

A-PBT-A-26/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület N.Á. (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) által az **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2013. május 28. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az xxx számú kárügyben a Kérelmezőnek fizesse meg a bűtorszéfben tárolt és ismeretlen elkövető által eltulajdonított értéktárgyak biztosítási szerződés szerinti értékét, beszámítva a kárrendezési eljárás alatt kifizetett 434.000,- Ft-ot, alkalmazva azt, hogy a bűtorszéf rögzítése megfelelt a MABISZ minősítés szerinti 5000N lefeszítő erő ellenállásnak.

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 fentiekben 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. március 22-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya 1.556.000,- Ft lakásbiztosítási szolgáltatás megfizetése volt.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint ismeretlen tettes 2012. május 3-án a Kérelmező xxx szám alatti lakásába ajtófeszítés módszerével betört. Az ismeretlen elkövető több vagyontárgy mellett az ingatlanba beszerelt páncélszekrényt, a Kérelmező ékszerszármával együtt eltulajdonította. A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltatóval kötött biztosítási szerződése alapján értéktárgyait (ékszereket) 1.999.000,- Ft-ra biztosította. Előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató az ismeretlen elkövető által eltulajdonított ékszereinek töredékét fizette meg, arra hivatkozva,

hogy az eltulajdonított széf nem volt szakszerűen beszerelve. A Kérelmező kérelméhez mellékelte a széfet beszerelő cég, xxx Kft. által adott xxx MABISZ termék-megfelelőségi ajánlást, amelyet korábban a Pénzügyi szolgáltatónak is megküldött. A kérelemhez csatolt levelezés alapján a Pénzügyi szolgáltató vitatta, hogy a beszerelést végző gazdálkodó szervezet a MABISZ ajánlásának megfelelően, 500 kg lefeszítő erőnek ellenálló módon szerelte be a széfet. A Kérelmező kérelméhez mellékelte a beszerelést végző Kft. nyilatkozatát, amely tartalmazta annak indoklását, hogy a széf beszerelése miatt felelt meg a MABISZ előírásainak.

A Kérelmező előadta továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató hónapok óta ígerte olyan vagyónvédelemben jártas szakértő kárrendezési eljárásba való bevonását, amely megállapítaná, hogy a széf megfelelően volt-e beszerelve. Az ígélet azonban nem teljesült. A Kérelmező kérelmében egyrészt vagyónvédelemben jártas külső szakértő bevonását kérte, másrészt az ismeretlen elkövető által eltulajdonított és a Pénzügyi szolgáltató által nem teljesített kára, azaz a széfből eltulajdonított ékszerek és a kárrendezés alatt kifizetett 434.000,- Ft különbözetének, 1.556.000,- Ft megfizetését kérte.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy az eljárás tárgyát képező biztosítási esemény idején (2012. május 3.) a Kérelmező nem vitásan „xxx Biztosítás” elnevezésű biztosítással rendelkezett.

Előadta, hogy a Kérelmezővel folytatott levelezésből és a Kérelmezőnek a Pénzügyi Békéltető Testülethez intézett kérelméből is kiderül, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között a vita abban a kérdésben alakult ki, hogy az a bútorszéf, amelyet a Kérelmező konyhájának mosogató alatti szekrényéből elloptak, miként volt rögzítve, és az alkalmazott rögzítés eredményezte-e azt a védelmet, amelyet a MABISZ ajánlás tartalmaz. Rögzítette, hogy a Pénzügyi szolgáltató ügyel kapcsolatos álláspontját a csatolt levelek tartalmazzák, ezért azt nem ismételi meg, álláspontját egyelőre változatlanul fenntartja.

A Pénzügyi szolgáltató a kárrendezési apparátusának véleménye alapján azt állapította meg, hogy a széf nem az előírásoknak megfelelően volt rögzítve. Álláspontját a helyszínen tapasztaltakra alapozta. Rögzítette, hogy a válaszirathoz mellékelte kárhelyszínen készült fotókon jól látszik, hogy a bútorszéf csupán két helyen volt az oldalfalba rögzítve, annak ellenére, hogy a széf rögzítésére gyárilag 4 furat – két alsó, két oldalsó – volt előkészítve). Közölte, hogy a telepítést végző cég maga sem állította, hogy 4 ponton történt volna a széf rögzítése. Rögzítette, miszerint a kárkép és a telepítő nyilatkozata alapján azt lehetett megállapítani, hogy a két ponton való rögzítés olyan csavarral (2 db 10x160 mm-es csavar) és dübellel (2 db 14 mm-es műanyag) valósult meg, amelyek nem mérethelyesek. A kárképből számára kiderült az is, hogy a két dübelt a csavarokkal együtt olyan módon sikerült kihúzni a falból, hogy a furatok pereménél még a vakolat sem sérült meg, tehát könnyedén lehetett a bútorszéfet eltávolítani.

Nem vitatta, hogy igazságügyi vagyónvédelmi szakértő bevonására nem került sor. Ennek indokaként közölte, hogy a kárügy újabb felülvizsgálatakor arra jutott, hogy a felmerült kérdés, miszerint az alkalmazott rögzítési mód eredményezett-e 5.000 N (500 kg) lefeszítő erőnek való ellenállást, alapvetően statikusi kérdés, ezért egy e szakterületen járatos céget kért fel szakvéleményadásra.

Közölte, hogy jelen biztosításban nem „kiemelt” vagyontárgyak, hanem a vagyónbiztosítás különös feltételei V.3.3.2. pont szerinti ún. „értéktárgyak” biztosíthatók. Ezekről tételes listát a káresemény előtt a Kérelmező a Pénzügyi szolgáltatónak nem adott át, ilyen kötelezettsége nem is volt.

Közölte, hogy az xxx számú kárügyben összesen 855.000,- Ft-ot fizetett ki. Ebből 421.000,- Ft-ot a háztartási ingóságokra, míg 434.000,- Ft-ot az értéktárgyakra. Kifejtette, hogy az értéktárgyakra vonatkozó kifizetés összegszerűsége azon alapult, hogy az Általános betörésvédelmi előírások szerint (15 o. táblázat) elektronikai jelzőrendszer nélküli minimális mechanikai védelem mellett és pánccs szekrény nélküli tárolás esetén értéktárgyakra 434.000,- Ft a biztosítás felső határa „betöréses lopás” biztosítási esemény bekövetkezése esetén. Az adott ügyben megfelelően rögzített széf esetén – amennyiben a bejelentett ingóságok megléte is megfelelően igazolt –, a szolgáltatás felső határa a biztosítási szerződés szerinti 1.999.000,- Ft lenne, figyelemmel az Általános betörésvédelmi előírások azon feltételére, miszerint amennyiben az értéktárgyakat pánccs szekrényben tárolják, a pánccs szekrény MABISZ minősítése szerinti érték, de maximum az érintett vagyoncsoport biztosítási összege a kockázatvállalás felső határa. Az adott ügyben érintett széfre megfelelő rögzítés mellett a MABISZ ajánlás szerint 3.000.000,- Ft az ajánlott kockázatvállalási érték (7. szám alatti melléklet), mivel azonban Kérelmező ennél alacsonyabb összegre (1.999.000,- Ft) kötötte a biztosítást, ez a kockázatvállalás felső határa.

Pénzügyi szolgáltató akként nyilatkozott, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján egyezségkötésre nem lát lehetőséget.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának döntésével kapcsolatban úgy nyilatkozott, hogy azt kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez 2013. április 12-én érkezett a Pénzügyi szolgáltató kiegészítő válaszirata. Ehhez mellékelte az időközben elkészült, az yyy Kft. által adott szakvéleményt a szóban forgó bútorszéf rögzítésének hatékonyságáról. E vélemény alapján a válasziratban, illetve a kárrendezés során kialakított álláspontját fenntartotta.

A Pénzügyi szolgáltató által kért, yyy Kft. (a továbbiakban: yyy Kft.) szakvéleménye az alábbiakat mondta ki: A széf rögzítésére vonatkozóan a leírás alapján 2 db 10x160 mm csavar volt beépítve a 2 db 14 mm átmérőjű műanyag dübellel, üreges teherhordó téglafalban, valamint a fényképfelvételeken 2 db furat helye látható. A beépített xxx 2 típusú bútorszéfen gyárilag négy darab rögzítési hely van kialakítva a szabványos rögzítéshez, 2 - 2 db 010 mm-es furat a hátfalon és a széf alsó lapján. Az előírás az, hogy a rögzítésnek 5 kN nagyságú húzóerőnek kell ellenállnia. A szakvélemény szerint a kialakított rögzítési helyek közül csak két helyet használtak fel. Megállapította, hogy a leírás, és a fényképfelvételek alapján nincs olyan műanyag dübeles rögzítési mód, amely 2,5 kN/db nagyságú húzóerőnek képes ellenállni üreges téglafal esetében. Véleménye szerint a rögzítési mód nem felelt meg az elvárt követelménynek. Megjegyzi, hogy a szabványos beépítés nem véletlenül ad meg négy rögzítési helyet, mert így egyrészt, csökken az egy rögzítési helyre jutó húzóerő, másrészt nem elégséges csak egyirányú húzóerőt kifejteni, a lefeszítéshez nyíróerőt is ki kell alakítani. A négyponthoz rögzítés esetén, feszítő szerszám használata nélkül, gyakorlatilag nem lehet kézi erővel a rögzítést kitépni a falból. Kétpontos rögzítés esetén a lefeszítés nem csak vízszintes erő kifejtésével történhet, hanem még a széf elfordításával is lehet feszíteni. Ebben az esetben az elfordítás, mint egykarú emelő (szerszám) működik. Másik megjegyzése, hogy a nagyobb erő kifejtésnek a fényképfelvételeken nyoma sem látszik, a műanyag dübelek egyszerűen kicsúsztak a furatból oly módon, hogy a vakolt furat széle sem sérült meg, feszítővasnak (vagy a szekrény elfordításának) a nyomai nem látszanak. Vélhetően a szekrényt egyszerűen megfogták és kirántották a helyéről. Szabályos (helyesen megválasztott furat, és düb méret) bekötés esetén az xxx műanyag ék, üreges téglában, 0,25 kN húzóerőt képes felvenni a HLTi rögzítéstechnikai katalógusa szerint. Látható, hogy ez az érték csak a tizede az elvárt követelménynek. Megjegyzi, hogy a fenti széf gyári felszerelése 4 db SX12-es

dübel, és 4 db 8-as állványcsavar. A MABISZ biztonsági előírása nem részletezi, hogy hány helyen kell a rögzítéseket kialakítani, azt sem hogy minden, gyárilag kialakított rögzítési ponton kell a széfhez adott rögzítési elemeket beépíteni, csak a minimális húzóerő van meghatározva. Ez véleménye szerint helytelen értelmezés. Egyébként véleménye szerint 5,0 kN húzóerőt csak betonfalban, ragasztott töcsavarral lehet biztosítani. Véleménye szerint a széfhez adott gyári rögzítő elemek beépítése esetén, helyes furatátmérővel, téglafalban, négy darab rögzítőcsavar alkalmazásával, olyan ellenállás alakítható ki, amelyet kézi erővel feszítő szerszámok használata nélkül lehetetlen lett volna eltávolítani. Az alkalmazott két csavarral, amely egyvonalban lett elhelyezve, vélhetően helytelen furatátmérővel és csavarral és dübellel, nagyobb ellenállás nélkül kicsúszott a furatból. Ez a helytelen beépítésre vezethető vissza, és az előírt 5,0 kN húzóerőt nem tudta biztosítani.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa által 2013. április 22-én megtartott meghallgatáson a Kérelmezővel megjelent a jogvitával érintett széf forgalmazását és beszerelését végző xxx Kft. képviselőjében M.G.C. A Pénzügyi szolgáltató képviselője a meghallgatáson hozzájárult ahhoz, hogy M.G.C. a meghallgatáson jelen legyen, nyilatkozatot tegyen.

A széf beszerelését végző Kft. képviselőjében megjelent szakember a Pénzügyi szolgáltató által felkért, yyy Kft. által adott szakvéleménye kapcsán a következő nyilatkozatot tette: a széf rögzítésére nem üreges teherhordó téglafalban, hanem tömör kisméretű téglában, főfalra került sor. A széfben négy rögzítési hely van 2 hátul, 2 alul, jelen esetben a falhoz hátul került rögzítésre a széf. A széfet bútorlapra nem rögzíthették, ezért a széf alsó rögzítési helyeit nem alkalmazták. A széf rögzítése során 14x130mm furat készült, ebbe került elhelyezésre a csavar. Nem igaz, hogy 10x160mm-es csavar került beépítésre, amint azt az yyy Kft. vélte. xxx állványrögzítő dübelbe került a 12x100 vagy 12x110 mm-es biztonsági állványcsavar, azaz nem igaz az, hogy 8-as állványcsavart használták. Beszereléskor kizárólag xxx gyártó által használt csavarokat használja csak a Kft., amely belső előírás. Az xxx minősítő lapja szerint 1 csavar leggyengébb anyagminőségénél 3.000 N (300 kg) lefeszítő erőnek áll ellen, amelynek megfelelő módon rögzítették a Kérelmező széfét, és amely esetben 2 csavart használva 6.000 N (600 kg) ellenőrt biztosítva szerelték fel a széfet. Bizonyításul mellékelte az xxx katalógusának aktuális oldalát.

M.G.C. előadta továbbá, miszerint a Kérelmezőhöz xxx széf került felszerelésre, és nem az yyy Kft. szakvéleményben megjelölt yyy. Mindkét széfet ugyanaz gyártja, két különböző cég forgalmazza, amely különböző értékhatárú MABISZ-minősítéssel rendelkezik. Gyártói előírás nincs a széf rögzítésre, a termék leírása sem tartalmazza, hogy miként kell rögzíteni a széfet. Azaz a széfben kialakított négy rögzítési hely nem azt jelenti, hogy négy helyen kell rögzíteni a széfet, hanem azt teszi lehetővé, hogy a széf falra vagy aljzatra legyen két ponton szerelhető. A MABISZ minősítésben az található, hogy a széfet oly módon kell rögzíteni, hogy a rögzítés 5.000 N (500 kg) lefeszítő erővel rendelkezzen. Egyéb előírás nincs. Előadta, hogy megkeresésére a széf minősítését végző társaság és az igazságügyi szakértő is úgy nyilatkozott, hogy nincs meghatározva, hogy milyen csavarral kell a széfet rögzíteni, csak az, hogy az 5.000 N húzóerővel szemben ellenálljon. Közölte, hogy az xxx széf gyári felszerelésként csavart nem tartalmaz, a szakvéleményben feltüntetett csavarok, mint gyári felszerelések az yyy széf tartozékai. A Pénzügyi szolgáltató állításával szemben, miszerint a széf helyén lefeszítési nyom nem látható, a fényképen 17 db lefeszítési nyom látható. Feszítővas nyomai láthatóak, amelyek alapján az ismeretlen elkövetők a bal felső sarokból kiindulva kezdték meg a kifeszítést, ott van a beékelődés.

A felszereléskor telepítői tájékoztatást adott és nyilatkozatot tett, ebben rögzítette, hogy a széf a MABISZ előírásoknak megfelelően került rögzítésre.

Az eljáró tanács elnöke a 2013. április 22-én megtartott meghallgatást a tényállás további tisztázása végett 2013. május 14. napjára halasztotta. Ennek során felhívta a Pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a meghallgatáson M.G.C. által előadott nyilatkozatra, amely szerint a Kérelmező eltulajdonított széfje a biztosítási esemény bekövetkezése előtt a MABISZ előírásainak megfelelően volt felszerelve, azt az elkövetők erőszakos módon, feszítést alkalmazva tulajdonították el, valamint nyilatkozzon tételesen M.G.C. által a Pénzügyi szolgáltató által becsatolt yyy Kft. szakvéleménye kapcsán tett észrevételekre.

A Pénzügyi szolgáltató 2013. május 3-án előterjesztett nyilatkozatában – korábbi álláspontjának fenntartása mellett – a Pénzügyi Békéltető Testület felhívására előadta, hogy jelenleg nem áll rendelkezésre olyan adat, amely alapján egyértelműen megállapítható lenne, hogy a bútorszéf rögzítése tömör téglafalba történt-e vagy üregebe; abból, hogy a bútorszéf eltávolítható volt úgy, hogy furatok mellett a falon nem keletkezett sérülés, arra lehet következtetni, hogy a falazat vagy nem tömör téglából volt, vagy a furat nem a téglába, hanem pl. fugában került. Az sem látta bizonyítottnak, hogy a 14x130 mm-es furatba M.G.C. hivatkozása szerinti dübelt és csavart alkalmazták. Álláspontja szerint jelen ügyben nincs relevanciája annak, hogy az adott bútorszéfet yyy vagy xxx jelű-e, miként annak sem, hogy 2.000.000,- Ft vagy 3.000.000,- Ft értékhatárra rendelkezik-e MABISZ minősítéssel, mivel jelen ügyben a releváns ingósági kategóriában eleve csak 1.999.000,- Ft a biztosítási összeg. Álláspontja szerint csak az a releváns kérdés, hogy az adott bútorszéf rögzítése (amely nem vitásan két műanyag dübellel történt) 5.000 N (500 kg) lefeszítő erőnek ellenállt-e.

Előadta, hogy a konkrét gyártói leírás nem került csatolásra, ezért nem megállapítható, hogy abban mi szerepel. Álláspontja szerint viszont az, hogy a rögzítésre gyárilag 4 pont volt kialakítva, mindenképpen arra utal, hogy e 4 rögzítési pont használatával alakítható ki megfelelő falazatban és megfelelő dübel és csavar alkalmazása mellett a MABISZ minősítés szerinti erőnek való ellenállás. A MABISZ minősítés azt tartalmazza, hogy az adott bútorszéfnek milyen mértékű lefeszítő erőnek ellenálló módon kell rögzülnie, azt azonban nem, hogy ezt az ellenállást milyen eszközökkel (milyen falazat vagy födém, milyen dübel, milyen csavar) alkalmazásával kell/lehet elérni.

Nyilatkozott továbbá arról, hogy a telepítést végző Kft. nyilatkozata vita esetén önmagában nem bizonyítja, hogy az általa végzett telepítés eredményeként létrejött a MABISZ minősítésben megkívánt lefeszítő erőnek való ellenállás. Jelen esetben az egyéb adatok, arra utalnak, hogy a bútorszéf rögzítése nem érte el az 5.000 N lefeszítő erőnek való ellenállást. Hivatkozott ezzel kapcsolatban a helyszínen tapasztalt károkra, amelyen a furatok mellett és a falazaton sincs olyan károsodás, amely arra utalna, hogy különösebb, de főleg nem 5.000 N mértékű erő kifejtés lett volna szükséges a bútorszéf eltávolításához.

A Pénzügyi szolgáltató kijelentette, hogy az adott esetben a bútorszéfet elvitték, egy viszonylag alacsony és szűkös helyről. A hozzáférés olyan lehetetlen testhelyzetet követelt meg, mely helyzetben nehéz erőt kifejteni és az eszköz is szűkösen fér el, illetve előadása szerint nincs megfelelő erőkar.

A folytatólagos, 2013. május 14-én megtartott meghallgatáson a vitás széf forgalmazását és beszerelését végző xxx képviselőjében M.G.C. a Pénzügyi szolgáltató állításával szemben előadta, hogy a furat peremén 1 cm-es körben sérülésnyomok láthatóak, továbbá 17 feszítési nyom számolható a képen, amely azt támasztja alá, hogy segédeszköz használatával távolították el a széfet, az egyszerűen nem volt kihúzható. Rögzítette továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató nyilatkozata is tartalmazza, hogy 50 kg-nyi erő elég a lefeszítéshez, ami álláspontja szerint nem tekinthető nagyknak.

Az eljáró tanács elnöke a 2013. május 14-én megtartott folytatólagos meghallgatást 2013. május 28. napjára halasztotta. Ennek keretében felhívta a Pénzügyi szolgáltatót, hogy nyilatkozzon az eltulajdonított ékszerek összecszerúségére, és arra vonatkozóan, hogy a helyszíni szemle során a furat mélységét, átmérőjét megmérte-e, nemleges válasz esetén, nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy mi ennek az oka, továbbá, hogy mire alapozva vitatja a beszerelést végző biztonságtechnikai szakember furatmélységre, alkalmazott csavarokra vonatkozó állításait.

A Pénzügyi szolgáltató 2013. május 24-én előterjesztett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület felhívására előadta, hogy a helyszíni kárfelvételkor az oldalfalhoz való rögzítéshez használt csavar furatának mélységét és átmérőjét nem mérte meg. Ennek oka az volt, hogy a kárkép, tehát az, hogy a furatok széle ép, és a falazaton legfeljebb csak karcolásnak nevezhető sérülések voltak, számukra egyértelműen igazolta azt, hogy a bútorszéf rögzítése nem lehetett a MABISZ minősítés szerinti 5.000N lefeszítő erőnek ellenálló. Közölte, hogy a helyszíni kárfelvételkor sem merült fel, hogy a későbbiekben a furat méreteinek jelentősége lesz. A Pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint elsődlegesen nem a furatméretnek, hanem a kárképnek van jelentősége a kibontakozott vitás kérdésben.

A Pénzügyi szolgáltató a bútorszéf beszerelését végző cég képviselőjének az alkalmazott csavarok méretére és minőségére vonatkozó előadását vitatva kijelentette, hogy a Kft. képviselője előadását nem bizonyította, és az ügyben érdektelennek nem tekinthető.

A 2013. május 28-ai folytatólagos meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a harmadik meghallgatást megelőző napon kárszakértője a helyszínen megvizsgálta a furatot, és elismerte, hogy a furat mérete megegyezik a széf beszerelését végző vállalkozó nyilatkozatában szereplő furatmélységgel, illetve a dübel elhelyezésére szolgáló furat tömör téglában került kialakításra. A Pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson nem vitatta, hogy az ékszerek fellelhetőek voltak a széfben. Az eljáró tanács összecszerúségre vonatkozó felhívására írásban nem nyilatkozott, a meghallgatáson indokolást nélkülözve kijelentette, hogy az összecszerúség 1.200.000,- Ft összegre nézve nem vitás.

Az eljáró tanács a 2013. május 28-án 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 az ismeretlen elkövetők által eltulajdonított bútorszéf a biztosítási esemény előtt miként volt rögzítve, a rögzítés megfelelt-e a felek között létrejött lakásbiztosítási szerződés azon kikötésének, amely szerint, ha a széf megfelelt a MABISZ minősítésének a Pénzügyi szolgáltató fizetési kötelezettsége a széf eltulajdonítása kapcsán teljes körű. Vita tárgyát képezte az is, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kárfelvételkor megfelelően járt-e el, a kár helyszínét megfelelően rögzítette-e.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 277. § (4) bekezdése szerint a felek a szerződés teljesítésében együttműködésre kötelesek. A kötelezettnek 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 Kérelmezőnek a vagyont biztosítási 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 szerződés szerűen 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 Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa szerint a kárfelvételi jegyzőkönyvnek a biztosítási eseményre vonatkozó tényadatokat pontosan kell rögzíteni, hogy az utólag is rekonstruálható, ellenőrizhető legyen.

A Pénzügyi szolgáltató az első kárfelmérés során, 2012. május 8-án a széf eltávolításával kapcsolatosan a Kérelmezőtől a MABISZ minősítését kérte, a kárképpel kapcsolatos tényadatokat a Pénzügyi szolgáltató szakértője nem rögzítette.

A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató felhívásának eleget tett, és becsatolta a MABISZ termék-megfelelősségi ajánlást és a széfet beszerelő cég telepítő nyilatkozatát. A széf beszerelését végző Kft. a széf beépítésekor írásban akként nyilatkozott, hogy telepítést, üzembe helyezést a jelenleg érvényes MABISZ ajánlásrendszernek és biztosítói kockázatvállalás feltételének megfelelően, szakszerűen elvégezte.

Ezt követően a Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező részére értéktárgyak vonatkozásában a minimális mechanikai védelemhez tartozó 434.000,- Ft összeget térítette meg, további szolgáltatási összeg térítését az értéktárgyakra vonatkozólag elutasította, arra hivatkozva, hogy a széf beszerelése a MABISZ minősítésnek nem felelt meg.

A Pénzügyi szolgáltató 2012. szeptember 10-én ismételt helyszíni szemlét végzett, azonban ekkor sem rögzítette azokat a tényadatokat, amelyek kétséget kizáróan igazolták volna elutasító álláspontját, illetve azt, hogy az eltulajdonított széf az eltulajdonítás előtt a MABISZ minősítésnek nem megfelelően, a Kérelmező által tanúsítvánnyal igazolt igazolástól eltérően volt beszerelve. Az eljáró tanács megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató a megismételt helyszíni szemle során sem ellenőrizte a furatok és a dübel méretét, illetve azt, hogy a bútorszéf pontosan milyen falba került rögzítésre. A Pénzügyi szolgáltató ismételten arra sem adott részletes, tényekkel alátámasztott magyarázatot, hogy a bútorszéf miért nem volt szakszerűen beszerelve.

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. Ezt támasztja alá, hogy a Pénzügyi szolgáltató 2013. május 24-ei nyilatkozatában nem vitatta, hogy nem mérte meg a furat mélységét, továbbá azt, hogy a furat milyen anyagban került kialakításra. Az eljáró tanács nem osztja a Pénzügyi szolgáltató véleményét, hogy fényképfelvétel, vagy úgynevezett kárkép alapján megfelelően értékelni lehet egy széf eltulajdonítást megelőző beszerelését, így különösen azt, hogy az megfelelt-e 5000N feszítő erő ellenállásnak.

A tényállás értékelése során az eljáró tanács arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Kérelmező a kárügy kapcsán a Ptk. 277. § (4) bekezdésében foglaltak szerint úgy járt el ahogy az az adott helyzetben elvárható, mert a széf beszerelését végző Kft. írásban adott tanúsításával megfelelően igazolta, hogy a széf az eltulajdonítás előtt a MABISZ minősítésnek megfelelően volt beszerelve, és a tényállás tisztázása során jóhiszeműen, együttműködve járt el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiek alapján arra jutott, hogy a Kérelmező értéktárgyainak MABISZ minősítésnek megfelelő széfben való tartását megfelelően bizonyította, és igazolta, ezzel szemben a Pénzügyi szolgáltató egyetlen nyilatkozatát sem igazolta, azok az eljárás során feltételezésekre alapultak, és fokozatosan megdőltek. Ennek során világossá vált, hogy a Pénzügyi szolgáltató által megbízott yyy Kft. által adott szakvélemény az adott ügyre nem alkalmazható, mert az yyy Kft. szakvéleménye olyan paraméterek alapján lett kialakítva, amelyek a káresemény tényadatait egyáltalán nem vették figyelembe.

Az eljáró tanács a Kérelmező kérelmének jogalapját indokoltnak tartva a Pénzügyi szolgáltatónak ajánlja, hogy az eltulajdonított értéktárgyak összecszerűségét ékszerszakértő bevonásával állapítsa meg, és a már ezen a címen kifizetett biztosítási szolgáltatást beszámítva, az értéktárgyak eltulajdonítása címén fennálló kárigény biztosítási szolgáltatását fizesse meg. Az eljáró tanács az értéktárgyak összecszerűségére nézve kellő hozzáértéssel nem rendelkezik, így módon arra nézve az említettek szerint döntött, azaz összecszerűségre a Pénzügyi szolgáltató további kárrendezési eljárásának lefolytatása szükséges.

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

Budapest, 2013. június 11.

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

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

Elek Mariann
az eljáró tanács tagja
az aláírásban akadályozott
tag helyett
Trencséniné dr. Molnár Ágnes s.k.