

A-PBT-A-545/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a F.Á. kérelmező által (a továbbiakban: *Kérelmező*) az ABC Biztosító (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. június 4. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy 60 (hatvan) napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 46.700 Ft (azaz Negyvenhatezer-hétszáz forint) biztosítási szolgáltatást.

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 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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2012. április 5. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval fennálló, lakásbiztosítási szerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertett tényállás szerint a Kérelmező 2011. február 10. napi kockázatviselési kezdettel kötött xxx Biztosítás megnevezésű vagyonszerződést a Pénzügyi Szolgáltatóval az xxx szám alatti ingatlanra, mint kockázatviselési helyre vonatkozóan, xxx fedezet mellett.

A biztosított ingatlanban 2012. február 27. napján a konyhában és a fürdőszobában a vízcső elfagyott, melynek következtében az említett két helyiségben az érintett csőszakasz mentén le kellett verni a csempéket, a falat pedig meg kellett bontani. A Kérelmező a kárt bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, és a sérült csőszakaszt ideiglenesen megjavíttatta. A Pénzügyi Szolgáltató megbízottja 2012. március 2. napján tartott kárfelmérést, amelyről kárfelvételi jegyzőkönyv is készült. A jegyzőkönyvben a szakértő rögzítette, hogy a konyhában a csap ideiglenesen le van cserélve, és a fal 0,6 m² felületen meg van bontva. A fürdőszobában a vízvezeték ki van bontva, és ki van cserélve, 25 db 20x25 cm-es csempe le van verve, és a fal meg van bontva 8 cm mélységben. A falban lévő csövek a csatlakozóinál fagytak szét. A szobában felázás nyomai láthatók, a ház hátsó falán a vakolat mintegy 1,5 m² felületen le van mállva.

A Pénzügyi Szolgáltató a kárigényt 2012. március 8. napján kelt levelével elutasította arra hivatkozással, hogy a bejelentett csaptelep szétfagyás nem biztosítási esemény, mivel a biztosítás a szerelvényekben keletkezett károokra nem terjed ki. A vízvezeték csöveken sérülés nem látható, a csatlakozók és a bontási munkálatok nem látszanak frissnek, újszerűnek. Friss javítás nyomai nem láthatók sehol. A Kérelmező az elutasítás ellen panasszal élt, előadta, hogy szükségjavítást végeztek 2012. február 27. napján, ennek során nem új csatlakozókat építettek be, mivel ideiglenes javításról volt csak szó. Az eltört csöveket a kárszakértő látta, ezért nem érti, miért tagadja meg a Pénzügyi Szolgáltató a kifizetést. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2012. március 12. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a

Kérelmezőt, hogy a cserélt csöveket nem tudta bemutatni a Kérelmező, a csöveken, csatlakozókon szennyeződés látható, tehát nem friss javításról volt szó.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentett kárigény megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 70.000 Ft összegben határozta meg, de előadta, hogy egyezséget lenne hajlandó kötni a kárfelmérést végző iroda által közölt 45.000 Ft összegre is.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a kárigényt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a kárigény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el.

Előadta, hogy a helyszínen eljáró kárszakértő észrevételei szerint a bejelentett káresemény a szemle és a képek alapján egy már korábban bekövetkezett káreseménynek tűnik. A csövek és a bontási munkálatok sem tűnnek frissnek, a falbontás körülbelül egy éves munkálatnak tűnik, a kicserélt csöveket sem mutatták be, a nedves falak is gyanúsak, szándékosságra utaló nyomok látszanak. Erre figyelemmel Pénzügyi Szolgáltató az eljárás megszüntetését kérte, mivel a Kérelmező a biztosítási esemény okát, bekövetkeztének körülményeit és mértékét nem bizonyította.

Nyilatkozott, hogy bizonyított jogalap esetén a helyreállítási költség összege számításai szerint 46.700 Ft összeget tenne ki.

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

A Kérelmező 2012. május 11. napján érkezett beadványában a válasziratban foglaltakra észrevételeket tett. Előadta, hogy a kicserélt csődarabok láthatók részben a fotókon, azokat a kárszakértő is látta, fogta a kezében, sőt, le is fényképezte. A konyhai HENCO csövekből 3-4 cm-t kellett levágni, mivel a csatlakozóknál fagyott szét, így a konyhai cső nem lett kicserélve, csak rövidebb lett néhány centiméterrel, és visszakötötték rá a két ideiglenes rézcsapot. A fürdőszobában 3 db rövid cső lett kicserélve, továbbá a kád fölötti kb. 2 m hosszúságú cső. A csatlakozókat nem cserélték újra, a régiéket tették vissza, mert pénzük nem volt a javításra.

A Pénzügyi Szolgáltató 2012. május 30. napján érkezett beadványában fenntartotta a kárrendezés során kialakított álláspontját, mely szerint a káresemény egy korábbi káresemény. A nedves falak kapcsán előadta, hogy fürdés és zuhanyzás közben is átnedvesedhetnek a falak, az tehát nem bizonyítja, hogy csőtörés történt. Továbbra is hivatkozott arra, hogy a kicserélt csöveket nem mutatta be a Kérelmező, és azok a fényképeken sem láthatók.

A 2012. június 4. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező nem jelent meg. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Nem tudott nyilatkozni, hogy az épület külső falán látható átnedvesedés, vakolatleválás mely belső helyiséghez tartozik. A fagyás tényét nem vitatta, de álláspontja szerint a kockázatviselés ideje alatt nem következett be biztosítási esemény, továbbá mentesülésre hivatkozott, mert nem jelentette be időben a biztosítási eseményt a Kérelmező. Álláspontja szerint a kárt, a kár időpontját a Kérelmezőnek kell bizonyítania. A helyszíni szemle és a kárszakértő megállapítása alapján a kárbejelentésben szereplő időpontban nem következhetett be a károsodás. E körben hivatkozott a kárszakértő megállapításaira. Nem tudott nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy e szerződésre korábban történt-e kárbejelentés.

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

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2011. február 10. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonszerződés jött létre, az xxx szám alatti ingatlanra, mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

A Kérelmező a biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét aláírásával elismerte, ezért a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az xxx Otthonbiztosítás általános szerződési feltételeit (*a továbbiakban: Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Ptk. 536. § alapján biztosítási szerződés alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően a biztosítási szerződésben meghatározott összeg megfizetésére kötelezi magát. Azt, hogy milyen események minősülnek a biztosító szolgáltatási kötelezettségét kiváltó biztosítási eseménynek, a biztosítási szerződés, jelen esetben a Feltételek tartalmazzák. Az eljáró tanácsnak ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmezők vonatkozásában megvalósult-e valamely, a Feltételekben rögzített biztosítási esemény.

A Feltételek 11. oldala szerint vezetékes vízkár biztosítási eseménynek minősülnek azon károk, amelyeket az épület külső határoló falába beépített, vagy azon belül lévő [...] használati, csapadék, szennyvíz

vezetékek, valamint az ezekhez csatlakozó tartozékok, szerelvények, és készülékek meghibásodása, törése, repedése, kilyukadása, dugulása, tömítési hibái miatt kiáramló folyadék [...] a biztosított vagyontárgyakban okoz. A biztosító megtéríti a biztosított csövek kárhelyének felkutatására fordított költséget, a kárelhárításra, legfeljebb 6 m csőhossznak megfelelő helyreállításra fordított költségeket, törés, repedés, dugulás esetén legfeljebb 6 m új cső és annak behúzási költségeit, fagy miatti csőtörés esetén a vízcsövek felolvasztási költségeit, és legfeljebb 6 m csőhosszig helyreállítási költségeit. A biztosító ugyanakkor nem téríti meg a biztosított vezetékekhez csatlakozó tartozékok, szerelvények (pl. csaptelepek) pótlásának költségeit.

A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli. A Pénzügyi Szolgáltató helyesen hivatkozott arra, hogy a kár, illetve jelen esetben a biztosítási esemény bekövetkeztének bizonyítása a Kérelmezőt terheli, azonban ha a biztosító mentesülésre hivatkozik, a mentesülést alátámasztó körülmények tekintetében a bizonyítási teher a biztosítón van.

A Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta, hogy a Kérelmező ingatlanában lévő, biztosított vezetékek fagyás következtében károsodtak, és a repedés következtében csőtörés következett be. Ezt egyébként a felek által felvett kárfelvételi jegyzőkönyv tartalma is alátámasztja, melyben a felek rögzítették, hogy a „falban lévő csövek csatlakozóinál voltak szétfagyva”. A csőtörés tényét a becsatolt fényképfelvételek is alátámasztják, a kárszakértő által a biztosítási esemény kapcsán lefényképezett hátsó falrészben átnedvesedés látható, továbbá a Pénzügyi Szolgáltató magát a nedvesség tényét nem vitatta, e körben arra hivatkozott, hogy azt szándékosan, utólag idézték elő, illetve fürdés, zuhanyzás közben kicsapódó víztől is származhat. Ezen állítását azonban bizonyítékokkal nem támasztotta alá.

Az eljáró tanács mindezen bizonyítékok egybevetése alapján megállapította, hogy a Feltételekben foglalt vezetékes vízkár biztosítási esemény bizonyítottan bekövetkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában alapvetően két okra tekintettel vitatta szolgáltatási kötelezettségét. Elsődlegesen arra hivatkozott, hogy a Kérelmező által bejelentett káresemény egy korábbi káresemény, azaz a Kérelmező megszegte a Ptk. 544. §-ában rögzített kárbejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségét, a kárt nem a szabályzatban megjelölt határidőn belül jelentette be, melynek következtében lényeges körülmények – így az, hogy a káresemény mikor és milyen okból következett be – kideríthetlenné váltak. Ennek alátámasztására szolgál álláspontja szerint az, hogy az eljáró kárszakértő feljegyzése szerint a bontás, illetve a javítás nyomai nem friss javításra utalnak, a vezetékek, kötőelemek és csatlakozók koszos, szennyezett állapotban kerültek beépítésre, és nem tűnnek újszerűnek.

Másodlagosan tartalmilag arra hivatkozott, hogy a Kérelmező megszegte a Ptk. 557. §-ában foglalt állapotmegőrzési kötelezettségét, a lecserélt csöveket nem őrizte meg, azokat a kárszakértőnek nem mutatta be, emiatt ugyancsak lényeges körülmények váltak kideríthetlenné.

A Pénzügyi Szolgáltató mindkét fenti hivatkozásával kapcsolatban az eljáró tanács rámutat, hogy azok mentesülési oknak minősíthetők, melyek fennállását a biztosítónak, jelen esetben a Pénzügyi Szolgáltatónak kell bizonyítania.

A Pénzügyi Szolgáltató elsődleges hivatkozásával kapcsolatban, mely szerint a helyszínen friss javítás nyomai nem láthatók, és cserélt csövek és csatlakozók nem tűnnek újszerűnek, a Kérelmező akként nyilatkozott, hogy a csöveket csak részben cserélték ki, a kötőelemek pedig – mivel csak szükségjavításra volt pénze – ugyanazok, amelyek a káreseményt megelőzően a falban voltak. Az, hogy a kötőelemeket előzőleg a falból bontották ki, életszerű magyarázatot nyújt arra, hogy azok miért nem újszerű állapotúak, illetve miért szennyezettek vakolattal. A fényképfelvételeken jól látható az is, hogy a fürdőszobában a fő vízvezeték becsatlakozási pontjaitól balra eső csöveket nem bontották ki a falból, azok tehát az eredeti csövek, amely szintén magyarázatot ad azok szennyezettségére, a kád fölötti szakaszon pedig az eljáró tanács megítélése szerint új csövek láthatók, melyet egyébként a Kérelmező előadása is megerősít. Tény, hogy a kötőelemek mindenhol régiek, illetve szennyezettek, ez azonban annak a következménye, hogy a régi – nem sérült – kötőelemeket helyezték vissza.

Arra nézve, hogy a bontás nyomai sem tűnnek frissnek, az eljáró kárszakértő kárfelvételi jegyzőkönyvön egyébként sehol nem rögzített, utólagos nyilatkozata áll rendelkezésre, mellyel szemben áll a Kérelmező előadása. A rendelkezésre álló fényképfelvételek alapján az, hogy a bontás nyomai frissek, vagy régiek, nem dönthető el. Tekintettel arra, hogy a bizonyítás e körben a Pénzügyi Szolgáltatót terhelte, az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató hitelt érdemlően nem tudta bizonyítani, hogy a káresemény a

bejelentett időpontnál korábban következett volna be, és ilyen módon mentesülne szolgáltatási kötelezettsége alól.

A Pénzügyi Szolgáltató másodlagos hivatkozásával kapcsolatban, mely szerint a Kérelmező a lecserélt csöveket nem őrizte meg, az eljáró tanács rámutat, hogy a konyhában a csöveket nem cserélték le, azok a fényképfelvételeken jól láthatóan a falba épített eredeti vezetékek, ennél fogva azokat a Pénzügyi Szolgáltató megtekinthette. A fürdőszobában a fényképfelvételeken jól látható két rövid csődarab, és néhány kötőelem, melyek nyilvánvalóan a kiscserélt csőszakaszból származnak, továbbá a többi fényképen is látható a földre állított, összetekert hosszabb csőszakasz, mely a Kérelmező előadása szerint a kicserélt vezeték, a szemle időpontjára ugyanis a szükségjavítást már elvégezték. A Kérelmező előadásával, és a fényképfelvételekkel szemben ezért az eljáró tanács megítélése szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem tudta bizonyítani, hogy a Kérelmező megszegte állapotmegőrzési kötelezettségét, melynek folytán a Pénzügyi Szolgáltató mentesülhetne a kifizetés alól.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa erre figyelemmel megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a bekövetkezett biztosítási esemény kapcsán szolgáltatási kötelezettséggel tartozik a Feltételek szerint a Kérelmező felé.

Az összegszerűség kapcsán a Kérelmező 70.000 Ft összegű követelését számlával, egyéb okirati bizonyítékkal nem tudta alátámasztani, ezért az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltató előadását fogadta el az igény összegszerűségének körében, és 46.700 Ft szolgáltatás megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót. A Pszvtv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. június 18.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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