

A-PBT-A-569/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület A.L-né (a továbbiakban: Kérelmező) által az ABC Biztosító (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) (továbbiakban: felek) ellen xxx ügyiratszám alatt indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásában a 2012. szeptember hó 11. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja a Pénzügyi szolgáltatónak, hogy a Kérelmező részére

- az xxx számú, xxx szerződése megszüntetése miatt 88.633,- Ft-ot (azaz nyolcvannyolcezer-hatszázharminchárom forintot), és ezen összegnek a Ptk. 301. § (1) bekezdése szerint 2011. december 25. napjától a kifizetésig számított késedelmi kamatát,
- a már kifizetett 329.349,- Ft után a Ptk. 301. § (1) bekezdés szerint 2011. december 25. napjától a kifizetésig járó késedelmi kamatot,
- 8.400,- Ft (azaz nyolcezer-négy száz forint) utazási költséget, és
- 100.000,- Ft (azaz százezer forint) nem vagyoni kártérítést 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 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 a Pénzügyi Békéltető Testülethez továbbított kérelmében a Pénzügyi szolgáltatóval kötött befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződése Pénzügyi szolgáltató által történt megszüntetése kapcsán, a megfizetett visszavásárlási összeg és a helyesen megállapított visszavásárlási összeg különbözetének és késedelmi kamatainak, valamint 139.000,- Ft nem vagyoni kár megfizetését kérte.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2002. augusztus 13-án xxx számon egy xxx szerződést kötött. A Kérelmező előadta, hogy a biztosítási díjat az első néhány évben rendszeresen fizette, és időközönként elszámolást kapott a biztosítási szerződés értékéről. A

2011. augusztus 22-én kapott kimutatás szerint az életbiztosítása visszavásárlási értéke 427.678,- Ft volt. Előadta, hogy 2011. október 7-én visszavásárlási kérelmet indított a Pénzügyi szolgáltatónál, de anyagi helyzete úgy alakult, hogy sürgőssé tette a visszavásárlást, így 2011. október 10-én telefonon közölte a Pénzügyi szolgáltatóval visszavásárlási szándékától való elállását, amelyet írásos kérelem és fax megküldésével is megerősített. A Kérelmező ezt követően 2011. december 7-én 200.000,- Ft megjelölésével, részleges visszavásárlási kérelmet nyújtott be a Pénzügyi szolgáltatóhoz. A részleges visszavásárlási kérelmet a Pénzügyi szolgáltató egyik ügyfélszolgálati irodájában nyújtotta be, ahol részletes felvilágosítást kapott az adatlap kitöltéséről, továbbá arról, hogy melyik eszközalapban minimálisan mennyi összeget kell benn hagynia, hogy megvalósuljon a részleges visszavásárlás, amely tájékoztatás alapján kitöltötte a részleges visszavásárlási kérelmet. A Kérelmező miután hosszabb ideig nem kapott semmilyen tájékoztatást, telefonon többször megkereste a Pénzügyi szolgáltatót a részleges visszavásárlás kifizetése ügyében, azonban a Pénzügyi szolgáltató „nem talált se pénzt, se szerződést”. Végül 2012. január 9-én arról tájékoztatta a Pénzügyi szolgáltató, hogy visszavásárlási kérelmét elutasította, hiszen a Kérelmező elállt részleges visszavásárlási szándékától.

A Kérelmező a fent említetteket követően 2012. január 12-én telefonon azt a tájékoztatást kapta, hogy a visszavásárlás rendben, az utalást elindították. Ekkor a Pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatta, hogy az utalandó pénzeszeg 329.349,- Ft, valamint arról, hogy ez a teljes visszavásárlási összeg, mivel a részleges visszavásárlás nem lehetséges. A Kérelmező ezzel nem értett egyet, közölte, hogy 200.000,- Ft kifizetését kérte, amelynek kifizetését követően több mint 200.000,- Ft-nak kellett a számláján maradnia. A Pénzügyi szolgáltató ekkor közölte azt is, hogy a korábban közölt 427.678,- Ft és a beszélgetés során közölt 329.349,- Ft különbözete tranzakció díj, mivel előzőleg elindított egy visszavásárlást és elállt tőle.

A Pénzügyi szolgáltató az általa ekkor meghatározott visszavásárlási összeget nem a Kérelmező által megadott számlaszámra utalta.

A Kérelmező miután hosszas ügyintézését követően a 329.349,- Ft-ot megkapta, abból 129.349,- Ft-ot a Pénzügyi szolgáltatónak visszautalt arra figyelemmel, hogy a pénzeszeg visszafizetésének esetén életbiztosítási szerződése helyreállítására tettek ígéretet.

A Kérelmező előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a szerződés helyreállítása helyett a 129.349,- Ft-ot előzetes tájékoztatás és értesítés nélkül ismét nem megfelelő bankszámlaszámra, a Kérelmező volt férje számlájára utalta át.

A Kérelmező sérelmezte azt is, hogy a Pénzügyi szolgáltató többszöri bejelentés és adategyeztetés ellenére az értesítő és tájékoztató leveleket arra a lakcímre küldte, ahol már több mint tíz éve nem lakik, így csak volt anyósa jóindulatán múlt, hogy leveleit megkapta.

A Kérelmező kifogásolva, hogy a szerződés visszavásárlási értékének felülvizsgálatára vonatkozó több kérelme nem vezetett eredményre, a részleges visszavásárlás kapcsán többször is téves tájékoztatást kapott, sorozatos adminisztrációs hibákat követett el a Pénzügyi szolgáltató pl. rossz számlaszámra utalt, rossz elszámolási bizonylatot téves szerződés megszüntetési dátumot rögzített, stb., valamint rengeteg utána járást igényelt mire pénzéhez jutott, a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult. A Pénzügyi Békéltető Testülethez érkezett írásbeli kérelmében életbiztosítási szerződésének vizsgálatát kérte, majd módosította kérelmét, kérve a visszavásárlási összeggel összefüggő általa kiszámított 139.000.- különbözeti összeg, valamint vagyoni kárával megegyező összegű, 139.000,- Ft nem vagyoni kár megtérítését.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2002. augusztus 14. napi kockázatviselési kezdettel havi díjfizetési gyakoriságú, xxx számú, xxx szerződést kötött 10 év technikai tartamra. A szerződés 2008. október 14. napjáig volt díjjal rendezett. A Kérelmező 2011. október 6. napján kelt szolgáltatói igénybejelentésében kérte az xxx számú

biztosítási szerződés visszavásárlását. A Kérelmező a szerződés visszavásárlására vonatkozó igényétől a Pénzügyi szolgáltatóhoz faxon, 2011. október 11. napján megküldött nyilatkozat tanúsága szerint elállt.

Ezt követően a Kérelmező 2011. december 9. napján a szerződés részleges visszavásárlására vonatkozó igényt jelentett be. A részleges visszavásárlásra vonatkozó igénybejelentés tanúsága szerint a Kérelmező összesen 200.000,- Ft visszafizetését kérte. A Pénzügyi szolgáltató válasziratában kifejtette, hogy a 200.000,- Ft-ban megjelölt részleges visszavásárlás nem volt lehetséges az xxx Feltételeinek 15. § (2) bekezdése alapján. A szerződési kikötés szerint ugyanis folyamatos díjfizetés esetén a technikai tartam alatt a szerződő akkor kérhet részleges visszavásárlást, ha az aktuális megtakarítási összeg meghaladja a garantált biztosítási összeget. A részleges visszavásárlás mértéke nem haladhatja meg az aktuális megtakarítási összeg és a garantált biztosítási összeg különbségét. Előadta, hogy a részleges visszavásárlás időpontjában a garantált biztosítási összeg 344.496,- Ft volt, így a szerződés feltételei szerint a Kérelmező szerződése alapján 200.000,- Ft összegű részvisszavásárlásra nem volt lehetőség. Figyelemmel arra, hogy a fentiek szerint az életbiztosítási szerződés alapján 200.000,- Ft összegű részvisszavásárlás nem volt lehetőség, ezért munkatársai a teljes visszavásárlási összeg kifizetéséről intézkedtek. Közölte, hogy teljes visszavásárlási összegként összesen 329.349,- Ft-ot fizetett meg a Kérelmezőnek. A Pénzügyi szolgáltató elismerte, hogy a visszavásárlási összeget nem a 2011. december 9. napján leadott igénybejelentésben foglalt számlaszámra, hanem a 2011. október 6. napi igénybejelentésben foglalt számlaszámra utalta ki.

A kifizetett teljes visszavásárlási összeggel kapcsolatban a Pénzügyi szolgáltató válasziratában elismerte, hogy a visszavásárlási összeget nem megfelelően számolta ki, ugyanis a 2011. december 9. napi kérelem dátumát figyelembe véve a Kérelmező összesen 414.182,- Ft-ra lenne/lett volna jogosult, amennyiben a szerződés megszűnik. Előadta, hogy méltányossági eljárást indítottak, amelynek eredményétől függően lát lehetőséget egyezségkötésre.

A Pénzügyi szolgáltató a harmadik meghallgatáson – miután kiderült, hogy a 2012. szeptember 30-án átutalt összeg ismét nem megfelelő bankszámla számra került kiutalásra – egyezségi ajánlatot tett 88.633,- Ft visszavásárlási összeg és ennek 2011. december 25-től számított kamatai, a már kifizetett 329.349,- Ft 2011. december 25-től a kifizetésig számított késedelmi kamatai, valamint 8.400,- Ft utazási költség megfizetésére, amelyet a Kérelmező nem fogadott el.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában közölte, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

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 jogvita mindkét fel számára megnyugtató befejezésére.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvitában a rendelkezésre álló adatokat értékelve a 2012. szeptember hó 11. napján megtartott meghallgatáson arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező kérelme a Pénzügyi szolgáltatóval szemben jogalapját tekintve teljes mértékben, összecszerúségét tekintve részben megalapozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult eljárás kapcsán a felek között nem képezte vita tárgyát, hogy a Kérelmező által megkötött szerződés érvényesen létrejött, hatályba lépett.

Nem képezte vita tárgyát az sem, hogy a 2011. december 9. napi befektetési alapok értéke és az az alapján meghatározott visszavásárlási érték nem volt helyesen megállapítva, a Pénzügyi szolgáltató nem megfelelő értékelési napot vett figyelembe.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa előtt folyamatba helyezett pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát az képezte, hogy a Pénzügyi szolgáltató teljesítése a biztosítási szerződésben foglaltaknak megfelelt-e. Ennek kapcsán az eljáró tanácsnak elsődlegesen azt kellett tisztázni, hogy a Pénzügyi szolgáltató által teljesített teljes visszavásárlás jogszerű volt-e, annak ellenére, hogy Kérelmező a részvisszavásárlást kért, továbbá ha megállapítható, hogy a Pénzügyi szolgáltató az xxx számú szerződést jogsértően szüntette meg, azzal a Kérelmezőnek vagyoni és nem vagyoni kárt okozott-e.

A felek között létrejött életbiztosítási szerződés Általános Feltételei 12. §-a szerint a szerződés visszavásárlására a szerződő jogosult. A visszavásárlási értéket tartalmazó biztosítási szerződések esetében a szerződés megszűnésekor a biztosító a külön feltételekben és a kötvényben meghatározott visszavásárlási összeget fizeti ki a szerződő részére. A visszavásárlási összeg kifizetése az igény bejelentésétől számított 15. napon esedékes.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató az életbiztosítási szerződést megszegte, amikor a Kérelmező által 2011. december 9. napján benyújtott részleges visszavásárlási kérelem alapján a Kérelmező szerződését teljesen megszüntette. Az életbiztosítási szerződés Általános Feltételei 12. §-a szerint ugyanis a befektetési egységekhez kötött életbiztosítás visszavásárlására a szerződő jogosult. A Kérelmező – a szerződő – a szerződés részleges visszavásárlását kérte, azaz a Pénzügyi szolgáltató a szerződés alapján a részleges visszavásárlási összegének kifizetésére lett volna köteles. Az eljáró tanács szerint amennyiben a Pénzügyi szolgáltató csak a beérkezett részleges visszavásárlási kérelem elbírálásakor észlelte, hogy a Kérelmező által megjelölt 200.000,- Ft kifizetése, a részleges visszavásárlás nem lehetséges, annak kifizetése akadályba ütközik, ez esetben a Pénzügyi szolgáltatónak az együttműködési kötelezettség körében tájékoztatnia kellett volna a Kérelmezőt arról, hogy a kért pénzügyi összeg kifizetésére nincs lehetőség, megjelölve a szerződési feltételek vonatkozó pontjait. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg fel kellett volna hívni a Kérelmezőt arra, hogy nyilatkozzon, miszerint eláll-e részleges visszavásárlási szándékától, vagy a szerződés teljes visszavásárlását kéri. A rendelkezésre bocsátott levelekből megállapítható, hogy a Pénzügyi szolgáltató ezt előzetesen nem tette meg, ehelyett egyoldalúan, a szerződést súlyosan megsértve a Kérelmező akaratának kifejezése nélkül, visszavásároltatta a teljes szerződést. Ugyanakkor a Pénzügyi szolgáltató a visszavásárlási összeg átutalása kapcsán kiküldött levélben a Kérelmezővel csak a kifizetésre került összeget közölte, azonban nem adott tájékoztatást a szerződés teljes visszavásárlásáról, megszüntetéséről.

A Ptk. 318. § (1) bekezdése szerint a szerződésszegésért való felelősségre, valamint a kártérítés mértékére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni azzal az eltéréssel, hogy a kártérítés mérséklésének – ha a jogszabály kivételt nem tesz – nincs helye.

A Ptk. 339. § (1) bekezdés szerint aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentésül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Ptk. 355. § (1) bekezdése szerint a kárért felelős személy köteles az eredeti állapotot helyreállítani, ha pedig az nem lehetséges, vagy a károsult azt alapos okból nem kívánja, köteles a károsult vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni.

A Ptk. 355. § (4) bekezdés szerint kártérítés címén a károkozó körülmény folytán a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést és az elmaradt vagyoni előnyt, továbbá azt a kárpótlást

vagy költséget kell megtéríteni, amely a károsultat ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fent ismertetett tényállás alapján a Pénzügyi szolgáltató polgári jogi kártérítési felelősségét megállapította, kimondva azt, hogy nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, szerződésszegő eljárása kárt okozott, amelyet köteles megtéríteni.

A Ptk. 355. § (1) bekezdés első fordulatóban rögzített reparációra nincs lehetőség mert a Kérelmező életbiztosítási szerződése helyreállítását az eljárás során nem kérte, ugyanakkor a Pénzügyi szolgáltató a vitás ügy rendezését kellő időben nem teljesítette, és időközben a határozott tartamra kötött szerződés lejáratú időpontja 2012. augusztus 14. napja eltelt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Kérelmezőnek okozott vagyoni kár meghatározása kapcsán elfogadta a Pénzügyi szolgáltató 2012. szeptember hó 11. napján adott, és a meghallgatáson ismertetett kimutatását. Eszerint a Kérelmező szerződésének visszavásárlási értékét a Pénzügyi szolgáltatóhoz 2011. december 9-én beérkezett kérelem alapján a 2011. december 13-ára vonatkozó árfolyam, és a díjszünetetelés okán a Különös Feltételek 10. §-a alapján 97,9% figyelembe vételével kellett meghatározni. Az említettek alapján a szerződés visszavásárlási összege 417.982,- Ft volt. A Pénzügyi szolgáltató visszavásárlási összeg címén a Kérelmezőnek 329.349,- Ft-ot megfizetett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Kérelmezőnek vagyoni kár címén a fent rögzített visszavásárlási összegek különbözetét 88.633,- Ft megfizetését indokoltnak találta.

Az eljáró tanács a fentiek és a Pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatában megnyilvánuló elismerésére tekintettel ajánlja a Pénzügyi szolgáltatónak 88.633,- Ft és ezen összeg Ptk. 301. § (1) bekezdése szerint számított késedelmi kamata, továbbá a már kifizetett 329.349,- Ft 2011. december 25-től a Kérelmezőnek történt kifizetés napjáig számított késedelmi kamata, és a meghallgatáson való megjelenés utazási költsége címén 8.400,- Ft megfizetését.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező által meghatározott vagyoni kárt részben találta alaposnak. Az eljáró tanács nem értett egyet a Kérelmező által alkalmazott árfolyammal, mert az általa használt árfolyam napján az életbiztosítási szerződés a biztosítási tartam lejáratú okán már megszűnt.

A Pénzügyi Békéltető Testület a tényállást értékelve a Kérelmező nem vagyoni kárpótlását a rendelkező részben foglaltak szerint alaposnak találta. Az eljáró tanács a nem vagyoni kárpótlás megállapítása kapcsán a Pénzügyi szolgáltató, mint a biztosítási piacon jelentős ügyféllel szerződéses jogviszonyban álló Pénzügyi szolgáltató biztosítási szolgáltatás kifizetésére vonatkozó eljárását, a Kérelmezőnek okozott csekélynek nem tekinthető személyiségi jogsértést értékelte.

A Ptk. 2. § (1) bekezdése szerint a törvény védi a személyek vagyoni és személyhez fűződő jogait, továbbá törvényes érdekeit.

A Ptk. 75. § (1) bekezdése szerint a személyhez fűződő jogokat mindenki köteles tiszteletben tartani. E jogok a törvény védelme alatt állnak.

A Ptk. 76. §-a szerint a személyhez fűződő jogok sérelmét jelenti különösen az egyenlő bánásmód követelményének megsértése, a lelkiismereti szabadság sérelme és a személyes szabadság jogellenes korlátozása, a testi épség, az egészség, valamint a becsület és az emberi méltóság megsértése.

A Ptk. 84. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, akit személyhez fűződő jogában megsértettek, az eset körülményeihez képest a következő polgári jogi igényeket támaszthatja: kártérítést követelhet a polgári jogi felelősség szabályai szerint.

A Ptk. általánosan védi a személyhez fűződő jogokat, ezért a Ptk. 84. §-ának rendelkezéseit bármelyik személyhez fűződő jog megsértése esetén lehet alkalmazni. Ennek megfelelően valamennyi, így a törvényben külön nem nevesített személyiségi jog is polgári jogi védelem alatt áll, azokat mindenki köteles tiszteletben tartani, a jogosult a személyiségi jogainak sértetlenségét mindenkivel szemben követelheti. A védelem érdekében a Ptk. által a személyiséget ért jogsérelem esetére felkínált valamennyi jogi eszköz igénybe vehető, így a kártérítés iránti igény is.

A törvény által oltalmazott, de külön meg nem nevezett személyiségi jogok alapvetően az Alkotmány egyes rendelkezéseiből vezethetők le. Az Alkotmánybíróság (továbbiakban: AB) álláspontja szerint (lásd az alábbi 34/1992. AB határozatot), a személyiségi jogok alapja - az alaptörvény 54. § (1) bekezdése szerint „a Magyar Köztársaságban minden embernek joga van [...] az emberi méltósághoz”. Ennek megfelelően abban az esetben, ha a jogosultat személyiségi jogaiban sérelem érte, akkor azt nem szükséges konkrétan a törvény által nevesített személyiségi jogok közül valamelyikeként megjelölnie, ezeken kívül eső is lehet, különösen abban az esetben, ha az érintett személyiségi jog az emberi méltósághoz való alapjogból levezethető.

Az eljáró tanács osztja dr. Mátyás Melinda: A nem vagyoni kártérítés elméleti alapjai című munkájában közölt megállapítást, miszerint „ha polgári jog elismeri a nem vagyoni kártérítést a személyiségvédelem eszközeként, azt nem kötheti olyan külső feltételekhez, amelyek szükségtelenek és önkényesek. Nemcsak a kár nagysága, de maga a személyi kár bekövetkezte is becslésen alapul, amelynek objektív mércéje nincs, s amelyet éppen ezért a jogi szabályozásban alkotmányosan nem lehet következményekhez igazítani”.

A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint nem fogadható el és nem támogatható a biztosítási szakmában jelentős ügyfélkörrel résztvevő Pénzügyi szolgáltató adott ügyben megismert és általa sem vitatott hibát hibára halmozó eljárása. Lényegében 2011. december 9. napja óta a Kérelmező életbiztosítási szerződését folyamatosan intézte, azonban a Pénzügyi szolgáltató folyamatosan rosszul, sorozatosan szakmai és adminisztrációs hibát vétett, mulasztott, hibáit a Kérelmező folyamatos levelei, telefonbeszélgetései, jelzési, panaszai hatására sem tudta kellő időben és érdemben kijavítani és orvosolni. A Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott kérelmében kétségbe esésében olyan kérdéseket tett fel, hogy ki jogosult dönteni az általa megfizetett befektetési egységekhez kötött életbiztosításáról, a megtakarítás felhasználásáról, miért nem kap átlátható, tételes elszámolást, kimutatást, szándékosan olyan-e a Pénzügyi szolgáltató működése, hogy senki ne lássa át, mennyit ér az ügyfél, és az ügyfélnek adott szó, stb.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának véleménye szerint a Kérelmező személyiségi jogai (így a törvényben nevesített személyiségi jogok közül az emberi méltósághoz, mint a személyiségi jogok Alkotmányból eredő alapjogához fűződő jogai sérültek azzal, hogy a Pénzügyi szolgáltató az elmúlt kilenc hónapban több ízben hibásan tájékoztatta, a hibákat a Kérelmező panaszaira sem küszöbölte ki, a Kérelmezőnek az esetleges hátrányok megelőzése érdekében több ízben telefonálnia, illetve beadványokat kellett írnia, és hónapokig nem volt világos és tisztázott, hogy van-e életbiztosítása, és ha nincs akkor miért nincs és milyen összegű kifizetés jár neki a szerződés szerint. Azt különösebben igazolni nem szükséges, hogy az ügyintézés feszültséggel, bosszúsággal, idővel jár. Ezek az eszmei károk pénzben nem fejezhetőek ki, azonban ténylegesen jelentkező károk, amelyek nem vitásan a Pénzügyi szolgáltató több hónapon át tartó szakmai és adminisztrációs hibái okoztak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Kérelmezőt ért személyiségi jogsérelmet, mint a nem vagyoni kártérítést megalapozó jogsértést 100.00,- Ft nem vagyoni kártérítés

megfizetésével tartja indokoltnak, és a sérelmekkel arányban állónak, tekintettel a többszöri hibás tájékoztatásra, a folyamatos bizonytalanságban tartásra, a kifizetés időbeli elhúzóására, valamint azok újbóli hibáira és nem kevésbé a Kérelmező által többször kinyilvánított bizalomvesztésre. A Pénzügyi Békéltető Testület szerint az ilyen ügyekben a pénzbeli kártérítés alkalmas lehet a pénzügyi szakmával szemben világszerte és az adott ügyben is kinyilvánított bizalomvesztés orvoslására, és helyreállítására. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szakma presztízsét, annak védelmét és szükség esetén helyreállítását mind a fogyasztók, mind a pénzügyi szolgáltatók érdekében fontosnak tartja. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szolgáltató figyelmébe ajánlja a pénzügyi vitarendezés nemzetközi fórumain kialakított alapelvet, mely szerint „Pénzt veszíthetsz, de bizalmat nem.”

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. szeptember 24.

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