

H-PBT-H-1257/2013. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a **K.P.** 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. április 22. 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 számoljon el a Kérelmezővel oly módon, mintha a Kérelmező visszavásárlási nyilatkozata 2011. december 9. napján beérkezett volna a Pénzügyi Szolgáltató központi egységéhez. Amennyiben az elszámolás eredményeként kifizetendő visszavásárlási összeg és a ténylegesen kifizetésre került visszavásárlási összeg közötti különbség pozitív, úgy azt a fenti határidőn belül fizesse meg a Kérelmező részére, annak 2012. január 8. napjától a kifizetés napjáig járó, Ptk. 301. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamataival együtt. A Pénzügyi Békéltető Testület továbbá kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy ugyancsak a fenti határidőn belül az elszámolás során figyelembe vett befizetésekről, levonásokról, árfolyamadatokról készítsen tételes kimutatást, és azt küldje meg a Kérelmező részére. A Pénzügyi Békéltető Testület ezen túlmenően kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 14.445 Ft (azaz tizennégyezer-négyszáznegyvenöt forint) utazási költséget.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a 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 Törvényszéktől, 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 27. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, életbiztosítási szerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2008. szeptember 3. napján életbiztosítással kombinált hitelt vett fel az xxx Banknál (a továbbiakban: Bank), mellyel egyidejűleg a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között xxx megnevezésű, hitellel kombinált életbiztosítási szerződés jött létre xxx

kötvényszám alatt, 10 éves tartamra, havi 19.900 Ft biztosítási díjjal, xxx záradék mellett. A Kérelmező a hitelt 2011. november 10. napjával fix árfolyamon végtörlesztette. A Bank 2011. november 24. napján kiállította az xxx záradék törlésére vonatkozó engedélyt, melyen a Kérelmező kérte a biztosítási szerződés 2012. január 1. napjával történő megszüntetését. A Kérelmező továbbá 2011. december 6. napján kelt nyilatkozatában a Bank xxx fiókjában kérte a szerződés visszavásárlással történő megszüntetését 2012. január 1. napjával.

A Pénzügyi Szolgáltató a visszavásárlási összeget 2012. január 17. napján utalta ki a Kérelmező részére, de az elszámolásból kitűnően a kifizetés során a 2012. január 1. napján esedékes díjat és költségeket 2012. január 16. napjáig levonták a kifizetés összegéből. A Kérelmező ezt sérelmezve 2012. február 27. napján panasszal élt a Pénzügyi Szolgáltatónál.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2012. március 26. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a visszavásárlási kérelem 2012. január 2. napján érkezett be a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, amikor már a januári díj esedékessé vált.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a tőle jogosulatlanul levont összegek visszafizetésére.

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.

Előadta, hogy a visszavásárlási kérelem 2012. január 2. napján érkezett be a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, melynek alapján határidőben, 2012. január 17. napján intézkedett a visszavásárlási összeg kifizetése iránt. Hivatkozott arra, hogy az xxx Szabályzat (a továbbiakban: ÁÉSZ) szerint a szerződés a visszavásárlási kérelemnek a biztosító központi egységéhez történő beérkezésének időpontjában szűnik meg. A visszavásárlási összeget a biztosító a megszűnés napján érvényes árfolyamon számítja ki. A visszavásárlás költsége két havi díjrész.

A 2012. január havi díjat szerződésszerűen vonta le, de mivel az befizetésként egyúttal növelte a kifizetendő visszavásárlási összeget, így tényleges kár a Kérelmezőt annak levonásával nem érte.

Kifejtette, hogy amennyiben a szerződés 2012. január 1. napjával szűnt volna meg, a visszavásárlási összeg a befektetési egységek árfolyamára tekintettel kevesebb lett volna, mint a ténylegesen kifizetett visszavásárlási összeg.

Előadta, hogy a Bank és a Pénzügyi Szolgáltató közötti biztosításközvetítésre vonatkozó megállapodás szerint a banki tanácsadók a részükre átadott dokumentumokat a következő munkanapon kötelesek a biztosító központi egysége részére továbbítani.

Az ügyben 2013. április 22. napján tartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy a 2012. januári díjat levonták a visszavásárlási összegből, így ez – a Pénzügyi Szolgáltató állításával ellentétben – veszteséggént jelentkezik nála. Kifejtette, hogy a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nem a részükre átadott kimutatás szerint adta meg a díjlevonás időpontját. Az elszámolást 2012. január 2. napjával készítették el, határozták meg a

visszavásárlási összeget, ugyanakkor az utolsó díjat a kiszámított visszavásárlási összegből vonták le. Mindemellett az utolsó értesítő levélben 2012. január 16. napi értéknapi és lezárási időpont került feltüntetésre. Vitatta, hogy a feltételekhez képest késve megküldött elszámolás miatt jogszerűen vonták le a visszavásárláshoz kapcsolódó két havi díjat, hiszen a végelszámolásnál nem tartották a 15 napos határidőt. Kihangsúlyozta, hogy a visszavásárlási kérelmet már 2011. december 6-án leadta a Pénzügyi Szolgáltató képviselőjében eljáró banki ügyintézőnek. Előadta, hogy nem tartja elfogadhatónak a biztosító azon hivatkozását, hogy a Bank csak januárban továbbította a kérelmet a biztosító felé. Nyilatkozott, hogy a meghallgatásra xxx-ről jött, xxx gépkocsival, a megtett út körülbelül 400 km oda-vissza.

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

A felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2009. szeptember 3. napján xxx megnevezésű, hitellel kombinált életbiztosítási szerződés jött létre xxx kötvényszám alatt, 10 éves tartamra, havi 19.900 Ft biztosítási díjjal, xxx záradék mellett.

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 ABC Biztosító xxx Szabályzatát (a továbbiakban: *ÁÉSZ*) és az xxx Életbiztosításának Különös Feltételeit (a továbbiakban: *Különös Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek ugyancsak egyezően nyilatkoztak azt illetően, hogy a Kérelmező a Bank által kiállított, xxx záradék törlésére vonatkozó engedélyt, és a biztosítás visszavásárlására vonatkozó kérelmét 2011. december 6. napján átadta a Bank xxx fiókjában a Pénzügyi Szolgáltató megbízottjának. Ugyancsak nem volt vitás a felek között az a tény, hogy a visszavásárlási kérelem 2012. január 2. napján érkezett meg a Pénzügyi Szolgáltató központi egységéhez.

Az *ÁÉSZ* 27.3. pontja értelmében a biztosítási szerződés megszűnik – akkor is, ha a szerződésre a megszűnést követően további díjfizetés történik – a biztosítási szerződés visszavásárlása esetén, a visszavásárlási kérelemnek a biztosító központi egységéhez történő beérkezésének időpontjában. Ennek alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a szerződés ezen rendelkezésének megfelelően számolt el a Kérelmezővel, amikor a 2012. január 1. napján esedékes díjat levonta a Kérelmezőtől, illetve a január hónapra vonatkozó költségeket érvényesítette a Kérelmező szerződésével szemben.

Az eljáró tanács megítélése szerint ugyanakkor a Pénzügyi Szolgáltató biztosításközvetítői feladatait ellátó Bank a Kérelmező visszavásárlási nyilatkozatának továbbítása során nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Miután a biztosításközvetítő által a szerződőnek okozott kárért a Pénzügyi Szolgáltató a Ptk. 350. § (2) bekezdése alapján tartozik felelősséggel, a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmezőt ért kárért a Ptk. 318. § alapján alkalmazandó Ptk. 339. § szerint helytállással tartozik, az alábbiakra figyelemmel.

A Pénzügyi Szolgáltató és a Bank között létrejött biztosításközvetítői megállapodás 2. sz. mellékletét képező Ügyrend I.4. pontja értelmében amennyiben „az ügyfél a Bankban a tanácsadónak ad át bármely, a Biztosítóhoz címzett nyilatkozatot, igazolást, [...] a Bank vállalja, hogy azt a következő munkanapon a Biztosító központi egységéhez továbbítja”.

A Bank ezért akkor járt volna el úgy, ahogy az az adott helyzetben tőle általában elvárható, ha a Kérelmezőtől 2011. december 6. napján átvett visszavásárlási kérelmet a következő

munkanapon továbbította volna a Pénzügyi Szolgáltató központi egységéhez. A következő munkanap 2011. december 7. napja volt, és figyelembe véve az átlagos kézbesítési időt, a visszavásárlási nyilatkozatnak legkésőbb 2011. december 9. napján be kellett volna érkeznie a Pénzügyi Szolgáltató központi egységéhez.

Miután az ÁÉSZ 27.3 pontja alapján a szerződés a visszavásárlási nyilatkozat beérkezésének napján megszűnik, és a Kérelmező által kért időponttal történő megszüntetésre csak a Pénzügyi Szolgáltató és a Kérelmező egyező akaratnyilvánítása esetén lett volna lehetőség, az eljáró tanács abból indult ki, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak 2011. december 9. napjával kellett volna elszámolnia a Kérelmezővel, és a visszavásárlási összeget is a megszűnés napján érvényes árfolyamon kellett volna kiszámítania. A biztosító továbbá természetesen nem lett volna jogosult a 2012. január 1. napján esedékes díj levonására, valamint a 2012. január hónapra vonatkozó xxx költség, yyy költség, zzz költség, és xxx díj levonására sem.

A szerződés említett időpontban történő megszüntetése esetén is jogosult volt azonban a Pénzügyi Szolgáltató a Kondíciós listában meghatározott visszavásárlási költség, azaz két havi díjrész levonására, az eljáró tanács tehát nem osztotta a Kérelmező álláspontját azt illetően, hogy a biztosító szerződésszegése – a késve megküldött elszámolás – következtében ne lenne jogosult a visszavásárlási költség érvényesítésére. A felek a szerződésben akként állapodtak meg, hogy a szerződés visszavásárlása esetére a biztosító jogosult költséget érvényesíteni. A visszavásárlás megtörtént, a költség tehát megilleti a biztosítót. Az elszámolás esetleges késedelmes kiküldése természetesen szerződésszegésnek minősül, melynek szubjektív jogkövetkezménye – a szükséges feltételek fennállása esetén – a kártérítés lehet, a Kérelmező azonban nem bizonyította, hogy az elszámoló levél késedelmes kézbesítése folytán őt bármilyen kár érte volna.

Az eljáró tanács az eljárás során rendelkezésre bocsátott okirati bizonyítékok alapján ugyancsak megállapította, hogy a Kérelmező előadásával szemben a 2012. január 1. napján esedékes díjat a visszavásárlási összeg magában foglalta, így a Kérelmezőt effektíve a januári biztosítási díj levonása miatt nem érte kár, hiszen azt a visszavásárlási összegben ténylegesen vissza is kapta. Ezt támasztja alá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által a 2011. október 1. és 2012. január 16. közötti időszokról készített elszámolás szerint a szóban forgó díjat 2012. január 16-i dátummal elszámolta, így a befizetésként nyilvántartott 92.148 Ft ezt az összeget is tartalmazta. Az elszámolásból levezethető, hogy a költségek levonása után ezen havi díj is növelte a visszavásárlási összeget.

Az eljáró tanács ugyanakkor rámutat, hogy a 2012. január hónapra felszámított költségek nem merültek volna fel, ha a Pénzügyi Szolgáltató megbízottja a visszavásárlási kérelmet határidőben továbbítja, ezért ezen költségek összege kárként jelentkezik a Kérelmezőnél. A Pénzügyi Békéltető Testület ezért arra kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy oly módon számoljon el a Kérelmezővel a díjakat és a költségeket is figyelembe véve, mintha a visszavásárlási nyilatkozat beérkezése folytán a szerződés 2011. december 9. napján megszűnt volna.

Az eljáró tanács mindemellett megjegyzi, hogy a biztosítás befektetési egységeinek árfolyama 2011 decemberében feltehetően alacsonyabb volt, mint a tényleges elszámolás időpontjában, ezért előfordulhat, hogy a jogosulatlanul felszámított január havi költségekből a Kérelmező részére járó kártérítési összeget nagyrészt felemésztí visszavásárlási összegnek az alacsonyabb árfolyam alkalmazása miatti csökkenése.

A Psztv. 95. § (3) bekezdése értelmében a kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségeinek összegéről és annak viseléséről. A Kérelmező igazolta, hogy xxx-ről gépkocsival érkezett a meghallgatásra. Az eljáró tanács a Nemzeti Adó és Vámhivatal által közzétett üzemanyag-fogyasztási normák és üzemanyag-árak figyelembevételével az alábbi költségeket állapította meg: az 1400 cm³-es benzinüzemű motorhoz tartozó fogyasztási norma 8,6 l/100 km, míg a 95-ös oktánszámú benzin április hónapra vonatkozóan megállapított ára 442 Ft/liter. Az xxx-Budapest közötti 190 km-es távolságot figyelembe véve az utazási költség összege $190 \times 2 = 380 \text{ km} / 100 = 3.8 \times 8,6 \text{ liter} = 32,68 \text{ liter} \times 442 \text{ Ft} = 14.445 \text{ Ft}$, melynek megfizetésére az eljáró tanács teljes egészében a Pénzügyi Szolgáltatót kötelezte, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező kérelme jogalapját illetően megalapozott volt.

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

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 - xxx 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 megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Budapest, 2013. május 06.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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