

A-PBT-A-558/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület T.É. (a továbbiakban: Kérelmező) által az ABC Biztosító (a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen xxx. ügyiratszám alatt indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2012. július hó 16. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmező xxx számú szerződése kapcsán, a szerződés visszavásárlási értékét – visszavásárlás esetén – oly módon határozza meg, hogy vegye figyelembe a biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített visszavásárlási táblázatot, a táblázatban rögzített értékeket azon időszakokra, amelyekben a szerződő 1.500.000,- Ft/év biztosítási díjat teljesített. A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy az ajánlás alapján a Kérelmező felé tegyen írásban joghatályos nyilatkozatot, kijelentve, hogy a szerződés visszavásárlása esetén a biztosítási kötvényben és annak 3/4. oldalán rögzítetteket alkalmazza.

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 felelt 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 a Pénzügyi Békéltető Testülethez továbbított kérelmében a Pénzügyi szolgáltatóval kötött életbiztosítási szerződése általa megfizetett biztosítási díjának visszafizetését, majd módosított kérelmében visszavásárlási összeg címén 2.442.796,- Ft megfizetését kérte.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2007. szeptember 25-én az xxx Zrt. közvetítése útján a Pénzügyi szolgáltatóval, xxx, xxx számú, befektetési egységhez kötött életbiztosítási szerződést kötött, 1.500.000,- Ft éves rendszeres díj befizetésével. Előadása szerint az életbiztosítási szerződés megkötésére lakásépítési kölcsön felvétele érdekében került sor. Közölte, hogy 2007. október 1-jétől 2012. április 24-ig tartó időszak alatt összesen 3.400.000 Ft biztosítási díjat fizetett, 2007-ben 1.500.000,- Ft-ot, 2008-ban 1.500.000,- Ft-ot, 2009-ben 300.000,- Ft-ot és 2010-ben 100.000,- Ft-ot. Előadta, hogy az általa megfizetett biztosítási díjat a Pénzügyi szolgáltató 150.000,- Ft bónusszal egészített ki.

A kérelemben előadottak szerint a biztosításközvetítőként eljáró xxx Zrt. a Kérelmezőt a biztosítási ajánlat megtételekor arról tájékoztatta, hogy a szerződés bármikor megszüntethető, vagy a biztosítási díj összege csökkenthető, és a biztosítási időtartam végén a Kérelmező a megtakarítást visszakapja. A Kérelmező 2012. március 7-én a szerződés megszüntetésének kezdeményezése érdekében, kérte a visszavásárlási érték meghatározását. A Pénzügyi szolgáltató 2012. március 21-én kelt levelében arról értesítette, hogy a szerződés visszavásárlási összege 1.341.540,- Ft. A Kérelmező sérelmezte, hogy a biztosítási szerződés visszavásárlása esetén az általa biztosítási díjként megfizetett pénzügyösszeg egyharmadát kapná vissza. A Kérelmező a szerződés visszavásárlási összegének kifizetését nem fogadta el, kérte az általa megfizetett 3.400.000,- Ft biztosítási díj és kamatainak megfizetését, egyúttal felhívta a figyelmet a biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített visszavásárlási táblázatra. Kérelme indokaként utalt arra, hogy abban az esetben, ha a

biztosítási díjként megfizetett pénzösszeget bankban helyezte volna el 4 évvel ezelőtt, azon legalább 900.000,- Ft kamat képződött volna.

A Kérelmező sérelmezte továbbá azt is, hogy a szerződés díj nem fizetés miatt 2011. április 1-től díjmentesítve lett, és a Pénzügyi szolgáltató csupán a díjmentesítésről tájékoztatta, de nem ajánlatta fel részére a szerződés visszavásárlását. Kifogásolta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a szerződés VI/10.1. pontja ellenére a díjmentesítéskor nem adott részletes tájékoztatást, így nem közölte a díjmentesítéskori aktuális értéket, az egységeket, egyenleget. A díjmentesítés miatt a befektetési egységek aktuális értékének nagymértékű csökkenéséről csak a Pénzügyi szolgáltató 2011. október 10-én keltezett, 2011. szeptember 30-ai állapotot rögzítő pénzforgalmi összesítőjéből értesült. Ebben az értesítőben a Pénzügyi szolgáltató 1.137.097,- Ft aktuális értékről adott tájékoztatást, a bónusz befektetési egység kimutatása nélkül.

A Kérelmező rámutatott arra, hogy a biztosítási kötvény mellékletében a szerződés 2 éves tartama alatt befizetett 3.000.000 Ft rendszeres díj esetén a kötvény melléklete 2.000.000,- Ft-ot meghaladó visszavásárlási összeget tartalmaz, amelyet a Pénzügyi szolgáltató a visszavásárlási összeg meghatározásakor nem vesz figyelembe.

A Kérelmező kérelmében a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés általa megfizetett biztosítási díjával megegyező pénzösszeg, 3.400.000,- Ft és ezen összeg kamatainak megfizetését kérte. A 2012. július 16-án megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét módosítva, a biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített visszavásárlási táblázat, továbbá a 2009. és a 2010. években megfizetett összesen 400.000,- Ft biztosítási díj aktuális értékének, összesen 2.442.796,- Ft megfizetését kérte.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2007. szeptember 25-én tett ajánlatot xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés megkötésére. A biztosítási szerződés 1.500.000,- Ft éves rendszeres díjjal, 20 éves időtartamra, 2007. október 1-ei technikai kezdettel, xxx kötvényszám alatt érvényesen létrejött. Az ajánlat megtételekor kitöltésre és aláírásra került a biztosított egészségi nyilatkozata, a személyes pénzügyi analízis, továbbá a Kérelmező nyilatkozott arról, hogy a tájékoztatást megkapta, az ügyféltájékoztatót és a biztosítási feltételeket átvette. A Pénzügyi szolgáltató 2007. október 5-én a Kérelmezőnek megküldte a szerződés kötvényének eredeti példányát, amelyet a Kérelmező igazolható módon, 2007. december 30-án átvett. 2007. november 22-én a Kérelmező tájékoztatást kapott az általa választott eszközalapokban a befektetési egység számáról. A Pénzügyi szolgáltató 2008. szeptember 1-jén tájékoztatta a Kérelmezőt a költségek változásáról és új eszközalapok bevezetéséről, majd 2008. október 15-én pénzforgalmi összesítőt küldött a szerződés első évfordulójára, melyben részletezte a szerződésre vonatkozó befizetéseket, költségeket és kockázati díjakat, kifizetéseket, megtakarításokat az aktuális értéken. A szerződés második évfordulója kapcsán a Pénzügyi szolgáltató ismét tájékoztatta a Kérelmezőt a szerződés említett tartalmával kapcsolatban pénzforgalmi összesítő illetve a számlakivonat megküldésével.

A Kérelmező 2009. december 30-án a biztosítási díj csökkentése iránti kérelemmel élt. A Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező díjcsökkentésre vonatkozó kérelmét elfogadta, és a szerződés módosítását tanúsító biztosított kötvényt 2010. január 6-án a Kérelmezőnek megküldte.

A Pénzügyi szolgáltató az életbiztosítási szerződés harmadik évfordulója alkalmával is megküldte a pénzforgalmi összesítőt a Kérelmezőnek. A Kérelmező 2010. november 2-án ismételten díjfizetés csökkentése iránti kérelemmel élt, kérve az éves díj 150.000,- Ft-ra történő csökkentését. A Pénzügyi szolgáltató utalva arra, hogy az adott biztosítási termék minimális éves díja 200.000,- Ft, a biztosítási díjat ezen minimális összegre csökkentette le, amely szerződésmódosulásra vonatkozó biztosítási kötvényt 2010. november 2-án a Kérelmezőnek továbbított. A Kérelmező ezt követően 2010. december 15-én kelt levelével a díjfizetési ütem módosítását kérte, amelyet a Pénzügyi szolgáltató teljesített, majd az arról szóló biztosítási kötvényt 2011. január 18-án a Kérelmezőnek megküldte. A Kérelmező 2011. január 12-én kelt levelében a biztosítási díj megfizetéséhez készpénz átutalási csekket kért, amelyet a Pénzügyi szolgáltató 2011. január 24-én és 2011. február 2-án teljesített, kiküldve a készpénzátutalási megbízásokat az esedékes díjakról.

A Pénzügyi szolgáltató 2011. január 15-én és 2011. május 12-én értesítőt küldött a Kérelmezőnek, hogy díjmaradása van, egyúttal felhívta a Kérelmező figyelmét a díjfizetés elmulasztásának következményeire. A Kérelmező a díjfizetés elmaradásáról szóló értesítő leveleket figyelmen kívül hagyva, díjmaradását nem egyenlítette ki, amelyet követően a Pénzügyi szolgáltató a biztosítási feltételek szerint díjmentesítette a szerződést. A Pénzügyi szolgáltató a szerződés díjmentesítéséről 2011. augusztus 1-jén a Kérelmezőt a módosított biztosítási kötvény megküldésével tájékoztatta. A szerződés negyedik évfordulója alkalmával a Kérelmező 2011. október 11-én az adott elszámolási időszakra vonatkozó pénzforgalmi összesítőt és számlakivonatot kapott.

A Kérelmező 2012. március 7-én kelt levelében a szerződés visszavásárlási értékének meghatározását kérte, amelynek a Pénzügyi szolgáltató 2012. március 21-én eleget tett. Ezt követően a Kérelmező 2012. április

11-én panasszal fordult a Pénzügyi szolgáltatóhoz sérelmezve a visszavásárlási érték összegét. A Pénzügyi szolgáltató a panaszt a 2012. április 19-én megválaszolta, részletes elszámolást adva a szerződés tekintetében.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában a Kérelmező kérelmét indokolatlannak értékelve nem látott lehetőséget arra, hogy a megfizetett biztosítási díjat és annak kamatait a Kérelmezőnek visszafizesse.

A válasziratban közölték szerint a Pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének kötelezőként való elfogadásától elzárkózott.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában a tényállás kellő felderítése érdekében több meghallgatást tartott, lehetőséget adva a bizonytalan kérdések, valamint körülménynek tisztázására és a felek megállapodására.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az első meghallgatást a tényállás további tisztázása érdekében elhalasztva, a Pénzügyi szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel.

A Pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács felhívásának eleget tett, előadva, hogy a Kérelmező által sérelmezett visszavásárlási értéket, oly módon határozta meg, hogy a kezdeti befektetési egységekből, a feltétel 17. oldalán található visszavásárlási aránytáblázat alapján a megfelelő arányszám alkalmazásával felhalmozási egységeket váltott, míg a felhalmozási egységeket érintetlenül hagyta, és a szerződés valamennyi költségét a díjmentesítés miatt elszámolta. Előadta, hogy a szerződés kapcsán az első két évben 3.000.000,- Ft díj került megfizetésre, amelyből kezdeti egységeket vásárolt a Kérelmező részére. A feltételnek megfelelően a második évtől felhalmozási egységeket vásárolt. A szerződés díjmentesítése a szerződés harmadik évében történt meg, így a visszavásárlás átváltása 32%-on történt.

Az eljáró tanács felhívására a Pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a biztosítási kötvény 3. oldalán található tájékoztatás, a „feltételezett visszavásárlási értékekre” vonatkozóan hibásan került kiállításra. Előadta, hogy a táblázattal kapcsolatos kérdésekre válaszolni nem tud, mert a táblázat véleménye szerint rendszerhiba eredménye. Elismerte, hogy a biztosítási kötvényen közölt tájékoztatás a „feltételezett visszavásárlási értékek” nem felelnek meg a szerződés egyéb tartalmának és a szerződési feltételnek sem.

A Pénzügyi szolgáltató a 2012. július 16-án megtartott folytatólagos meghallgatáson egyezségi ajánlatot tett, kijelentve, hogy nem teszi vitássá azt, miszerint a biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített „feltételezett visszavásárlási táblázat” a Kérelmező szerződésének részévé vált, amelyre tekintettel vállalta, hogy a szerződés visszavásárlása esetén a táblázatot alkalmazva a 2. év után számított 2.064.088,- Ft-ot, (a Kérelmező 1.500.000,- Ft/év biztosítási díjat az első két évben teljesített), és a harmadik, majd a negyedik évben megfizetett összesen 400.000,- Ft aktuális értékét megfizeti azzal, hogy levonásba helyezi a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszakra számított 262.345,- Ft, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakra számított 282.021,- Ft költséget. Az említettek alapján a Pénzügyi szolgáltató 1.897.801,- Ft visszavásárlási összeg megfizetésére tett ajánlatot.

A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadta el, vitatta a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszakra számított 262.345,- Ft, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakra számított 282.021,- Ft költségek elszámolásának indokoltságát, és kérelme módosításaként kérte, hogy a Pénzügyi szolgáltató a „feltételezett visszavásárlási táblázat” 2. éve után rögzített összeget, 2.064.088,- Ft-ot valamint 378.708,- Ft-ot, összesen 2.442.796,- Ft-ot fizessen meg. A Pénzügyi szolgáltató által beszámított költségek kapcsán előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a szerződés díjmentesítésekor nem ajánlotta fel a szerződés visszavásárlását, így módon szerződésszegést követett el, a harmadik és negyedik biztosítási évre vonatkozó költségeket nem számíthatja be.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa miután a felek közötti közvetítés eredményre nem vezetett, a pénzügyi fogyasztói jogvitában a rendelkezésre álló adatokat értékelve a 2012. július hó 16. napján megtartott meghallgatáson arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező kérelme részben megalapozott.

A tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között nem volt vita abban, hogy a 2007. szeptember 25-én tett biztosítási ajánlat alapján az xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés 1.500.000,- Ft éves rendszeres díjjal, 20 éves időtartamra, 2007. október 1-ei technikai kezdettel, xxx kötvényszám alatt érvényesen létrejött. Nem képezte vita tárgyát az sem, hogy a Kérelmező a szerződés feltételeit átvette. A pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát a Kérelmező módosított kérelme alapján a szerződés tartalma képezte, tudniillik az, hogy a szerződés részévé vált-e a Kérelmezőnek a biztosítási kötvénnyel átadott, a kötvény részét képező „feltételezett visszavásárlási táblázat”, továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató jogosult-e a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszakra számított 262.345,- Ft, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakra számított 282.021,- Ft költségek elszámolására.

A Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 205/C. §-a szerint, ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy a Ptk. 205/C. § alapján a Kérelmező életbiztosítási szerződésének részévé vált a Kérelmezőnek átadott 2007. október 5-én kelt xxx számú biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített visszavásárlási táblázat. A Pénzügyi szolgáltató az említett visszavásárlási táblázat szerződés tartalmává válását a 2012. július 16-án megtartott meghallgatáson kifejezetten elismerte. Eszerint a felek között nem képezte vita tárgyát az, hogy xxx számú biztosítási kötvény 3/4. oldalán rögzített visszavásárlási táblázat az általános szerződési feltétellel szemben a szerződés részévé vált.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának véleménye szerint ugyanakkor a Pénzügyi szolgáltató a vitás életbiztosítási szerződés kapcsán indokoltan veszi számításba a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszakra számított 262.345,- Ft, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakra számított 282.021,- Ft költségeket, mivel a 20 éves időtartamra megkötött biztosítási szerződés a meghallgatás napjáig érvényesen fennállott, azt a Kérelmező nem szüntette meg. Az eljáró tanács ezzel összefüggésben rámutat arra, hogy az életbiztosítási szerződés visszavásárlása a szerződő egyoldalú nyilatkozata, voltaképpen a szerződés felmondására, megszüntetésére vonatkozó akarat kifejezése, amelyet a Pénzügyi szolgáltatónak – amennyiben a szerződésben meghatározott időtartam, 2 év eltelt – teljesítenie kell. Az életbiztosítási szerződés visszavásárlása a szerződő rendelkezési jogkörébe tartozó döntés, és nyilatkozat. Ezért, továbbá a szerződési feltételek átvételére, azaz a szerződés tartalmára vonatkozó ismeretere tekintettel, az eljáró tanács nem tartja megalapozottnak a Kérelmező azon igényét, hogy a Pénzügyi szolgáltató a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszakra számított 262.345,- Ft, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakra számított 282.021,- Ft költségeket a szerződés visszavásárlásakor nem érvényesítheti. Az eljáró tanács nem tartja megalapozottnak a Kérelmező azon sérelmét sem, hogy a Pénzügyi szolgáltató a szerződés díjmentesítésekor, 2011. augusztus 1-én, a szerződés visszavásárlását nem ajánlotta fel. A Kérelmező a szerződést 2009. október 1-ét követően bármikor visszavásárolhatta volna, ahhoz a Pénzügyi szolgáltató felajánlása szükségtelen. Az eljáró tanács véleménye szerint a Kérelmező által vitatott költségek elszámolásának indokoltságát támasztja alá az is, hogy a szerződés díjmentesítésekor a 2009. október 1. és 2010. október 1. közötti időszak már eltelt, és a 2010. október 1. és 2011. október 1. közötti időszakból is tíz hónap telt el, amely időszakok alatt a Pénzügyi szolgáltató kockázatban állt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Kérelmező xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésének visszavásárlási összegét határozata meghozatala során pontosan megállapítani nem tudta, mivel a Kérelmező kétséget kizáróan a szerződés megszüntetését, visszavásárlását mind a mai nem kezdeményezte, és a 2009. valamint 2010. évben megfizetett biztosítási díj befektetésének aktuális értéke – visszavásárlás esetén – a szerződés szerinti árfolyama alapján határozandó majd meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megjegyzi, hogy a Pénzügyi szolgáltató mindaddig amíg a szerződés hatályban van, a szerződésben rögzített költségeket el fogja számolni, azaz a 2011. október 1-től kezdődő időszakra is, amely költség a díjmentesített szerződés visszavásárlási értékére kihatással lesz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a határozat rendelkező részében rögzített ajánlást tartalmazó felhívást a felek nyilatkozatai, a rendelkezésre álló adatok, valamint a tényállás értékelése alapján határozta meg.

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

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.

Budapest, 2012. július 30.

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