

A-PBT-A-534/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület K.L.I. és K.I. által (a továbbiakban: Kérelmezők) az ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. április 24. napjára kitűzött második meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy folytassa le ismételt a kárrendezési eljárását úgy, hogy a biztosított épületet a biztosítási esemény következtében helyreállíthatatlannak tekinti. A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja továbbá a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kárrendezési eljárása során vizsgálja meg ismételt a Kérelmezők késedelmi kamatra, ÁFA tartalomra és a kárenyhítési költségek megtérítésére vonatkozó igényét is.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőket, 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 (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 fentiekben 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 Psztv. 94.§-ának b) pontja, 97.§-a, valamint 100.§-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmezők 2012. február 13-án fordultak kérelmükkel a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya vagyonszükségleti szerződés alapján további biztosítási szolgáltatás iránti igény volt.

A Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató között az xxx szám alatti ingatlan tekintetében lakásbiztosítási szerződés áll fenn. 2010. május 29-én az ingatlanban tűz ütött ki, majd a tüzeset után az ingatlant felhőszakadás érte. A Kérelmezők a kárt 2010. május 31-én bejelentették, aminek köszönhetően még aznap a pénzügyi szolgáltató képviselője megjelent a kár helyszínén megadva a kárrendezéshez szükséges összes felvilágosítást. A Kérelmezők a szükséges iratokat a pénzügyi szolgáltatónak benyújtották. A pénzügyi szolgáltató ezek alapján 2010. június 18-án az épületkár, illetve az ingóságkár tekintetében 5.000.000-5.000.000 forint előleget fizetett meg a Kérelmezőknek. Az ingóságkárok tekintetében a felek 2010. július 12-én egyezséget kötöttek. Az épületkár vonatkozásában a Kérelmezők és a pénzügyi szolgáltató között vita bontakozott ki. A Kérelmezők az épületkárra vonatkozó összeget nem tartották megfelelőnek, továbbá kérték az ideiglenes alagsori lakhatásukra fordított, számlával igazolt költségeik megtérítését, valamint a fiúknak vásárolt lakóingatlan vételárának számlával igazolt ÁFA tartalmának megtérítését. A pénzügyi szolgáltató az utolsó kettő kérelmet elutasította, de az épület teljes lakhatatlanságának idejére vonatkozó, számlával igazolt bérleti díjat 480.000 forint összegben megtérítette. Az épületkár tekintetében több alkalommal további kifizetéseket teljesített a pénzügyi szolgáltató a megrendelt szakértői elemzések alapján. A Kérelmezők sérelmesnek találták, hogy ezen kifizetések vonatkozásában a pénzügyi szolgáltató késedelmi kamatot számukra nem fizetett. A kifizetések összegszerűségével kapcsolatban megállapították, az általuk készített szakértői elemzésben foglalt költségvetés nettó értékben 12.517.482 forinttal haladja meg a pénzügyi szolgáltató által elismert költségvetés összegét. Kérelmezők kérelme összefoglalóan az alábbiakra irányult:

- a pénzügyi szolgáltató fizesse meg az eddig meg nem fizetett késedelmi kamatokat,
- a pénzügyi szolgáltató fizesse meg a Kérelmezők által készített költségvetés és a pénzügyi szolgáltató által kifizetett összegek közötti különbséget,

- a pénzügyi szolgáltató fizesse meg a vásárolt lakóingatlan árának ÁFA tartalmát,
- a pénzügyi szolgáltató fizesse meg a számlákkal igazolt kárenyhítési és ideiglenes helyreállítási költségeket.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában elismerte, hogy a kárt szenvedett ingatlan tekintetében a Kérelmezők lakásbiztosítási szerződéssel rendelkeznek. A 2010. május 29-én történt tűz kárügyben a pénzügyi szolgáltató szakértője haladéktalanul megkezdte a kárrendezési eljárást. A pénzügyi szolgáltató rögzítette, hogy a kárrendezési eljárás megkezdésének pillanatától közte és a Kérelmezők között jelentős véleményeltérés alakult ki annak tekintetében, hogy a kárt szenvedett ingatlan helyreállítható-e vagy sem. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint - amit a kárrendezési eljárás során folyamatosan fenntartott - az ingatlan helyreállítható. Az előleg és az ingóságkárak megtérítésére kötött egyezség tekintetében a kérelemben foglaltakkal megegyezően nyilatkozott. Az épületkárok meghatározása során kialakult véleménykülönbséget a pénzügyi szolgáltató úgy próbálta áthidalni, hogy egy külső, független szakértőt kért fel a kár nagyságának megállapítására. A szakértői jelentés alapján a pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta korábban kialakított álláspontját és további 10.074.793 forintot fizetett meg a Kérelmezőknek. A pénzügyi szolgáltató a káreseménnyel kapcsolatban összesen 46.842.493 forintot fizetett meg a Kérelmezőknek. Ebből az összegből 12.367.150 forint ingósági kár volt. Az épületkárokra 30.660.345 forintot, továbbá a beépített bútorokra, költségterítésre és késedelmi kamatra 3.764.908 forintot fizetett ki. A Kérelmezők tételes indítványára a pénzügyi szolgáltatónak az álláspontja a következő:

- a késedelmi kamatfizetési kötelezettségének eleget tett azzal, hogy megfizetett 96.548 forint késedelmi kamatot. A kárrendezés során további késedelembe nem esett, így késedelmi kamatfizetési kötelezettsége nem is keletkezhetett,
- az épületkár meghatározásában döntőnek tekintik az általuk felkért szakértői cég jelentését, az abban foglaltaknak a kárrendezési eljárás során maradéktalanul eleget tett, így további szolgáltatás nyújtására nem lát lehetőséget,
- az új lakás vásárlásával kapcsolatos ÁFA visszatérítésre nem lát lehetőséget, mert az nem az eredeti állapot helyreállítására irányult,
- a kárenyhítési és ideiglenes helyreállítási munkák számlával igazolt költségeinek megtérítésével kapcsolatba rögzítette, hogy az előlegfizetéssel lehetővé tette a kárenyhítési és helyreállítási munkák elkezdését, a felmerült költségeket az épületkáron belül kifizették.

A Kérelmezők a meghallgatáson úgy nyilatkoztak, hogy a 2010. június 20-án kelt S.S.M.-B.K. szakértők által készített tűzvédelmi szakértői véleményt csak a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában, 2012. március 29-én kapták meg. A szakvéleményben a kárhelyszínt átvizsgáló, építész, tűzvédelmi és faanyagvédelmi szakértők felmérték a tűz és az oltás, valamint a felhőszakadás következtében keletkezett károkat. Megállapították továbbá, hogy az elvileg megtartható szerkezetek felújítási költségének, illetve a teljes újjáépítés költségeinek összevetése nem elsősorban tűzvédelmi, hanem szerkezetépítési és költségvetési kérdés, mivel a könnyűszerkezetes építési rendszer meghibásodása esetén a helyreállítás során is rendszerben kell gondolkodni. A Kérelmezők sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltató ezt a dokumentumot nem bocsátotta korábban rendelkezésükre.

A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy az iratot nem kívánta megküldeni a Kérelmezőknek, a kárrendezési eljárás során arra nem hivatkozott, csak a jogalap szempontjából vette figyelembe.

A Kérelmezők kifogásolták továbbá a pénzügyi szolgáltató kárrendezési eljárását. Álláspontjuk szerint a pénzügyi szolgáltató többszörösen megsértette együttműködési kötelezettségét. A Kérelmezők sérelmezték, hogy az ügyben a fent hivatkozott szakértői véleményt, ugyanúgy, ahogy a Kérelmezők által felkért könnyűszerkezetes építéstechnológiai és faanyagvédelmi szakértő által tett megállapításokat a pénzügyi szolgáltató figyelmen kívül hagyta. A Kérelmezők indítványozták, hogy egyezség keretében a pénzügyi szolgáltatóval közösen kérjenek fel egy a faipari és könnyűszerkezetes építéstechnológiában jártas igazságügyi szakértőt a vitás kérdések rendezése érdekében.

Az eljáró tanács a tényállás tisztázására az egyezség kötés reményében a meghallgatást elhalasztotta. Az eljáró tanács felhívta a pénzügyi szolgáltatót, nyilatkozzon arról, hogy egyezségkötés keretében hozzájárulna-e a pénzügyi szolgáltató egy a felek által közösen kiválasztott faipari és könnyűszerkezetes szakértelemmel bíró igazságügyi szakértő felkéréséhez. Nyilatkozzon továbbá, hogy a Kérelmezők által benyújtott kárenyhítés költségeket tartalmazó számlákat megfizette-e, illetve nyilatkozzék a Kérelmezők által kért késedelmi kamatról, valamint arról, hogy helyreállítás esetén milyen feltételek mellett fizetné meg a számlával igazolt költségek ÁFA vonzatát.

A második meghallgatásra a pénzügyi szolgáltató eleget tett a felhívásban foglaltaknak. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy nem kívánják vállalni a Kérelmezőkkel közösen kiválasztott igazságügyi szakértő felkérését. A Kérelmezők által benyújtott számlák ellenértékét a pénzügyi szolgáltató nem fizette meg, mivel a pinceszinti ideiglenes lakhatás kialakításával járó költségek nem a helyreállítással összefüggésben keletkeztek. A pénzügyi szolgáltató a késedelmi kamatra vonatkozó korábbi álláspontját fenntartotta. A pénzügyi szolgáltató végezetül úgy nyilatkozott, hogy amennyiben a helyreállítás a Kérelmezők részéről valóban megtörténik, úgy a pénzügyi szolgáltató által elfogadott tételek (xxx Kft szakértői véleményében felsorolt) ÁFA tartalmát megfizeti.

A pénzügyi szolgáltató a második meghallgatásra ismételten áttekintette az ügyet, ennek kapcsán egyezségi ajánlatot tett a Kérelmezők felé. A pénzügyi szolgáltató az egyezés keretében vállalta 810.508 forint késedelmi kamat, 465.679 forint összegben a Kérelmező által becsatolt számlák ellenértékének, az épületkára további 2.529.450 forintot megfizetését.

A Kérelmezők a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadták el.

A Kérelmezők kifejtették, hogy egyezés keretében csak a teljes káruk megtérítését fogadnák el. Ebben az esetben hajlandóak lennének eltekinteni további késedelmi kamat igényüktől és nem vagyoni káruk megtérítésétől. A Kérelmezők álláspontja szerint az épület esetében az eredeti állapot - a technológiát kivitelező cég Magyarországról történő kivonulása miatt - nem állítható helyre. A Kérelmezők egyezés keretében hajlandók a megvásárolt lakóingatlan ÁFA tartalmának megtérítése iránti igényükről lemondani, abban az esetben, ha a pénzügyi szolgáltató az újjáépítés igazolt költségeit, valamint azok ÁFA tartalmának megfizetését vállalja. Egyezés keretében az újjáépítés költségeit 10.000.000 forintban jelölték meg.

A pénzügyi szolgáltató képviselője akként nyilatkozott, hogy az általa korábban előadott egyezségi ajánlatot tudja fenntartani, a Kérelmező ezen egyezségi ajánlatát nem áll módjában elfogadni.

Az eljáró tanács a becsatolt szakértői vélemények mérlegelése alapján megállapította, hogy a káreseménnyel érintett épület nem helyreállítható.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a 2010. június 20-án, a káresemény bekövetkezése után röviddel kelt (B.S.) szakértői vélemény olyan ténymegállapításokat tartalmaz, amelyeket a pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárása során nem vett figyelembe. A további szakértői vélemények ilyen jellegű ténymegállapításokat nem tartalmaznak. A szakértői vélemények áttekintése után megállapító, hogy bár az épület valamennyi szerkezeti eleme nem vált használhatatlanná, de a károsodott épület egyedi kivitelezési módja, valamint az építési technológia rendszerszintű sajátosságai miatt a helyreállítás gazdaságosan nem végezhető el.

A pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának nem vetette alá magát, a felek között egyezés nem jött létre.

A fentiek alapján az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. május 09.

dr. Nagy Szabolcs s.k.,
az eljáró tanács tagja

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

dr. Ágai György s.k.,
az eljáró tanács tagja