

A-PBT-A-20/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a Dr. B.Zs. ügyvéd (xxx) által képviselt **N.A.** kérelmező (a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, 63453/2013 ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. május 7. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül fizessen meg a Kérelmező felé 186.179 Ft (azaz száznolcvanhatezer-százhetvenkilenc forint) összegű biztosítási szolgáltatást, valamint ezen összegnek a BBB sorszámú számla Pénzügyi Szolgáltatóhoz való beérkezésének napját követő 15. naptól a megfizetés napjáig számított, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 301. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatát.

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

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. március 28. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval

szemben fennálló, casco biztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2012. július 15. napi kockázatviselési kezdettel, aaa módozatú vagyonbiztosítási szerződés jött létre a Kérelmező tulajdonát képező xy forgalmi rendszámú RENAULT Espace típusú személygépjárműre (a továbbiakban: *Gépjármű*) vonatkozóan.

A Gépjárművet 2012. november 12. napján kár érte, amelyet a Kérelmező bejelentett a Pénzügyi Szolgáltató felé. A károsodott Gépjárművet a Pénzügyi Szolgáltató megbízásából eljáró kárszakértő 2012. november 16. napján megsejmelte, majd azt a Kérelmező a BCD Kft. (a továbbiakban: *Szerviz*) szervizében kijavíttatta. A Kérelmező a javítás ellenértékéért 780.735 Ft összeget megfizetett a Szerviz felé és a javításról kiállított számlát a Pénzügyi Szolgáltató felé benyújtotta. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. január 16. napján kelt levelével tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a benyújtott kárigény alapján 516.482 Ft összeget a Kérelmező felé átutalt, azonban a levonásba helyezett 195.824 Ft összeget, alkatrész beszerzési számla hiányában nem téríti meg. A Kérelmező a javítást végző Szerviztől beszerezte és benyújtotta a biztosító felé a levonással érintett tételek beszerzését igazoló számlát. A beszerzési számla benyújtását követően a Pénzügyi Szolgáltató 2013. január 29. napján kelt levelével tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a levont összeget továbbra sem áll módjában megtéríteni, mivel – álláspontja szerint – nem új alkatrészek kerültek a Gépjárműbe beépítésre.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. február 12. napján kelt levelével, azonos indokok mellett 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 és a megfizetett biztosítási szolgáltatás különbözetének megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 195.824 Ft összegben határozta meg. A Kérelmező kérelmében kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató megbízásából eljáró kárrendezési iroda a beépítés ellenőrzést a helyreállítás után másfél hónappal, 2013. január 8. napján végezte el. Mivel a Gépjármű a helyreállítást követően mindennapi használatban volt, így az eltelt idő alatt a használat az újonnan beépített műanyag alkatrészekben nyomot hagyott.

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

Válasziratában előadta, hogy a beépítési vizsgálat során a Pénzügyi Szolgáltató felülvizsgáló kárszakértőjének álláspontja szerint megállapítható volt, hogy a Gépjárműbe használt alkatrészek kerültek beépítésre, és a Kérelmező nem tudta bizonyítani, hogy a Gépjármű kijavítása gyári, új alkatrészek felhasználásával történt.

Rámutatott továbbá, hogy mivel a gépjárműjavító iparágban nem szokásos az alkatrészekről kézzel kiállított beszerzési számla kiállítása, ezért megpróbálta felvenni az alkatrészeket értékesítő vállalkozással a kapcsolatot, amely azonban nem vezetett eredményre.

Előadta, hogy a Casco biztosítás általános feltételeinek 2. fejezet II.1. pontja alapján, a biztosító totálkárnak nem minősülő biztosítási esemény bekövetkezése esetén a helyreállítás – Magyarországon átlagosan elfogadott ár-színvonalnak megfelelő – alkatrész- illetve munkadíjára alapján igazolt költségeit téríti meg, mely nem lehet magasabb a vonatkozó magyarországi Eurotax katalógus aktuális árainál. Álláspontja szerint a Gépjármű javításával kapcsolatban kiszámlázott, vitatott tételek nem felelnek meg az igazolt költség követelményének, így azokra szolgáltatást nem tud teljesíteni.

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

Az ügyben 2013. május 7. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta azzal, hogy a követelés összegszerűségét 186.179 Ft-ra módosította. Előadta, hogy két kisebb tételt nem fizetett ki a Pénzügyi Szolgáltató így azokra is igényt nyújt be, és a követelés összegéből levonta az önrész összegét. Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztotta alá, hogy használt alkatrészek kerültek volna beépítésre.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Álláspontja szerint új alkatrészekről nem állítanak ki kézi számlát, és a Kérelmező által megadott címen nem lehetett alkatrészeket beszerezni. Kész volt egyezséget kötni arra vonatkozóan, ha azon a címen a vitatott alkatrészeket be lehet szerezni. Ezért kérte beszerzési számlával igazolni az alkatrészek megvásárlását. Kérdésre elmondta, hogy az igazolt költségeket téríti, melyet többek között beszerzési számlával lehet igazolni. Az együttműködési kötelezettség keretében a Kérelmezőnek kötelezettsége együttműködni a Pénzügyi Szolgáltató által igényelt számlák beszerzésében. Ismételtlen kiemelte, hogy új alkatrészeiről az iparági gyakorlat szerint nem állítanak ki kézi számlát. Hivatkozott továbbá olyan bírósági eseti döntésre, ahol szintén kézzel kiállított számlával próbálta igazolni a felperes, hogy számára az a költség merült fel, de a bíróság ezt bizonyítékként nem fogadta el. Álláspontja szerint a Szerviz a Kérelmező teljesítési segédje, így a Kérelmezőnek kell bizonyítania, hogy a benyújtott okiratok valós adatokat tartalmaznak. Ezért fizetett avultatott értéket, amely több mint a fele a benyújtott számlák értékének. Az avultatás mértéke pedig szakértői kérdés. Fenntartotta, hogy a kézzel kiállított számla a gyári új alkatrészarakat tartalmazza, az iparágban ugyanakkor ilyen módon nem állítanak ki új alkatrészeire vonatkozó számlát. A számlát kiállító cég pedig – álláspontja szerint – nem árult alkatrészeket.

A Kérelmező vitatta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által említett cégtől ne lehetett volna beszerezni a kérdéses új alkatrészeket. A Pénzügyi Szolgáltató pedig – álláspontja szerint – nem bizonyította, hogy az alkatrészek nem voltak újak. Továbbá sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató még az előtt elutasította a kárkifizetést, hogy a vitatott számlát megkapta. Előadta, hogy bár nem a Kérelmező építette be az alkatrészt, tudomásuk szerint azok új alkatrészek voltak. Nem is felelőssége a Kérelmezőnek, hogy meggyőződjön, a szerviz milyen forrásból szerezte be az alkatrészeket. Az pedig nem bizonyítja a Pénzügyi Szolgáltató állítását, hogy nem szokás kézzel kiállított számlával igazolni új alkatrészek beszerzését. Ráadásul a Pénzügyi Szolgáltató másfél hónappal később ellenőrizte a beépítést, amikor már nem lehetett beazonosítani, újak voltak-e az alkatrészek. Kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató teljesítési segédjeként eljáró kárszakértő is azt állapította meg, hogy az alkatrészek újszerűek.

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

Az eljárás során a felek között nem volt vita a tekintetben, hogy közöttük, 2012. július 15. napi kockázatviselési kezdettel, aaaa módozatú vagyonszolgáltatási szerződés (a továbbiakban:

Biztosítás) jött létre a Kérelmező tulajdonát képező Gépjárműre vonatkozóan. A Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az ABC aaa biztosítás általános és különös szerződési feltételeit (a továbbiakban együttesen: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek között szintén nem volt vitatott, hogy a Kérelmező Gépjárműve tekintetében a Biztosítás bbb kódjelű Különös Feltételei (a továbbiakban: *Különös Feltételek*) 1. fejezet I.1. pontjában meghatározott biztosítási esemény (töréskár) következett be.

A felek között a Pénzügyi Szolgáltató által a biztosítási esemény alapján teljesített biztosítási szolgáltatás összecszerúsége tekintetében alakult ki jogvita.

A Különös Feltételek 2. fejezet II.1.1. pontja alapján részkárok esetén, tehát amennyiben totálkár esete nem áll fenn, a biztosító megtéríti „a helyreállítás – Magyarországon átlagosan elfogadott ár-színvonalnak megfelelő alkatrész- illetve munkadíjára alapján igazolt költségeit, mely nem lehet magasabb a vonatkozó magyarországi Eurotax katalógus aktuális árainál”.

A Kérelmező a kárszemplét követően a Gépjárművet a BCD Kft. (a továbbiakban: *Szerviz*) szervizében kijavíttatta és a javítás ellenértékeként 780.735 Ft összeget megfizetett a Szerviz felé. A javításról kiállított számlát a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató felé a javítás költségeinek igazolásául benyújtotta, majd a Pénzügyi Szolgáltató felhívására a javítást végző Szerviztől beszerezte és benyújtotta a biztosító felé a levonással érintett tételek Szerviz általi beszerzését igazoló számlát is.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező által benyújtott számlákkal szemben arra hivatkozott, hogy a Gépjárműbe nem új alkatrészek kerültek beépítésre, és a Kérelmező által benyújtott számlák – álláspontja szerint – nem igazolják hitelt érdemlően az adott alkatrészek beszerzését, melyre figyelemmel az alkatrészekre vonatkozóan csak az avult érték alapján teljesített biztosítási szolgáltatást.

A fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának elsősorban azt kellett megvizsgálnia, hogy a Kérelmező által a Pénzügyi Szolgáltató felé benyújtott számlák a felek között létrejött Biztosítás Feltételei szerinti módon igazolják-e a Gépjármű helyreállításával kapcsolatban felmerült költségeket.

A Különös Feltételek fent idézett rendelkezése (2. fejezet II.1.1.) szerint a biztosító a helyreállítás – Magyarországon átlagosan elfogadott ár-színvonalnak megfelelő – alkatrész- illetve munkadíjára alapján igazolt költségeit téríti meg a Biztosítás alapján. A Ptk. 207. § (1) és (2) bekezdése szerint, a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján értelmezve a fenti szerződéses kikötést, a helyreállítás igazolt költségei alatt a *biztosítottnál* a helyreállítással kapcsolatban igazoltan felmerült költségek értendők. Amennyiben az igazolt költségek meghaladják a Feltételekben hivatkozott javítási kalkulációs katalógus szerinti aktuális árakat, úgy a biztosító csak ez utóbbi szerinti javítási költséget térít. Ez a rendelkezés lehetőséget biztosít továbbá arra, hogy amennyiben a biztosító bizonyítja, hogy a helyreállítás költségei a biztosított által igazolt költségeknél ténylegesen alacsonyabbak voltak – azaz például a számlában feltüntetett gyári új alkatrészek helyett a javítás bontott vagy utángyártott alkatrészekkel történt – úgy csak a ténylegesen igazolt költségeket térítse meg a biztosított részére.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának megítélése szerint a biztosított a javítással kapcsolatos költségeinek felmerülését a piaci gyakorlatnak megfelelően a Gépjármű javítását végző Szerviz által, működési körén belül kiállított, és a munka elvégzését, és részletezését igazoló számlával igazolhatja. Mivel a Kérelmező a Szerviz ezen követelményeknek megfelelő BBB sorszámú számláját a Pénzügyi Szolgáltató felé benyújtotta, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a Különös Feltételek fent hivatkozott rendelkezésének megfelelő módon igazolta a javítás munkadíj- és alkatrészki költségét.

Mindemellett a Pénzügyi Szolgáltatónak természetesen a fentebb kifejtettek szerint lehetősége van arra, hogy bizonyítsa, hogy a benyújtott számlán szereplő tételek nem a valós munka- és alkatrészigénynek megfelelően kerültek feltüntetésre.

Ezzel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kiemeli, hogy 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 valóban 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.

Állításainak alátámasztására a Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozott, hogy a gépjármű alkatrész beszerzés körében nem minősül szokásos piaci gyakorlatnak a kézzel kiállított készpénzfizetési számla alkalmazása, amely a számla valós gazdasági tartalma vonatkozásában kételyeket ébreszt. Álláspontja szerint az alkatrészek beszerzésének igazolására a nevezett számla nem alkalmas.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ezzel kapcsolatban rá kíván mutatni, hogy a Pénzügyi Szolgáltató vitatásának alapját képező hivatkozás önmagában nem alkalmas arra, hogy a Kérelmező által benyújtott számlán szereplő tételek valóságtartalmát megdöntse.

A konkrét esetben a kifogásolt alkatrészek beépítését követően a Pénzügyi Szolgáltató megbízásából eljáró kárszakértő által elvégzett beépítés ellenőrzésről felvett jegyzőkönyv semminemű olyan utalást nem tesz, amely a Pénzügyi Szolgáltató ezen hivatkozását alátámasztaná.

Ezen felül nem találta bizonyítottnak a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató által lakatos túlszámlázás, fényezési anyag túlszámlázás és fényezési munkadíj túlszámlázás címen levonásba helyezett összegek levonásának jogalapját sem. A Pénzügyi Szolgáltató ezen tételek tekintetében semmilyen bizonyítékot nem terjesztett elő, a levonást nem indokolta.

A fentiek szerint a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a Kérelmező a kiállított számlán szereplő 780.730 Ft javítási költség biztosítási kötvényen megjelölt 10% mértékű önrészesedéssel csökkentett összegének megfelelő mértékű, azaz 702.661 Ft összegű biztosítási szolgáltatásra jogosult. Mivel a Pénzügyi Szolgáltató igazoltan megfizetett a Kérelmező felé 516.482 Ft összeget, erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a két összeg különbözetének, azaz 186.179 Ft összegnek megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Ptk. 301. § (1) bekezdése alapján a Különös Feltételek 7. fejezetében meghatározott esedékességtől számított késedelmi kamat megfizetésére hívta fel továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet 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. május 21.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

Dr. Matovics Ruben Ferenc
eljáró tanács aláírásban
akadályozott elnöke helyett
Dr. Sebestyén Ádám s.k.,
eljáró tanács tagja

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