

## **A-PBT-A-28/2013. Ajánlás**

A Pénzügyi Békéltető Testület a **R.C.** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. június 10. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül ismételten folytassa le a Kérelmező xxx kárszámon nyilvántartásba vett kárbejelentése kapcsán a kárrendezési eljárást annak figyelembevételével, hogy a kárbejelentésben érintett biztosítéktábla vonatkozásában megvalósult a tűz biztosítási esemény. Ezen határidőn belül a szolgáltatási összeget állapítsa meg, és azt a Kérelmező részére, annak a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 301. §-a szerinti, 2013. február 13. napjától a kifizetés napjáig számított késedelmi kamatával egyetemben 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 a 2013. április 23. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, xxx Otthonbiztosításból 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 2011. szeptember 9. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonszociális szerződés (továbbiakban: Biztosítás) jött létre, az xxx szám alatti kockázatviselési helyre (továbbiakban: Ingatlan) vonatkozóan.

A Kérelmező előadta, hogy Ingatlanában 2013. január 17. napján tűz keletkezett, mely károsította a villanyóra szekrényt, több vezetékét és egy villanybojleret. A káreseményt a Pénzügyi Szolgáltató részére bejelentette, mely azt xxx kárszámon nyilvántartásba vette, és 2013. február 6. napján megszemlélte. A kárüggyel kapcsolatban a Kérelmező becsatolta a Pénzügyi Szolgáltató részére az xxx Katasztrófavédelmi Kirendeltsége által kiállított tűzeseti hatósági bizonyítványt, mely rögzítette, hogy az Ingatlanban a biztosítéktábla hátoldala, valamint a villanybojler vezetéke égett.

A Pénzügyi Szolgáltató a kárigényt 2013. január 21. napján kelt levelével elutasította. Elutasításában arra hivatkozott, hogy a káresemény során egyetlen biztosítási esemény sem valósult meg. Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. február 7. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a biztosítási feltételek C) fejezetében definiált tűz biztosítási esemény nem következett be, mert az elektromos zárlat nem minősül tűzesetnek.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentett kárigény megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 129.020 Ft összegben határozta meg.

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

Megerősítette a szerződéskötés és a kárbejelentés tényét.

Előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltató megbízásából eljáró kárszakértő a helyszínen szemlét tartott, megszemlélte a sérült elektronikai eszközöket, azok környezetét, a látottakat jegyzőkönyvben rögzítette, illetve fényképeket készített. A kárszakértő arra a megállapításra jutott, hogy a zárlat során nyílt lánggal égő tűz nem keletkezett, ennek nincsenek nyomai sem az épületben sem pedig a villanyóra szekrényben.

A Pénzügyi Szolgáltató a szakértő megállapításait elfogadva arra az álláspontra helyezkedett, hogy a tűz, mint biztosítási esemény nem valósult meg, ezért a szerződés szerinti biztosítási esemény, mint felfüggesztő feltétel hiányában nem áll be a biztosító teljesítési kötelezettsége.

Kiemelte, hogy a biztosítási feltételek szempontjából tűznek minősül az öntápláló lánggal való égés, amely nem rendeltetésszerű tüztérben keletkezik, vagy ott keletkezik, de azt elhagyja és saját erőből továbbterjedni képes. Így biztosítási esemény például az is, ha az elektromos készülékekben létrejövő túlfeszültség miatt keletkező és továbbterjedő tűz más vagyontárgyakat károsít. Álláspontja szerint ugyanakkor a szemlén készített fényképeken jól látszik a zárlat helye. A képekről – véleménye szerint – az is megállapítható, hogy nem történt lánggal való égés, hiszen a koromképződés és a hő hatása miatti eldeformálódás rendkívül kis felületre korlátozódik. Mivel a feltétel szerinti biztosítási eseménynek egy lényeges eleme, a láng hiányzik, nem valósult meg a biztosítási esemény definiálásának első fordulója. A

Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint ezért az elektromos készülékben létrejövő túlfeszültségből nem jött létre olyan tűz, ami tovább terjedt volna más vagyontárgyakra, így a feltétel tűzkár meghatározására vonatkozó második fordulata sem teljesül.

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

A Kérelmező 2013. június 5. napján érkezett beadványában kérelmét fenntartotta. Vitatta a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában rögzített megállapításait. Kiemelte, hogy a tűz bekövetkezését hatósági bizonyítvánnyal igazolta, a feltételek pedig nem szabályozzák, hogy a tűznek mekkora méretűnek vagy kiterjedésűnek kell lennie.

Az ügyben 2013. június 10. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező szabályszerű értesítésre nem jelent meg. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. A Kérelmező hivatkozásával kapcsolatban előadta, hogy az égés minőségével kapcsolatban a biztosítási feltételek egyértelműen meghatározzák, hogy annak lánggal kell égnie. A biztosító kárszakértőjének egyértelmű megállapítása szerint a káreseményről készült fotók kizárhatóvá teszik, hogy lánggal égő tűz okozta volna a károsodást. A lánggal égésre utaló nyomokat a kárszakértő nem talált.

Az xxx Katasztrófavédelmi Igazgatóság által kibocsátott hatósági bizonyítvánnyal kapcsolatban kiemelte, hogy az csak az égés tényét tartalmazza, amely nem feltétlenül a hagyományos lánggal égést jelenti, így az nem feltétlenül felel meg a biztosítási feltételek szerinti égés fogalmának. Ennek alapján – álláspontja szerint – a nevezett okirat nem bizonyítja kétséget kizáróan a biztosítási esemény bekövetkeztét.

A Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatáson nyilatkozott, hogy fenntartva azt, hogy nem ismeri el a Kérelmező igényének jogalapját, a kár összegszerűségét 20.000 Ft-ban elismeri. Egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

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

A felek egyező előadása szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2011. szeptember 9. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonbiztosítási szerződés (továbbiakban: Biztosítás) jött létre, az xxx szám alatti kockázatviselési helyre (továbbiakban: Ingatlan) vonatkozóan.

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 xxx Otthonbiztosítás általános szerződési feltételeit (*a továbbiakban: Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek között a jogvita abban bontakozott ki, hogy az Ingatlanban található kapcsolószekrényben bekövetkezett égéssel – és a villanybojler Kérelmező előadása szerint ezen égéshez kapcsolódó károsodásával – kapcsolatban bekövetkezett-e a Pénzügyi Szolgáltató térítési kötelezettsége.

A Ptk. 536. § alapján biztosítási szerződés alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően a biztosítási szerződésben meghatározott összeg megfizetésére kötelezi magát. Azt, hogy milyen események minősülnek a biztosító szolgáltatási kötelezettségét kiváltó biztosítási eseménynek, a biztosítási szerződés,

jelen esetben a Feltételek tartalmazzák. Az eljáró tanácsnak ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmező vonatkozásában megvalósult-e valamely, a Feltételekben rögzített biztosítási esemény.

A károsodások jellegéből, a kárbejelentésből és az ezt követően felvett kárfelvételi jegyzőkönyv tartalmából következően az eljáró tanácsnak a Feltételek C) pontjában definiált veszélyek és károk közül a „Tűz” veszélynem alatt definiált biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatban kellett állást foglalnia. A hivatkozott pont szerint tűznek minősül az öntápláló lánggal való égés, amely nem rendeltetésszerű tűztérben keletkezik, vagy ott keletkezik, de azt elhagyja és saját erőből továbbterjedni képes. Így biztosítási esemény *például* az is, ha az elektromos készülékekben létrejövő túlfeszültség miatt keletkező és továbbterjedő tűz más vagyontárgyakat károsít.

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.

A bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkezteként tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár megszerzését a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennálltát a biztosító köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

A becsatolt okiratok alapján megállapítható, hogy a Kérelmező beszerezte, és a Pénzügyi Szolgáltató részére megküldte az xxx Katasztrófavédelmi Kirendeltsége által 2013. január 25. napján kiállított tüzeseti hatósági bizonyítványt, mely rögzítette, hogy az Ingatlanban 2013. január 17. napján, 13 óra 00 perckor *tűz keletkezett*. A hatósági bizonyítvány szintén tényként állapítja meg, hogy a biztosítéktábla hátoldala, valamint a villanybojler vezetéke *égett*. Az eljáró tanács kiemelten fontos bizonyítékként értékelte, hogy a tűz tényét igazoló okiratot hatóság állította ki, így az nem pusztán a Kérelmező, vagy a Kérelmező által felkért szakértő nyilatkozataként volt értékelhető. A hivatkozott bizonyítvány egyértelműen „tüzet” és „égést” rögzít, nem zárlatot, vagy elektromos berendezések alkatrészeinek izzását, szikrázását.

A hatósági bizonyítvány az ügyfél kérelmére, a hatóság által tény, állapot vagy egyéb adat igazolására kibocsátott közokirat. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 83. §-a alapján a hatósági bizonyítvány tartalmát – az ellenkező bizonyításáig – mindenki köteles elfogadni. A hatósági bizonyítvány felhasználási célja szerinti eljárásban az ellenérdekelt fél bizonyíthatja, hogy a hatósági bizonyítvány tartalma valótlan.

A fentiek szerint ezen hatósági bizonyítvánnyal és a Kérelmező előadásával szemben a Pénzügyi Szolgáltatónak azt kellett volna ezen eljárásban bizonyítania, hogy a hatósági bizonyítványban foglalt tények nem valósak, és a keletkezett károsodások mégsem a hivatkozott feltételrész szerinti tűz miatt keletkeztek. A becsatolt fényképfelvételekről ugyanakkor az volt megállapítható, hogy a biztosítéktábla jelentős részén elszíneződés tapasztalható, mely nem csak közvetlenül a vezetékek mentén, hanem attól távolabb is megfigyelhető. Az elszíneződések így nem támasztották alá a Pénzügyi Szolgáltató azon állítását, hogy láng nem keletkezett, a károsodások izzás, és esetlegesen szikrázódások következményei.

Mindezek következtében az eljáró tanács bizonyítottként fogadta el, hogy a biztosítéktáblában a Feltételek C) pontjában definiáltaknak megfelelő tűz keletkezett, mely károsította nem csak azon vezetéket, amelynek zárlata miatt a tűz keletkezett, hanem a biztosítéktábla egyéb részeit, beleértve a biztosítékokat is.

A villanybojlerrel kapcsolatban azonos módon vizsgálta az eljáró tanács a tűz, mint biztosítási esemény bizonyítottságát. Itt egyrészt figyelembe vette, hogy a hivatkozott hatósági bizonyítvány nem rögzíti, hogy a villanybojler mely vezetéke égett, és abban milyen károsodások keletkeztek. A becsatolt fényképfelvételek nem igazolják, hogy a bojlerben is tűz keletkezett, vagy azt tűz károsította. A bojler károsodásának mértékéről szakértői vélemények sem álltak az eljáró tanács rendelkezésére. Mindezek alapján az eljáró tanács nem látta bizonyítottnak, hogy a tűz következtében a villanybojler károsodott, különösen olyan mértékben, mely annak teljes cseréjét tette szükségessé.

Az összecszerűség tekintetében az eljáró tanács az alábbiakra kíván rámutatni. A becsatolt fényképfelvételek alapján megállapítható, hogy a károsodott biztosítéktáblát a Kérelmező egy – a mai kor követelményeinek megfelelő minőségű – új biztosítéktáblára cserélte. A Feltételek H) pontja alapján azonban részleges épület és ingóságkárok esetén az avultság függvényében a helyreállítási, javítási költségeket köteles megtéríteni a Pénzügyi Szolgáltató. Az eljáró tanácsnak nem álltak rendelkezésére azon okirati bizonyítékok, melyekből egyértelműen beazonosítható lett volna a károsodott vagyontárgyak (elektromos berendezések, alkatrészek vezetékek stb.) pontos köre, azok értéke, avultsága. A felek előadása a tényleges kárösszegekről pedig lényegesen eltért egymástól. Mindezek miatt az eljáró tanácsnak az összecszerűséggel kapcsolatban nem állt módjában döntést hozni, hanem a jogalap megállapítása alapján felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a kárrendezési eljárást ismételten folytassa le, és a kár összecszerűségét állapítsa meg.

A késedelmi kamat vonatkozásában megállapítható volt, hogy a tűzeseti hatósági bizonyítvány 2013. január 29. napján a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére állt, mint a kár elbírálásához szükséges utolsó irat, így a Feltételek K) pontja szerint ezen napon követő 15 napon belül a biztosítási szolgáltatás teljesítésére lett volna köteles, így ezen időszak lejárátát követően, a kifizetésig esedékes késedelmi kamat megfizetésére hívta fel az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében 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 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 18.

Fábián Attila s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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