

A-PBT-A-64/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a Dr. H.V.Á. ügyvéd (xxx) által képviselt **S.J.** kérelmező (yyy; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** (zzz; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. november 12. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 600.000 Ft-ot (azaz hatszázezer forintot) és 360 eurót (azaz háromszázhatvan eurót).

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. augusztus 15. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: Kérelem) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, életbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2002. február 28. napján, xxx kötvényszámon 700.000 Ft egyszeri díj mellett xxx életbiztosítási szerződést kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval. A tartam végén, a Kérelmező rendelkezése szerint a Pénzügyi Szolgáltató a lejáratú szolgáltatásból 800.000 Ft összeget átkönyvelt az yyy szerződésszámú, yyy életbiztosításba, a lejáratú szolgáltatásból fennmaradó 9.968 Ft-ot pedig kiutalta a Kérelmező lakcímére. Az yyy szerződésszámú biztosítás lejáratakor a lejáratú szolgáltatásból 913.984 Ft összeg,

2006. március 1. napi technikai kezdettel, átkönyvelésre került a zzz kötvényszámú, 10 éves tartamú zzz elnevezésű egyszeri díjas életbiztosításba. A Kérelmező 2012 decemberében érdeklődött ezen szerződés helyzetéről, és bár a szerződés futamideje még nem zárult le, ennek ellenére a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltatótól azt a tájékoztatást kapta, hogy a visszavásárlási összeg már kifizetésre került.

A Kérelmező előadta továbbá, hogy 2008. március 28. napján ajánlatot tett 1.000.000 Ft összegű egyszeri díjas életbiztosítás megkötésére, valamint 2008. április 3. napján 600 euró összegű egyszeri díjas életbiztosítás megkötésére, de érdeklődésére a Pénzügyi Szolgáltatótól azt a tájékoztatást kapta, hogy ezen ajánlatok a Pénzügyi Szolgáltatóhoz nem érkeztek be, és ezen összegek sem kerültek megfizetésre.

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató is feljelentést tett a csalás gyanúja miatt ismeretlen tettes ellen, mely feljelentést a rendőrség – elévülésre való hivatkozással – elutasította, annak ellenére, hogy a Kérelmező azonnal feljelentéssel élt, amikor a kifizetésekről, illetve a nem kötvényesített ajánlatokról értesült. A Kérelmező nyilatkozott, hogy meghatalmazást senkinek nem adott arra, hogy a zzz kötvényszámú szerződését a futamidő lejárta előtt bontsa fel, és a pénzt helyette és a nevében vegye fel.

A kifizetésekkel és nem kötvényesített ajánlatokkal kapcsolatban a Kérelmező jogi képviselője útján panasszal fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. május 10. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban – a Kérelmező által kötött előzményszerződések részletezése mellett – tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a 2006. március 1. napi technikai kezdetű, zzz sz. szerződésén lévő szolgáltatási összeget, 866.493 Ft-ot, – a Kérelmező visszavásárlási nyilatkozatára tekintettel – 2008. április 21. napján átutalta a nyilatkozatban szereplő számlaszámra, mellyel a szerződés megszűnt. A 2008. február 1. napi technikai kezdetű, xyz kötvényszámon létrejött szerződés többszöri címmódosítás mellett, díjnemfizetés miatt megszűnt. A szerződésre egy havi díj érkezett. A Kérelmező birtokában lévő, 2008. március 29. napján kelt, aaa számú, 1.000.000 Ft egyszeri díjfizetésről szóló ajánlattal kapcsolatban akként nyilatkozott, hogy az a Pénzügyi Szolgáltatóhoz nem érkezett be, arról csak a panaszból értesült. Hasonló tájékoztatást adott a 2008. április 3. napján kelt, bbb számú, 600 euró egyszeri díjról szóló ajánlattal kapcsolatban. Tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt, hogy az ügyben feljelentést tett.

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 2.526.493 Ft és 600 euró összegben határozta meg.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a panaszt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a panasz elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Megerősítette és megismételte a Kérelmező felé 2013. május 10. napján küldött levelének tartalmát az egyes szerződések státuszával kapcsolatban. Ezen túlmenően vitatta az aaa és bbb számú ajánlatok alapján a szerződések érvényes létrejöttét, mert azok – álláspontja szerint – a Pénzügyi Szolgáltatóhoz nem érkeztek be, és így a Pénzügyi Szolgáltató szerződéses szándéka hiányzott. A Ptk. 214. § (1) bekezdése alapján vitatta, hogy az ajánlat a Kérelmező joghatályos nyilatkozatának tekinthető. Részletezte, hogy az egyes ajánlatok adattartalma mennyiben tekinthető hiányosnak. Ehhez kapcsolódóan hivatkozott a Ptk. 205. § (2) bekezdésére, mely szerint amennyiben a felek a szerződés lényeges körülményeiben nem állapodnak meg, úgy a szerződés nem jön létre. Hivatkozott továbbá a Ptk. 536. § (1) bekezdésére a Bit. 3. § (1) bekezdés 4 pontjára, továbbá a Ptk. 537. § (1) és 217. § (1) bekezdéseire annak vonatkozásában, hogy amennyiben a felek a szerződés lényeges elemeiben, így a biztosítási díjért fizetett ellenszolgáltatásban, befektetési egységhez kötött biztosítás esetén a választott eszközalapban nem

állapodnak meg, és megsértik az írásbeli szerződésekre kialakított alakiságot, úgy a szerződések nem jönnek hatályosan létre.

Ezen túlmenően, álláspontja szerint, a pénzáadás körülményei sem tisztázottak, azok felderítése részletes bizonyítást igényelne.

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

Az ügyben 2013. október 9. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező képviselője előadta, hogy a Kérelmező kérelmét fenntartja. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató felelősséggel tartozik a munkavállalója által okozott károkért, és az adott személy cselekményeiért. Előadta, hogy a Kérelmező utasítást nem adott a biztosítás visszavásárlására. A Pénzügyi Szolgáltató által megjelölt ellenoldali számlaszám nem a Kérelmezőé; az adott számlát vezető bank nem adott felvilágosítást a nevezett számla tulajdonosának személyéről. Kérdésre válaszolva előadta, hogy a zzz biztosítás a 2005. november 22-én kelt ajánlat alapján jött létre. A nevezett ajánlatot – ránézésre – a Kérelmező írta alá.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy a zzz szerződésre egy korábbi biztosítás visszavásárlási összegét könyvelték rá. A biztosításra 913.984 Ft került átkönyvelésre, a 23.021 Ft különbözet pedig kiutalásra került a Kérelmező lakcímére. A kiutalásról minden bizonnyal készült pénzügyi feljegyzés, amelyet felhívásra vállal csatolni. A zzz biztosításra vonatkozó visszavásárlási kérelem minden bizonnyal ügyfélszolgálaton keresztül érkezett be a biztosítóhoz, mivel érkezető bélyegző van rajta, boríték viszont nincs lefűzve a dokumentációhoz. A biztosító a nyilatkozat alapján az azon megjelölt számlaszámra kiutalta a visszavásárlás összegét. A Kérelmezőt – álláspontja szerint – külön levélben tájékoztatták a visszavásárlás megtörténtéről. Nyilatkozott, hogy az xyz szerződésre 7.598 Ft került befizetésre. Ez a szerződés díjnemfizetéssel megszűnt.

A Kérelmező előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által, a zzz szerződéssel kapcsolatban hivatkozott 23.021 Ft összeget nem kapta meg. Álláspontja szerint ennek átadását a Pénzügyi Szolgáltatónak kell bizonyítania. A zzz biztosítás 2008. április 4-én kelt visszavásárlási nyomtatványán szereplő aláírás nem egyezik a saját aláírásával; ezen okirat aláírását vitatta. Az azon szereplő bankszámla nem az ő számlája. A pénzt nem kapta meg. Az xyz kódszámú szerződés ajánlati nyomtatványát sem ő írta alá, azon nem az ő adatai szerepelnek. Erre a szerződésre befizetést nem teljesített, ezért ezzel kapcsolatban igénye sincs. Az aaa és bbb ajánlatszámú, zzz biztosításokra az 1.000.000 Ft és a 600 euró összeg készpénzben került befizetésre a biztosító ügynökének. Ezekről az összegekről kapott nyugtát is.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője nyilatkozott, hogy a nyugtát kiállító személy a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosítási ügynöke. Megerősítette, hogy álláspontja szerint az aaa és bbb sorszámú ajánlatok alapján szerződések nem jöttek létre, mivel a felek a biztosítási szerződés lényeges feltételeiben nem állapodtak meg, tekintettel arra, hogy sem a szolgáltatási összeg, sem a választott eszközalapok nem kerültek megjelölésre az ajánlati nyomtatványon. Az adott szerződésekre történő befizetést a Pénzügyi Szolgáltató nem ismeri el, mivel arra vonatkozóan a folyamatba helyezett nyomozás sem állapított meg érdemi információt. Mindemellett mivel a szerződések nem jöttek létre, az ügynök által átvett összegek nem minősülnek biztosítási díjnak, és nem bizonyított az sem, hogy az ügynökként eljáró személy ügynöki minőségében vette-e át a pénzt. A Kérelmezőnek megfelelő körültekintés mellett ezeket a tényeket észlelnie kellett volna.

Az eljáró tanács elnöke a meghallgatást a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta.

A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy hitelt érdemlően, okiratilag igazolja, hogy 2006. február 28-án a Kérelmező lakcímére kiutalásra került 23.021 Ft az yyy szerződésszámú biztosítás lejáratával kapcsolatban. Felhívta továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy

- Nyilatkozzon, hogy a zzz szerződésszámú biztosítás visszavásárlását követően küldött-e tájékoztatást a Kérelmező részére, nyilatkozatát okiratilag támassza alá.
- Nyilatkozzon, hogy az aaa és bbb ajánlatszámú ajánlatfelvétel során alkalmazott, a készpénzátadás igazolására szolgáló nyugta a Pénzügyi Szolgáltatónál a kérdéses időszakban rendszeresítve volt-e.
- Amennyiben vitatja a pénzátvételt, részletesen fejtse ki ezzel kapcsolatos álláspontját.
- Kísérlje meg továbbá beszerezni az ügynökként eljáró személy, M-né G.A. pénzátvételre vonatkozó nyilatkozatát.

A Pénzügyi Szolgáltató 2013. november 4. napján érkezett beadványában csatolta az yyy kötvényszámú biztosítási szerződés kapcsán a Kérelmezőnek kifizetett 23.021 Ft-ról készült pénzügyi feljegyzést.

Előadta továbbá, hogy digitális archívumában nem lelhető fel a zzz kötvényszámú szerződés megszűnése kapcsán kiküldött tájékoztató levél, tekintettel arra, hogy a visszavásárlás 2008-ban történt. Ez álláspontja szerint nem jelenti azt, hogy nem küldött értesítő levelet, ezt azonban igazolni nem tudja.

Nyilatkozott, hogy utólag nem rekonstruálható az, hogy az xxx sorszámú nyugtát tartalmazó nyugtatömböt mely szervezeti egysége vette át, illetve azt ki használta.

Az aaa és a bbb sorszámú ajánlatokkal, valamint az arra átadott esetleges pénzüsszegekkel kapcsolatosan előadta, hogy a korábbi nyilatkozataival egyezően vitatja a biztosítási szerződések érvényes létrejöttét, így – álláspontja szerint – a Kérelmező kérelme nem szerződéses teljesítésre, hanem kártérítésre irányul. Erre figyelemmel a Kérelmezőnek kell bizonyítania a Ptk. 339. § (1) és a Bit. 48. § (2) bekezdés szerinti tényállási elemek megvalósulását, jelesül azt, hogy biztosításközvetítői minőségben eljáró üzletkötővel életbiztosítási szerződést kívánt kötni és ezzel összefüggésben az üzletkötőnek 1.000.000 Ft-ot, illetve 600 eurót ténylegesen átadott, mellyel okozati összefüggésben őt kár érte. Ezzel összefüggésben vitatta, hogy a Kérelmező akarata biztosítási szerződés megkötésére irányult volna, illetve az xxx sorszámú nyugtán átadott pénzüsszeget biztosítási díjként adta volna át az üzletkötőnek. Ennek alapján vitatta azt is, hogy az üzletkötő a Bit. 48. § (2) bekezdése szerint biztosításközvetítői minőségben járt volna el.

Kiemelte, hogy a biztosításközvetítés fogalmi elemeit az Európai Bíróság számos ítéletében értelmezte. A közösségi esetjog szerint valamely tevékenység biztosításközvetítéssé minősítése során nem lehet elvonatkoztatni attól, hogy a biztosításközvetítés, szükségszerűen feltételezi a közvetítő aktív szerepét az ügyfelek jövedelemszerzés célját szolgáló felkutatásában és a biztosítóhoz való kiközvetítésében. A biztosításközvetítés jellegadó ismérve a biztosítási védelmet kereső ügyfél és a fedezetet nyújtó biztosító összehozása (Andersen-ügy C-472/03, Card Protection Plan-ügy C-349/96). A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint, figyelemmel arra, hogy a biztosítási közjog a közösségi jog harmonizált területe és annak rendelkezéseit a Bit. átültette, ezért a Bit. 48. § (2) bekezdésének alkalmazása, illetve értelmezése során a közösségi esetjogot is megfelelően alkalmazni kell. A fentiek alapján – álláspontja szerint – a Pénzügyi Szolgáltató üzletkötőért való mögöttes felelőssége a konkrét esetben azért nem állapítható meg, mert, 1) nem állapítható meg, illetve nem igazolt az, hogy a Kérelmező ügyleti akarata biztosítási szerződés megkötésére irányult volna, figyelemmel különösen arra, hogy a szerződés lényeges körülményeiben a felek nem állapodtak meg; 2) a

biztosító és a Kérelmező között ennél fogva biztosítási szerződés sem jött létre; 3) az üzletkötő egyáltalán nem közvetített ki biztosítási szerződést, 4) amennyiben az üzletkötő kárt is okozott a Kérelmezőnek, azt nem biztosításközvetítői minőségében és nem biztosításközvetítői tevékenysége során tette. Ebből következően a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az üzletkötő tevékenységének eredményeként biztosítási szerződés nem jött létre, ezért vizsgálendő az, hogy a Kérelmező milyen jogügylet alapján adott át az üzletkötőnek pénzüsségeket. Ennek körében tisztázandó az is, hogy az üzletkötő milyen célból vette át a Kérelmező által követelt összegeket. Az viszont álláspontja szerint megállapítható, hogy azok nem biztosítási szerződésre átadott díjak, függetlenül attól, hogy a nyugtákon az ajánlatsorszám feltüntetésre került. Tekintettel arra, hogy az üzletkötő a fentiek alapján nem biztosításközvetítői minőségben vette át a Kérelmező által esetlegesen átadott összegeket, álláspontja szerint azért felelősséggel sem tartozik, azért kizárólag az üzletkötő felel, mégpedig a Kérelmezővel kötött - érvényes vagy érvénytelen - polgári jogi szerződés/megállapodás keretei között.

Kiemelte továbbá, hogy mivel a Kérelmező több biztosítási szerződéssel is rendelkezett már a Pénzügyi Szolgáltatónál, így előtte ismert kellett, hogy legyen a biztosító szokásos ügymenete az életbiztosítási szerződés megkötésére vonatkozóan. Megítélése szerint a Kérelmező sem a hiányos ajánlatok aláírásakor, sem pedig később nem járt el körültekintően, amikor elmulasztotta azt, hogy meggyőződjön arról, hogy a szerződések érvényesen létrejöttek, illetve az üzletkötőnek átadott pénzüsségek a biztosítóhoz beérkeztek.

Összegzőképpen előadta, hogy álláspontja szerint a felperes kárát maga okozta azzal, hogy az ajánlat megtételekor, illetve a pénzüsségek átadásakor nem járt el kellő gondossággal és körültekintéssel. Amennyiben nem állapítható meg egészen az, hogy a Kérelmező kárát maga okozta, az megállapítható, hogy a kár bekövetkezésében jelentős mértékben közrehatott. E körben utalt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 1/2011. (IV.29.) számú a fogyasztóvédelmi ajánlására is, mely miszerint „a Felügyelet fogyasztóvédelmi tevékenységét a felelős és tisztességes szolgáltatói magatartás elérése, valamint a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése érdekében végzi, figyelembe véve, hogy e kétoldalú felelősség nem elhanyagolható pontja a fogyasztó részéről megvalósuló felelős, körültekintő eljárás.” A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint mindezen körülmények vizsgálata elengedhetetlen az ügyben, mely széleskörű bizonyítási eljárást igényelne.

Az ügyben 2013. november 12. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező képviselője előadta, hogy a szerződés megszűnéséről nem értesítették a Kérelmezőt, így – álláspontja szerint – nem jöhet szóba az elévülés. Kiemelte, hogy amennyiben nem jött létre a szerződés, abban az esetben is kártérítés jogcímen köteles a Pénzügyi Szolgáltató megtéríteni a nevében eljáró ügynök által okozott károkat. A Pénzügyi Szolgáltató által kibocsátott nyugtatömbök kezelésére vonatkozó szabályok betartását a pénzügyi szervezetek kötelesek folyamatosan ellenőrizni. Ennek elmulasztásából fakadó károkért a Pénzügyi Szolgáltató felelősséggel tartozik.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy válasziratukban és legutóbbi beadványukban foglaltakat továbbra is fenntartja. Előadta, hogy – álláspontja szerint – elvárható a szerződő féltől, hogy ilyen körülmények között fokozottan leellenőrizze, hogy létrejött-e a szerződés a befizetett összeg és az aláírt okiratok alapján. Amennyiben ezen elvárható kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az ebből fakadó kárt viselni tartozik. Kérdésre válaszolva nyilatkozott, hogy a kérdéses nyugtatömböket szigorú számadású nyomtatványként használták, így azokról nyilvántartást kell vezetni.

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

A felek között a jogvita abban a kérdésben bontakozott ki, hogy az yyy, zzz és xyz szerződésszámú szerződések kezelése és megszüntetése, valamint az aaa és a bbb sorszámú ajánlatok felvétele és

kezelése során a Pénzügyi Szolgáltató okozott-e kárt a Kérelmezőnek. Ezen belül az xyz szerződésszámú biztosítással kapcsolatos igényét a Kérelmező az eljárás során visszavonta, így ezt az eljáró tanács nem vizsgálta.

1. Nem volt vitatott, hogy az yyy kötvényszámú szerződés lejáratakor a Kérelmező által aláírt ajánlat alapján 913.984 Ft átkönyvelésre került a 2006. március 1. napi technikai kezdettel újonnan kötött, zzz kötvényszámú szerződésre. A Kérelmező vitatta ugyanakkor, hogy az yyy kötvényszámú szerződés lejáratí összegeből fennmaradó 23.021 Ft-ot kézhez kapta volna.

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 Pénzügyi Szolgáltató annak igazolására, hogy a nevezett összeget a Kérelmező lakcímére átutalta, becsatolta a Pénzügyi Szolgáltató által 2006. február 28. napján felvett, yyy sorszámú, számviteli osztály részére készült feljegyzését, melyben számfejtették és utalványozták a Kérelmező lakcímére a fenti összeget. Mindezek alapján az eljáró tanács bizonyítottan fogadta el, hogy a lejáratí szolgáltatásból átkönyvelésre nem került összeget a Pénzügyi Szolgáltató postai utalványon a Kérelmező lakcímére kiutalta. Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy – bár a vonatkozó feltételek nem kerültek becsatolásra, így azok elévülésre vonatkozó rendelkezéseit jelen eljárásban nem kerültek megvizsgálásra, de – az igény egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 324. §-a alapján is 2011. március 1. napján elévült volna.

2. A Kérelmező vitatta, hogy a zzz kötvényszámú szerződést visszavásárolta volna. Nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt – annak adattartalma szerint xxx-en 2008. április 14. napján felvett – „Nyilatkozat visszavásárlásról” okiratot nem a Kérelmező töltötte ki, az okiraton szereplő aláírás nem tőle származik, az azon feltüntetett bankszámla nem az övé. A Kérelmező az érintett banktól bemutatott egy arra vonatkozó nyilatkozatot, hogy a Kérelmező számára nem adhatnak felvilágosítást a nyilatkozaton szereplő bankszámla tulajdonosáról, mely megfelelően igazolja, hogy a bankszámla valóban nem a Kérelmezőé, de azzal kapcsolatban további bizonyítékot – például írásszakértői vizsgálat eredményét – nem terjesztett elő, hogy a nyilatkozaton szereplő aláírás nem a Kérelmezőé. A Pénzügyi Szolgáltató e körben akként nyilatkozott, hogy a hivatkozott nyomtatvány teljesskörűen és szabályosan ki volt töltve, és az aláírás is egyezőnek tűnt a Kérelmező aláírásával.

A vitatott okirat megvizsgálása alapján az eljáró tanács az alábbiakat állapította meg: A nyomtatvány a Pénzügyi Szolgáltató előadásának megfelelően teljesskörűen ki volt töltve, azon mind a szerződésre mind a Kérelmező személyes adataira vonatkozó információk meg voltak adva. A szerződőnek, így a Kérelmezőnek is, jogosultsága van arra, hogy visszavásárlás során tetszőleges számlaszámot adjon meg, így önmagában az a tény, hogy a nyomtatványon szereplő számlaszám nem a Kérelmezőé, és így az arra utalt összeghez nem jutott hozzá, még nem alapozza meg a Kérelmező követelését. A nyomtatványon szereplő aláírás eredetiségét megfelelő szakértelem nélkül nem lehet megállapítani, annak formája, külalakja ugyanis nem tér el lényegesen a Kérelmező által nem vitatottan sajátjaként elismert aláírásoktól. Nem várható el ugyanakkor a Pénzügyi Szolgáltatótól, hogy az aláírások írásszakértővel vizsgálta meg, amennyiben egyebekben nincs arra utaló jel, hogy a rendelkezést nem a szerződő adta.

Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa – figyelemmel a bizonyításra irányadó, korábban már hivatkozott szabályokra – megállapította, hogy a becsatolt nyilatkozat alapján a Pénzügyi Szolgáltatónak végre kellett hajtania a zzz kötvényszámú szerződés visszavásárlását. A Pénzügyi Szolgáltató a visszavásárlási igény teljesítése során úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben

általában elvárható, így a Kérelmezőt ért kárért felelősséggel a Ptk. 318. § és a Ptk. 339. § alapján nem tartozik. Tény, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tudta igazolni, hogy a visszavásárlás végrehajtása előtt, vagy azt követően írásban tájékoztatást nyújtott volna a Kérelmező felé a visszavásárlás végrehajtásáról, azonban a kár bekövetkeztében a tájékoztatás esetleges elmaradása nem hatott közre, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező kára a kifizetéssel beállt.

3. A felek között jogvita bontakozott ki továbbá az aaa és a bbb sorszámú ajánlatok felvételéhez kapcsolódó jogkövetkezmények kapcsán is. A felek nem vitatták, hogy ezen ajánlatok alapján nem jöttek létre biztosítási szerződések. E körben a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megjegyzi, hogy a Ptk. a szerződések létrejöttével kapcsolatban a 214. § (1) bekezdésében akként rendelkezik, hogy a szerződési nyilatkozat, ha azt szóban vagy szóbeli üzenettel tették, a másik fél tudomásszerzésével válik hatályossá; az írásban vagy távirati úton közölt nyilatkozat hatályosságához pedig az szükséges, hogy az a másik félhez *megérkezzen*. A Ptk. 537. §-a a biztosítási szerződésekkel kapcsolatban további szabályokat rögzít, így az (1) bekezdés 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.

Jelen eljárásban nem merült fel adat arra vonatkozóan, hogy a felvett ajánlatok beérkeztek a Pénzügyi Szolgáltató valamely szervezeti egységéhez, erre a Kérelmező sem hivatkozott, és ezzel kapcsolatban további bizonyítékokat sem terjesztett elő, így az eljáró tanács is a felek nyilatkozataival egyezően foglalt állást, miszerint szerződések ezen ajánlatok alapján nem jöttek létre. Ennek következtében az ajánlatok hiányos kitöltésével kapcsolatos Pénzügyi Szolgáltatói hivatkozásnak a szerződés létrejötte szempontjából nincs relevanciája.

4. Vizsgálandó ugyanakkor továbbá az is, hogy az ajánlatfelvétel során eljáró személy milyen minőségében vette fel a Kérelmezővel az ajánlatot, illetve a becsatolt nyugták elégségesen bizonyítják-e, hogy az ajánlatfelvétel során készpénzátadásra is sor került. A Pénzügyi Szolgáltató ugyanis vitatta – hivatkozva arra, hogy biztosítási szerződések nem jöttek létre, a felvett ajánlatok pedig hiányosak -, hogy az eljáró személy a Pénzügyi Szolgáltató ügynökeként járt volna el. A Kérelmező ugyanakkor arra hivatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató felelősséggel tartozik ügynöke tevékenységéért, az ügynöki tevékenység ellátása során okozott kárért pedig kártérítési felelősséggel tartozik.

Nem volt vitatott, hogy az ajánlatok felvétel során eljáró személy a Pénzügyi Szolgáltatónak a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (továbbiakban: Bit.) 33. § (4) bekezdésében definiált függő biztosításközvetítője, ezen belül a 44. §-ban körülírt ügynöke volt, így ezen szakasz (2) bekezdése értelmében az ügynök közvetítői tevékenysége során okozott kárért a Pénzügyi Szolgáltató mint biztosító felelős. Így az eljáró tanácsnak abban kellett állást foglalnia, hogy

az ajánlatfelvétel során eljáró személy ügynöki minőségében járt-e el, és ezzel összefüggésben okozott-e kárt a Kérelmezőnek.

A becsatolt okiratokból egyértelműen megállapítható volt, hogy az ajánlatokat a Pénzügyi Szolgáltatónál rendszeresített nyomtatványokon vették fel, a pénzátvétel megtörténtét pedig a Pénzügyi Szolgáltatónál rendszeresített nyugtával (mint szigorú számadású nyomtatvánnyal) igazolták. Az ajánlatokon megjelölt módozatok – befektetési egységhez kötött egyszeri díjas életbiztosítások – alkalmasak voltak a szerződő által megjelölt célok - úgymint a meglévő megtakarítása befektetése - elérésére. Nem merült fel arra vonatkozó adat, hogy az ajánlatfelvétel során az okiratokban rögzített céloktól eltérő megállapodás jött volna létre a felek között, illetve hogy az adatfelvétel ne biztosításkötésre irányult volna. A Pénzügyi Szolgáltató felhívásra sem csatolt az eljáró ügynöktől származó olyan nyilatkozatot, mely szerint az nem ügynöki minőségében járt volna el, a Kérelmező előadása e témakörben pedig mindvégig konzisztens volt. Így az eljáró tanács álláspontja szerint megállapítható, hogy az eljáró személy a Pénzügyi Szolgáltató ügynökeként járt el.

Tényként állapítható meg, hogy az ajánlatok nem tartalmazták mindazon lényegi információkat, melyek az ajánlatok kötvényesítéséhez szükségesek lettek volna. Ez azonban önmagában nem alkalmas arra, hogy megkérdőjelezze az eljáró személy ügynöki minőségét, vagy azt, hogy az ajánlatfelvétel biztosításközvetítésre irányult volna. Az ajánlatok ugyanis kellő részletességgel (személyes adatok, termék megjelölés, tartam, díj stb.) ki voltak töltve ahhoz, hogy hiánypótlás után kötvényesítésre kerüljenek, amennyiben azok a Pénzügyi Szolgáltató ügyrendje szerint leadásra kerültek volna az ajánlat feldolgozására jogosult szervezeti egységhez.

A Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott jogesetek (Andersen-ügy C-472/03, Card Protection Plan-ügy C-349/96) kapcsán az eljáró tanács rámutat, hogy ezen esetekben azt kellett eldönteni, hogy az érintett jogi személyek tevékenysége biztosításközvetítésnek minősül-e, megvalósulnak-e a biztosításközvetítés ismert jellemzői. Jelen eljárásban ugyanakkor nem volt vitatott, hogy az eljáró természetes személy a Pénzügyi Szolgáltató ügynöke volt, biztosításközvetítésre jogosultsággal rendelkezett és rendszeresen értékesített is termékeket, így ügynöki minősége általában, és az eljáró tanács álláspontja szerint jelen jogvitában érintett ajánlatfelvétel során sem vitatható.

5. A Kérelmező másolatban becsatolta, eredetiben pedig bemutatta azon nyugtákat, melyekkel igazolni kívánta, hogy az ajánlatfelvétel során 1.000.000 Ft illetve 600 euró egyszeri díj az eljáró ügynöknek átadásra került. A Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta, hogy a felhasznált nyugtatomb a Pénzügyi Szolgáltatónál a kérdéses időszakban használatban volt. Az eljáró tanács álláspontja szerint – tekintettel arra, hogy a nyugtatombokat a Pénzügyi Szolgáltató által is elismerten szigorú számadású nyomtatványokként kell nyilvántartani – aggályos, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tudott pontos nyilatkozatot tenni arról, hogy a nyugtatomböt ki használhatta a tárgybeli időszakban. Mindezekről függetlenül a Pénzügyi Szolgáltató pecsétjével, az ügynök aláírásával ellátott nyugták segítségével a Kérelmező kétséget kizáróan bizonyította, hogy az ajánlatfelvétel során készpénzáadásra került sor, melyet a Ptk. 539. § (2) bekezdése alapján legkésőbb annak átvételét követő negyedik napon a biztosítóhoz beérkezettnek kell tekinteni. Tekintettel arra, hogy a szerződések nem jöttek létre, ugyanakkor a Pénzügyi Szolgáltató az átvett díjakkal nem számolt el, a Kérelmező részére kárt okozott, melyért a Ptk. 318. §-a alapján alkalmazandó 339. § és 340. § szakaszai alapján kártérítési felelősséggel tartozik.

Az eljáró tanács ugyanakkor helyt adott a Pénzügyi Szolgáltató azon érvelésének, mely szerint a Kérelmező sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható lett volna. A vitatott ajánlatfelvételekre 2008. március 29. és 2008. április 4. napjain került sor, de a Kérelmező 2012 decemberéig nem tett lépéseket az ajánlat sorsának tisztázására annak ellenére, hogy a Pénzügyi Szolgáltatótól sem kötvényt, sem egyéb okiratot nem kapott. Ezzel egyrészt nem a Pénzügyi Szolgáltató által is hivatkozott felelős és körültekintő fogyasztói magatartást tanúsította, másrésztől

amennyiben az ajánlatfelvételt követő időszakban panasszal élt volna a Pénzügyi Szolgáltatónál a kötvény elmaradása miatt, úgy az idő relatív rövideje miatt nagyobb eséllyel lehetett volna eljárni az ajánlatfelvételt végző ügynökökkel szemben. Ez adott esetben jelentősen növelhette volna a kár megtérülésének esélyét, különös tekintettel arra, hogy a becsatolt okiratok alapján a rendőrség elévülésre hivatkozva meg is tagadta a nyomozást az ügyben.

A Ptk. 340. § (1) bekezdése szerint 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.

Mindezek alapján, az eljáró tanács, alkalmazva a Ptk. hivatkozott 340. § paragrafusában szabályozottakat, 60-40%-os kármegosztást alkalmazott a Pénzügyi Szolgáltatóra terhesebben.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Pszvtv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a Pszvtv. 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként 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. november 20.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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