

H-PBT-H-2177/2013. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület H.I., xxx szám alatti lakosnak (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító, yyy (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi kötelezést tartalmazó

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy az xxx hivatkozási számú ügyben kifizetett biztosítási szolgáltatási összeg és a felek közötti xxx, csoportosan köthető biztosításhoz tartozó Szerződési Feltételek xxx fejezet xxx pontjában meghatározott xxx Euro limitösszeg különbözetét a Kérelmezőnek banki átutalással fizesse meg.

A határozatban megállapított kötelezettséget a pénzügyi szolgáltató a határozat kézbesítését követő naptól számított tizenöt napon belül teljesíti. Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 78.§-ának (1) bekezdése, 94.§-ának a) pontja, 95.§-ának (2)-(5) bekezdéseire, valamint 101.§-ának (1) bekezdése és a pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozata alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2013. március 19-én fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya utazási biztosítási szerződés alapján további biztosítási szolgáltatás nyújtása iránti igény volt.

A Kérelmező kérelemében előadta, hogy az xxx bankkártyához kapcsolódó csoportos utasbiztosítása terhére 2012. december 21-ei xxx utazása során bekövetkezett poggyászkésése miatt biztosítási szolgáltatásra vonatkozó igényt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz.

A poggyász elvesztése miatt szükségessé vált vásárlásairól a Kérelmező 826 Euro összegű számlát nyújtott be a pénzügyi szolgáltatóhoz. A pénzügyi szolgáltató csak a ruházati vásárlásait térítette meg 212,75 Euro összegben. A Kérelmező a kárdöntéssel szemben benyújtott felülvizsgálati kérelmében, hivatkozva a szerződési feltételekben rögzített xxx Euro térítési összeghatárra, kérte a pénzügyi szolgáltató további biztosítási szolgáltatását.

A pénzügyi szolgáltató a panaszt, hivatkozva a szerződési feltételek yyy pontjában foglalt mentesülési szabályra, elutasította. A Kérelmező a kérelmében leírta azt is, hogy a poggyász késésének oka az volt, hogy a poggyászái között a biztonsági átvizsgálás során csillagszóróra

utaló detektációt kapott a biztonsági szolgálat, ezért a csomagot kiemelték. A Kérelmező álláspontja szerint a poggyász késését a reptéri személyzet által elkövetett gondatlanság vagy figyelmetlenség okozta, hiszen érvelése szerint, ha a helyszínen őt, mint a csomag tulajdonosát visszakisérik a csomaghoz és a csomagot kinyitatták vele, akkor ott a helyszínen az ellenőrzést el lehetett volna végezni és a poggyász vele együtt érkezett volna xxx-ba. A Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban, hogy a pénzügyi szolgáltató fizesse meg részére a már kifizetett biztosítási szolgáltatási összeg és a szerződési feltételekben rögzített maximálisan téríthető xxx Euro közötti különbözetet.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában a Kérelmezővel megegyezően adta elő, hogy a 2012. december 21-ei poggyászkéséssel kapcsolatban benyújtott szolgáltatási igény vonatkozásában 2013. február 20-án kelt levelükben arról tájékoztatták a Kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató mentesül a poggyászkárok megfizetése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a poggyászkárt a biztosított (vagy közeli hozzátartozója) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta és a kár ezzel összefüggésben keletkezett. A kárügy vizsgálata során a pénzügyi szolgáltató megállapította, hogy az xxx (a továbbiakban: Repülőtér) utasbiztonsági szabályzata és az xxx légitársaság (a továbbiakban: Légitársaság) poggyászszállítási szabályzatával ellentétben a Kérelmező az utazás előtt nem győződött meg arról, hogy a poggyászába csomagolt csillagszóró veszélyes és ezért nem szállítható tárgynak minősül. A Kérelmezőt a pénzügyi szolgáltató arról is tájékoztatta a 2013. március 4-én kelt levelében, hogy kárigényét a Repülőtérrel szemben érvényesítheti.

A 2013. május 9. napjára kitűzött meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató megismételte, hogy késedelmes poggyászérkezés miatt térít a pénzügyi szolgáltató, amennyiben a késés nem róható fel az ügyfélnek. Ezek után a felek részletesen megvitatták a csillagszóró besorolására és szállítására vonatkozó szabályokat. A pénzügyi szolgáltató képviselője hivatkozott a korábban már ismertetett repülőtéri, illetve légitársasági szabályzatokra, valamint a 173/2011 (VIII.24.) Kormányrendelet 2. §-ában foglalt meghatározásra. Álláspontja szerint a fenti rendelkezések alapján a csillagszóró pirotechnikai eszköznek minősül. A légitársasági és a repülőtéri szabályzat is kimondja, hogy ezeknek a repülőgépre felvitele nem megengedett. A Kérelmező továbbra is fenntartotta, hogy a csillagszóró nem gyúlékony anyag, de - mint azóta tudomására jutott - pirotechnikai eszköznek minősül. Álláspontja szerint egy laikusnak ezt nem kell tudnia. A Kérelmező előadta továbbá, hogy a csomag azóta sem került elő, a keresés hivatalosan lezárult és kárigényével kapcsolatos eljárás van folyamatban a Légitársaságnál. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szembeni kárigénye kapcsán elmondta, hogy nem akart feleslegesen költekezni, így 3 napig nem vásárolt semmit, bízva abban, hogy a csomag előkerül, ami viszont nem történt meg. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a feltételek alapján járatkésésre is fizet a pénzügyi szolgáltató, információja szerint a 212,75 Euró térítést erre hivatkozással kapta a Kérelmező. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a járat nem késett, a pénzügyi szolgáltató 2013. február 8-án kelt értesítésében a jogalap vitatása nélkül úgy nyilatkozott, hogy a 2012. december 24-ei ruházati cikkekre vonatkozó sürgősségi vásárlásokkal kapcsolatos költségeinek megtérítésére fizeti meg a 212.75 Euró szolgáltatási összeget. A pénzügyi szolgáltató a fenti értesítéssel egyidejűleg a benyújtott számlákat visszaküldte és felhívta a Kérelmező figyelmét a poggyász végleges elvesztésével kapcsolatos szerződési feltételekre és a szükséges dokumentumok benyújtására. A Kérelmező úgy nyilatkozott továbbá, hogy jelen ügyben a poggyász

elvesztése miatti kárigényét nem kívánja érvényesíteni, figyelemmel arra is, hogy a Légitársasággal még folyamatban van a kártérítési ügye. A pénzügyi szolgáltató részletesen kifejtette a káron szerzés tilalmára vonatkozó szabályokat és felhívta a Kérelmező figyelmét arra, hogy a két ügyet nem lehet külön kezelni. A pénzügyi szolgáltató képviselője úgy nyilatkozott, hogy nem volt tudomása arról, hogy a csomag elveszett, álláspontja szerint a feltételekben rögzített a csomag késedelmes kiszolgáltatása biztosítási esemény fogalmilag nem következhet be, ha a csomag véglegesen elveszett, ez felveti azt is, hogy az ügyben van-e biztosítási esemény. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint ez két külön biztosítási esemény és mindkettő bekövetkezett, de az egyikkel kapcsolatban jelen ügyben nem kíván igényt érvényesíteni. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy 2012. december 23-án 13.33-kor értesítették arról, hogy bőröndjét átvizsgálták, a csillagszórókat kivették és a csomagot az xxx-ba 19.50-kor érkező délutáni járatral elindítják, azonban a csomag ekkor sem érkezett meg. A Kérelmező az ezzel kapcsolatos értesítéseket becsatolta, továbbá úgy nyilatkozott, hogy a Szerződési Feltételek alapján december 23. 19 óra 50 perctől december 24. reggel 8 óráig eltelt a több mint 12 óra, amíg a csomagját nem kapta meg, így a szerződési feltételekben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezett.

Az eljáró tanács megkísérelte az egyezség létrehozását. A pénzügyi szolgáltató álláspontjának felülvizsgálatára a meghallgatás elhalasztást kérte. A pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy az új információ és dokumentumok alapján az álláspontját felülvizsgálja és erről írásban legkésőbb 2013. május 24-ig az eljáró tanácsot tájékoztatja, egyidejűleg közvetlenül megküldi nyilatkozatát a Kérelmezőnek is. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a nyilatkozatra haladéktalanul reagál az eljáró tanácsnak. A fentiekre tekintettel az eljáró tanács elnöke az egyezségkötés reményében kezdeményezte az eljárás írásbeli folytatását, melyhez a felek hozzájárultak.

Az eljáró tanács elnöke ezt követően a Psztv. 93. § (5) bekezdése alapján kezdeményezte az eljárási határidő 30 nappal történő meghosszabbítását, melyet a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke engedélyezett.

A pénzügyi szolgáltató 2013. május 22-én beérkezett kiegészítő válasziratában az alábbi egyezségi ajánlatot tette a Kérelmező felé:

„A Kérelmezőnek a szerződés szerű érvényesítéshez az alábbiakat kellene igazolni:

- egy vagy két csomag késedelme/elvesztése miatt kényszerült vásárlásra és amennyiben két csomagra vonatkozik az igény, annak ki volt a tulajdonosa,
- a szállító társaság igazolását a poggyász késedelmes megérkezéséről, ennek okáról és a késés időtartamáról,
- a Kérelmező hogy a Kérelmező élt-e az igényérvényesítés jogával, milyen tárgyak, milyen érték tekintetében illetve az igény érvényesítése milyen eredménnyel járt, milyen kártérítési összegre kapott ajánlatot?

Amennyiben ezekre a nem tisztázott kérdésekre a Kérelmező érdemi választ ad, illetve a feltétel szerinti igazolásokat benyújtja, úgy társaságunk vállalja, hogy az ügyet ismét felülvizsgálja és arra ennek megfelelően választ ad.”

A Kérelmező 2013. június 6-án beérkezett nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató kiegészítő válasziratóban foglaltakat nem fogadta el. A kiegészítő válasziratóban felvetett kérdésekre az alábbiak szerint nyilatkozott:

- a késés miatti kárigény egy darab, saját tulajdonát képező csomagra vonatkozik,
- a légitársaság és a repülőtér káridőponti utas tájékoztatója nem tartalmazott tájékoztatást a csillagszóró szállításával kapcsolatban, erre vonatkozó felhívás – feltehetően a decemberi tömeges problémák miatt – csak később került bele,
- a csillagszóró detektálása normál eljárásban nem eredményezi a csomag visszatartását, csak az utas behívását és csillagszórók kiemelését. Egyebekben a csomag késése akkor is meghaladta a biztosítási feltételekben szereplő 12 órás időtartamot, ha ezt csak a következő járat megérkezésének időpontjától számítják. Az erre vonatkozó igazolásokat a meghallgatáson benyújtotta,
- a csomag véglegesen eltűntnek nyilvánításáról szóló légitársasági igazolást mellékletként csatolta,
- a poggyászkésés és végleges elvesztése két külön biztosítási esemény, s mivel az elvesztéssel kapcsolatban kárigényt nem nyújtott be.

A pénzügyi szolgáltató 2013. június 18-án beérkezett második kiegészítő-válasziratóban úgy nyilatkozott, hogy elfogadja a Kérelmező azon nyilatkozatát, hogy egy saját tulajdonú bőrönd tűnt el. A Kérelmező súlyosan gondatlan magatartásával kapcsolatban fenntartotta korábban kialakított álláspontját, mely szerint a csillagszóró közismerten gyúlékony anyag, s mint ilyen csomagban való elhelyezése súlyosan gondatlan magatartásnak minősül. A pénzügyi szolgáltató ismételtén kihangsúlyozta, hogy nem volt tudomása a kárkifizéskor a Kérelmező súlyosan gondatlan magatartásáról. Az alaptalanul kifizetett 212,75 Euro összeget méltányosságból nem követeli vissza a pénzügyi szolgáltató. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint a Montreali Egyezmény 22. 2. pontja alapján, a tényleges értéken felüli teljesítésre a fuvarozó sem kötelezhető. Összefoglalóan a pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségeihez képest a 213 Euro összeg kifizetésével méltányosan járt el és a kérelmet alaptalannak tekinti.

A Kérelmező 2013. július 10-én érkezett beadványában összegezve fenntartotta azon álláspontját, hogy súlyos gondatlanság nem terheli, a csomag további járatokról való lemaradása nem függ össze a csomag tartalmával, a poggyász késése és végleges eltűnése két biztosítási esemény. A pénzügyi szolgáltató 2013. július 16-án beérkezett harmadik kiegészítő-válasziratóban kiemelte, hogy a Kérelmező részére a Légitársaság által felajánlott 175.053 forint kártérítési összeg és a pénzügyi szolgáltató által már megfizetett 213 Euro biztosítási szolgáltatási összeg együttes összege meghaladja a Kérelmező által igényelt szolgáltatás teljes összegét. Mindezt összegezve változatlanul fenntartotta azt az álláspontját, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségeihez képest a 213 Euro összeg kifizetésekor méltányosan járt el, a kérelem alaptalan és ezért kérte az eljárás megszüntetését.

Az eljáró tanács a rendelkezésére bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy az xxx, csoportosan köthető biztosításhoz tartozó Szerződési Feltételek (a továbbiakban:

Szerződési Feltételek) xxx Kiegészítő biztosítások xxx pontja szerint a segítségnyújtás poggyász késedelmes megérkezése esetén biztosítási esemény akkor következik be, ha a biztosított poggyászát repülővel történő kiutazása során késedelemmel szolgáltatják ki. A pénzügyi szolgáltató a késés miatt felmerülő - számlával igazolt, indokolt – költségeket (a legszükségesebb ruházat, tisztálkodó szerek) megtéríti a biztosított részére 12 óra vagy annál hosszabb időtartalmú késés esetén legfeljebb 650 euró összeghatárig. A Szerződési Feltételek zzz pontja szerint a szolgáltatás teljesítéséhez a késés időtartamáról a szállító társaság írásbeli igazolása, valamint a sürgősségi vásárlások számláinak bemutatása szükséges. A Szerződési Feltételek yyy a poggyászbiztosítás kiegészítő biztosítás feltételeinek xyz e) pontja alapján a biztosítás kiterjed a biztosított vagyontárgy légi, vasúti, közúti és vízi fuvarozására átvett útipoggyász ki nem szolgáltatásából eredő azon károokra, melyeket a fuvarozó a hatályos jogszabályok alapján nem köteles megtéríteni. A pénzügyi szolgáltató az e jogcímen kifizetendő kártérítési összegből levonja a poggyász késedelmes kiszolgáltatása címén esedékes kártérítési összeget. A szerződési Feltételek zzz fejezetének yyy pontja szerint a pénzügyi szolgáltató mentesül a poggyászbiztosítás esetén a poggyászkárok kifizetése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a poggyászkárt jogellenesen a biztosított vagy a biztosított közös háztartásbeli hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta, illetőleg a károsító esemény ezzel összefüggésben keletkezett.

Az eljáró tanács a fenti rendelkezések, valamint az eljárás során rendelkezésére bocsátott dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy Szerződési Feltételek xxx pontjában meghatározott a poggyász késedelmes kiszolgáltatása biztosítási esemény bekövetkezett. A Kérelmező kizárólag a Szerződési Feltételek xxx pontjában meghatározott biztosítási esemény vonatkozásában élt kárbejelentéssel és nyújtott be biztosítási szolgáltatásra vonatkozó igényt. A Kérelmező a Szerződési Feltételekben meghatározott bejelentési és igazolási kötelezettségeinek eleget tett. A benyújtott dokumentumok alapján megállapítható, hogy a poggyász kiemelése után, a légitársasági szabályzat értelmében szállítható poggyászt 2012. december 23-án a délutáni xxx járattal a Repülőtér elindította, a járat xxx érkezési ideje 2012. december 23. 19 óra 50 perc volt. A poggyász a járat megérkezését követő 12 órán túl sem érkezett meg. A fentieket a Kérelmező hitelt érdemlően igazolta. A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező által a szolgáltatási igénybejelentéssel egyidejűleg csatolt számlák benyújtását nem cáfolta, a már térített biztosítási szolgáltatási összegben felüli számlák tartamáról és limithatárig való téríthetőségéről nyilatkozatot nem tett, azt nem vitatta.

A fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező kérelme megalapozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiek, valamint a pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozatára figyelemmel a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően határozott.

Budapest, 2013. július 17.

dr. Világos Beatrix s.k.,
az eljáró tanács elnöke

dr. Banai Krisztina s.k.,
az eljáró tanács tagja

dr. Ágai György s.k.,
az eljáró tanács tagja