

## A-PBT-A-70/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **Dr. N.D. ügyvéd** (Dr. N.D. Ül, xxx; továbbiakban: *Kérelmező képviselője*) által képviselet **S.T.J-nek** (yyy; a továbbiakban: *Kérelmező*) az **ABC Biztosító** (zzz; a továbbiakban: *Pénzügyi szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére xxx szám alatt indult, és 2013. október 1. napját követően yyy ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. november 28. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül a Kérelmező 2012. április 16. napján az xxx számon nyilvántartott rendkívüli befizetés kapcsán a megfizetett 16.006.653,- Ft-ot meghaladóan további 13.020.347,- Ft-ot a Kérelmezőnek fizessen meg. A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a kifizetésről a Kérelmezőt írásban értesítse.

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: *Mnbtv.*) 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, vagy 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 képviselője 2013. szeptember 17-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A kérelem az yyy számú életbiztosítási szerződés alapján, az xxx számon nyilvántartott rendkívüli biztosítási díj visszavásárlása címén további visszavásárlási összeg megfizetésére irányult.

A Kérelmező képviselője előadta, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató 2007. november 19. napján xxx Befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződést kötött. A Kérelmező az életbiztosítási szerződés kapcsán rendkívüli biztosítási díjat is fizetett, amelyet a Pénzügyi szolgáltató 2007. november 28-án zzz számon rögzített. Előadta, hogy ez a rendkívüli befizetés 2008. decemberében újra befektetésre került, amelyet a Pénzügyi szolgáltató xxx számon rögzített. Az új befektetés dátuma 2008. december 15. lett. A Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező rendkívüli díjának befektetése kapcsán, a kérelemhez is mellékelte levélben, azt közölte, hogy „a korrekció lehetőségét

az első befektetés napjához megvizsgáltuk, de mivel ez az Ön számára negatív eredménnyel járt volna, a befektetés időpontját nem módosítottuk”. A Kérelmező képviselője szerint egyértelműen megállapítható, hogy a levél tudatosan megtett, érdemi jognyilatkozatot tartalmaz a Pénzügyi szolgáltató részéről. Előadta, hogy ezt követően a Kérelmező részére rögzítésre került 27.778.000 db befektetési egység, amelyről a Pénzügyi szolgáltató évenként, összesen négy alkalommal kimutatást küldött, azt a látszatot keltve ezzel, hogy a Kérelmező az említett mennyiségű és értékű befektetési egységgel rendelkezik. A Kérelmező 2012 tavaszán kezdeményezte az xxx számon rögzített befektetési egységek visszavásárlását. A Pénzügyi szolgáltató csak többszöri felszólítás hatására, a korábban rögzített 29.027.000,- Ft helyett 16.006.653,- Ft-ot és 138.140,- Ft késedelmi kamatot fizetett meg a Kérelmezőnek.

A Kérelmező képviselője útján a Pénzügyi Békéltető Testület előtt indított eljárásban a Pénzügyi szolgáltatótól 29.027.000,- Ft és a 16.006.653,- Ft visszavásárlási összeg különbözetét, 13.020.347,- Ft megfizetését kérte.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy a Kérelmező előzetes egyeztetés után 2007. december 1. napi díjfizetési kezdettel, 20 éves határozott időtartamra a Pénzügyi szolgáltatóval, yyy kötvényszámmal megkötötte az xxx életbiztosítást. A szerződést megelőzően a Kérelmező teljes körű tájékoztatást kapott, valamint a szerződés mellékletét képező iratok tartalmát, köztük az Általános Szerződési Feltételeket és annak mellékleteit megismerte. A Kérelmező a szerződés megkötésekor az alapbiztosításon túl egyszeri 20.000.000,- Ft összegben rendkívüli befizetést is eszközölt, melyet „xxx” elnevezésű eszközalapba kért elhelyezni /befizetési azonosító: aaa/. A Kérelmezőnek a rendkívüli befizetést követően tájékoztató levelet küldött, melyben tájékoztatta a Kérelmezőt az egyszeri befizetés alapján a befektetési egységek számáról és árfolyamáról. A tájékoztató alapján a Kérelmezőnek 2007. év december 1. napján 15.013.714,602642 darab befektetési egysége volt.

A Pénzügyi szolgáltató válaszirathoz mellékelte a 2008. május 6-án kelt, és a Kérelmező részére megküldött tájékoztató levelét, amely szerint a rendkívüli befizetés befektetési egységeinek darabszáma a költségek levonásával 14.951.885,13 darabra csökkent.

A Pénzügyi szolgáltató a pénzügyi fogyasztói jogvita kapcsán előadta, hogy a Kérelmező rendkívüli díjának befektetése során adminisztrációs hibát követett el. Válaszirata szerint a hiba ott történt, hogy 2008 decemberében nem az egyszeri befektetés akkori értéke került átkönyvelésre a Kérelmező részére, hanem az eredetileg befizetett 20.000.000,- Ft-ot új díjként rögzítette az akkori árfolyam számításával. 2008. december 12-én a hivatkozott egyszeri befizetésre az akkori árfolyam figyelembevételével az átkönyvelés előtt 14.853.487,17 darab volt a befektetési egységek lekönyvelt darabszáma. 2008. december 15. napján – adminisztrációs hiba miatt – az átkönyvelt befektetési egységek darabszáma 26.960.783,8 darabra módosult, tévesen, mely 20 millió forint akkori árfolyam szerinti befektetési egységnek felel meg. Előadta, hogy az átkönyvelés során tévesen számított befektetési egységek darabszáma már automatikusan mozgott a rendszerben egészen az egységek visszavásárlásáig. Addig egyetlen alkalommal sem merült fel a tévedés oka. A Pénzügyi szolgáltató sajnálatosnak tartotta a hibát, azonban álláspontja szerint a Kérelmezőnek tudnia kellett arról, hogy a 20.000.000,- Ft egyszeri befizetése nem jelenhetett meg ismételten teljes összegű befizetésként.

A Pénzügyi szolgáltató szerint a visszavásárlási kérelem benyújtásáig téves adatokkal küldte meg a Kérelmezőnek az éves tájékoztató leveleket. Miután a Kérelmező 2012. év április 16. napján visszavásárlási kérelmet nyújtott be, a visszavásárlási kérelmet korrigált, javított befektetési egységek alapján késedelmi kamat megfizetésével teljesítette. Ezt követően a Kérelmezőt az adminisztrációs hibáról tájékoztatta.

A Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmét teljes mértékben megalapozatlannak tartotta. A Pénzügyi szolgáltató vitatta, hogy 2008. december 15. napjára a Kérelmező újabb rendkívüli befizetése nélkül a befektetési egységek száma 26.960.783,8 darabra emelkedett. Véleménye szerint a megemelt darabszám tévesen került rögzítésre, amely nem adhat alapot arra, hogy a Kérelmező

jogalap nélkül gazdagodjon. Kérte, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező kérelmét a Psztv. 93.§ (3) bekezdés d) pontja alapján utasítsa el. Kijelentette, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi szolgáltató a 2013. október 28-án megtartott meghallgatáson a válasziratában foglaltakat fenntartotta. Előadta, hogy rendszerében a Kérelmező által megfizetett évi 20.000.000,- Ft-os eseti díj 120 éves időtartamra került rögzítésre. Ezért a 20.000.000,- Ft 2008. december 15-én ismételten lekönyvelésre került.

A meghallgatáson a Kérelmező képviselője is fenntartotta a kérelemben foglaltakat, rámutatva arra, hogy a Pénzügyi szolgáltató 2008. december 22-én kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy „befizetését 2007. november 28-án számítottuk át befektetési egységekre yyy kötvényszámon. Rögzítési hiba miatt ezt a rendkívüli befizetést 2008 decemberében újra rögzítettük xxx kötvényszámon. Az új befektetés dátuma: 2008.12.15-e. A fentiek miatt a korrekció lehetőségét az első befektetés napjához megvizsgáltuk, de mivel ez az Ön számára negatív eredménnyel járt volna a befektetés időpontját nem módosítottuk”.

Az eljáró tanács elnöke a tényállás további tisztázása érdekében a meghallgatást 2013. november 19. napjára elhalasztotta. Az eljáró tanács elnöke felhívta a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatás napjától számított 15 napon belül nyilatkozzon, és hitelt érdemlően igazolja, hogy

- mikor és milyen árfolyamon fektette be a jogvitával érintett 20.000.000,- Ft rendkívüli biztosítási díjat, csatolva az erre vonatkozó bizonylatokat;
- csatolja a szerződés 2008. december 12-ei és a 2008. december 15-ei állapotának megfelelő adatokat tartalmazó képernyőképet;
- mit jelent a képernyőképen rögzített „*Jogi megsz.: 2007.12.01. (2008.12.11) 450 hibás alapadatok m*” kitétel;
- a hiba észlelését követően mikor és milyen árfolyamon kerültek visszavásárlásra azok a befektetési egységek, amelyek a 26.960.783,8 és a 14.853.487,17 darabszám közt jelentkeztek különbségmentesen;
- amennyiben 2007 novemberében került befektetésre a Kérelmező által megfizetett 20.000.000,- Ft rendkívüli díj, akkor igazolja, hogy azt 2008 decemberében nem váltotta vissza;
- mit jelent a 2008. december 22-én kelt levelében „a korrekció lehetőségét megvizsgáltuk” kitétel;
- a jogvita végleges lezárása érdekében – figyelemmel a nem megfelelő tájékoztató levelekben foglaltakra – tegye meg egyezségi ajánlatát.

Az eljáró tanács felhívására a Pénzügyi szolgáltató 2013. november 25-ei nyilatkozatában közölte, hogy a Kérelmezőt tájékoztatta az egyszeri, rendkívüli befizetése 2007. november 28-án történt átszámításáról és jóváírásáról. Véleménye szerint a befektetés tényét igazolja a Pénzügyi szolgáltató 2008. május 6-án kelt értesítő levele is. Az értesítő levél táblázatos formában tájékoztatta a Kérelmezőt az eszközalap megnevezéséről, a befektetési egységek számáról, valamint a befektetési egységek vételi árfolyamáról. Ennek megfelelően 20.000.000,- Ft összegű befizetés a Kérelmező eredeti szándékának megfelelően befektetésre került. A 2012. év április hónapban tett visszavásárlás során a Kérelmező az aktuális árfolyamok és befektetési értéknek megfelelő összeget kapta meg.

A Pénzügyi szolgáltató hangsúlyozta, hogy a Kérelmező 20.000.000,- Ft-on felül további befizetést a jelen ügyben megjelölt azonosítószámon nem teljesített. Mivel az adminisztrációs hiba bekövetkezése nélküli helyzetbe hozás szerint a Pénzügyi szolgáltató le tudja vezetni a Kérelmező 20.000.000,- Ft összegű befizetése kapcsán a befektetési egységek árfolyamának alakulását a 2007. november 28-ai 20.000.000,- Ft-os befizetés és a 2012 áprilisi visszavásárlási nap között, és ezen szerződésre a 20.000.000,- Ft befizetésen felül további befizetés nem érkezett, így sem számvitelileg, sem jogi alapon nem támasztható alá a Kérelmező igénye.

A Pénzügyi szolgáltató továbbá arról tájékoztatta a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy a benyújtott képernyőprinten „jogi megsz.” a Kérelmező egyszeri befizetésének yyy-as számú sorszámának megszűnését jelenti, hiszen a korrekciót követően ugyanazon befizetése – eredeti befektetési nappal, 2007. november 28. napjával – új sorszámot kapott /xxx/. Kijelentette, hogy a Kérelmezővel fennálló biztosítási jogviszony 2008. év december hó 12. napján nem került megszüntetésre, hiszen arra a szerződési feltételek rendelkezései értelmében nem kerülhetett sor. Ebből kifolyólag új jogviszony létesítéséről sem beszélhet 2008. év december 15. napi hatállyal. Véleménye szerint a 2008. év december 22. napján kelt levélében foglalt – különösen annak leginkább kifogásolt 3. bekezdése – Pénzügyi Szolgáltató által előadottakat erősíti, hiszen arról lett tájékoztatva a Kérelmező, hogy a „befektetési időpontját nem módosította”.

A 2013. november 19-én megtartott meghallgatáson az eljáró tanács felhívta a Pénzügyi szolgáltató figyelmét, hogy nem tett eleget a 2013. október 28-ai meghallgatási jegyzőkönyvben tett felhívásoknak. A Pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson akként nyilatkozatot, hogy a befizetésről nem kerül bizonylat kiállításra, mivel a jogvitával érintett biztosítási termék a Pénzügyi szolgáltatóé, a befizetéskor az ügyfél választ eszközalapot, amelyet majd a Pénzügyi szolgáltató vagyongazdálkodója kezel. A meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltató dokumentummal nem igazolta, hogy a befektetések mikor és hogyan történtek meg.

A meghallgatáson a Kérelmező képviselője kérte rögzíteni a Pénzügyi szolgáltató képviselőjének azon nyilatkozatát, hogy 2008 decemberében visszavásárlásra került a szerződés, majd 2008 decemberében újból befektetésre került. Elhangzott, hogy Kérelmező befizetését ekkor a Pénzügyi szolgáltató kiegészítette kb. 9 millió Ft-tal, hogy a Kérelmezőt ne érje veszteség. A visszavásárlásra a Kérelmező érdekében került sor, e nélkül jelentős veszteség érte volna el.

A meghallgatáson felmerült, de a Pénzügyi szolgáltató által tisztázásra nem került, hogy a Kérelmező 2012. április 16-án a Pénzügyi szolgáltatóhoz érkezett visszavásárlási kérelme nyomán, a 2012. április 20-ai levelén miért a 2012. április 20-ai árfolyam szerepel, amellyel szemben a Pénzügyi szolgáltató szerint a visszavásárlási összeg a 2012. április 17-ei árfolyam alapján került meghatározásra.

A Pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács 2013. október 28-ai meghallgatáson jegyzőkönyvbe rögzített felhívására, kérdésére a 2013. november 19-ei meghallgatásig, és a meghallgatáson sem nyilatkozott, hogy mikor és milyen árfolyamon kerültek visszavásárlásra azok a befektetési egységek, amelyek a 26.960.783,8 és a 14.853.487,17 befektetési egység darabszám közt jelentkeztek különbséggé.

Az eljáró tanács elnöke a 2013. november 19-ei meghallgatást 2013. november 28-ra elhalasztotta. A Pénzügyi szolgáltató 2013. november 25-én írásbeli nyilatkozatot nyújtott be, amelyhez mellékelte a Pénzügyi szolgáltató Igazgatósága nevében 2013. november 22-én kiállított nyilatkozatot. E nyilatkozat szerint a 2007. december 12-én kelt Igazgatósági határozat értelmében a Pénzügyi szolgáltató a vagyongazdálkodóval fennálló vagyongazdálkodási szerződést xxx napjára felmondta. yyy. napjától a Pénzügyi szolgáltató a vagyongazdálkodást saját hatáskörben végzi. A nyilatkozatban kijelentésre került, hogy a Kérelmező yyy kötvényszámú szerződése kapcsán megfizetett 20.000.000,- Ft extra befizetés a Biztosítási feltételekben meghatározott költségek levonását követően 2007. november 28-ai dátummal xxx eszközalapba befektetésre került.

A 2013. november 28. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező képviselője és a Pénzügyi szolgáltató az eljárás alatt előadott nyilatkozataikat fenntartották.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésre álló adatok értékelése nyomán arra a következtetésre jutott, hogy a Kérelmező kérelme alapos.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között 2007. november 27-én xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés

jött létre 20 év tartamra, évenként 2.500.000,- Ft rendes biztosítási díj megfizetésével. A felek között nem képezte vita tárgyát, hogy a Kérelmező a szerződés létrejöttékor 20.000.000,- Ft rendkívüli díjat is fizetett. A Pénzügyi szolgáltató a csatolt iratok és az Igazgatóság 2013. november 22-én kelt nyilatkozata szerint a rendkívüli díjat 2007. november 28-án a Kérelmező szándéka szerint xxx eszközalapba fektette, befektetési egységekké váltotta. A rendkívüli befizetés befektetés azonosítószáma yyy, a befektetési egységek száma 15.013.714,602642, vételi árfolyama 1,29215191 volt. A Pénzügyi szolgáltató 2008. május 6-án kelt a Kérelmezőnek címzett értesítő levele szerint az yyy azonosítószámú rendkívüli befizetés xxx eszközalapban lévő darabszáma 14.951.885,13, a befektetési egységek árfolyama 1,048799 volt. A Pénzügyi szolgáltató 2008. december 14-én kelt, a Kérelmezőnek küldött értesítő levélben, amely tartalmazza a rendszeres és a rendkívüli díjakat és költségeket, a 2007. november 28-án megfizetett 20.000.000,- Ft-ot a rendkívüli befizetések között van nyilvántartva.

A felek által sem vitatottan a Pénzügyi szolgáltató 2008. december 22-én, a Kérelmezőnek címzett levelében a Kérelmezőt arról értesítette, hogy rögzítési hiba miatt az yyy-as kötvényszámon rögzített rendkívüli befizetést 2008 decemberében újra rögzítette xxx-es kötvényszámon. Az új befektetés dátuma: 2008. december 15-e. A korrekció lehetőségét az első befektetés napjához megvizsgálta, de mivel az a Kérelmező számára negatív eredménnyel járt volna, a befektetés időpontját nem módosította.

A Pénzügyi szolgáltató 2008. december 22-én kelt levelét követően 2009. március 4-én a Kérelmezőt arról értesítette, hogy az xxx-es rendkívüli befizetés befektetési egységek darabszáma 26.894.110,89, a 2009. december 11-én kelt levélben 26.717.121,46, a 2010. december 22-én kelt értesítőlevélben 26.453.818,83, a 2010. december 23-án kelt értesítőlevélben 26.431.994,42, majd a 2011. december 15-én kelt értesítőlevélben 26.193.111,10.

A Kérelmező 2012. április 16-án kérte az xxx-es rendkívüli befizetést tartalmazó befektetési egységek visszavásárlását. A Pénzügyi szolgáltató ekkor az xxx-es rendkívüli befizetést tartalmazó kötvénytől eltérően nem a kötvény tartalma szerinti befektetési egységek értékét fizette meg. A Pénzügyi szolgáltató a 2008 decemberében megszüntetett, yyy számú kötvényben elszámolt befektetési egységek kezelési költséggel csökkentett értékét, 16.006.653,- Ft-ot és 138.140,- Ft késedelmi kamatot fizetett meg a Kérelmezőnek, hivatkozva arra, hogy a szerződés és a befektetés 2008. december 15-e óta adminisztrációs hiba miatt lényegesen kevesebb értékű.

A Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között a vita abban alakult ki, és az eljáró tanácsnak abban a kérdésben kellett állást foglalni, hogy a Pénzügyi szolgáltató 2008. december 22-én kelt írásbeli nyilatkozta nyomán, a 2007. novemberi 27-én megfizetett rendkívüli befizetésre nézve a szerződés módosult-e, a Kérelmezőt megilleti-e az xxx-es kötvény szerinti, azon 2012. április 16-án nyilvántartott rendkívüli befizetés visszavásárlási értéke.

A rendelkezésre álló iratok szerint a Kérelmező a biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét aláírásával elismerte, ezért a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. tv. (továbbiakban: Ptk.) 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítás kikötéseit a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

Az xxx befektetési egységekhez kötött életbiztosítás xxx fejezetében foglalt szerződési feltétel szerint a biztosítás folyamatos (rendszeres) éves díjfizetésű lehet. A feltétel xxx pontja szerint a biztosító a díjat a szerződő rendelkezésének megfelelően befektetési egységekre számítja át. Az átszámításra eladási áron – a teljes esedékes díjnak a biztosító díjbevételei számlájára történő beérkezését és a szerződésre történő egyértelmű azonosítását követő értékelési napon, de legkorábban a díj esedékességekor – kerül sor. Az átszámítás napjáig a biztosító a díjat kamat és költségmentesen kezeli.

A szerződési feltétel yyy pontja a rendkívüli díjfizetés kapcsán azt rögzíti, hogy a szerződőnek a díj beérkezésének időpontjáig írásban rendelkeznie kell, hogy a befizetés rendkívüli díjfizetésnek tekintendő, és hogy az összeg az átszámítás után mely eszközalapokban és milyen arányban kerüljön extra befektetési egységként elhelyezésre.

Az eljáró tanács szerint a szerződési feltétel nem határozza meg, hogy a szerződő rendkívüli díjfizetése esetén a Pénzügyi szolgáltató a rendkívüli díjat mikor, mely értékelési napon köteles befektetési egységekre átszámítani. A szerződési feltétel yyy pontja az átszámításról egyáltalán nem rendelkezik, az xxx pont pedig a teljes esedékes díj beérkezéséről, de legkorábban a díj esedékességéről szól, amely rendkívüli díjfizetésre nem vonatkozhat, mivel a rendkívüli díjnak a szerződésben nincs teljes összege, és esedékességi időpontja, azt a szerződő bármikor befizethet, ha a befizetés nagysága eléri az 50.000,- Ft-ot.

A szerződési feltétel a rendkívüli díjbefizetés befektetési egységekre való átváltásának időpontját nem rögzítette. Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok alapján úgy vélte, hogy a Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező 20 millió forint rendkívüli befizetésének befektetési egységekre való átváltását 2007. november 28-án elvégezte, vélhetőleg a szerződés xxx pontja, a rendszeres díjra vonatkozó kikötés analóg alkalmazása alapján.

A rendelkezésre álló iratok és értesítő levelek szerint a Pénzügyi szolgáltató – és rendszere, amelyre a Pénzügyi szolgáltató az eljárás alatt hivatkozott – ezt a díjat rendkívüli befizetésként tartotta nyilván. Ennek ellenére a Pénzügyi szolgáltató amint azt a 2008. december 22-én kelt levelében közölte, a Kérelmező **rendkívüli befizetését** 2008 decemberében újra rögzítette, az új befektetés dátuma: 2008. december 15-e. Az intézkedés indokaként közölte, hogy korrekció lehetőségét az első befektetés napjához megvizsgálta, de mivel az a Kérelmező számára negatív eredménnyel járt volna, a befektetés időpontját nem módosította. A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató említett értesítő levelét átvette, azt a kérelemhez csatolta. Ezt követően a Kérelmező csak 2009. március 4-én kelt levélben értesült arról, hogy az xxx-es kötvényen nyilvántartott rendkívüli befizetésének befektetési egység száma mennyi. A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató intézkedését nem kifogásolta, elfogadta.

Az eljáró tanács értékelése szerint a Pénzügyi szolgáltató a 2008. december 22-én kelt levelében közölte alapján, a Kérelmező rendkívüli befizetésének, azaz 20 millió forint **rendkívüli befizetés** átváltásáról intézkedett. A Pénzügyi szolgáltató e magatartása kifejezett volt, és általa megindokolt. Az eljáró tanács szerint, miután a rendkívüli befizetés átváltásának időpontját a szerződési feltétel egyértelműen nem rögzítette, a Pénzügyi szolgáltató a 2008. december 22-én közölt nyilatkozata szerint a Ptk. 567. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a szerződés tartalmát a Kérelmező javára módosította. A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató kifejezett írásban tett módosító nyilatkozatát a Ptk. 216. § (1) bekezdés alapján ráutaló magatartásával elfogadta, azt nem kifogásolta. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató 2008. december 15-én végrehajtott szerződésmódosítása adminisztrációs hibának nem tekinthető, a Pénzügyi szolgáltató a levélben közölt szándék szerint a Kérelmező javára eljárva, a rendkívüli befizetést, azaz a 20 millió forintot fektette be, és nem a befektetési egységek darabszámát könyvelte át. Az ennek következtében meghatározott befektetést és a befektetési egységek darabszámát tartotta nyilván 2008. december 15-től 2012. április 16-ig a Kérelmező szerződésén, amelyről a Pénzügyi Békéltető Testülethez becsatolt iratok szerint, közel négy éven át, öt különböző időpontban, öt levélben értesítette a Kérelmezőt.

Az eljáró tanács szerint a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (továbbiakban: *Bit.*) 166. § (9) bekezdésében szabályozott azon rendelkezés, miszerint az életbiztosítási szerződés megkötését követően a biztosító évente legalább egyszer köteles írásban tájékoztatni ügyfelét az életbiztosítási szerződése szolgáltatási értékéről, aktuális visszavásárlási értékéről és a visszajáró többlethozam jóváírásának mértékéről, csak egyféleképpen értelmezhető, a levélnek tartalmilag helytállóknak, komolynak kell lenni, meg kell felelnie a felek szerződési feltételben kifejezett akaratának, és nyilatkozatának.

Az eljáró tanács szerint amennyiben az értesítőlevelekben közölt adatok adminisztrációs hibára hivatkozva – közel négy év után – visszavonhatók, a Bit. 166. § (9) bekezdésében kötelezően előírt értesítőlevél jogintézménye alkalmatlanná válik arra, hogy az alapján a szerződő évente tudomással bírjon szerződése tartalmáról értékének változásáról, tudatosan döntsön a szerződés sorsáról. Az eljáró tanács szerint a Bit. 166. § (9) bekezdése alapján az életbiztosítási szerződések adatairól való évenkénti értesítés azt kell, hogy jelentse, miszerint a Pénzügyi szolgáltató az életbiztosítási szerződéseket, azok tartalmát gondozza, a szerződési feltételeknek, és a valóságnak megfelelően kezelje, tartsa nyilván. Az eljáró tanács nem tartja elfogadhatónak a Pénzügyi szolgáltató azon magatartását, miszerint úgy véli, hogy 2008. december 22-én közölt levelében foglaltak akkori akaratának és szándékának nem feleltek meg, és 2012-ben, a szerződő visszavásárlási kérelmének bejelentése után adminisztrációs hibára hivatkozik. Az eljáró tanács szerint a 2008. december 22-én közölt akaratnyilatkozat egyértelmű. Ugyanakkor, ha adminisztrációs hiba következik be, elvárható, hogy azt a Pénzügyi szolgáltató rövid időn belül észlelje, és kijavítsa.

Az eljáró tanács döntése meghozatal során értékelte, hogy a Pénzügyi szolgáltató nem nyilatkozott és igazolást sem csatolt, hogy az xxx-es kötvényen befektetett befektetési egységek 2012 áprilisában történt visszavásárlása nyomán a nyilvántartott 26.960.783,8 és a kifizetett 14.853.487,17 darabszám között különbségként jelentkező befektetési egységek mikor, milyen árfolyamon lettek visszavásárolva, és azok értékét a Pénzügyi szolgáltató milyen jogcímen, miként vette számításba, könyvelte le. Az eljáró tanács különösen befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén, rendkívül fontosnak tartja a szerződések tartalmára vonatkozó adatok pontos és hiteles nyilvántartását, és a fogyasztókkal való valóságos adatok közlését. Amint azt a Pénzügyi szolgáltató a 2013. november 25-én kelt nyilatkozatának mellékletében csatolt irat tartalmazza, a befektetési egységek száma a Pénzügyi szolgáltatónál virtuális mennyiség. Mindez azonban nem jelentheti a pénzügyi fegyelem betartásának mellőzését, a szerződésekbe vetett bizalom csorbulását.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában az eljáró 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 alapos, és a Pénzügyi szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2013. december 12.

Trencséniné dr. Molnár Ágnes s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Nagy Szabolcs s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Elek Mariann s.k.,  
az eljáró tanács tagja