

A-PBT-A-60/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **D.G.** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Kft.** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. október 15. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 60 (hatvan) napon belül fizessen meg a Kérelmező felé 29.640 Ft (azaz huszonkilencezer-hatszáznegyven forint) összeget.

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 Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott 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 az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. július 3. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, alkuszi megbízásból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2012. november 30-án megbízást kívánt adni a Pénzügyi Szolgáltatónak az xxx forgalmi rendszámú, xxx típusú személygépjárműre (a továbbiakban: *Gépjármű*) vonatkozó, xxx Biztosítónál (a továbbiakban: *xxx Biztosító*) fennálló kötelező gépjármű-felelősségbiztosításának évfordulós felmondására és a gépjárműre vonatkozó új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás yyy Biztosítónál

(a továbbiakban: *yyy Biztosító*) történő megkötésére vonatkozóan. A Kérelmező 2012. november 30-án elektronikus üzenetben értesítette a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az *xxx Biztosító*tól kapott egy kedvezőbb ajánlatot, és szeretné mind az új szerződésre vonatkozó ajánlatot, mind a korábbi szerződés felmondását visszavonni.

A Kérelmező – miután nem kapott csekket a következő biztosítási időszakra – 2013 áprilisában megkereste az *xxx Biztosító*t, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy a biztosítása évfordulóra felmondásra került, tehát nem rendelkezik érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással.

Erre figyelemmel a Kérelmező magyarázatot kért a Pénzügyi Szolgáltatótól, hogyan fordulhatott elő az, hogy biztosítás nélkül maradt. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. április 25-én megküldött válaszában tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy 2012. december 2-án megküldött e-mail üzenetükben felhívták a Kérelmező figyelmét arra, hogy az *xxx Biztosító*nál fennállott szerződését 2012. december 1-én felmondta. Mivel azonban az ajánlattétel során a Kérelmező által megadott e-mail címbe elütés történt, emiatt a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató elektronikus úton megküldött leveleit nem kapta meg.

Ezt követően a Kérelmező új szerződés megkötésére tett ajánlatot az *xxx Biztosító* felé, melynek során a biztosító jelentős összegű fedezetlenségi díjat számlázott ki a Kérelmező felé.

A Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a fedezetlenség idejére számított fedezetlenségi díj, valamint a bonus-malus besorolás változásából fakadó kár átvállalására, vagy arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató járjon el az *xxx Biztosító*nál a biztosítás folyamatosságának helyreállítása érdekében.

Kérelmében előadta, hogy esetében a díjnemfizetés önhibáján kívül következett be, mivel jóhiszeműen eljárva bízott a Pénzügyi Szolgáltató intézkedésében, így nem szerzett időben tudomást arról, hogy az *xxx Biztosító*nál fennállott biztosítása megszűnt, ezért a Gfvt. 3. § 7. pontja alapján nem áll fenn a fedezetlenségi díjfizetési kötelezettség.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a megbízás teljesítése körében jogszerűen járt el; a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el.

Válasziratában kiemelte, hogy az *xxx Biztosító*nál a szerződés évfordulós felmondásának visszavonása azért nem történt meg, mert a Kérelmező nyilatkozatából arra következtetett, hogy az évforduló napjától újraköti az *xxx Biztosító*nál a szerződést. Előadta továbbá, hogy a Kérelmezőt megkísérelték értesíteni a felmondás megtörténtéről, azonban az általa megadott e-mail cím helytelen volt.

Előadta továbbá, hogy a Kérelmező arról, hogy probléma lenne, több mint 4 hónapig nem tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltatót és a kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget, mivel a probléma észlelésekor nem kötött haladéktalanul új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást.

Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Szolgáltatót – álláspontja szerint – nem terheli felelősség a fedezetlen időszak kialakulásában.

Az ügyben 2013. augusztus 26. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A nevezett meghallgatást az eljáró tanács egyezség reményében elhalasztotta.

A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Kérelmező figyelmét, hogy a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglaltakra vonatkozó álláspontját legkésőbb a folytatólagos meghallgatáson, illetve azt megelőzően írásban előterjeszheti.

A Kérelmező 2013. október 14. napján kelt levelével észrevételeket terjesztett elő a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglaltakra. Beadványában előadta, hogy az ajánlattétel során a Pénzügyi Szolgáltató elektronikus rendszere felugró ablakban arról tájékoztatta, hogy az előzménybiztosítás felmondására már csak a biztosító ügyfélszolgálatán, személyesen van mód. A visszavonásra vonatkozó kérelmét csak az egyértelműség kedvéért küldte meg a Pénzügyi Szolgáltató felé. A Kérelmező beadványával csatolta a Pénzügyi Szolgáltató 2012. november 30. napján kelt jelszó-módosításról szóló levelét, amelyben a Kérelmező e-mail címeként a helyes email cím szerepel. Csatolta továbbá az xxx Biztosító 2013. április 30. napján kelt díjesedékességi értesítő levelét, amelyen 42.940 Ft fedezetlenségi díj került feltüntetésre, valamint a fedezetlenségi díj és az esedékes biztosítási díj megfizetéséről szóló átutalási bizonylatot. A Kérelmező beadványában igényét 66.390 Ft összegben jelölte meg.

A 2013. október 15. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató szabályszerű értesítésre nem jelent meg.

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

1. Az eljárás során becsatolt okiratok és a felek nyilatkozatai alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa tényként állapította meg, hogy a Kérelmező 2012. november 30-án regisztráltan megbízást adott a Pénzügyi Szolgáltatónak az xxx forgalmi rendszámú Gépjárműre vonatkozó új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás yyy Biztosítónál történő megkötésére vonatkozóan. Szintén nem volt vita a felek között abban a tekintetben, hogy a Kérelmező 2012. november 30-án elektronikus üzenetben értesítette a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy szeretné mind az új szerződésre vonatkozó ajánlatot, mind a korábbi szerződés felmondását visszavonni.

A Kérelmező az eljárás során, 2013. október 14-én kelt nyilatkozatában pontosított előadásában előadta, hogy a megbízás megadásakor, 2013. november 30-án a Pénzügyi Szolgáltató elektronikus rendszere több alkalommal is hibát jelzett és leállt. Mindemellett a rendszer egy felugró ablakban többször is tájékoztatta, hogy az xxx Biztosítónál fennálló biztosítását már csak személyesen tudja felmondani.

Ezzel szemben a Pénzügyi Szolgáltató állította, hogy az xxx Biztosítónál fennálló biztosítás felmondására meghatalmazással rendelkezett, melynek alapján a nevezett biztosítást a Kérelmező felhatalmazásából, 2012. december 1. napján felmondta. A felmondás igazolására csatolta az xxx Biztosító felé megküldött felmondó ívet. A Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a felmondás megtörténtéről 2012. december 2. napján kelt e-mail üzenetében tájékoztatta a Kérelmezőt, amely levél a Kérelmező által helytelenül megadott e-mail cím miatt nem érkezett meg a Kérelmezőhöz.

A fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának egyrészt azt kellett vizsgálnia, hogy a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezett-e felhatalmazással az xxx Biztosítónál fennálló biztosítás felmondására vonatkozóan, és amennyiben rendelkezett, úgy a Kérelmezőt terheli-e felelősség a helytelenül megadott e-mail cím körében.

2. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratával csatolta a Kérelmező felé az általa megadott helytelen e-mail címre 2012. november 30. napján 14:40-kor megküldött tájékoztató levelét, amelyben a Kérelmező által adott megbízás részleteit ismerteti. A nevezett levél kifejezetten tartalmazza, hogy a Kérelmező „*biztosítási szolgáltatásának megrendelése során úgy nyilatkozott, hogy jelenlegi biztosításának évfordulós felmondásáról Ön [a Kérelmező] gondoskodik*”. A levél javasolja továbbá, hogy a felmondást a Kérelmező személyesen juttassa el az xxx Biztosítóhoz. Bár a nevezett levél valóban helytelen e-mail címet tartalmaz, azonban egyértelműen alátámasztja a Kérelmező azon előadását, hogy a Pénzügyi Szolgáltató internetes felületén figyelemfelhívó módon arról tájékoztatta, hogy az xxx Biztosítónál fennálló biztosítását már csak személyesen tudja felmondani.

Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa tényként állapította meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az xxx Biztosítónál fennálló *felelősségbiztosítás felmondására nem rendelkezett megbízással*.

Mindemellett a Kérelmező 2013. október 14-én kelt beadványával csatolt, a Pénzügyi Szolgáltató által 2012. november 30. 14:35-kor küldött jelszó-módosításról szóló e-mail üzenet kétségkívül a Kérelmező által használt, helyes e-mail címre érkezett. Ennek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató számítógépes rendszerében a Kérelmező e-mail címe helyesen szerepelt, így még ha az ajánlattétel során begépelte e-mail cím hibát is jelzett, a Pénzügyi Szolgáltatónak egyértelműen rendelkezésére állt a Kérelmező helyes elérhetősége.

3. A felügyeleti nyilvántartás adatai alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi Szolgáltató független biztosításközvetítő, alkusz.

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: *Bit*) 46. § szerint az alkusz – mint független biztosításközvetítő – előkészíti a biztosítási szerződés megkötését. Tevékenysége kiterjedhet a megbízó képviselőjében a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre. A biztosító ez irányú hozzájárulása esetén, az ügyfél megbízásából jogosult a biztosítási díj átvételére, valamint a biztosító hozzájárulása vagy az ügyfél felhatalmazása alapján a kockázat felmérésében, a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítésében és lebonyolításában való közreműködésre.

A Bit. 42. § (1) bekezdése alapján a független biztosításközvetítő – így a Pénzügyi Szolgáltató is – a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni. A független biztosításközvetítő e kötelezettsége elmulasztásáért (független biztosításközvetítői műhiba), így különösen a téves tanácsadásért, a szabálytalan díjkezelésért, a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért felelős. Ezen felelőssége kiterjed a nevében eljáró személyek tevékenységére is.

Az eljárás során csatolt okiratok és nyilatkozatok alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa bizonyítottan fogadta el, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező megbízása és felhatalmazása nélkül mondta fel a Kérelmező xxx Biztosítónál fennálló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítását, így a Kérelmezőnek a felmerülő fedezetlenségi díjban és az arra felszámított baleseti adóban megtestesülő kárt okozott. A Pénzügyi Szolgáltató a nevezett kárért a Bit 42. § (1) bekezdésében, és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: *Ptk.*) 318. § alapján alkalmazandó 339. §-ában foglaltak szerint felelősséggel tartozik.

4. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. tv. (a továbbiakban: *Gfbt.*) 21. § (4) bekezdése értelmében, ha az esedékes biztosítási díjat nem fizetik meg, a biztosító a díj esedékességétől számított harmincadik nap elteltéig – a következményekre történő figyelmeztetés mellett – a szerződő félnek a díj esedékességétől számított hatvannapos póthatáridővel, igazolható módon a teljesítésre vonatkozó felszólítást küld. A türelmi idő eredménytelen leteltével a szerződés – amennyiben egyéb okból még nem szűnt meg – az esedékességétől számított hatvanadik napon megszűnik. A 21. § (5) bekezdés szerint a biztosító köteles a szerződés megszűnéséről 15 napon belül az üzemben tartónak igazolható módon értesítést küldeni, amennyiben a szerződés megszűnése díjnemfizetés miatt következett be.

A biztosítás tehát a befizetni elmulasztott díj esedékességétől számított 60 nap elteltével jogszabály erejénél fogva megszűnik.

Bár a Kérelmező élő biztosítás hiányában nyilvánvalóan nem kaphatott sem a Gfbt. 21. § (4) bekezdése szerinti díjfelszólító levelet, sem a 21. § (5) bekezdése szerinti, díjnemfizetés miatti megszűnéséről szóló tájékoztatót, azonban azzal kétségtelenül tisztában kellett lennie, hogy az új

biztosítási időszakra díjat nem fizetett. Mivel a szerződés a díjesedékeségtől számított 60 napon belül a törvény erejénél fogva megszűnik, ezért elvárható lett volna a Kérelmezőtől, hogy legkésőbb ezen határidő eltelte előtt tisztázza, hogy milyen okból nem kapta meg az xxx Biztosító új biztosítási időszakra vonatkozó díjesedékeségi értesítő levelét.

A Ptk. 340. § (1) bekezdése alapján a károsult a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a károsult e kötelezettségének nem tett eleget.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint a Kérelmező a fentiek szerint maga is közrehatott a felmerülő fedezetlenségi díj mértékének növekedésében. Erre figyelemmel a 2013. január 1. napjától 2013. március 2. napjáig tartó, a fedezetlenség első 60 napjára számított fedezetlenségi díj, és az arra felszámított baleseti adó mint felmerült kár tekintetében állapította meg a Pénzügyi Szolgáltató felelősségét.

A Kérelmezőt ért kár összegszerűségének megállapítása során a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a 2013. január 1. napjától 2013. március 2. napjáig tartó, 60 nap fedezetlenségi időtartamot, az 55 kW teljesítményű Gépjárműre a MABISZ által megállapított 380 Ft napi fedezetlenségi díjat, valamint a fedezetlenségi díjra felszámításra kerülő 30%-os mértékű baleseti adót vette figyelembe.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a Psztv. 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. október 30.

Fábián Attila
eljáró tanács eljárásban
akadályozott tagja helyett
Dr. Matovics Ruben Ferenc s.k.,
eljáró tanács elnöke

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

Dr. Sebestyén Ádám
eljáró tanács eljárásban
akadályozott tagja helyett
Dr. Matovics Ruben Ferenc s.k.,
eljáró tanács elnöke