

A-PBT-A-1/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **H.Z.I.** 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 2013. január 3. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 127.746 Ft (azaz százhuszonhétezer-hétszáznegyvenhat forint) biztosítási szolgáltatási összeget, valamint ezen összeg 2012. szeptember 19. napjától számított, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: *Ptk.*) 301. § szerinti késedelmi kamatát.

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 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 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. november 6. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, xxx Otthonbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a felek között 2011. november 24. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszámon xxx Otthonbiztosítási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre a Kérelmező xxx szám alatti ingatlanának (a továbbiakban: *Ingatlan*) biztosítására vonatkozóan. A Kérelmező 2012. augusztus 16. napján csőtörést tapasztalt az Ingatlanon. Telefonon tájékoztatást kért a Pénzügyi Szolgáltatótól, hogy tudnak-e ajánlani szakembert a hiba elhárítására. Mivel nemleges választ kapott, a Pénzügyi Szolgáltató javaslatára szakembereket hívatott, és megkezdte a kár helyszínének feltárását, a hiba elhárítását. A kárbejelentést a Pénzügyi Szolgáltató xxx kárszám alatt nyilvántartásba vette és a kárt 2012. augusztus 24. napján megszemlázta. A Pénzügyi Szolgáltató a vezetékes vízkár bekövetkezését nem vitatta, ugyanakkor a Kérelmező által benyújtott számlákat túlzónak ítélte. Mindezek alapján 2012. szeptember 4. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az általa benyújtott számlákat kollaudálta, és 173.010 Ft kártérítési összeg átutalásáról intézkedett.

A Kérelmező a kollaudálással kapcsolatban 2012. szeptember 7. napján kelt elektronikus levelében panasszal élt.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2012. szeptember 11. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a benyújtott számlákat a kárszakértő a mindenkori építőipari normaárak alapján vizsgálta felül. Mivel a benyújtott számlák egyes tételek esetén eltérnek a normától, azokat módosította.

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 Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a panaszt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a panasz elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Megerősítette a szerződéskötés és kárbejelentés tényét, elismerte a kárigény jogalapját.

Előadta, hogy a Biztosítás feltételeinek C) pontjában került meghatározásra a biztosító szolgáltatásának köre. Eszerint a szolgáltatási kötelezettsége a megjelölt veszélynemmel kapcsolatban felmerült károkra terjed ki. Kárnak a biztosított vagyontárgyak megrongálódása, értékcsökkenése, megsemmisülése, eltulajdonítása minősül. A szerződés arra szól, hogy a biztosító a kárral egyenértékű szolgáltatást teljesít. A tárgyi esetben – álláspontja szerint – a kár összege a helyreállítás indokolt költségének összegében határozható meg. Azonban a helyreállítás indokolt költségének mértéke nem egyenlő a helyreállításról kiállított számla összegével.

Előadta továbbá, hogy az Ingatlanban, mint biztosított vagyontárgyban keletkezett és a helyreállítási költség mértékében megnyilvánuló kár összege műszaki-gazdasági szakkérdés. A kárfelvételi szemle fényképfelvételei és egyéb leírásai alapján csak műszaki szakértelem birtokában lehet objektív módon meghatározni a kár összegét. A szakértők munkájában nyújtanak segítséget az időről időre elfogadott ún. normaárak, így az építőipari normaárak is.

Jelen eljárás során végzett felülvizsgálatot követően is fenntartotta azon – számításokkal alátámasztott – műszaki-gazdasági szakértői álláspontját, miszerint a helyreállítás költsége a

már közölt összegekben fogadható el, a már teljesített szolgáltatáson felül további szolgáltatás teljesítésére nem lát lehetőséget.

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

Az ügyben 2013. január 3. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy kárszakértő a kárszemle során felmérhette a tényleges károkat, mivel a helyreállítás akkor még folyamatban volt. A kárfelmérést követően a feltárási munkákból már 165.000 Ft kifizetésre került. Az erről kiállított számlát a kárszakértő már ekkor megismerhette, és a számlán szereplő tételeket nem kifogásolta. A munkák akkori állásából nyilvánvaló volt, hogy az még nem tartalmazza a feltárási utáni helyreállításhoz kapcsolódó munkaköltségeket.

Előadta, hogy nem tartja elfogadhatónak a biztosító azon eljárását, hogy a szerződésben foglaltakkal szemben nem biztosított szakembert a hiba elhárítására, majd amikor a biztosító javaslatára saját erőből keresett szakembert, az általa elvégzett munkák ellenértékét vitatta, de vitatását, a saját számítását semmilyen módon nem támasztotta alá. A munkaigény felmérését követően telefonon kifejezetten tájékoztatta a biztosító munkatársát a várható költségekről. A munkákat még a kár bekövetkeztének napján megkezdték, mivel a víz jelentős, az Ingatlan állagát veszélyeztető károkat okozott. A helyreállítás teljes költsége 300.753 Ft volt, így 127.746 Ft további térítésre tart igényt a biztosító által kifizetett 173.010 Ft-on felül.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy a biztosító nem tud minden munkatípusra szakembert ajánlani. A Kérelmező Biztosítása nem tartalmazza az xxx szolgáltatást, ezért a szokásos gyakorlat szerint a biztosított jogosult a helyreállításra szakembert megbízni.

Kiemelte, hogy a biztosító a kár mértékét téríti meg a károsult biztosított felé, amely nem feltétlenül egyezik meg a helyreállítást végző vállalkozó által kiállított számlán szereplő összeggel. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontját a kárszakértő véleményére alapítja, mivel az elvégzett munkák építőiparban szokásos mértéke műszaki szakkérdésnek minősül. A kollaudálást a kárszakértő az építőipari normaárak alapján végezte el. Nem tudott nyilatkozni arra vonatkozóan, hogy a számlák kárszakértő által történő felülvizsgálata során a számlákra írt összegek milyen okból térnek el a válasziratban foglalt összegektől.

A Kérelmező Kérése az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2011. november 24. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszámon xxx Otthonbiztosítási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre a Kérelmező xxx szám alatti ingatlanára (a továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

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.

A felek egyező előadásából megállapítható, hogy az Ingatlanban 2012. augusztus 16. napján a Feltételek C) pontjában meghatározott vezetékes vízkár biztosítási esemény történt. A

biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási szolgáltatási igény jogalapját a Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta. A felek között a jogvita a biztosítási esemény összecszerőségével kapcsolatban alakult ki.

A Feltételek H) pontja alapján a felek abban állapodtak meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az épületek, építmények részleges károsodása során a javítás, helyreállítás költségét téríti meg. Javítási, helyreállítási költségen a sérült vagyontárgy káridőpontban történő javítási költségét, vagy új állapotban történő beszerzési árát kell érteni, amely nem haladhatja meg a vagyontárgy újraépítési értékét.

Jelen eljárásban a Kérelmező okirati bizonyítékkal – készpénzfizetési számlával – igazolta, hogy számára ténylegesen mekkora kiadást jelentett a károsodás helyreállítása.

A Pénzügyi Szolgáltató e körben arra hivatkozott, hogy a számla indokolatlanul magas összegeket tartalmaz, mely meghaladja a helyreállítás Feltételekben rögzített költségét.

A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valónak fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.

A készpénzfizetési számlával szemben a Pénzügyi Szolgáltatónak természetesen lehetősége lett volna ellenbizonyításra, azaz olyan bizonyítékok előterjesztésére, melyek valószínűsítik, hogy a keletkezett kár a számlában szereplő összegnél kevesebb összegből is szakszerűen helyreállítható, illetve hogy a számlával igazolt helyreállítási költség túlzó, indokolatlan tételeket tartalmaz vagy túlszámlázás történt. Ezen bizonyítékok előterjesztése esetén az eljáró tanácsnak olyan szakkérdésben kellett volna állást foglalnia, amely műszaki szakértő szakértelmét igényelte volna. A Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor e körben saját nyilatkozatán túlmenően nem terjesztett elő semminemű olyan bizonyítékot, amelyek alapján a számlában foglalt helyreállítási költség összecszerősége kétségbe vonható lett volna. A Pénzügyi Szolgáltató így nem csatolt árajánlatot, magánszakértői véleményt, de még az általa hivatkozott építőipari normaárakra vonatkozó kalkulációját sem csatolta, és nem jelölte meg, hogy mely normakönyvből, vagy költségszámítást segítő számítógépes alkalmazásokból állapította meg az általa indokoltnak tartott költségeket.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az eljárás során becsatolt okiratokból ugyanakkor megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató saját szakértői a kár összecszerőségével kapcsolatban azonos számlák esetén, eltérő időpontokban lényegesen eltérő összegeket kalkuláltak. A Pénzügyi Szolgáltató 2012. augusztus 17. napján kelt, xxx számú számla esetén a kárrendezési eljárás során akként tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a számlán szereplő 165.100 Ft helyett 115.610 Ft megfizetésére lát lehetőséget, míg a jelen eljárásban becsatolt válasziratban ugyanezen számla esetén már csak 64.580 Ft megfizetését tartotta indokoltnak. A 2012. augusztus 28. napján kelt, xxx számú, 135.656 Ft összegű számla esetén viszont a kárrendezési eljárásban közölt 57.400 Ft megfizetése helyett már 106.460 Ft megfizetésére látott lehetőséget. A meghallgatás során a Pénzügyi Szolgáltató nem adott magyarázatot a jelentős eltérésekre.

Az eljárás során a Pénzügyi Békéltető Testület felhívta a feleket, hogy nyilatkozataikban jelöljék meg az állításaikat alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolják azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkoznak. A Pénzügyi Békéltető Testület Psztv. 89. §-ának (2) bekezdése és 93. §-ának (2) bekezdése alapján felhívta a Pénzügyi Szolgáltató figyelmét, hogy nyilatkozattételének elmaradása, a bizonyítékok előterjesztésének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Mindezek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy míg a Kérelmező számlával igazolta a helyreállítás valós költségét, addig a Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban saját műszaki tartalmú nyilatkozatát nem támasztotta alá bizonyítékokkal, különböző időpontokban tett összezszerúségi nyilatkozatai pedig feloldhatatlan, a Pénzügyi Szolgáltató által meg nem indokolt ellentmondásokat tartalmaztak. Az eljáró tanács álláspontja szerint a fentebb részletezett körülmények között a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozata önmagában, további alátámasztás nélkül nem volt alkalmas a teljes bizonyító erejű magánokirattal – számlával – bizonyított tények megdöntésére, vagy annak bizonyító erejével kapcsolatban olyan mérvű kétely felkeltésére, mely a bizonyításhoz műszaki szakértő igénybevételét tette volna szükségessé. Mindezek miatt a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló okirati bizonyítékokat mérlegelve a Kérelmező nyilatkozatát fogadta el bizonyítottnak, és a Pénzügyi Szolgáltató által a becsatolt számlák összértékéből még meg nem fizetett 127.746 Ft megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

A késedelmi kamat megállapítása során az eljáró tanács figyelembe vette, hogy a Pénzügyi Szolgáltató 2012. szeptember 4. napján már minden, a kár rendezéséhez szükséges okirattal – így a 2012. augusztus 28. napján kiállított számlával – rendelkezett, így az ezen időponttól számított 15. naptól (2012. szeptember 19.) hívta fel késedelmi kamat megfizetésére. A Feltételek M) pontja alapján ugyanis a Pénzügyi Szolgáltató az összes szükséges irat beérkezését követő 15. napon köteles a szolgáltatási összeg megfizetésére.

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 megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2013. január 15.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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