

A-PBT-A-548/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a R.M. 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 18. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az xxx kárszámon nyilvántartásba vett gépjárműlopással kapcsolatos kárrendezési eljárást folytassa le. Ennek keretében állapítsa meg az ellopott gépjármű káridőponti forgalmi értékét, és annak önrésszel és a biztosítási évfordulóig járó biztosítási díjjal csökkentett összegét, valamint ezen összeg 2012. március 2. napjától a kifizetésig számított törvényes késedelmi kamatát 60 napon belül fizesse meg a Kérelmező részére.

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 Pstvt. 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 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: *Pstvt.*) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2012. április 27. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, Casco biztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2011. május 6. napi kockázatviselési kezdettel Casco biztosítással rendelkezett a Pénzügyi Szolgáltatónál az xxx forgalmi rendszámú SUZUKI Swift gépjárműre vonatkozóan, amely xxx kötvényszám alatt került kötvényesítésre. A Kérelmező előadta, hogy gépjárművét 2011. december 4. napján ellopták. A káreseményt bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatónál. A Kérelmező 2012. februárjában majd 2012. március 6. napján írásban panasszal fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, mert nem kapott tájékoztatást a kárrendezés menetéről, bár – álláspontja szerint – a kárrendezés során minden szükséges dokumentumot becsatolt. Panaszleveleire választ nem kapott.

Tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem válaszolt panaszára, a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentett kárigény elbírálására és megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 1.500.000 Ft összegben határozta meg.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában megerősítette a biztosításkötés tényét. Csatolta az ajánlati dokumentációt és a biztosítási kötvényt. Az ajánlati nyilatkozatból – álláspontja szerint – megállapítható, hogy a kérelmező a szerződési feltételt és az ügyfél-tájékoztatót átvette, megismerte és elfogadta, így az a szerződés részévé vált, amelyet az ajánlaton aláírásával nyugtázott.

Nyilatkozott, hogy a felek közötti szerződés a Kérelmező ajánlata szerint jött létre és a kárbejelentés szerinti időpontban díjjal rendezett volt, azonban kifejezetten fenntartotta azt a jogát, hogy perben érvénytelenségi kifogást terjesszen elő. Megerősítette a kárbejelentés tényét, melyet xxx kárszámon nyilvántartásba vett.

Előadta, hogy a Kérelmező fizetési felszólítását 2012. február 16. napján vette kézhez, de tekintettel arra, hogy egy folyamatban lévő kárügyben érkezett a „fizetési felszólítás”, nem vette felvételre panaszkezelési rendszerébe. Tekintettel arra, hogy a kár körülményeinek vizsgálata ekkor még folyamatban volt, az idő előtti fizetési felszólításra választ nem tett. A Kérelmező ezután 2012. március 6. napján kelt és a Pénzügyi Szolgáltató által 2012. március 12. napján kézhez vett levelében panaszolta, hogy kifizetést még nem teljesítettek. Tekintettel arra, hogy a kárügy változatlanul folyamatban volt, a bejelentést szintén nem panaszként értékelték és kezelték. Nyilatkozott, hogy a Kérelmező kárigénye jelenleg még nem került elbírálásra.

Nyilatkozott továbbá, hogy egyezségi ajánlatot, sem a meghallgatást megelőzően, sem pedig a meghallgatáson nem kíván előterjeszteni, a Kérelmező esetleges egyezségi ajánlatát pedig nem fogja elfogadni. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

A 2012. június 18. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. A biztosítási esemény bekövetkezését vitatta, ezért egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni.

Kérelmező kérelmét fenntartotta azzal, hogy a káreseményt követően a márkaszerviz az Eurotax nyilvántartás alapján 1.333.000 Ft-ban határozta meg a gépjármű értékét. Ennek alapján Kérelmét akként módosította, hogy a gépjármű tényleges kárkori értékét kéri megtéríteni és a kárkifizetésre irányadó időponttól annak kamatait. Sérelmezte, hogy semmiféle választ, tájékoztatást nem kapott a Pénzügyi Szolgáltatótól.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy mivel a Pénzügyi Szolgáltató biztosításvizsgálati csoportja jelezte a kárügyintéző felé, hogy aggályai vannak az ügyvel kapcsolatban, a kárügyintéző nem küldte meg a Kérelmező felé a kárigény elutasításáról szóló levelet. A biztosítási feltételek értelmében az utolsó szükséges kárirat beérkezésétől számított 15 napon belül le kell folytatni a kárrendezést. Ebben az ügyben az utolsó szükséges irat, a nyomozást felfüggesztő határozat 2012. február 16. napján érkezett be a biztosítóhoz. Ennek alapján 2012. március 2. napjáig kellett volna lefolytatni a kárrendezési eljárást. A kárrendezés elhúzódásának konkrét okait nem kívánta megjelölni; azt egy bírósági eljárásban kívánja előterjeszteni, a válasziratban említett érvénytelenségi kifogással együtt.

A Pénzügyi Szolgáltató az összecszerúségre vonatkozóan előadta, hogy a Kérelmező által bemutatott Eurotax lekérdezés alapján nem lehet pontosan megállapítani, hogy mennyi a gépjármű kárkori értéke. Álláspontja szerint – a rendelkezésre álló adatok alapján – 900.000 Ft és 1.100.000 Ft közötti összeg lehetett a káridőpontra érték.

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

1. A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2011. május 6. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt Casco gépjármű-biztosítási szerződés (a továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre.

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 Általános vagyonszerződési feltételeket (a továbbiakban: *xxx*) valamint a Járművek casco biztosításának különös feltételeit (a továbbiakban: *xxx*, az *xxx* és *xxx* a továbbiakban együttesen: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nem vitatta, hogy a Biztosítás létrejött, hatályba lépett és a káresemény bekövetkezésekor biztosítási díjjal fedezett volt, ugyanakkor azonban kifejezetten fenntartotta azt a jogát, hogy egy esetleges perben érvénytelenségi kifogást terjesszen elő.

Az eljáró tanácsnak így elsősorban abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmező Biztosítása a biztosítási esemény bekövetkeztében időpontjában hatályos volt-e.

E tekintetben az eljáró tanács megállapította, hogy a felek egybehangzóan nyilatkoztak a felől, hogy a szerződéskötés a jogszabályi előírásoknak megfelelően történt, és a felek a káresemény bekövetkezéséig szerződéses kötelezettségeiknek eleget tettek. Ezek alapján kétségtelenül megállapítható, hogy a Biztosítás a káresemény időpontjában hatályos volt. A Pénzügyi Szolgáltató azon nyilatkozatával kapcsolatban, mely szerint fenntartja azon jogát, hogy perben érvénytelenségi kifogást terjesszen elő az eljáró tanács megjegyzi, hogy ezen nyilatkozattal kapcsolatban semmilyen okiratot vagy további nyilatkozatot nem terjesztett elő, így a jogvita megítélése szempontjából e nyilatkozatot nem vette figyelembe.

2. Az eljáró tanács ezt követően azt vizsgálta meg, hogy a benyújtott okiratok és a felek nyilatkozatai alapján a Pénzügyi Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megállapítható-e.

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 által sem vitatottan a Kérelmező valamennyi, a Feltételek által meghatározott és a kárrendezési eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató által igényelt dokumentumot a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére bocsátott. A Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozata szerint az utolsó kárigény elbírálásához szükséges okirat (a nyomozás felfüggesztéséről szóló határozat) beérkezésének időpontja 2012. február 16. napja volt. Az xxx Rendőr-főkapitányság xxx Főosztály xxx Osztály xxx ügyszámú nyomozás felfüggesztéséről szóló határozatában megállapította, hogy a Kérelmező feljelentése alapján indított eljárásban a Büntető törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény 316. § (1) bekezdésébe ütköző és a (4) bekezdés a) pontja szerint minősülő nagyobb értékre elkövetett lopás büntettének megalapozott gyanúja állapítható meg, ezért nyomozás elrendelésére került sor.

A lopás biztosítási esemény kapcsán bizonyítékként értékelhető továbbá a Kérelmező által tett feljelentés, valamint a Pénzügyi Szolgáltató részére tett kárbejelentés. Az eljáró tanács mindezek alapján megállapította, hogy a Kérelmező valamennyi, a Pénzügyi Szolgáltató által igényelt bizonyítékot a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére bocsátott.

Az xxx 7. fejezet 1. pontja szerint „a biztosító szolgáltatása – úgy a jogalap, mint az összegszerűség tekintetében – a szükséges iratok és bizonyítékok, valamint a fedezetigazolás (a díjfizetés igazolása) benyújtása utáni 15. napon esedékes.”

A fentiek szerint tehát a Pénzügyi Szolgáltatónak szerződéses kötelezettsége volt, hogy 2012. március 2. napjáig a biztosítási szolgáltatást teljesítse, illetve amennyiben álláspontja szerint a szolgáltatás teljesítésének feltételei nem állnak fenn, együttműködési kötelezettsége keretében nyilatkozzon a szolgáltatási igény elbírálására, és különösen annak – esetleges – elutasítására vonatkozóan. A Pénzügyi Szolgáltató e kötelezettségének nem tett eleget.

Kérelmező két alkalommal panasszal élt a kárrendezési eljárás elhúzódása miatt. A Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozata szerint ezen beadványokat 2012. február 16. majd 2012. március 12. napján vette kézhez. A Pénzügyi Szolgáltató akként nyilatkozott, hogy mivel folyamatban lévő kárügyről volt szó, a kérelmező beadványait nem tekintette panasznak, azokat nem vette fel panaszkezelési rendszerébe.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató ezen hivatkozásával kapcsolatban rámutat, hogy a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX törvény (a továbbiakban: *Bit.*) 167/B § (1) bekezdése szerint „a biztosító és a független biztosításközvetítő (e § alkalmazásában a továbbiakban együtt: szolgáltató) biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.” A hivatkozott jogszabályi helyből egyértelműen megállapítható, hogy a Kérelmező nincs korlátozva abban, hogy folyamatban lévő kárügyben ne tehetne panaszt, a 2012. március 12. napján a Pénzügyi Szolgáltató által kézhez vett beadvány esetén pedig már egyértelműen hivatkozhatott a Pénzügyi Szolgáltató mulasztására. Így nem fogadható el a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozása, hogy a Kérelmező beadványait nem tekintette panasznak.

A hivatkozott paragrafus (7) bekezdése alapján pedig „a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.” Ennek következtében a Pénzügyi Szolgáltató az első panaszlevél után 2012. március 17. a második panaszlevél után pedig 2012. április 11. napjával bezáróan jogszabály alapján is válaszadásra volt kötelezett, mely kötelezettségét nem teljesítette.

Jelen eljárás keretében a 2012. május 3. napján kelt, a Pénzügyi Szolgáltató által 2012. május 8. napján átvett értesítésben a Pénzügyi Békéltető Testület – a Psztv. 93. § (2) bekezdésében és 102. §-ában foglaltak terhével – felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a jogalaptól függetlenül nyilatkozzon a Kérelmező által előterjesztett kárigény összegszerűségére vonatkozóan, részletezve azt, hogy a jogalap esetleges fennállása esetén milyen mértékű szolgáltatás volna téríthető a Kérelmező felé. Felhívta továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Figyelmeztette továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában akként nyilatkozott, hogy a kárigény még nem került elutasításra, de nem indokolta meg, hogy a kárrendezési eljárást a Feltételekben szabályozott határidőig miért nem zárta le.

Azon túl, hogy a fentiekben kifejtettek szerint szerződéses és jogszabályi kötelezettsége lett volna a Pénzügyi Szolgáltatónak, hogy amennyiben a biztosítási esemény bekövetkezését vitatja, arról a Kérelmezőt a kárrendezési eljárásban tájékoztassa, az előterjesztett kárigényt erre figyelemmel – esetlegesen – elutasítsa, a Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban sem terjesztett elő semmilyen a kárigény megalapozatlanságát alátámasztó bizonyítékot.

A Pszvtv. 93. § (2) bekezdése szerint „ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, *vagy nem terjeszti elő bizonyítékait*, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésére álló adatok alapján dönt.”

Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek által rendelkezésre bocsátott bizonyítékok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a Kérelmező valamennyi, a Pénzügyi Szolgáltató által igényelt és a Feltételekben előírt okiratot a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére bocsátott, ezekkel a biztosítási esemény bekövetkezését igazolta. Ezen bizonyítékokkal szemben a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját semmilyen okirattal vagy egyéb bizonyítékkal nem támasztotta alá.

A Ptk. 536. § alapján biztosítási szerződés alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően a biztosítási szerződésben meghatározott összeg megfizetésére kötelezi magát.

Mivel a fentiek szerint megállapítható, hogy a Kérelmező a Feltételekben előírt módon igazolta a biztosítási esemény bekövetkezését, a Pénzügyi Szolgáltató köteles a Kérelmező felé a Feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatást teljesíteni.

3. A biztosítási szolgáltatás összecszerúségével kapcsolatban az eljáró tanács megállapította, hogy annak – jelen esetben a gépjármű káridőponti forgalmi értékének – meghatározása szakkérdés, mely jelen eljárásban, kétséget kizáró okirati bizonyítékok hiányában, nem állapítható meg. Erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlásával felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a kárrendezési eljárás lefolytatásával, a Feltételekben szabályozott szabályok szerint állapítsa meg a biztosítási szolgáltatás összecszerúségét.

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 Kérélmé a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben bizonyítékait nem tárta az eljáró tanács elé és alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. június 22.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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