

## **A-PBT-A-574/2012. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület a F.F-né meghatalmazott által képviselt **F.F.** kérelmező (a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2012. október 24. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy 60 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek 50.000 Ft (azaz Ötvenezer forint) szolgáltatási összeget, és annak 2012. május 8. napjától a kifizetés napjáig járó, Ptk. 301. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatait.

Az eljáró tanács a Kérelmező Kérelmét ezt meghaladóan elutasítja.

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

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező a 2012. augusztus 3. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, lakásbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2011. május 1. napi kockázatviselési kezdettel xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű szerződést kötött xxx fedezet mellett az xxx szám alatti ingatlanra mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

A Kérelmező által biztosított ingatlanba 2011. június 16. 21:00 óra és 2011. június 17. 8:30 óra közötti időszakban ismeretlen tettes rácson keresztüli ajtó kinyitás módszerével behatolt, és onnan készpénzt, illetve arany ékszereket tulajdonított el. Az okozott kár összege mintegy 925.000 Ft volt. A Kérelmező kárát a Pénzügyi Szolgáltatónál bejelentette, amely az xxx kárszám alatt rögzített kárigényt 2011. szeptember 14. napján elutasította, mivel nem valósult meg a betöréses lopás biztosítási esemény azon kritériuma, hogy az ingatlanba erőszakos módon hatolt be az elkövető. A Kérelmező az elutasítás ellen panasszal élt. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2011. szeptember 23. és 2011. október 4. napján kelt leveleivel elutasította.

2012. február 21. 8:00 óra és 19:30 között ismeretlen tettes a biztosított ingatlan udvarára a kerítésen keresztül bemászott, majd a felső szinti lakórészbe csukott, de nem zárt ajtón keresztül behatolt, a nappaliban található szekrénysor egyik zárt ajtaját felfeszítette, és onnan készpénzt, valamint arany ékszereket tulajdonított el. A lopással okozott kár mintegy 1.400.000 Ft volt, a rongálással okozott kár mintegy 1.000 Ft-ot tett ki. A Kérelmező a kárt bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatónak, amely az yyy kárszám alatt rögzített kárigényt elutasította, mivel a helyiség nem volt lezárva, így erőszakos behatolás nem történt. A Kérelmező az elutasítás ellen panasszal élt, azonban panaszát a Pénzügyi Szolgáltató elutasította.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentett kárigény megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 1.100.000 Ft összegben határozta meg. Kérelmében kifejtette, hogy biztosítása xxx fedezet mellett jött létre, amely fedezetet nyújt a besurranásos, trükkös lopásra is. Álláspontja szerint a két káresemény megfelel ezen biztosítási esemény feltételeinek, ezért a Pénzügyi Szolgáltató jogszerűtlenül tagadta meg a kifizetést.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a kárigényt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint mindkét kárigény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el.

Előadta, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján sem betöréses lopás, sem trükkös lopás nem valósult meg, mivel a káresemények során erőszakos behatolás nem történt, ugyanakkor nem nyitott állapotú nyílászárón keresztül történt a behatolás, mely kizárja a besurranásos, trükkös lopás biztosítási esemény megvalósulását. Előadta, hogy az utóbbi biztosítási eseményhez tartozó szolgáltatási összeg legfeljebb 50.000 Ft lehet, amennyiben a kárt a Kérelmező bizonyítja.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el, a döntésnek alávetni magát nem kívánja.

Az ügyben 2012. szeptember 24. napján tartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy a bűncselekmény időpontjában a nagy meleg miatt a bejárati ajtó belső része nyitva volt, azonban a külső rácson ajtó kulcsra volt zárva. Az elkövetők a rácson részen benyúlva a belülről benne lévő kulccsal kinyitották a zárat. Mindannyian otthon voltak, lent az alsó konyhában, azonban nem észlelték a besurranást. Az előző évben is volt egy hasonló besurranásos lopás, amikor szintén ékszereket vittek el. A biztosítás megkötése során

a biztosító munkatársai részletesen megtekintették a biztosított ingóságokat, a becsatolt fényképfelvételek is ekkor készültek. A fényképeken látható ékszerek a legutóbbi bűncselekmény során mind eltűntek.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni.

Előadta, hogy a nevezett cselekmény amiatt nem minősül besurranásos, trükkös lopásnak, mivel a nyitva hagyottság mint tényállási elem nem valósul meg. A kinyitott állapot – álláspontja szerint – azzal valósul meg, ha a rés van a nyílászáró és annak kerete között. A feltételek a nyitottságot nem definiálják, azonban a szavak általános jelentése nyújt ilyenkor iránymutatást. Csatolta a Magyar Értelmező Kéziszótár vonatkozó szócikkét.

Ezt követően a meghallgatást az eljáró tanács a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta, és ezzel egyidejűleg felhívta a Kérelmezőt, hogy 15 napon belül csatolja be a Testület felé a 2011. június 16-17. napján történt bűncselekménnyel és 2012. február 21. napján történt bűncselekménnyel kapcsolatban a rendőrség által lefolytatott helyszíni szemlééről felvett jegyzőkönyveket és feljelentéseket. Felhívta továbbá a Kérelmezőt, hogy tételes kimutatásban részletezze a bűncselekmények során eltulajdonított vagyontárgyakat, azok értékét és tulajdonosát.

A Kérelmező 2012. október 19. napján érkezett beadványában csatolta a rendőrségi helyszíni szemlééről készült jegyzőkönyvek másolatát.

A 2012. október 24. napján tartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező nem jelent meg. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratában foglaltakat és az eljárás során tett nyilatkozatait, mely szerint a Kérelmező igényét megalapozatlanak tartja. Egyezségi ajánlatot nem kíván előterjeszteni. Kéri az eljárás megszüntetését.

A Kérelmező beadványával kapcsolatban előadta, hogy a 2011. júniusi kár tekintetében a Kérelmező igénye egyrészt elévült, másrészt a káresemény nem minősül biztosítási eseménynek, mindemellett a Kérelmező súlyos gondatlansága is megállapítható, amely a Ptk. 556. § (1) bekezdésének a) pontja szerint a biztosító mentesülését eredményezi.

A 2012. február 21-i káresemény vonatkozásában arra hivatkozott, hogy nem valósultak meg a „besurranás” biztosítási esemény feltételei, mivel az ajtó csukva volt.

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

A rendelkezésére álló iratokból megállapítható volt, hogy a Kérelmező 2011. május 1. napi kockázatviselési kezdettel xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű szerződést kötött xxx fedezet mellett a Pénzügyi Szolgáltatóval.

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 xxx Otthonbiztosítás általános szerződési feltételeit (*a továbbiakban: Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

Az eljáró tanácsnak ezért elsősorban azt kellett vizsgálnia, hogy a Kérelmező által hivatkozott káresemények megfelelnek-e a Feltételekben foglalt valamely biztosítási esemény feltételeinek.

1. Az xxx kárszám alatt nyilvántartásba vett, 2011. június 16-17. napján bekövetkezett káreseménnyel kapcsolatban az eljáró tanács arra az álláspontra helyezkedett, hogy az adott káresemény sem a Feltételekben foglalt „Betöréses lopás”, sem a „Besurranás, trükkös lopás” biztosítási esemény feltételeinek nem felel meg.

A Feltételek 14. oldalán található meghatározás szerint biztosítási eseménynek minősül, ha a tettes a biztosított vagyontárgyat úgy tulajdonítja el, hogy a biztosított és lezárt helyiségekbe a) erőszakos módon betört, behatolt b) álkulccsal, záruk felnyitására alkalmas idegen eszköz használatával jutott be, vagy c) eredeti kulccsal vagy másolt kulccsal jutott be úgy, hogy a kulcsokhoz az a)-b) pontokban meghatározott módon, azaz egy biztosított és lezárt helyiségbe történő betöréses lopás vagy rablás útján jutott.

A Feltételek ugyanezen oldalon a megjegyzés rovatban definiálják a lezárt helyiség fogalmát, mely szerint lezárt helyiség az a helyiség, amely az O) fejezetben található valamelyik védelmi szint előírásait teljesíti. Az O) fejezet rendelkezéseinek vizsgálata alapján megállapítható, hogy a Kérelmező ingatlana a betörés helyén megfelelt a lezárt helyiség fogalmának, mivel a külső rácsos ajtó kulccsal be volt zárva.

Az elkövető ugyanakkor nem a Feltételekben meghatározott módon jutott be a biztosított ingatlanba, azaz nem erőszakos módon vagy álkulccsal, hanem az ajtó eredeti kulcsával, amely a bezárt ajtó zárjában belülről, a rácson keresztül hozzáférhetővé vált. Erre figyelemmel a káresemény a betöréses lopás definíciójának c) pontjában foglalt esetnek sem felel meg, mivel az elkövető az eredeti kulcshoz nem dolog elleni erőszakkal, vagy álkulccsal jutott hozzá. Helyesen hivatkozott továbbá arra is a Pénzügyi Szolgáltató, hogy amennyiben a betöréses lopás feltételei esetlegesen megvalósultak volna, a biztosító akkor is mentesülne a szolgáltatási kötelezettség alól, mivel a kulcsot oly módon hagyták a zárban, hogy ahhoz az elkövető a rácson keresztül benyúlva hozzáférhetett. Az eljáró tanács megítélése szerint ez a mai közbiztonsági viszonyokra is tekintettel a kármegelőzési kötelezettség súlyosan gondatlan megszegésének minősül, mely a Ptk. 556. § (3) bekezdése alapján a biztosító mentesülését eredményezi.

A Feltételek 15. oldalán található a „Besurranás, trükkös lopás” biztosítási esemény meghatározása, mely szerint biztosítási esemény a biztosított vagyontárgyak eltulajdonítása oly módon, hogy a tettes nyitva hagyott nyílászárón keresztül, vagy a biztosított megtévesztésével, kitalált indokkal jut be a lakásba/házba, amelyben otthon tartózkodnak.

A szóban forgó káresemény az eljáró tanács szerint nem illeszthető ezen biztosítási esemény keretei közé, mivel a ház bejárati ajtaja bezárt állapotban volt, így nem a nyitva hagyott nyílászárón keresztül jutott be az elkövető. Erre figyelemmel a Kérelmező ezen kárigényének megalapozottságát nem tudta alátámasztani.

2. Az yyy kárszám alatt nyilvántartásba vett, 2012. február 22. napján bekövetkezett káreseménnyel kapcsolatban a felek között nem volt vitás, hogy a behatolás időpontjában a biztosított ingatlanban otthon tartózkodtak, és a bejárati ajtó nem volt kulcsra zárva. A Pénzügyi Szolgáltató azonban arra hivatkozott, hogy az xxx fedezet körében térülő „Besurranás, trükkös lopás” biztosítási esemény a konkrét esetben azért nem valósult meg, mert a bejárati ajtó csukott állapotban volt, míg a biztosítási esemény meghatározása szerint a tettesnek a nyitva hagyott nyílászárón keresztül kell bejutnia a lakásba. Hivatkozott arra, hogy a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint akkor minősül nyitva hagyottnak egy nyílászáró, ha a nyílászáró és a kerete között rés van, azaz ajtó esetén, ha az nincs becsukva.

A Ptk. 207. § (1) bekezdése értelmében a szerződési nyilatkozatot vita esetén úgy kell értelmezni, ahogyan azt a másik félnek a nyilatkozó feltehető akaratára és az eset

körülményeire tekintettel a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint értenie kellett. Az eljáró tanács ezzel kapcsolatban rámutat, hogy a szerződési feltétel értelmezésénél nem csak a szavak általánosan elfogadott jelentésének, de az eset körülményeinek, illetve a szövegösszefüggésnek is jelentősége van. A Feltételekben szereplő „nyitva hagyott nyílászárón keresztül” kifejezést a szerződő fél nyilvánvalóan a betörés, besurranás összefüggésében értelmezi. A kifejezés értelmezésénél továbbá jelentősége van annak is, hogy mely nyílászáróról: ajtóról vagy ablakról van-e szó. Az ajtó vonatkozásában ugyanis a köznyelv ugyanúgy használja a „nyitva van az ajtó” kifejezést azokban az esetekben is, amikor az ajtó csukva van ugyan, de nincs bezárva, és azokban az esetekben is, amikor az ajtó és az ajtókeret között rés van, illetve az ajtó ki van tárva.

A Ptk. 207. § (2) bekezdése szerint, ha az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződés tartalma az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel meghatározójával szerződő fél, illetve a fogyasztó számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni. Az eljáró tanács erre az értelmezési szabályra tekintettel a Kérelmező számára kedvezőbb értelmezést elfogadva megállapította, hogy a csukott, de kulccsal vagy egyéb zárszerkezettel be nem zárt ajtón keresztül történő bejutás is megvalósítja a besurranás biztosítási eseményt.

A Kérelmező hivatkozott arra, hogy a második káresemény során az első káresemény kapcsán készült kárfelvételi fényképeken is látható karkötőt tulajdonították el. A feljelentés és a helyszíni szemle jegyzőkönyv adatai szerint megállapítható, hogy az eltulajdonított karlanc értéke jóval meghaladja a Feltételek U) fejezetében a „Besurranás, trükkös lopás” biztosítási eseményhez tartozó 50.000 Ft összegű szolgáltatási limitet. A karlanc tulajdonjoga vonatkozásában az eljáró tanács hivatkozik a Feltételek J) fejezetében található fogalom-meghatározásra a biztosítottak kapcsán. A Feltételek szerint biztosított az a személy, akinek vagyontárgyai a biztosítási fedezetbe vont kockázatokra biztosítva vannak, továbbá aki a biztosítási ajánlaton név szerint megnevezett biztosítóval egy életközösségben lakik. Tekintettel arra, hogy a mind a Kérelmező, mind a képviselője eljáró F.F-né egy életközösségben laknak, az eljáró tanács bizonyítottan látta, hogy az eltulajdonított ékszer biztosított vagyontárgynak minősült.

A Psztv. 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 Kérelme a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2012. november 05.

Fábián Attila  
eljáró tanács aláírásban  
akadályozott tagja helyett  
Dr. Matovics Ruben Ferenc  
eljáró tanács elnöke s.k.

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

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