

A-PBT-A-21/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület **K.J.-né** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) által az **ABC Biztosító** (yyy.; a továbbiakban: *Pénzügyi szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xyx 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 a Kérelmezőnél 2012. május 17. napján történt csőtörés biztosítási esemény kapcsán indult, AAA számú kárügyben, a Kérelmezőnek, a BCB otthonbiztosítása terhére fizesse meg a Kérelmező nevére szóló, számlával igazolt helyreállítási költséget, beszámítva a Pénzügyi szolgáltató által már megfizetett pénzösszeget. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja továbbá a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a felek között fennálló biztosítási szerződésre vonatkozó szerződési feltételek (a továbbiakban: *Szerződési feltételek*) NN pontja alapján a kárkifizetéshez szükséges utolsó irat beérkezését követő 15 naptól számítva az ajánlás teljesítéséig a kifizetendő összegnek a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 301. § (1) bekezdés szerint meghatározott késedelmi kamatát is fizesse meg.

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 2013. február 27-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya lakásbiztosítási szolgáltatás teljesítése volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a lakóotthonában bekövetkezett 370.275,- Ft összegű vízkárt négy részletben, összesen 178.982,- Ft összegben, csak részben volt hajlandó megtéríteni. A fennmaradó 191.293,- Ft kifizetését a Pénzügyi szolgáltató 2012. augusztus 23-án azzal az indokkal utasította el, hogy az a „*piaci egységártól, kisipari normagyűjteménytől*” jelentősen eltér. Előadta, hogy a vízkár észlelése után több vízvezeték szerelő is közölte, hogy a munkálatok költségét előre nem tudják megmondani, ezért a munkát csak órabérben tudják vállalni. A Kérelmező ezt követően – a legkisebb károsodást vállaló – vállalkozóval szóbeli szerződést kötött arra, hogy órabérben elvégzi a helyreállítási munkálatokat. Rögzítette, hogy a vállalkozók szakszerű munkát végeztek, szükségtelen rombolást nem okoztak. Kifogásolta, hogy a Pénzügyi szolgáltató által kifizetett 83.658,- Ft munkabér az elvégzett 107 munkaórával elosztva, mindösszesen 782,- Ft-os órabért eredményez, azonban álláspontja szerint ezért az összegért egy segédmunkás sem vállalja el a munkát. Előadta továbbá, hogy az elvégzett munkafolyamatokat fényképfelvételek is tanúsítják, melyeket beadványához is csatolt. A fentiek alapján kérte, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárásban elutasított, ám általa kifizetett helyreállítási költség összegét, azaz 191.293,- Ft-ot, és ezen összeg késedelmi kamatát fizesse meg.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában a kérelemben előadottak jogosságát vitatta. Előadta, hogy a felek között, a Kérelmező 2010. június 24. napján kelt ajánlata alapján, 2010. július 1-jei kockázatviselési kezdettel, BBB kötvényszámon BCB otthonbiztosítás jött létre. A Kérelmező kifejezett elfogadó nyilatkozata alapján a BCB otthonbiztosítás ügyfélértékelője és 2009. július 1. napjától érvényes feltételei a szerződés részévé váltak. A Kérelmező 2012. május 18. napján kárbejelentést tett, miszerint 2012. május 17-én csötörés történt az ingatlanban. A Pénzügyi szolgáltató a bejelentést a AAA kárszámon vette nyilvántartásba és lefolytatta a kárrendezési eljárást, amelynek során a kockázatviselési helyen, a földszinti fürdővel határos előszobai fal ázását észlelte. Feltárás során fürdőszobában az oldalfal és aljzat burkolat bontását végezték el, 2 folyóméteren 110 mm PVC lefolyócső cseréje, és a WC mögött bontás történt. Függőleges falszakaszon két helyen a gipszkarton bontására került sor, továbbá gipszkarton felső része és a festése is sérült. A Pénzügyi szolgáltató a biztosítási eseményre tekintettel összesen 178.982,- Ft biztosítási szolgáltatást teljesített a Kérelmezőnek az alábbiak szerint:

- 2012. július 31-én 94.400,- Ft, amely a kárszemplét végző szakértő által megállapított nettó javítási összeg;
- 2012. augusztus 20-án 46.531,- Ft, a felülvizsgáló szakértő által, a Kérelmező panaszára figyelemmel jóváhagyott nettó összeg, az anyag számlákra is figyelemmel;
- 2012. október 3-án 38.051,- Ft, a felülvizsgáló szakértő által megítélt általános forgalmi adó (a továbbiakban: *áfa*) összege.

Előadta, hogy a kárrendezés folyamán végig a Kérelmező méltányolható érdekét figyelembe véve járt el. Ennek kapcsán rögzítette, hogy a fenti, harmadik tétel esetében csak az első összeg (94.000,- Ft) áfa összege járt volna a Kérelmezőnek, mivel a második kifizetéskor a számla alapján – az áfa figyelembevételével – történt a teljesítés. Álláspontja szerint a Kérelmező által a kár elhárításával kapcsolatban benyújtott árajánlat összege túlzó volt. A Pénzügyi szolgáltató a vállalkozó által indokolatlanul magas munkadíj meghatározását nem tudta elfogadni, és azt a szerződés alapján téríteni. Előadta továbbá, hogy a kisipari

munkadíjak szabadárak, a szakemberek annyit kérnek, amennyit jónak látnak. Emiatt „a Pénzügyi szolgáltató a piac jelentős részét meghatározó kisiparos szakemberekkel (Szervizmenedzsment) és a normagyűjtemény segítségével alakította ki az egyes munkafázisokra megállapított díjait”. Az alkalmazott egységárak a piaci viszonyoknak megfelelőek, a mesterek által elfogadott értékek.

Rögzítette, hogy a Szerződési feltétel NN fejezete a következőket tartalmazza: „*Annak érdekében, hogy a biztosítási esemény okozta károkat minél előbb megterítsük, a biztosító a bejelentett kárigény (szolgáltatási igény) elbírálásához a jogalap és összecszerűség körében jogosult bekérni, beszerezni és ellenőrizni az alábbi dokumentumokat:*

*Kár- és költségigények (szolgáltatási igény) vizsgálata
Épületkárnál*

- *tételes javítási, helyreállítási számla, árajánlat, költségvetés, kivitelezővel kötött szerződés, az okozó elismerő nyilatkozata (leáztatáskor)*
- *törött üveg helyreállítási számlája”.*

Közölte, hogy a kár- és költségigény tárgyában a felsorolt dokumentumokon felül jogosult bekérni, beszerezni és felhasználni a keletkezett szakvéleményeket, jegyzőkönyveket, fényképeket, szerződéseket, továbbá megismerheti – a jogosult titoktartás alóli felmentő es az adatbekéréshez szükséges meghatalmazása alapján – a kárigény elbíráláshoz szükséges egészségügyi adatokat tartalmazó iratokat.

Kijelentette, hogy a fentiekből is megállapítható, miszerint az összecszerűség ellenőrzése, megállapítása a biztosító feladata a káresemény bekövetkezésekor. Jelen esetben is ez történt, a többszöri kérésre megküldött részletező alapján megállapítást nyert, hogy egyes tételekre megállapított munkadíj a piaci és elfogadott árakhoz képest eltérően magas. Megállapításra került, hogy eljáró kárszakértő megalapozott döntést hozott a kártérítési összeg vonatkozásában. Rögzítette, hogy míg a javításról kiállított számla az elvégzett munka és felhasznált anyag szerződésben kialakult ellenszolgáltatásának az értékét tartalmazza, addig a kár helyreállításához szükséges munkálat értéke objektív érték, amely szakértői kérdés. Rögzítette továbbá, hogy a kárrendezést követően a Kérelmező panasa nyomán már felülbírálta korábbi álláspontját és további szolgáltatást teljesített, a jelen eljárásban azonban nem áll módjában a már közölt álláspontjáról elmozdulni. Válasziratában egyúttal akként nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el.

Az eljáró tanács elnöke a jogvita tárgyában 2013. április 17-én megtartott meghallgatáson megkísérelte feltárni a jogvita alapjául szolgáló tényállást, majd annak további tisztázása végett 2013. május 7. napjára folytatólagos meghallgatást tűzött ki. Ennek keretében felhívta a Pénzügyi szolgáltatót, hogy:

- nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy a Kérelmező által csatolt építési naplókban és számlákban meghatározott helyreállítási munkálatok elvégzése közül mely munkálatokat, és milyen összegben nem tartott a biztosítási esemény helyreállításával okozati összefüggésben állónak;
- készítsen részletes kimutatást, hogy a bekövetkezett biztosítási esemény helyreállítására nézve milyen munkálatot, és milyen összegben tartott indokoltnak, és ezen helyreállítási költségeket mikor fizette meg a Kérelmezőnek;
- nyilatkozzon, hogy a kárszámítás során milyen ártáblázatot, kisipari egység ártáblázatot, normagyűjteményt alkalmazott, csatolva a vonatkozó részeket, és jelölje meg, hogy a biztosítási szerződés mely kikötése utal a táblázat alkalmazására;
- nyilatkozzon, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyvben a szakértő által az egyszerűsített kárszámítás körében meghatározott 22.400,- Ft festési költséget kifizette-e és mikor.

A Pénzügyi szolgáltató 2013. április 26-án előterjesztett nyilatkozatában – a korábbiak fenntartása mellett – a Pénzügyi Békéltető Testület felhívására előadta, hogy a kárszamlét követően teljesített 94.400,- Ft biztosítási szolgáltatás számítása az alábbiak szerint történt:

A kárfelvételi jegyzőkönyv tételes számításának első 4 sora összevontan 72.000,- Ft összeget tartalmaz, amely vízszelés, aljzat bontás, helyreállítás indokolt költségét fedezik, 5. sor Fürdőszoba festés: 2.000,- Ft, 6. sor Gipszkarton javítás: 4.000,- Ft, 7. sor Előszoba festés: 6.400,- Ft, 8. sor Takarítás, kiszállás: 10.000 Ft. A kárszamlén is közöltek szerint a helyreállítás indokolt költsége tehát 94.400,- Ft volt. A Kérelmező panaszbejelentésére figyelemmel a felülvizsgáló szakértő által indokoltnak talált nettó 46.531,- Ft összeg részletezése megtalálható a Kérelmezőnek 2012. augusztus 23-án írt BDB iktatószámú levelében. Álláspontja szerint az anyagköltségek tekintetében olyan tételek kerültek arányosításra, amelyek a kárképpel nem hozhatóak összefüggésbe, így például 3 db CD profil helyett csak 2 db-ot számolt a szakértő; csemperagasztó esetében 5 kg mennyiséget elfogadta a szakértő 900,- Ft értékben, de a 25 kg-os csomagot nem, mivel az olyan nagy mennyiség, amely nem volt indokolt a káreseménynél, továbbá kiszállásnál 6 alkalma helyett 3 tekinthető indokoltnak.

A Kérelmező által becsatolt építési naplókról, azok részletezőire figyelemmel előadta, hogy azok az alábbiak szerint eltúlzottak, illetve indokolatlan tételeket tartalmaznak: Az első – 2012. május 16 - 2012. május 18-ig terjedő időszokról kiállított – építési napló (AAC) tanúsága szerint 2 fő 26,5 óra alatt végezte a feltárást, javítást. Ez indokolatlanul hosszú idő a helyszín ismeretében. A Pénzügyi szolgáltató szerint a rezsióradíj 2.000,- Ft összegben elfogadható, de az időtartam nem. A napló szerint az első nap 9 óra alatt 2 fő a következő munkát végezték el: felvonulás, lefóliázás, bontás megkezdése és anyag összeírás. Álláspontja szerint ez az időtartam még akkor sem indokolt, ha egyébként a munkások ezt az időt ténylegesen a helyszínen munkavégzéssel, illetve munkavégzésnek látszó tevékenységgel töltötték. Minderre a naplóban szereplő munkákra bruttó 40.681,- Ft összeg fogadható el. A második – 2012. július 2-től 2012. július 6-ig terjedő időszokról kiállított – építési naplóban (AAD) szintén több felesleges időtartam szerepel, amelyeket 37.340,- Ft + áfa azaz 42.977,- Ft összegben határozott meg. A fentiek alapján munkadíj nettó 83.658,- Ft (40.681,- Ft + 42.977,- Ft) összegben került elfogadásra, míg az anyagköltség 57.273,- Ft-ban ezek alapján került teljesítésre összesen 140.931,- Ft biztosítási szolgáltatási összeg. Minden olyan elvégzett munka, amely ezen számításban nem szerepel, azt nem tekinti a biztosítási eseménnyel összefüggésben felmerült kár elhárításával indokolt munkának, ezért vitatta azt.

Előadta továbbá, hogy a kárszamlét a biztosító által elfogadott szakipari normagyűjtemény segítségével történik. Az alkalmazott egységárak a piaci viszonyoknak megfelelő szakemberek által elfogadott értékek. A m²-re megállapított egységárak komplex értékek, azaz több munka fázist is tartalmaznak, így például festés esetében 1.000,- Ft/m² érték a felület lekaparását, illetve festését anyag- és munkadíjjal együtt tartalmazza.

Festés, Mázolás, Tapétázás

Meszelés lekaparása	1	m ²	0,07	0 Ft	53 Ft	53 Ft
Enyves festés lekaparása és lemosása	1	m ²	0,09	0 Ft	68 Ft	68 Ft
Glettelés meszes glettel	2	m ²	0,16	17 Ft	240 Ft	257 Ft
-//- Supralux Tilatex glettel	2	m ²	0,22	261 Ft	330 Ft	591 Ft

Hengerezés, egyszerű	2	m ²	0,04	13 Ft	60 Ft	73 Ft
Olajfesték lekaparása falról	1	m ²	0,67	0 Ft	503 Ft	503 Ft
Simitótapaszolás falon Supralux Tilatex	2	m ²	0,15	260 Ft	225 Ft	285 Ft
Diszperziós festés lekaparása	1	m ²	0,45	0 Ft	338 Ft	338 Ft
Tapéta bontása	2	m ²	0,28	6 Ft	420 Ft	426 Ft
oldalfal föliázás (csak mennyezet festésekor)	2	m ²	0,1	50 Ft	150 Ft	200 Ft
Aljzat papírozás	2	m ²	0,1	50 Ft	150 Ft	200 Ft
Hézagtakarás 5 cm-es vászonnal	2	m ²	0,26	28 Ft	390 Ft	418 Ft
Diszperziós festés fehér	3	m ²	0,15	397 Ft	263 Ft	660 Ft
Diszperziós festés színes (pasztel)	3	m ²	0,15	497 Ft	263 Ft	760 Ft
Diszperziós festés sötét színű	3	m ²	0,15	597 Ft	263 Ft	860 Ft
Diszperziós festés több mint 20 m ² /extra kivitelezés FEHÉR	3	m ²	0,15	587 Ft	263 Ft	850 Ft
Diszperziós festés több mint 20 m ² /extra kivitelezés (pasztel)	3	m ²	0,15	687 Ft	263 Ft	950 Ft
Diszperziós festés több mint 20 m ² /extra kivitelezés sötét színű	3	m ²	0,15	787 Ft	263 Ft	1.050 Ft
Meszelés fehér 3 rtg.	2	m ²	0,15	16 Ft	225 Ft	241 Ft
-/- alap 2 rtg. színes	2	m ²	0,16	47 Ft	240 Ft	287 Ft
Enyves festés	2	m ²	0,19	73 Ft	285 Ft	358 Ft
-/- színes szemcsézéssel	2	m ²	0,21	150 Ft	315 Ft	465 Ft

A táblázat első sora az indokoltként elfogadott munkaidőt jelöli, amely a rezsi óradíjak számításánál irányadó, az alábbi táblázat szerint.

1	Bontási munka
2	Építési-egyéb munka
3	Speciális munka

Az eljáró tanács a 2013. május 7-én megtartott meghallgatáson arra jutott, hogy a Kérelmező kérelme részben megalapozott, ezért ajánlást hozott. A rendelkezésre álló tényállás szerint a Kérelmező kérelme az alábbiak szerint részben alapos:

A pénzügyi fogyasztói jogvitában a felek között nem volt vita abban, hogy a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezett.

A pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát az képezte, hogy a Pénzügyi szolgáltató és a Kérelmező által aláírt kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítetteket miként kell alkalmazni, ha a Pénzügyi szolgáltató a biztosítási esemény helyreállítására vonatkozó költségeket a kárfelvételkor teljes mértékben nem határozta meg, a költségek jelentős részére nézve a Kérelmezővel abban állapodott meg, hogy a Kérelmező számlát vagy árajánlatot csatol. A jogvita tárgyát képezte az is, hogy a csőrepedés által okozott kár helyreállításához szükséges költséget miként kell megállapítani a felek között létrejött biztosítási szerződés alapján, ha a Pénzügyi szolgáltató által egyoldalúan szerkesztett általános szerződési feltétel nem határozta meg azt a

szabályzatot, (például a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában hatályos építési, épületgépészeti, vagy kisipari árszabályzat, stb.) amely alapján számol, és amelyet a Kérelmező a helyreállítást végző vállalkozóval a munka megrendelése előtt közölhet, vagy amelyet ellenőrizhet.

A Ptk. 277. § (4) bekezdése szerint a felek a szerződés teljesítésében együttműködésre kötelesek. A kötelezettek a szerződés teljesítése érdekében úgy kell eljárnia, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a jogosultnak pedig ugyanilyen módon elő kell segítenie a teljesítést.

A Ptk. 544. § (1) bekezdése kimondja, hogy a biztosítási esemény bekövetkezését a szabályzatban megállapított idő alatt a biztosítónak be kell jelenteni, a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését.

A felek között létrejött biztosítási szerződés alapján a biztosítottnak/Kérelmezőnek a vagyonbiztosítási esemény bekövetkeztét a biztosítási szerződésben kikötött megállapodás szerint be kell jelenteni. Az adott vitás ügyben e körben nem alakult ki vita a felek között, a Kérelmező a biztosítási eseményt szerződészerűen bejelentette.

A biztosítási esemény bejelentését követően a szerződés teljesítése érdekében a felek a Ptk. 277. § (4) bekezdése szerint együttműködésre kötelesek. E körben a Pénzügyi szolgáltató a kárbejelentés adatainak ellenőrzése, a kár érdemi elbírálása, a helyes kárrendezési eljárás lefolytatása érdekében helyszíni szemlét tart, kárfelvételi jegyzőkönyvet készít. A kárfelvételi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell azokat a ténybeli adatokat, amelyek alapján a kárügy elbírálható.

A kárfelvételi jegyzőkönyvnek a biztosítási eseményre vonatkozó tényadatok mellett, a helyreállításra vonatkozó összegszerű meghatározást is tartalmaznia kell. Ha a kárfelvételi jegyzőkönyv a helyreállítás összegszerűségét nem határozza meg, az összegszerűsége kiható más adatot kell rögzítenie. Ilyen adat lehet az, miszerint meghatározza azt a keretösszeget, amelynek a hozzáértő szakértő szerint elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy a helyreállítást a biztosítási szerződés fedezze, vagy ha keretösszeg nem kerül meghatározásra, akkor a helyreállítást végző szakember által kiállított számla, illetve árajánlat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa szerint, a kárrendezési eljárás kárfelvételi jegyzőkönyve, ha azt a felek aláírták, megállapodás, amely a feleket köti. E megállapodás módosítható, azonban csak a felek közös megegyezésével, vagy olyan új tény, körülmény esetén, amely mindkét fél számára ellenőrizhető.

Kárfelvételi jegyzőkönyv megállapításai

A Kérelmező a kárügyében a Pénzügyi szolgáltató a csőtörés által okozott kár helyreállítására vonatkozó költségeket a kárfelvételi jegyzőkönyvben teljes mértékben nem rögzítette. Az eljáró kárszakértő a „helyreállítási munkák megnevezése” elnevezés 1-4. tétele vonatkozásában a munkák elvégzésére nézve azt rögzítette, hogy azokra nézve a Kérelmező számlát csatoljon. A Kérelmező az 1-4. tételek kapcsán a munkálatokat elvégeztette, a munka ellenértékét a vállalkozónak számla ellenében kifizette, majd a számlát a Pénzügyi szolgáltatónak megküldte. A pénzügyi szolgáltató a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzítettek ellenére a Kérelmező által kifizetett számlát nem fogadta el, annak csak egy részét fizette meg.

A 2012. május 21-én kelt kárfelvételi jegyzőkönyv első és második oldalán is szerepel, hogy „A biztosított (károsult) aláírásával tudomásul veszi, hogy a biztosító jogosult a fenti összeget

a biztosítási szerződés fedezete, annak terjedelme, és az igény jogalapja szerint felülvizsgálni”.

Az eljáró tanács szerint a kárfelvételi jegyzőkönyv idézett mondata arra vonatkozik, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kárfelvételi jegyzőkönyv kiállítása után jogosult a biztosítási szerződést megvizsgálni oly módon, hogy az érvényes és hatályos-e, díjjal fedezett-e, a szerződés a bejelentett káreseményre kiterjed-e, biztosított vagyontárgy károsodott-e, stb. Az eljáró tanács szerint az kárfelvételi jegyzőkönyv idézett mondata nem ad lehetőséget arra, hogy a Pénzügyi szolgáltató a jegyzőkönyvben meghatározott helyreállítási összeget egyoldalúan módosítsa. Ugyancsak nem módosíthatja a helyreállításra vonatkozó számlák összegszerűségét sem. Ezt abban az esetben tehetné meg, ha bizonyítja, hogy a Kérelmező olyan kárt is helyreállított, amely más kár, a biztosítási eseménnyel nem áll okozati összefüggésben.

Az eljáró tanács nem teszi vitássá a Pénzügyi szolgáltató 2013. március 26-án kelt válasziratában adott nyilatkozatot, miszerint *„a kár helyreállításához szükséges munkálat értéke objektív érték, amely szakértői kérdés”*. Éppen ezért nem világos, hogy az 1-4. sorszám alatt rögzített tételek vonatkozásában az általa kiküldött szakértő miért kért javítási számlát a Kérelmezőtől. Az eljáró tanács szerint a helyreállítási költség általában nem tekinthető olyan jellegű költségnek, amelynek összege csak a helyreállítás elvégzése után határozható meg. Az eljáró tanács szerint, amennyiben a szakértő a szükséges szakértelem, vagy egyéb ok miatt a helyreállítás összegére nem tud nyilatkozni, és emiatt akként nyilatkozik, hogy számla, vagy árajánlat alapján rendezi a kárt, utólag a biztosított által csatolt és kifizetett számla, vagy árajánlat vitatása csak abban az esetben fogadható el, ha azt tételesen, a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített káradatok alapján, azaz megfelelően bizonyítva cáfolható.

Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató a kárrendezés során nem a Ptk. 277. § (4) bekezdésében és a Ptk. 544. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően járt el. A Pénzügyi szolgáltató a kárügy elbírálásához lényeges és szükséges tényeket nem rögzítette, azonban a helyreállítás elvégzése és a munkadíj Kérelmező általi kifizetése után tényadatokkal nem alátámasztható indokkal a költségeket nem fizette meg. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató kárrendezési eljárásának nem megfelelőségét támasztja alá, hogy több alkalommal több részletben, a Kérelmező panaszbeadványait követően fizette meg az egyes tételeket.

Az eljáró tanács megítélése szerint amennyiben a Pénzügyi szolgáltató kiterjesztően értelmezné a Kérelmező által a kárfelvételi jegyzőkönyvben adott felhatalmazását, akkor ezzel szembehelyezkedne a Ptk. 4. § (1) bekezdésében rögzített jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelő eljárás és a kölcsönös együttműködés kötelezettség követelményével. Az idézett jogszabályhely ugyanis általános, valamennyi magánjogi jogviszonyra kiterjedő, objektív tartalmú zsinórmértéket határoz meg, amelynek sérülése – amellet, hogy a jogok önkényes joggyakorlását eredményezne – aláásná és kiszámíthatatlanná tenné a kölcsönös bizalmon alapuló polgári jogi viszonyokat.

Szerződési feltételek vonatkozó rendelkezései

A Szerződési feltétel NM) fejezete rögzíti, hogy *„festés, mázolás, tapétázás, burkolás”* munkanemek esetében – avultság mértékétől függetlenül – *„javítási, helyreállítási költségen”* térít, ami pedig *„a sérült vagyontárgy káridőpontjában történő javítási vagy új állapotban történő beszerzési ára, amely nem haladhatja meg a vagyontárgynak az újraépítési értékét”*. Arra vonatkozóan, hogy a Kérelmező által becsatolt számla meghaladta volna a vagyontárgy újraépítési értékét semminemű bizonyítékot nem terjesztett elő a Pénzügyi szolgáltató, így az abban szereplő tételek az eljáró tanács álláspontja szerint elfogadhatóak.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Szerződési feltételek NN fejezetének épületkár rendezéséhez az alábbi dokumentumok szükségesek: *„tételes javítási, helyreállítási számla, árajánlat, költségvetés, kivitelezővel kötött szerződés, az okozó elismerő nyilatkozata (leáztatáskor)”*. Ezen rendelkezés értelmezése kapcsán helytelen következtetésre jut a Pénzügyi szolgáltató, amikor válaszlevelében azt írja, hogy *„A fentiekből is megállapítható az összecszerűség ellenőrzése, megállapítása a biztosító feladata a káresemény bekövetkezésekor”*, ugyanis arra vonatkozóan semminemű rendelkezést nem tartalmaz a biztosítási szerződés, hogy a Kérelmező által becsatolt számla tartalmát – kárfelvételi jegyzőkönyv megállapításai fejezetben rögzítettek túlmenően – *a kárfelvételi jegyzőkönyvben tényadatokkal nem alátámasztott véleménnyel* felülvizsgálhatná.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek szerződésbe vetett bizalma sérül a Pénzügyi szolgáltató azon magatartása esetén, amikor az általa meghatározott, és a felek által elfogadott szerződéshez, szerződéses irathoz – mint a kárfelvételi jegyzőkönyvhöz – képest utólagosan, egyoldalúan többletjogokat kíván magához telepíteni.

Alkalmazott normagyűjtemény

Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi fogyasztó jogvitára vonatkozó lakásbiztosítási szerződési feltételekben nem került rögzítésre, hogy a Pénzügyi szolgáltató utólagos felülvizsgálata során milyen szakipari normagyűjteményt alkalmaz, azt a szerződést kötő másik fél/biztosított ellenőrizheti-e.

A Pénzügyi szolgáltató a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban nem jelölte meg, nem tudta megjelölni az általa hivatkozott normagyűjtemény forrását, kibocsátóját és annak évszámát. A Pénzügyi szolgáltató nem tudta továbbá megjelölni azt sem, hogy kik azok a *„piaci viszonyoknak megfelelő mesterek”* akik magukra nézve kötelezőnek fogadták el a normagyűjteményben foglaltakat, továbbá, hogy a Kérelmező részére számlát kibocsátó gazdasági társaság eljáró szakemberei miért nem tekinthetők *„piaci viszonyoknak megfelelő mesterek”* körébe tartozóknak. Az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató 2013. április 26-án kelt beadványában nem a helyreállításhoz szükséges valamennyi munkafolyamatra, hanem csak a *„festés, mázolás, tapétázás”* munkafázisra vonatkozóan csatolta be az általa hivatkozott szakipari normagyűjtemény adatait. Az eljáró tanács különös súllyal értékelte azt, hogy nem került feltüntetésre a normagyűjtemény vonatkozó rendelkezései kapcsán az sem, hogy melyik oszlopsor mire vonatkozóan tartalmaz adatot, így azt a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem tudta érdemben értékelni a Pénzügyi szolgáltató e tárgykörben tett nyilatkozatát.

Az eljáró tanács a fentiekre tekintettel a Pénzügyi szolgáltató terhére értékelte, hogy sem a szerződési feltételekben, sem a kárrendezési eljárás során nem jelölte meg azon normagyűjteményt, amely meghatározná, hogy az egyes munkafolyamatra mennyi az indokolt és elszámolható munkavégzés ideje, összecszerűsége, utólag azonban arra hivatkozva vitássá teszi a benyújtott számlában foglaltak helytállóságát.

Az eljáró tanács a Pénzügyi szolgáltató terhére vette figyelembe az általánosságokat tartalmazó, bizonyítékokkal alá nem támasztott azon állítását is, miszerint *„a Pénzügyi szolgáltató a piac jelentős részét meghatározó kisiparos szakemberekkel (Szervizmenedzsment) és a normagyűjtemény segítségével alakította ki az egyes munkafázisokra megállapított díjait”*. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató terhére vette figyelembe, hogy a szerződés pontosan nem határozza meg azt a normagyűjteményt, amely alapján a helyreállítási költséget megállapítja, vagy ellenőrzi, és ily módon a Kérelmezőt *„kiszolgáltatótá”* teszi.

Késedelmi kamat

Szerződési feltételek NN fejezet rögzíti tovább azt, hogy „A kárkifizetés a jogalap és az összecszerűség elbírálásához szükséges legutolsó okirat biztosítóhoz történő beérkezését követő 15. napon esedékes”. Tekintettel arra, hogy az eljáró tanács megítélése szerint a Kérelmező által becsatolt dokumentumok alapján a kárrendezési eljárásban a jogalap és az összecszerűség elbírálása lehetővé vált, ezért az eljáró tanács – a Kérelmező erre irányuló kérelmére tekintettel – felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmezőt megillető további szolgáltatási összeg kapcsán a Ptk. 301. § (1) bekezdés szerint meghatározott késedelmi kamatot is fizesse meg.

Összegzés

A tényállás értékelése során az eljáró tanács arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Pénzügyi szolgáltató magatartása a tételes jogi rendelkezések megsértésén túlmenően az általa szerkesztett szerződési feltételeknek sem feleltethető meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiek alapján arra jutott, hogy a Kérelmező a biztosítási esemény bekövetkezését és helyreállításának összecszerűségét megfelelően bizonyította, ezzel szemben a Pénzügyi szolgáltató nem igazolta, hogy a Kérelmező által becsatolt számlákban foglalt munkatételek utólagos, egyoldalú, tényadatokat nem tartalmazó, és nem ellenőrizhető felülvizsgálata szerződésszerű lett volna.

Az eljáró tanács nem találta indokoltnak a Pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását, amely alapján jogosan tagadhatná meg a Kérelmező által kért biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A Pszvtv. 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.

Az eljáró tanács a Kérelmező által kért 191.293,- Ft kapcsán ugyanakkor megjegyzi, hogy nem a Kérelmező nevére kiállított számlák ellenértékének megfizetésére nincs mód, így arra vonatkozóan a kérelmet nem találta alaposnak.

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, 2013. május 21.

Trencséniné dr. Molnár Ágnes s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Nagy Szabolcs s.k.,
az eljáró tanács tagja

Elek Mariann s.k.,
az eljáró tanács tagja