésének ismeretében 2011. július 8-án közel négy havi biztosítási díj tekintetében, összesen 12.241,- Ft összegre vonatkozó díjlehívást kezdeményezett, annak ellenére, hogy a meghallgatáson kifejtett álláspontja szerint a biztosítási szerződés ezen időpontra már megszűnt. Ez esetben a Pénzügyi szolgáltató tehát olyan díj megfizetését igényelte, amelyre ha a saját jogi álláspontjához következetes, már nem lett volna jogcíme.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató szerződésfenntartó akaratára későbbi magatartásából is következtetni lehet. Ennek keretében az eljáró tanács különös súllyal értékelte azt a körülményt, hogy a Pénzügyi szolgáltató a 2011. július 8-i díjlehívást követően, 2011. július 20-án – 7 nappal azt követően, hogy a Kérelmező három havi biztosítási díj (9.270,- Ft) személyes befizetéséről rendelkezett – ismételten kísérletet tett közel négy havi biztosítási díj, összesen 12.241,- Ft díjlehívással történő beszédésére, holott arra ezen időszakban, amennyiben a biztosítási szerződés díj nemfizetéssel történő megszűnésére vonatkozó kikötését figyelembe vette volna kétséget kizáróan nem rendelkezett jogcímmel.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató azon eljárása mely szerint olyan biztosítási szerződés vonatkozásában, amely esetben a szerződés megszűnésére vonatkozó kikötést kellett volna figyelembe vennie, az utólag személyesen befizetett díjat elfogadta, majd több ízben is kísérletet tett több havi, a respiró időszakot meghaladó időtartamra is a biztosítási díj díjlehívással történő beszédésére a biztosítási szerződés fenntartásának szándékát fejezte ki. Az eljáró tanács álláspontja szerint – a bírói gyakorlattal megegyezően – nem fogadható el a fogyasztóval szemben az a magatartás, miszerint a pénzügyi szolgáltató a késedelmes díjfizetést mindaddig elfogadja, illetve a meg nem fizetett több havi díjak beszédését mindaddig megkísérli, amíg a biztosított biztosítási esemény bekövetkezését nem jelenti. Az ilyen eljárás a rendeltetésszerű joggyakorlásnak nem felel meg.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató magatartása egyrészt a szerződéses jogviszonyok immanens kritériumaként szolgáló együttműködési kötelezettséget, a kölcsönös bizalom elvét kérdőjelezheti meg, másrészt jogbizonytalanságot eredményezhet. A Pénzügyi szolgáltató ezen magatartása emiatt alkalmasnak mutatkozhat arra, hogy a fogyasztóknak a pénzügyi piac szereplőibe vetett bizalmát megkérdőjelezze.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató akkor járt volna el helyesen, ha a biztosítási esemény bekövetkezése esetén nem zárkózik el a kárrendezési eljárástól azzal, hogy az esetleges biztosítási szolgáltatás kifizetése esetén a biztosítási évfordulóig figyelembe vehető biztosítási díjat a kifizetendő összegből beszámítja, levonja.

Az eljáró tanács ki kívánja hangsúlyozni, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita kapcsán a bekövetkezett károsodás összecszerúségére vonatkozóan adat nem merült fel, így arra vonatkozóan az ajánlásban felhívást sem fogalmazott meg; annak tisztázása a Pénzügyi Szolgáltató feladata lesz a kárrendezési eljárás során. Jelen pénzügyi fogyasztói jogvita kapcsán az eljáró tanács meg kívánja jegyezni továbbá azt, hogy indokoltnak mutatkozik a Pénzügyi szolgáltató számítástechnikai rendszerének, adatbázisának összhangba hozatala a vonatkozó biztosítási szerződési feltételekkel, annak érdekében a biztosítási szerződések státuszára vonatkozóan naprakész adatállomány álljon a rendelkezésére. A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. február 28.

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