

H-PBT-H-961/2013. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a **B.Ö.** 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. március 27. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 15.615 Ft (azaz tizenötezer-hatszázötvenöt forint) összeget, valamint ennek 2013. január 12. napjától számított, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 301. § szerinti késedelmi kamatát.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező ezt meghaladó igényét elutasítja.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató az eljáró tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: *Psztv.*) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a *Psztv.* 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95. § (2)-(5) bekezdései, valamint 101. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. február 12. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, xxx lakásbiztosítási szerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemből és a Pénzügyi Szolgáltató válasziratából megállapítható tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2008. március 21. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx vagyonbiztosítási szerződés jött létre, az xxx szám alatti kockázatviselési helyre (a továbbiakban: *Ingatlan*) vonatkozóan.

Kérelmező 2012. december 5. napján kárigényt jelentette be. A bejelentés szerint a biztosított ingatlanban üveg és viharkár keletkezett. Az esőzések következtében elmozdultak a tetőcserepek, beázott az emeleten két szoba, a gipszkarton elázott, az ablakot betörte a huzat. A Pénzügyi Szolgáltató a kárbejelentést xxx kárszámon nyilvántartásba vette, és 2012. december 6. napján megsejmelte. A külsős szakértő a kárt azonosította, a felülvizsgáló szakértő azonban nem látta beazonosíthatónak a káreseményt. A Pénzügyi Szolgáltatóval

munkaviszonyban álló szakértők szintén nem látták az ingatlanban – a beázással kapcsolatban – tapasztaltakat az elmondott káreseménnyel azonosíthatónak. A Pénzügyi Szolgáltató 2012. december 7. napi levelében kérte az eredeti üvegjavítási számla beküldését. A Kérelmező két számlát csatolt be: az xxx Kft. által 25.900 Ft kifizetéséről kiállított és M.J. egyéni vállalkozó által 11.535 Ft-ról kiállított számlát. A két számlára tekintettel a korábban helyszínen járt szakértő 2013. január 11. napján pótszemlét tartott. A károsult elmondása szerint xxx Kft. ténylegesen nem végezte el a munkát, kifizetés nem történt, a másik számla kiegyenlítését kérte.

A Pénzügyi Szolgáltató 2012. december 18. napján kelt levélben a kárigényt elutasította. A Kérelmező 2012. december 28. napján panasszal fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, kérte az elutasító döntés felülvizsgálatát. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. január 18. napján kelt levelében a panaszt – hivatkozva arra, hogy vihar biztosítási esemény nem következett be – 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 Pénzügyi Szolgáltató válasziratában akként nyilatkozott, hogy a Kérelmező szolgáltatási igényét az üvegtörés tekintetében 11.535 Ft erejéig megalapozottnak tartja.

Fenntartotta azonban álláspontját, mely szerint az ingatlanban látható ázási nyomok hosszabb ideje történő nedvesedést feltételeznek. Ahhoz, hogy ilyen szintű beázás történjen, több cserépdarabnak összefüggően kellene hiányoznia. Előadta, hogy helytálló jogalap esetén 25.900 Ft megfizetése lenne indokolt. Az előtét tekintetében is fenntartotta korábbi álláspontját, mely szerint a biztosítás nem terjed ki az előtétre. Ehhez kapcsolódóan csatolta a Biztosítás ajánlatát, melyen a 75 m²-es épület biztosítása került megjelölésre, az előtét, mint külön építmény nem volt megjelölve.

A Kérelmező 2013. március 19. napján érkezett beadványában Kérelmét fenntartotta. Vitatta, hogy a károsodás hosszabb ideje fennálló vizesedés eredménye lenne. Sérelmezte, hogy egy olyan kárszakértő véleménye alapján döntött a Pénzügyi Szolgáltató, aki ott sem volt a helyszínen. Tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsát, hogy a meghallgatáson – egészségi állapotára tekintettel – megjelenni nem tud.

Az ügyben 2013. március 27. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. A Kérelmező beadványával kapcsolatban előadta, hogy a M.J. vállalkozó által kiállított, 11.535 Ft-ról kiállított számlát a Pénzügyi Szolgáltató elismeri, azt meg kívánja fizetni a Kérelmező felé. A másik, xxx Kft. által kiállított számlát vitatta a szolgáltató.

A vihar biztosítási esemény bekövetkeztét a Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta, azonban továbbra is fenntartotta azon álláspontját, hogy az ingatlanban tapasztalt, fényképfelvételekkel is igazolt penészesedés ilyen rövid idő alatt nem alakulhat ki, az nem a vihar következtében kialakult beázás, hanem hosszabb ideje fennálló nedvesedés következménye, így arra térítést nem áll módjában teljesíteni.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a kárfelvétel során eljáró kárszakértő álláspontját a kárképet rögzítő fényképfelvételek alapján a felülvizsgáló kárszakértő felülbíráta. Ennek alapján került a Pénzügyi Szolgáltató kárüggyel kapcsolatos álláspontja módosításra. Kérdésre válaszolva előadta, hogy a felülvizsgáló kárszakértő nem járt a kárhelyszínen; álláspontját a fényképfelvételek alapján alakította ki.

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

A felek egyező előadása alapján a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2008. március 21. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx vagyonszám szerződés (a továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre az Ingatlanra vonatkozóan.

A Kérelmező a biztosítás általános és különös 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 Általános és különös szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek között a jogvita abban bontakozott ki, hogy a kárbejelentési jegyzőkönyvben rögzítettek szerint 2012. november 22. napján bekövetkezett vihar következtében mely biztosítási események következtek be, és ennek alapján a Pénzügyi Szolgáltató milyen szolgáltatásra kötelezett.

Tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatás során – szemben a panaszügyintézés során tett nyilatkozataival – akként nyilatkozott, hogy a vihar bekövetkezését nem vitatja, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa tényként kezelte, hogy a kárbejelentésben foglaltak szerinti vihar megfelelt a Különös Feltételek 2.5. pontjában rögzített „vihar” biztosítási eseménynek.

1. A Kérelmező kérte, hogy a vihar által az előtetőben okozott károkat a Pénzügyi Szolgáltató térítse meg. Ezzel kapcsolatban az eljáró tanács figyelembe vette, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt ajánlaton az előtető, mint építmény nem került feltüntetésre, így az nem minősült biztosított vagyontárgynak. Továbbá az előtető károsodásával, a térítés elmaradásával kapcsolatban a Kérelmező panaszt sem nyújtott be a Pénzügyi Szolgáltató felé, melynek elutasítása előfeltétele a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításának. Így az előtető károsodásának kérdését a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa érdemben nem vizsgálhatta.

2. A Kérelmező előadta továbbá, hogy az Ingatlanban található beázás a vihar következménye, így kérte ezzel kapcsolatos kára megtérítését. A Pénzügyi Szolgáltató vitatta, hogy az Ingatlanban tapasztalt károsodás összefüggésbe hozható a bejelentett biztosítási eseménnyel. Álláspontja szerint a fényképfelvételeken is megfigyelhető penészesedés nem alakul ki ilyen gyorsan, továbbá a tapasztalt nedvesedéshez a tetőfelület jelentős részének sérülésére lett volna szükség, melyet a készített fényképfelvételek nem igazoltak. A fényképfelvételek alapján vitatta azt is, hogy a kárbejelentésben foglaltak szerint 15 cserép károsodott volna.

E körben az eljáró tanács egyrésztől kihangsúlyozza, hogy annak megítélése, hogy a penészesedés milyen eredetű, és milyen időszak alatt alakult ki, szakkérdés. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ennek kapcsán rámutat, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a jogintézmény jellegére figyelemmel – az eljárás célja a jogviták gyors, hatékony, lehetőleg megegyezésen alapuló rendezése – szakértő kirendelésére nincs lehetőség, a fényképfelvételek ugyanakkor nem alkalmasak arra, hogy a felek ellentétes nyilatkozataira tekintettel a kérdésben az eljáró tanács döntést hozzon.

Az eljáró tanács másrésztől kiemeli, hogy annak megítélése, hogy a vihar következtében hány darab cserép sérült meg, nem igényel speciális szaktudást. A Pénzügyi Szolgáltató megbízásából eljáró kárszakértő a kárbejelentési jegyzőkönyvben rögzítette, hogy „a látottak és elmondottak alapján a lakóépületről a viharos erejű szél leszórt 15 db cserépet”. A felek a

jegyzőkönyvet aláírták. Az eljáró tanács álláspontja szerint nem elfogadható a Pénzügyi Szolgáltató azon érvelése, hogy a sérült tetőcserepek tekintetében a fényképfelvételek alapján a károsodott cserepek száma felülbíráható. A kárfelvételi jegyzőkönyvben szintén rögzítésre került, hogy a cserépfedés pótlására 4.080 Ft megfizetése indokolt. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező ettől eltérő összegre vonatkozó okiratot nem terjesztett elő, e károsodás tekintetében az eljáró tanács ezen összeget vette alapul.

3. Az eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató akként nyilatkozott, hogy a Kérelmező által becsatolt üvegjavítási számlák közül a M.J. egyéni vállalkozó által 11.535 Ft-ról kiállított számlára alapuló kérelmezői követelést a továbbiakban nem vitatja, azt kész megfizetni. A Kérelmező is akként nyilatkozott, hogy ezen összeg került megfizetésre az üveggárral kapcsolatban. Mindezek alapján tényként megállapítható, hogy a Kérelmező üveggárral kapcsolatos költsége a számla szerinti 11.535 Ft volt.

4. A Biztosítás Ügyfélértékelőjében a Pénzügyi Szolgáltató kötelezettséget vállalt arra, hogy a kárt annak elbírálásához szükséges utolsó irat beérkezését követő 15 napon belül megtéríti. A becsatolt okiratokból megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató 2012. december 28. napján kapta kézhez az üveggárral kapcsolatos számlát, így legkésőbb 2013. január 12. napján beállt térítési kötelezettsége. Ettől az időponttól a Kérelmező késedelmi kamatra vált jogosulttá.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt xxx Ft összeghatárig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

Minderre tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület a cserépkárral kapcsolatban 4.080 Ft, az üveggárral kapcsolatban 11.535 Ft, összességében 15.615 Ft, valamint ennek 2013. január 12. napjától számított, Ptk. 301. § szerinti késedelmi kamatának megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az eljáró tanács az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

A Psztv. 94. § a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet – a Pénzügyi Békéltető Testületnél nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint kifejtett terjedelemben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Budapest, 2013. április 10.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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