

PBT-A-462/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. K.J. (a továbbiakban: Kérelmező) által az ABC Biztosító (a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. december 13-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 xxx kötvényszámú xxx Otthonbiztosítása alapján, a 2011. augusztus 15. napján bejelentett káresemény kapcsán további 47.525,- Ft-ot (azaz negyvenhétezer-ötszázhuszonöt forintot) fizessen meg a Kérelmező részére.

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: Psztv.) 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2011. december 13-án fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, kérve vagyonszolgáltatási szerződése alapján a Pénzügyi szolgáltató által ki nem fizetett biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2011 júliusában távollétében, vihar következtében, a ház előtt lévő fák ágai betörték a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlan ablakait. A káresemény időpontjában nem tartózkodott otthonában, azonban augusztusban, hazaérkezése után 24 órán belül bejelentette a kárt a Pénzügyi szolgáltatónak, így e tekintetben késelem nem terheli. Kifogásolta, hogy a Pénzügyi szolgáltató részéről ugyanakkor jelentős mulasztás állapítható meg, mivel a kárbejelentését követően – többszöri eredménytelen sürgetése ellenére –, hosszabb ideig nem keresték a kárszemle lefolytatása végett, emiatt a törött hőszigetelt üvegezésű ablakokat megjavíttatta, és kiegyenlítette az annak kapcsán kiállításra került 109.000,- Ft-os számlát. A benyújtott számla összegéből a Pénzügyi szolgáltató azonban 47.525,- Ft-ot nem fizetett meg. Kifogásolta, hogy a Pénzügyi szolgáltató folyamatosan, újabb, és újabb, megalapozatlan indokokat hozott fel a fizetés megtagadására. Sérelmezte, hogy a Pénzügyi szolgáltató azon indoklása, miszerint a „fakertes nyílászárók hőszigetelt üvegezése nem életszerű” minden alapot nélkülöz, mivel ez egy széleskörűen elterjedt gyakorlat, és a kivitelezők számos hirdetésben kínálják a régi fakertes nyílászárókba a hőszigetelt üvegek beszerelését. A Kérelmező ezen állításának alátámasztására újsághirdetést is becsatolt. Ez az eljárás teljes cserénél sokkal olcsóbb és hatékonyabb is, mivel a megmaradó belső szárnyak még tovább növelik a hőszigetelést. Előadta, hogy ingatlana közelében lévő egyes régebbi családi házak duplasoros ablakainak külső szárnya hőszigetelt üveggel van ellátva, továbbá, hogy a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlanon lévő mind a 12 ablak külső szárnya – beleértve a vitatott 3 db ablakét is – hőszigetelt üveggel volt és van ellátva. A fent előadottakra, illetve a káresemény előtti állapot helyreállítására tekintettel került sor a viharkár után hőszigetelt üveg pótlására. Előadta, hogy a sérült ablakokból visszamaradó, értéktelen üvegtörmelék elkülönítése azért nem történt meg, mivel azok megőrzése a javítást végző vállalkozó telephelyén nem volt megoldható. Indokolatlan, különösen a késelemes kárszemle lefolytatására figyelemmel, hogy a Pénzügyi szolgáltató elutasító álláspontját az üvegtörmelék hiányára is alapította. Előadta továbbá, hogy meteorológiai adatokkal is bizonyított, hogy

2011. július 11-től xxx térségében több hullámban viharok voltak, amelynek következtében viharkárok keletkeztek, emiatt szintén nem alapos annak bekövetkeztét a Pénzügyi szolgáltató részéről kétségbe vonni. A kérelemben előadottak szerint a Pénzügyi szolgáltató csak részben teljesítette a szerződésben vállalt fizetési kötelezettségét. Hivatkozott arra, hogy nyolcvan éves, súlyosan beteg, mozgáskorlátozott személy. Megemlítette továbbá, hogy a legszélesebb körű, magas díjú xxx otthonbiztosítással rendelkezik. A fentiekre tekintettel kérte a Pénzügyi szolgáltató által meg nem térített, az üvegtörés kijavítása kapcsán általa számla ellenében megfizetett biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Pénzügyi szolgáltató elutasító álláspontját a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban is fenntartotta. Válasziratában előadta, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között, a Kérelmező 2010. december 16. napján kelt ajánlata alapján, xxx kötvényszámon xxx Otthonbiztosítás jött létre. A Kérelmező 2011. augusztus 15-én kárbejelentést tett, miszerint otthonában „thermo üveg tört, valószínűleg vihar következtében, nem tartózkodott otthon”. A Pénzügyi szolgáltató a bejelentés alapján xxx kárszámon lefolytatta a kárrendezési eljárást. A kárszemplén megállapítást nyert, hogy a teraszajtók megsemmisült üvegei ún. geréb tokos, két sor külön nyíló ablakszárnyal rendelkező ablakokból származnak. A Pénzügyi szolgáltató megbízott kárszakértőjének gyakorlati tapasztalati alapján nem életszerű az, hogy a dupla soros ablak külső szárnyai hőszigetelt üveggel lennének ellátva. Ez ugyanis teljesen indokolatlanná tenné a belső szárnyakat. Előadta, hogy a szerződési feltétel szerint – ilyen jellegű kár esetén – a Pénzügyi szolgáltató szolgáltatása a helyreállításra terjed ki. Javítási/helyreállítási költség a sérült vagyontárgy káridőpontjában történő javítási vagy új állapotban történő beszerzési ára, amely nem haladhatja meg a vagyontárgynak az újráépítési értékét. Ebből kifolyólag a Kérelmező által rendelkezésre bocsátott számlát annyiban korrigálta, hogy a hagyományos, 4 mm vastag üveg beépítését fogadta el, hivatkozva arra, hogy a kárrendezés során rendelkezésére álló adatok alapján azt állapította meg, hogy a biztosítási esemény során megsemmisült üvegek ilyen típusú üvegek voltak. Előadta továbbá, hogy alappal feltehető, hogy 2 munkanapon belül nem történt meg a kárbejelentés, tekintettel a Kérelmező azon nyilatkozatára, hogy a júliusi távollétét követően, hazatérve észlelte a kárt, azonban a kárbejelentésre ténylegesen csak 2011. augusztus 15-én került sor. A kárbejelentést követően a kárszakértő a munkarendbe lehető legrövidebb időn belül beillesztette a tárgyi káresemény szemléjét. Előadta, hogy a Kérelmezőt nem érte hátrány amiatt, hogy a kárszakértő 2011 szeptemberében tartott szemlét. Hivatkozott a biztosítási szerződés vonatkozó részére, miszerint, „ha a biztosító részéről a kárbejelentés kézhezvételétől számított 5. munkanapon belül nem történik meg a kár megszemlélése, akkor a Kérelmező intézkedhet a javításról vagy a megsérült vagyontárgy(ak) helyreállításáról. A fel nem használt, illetve kiselejtezett alkatrészeket, berendezéseket és egyéb vagyontárgyakat a biztosítóval történt előzetes egyeztetést követően, további 30 napig változatlan állapotban meg kell őrizni.” A Kérelmező azonban nem vitásan nem őrizte meg a kicserélt üvegeket, ablakokat. Ebből kifolyólag a kárszakértő nem tudott meggyőződni arról, hogy valójában milyen típusú üvegek károsodtak, illetve semmisültek meg. A biztosítási fedezet a kárt megelőző állapotnak megfelelő helyreállításra vonatkozik, amely a tárgyi esetben hagyományos üvegek vételét és beépítését jelenti. Előadta továbbá, hogy a kárrendezés során messzemenő méltányossággal járt el a biztosítási esemény elismerésekor, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező nem tudja megjelölni, hogy mikor milyen károsító tényező okozta a kárt, elfogadta, hogy azt feltehetőleg vihar okozta.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratóban egyebekben úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában 2012. január 30-án megtartott meghallgatáson – amelyről távollétét a Kérelmező személyes körülményeire hivatkozva előzetesen jelezte, – a Pénzügyi szolgáltató megjelent képviselője hozzájárult az eljárás írásbeli lefolytatásához, a további meghallgatás mellőzéséhez, egyúttal egyezségi ajánlatot tett. Ebben vállalta, hogy amennyiben a Kérelmező a kivitelező és az elszállító vállalkozó nyilatkozatával, illetve munkalap másolatával igazolja, hogy az üveg kitörése előtt hőszigetelt üveg volt, az esetben a számla különbözetét megtéríti.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát a meghallgatás jegyzőkönyvének továbbításával együtt a Kérelmezőnek megküldte, kérve az egyezségi ajánlatra vonatkozó írásbeli nyilatkozatának megtételét. A Kérelmező az egyezségi ajánlatot nem fogadta el, hivatkozva arra, hogy a törött hőszigetelt ablaküveg cseréjénél a régi üveg kiütése az egész folyamaton belül időben és értékben elhanyagolható jelentőségű, így arról külön munkalap nem került kiállításra, az üvegcsere egyetlen munkafolyamatnak tekinthető. Hivatkozott továbbá arra, hogy egy üvegező vállalatnál, ahol tömegmunka folyik, hónapokkal később már nem lehet megállapítani, hogy az ablakban milyen üveg volt. Ennek megállapítását a kivitelező nem vállalta fel, így arról utólag – a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának

időpontjában – semmiféle nyilatkozatot nem adott ki. Egyúttal sérelmezte, hogy a számviteli rend nem írja elő a Pénzügyi szolgáltató által kért bizonylatok használatát, azok a gyakorlatban nincsenek, ezért sem jogszerű, hogy a Pénzügyi szolgáltató ahhoz köti a számla teljes összegének elfogadását. Ismételten kifogásolta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kárbejelentést követően – sürgetése ellenére – több héten át elmulasztotta a kárfelmérést, azóta pedig újabb és újabb beszerezhetetlen bizonyítékokat kér teljesen jogos kárának rendezéséhez. Előadta, hogy a fentiekre tekintettel a Pénzügyi szolgáltató részére kért bizonylatokat nem tudja beszerezni.

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 a kárrendezési eljárás során több ízben is szembehelyezkedett a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 4. § (1), 277. § (4), valamint 553. § (1) bekezdésében, továbbá a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (továbbiakban Bit.) 96. bekezdésében foglalt rendelkezésekkel.

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”.

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”.

Ptk. 553. § (1) bekezdése szerint „ha a biztosítási esemény bekövetkezik, a biztosító a szabályzatban megállapított időn belül köteles szolgáltatását teljesíteni”.

A Pénzügyi szolgáltatónak a kárrendezési eljárás során tanúsított magatartása figyelmen kívül hagyta a Ptk. fenti rendelkezéseit, azáltal, hogy a Pénzügyi szolgáltató által xxx kárszámú kárügy kapcsán kiállításra kerülő káresetet összefoglaló lapon a káreset leírása rovatban rögzítésre került, hogy valószínűleg vihar következtében thermo üveg tört. A Pénzügyi szolgáltató ezen adatát, utóbb, több ízben is feltételezésekre alapozva vitássá kívánta tenni, amelyekre hivatkozva aztán megtagadta további szolgáltatási igény teljesítését.

Az eljáró tanács megállapította, hogy Pénzügyi szolgáltató csak 2011. november 8-án kelt levelében értékelte a Kérelmezőre hátrányosan azon körülményt, hogy 2011. szeptember 5-ei kárszemle alkalmával a törött üveget nem tudta bemutatni. A kárfelvételi jegyzőkönyv a törött üveg bemutatásának hiányára vonatkozóan semminemű körülményt nem rögzített, azok meg nem létét a Pénzügyi szolgáltató helyszínen eljáró szakértője a kárszemle idején nem kifogásolta. Az eljáró tanács a kitört üvegdarabok meg nem őrzése kapcsán utal arra, hogy a biztosítási szerződés vonatkozó feltétele alapján „a fel nem használt, illetve kiselejtezt alkatrészeket, berendezéseket és egyéb vagyontárgyakat a biztosítóval történő előzetes egyeztetést követően, további 30 napig változatlan állapotban meg kell őrizni.” Az eljárás során nem vált ismertté olyan tény, körülmény, miszerint erre vonatkozóan a Pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező között előzetes egyeztetés lezajlott volna.

A fent említettekre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató azon eljárása mely szerint a kárszemlén vitássá nem tett, a káresetet összefoglaló lapon rögzített körülményt feltételezésekre hivatkozva figyelmen kívül hagyja, és a Kérelmezőn biztosítási szerződési kötelezettséget utólag – a kárbejelentéstől számított 85. napon –, úgy kér számon, hogy a kárszemle során arra vonatkozóan kifogást nem emel, szembehelyezkedik a Ptk. idézett rendelkezésével és a biztosítási szerződés kikötéseivel. A Kérelmező állítása szerint a Pénzügyi szolgáltató a kárszemle korábbi időpontban való lefolytatására annak ellenére nem kerített sort, hogy azt a Kérelmező több ízben is kérte.

Az eljáró tanács véleménye szerint a Pénzügyi szolgáltató kárrendezésben tanúsított magatartása egyrészt a kárrendezési eljárás önkényes lefolytatásához vezethet, másrészt a szerződéses jogviszonyok immanens kritériumaként szolgáló együttműködési kötelezettséget, a kölcsönös bizalom elvét kérdőjelezheti meg. A Pénzügyi szolgáltató ezen magatartása továbbá alkalmasnak mutatkozhat arra, hogy a fogyasztóknak a pénzügyi piac szereplőibe vetett bizalmát megkérdőjelezze.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratban előadta, hogy „a kárrendezés során messzemenő méltányossággal járt el a biztosítási esemény elismerésekor, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező nem tudja megjelölni, hogy mikor milyen károsító tényező okozta a kárt, elfogadta, hogy azt feltehetőleg vihar okozta”. Az eljáró tanács megítélése szerint azonban ezen állítás megsérti a biztosítási szerződés vonatkozó rendelkezéseit (C) fejezet, 12. oldal), amely alapján üvegtörés biztosítási eseménynek a biztosított üvegekben keletkezett törés-

vagy repedéskár minősül, azaz az esetleges vihar bekövetkezte egyáltalán nem bírhat jelentőséggel a káresemény megítélése során, annak megítélése során pusztán az üveg károsodása vizsgálható.

A Pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárás során folytatott gyakorlata, valamint képviselőjének meghallgatáson előterjesztett egyezségi ajánlata kapcsán az eljáró tanács rögzíteni kívánja továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató olyan kötelezettséget kíván telepíteni a Kérelmezőre, amely szembehelyezkedik a Bit. 96. § (8) bekezdésében foglaltakkal. A Bit. hivatkozott rendelkezése ugyanis kimondja, hogy „a biztosító a biztosítási szerződési feltételekben köteles meghatározni, hogy a káresemény bekövetkezése esetén milyen károkat és költségeket milyen okiratok – ideértve a (6) bekezdés szerinti számlát is – bemutatása ellenében térít. A biztosító a szolgáltatása teljesítésének esedékességét csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges [...]”. A biztosítási szerződés vonatkozó M) fejezete ugyanakkor törött üveg esetében, csak a helyreállítási számlát követeli meg a kár- és költségigények (szolgálati igény) vizsgálata során, és nem a Pénzügyi szolgáltató által követelt munkalapok meglététől teszi függővé a Pénzügyi szolgáltató teljesítését.

A Pénzügyi szolgáltató eljárása kapcsán az eljáró tanács ki kívánja továbbá hangsúlyozni azt, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárás során a tételes törvényi rendelkezések megsértésén túlmenően figyelmen kívül hagyta az általa rendszeresített kárfelvételi jegyzőkönyv 2. oldalának „Nyilatkozat” részében foglaltakat is. A nyomtatvány hivatkozott rendelkezése szerint ugyanis „a biztosított (károsult) aláírásával tudomásul veszi, hogy amennyiben a fenti összeget meghaladó, vagy további kárigénye van, úgy a biztosító jogosult a biztosítási szerződés fedezetét, annak terjedelmét, az igény jogalapját és összecszerúségre vonatkozó igényeket részletesen megvizsgálni”. Mint a fent idézett mondat nyelvtani értelmezéséből is megállapítható, a Pénzügyi szolgáltató a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítettek kapcsán felülvizsgálatára csak azon felfüggesztő feltétel bekövetkezése esetén jogosult, amennyiben a Kérelmezőnek a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített összeget meghaladó, vagy további kárigénye van. Tekintettel arra, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyvben összecszerúen tervezett javítási költség nem került feltüntetésre, csak a helyreállítandó üvegfelület nagysága kerül 6,981 m²-ben megjelölésre, és a Kérelmező 6,941 m² üvegfelület javításáról nyújtott be számlát, a Pénzügyi szolgáltató jogosultságát megalapozó felfüggesztő feltétel bekövetkeztére nem kerülhetett volna sor.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fenti jogszabályi, valamint szerződéses rendelkezések alapján a Pénzügyi szolgáltató köteles lett volna – a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítettek szerint – a bekövetkezett biztosítási esemény kapcsán az igazoltan felmerült összeg megtérítésére.

Az eljáró tanács meg kívánja jegyezni, hogy habár a Kérelmező által becsatolásra kerülő számlák alapján a 47.542,- Ft kifizetése iránt nem intézkedett a Pénzügyi szolgáltató, azonban a Kérelmező összecszerúen 47.525,- Ft-ban jelölte meg további szolgáltatási igényét, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa – figyelemmel a Psztv. 85. § (1) bekezdésében rögzített kérelemhez kötöttségre – a fennmaradó 17,- Ft vonatkozásában nem rendelkezhetett.

A fentiek alapján az eljáró tanács megítélése szerint indokoltnak mutatkozik ezen összeg Kérelmező részére történő megtérítésére, különös tekintettel, arra, hogy a Kérelmező további szolgáltatási igényének megtagadására feltételezésre alapozva – nélkülözve a vonatkozó jogszabályi és szerződési rendelkezésben foglaltak – került sor.

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

Budapest, 2012. március 07.

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