

H-PBT-H-2906/2013. Kötelezést tartalmazó határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a **K.G.** 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 – meghallgatáson kívül – az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 27.761 Ft (azaz huszonhétezer-hétszázhatvanegy forint) összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

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 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 Békéltető Testület döntését a *Psztv.* 78. § (1) bekezdése, 94. § a) pontja, 95. § (2)-(5) bekezdései, valamint 101. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. június 5. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, lakásbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2009. július 10. napján az xxx Zrt. mint függő biztosításközvetítő közreműködésével 2009. július 11. napi kockázatviselési kezdettel két ajánlatot tett a Pénzügyi Szolgáltatónak xxx megnevezésű vagyonszolgáltatási szerződés megkötésére a zzz szám alatti ingatlanra (a továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan, xxx csomag megjelölésével. Az egyik ajánlaton az került feltüntetésre, hogy az Ingatlan állandóan lakott, míg a másikon ezzel ellentétben az, hogy az Ingatlan nem állandóan lakott. Az ajánlaton kalkulált díj az állandóan lakott épületekre vonatkozó díjnak felelt meg. A Pénzügyi Szolgáltató szervezeti egységéhez az az ajánlat érkezett be, amely szerint az Ingatlan állandóan lakott.

A biztosított Ingatlanba 2013. február 5. és 2013. február 16. napja között betörték, és onnan különböző ingóságokat tulajdonítottak el. A Kérelmező kárigényét 2013. február 17. napján

bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatónak, amely 2013. február 21. napján helyszíni kárszemlét tartott. A Pénzügyi Szolgáltató a kárigényt 2013. február 26. napján elutasította, hivatkozással arra, hogy az ingatlan nem volt állandóan lakott.

Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt, melyben előadta, hogy a postán történő üzletkötéskor kifejezetten jelezte az eljáró biztosításközvetítőnek, hogy a téli hónapokban nem tartózkodik az ingatlanban. Erre azt a választ kapta, hogy az xxx csomag kiterjed mind a lakott, mind a lakatlan ingatlanokra.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. április 3. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az ajánlat aláírásakor akként nyilatkozott a Kérelmező, hogy az ingatlan állandóan lakott, a szóban elhangzottak rekonstruálására pedig nincsen módja.

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 összesen 149.600 Ft összegben határozta meg, melyből 103.900 Ft a lopáskár, és 45.700 Ft a rongálási kár.

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. Előadta, hogy a Kérelmező megszegte az őt terhelő közlési vagy változásbejelentési kötelezettségét, amikor úgy nyilatkozott, hogy az ingatlan állandóan lakott. Mivel az ingatlan lakottsága vagy lakatlansága a betöréses lopás biztosítási esemény kapcsán komoly jelentőséggel bír, így a Ptk. 540. § alapján mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól.

Az ügyben 2013. július 23. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Kérelmező által tett ajánlaton az ingatlan állandóan lakottként lett megjelölve, miközben az ingatlan lakatlan volt. A biztosítás viszont csak lakott ingatlanra terjed ki. Mivel az ingatlan lakatlan volt, így szolgáltatás-teljesítési kötelezettsége nincs, még xxx csomag esetén sem. Nem vitatta, hogy az xxx Zrt., mint a biztosító függő ügynöke tevékenységéért a jogszabályi keretek között felelősséget vállal.

A Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy mindvégig abban a hitben volt, hogy az ingatlan lakatlanként is biztosítva volt. Becsatolt egy másik, az xxx Zrt. bélyegzőjével ellátott ajánlatot, melyen lakatlanként van bejelölve az ingatlan. Előadta, hogy ezt az ajánlatot a Pénzügyi Szolgáltató részére már a kárrendezés során is becsatolta. Elmondta, hogy először ezt írták alá a felek, majd másnap az xxx munkatársa megkereste, és azt állítva, hogy azonos az új ajánlat adattartalma, aláíratta vele az új ajánlatot. Fenntartotta, hogy az xxx munkatársának kifejezetten jelezte, hogy télen nem lakik az ingatlanban és először – ennek megfelelően – olyan ajánlatot tett, melyen megjelölésre került, hogy az ingatlan nem lakott.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a kérelmező által benyújtott ajánlat nem jutott el a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. Elmondta, hogy az ajánlati sorszámok alapján megállapítható, hogy a Kérelmező által aláírt xxx számú ajánlati nyomtatványt tartalmazó szállítmány az xxx xxxben és yyyán található xxxre lett kiszállítva. Kiemelte, hogy a Kérelmező aláírta a második – már az ingatlant lakottként jelölő – ajánlatot, így az tekinthető érvényesnek, a Kérelmezőnek kellő gondossággal kellett volna eljárnia, és ellenőriznie, mit ír

alá. Szükségesnek tartotta, hogy a Kérelmező meghallgatáson tett előadása alapján a szerződéskötés körülményeivel kapcsolatban belső vizsgálatot folytasson le.

A Kérelmező továbbra is kérte a Pénzügyi Szolgáltató által megállapított szolgáltatási összeg kifizetését, és jelezte, hogy szeretne olyan biztosítást kötni, mely azon időszakra, mely során lakja az ingatlan, alacsonyabb díjtételt tartalmaz, mint azon időszakra, amikor az ingatlan lakatlan.

A meghallgatást ezt követően az eljáró tanács, a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta. A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy nyilatkozzon az ajánlatfelvétel körülményeiről.

A Pénzügyi Szolgáltató 2013. augusztus 30. napján kelt beadványában egyezségi ajánlatot tett, mely szerint a lakatlanság figyelembevételével számított biztosítási díj és a ténylegesen befizetett díj különbözetének levonásával fennmaradó 19.250 Ft összeget hajlandó megfizetni a Kérelmező részére.

Az ügyben 2013. szeptember 3. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy nem tudja elfogadni a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatát, mivel az ajánlattételkor a Pénzügyi Szolgáltató megbízottja arról tájékoztatta, hogy az ajánlaton szereplő biztosítási díjért lakatlanként is biztosítva van az ingatlan az általa kért módon. Ezért elfogadhatatlan számára, hogy más díjtétellel számoljon a Pénzügyi Szolgáltató. Előadta, hogy a tényleges kára 227.700 Ft volt, a számítás alapjául vett 149.600 Ft már egy csökkentett igény. Álláspontja szerint csak egy negyedévre lehetne számítani a lakatlanságra vonatkozó díjtételt, mivel az Ingatlan évente közel háromnegyed évig lakott.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Kérelmező az eljárás során 149.600 Ft kárigényt jelölt meg, ezért ezzel az összeggel számoltak az egyezségi ajánlat kialakítása során. Ezt az összeget alátámasztotta a Pénzügyi Szolgáltató kárszakértőjének véleménye is. A Kérelmező által megjelölt összeget semmilyen bizonyíték nem támasztja alá. A legutóbbi beadványában előadott egyezségi ajánlatától nem tud eltérni. Amennyiben a Kérelmező ezt az egyezségi ajánlatot nem fogadja el, úgy kéri a Testület határozatát.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője és a Kérelmező kifejezetten nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) 87. § (5) bekezdésében foglaltak alapján az eljárás írásbeli lefolytatásához, a meghallgatás mellőzéséhez hozzájárulnak. Az eljáró tanács erre tekintettel elrendelte az eljárás írásbeli lefolytatását.

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

Az eljáró tanács a szerződés létrejötte körében a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg.

A Kérelmező 2009. július 10. napján két, egymással – az Ingatlan lakottságára vonatkozó kérdéstől eltekintve – azonos tartalmú ajánlatot tett az Ingatlan biztosítására vonatkozóan. Az eljáró tanács elfogadta a Kérelmező állítását a tekintetben, hogy elsőként az az ajánlat került kiállításra, amelyen feltüntetésre került, hogy az Ingatlan nem állandóan lakott. A biztosítási ajánlatot a felek kézzel töltötték ki, így lehetséges volt, hogy az Ingatlan nem állandóan lakott jellege ellenére a biztosítási díj rovatban az állandóan lakott ingatlanra vonatkozó díjat

rögzíthette a biztosításközvetítő. Az eljáró tanács megítélése szerint életszerű, hogy a második ajánlat kitöltésére azért került sor, mert a biztosításközvetítő észlelte, hogy a kockázatbírálás során – az állandóan lakott ingatlanokra kalkulált díj mellett – nem állandóan lakott ingatlanra nem engedélyezték volna a biztosítás megkötését.

A Ptk. 537. § (1) bekezdése szerint a biztosítási szerződés a felek írásbeli megállapodásával jön létre. A (2) bekezdés alapján a szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító az ajánlatra tizenöt napon belül nem nyilatkozik. Ilyen esetben a szerződés az ajánlatnak a biztosító vagy képviselője részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal jön létre.

A Polgári Törvénykönyv hatályba lépéséről és végrehajtásáról szóló 1960. évi 11. tvr. (Ptké.) 69. § (1) bekezdése szerint a biztosított (szerződő fél) nyilatkozata a biztosítóval szemben akkor hatályos, ha az a biztosító valamely szervezeti egységének (fiók, igazgatóság, főigazgatóság) jut tudomására. Ez a rendelkezés nem érinti a biztosítási ajánlatnak, illetőleg a biztosítási díjnak a biztosító képviselője részére történt átadásához fűződő joghatályt.

A fenti rendelkezésekből következik, hogy a biztosítónak az ajánlat beérkezésétől számított 15 napja van arra, hogy az ajánlatot visszautasítsa, vagy azt kifejezett nyilatkozattal elfogadja. Amennyiben a biztosító nem nyilatkozik, a 15 napos határidő eltelte esetén a szerződés automatikusan, a biztosító „hallgatása” útján létrejön, mégpedig a képviselő részére történő átadás napjára visszamenő hatállyal. A 15 napos határidő azonban a Ptké. már idézett rendelkezése, és a bírói gyakorlat (BH 1997.481; BH 1999.305) alapján is azon a napon kezdődik, amikor az ajánlat a biztosító valamely szervezeti egységéhez beérkezett.

Az xxx otthonbiztosítás biztosítási feltételeinek (a továbbiakban: *Feltételek*) xxx pontja ezzel egyezően azt rögzíti, hogy a biztosítónak szervezeti egységéhez való beérkezéstől számított 15 napos határideje van arra, hogy elbírálja az ajánlatot. Ha a biztosító 15 napon belül nem válaszol, akkor a biztosítási szerződés létrejön az ajánlat szerinti tartalommal, ebben az esetben az ajánlat egyben kötvénynek is tekintendő.

A Feltételek ezen rendelkezése az ajánlati nyomtatványon is szerepel az alábbiak szerint: „Az ABC Biztosító a jelen Ajánlatot a szervezeti egységéhez való beérkezéstől számított 15 napon belül elutasíthatja, vagy módosító javaslatot tehet. Ha az ABC Biztosító az Ajánlatra a szervezeti egységéhez való beérkezéstől számított 15 napon belül nem nyilatkozik, akkor a szerződés az xxx munkatársa által aláírt és átvett Ajánlat tartalmának megfelelően az Átvétel időpontjára visszamenőleges hatállyal jön létre.”

A Legfelsőbb Bíróság BH 1995.297 számú eseti döntésében kifejtettekkel analóg módon megállapítható, hogy az xxx Zrt. mint a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosításközvetítője e tevékenysége során nem tekinthető a biztosító Ptk. 219. §-ának (1) bekezdése szerinti képviselőjének. Képviselői jogosultság hiányában nem tehet olyan szerződési nyilatkozatot, amely által a biztosító a szerződés kötelezettjévé válna, azaz az ajánlatot nem fogadhatja el, és nem is utasíthatja vissza. A biztosításközvetítő és a Kérelmező által közösen kidolgozott biztosítási ajánlat ezért a szerződő fél ajánlatának tekintendő és ez az egyoldalú nyilatkozat a Feltételek xxx pontja szerint csak akkor vonja maga után a biztosító kockázatviselési kötelezettségének beálltát, ha az ajánlat a biztosító szervezeti egységéhez valóban be is érkezik.

A Pénzügyi Szolgáltató eljárás során következetesen fenntartott nyilatkozata az volt, hogy csak az Ingatlant állandóan lakotként megjelölő ajánlat érkezett be hozzá. A Kérelmező az

eljárás során nem bizonyította, hogy a másik, lakatlan állapotra vonatkozó ajánlat (is) beérkezett a Pénzügyi Szolgáltatóhoz.

Erre figyelemmel az eljáró tanács megállapította, hogy a felek között létrejött biztosítási szerződés fedezete a nem állandóan lakott ingatlanra nem terjed ki, ezért a Pénzügyi Szolgáltató a betörés kapcsán nem köteles biztosítási szolgáltatás teljesítésére.

Az eljáró tanács ugyanakkor figyelemmel volt a Ptk. 205. § (3) bekezdésében foglalt alapelvre, mely szerint a felek a szerződés megkötésénél együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről. A feleket tehát a szerződéskötés során együttműködési kötelezettség terheli, azaz az eljáró biztosításközvetítőnek a Kérelmező valódi üzleti akaratára tekintettel a nem állandóan lakott ingatlanra is fedezetet nyújtó biztosítást kellett volna ajánlania a Kérelmezőnek.

Az eljáró üzletkötő ezzel szemben – annak ellenére, hogy az ingatlan nem állandóan lakott jellegéről tudott, vagy tudnia kellett – azt az ajánlatot juttatta el a Pénzügyi Szolgáltató szervezeti egységének, amely a nem állandóan lakott ingatlanra nem nyújtott fedezetet. E körben a Pénzügyi Szolgáltató által alkalmazott, az ajánlati nyomtatvány hátoldalán található táblázat is megtévesztő, ugyanis abból nem vezethető le egyértelműen, hogy xxx csomag esetén a lakatlan ingatlanban található ingóságokra a biztosítás csak akkor nyújt fedezetet, ha azt egyébként nem állandóan lakott épületre kötik meg. Erre figyelemmel a biztosításközvetítőre fokozott felelősség hárul az ingatlan lakottságával vagy lakatlanságával kapcsolatos szerződési rendelkezések, kizárások ismertetése, és a megfelelő tájékoztatás kapcsán.

A rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a biztosításközvetítő együttműködési kötelezettségét megszegte, amikor a Kérelmező által kifejezetten jelzett körülmény – az Ingatlan nem állandóan lakott jellege – ellenére az ajánlatot oly módon módosította a Kérelmezővel, hogy annak díja ugyan változatlan maradt, de a nem állandóan lakott ingatlanra vonatkozóan a biztosítás nem nyújtott fedezetet. Az együttműködési kötelezettség megszegése a Ptk. 318. § alapján a szerződésszegéssel okozott kár körében értékelhető, a biztosított Ingatlan ugyanis számos kockázati körben biztosítási védelem nélkül maradt, mivel a valós állapotot tükröző ajánlat – amelyen a Kérelmező jelezte, hogy az ingatlan nem állandóan lakott – nem jutott el a Pénzügyi Szolgáltatóhoz. A szerződésszegéssel okozott kár szabályai folytán a Pénzügyi Szolgáltatónak a megbízottja magatartása folytán felmerült azon kárt kell megtérítenie, ami a Kérelmezőt annak folytán érte, hogy a biztosítás nem nyújtott fedezetet a keletkezett kárra. A kár tehát a biztosítási szerződés megfelelő tartalommal történő létrejötte esetén teljesítendő biztosítási szolgáltatás összege.

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 valónak 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 Kérelmező a kár összegszerűségét a Pénzügyi Szolgáltató által nem vitatott összeg felül nem bizonyította, továbbá igényét a Kérelemben maga is 149.600 Ft-ban jelölte meg, így az eljáró tanács a kár összegének megállapítása során ezt az összeget vette alapul.

A Kérelmezőt ért kár kapcsán ugyanakkor azt is figyelembe kell venni, hogy amennyiben a biztosítás a Kérelmező ügyleti akaratának és a valós helyzetnek megfelelően, azaz nem állandóan lakott ingatlanra jött volna létre, a biztosítás díja is magasabb lett volna. A Kérelmezőt ténylegesen ért kár tehát a keletkezett kár összegének és a meg nem fizetett biztosítási díj különbözete. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. augusztus 30. napján kelt beadványában kimutatta, hogy a lakott és nem állandóan lakott ingatlan közötti díjkülönbözet összege hogyan alakult volna a Kérelmező esetében. A Kérelmező az összecszerúséget nem vitatta, csupán arra hivatkozott, hogy az ajánlaton a biztosító a lakott ingatlanokra irányadó díjon vállalta a nem állandóan lakott Ingatlanok biztosítását. Mivel a fentebb kifejtettek alapján a Kérelmező által tett, nem állandóan lakott ingatlanra vonatkozó biztosítási ajánlat nem érkezett be a biztosítóhoz, és biztosítási szerződés annak alapján nem jött létre, a Kérelmező ezen hivatkozása nem alapos.

Az eljáró tanács ezért figyelembe vette a 2009. július 11. napjától a káresemény bekövetkeztéig esedékessé váló, de a Kérelmező által meg nem fizetett díjakat is a kártérítés megállapításánál. Tekintettel arra, hogy a káresemény a biztosítási év harmadik negyedévében következett be, a káresemény időpontjáig, igazodva a szerződés negyedéves díjfizetési gyakoriságához, csak az első három negyedévre jutó díjkülönbözetet kellett figyelembe venni. Az így adódó díjkülönbözet összege 121.839 Ft, melyet levonva a kár összegéből, 27.761 Ft marad.

Mínderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a fenti összeg megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az eljáró tanács az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt xxx Ft összeghatárig terjedő xxx alávetési nyilatkozatot tett.

A Psztv. 94. § a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet - a Pénzügyi Békéltető Testületnél nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - xxx alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Budapest, 2013. szeptember 23.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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