

## A-PBT-A-35/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **S.Z.G-né** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **Generali-Providencia Biztosító Zrt.** (1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. július 10. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a Kérelmező xxx kárszámon nyilvántartott kárügyében a kárrendezési eljárást jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül ismételten folytassa le annak figyelembevételével, hogy a tűz biztosítási esemény során károsodott ingatlan a Kérelmező által állandóan lakottnak minősült. A fenti határidőn belül állapítsa meg a szolgáltatási összeget és ezen összeget, valamint annak a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 301. § szabályozott késedelmi kamatát a Kérelmező részére 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. május 16. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, Házörző Családi 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 2010. április 13. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt Házórzó Családi Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonszolgáltatási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre, a zzz szám alatti kockázatviselési helyre (továbbiakban: *Ingtalan*) vonatkozóan.

A Kérelmező előadta, hogy az Ingatlanban 2012. április 7. napján tűz ütött ki, melyben az épület két helyisége és a teljes tetőszerkezet károsodott. A káreseményt a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentette, melyt az xxx kárszámon nyilvántartásba vette, és 2012. április 13. napján megszemlélte. A kárfelvételi jegyzőkönyvben a kárszakértő rögzítette, hogy az állandó lakosság bizonyításra szorul.

A Pénzügyi Szolgáltató a kárkifizetést 2013. június 19. napján kelt levelével – az Ingatlan lakatlanságára hivatkozva – elutasította. Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt, melynek körében tanúnyilatkozatokkal, fényképfelvételekkel, közüzemi számlákkal igazolta, hogy az Ingatlan lakott volt.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát, változatlan indokolás mellett elutasította.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a kárrendezési eljárást folytassa le, a szolgáltatási összeget pedig fizesse meg a Kérelmező részére.

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.

Fenntartotta a kárügyben eljáró kárszakértő jelentésére alapozott azon véleményét, hogy az Ingatlant a káresemény időpontjában életvitelszerűen nem lakták, miközben a Kérelmező a biztosítási ajánlaton a Ptk. 540. § (1) bekezdésben szabályozottaknak megfelelően írásban feltett kérdésre kifejezetten úgy nyilatkozott, hogy az ingatlan saját használatban állandóan lakott. Kiemelte, hogy a lakatlanság nagyobb kockázatot eredményez a Pénzügyi Szolgáltató számára, ezért annak ismeretében csak mintegy 50 %-kal magasabb díjjal kötötte volna meg a szerződést.

Nyilatkozott, hogy a Házórzó Családi Otthon Biztosítási szabályzat B. fejezete (4-5. oldal) a lakatlanságot biztosítási szempontból akként definiálja, hogy „nem állandóan lakott épületnek minősül az az épület (lakás, családi ház, nyaraló), amelyben nem laknak életvitelszerűen, állandó jelleggel.”

Álláspontja szerint biztosítási szempontból a lakatlanságnak mindenfajta biztosítási kockázat szempontjából igen nagy jelentősége van, és e körben hivatkozott a Fővárosi Ítéltábla 6.Pf.20.690/2011/3. szám alatti eseti döntésére.

A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmező megsértette a Ptk. 540. § (2) bekezdése szerinti változás-bejelentési kötelezettségét is, amikor nem jelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé, hogy az Ingatlan lakatlan, melyet egyebekben a feltételszöveg is előír.

A Kérelmező mosdó, WC és vízhasználattal kapcsolatos nyilatkozatait életszerűtlennek tartotta, és e körben hivatkozott a Fővárosi Ítéltábla álláspontja szerint jelen ügyben is iránymutató

6.Pf.20.174/2005/3. szám alatti döntésére. Felhívta a figyelmet, hogy az utolsó féléves időszakról becsatolt villanyszámla fele akkora fogyasztást tükrözött, mint a megelőző féléves időszaké. Nyilatkozott, hogy fennálló jogalap esetén az ingatlan nettó helyreállítási költségét 5.825.222 Ft-ban míg az azonosítható ingóságok újraberendezési értékét 1.495.080 Ft-ban tartja elfogadhatónak.

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

Az ügyben 2013. július 10. napján tartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglaltakra írásos észrevételeket készített, melyet egy-egy eredeti példányban átadott a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának és a Pénzügyi Szolgáltató jelen lévő képviselőjének.

Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglalt, villamos energia fogyasztásra vonatkozó levezetés pontosan az ingatlan lakottságát támasztja alá, mert a legutolsó időszakra benyújtott számla féléves, míg a korábbi időszakok esetén éves fogyasztást tartalmaztak a számlák. Mindemellett már számtalan bizonyítékot szolgáltatott a lakottság igazolására, amelyeket a Pénzügyi Szolgáltató nem vett figyelembe.

Kérdésre válaszolva előadta, hogy az xxx ingatlan egy kis zártkerti ingatlan, ahol nem szokott huzamosabb ideig tartózkodni. A gyümölcsös gondozása és a vadhajtások kiirtása miatt szoktak oda járni. A tüzeset időpontjában a nevezett xxx ingatlanon aludtak. Igénye a benyújtott árajánlat szerinti összeg.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat.

Az összegszerűséggel kapcsolatban előadta, hogy fenntartja a válasziratban meghatározott összegre vonatkozó álláspontját, mivel az Ingatlan nem minősül gazdasági totálkárosnak. A Kérelmező által készített árajánlat azt feltételezi, hogy az Ingatlan gazdasági totálkáros.

A Kérelmezőt tájékoztatták a pótszemle szükségességéről, és hogy a Pénzügyi Szolgáltató megbízásából eljáró felülvizsgáló fel kívánja keresni. Erre a Kérelmező nem adott lehetőséget. Ennek folytán – álláspontja szerint – a Kérelmező megszegte a Ptk. 544. § (1) és (2) bekezdésében foglaltakat.

A helyszínen található nyomok – álláspontja szerint – a nem állandó ott lakást támasztják alá, így fenntartotta, hogy az Ingatlan lakatlannak minősült. A biztosítás viszont csak állandó jelleggel lakott ingatlanra terjed ki. A lakatlanság a tűz veszélynem tekintetében is fokozza a kockázatot, mivel a tüzesetet így később észlelik. Az adott esetben is a határőrök jelezték a tűzoltóság felé az Ingatlan égését.

A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató képviselője kérdésére előadta, hogy fürdőszoba vízellátása házi vízművel van megoldva, amely a kútból veszi a vizet.

Előadta továbbá, hogy a korábbi, xxx-nél fennálló biztosítása 2007-ben szűnt meg. Amíg valaki mindig otthon volt, nem volt biztosításuk. Miután újra vállalkozói tevékenységbe kezdett, akkor kötötte a Pénzügyi Szolgáltatónál az új biztosítást.

A tüzeset időpontjában is voltak az ingatlanon állatok; a gyöngytyúk oda is veszték a tűzben, a kutya pedig elmenekült.

Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott esetben – mely szerint nem állt a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére a káreset körülményeinek tisztázására – kulcscsonttöréssel kórházban volt, így egy ideig nyilván nem tudták elérni. Mindemellett a kárszakértő olyan hangnemben beszélt vele, hogy ezek után nem kívánt neki lehetőséget biztosítani arra, hogy tovább sértegesse.

A Kérelmező Kérélmé az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

A felek között nem volt vitás, hogy közöttük 2010. április 13. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt Házórző Családi Otthonbiztosítás megnevezésű vagyónbiztosítási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre, a zzz 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 a Házórző Családi Otthonbiztosítás általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

Szintén nem volt vitatott, hogy a biztosított Ingatlan a Feltételek C) pontjában definiált Tűz biztosítási esemény miatt károsodott.

**1.** A felek között a jogvita abban bontakozott ki, hogy a biztosító álláspontja szerint a káresemény időszakában az Ingatlan nem volt állandóan lakott, így az a Feltételek B) pontja értelmében – mivel az ajánlaton saját használatban lévő, állandóan lakott ingatlanként lett megjelölve, továbbá a Kérelmező a biztosítási tartam során sem tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltatót arról, hogy az Ingatlan időközben lakatlanná vált – nem volt biztosított.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának így elsősorban abban kellett állást foglalnia, hogy az Ingatlan a káresemény időpontjában állandóan lakott volt-e a Kérelmező által, mert az eljáró tanács osztotta a Pénzügyi Szolgáltató – eseti döntésekkel is alátámasztott – azon véleményét, hogy a lakatlanság a legtöbb, közöttük a tűz, biztosítási esemény esetén magasabb kockázatot jelent a biztosítók számára, így joggal zárják ki, vagy kötik külön megállapodáshoz a lakatlan ingatlanok biztosítását.

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 bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összegszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennálltát a biztosító köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

A Feltételek B) pontja szerint a felek abban egyeztek meg, hogy nem állandóan lakott épületnek minősül az az épület, amelyben nem laknak életvitelszerűen, állandó jelleggel.

A Kérelmező konzekvens előadása szerint mind a szerződéskötés időszakában, mind azóta folyamatosan életvitelszerűen az Ingatlanban lakott és lakik, csak alkalmanként utazott el a szintén tulajdonában álló xxx ingatlanba. A Pénzügyi Szolgáltató nem hivatkozott arra, hogy az Ingatlan már a szerződéskötés időszakában is lakatlannak minősült – ezzel kapcsolatban bizonyítékokat sem terjesztett elő –, nyilatkozata arra vonatkozott, hogy bár az ajánlaton saját

használatban álló, állandó jelleggel lakott ingatlanként jelölte meg a kockázatviselési helyet a Kérelmező, addig a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a káresemény időpontjában az már lakatlan volt. Ezt elsősorban a kárszakértő helyszíni – az Ingatlan gondozatlan állapotára vonatkozó – megállapításaira, az általa felkért megbízott környezettanulmányára, valamint egy név szerint meg nem nevezett szomszéd nyilatkozatára alapozta. Mindezek alapján hivatkozott a Kérelmező Feltételek L) pontjában definiált (Ptk. 540. § (2) bekezdésére alapozott) változásbejelentési kötelezettségének megszegésére, melynek következtében a Pénzügyi Szolgáltató mentesül a szolgáltatásteljesítés alól. Mint a korábban kifejtettekől következik, abban az esetben, ha a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésre hivatkozik, úgy a mentesülésre okot adó körülmény fennálltát maga köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

Az eljáró tanács így áttekintette a felek által becsatolt, az Ingatlan lakottságával, illetve lakatlanságával kapcsolatos okirati bizonyítékokat. Ez alapján megállapította, hogy a Kérelmező kielégítő, és konzisztens nyilatkozatokat tett az ingatlan használatával kapcsolatban. Becsatolta a tulajdonában álló ingatlanok káreseményt megelőző időszakaira (2008-tól) vonatkozó áramfogyasztási számlákat, melyekből egyértelműen megállapítható, hogy ezen időszakban nem csökkent az Ingatlan esetén az áramfogyasztás, még a káreseményt megelőző utolsó féléves időszakban sem. Az Ingatlanban mért áramfogyasztáshoz képest (évi 800-900 kwh) jelentősen kisebb a más ingatlanokban mért áramfogyasztás. Teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt tanúnyilatkozatokkal igazolta továbbá, hogy életvitelszerűen az Ingatlanban lakott, és további nyilatkozatokat csatolt be azzal kapcsolatban, hogy a tulajdonában álló xxx ingatlanban csak időszakosan tartózkodott.

Mindezekkel szemben a Pénzügyi Szolgáltató saját nyilatkozatát terjesztette elő, tanúnyilatkozattal alá nem támasztott környezettanulmányra, és a Kérelmező előadásának valószerűtlenségére hivatkozott.

Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa bizonyítottanak fogadta el, hogy a Kérelmező életvitelszerűen az Ingatlanban lakott, így az Ingatlan a káresemény időpontjában lakottnak minősült. Ezzel szemben a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a Kérelmező konzisztens előadásával szemben az ingatlan lakatlan lett volna a kérdéses időszakban, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy az Ingatlan lakottnak minősült és a Kérelmező nem sértette meg változásbejelentési kötelezettségét.

**2.** A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy a Kérelmező megsértette a Ptk. 544. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, mely szerint a biztosítónak a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését, mivel nem állt rendelkezésére a Pénzügyi Szolgáltató megbízottjának.

E körben az eljáró tanács rámutat, hogy a Kérelmező akkor, amikor a Pénzügyi Szolgáltató megbízottja ismételt fel kívánta vele venni a kapcsolatot, kórházi kezelésben részesült, így objektíve akadályozva volt a helyszínre utazásban. Másrésről az idézett jogszabály szerint a biztosító kötelezettsége akkor nem áll be, amennyiben a biztosított az előző bekezdésben előírt kötelezettségeket nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak. Az eljáró tanács álláspontja szerint a becsatolt okiratokból is megállapítható, hogy a káresemény után részletesen dokumentált kárfelmérés történt, a Kérelmező pedig saját állításai igazolására minden szükséges dokumentumot bemutatott, így semmilyen lényeges körülmény ez által nem vált kideríthetetlené.

**3.** A kár összegszerűségével kapcsolatban szintén vita volt a felek között. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az épület nem minősül gazdasági totálkárosnak, míg a Kérelmező által

benyújtott árajánlatok – a gazdasági totálkárra tekintettel – teljes elbontásra és újraépítésre vonatkoznak, így a kár összegével kapcsolatban is eltérő nyilatkozatokat tettek a felek.

Annak megítélése, hogy az Ingatlan milyen mértékben károsodott, és az milyen formában és mekkora összegből állítható helyre műszaki szakkérdés. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa ennek kapcsán rámutat, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a jogintézmény jellegére figyelemmel – az eljárás célja a jogviták gyors, hatékony, lehetőleg megegyezésen alapuló rendezése – szakértő kirendelésére nincs lehetőség.

Mivel a fentiek értelmében a jogvita összecszerúségének elbírálásához műszaki szakkérdés elbírálása lenne szükséges, a Pénzügyi Békéltető Testület e tekintetben nem hozott döntést, de felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a kárrendezést a szerint folytassa le, hogy az Ingatlan a káresemény időpontjában a Kérelmező által állandóan lakott volt, az összecszerúséget állapítsa meg, és azt, késedelmi kamataival fizesse meg a Kérelmező számára.

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 kötelezőként 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. július 24.

Fábián Attila s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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