

PBT-A-285/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. S.I. (a továbbiakban: Kérelmező) által az ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez 2011. november 23-án érkezett kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2012. február 1. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt xxx iktatószámon indult és xxx iktatószámon folytatott eljárás alapjául szolgáló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében a Kérelmezőnek a biztosított lakóépület nádtetejének javítása címén kifizetésre került 386.313,- Ft 75%-át 289.735,- Ft (azaz kétszáznyolcvankilencezer-hétszázharmincöt forintot), valamint az Országos Meteorológiai Szolgálat által kiadott vélemény számlával igazolt költségét 23.100,- Ft-ot (azaz huszonnégyezer-száz forintot) mindösszesen 312.835,- Ft-ot (azaz háromszáztizenkétezer-nyolcszázharmincöt forintot) fizessen meg.

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 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 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. november 23-án fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez kérte vagyonszolgáltatási szerződése alapján biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2011 májusában több alkalommal is jégverés károsította meg a lakóhelyéül szolgáló ingatlant. A pontos dátumokat nem jegyezte fel, mivel csak később, a nádtető kiszáradását követően észlelte a kárt. Felismerve a jégverés okozta kárt, 2011. június 9-én 10 óra 30 perckor, telefonon kárbejelentéssel élt a pénzügyi szolgáltató felé. A bejelentést írásban a pénzügyi szolgáltató 2011. június 15-én kelt levelével, részére vissza is igazolta. Előadta, hogy álláspontja szerint a fennálló biztosítási szerződése egyértelműen vonatkozik a jégverés okozta károk megtérítésére is, hiszen erre tekintettel fizette folyamatosan, határidőben a megemelt biztosítási díjat a kár bekövetkezése előtti időszakban is, mivel szerette volna a jégverés okozta károk ellen is biztosítani az ingatlant. Azt, hogy a bekövetkezett kárt jégverés okozta, a pénzügyi szolgáltatónak 2011. június 21-én a helyszínen eljáró szakértője is megerősítette, aki egyúttal azt is közölte, hogy kár érvényesítésének lehetősége fennáll, az ellen nem lát okot, továbbá, hogy nincs akadálya a helyreállítási és javítási munkálatok megrendelésének. Ennek kapcsán az eljáró kárszakértő kérte, hogy a Kérelmező által felkért szakértő árajánlatot is tartalmazó nyilatkozatát küldje meg, amelynek a Kérelmező 2011. június 21-én eleget is tett. Előadta, hogy rendelkezik a helyreállítást elvégző szakértő nyilatkozatával is, ami egyrészt bizonyítja, hogy az indokolt karbantartási munkálatokat elvégzésre kerültek, továbbá, hogy a nádtetőben keletkezett kárt a jégverés okozta. Álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató a megkötött biztosítási szerződésben foglaltakat nem tartotta be, szolgáltatási igényüket kétszer, két különböző – egyébként alaptalan és bizonyítékokkal cáfolható – okra hivatkozással utasította el. A pénzügyi szolgáltató 2011. augusztus 16-án kelt, xxx számú levelében még arra hivatkozott, hogy a „károsodások nem a jégverés miatt következtek be”. Ezt követően felülvizsgálati

kérelmet nyújtott be 2011. szeptember 5-én a pénzügyi szolgáltatóhoz, hivatkozva a kárfelvételi jegyzőkönyvben foglaltakra, továbbá a helyreállítást végző szakember nyilatkozatára. Felülvizsgálati kérelmüket a pénzügyi szolgáltató 2011. szeptember 22-én kelt, xxx számú levelében ismételten elutasította, immár az „előírt karbantartás elmulasztására” utalva. A Kérelmező az újabb elutasításra tekintettel 2011. október 10-én kelt levelében arról tájékoztatta a pénzügyi szolgáltatót, hogy a 2005. évben a ház nádszerkezetének teljes felújítása elvégzésre került, melyet a csatolt 2005. augusztus 12-én kelt munkalap is bizonyít. Ez azt jelenti, hogy a kár bekövetkezte előtt 6 évvel teljes körű felújítás volt a nádtetőn. Álláspontja és a munkát elvégző szakértő álláspontja szerint is a nádtetők átlagosan 8-10 évenként szorulnak felújításra. Megállapítható, hogy a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlan esetében a felújítás a szokásos gyakorlathoz képest hamarabb bekövetkezett, emiatt a pénzügyi szolgáltató újabb elutasító álláspontját sem tudja elfogadni.

A fent említetteket követően a pénzügyi szolgáltató 2011. október 26-án kelt, xxx számú levelében ismét elutasította kárigényét, abban új érvet, indokot nem közölt.

A Kérelmező állításának alátámasztása végett az Országos Meteorológiai Szolgálattól a meteorológiai adatokra vonatkozó hivatalos adatközlést tartalmazó levelet, valamint az elvégzett felújítási munkálatok munkalapjait is becsatolta. A fentiekre tekintettel a lakóingatlan vonatkozásában bekövetkezett kára kapcsán kérte a pénzügyi szolgáltatótól szolgáltatási igényének teljesítését.

A pénzügyi szolgáltató elutasító álláspontját a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban is fenntartotta, válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2011. június 9-én jégverés kárt jelentett be, amelyet a területileg illetékes kárszakértő 2011. június 21-én megsejlesztett. A helyszíni szemle során a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítésre kerültek a Kérelmező által elmondott sérülések, illetve a kárszakértő fényképeket készített a károsodott nádtetőről. A káryanag ellenőrzése során, az összes körülmény vizsgálata és mérlegelése alapján megállapításra került, hogy a jogalap nem alátámasztott, mivel a kárbejelentés és a káresemény között ellentmondások kerültek megállapításra, ezért a bejelentett káreseményt a felülvizsgáló kárszakértő elutasította. A jogalapi kérdés eldöntésének alapját azon szakmai megállapítások képezték, miszerint a nádtetőn mohásodás, korhadás jelei láthatók, helyenként megcsúszás is, ez egyértelműen azt mutatja, hogy vagy árnyékos a tetőnek ezen oldala, vagy a nád nem volt elég tömör és mélyebben is átázhatott, emiatt megélt rajta a moha, ezért ott a korhadási jelenség is feltételezhető. Korhadáskor viszont valóban elgyengülhetnek a szálak és könnyebben eltörnek szélről, hó súlyától, vagy a hó olvadék visszajegesedésétől. Ez a jelenség is arra enged következtetni, hogy karbantartási munkák egy ideje nem kerültek elvégzésre az adott részen. Álláspontja szerint egy jégeső nem okozhatott ilyen mértékű károsodást. Még ha tett is némi kárt a tetőben a jégeső (pl. eltört nádszálakat) – már ha igazoltan volt is a kár időpontjában jégeső –, akkor sem írható minden a jégeső számlájára.

A pénzügyi szolgáltató szerint a munkát elvégző szakember tervszerű karbantartási munkára adott ajánlatot, mely szinte a teljes tetőfelületet érinti, ugyanis egyszerre a szegélyek, a gerincszegély és 90 m²-nyi felület nem mehetett tönkre. Több nádtető készítő is a viharállóságát és jégeső elleni alkalmasságát hirdeti a nádtetőnek, ezért felettébb gyanús, hogy egy jégeső ekkora kárt okozzon. Egyébként, ha borítás is készült, ami a hiányos részeken való pótlást, rétegvastagítást jelent – nyilván a jégeső hiányokat nem tudna okozni a tetőfelületen –, akkor az ajánlatban szereplő, erre vonatkozó m²-ár nem tűnik magasnak. Kifejtette, hogy kizárólag gyakorlati tapasztalatok vannak arra vonatkozóan, hogy mi a szabványos karbantartási kötelezettség nádtetők esetében. A tartósság szempontjából sok múlik a rögzítés módján, a nád minőségén, a szálak vastagságán és hosszán, dőlésszögön, továbbá a készítés és az alapanyag minőségén. Előadta, hogy a helyszínen eljáró szakértő a károsult által elmondott dolgokat rögzítette a jegyzőkönyvben, a jogalap elbírálása azonban csak később, a pénzügyi szolgáltató kárrendezési szervezeténél történik. Válasziratában közölte továbbá, hogy a becsatolt árajánlatból méltányossági alapon 20 % jégverés, 80 % tervszerű karbantartási munka arányában lehetne megalapozott.

A pénzügyi szolgáltató képviselője a folytatólagos meghallgatás előtt előterjesztett beadványában előadta, hogy a jégeső mértéke, a jég szemek mérete is befolyásolja annak károkozó képességet, hiszen a kisebb jégesőnek sérülés nélkül is ellenállhat egy nádfedés. A gerincszegés és az oromszegély a fényképek alapján nem sérültek, ezért ezek cseréjének költségei nem is képezhetik a szolgáltatás iránti igény alapját. Jóindulat kérdése, hogy a korábbi javításról szóló munkalap elfogadható-e sorszámozott bizonylat, árak és számla nélkül, ugyanis annak eredetisége megkérdőjelezhető. A 8 év garancia vállalása nincs semmivel sem igazolva, csak szóbeli állítás áll rendelkezésére. Figyelembe véve a fentiekben kifejtetteket, az egyezség elérése érdekében – kizárólag méltányossági alapon – az eljárás tárgyát képező káresemény helyreállítási költségének 40 %-át (154.525-Ft-ot) ajánlja fel szolgáltatási összegként, amennyiben a Kérelmező további

igényéről lemond. A Kérelmező által tanúként előállított nádtető készítő szakember által előadottakat szakmai indokok alapján nem fogadja el, melyből fakadóan a Kérelmező igényét továbbra is vitatja. Előadta, hogy az évenkénti felülvizsgálat a karbantartást követő 5-6. évtől mindenképpen indokolt, az pedig ténykérdés, hogy jelen esetben erre nem került sor. A mohásodás az eső utáni lassabb kiszáradásra utal, illetve a víz megtartására, melyet elősegítettek a környező magas fák által vetett árnyékok is. A moha, a nedvesség rendszeres jelenlétét jelzi, amely a korhadási jelenség együttes kialakulására is lehetőséget ad. Állításának alátámasztása végett fényképfelvételre hivatkozik. Előadta, hogy nem felel meg a valóságnak az az állítás, hogy egy tetőt csak egy felületben lehet javítani, más kérdés, hogy nem érdemes kis felületenként javítani (a felvonulási költség miatt, továbbá az amúgy is időszerű karbantartás szükségessége, korhadt nádszálak cseréje, pótlása miatt). A felület felülfedésével a vastagság helyreállítható, az alsó rétegek cseréje nélkül a nádfedés tetőhéjazata újra képes ellátni vízlevezető feladatát. Emiatt csak ott kell felülfedni a nádtetőt, ahol a sérülés kialakult és ez tekinthető csupán helyreállításnak, mindenhol máshol csak a rendszeres karbantartás jegyében történt felújításról lehetett szó. Hivatkozott továbbá arra, hogy a közeli fákról letört faágak is okozhatták a nádszálak eltörését, továbbá, hogy a jeges hó lecsúszásakor okozott súrlódási erő is törést eredményezhet. A fentiekre tekintettel előadta, hogy a kérelem jogosságát továbbra is vitatja.

A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában 2012. január 11. napján meghallgatást tartott, amelyet az ott felmerült körülmények végett az egyezségkötés reményében 2012. február 1. napjára elhalasztott.

A meghallgatáson mind a Kérelmező, mind a Pénzügyi szolgáltató írásban közölt előadásukat fenntartották. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a meghallgatáson a felek együttműködésével részletesen megvizsgálta és feltárta a kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita mibenlétét. A folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező kérelmét akként módosította, hogy a lakóépület vonatkozásában kifizetett javítási költség 75%-át, valamint az OMSZ-tól a jegesőre vonatkozó adatszolgáltatás kapcsán kért vélemény költségét kéri, egyúttal kijelentette, hogy csak ilyen tartalmú megállapodás esetén hajlandó egyezséget kötni.

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 az 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) 4. § (1), 277. § (4), valamint 553. § (1) 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 több ízben is figyelmen kívül hagyta a Ptk. fenti rendelkezéseit, azáltal, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyv készítésének időpontjában elismert tény, nevezetesen azt, hogy a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlan vonatkozásában a biztosítási esemény bekövetkezett, utóbb, több ízben is – megfelelő bizonyítékokkal alá nem támasztva – vitássá kívánta tenni. A pénzügyi szolgáltató helyszínen eljáró szakértője ugyanis a rendelkezésére álló szakértelem birtokában a kárfelvételi jegyzőkönyv készítésekor azt rögzítette, hogy a beazonosítható veszélynem a jégverés, a „nádtetőt verte el a jég”, továbbá, hogy nem lát okot a kár megtérítése ellen, egyúttal a becsült kár összegét 350.000 – 400.000.- Ft-ban határozta meg. Mindezek ellenére a kárrendezési eljárás során a pénzügyi szolgáltató több alkalommal (2011. augusztus 16-án, 2011. szeptember 22-én és 2011. október 26-án kelt leveleiben, továbbá jelen eljárás kereteiben) is fenti megállapítással ellentétes tartalmú nyilatkozatokat tett, amelyekre hivatkozva aztán megtagadta a szolgáltatási igény teljesítését.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató azon eljárása mely szerint az eljáró kárszakértője által rögzített, és a kárszakértő, illetve a Kérelmező által aláírt kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített tényeket, különböző, bizonyítékokkal alá nem támasztott állításokra hivatkozva figyelmen kívül hagyja és a Kérelmezőt további bizonyítási eszközök igénybe vételére és annak kapcsán felmerülő nem elhanyagolható mértékű költségének viselésére kényszerítés szembehelyezkedik a Ptk.

idézett rendelkezésével. A kárrendezési eljárás ilyen jellegű lefolytatása, 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 alkalmasnak mutatkozhat arra, hogy a fogyasztóknak a pénzügyi piac szereplőibe vetett bizalmát megkérdőjelezze.

Ugyancsak a kölcsönös együttműködés kötelezettségének figyelmen kívül hagyását eredményezi az a körülmény, hogy a pénzügyi szolgáltató vitássá teszi – az amúgy általa is elismert – biztosítási eseményhez kapcsolódóan, a Kérelmező által előterjesztett további bizonyítási eszközök helytállóságát (OMSZ jelentés, szakember nyilatkozatai), úgy, hogy mindeközben a pénzügyi szolgáltató állításait semminemű bizonyítékkal nem támasztja alá.

A pénzügyi szolgáltató eljárása kapcsán az eljáró tanács ki kívánja továbbá hangsúlyozni azt, hogy a pénzügyi szolgáltató a tételes törvényi rendelkezések megsértésén túlmenően figyelmen kívül hagyja 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 összegszerűsége 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 bekövetkezte esetén jogosult, amennyiben a Kérelmezőnek a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített összeget meghaladó, vagy további kárigénye van. Tekintettel arra, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyvben 350.000 – 400.000.- Ft került feltüntetésre, mint a helyreállítás tervezett költsége, és a Kérelmező 386.313,- Ft-ról nyújtott be igazolást, illetve számlát a pénzügyi szolgáltató jogosultságát megalapozó felfüggesztő feltétel bekövetkeztére nem kerülhetett sor.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fenti jogszabályi rendelkezések alapján a pénzügyi szolgáltató törvény erejénél fogva köteles lett volna – a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítettek szerint – bekövetkezett biztosítási esemény kapcsán az igazoltan felmerült összeg megtérítésére. Az eljáró tanács indokoltnak látta továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató ne csak a jégverés kapcsán felmerült, a Kérelmező által megjelölt mértékű kárt térítse meg, hanem a biztosítási esemény kárfelvételi jegyzőkönyvben történt elismerését követően igénybe vett bizonyítási eszközzel kapcsolatban felmerülő költségeket is.

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

Budapest, 2012. február 14.

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