

A-PBT-A-39/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület K.M.É., 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, a 2013. július hó 22. napjára kitűzött meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az xxx kárszámú ügyben rongálási kár jogcímén fizessen meg a Kérelmezőnek további 98.105 forint biztosítási szolgáltatási összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a pénzügyi szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák Pénzügyi Békéltető Testületet.

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

INDOKOLÁS

A Kérelmező 2013. május 28-án fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya vagyonszolgáltatási szerződés alapján további biztosítási szolgáltatás nyújtása iránti igény volt.

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy biztosított ingatlanjába 2012. november 29-én betörtek. A pénzügyi szolgáltató a betöréses lopás során keletkezett kárt a Kérelmezőnek részben megtérítette, de a kádban keletkezett rongálási kárt - amit a Kérelmező csak később vett észre - nem. A Kérelmező a kérelmében előadta, hogy a kád a rongálás miatt használhatatlanná vált, így ki kellett cserélni. Az ebből eredő kára forint 35.985 munkadíj és 63.120 forint anyag díj, melyet a pénzügyi szolgáltató felé számlával igazolt. A Kérelmező

panaszát a pénzügyi szolgáltató elutasította. Ezek után a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásában, hogy a pénzügyi szolgáltató a kárát térítse meg.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratóban előadta, hogy a Kérelmező 2012. július 20. napjától rendelkezik vagyonszerzési szerződéssel a pénzügyi szolgáltatónál. A pénzügyi szolgáltató vitatni kényszerült a kád Kérelmező által előadott sérülésének a bejelentett biztosítási eseménnyel való összefüggését. Előadta, hogy az iratok alapján megállapítható, hogy a betörés 2012. november 29-én történt, ekkor a Kérelmező feljelentést tett, majd a nyomozóhatóság szemlebizottságának bemutatta az ingatlan. A helyszíni szemle jegyzőkönyvében részletes leírást adtak az ingatlan állapotáról és a fellelhető nyomokról és károsodásokról, de a kád sérülését nem rögzítették. A 4 nappal később megtartott szakértői szemlén Kérelmező szintén nem említette a kérdéses sérülést, arról csak újabb 2 nap elteltével 2012. december 5-én tájékoztatta a pénzügyi szolgáltató kárszakértőjét. A pénzügyi szolgáltató elképzelhetetlennek és teljesen életszerűtlennek tartotta, hogy a kád jól látható, jelentékeny sérülését a Kérelmező csak majd egy hét elteltével észlelte és az a nyomozóhatóság tagjainak, illetve a kárszakértőknek sem tűnt fel a szemle idején. A felek között létrejött szerződésre vonatkozó szabályzat xxx fejezetében foglaltak alapján a kárszakértő útján a pénzügyi szolgáltató felhívta a Kérelmező figyelmét arra, hogy egészítse ki a feljelentését. A kád vonatkozásában erre nem került sor, holott a rongálás szempontjából a becsatolt bizonylatok alapján jelentős költséggel járt a helyreállítás. A pénzügyi szolgáltató a fentiek alapján úgy nyilatkozott, hogy nem áll módjában a korábban kialakított álláspontját megváltoztatni.

A meghallgatáson a felek megvitatták a kárbejelentéssel, kárszemlével kapcsolatos eseményeket és a felek között létrejött szerződésre vonatkozó szabályzatban rögzített, a feleket megillető, illetve terhelő jogokat és kötelezettségeket. A Kérelmező elmondta, hogy a feljelentését kiegészítette, azt írásban benyújtotta a rendőrségnek. A nyomozó hatóság a feljelentésben és feljelentés kiegészítésben felvetteket együttesen rögzítette a nyomozást felfüggesztő határozatában.

A pénzügyi szolgáltató fenntartotta, hogy a kárszakértő nem észlelte a kád sérülését. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy az utókar bejelentésekor költségcsökkentés érdekében már nem ment ki újra a kárszakértő, hanem kérték a Kérelmezőt, hogy fotózza le a kád sérülését. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmező eleget tett a bejelentési és felvilágosítási kötelezettségének, ugyanakkor a rendelkezésre álló dokumentumok alapján nem igazolt a biztosítási esemény és a kádban keletkezett rongálási kár közötti ok-okozati összefüggés. A kárszakértő levelezése nem áll rendelkezésre.

A Kérelmező elmondta, hogy álláspontja szerint ő mindent megtett, minden dokumentumot megküldött, rongálási kárának helyreállítását számlával igazolta. A pénzügyi szolgáltató képviselője a jogalap vonatkozásában fenntartotta, hogy a kárrendezéséhez szükséges dokumentumokat a Kérelmező teljes körűen nem csatolta be és a hiányzó dokumentumok hozzájárultak volna az utólag bejelentett káresemény és a biztosítási esemény közötti ok-okozati összefüggés megállapításához. A pénzügyi szolgáltató rögzítette továbbá, hogy a rendelkezésre álló dokumentumok alapján sem a nyomozóhatóság, sem a kárszakértő nem észlelte a fürdőkádban keletkezett rongálási kárt. Álláspontja szerint a hiányzó rendőrségi dokumentumok (feljelentés, feljelentés kiegészítés, fotók) alapján lehetne megnyugtatóan tisztázni az ügyet.

A pénzügyi szolgáltató az ügy összes körülményét figyelembe véve úgy nyilatkozott, hogy egyezség keretében a jogalap elismerése nélkül 30.000 forint megfizetésére látna lehetőséget.

A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint minden kötelezettségét teljesítette, minden a pénzügyi szolgáltató által eddig kért és a rendőrség által kiadott dokumentumot benyújtott. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadta el és fenntartotta a kérelmében foglaltakat.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek között nem jött létre egyezség.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező a felek között létrejött vagyonszolgáltatási szerződésre vonatkozó feltételekben rögzített kárbejelentési, felvilágosítás-adási kötelezettségének a pénzügyi szolgáltató által is elismerten eleget tett. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató által a kárrendezési eljárásban kért dokumentumokat benyújtotta. A Kérelmező az utókár helyreállításának költségét számlával igazolta. Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató a feltételekben rögzített ellenőrzési jogával nem élt az utókár vonatkozásában. A pénzügyi szolgáltató az utókárra történt kárbejelentés után kárszakértőt nem küldött ki a helyszínre, így nemcsak a kárbejelentés tartalmának valóságát nem ellenőrizte, de a bekövetkezett kár és a biztosítási esemény közötti ok-okozati összefüggést sem vizsgálta. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató által a meghallgatáson kért további dokumentumok kizárólag az utókár észlelésének és a nyomozóhatóság felé tett feljelentés kiegészítés időpontját igazolná, amit a felek egyébként sem vitatnak, sőt a pénzügyi szolgáltató éppen a késedelmes bejelentés életszerűtlenségére alapította elutasító álláspontját. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató kárrendezési mulasztásait nem értékelheti a Kérelmező terhére.

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

A Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezéseként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező kérelme a fentiek szerint megalapozott és a pénzügyi szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2013. augusztus 02.

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

dr. Banai Krisztina
az eljáró tanács tagja
az aláírásban akadályozott tag helyett is
dr. Világos Beatrix s.k.

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