

A-PBT-A-50/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a M.I. (xxx) által képviselt **M-né G.I.** és **S.P-né** kérelmezők (yyy; a továbbiakban: *Kérelmezők*) **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. szeptember 18. 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 az xxx kötvényszámú szerződésen a 2011. november 25. napját követő első értékelési nappal 180.000 Ft (azaz száznyolcvanezer forint) összeget, az yyy kötvényszámú szerződésen a 2011. november 28. napját követő első értékelési nappal 1.200.000 Ft (azaz egymillió-kettőszázezer forint) összeget írjon jóvá eseti egységek formájában, a Pénzügyi Szolgáltató „Bolygónk kincsei” tőkevédett árupiaci eszközalapjába.

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

1. A Kérelmezők a 2013. május 31. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, életbiztosításból fakadó igényükkel kapcsolatos jogvitájuk felülvizsgálatát kérték a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint mindkét Kérelmező befektetési egységhez kötött életbiztosítással rendelkezett a Pénzügyi Szolgáltatónál.

M-né G.I. kérelmező előadta, hogy 2011. november 21. napján 180.000 Ft eseti befizetést kívánt elhelyezni az életbiztosításán. Az összeget az xxx Kft. ügyvezetőjének, a Pénzügyi Szolgáltató függő közvetítőjének H.R-nek adta át. Tekintettel arra, hogy a pénz átvételéről nyugtát nem kapott, így utólag átvételi elismervényt kért H.R-től.

S.P-né kérelmező előadta, hogy 2011. november 24. napján 4 részletben összesen 1.200.000 Ft eseti befizetést kívánt elhelyezni az életbiztosításán. Az összeget szintén az xxx Kft. ügyvezetőjének, a Pénzügyi Szolgáltató függő közvetítőjének H.R-nek adta át. Tekintettel arra, hogy a pénz átvételéről nyugtát nem kapott, így utólag átvételi elismervényt kért H.R-től.

Mindkét kérelmező csak utólag, a Pénzügyi Szolgáltató által megküldött elszámolások kézhezvétele után értesült arról, hogy a befizetéseket nem írták jóvá szerződéseiken. Ekkor panasszal fordultak a Pénzügyi Szolgáltató felé; kérték, hogy befizetéseiket írják jóvá szerződéseiken.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmezők panaszát 2013. február 7. és 8. napján kelt leveleivel elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőket, hogy a Kérelmezők által vitatott összegek a Pénzügyi Szolgáltatóhoz nem érkeztek be.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmezők kérték a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a megfizetett eseti díjakat írják jóvá szerződéseiken.

2. 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.

Előadta, hogy M-né G.I. 2011. május 9. napján tett ajánlatot befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés megkötésre, mely xxx kötvényszámon került kötvényesítésre. A biztosítási szerződésre a Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások általános feltételei (UL09) és a G50 Családi Aranyszárny rendszeres díjas befektetési egységekhez kötött életbiztosítás különös feltételei (G50/2010) irányadóak. A szerződés megkötése során biztosításközvetítőként az xxx Kft. (H.R.) járt el. Részletezte a szerződésen nyilvántartott pénzmozgásokat. Nyilatkozott, hogy a szerződés jelenleg élőként nyilvántartott, melynek a visszavásárlási értéke 2013.06.14-i értéknappal 84.047 Ft.

Előadta továbbá, hogy S.P-né 2011. július 8. napján tett ajánlatot befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés megkötésére, mely yyy kötvényszámon került kötvényesítésre. A biztosítási szerződésre a Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások általános feltételei (UL09) és az Aranyszárny exkluzív rendszeres díjas befektetési egységekhez kötött életbiztosítás különös feltételei (G65) irányadóak. Ezen szerződés megkötése során is az xxx Kft. (H.R.) járt el. Részletezte a szerződésen nyilvántartott pénzmozgásokat. Nyilatkozott, hogy a szerződés élőként nyilvántartott, melynek a visszavásárlási értéke 2013.06.14-i értéknappal 109.804 Ft.

Előadta, hogy az xxx Kft. aaa napjától állt a Pénzügyi Szolgáltatóval jogviszonyban (megbízási jogviszony), mely jogviszonyt a Pénzügyi Szolgáltató bbb napján azonnali hatályú felmondással megszüntetett.

Nyilatkozott, hogy a vitatott időszakban érvényben lévő belső szabályozás alapján a biztosításközvetítők átvételi elismervény ellenében maximum 500.000 Ft készpénz összeget vehettek át, míg 2012. május 3. napjától ezen összeg 250.000 Ft-ra csökkent. Előadta továbbá, hogy társaságuk az egykori függő biztosításközvetítővel szemben feljelentést tett az illetékes xxx Rendőrkapitányságnál, mely eljárás az xxx ügyszám alatt folyamatban van. A feljelentés

megtétele előtt vizsgálatot folytatott le. A vizsgálat főbb megállapításai szerint a Pénzügyi Szolgáltató nyilvántartása szerint a Kérelmezők eseti díjat nem fizettek. A befizetésről nyugtát bemutatni nem tudtak. A Kérelmezők által becsatolt átvételi elismervények alapján a Pénzügyi Szolgáltató feltételezte, hogy amennyiben a vitatott összegeket H.R. átvette, úgy azt vélhetően sajátjaként kezelte. Ezen túlmenően megjegyezte, hogy az átvételi elismervény kiállításának dátumakor a biztosításközvetítővel jogviszonyban már nem állt.

Megjegyezte, hogy a 400.000 Ft átadását igazolni hivatott nyilatkozaton – a másik 3 nyilatkozattal (200.000 Ft, 300.000 Ft, 300.000 Ft) szemben – kötvényszám nem került feltüntetésre, és a „Nyilatkozat eseti díj befizetéséhez, átváltásához” elnevezésű nyomtatványokon bejelölésre került, hogy milyen módon kerül majd sor a díj megfizetésére. Az ún. Bolygónk kincsei tőkevédett árupiaci eszközalapba történő elhelyezéshez szükséges „Nyilatkozat eseti díj befizetéséhez, átváltásához” elnevezésű nyomtatványok közül 3 db-on figyelemfelhívó módon feltüntetésre került, hogy a biztosító ügynöke legfeljebb 250.000 Ft átvételére jogosult, míg 1 nyilatkozaton – a korábbi társasági szabályozás szerint – 500.000 Ft átvételéről szóló figyelmeztetés került elhelyezésre. Kiemelte, hogy a tanácsadók a 2011. október 14. napjától 2012. május 3. napjáig érvényes szabályzat szerint legfeljebb 500.000 Ft-ot vehettek át készpénzben, a 250.000 Ft-os maximum összeg 2012. május 3. napján került bevezetésre. A Sebestyén Pálné által kitöltött nyilatkozatok közül 3 db-on szerepel a figyelemfelhívó szöveg, mely szerint a biztosításközvetítő legfeljebb 250.000,- Ft-ot vehet át. Ezek a nyilatkozatok azonban 2011. november 24. napján keltek, tehát korábban, mint 2012. május 3. napja, vagyis a 250.000,- Ft készpénzösszegekről szóló szabály bevezetése. Emiatt a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint kérdéses ezen iratok aláírásának ideje, mert a szabályozás szerint 2011-ben még nem volt olyan nyomtatványa, mely a 250.000 Ft-ra vonatkozó figyelemfelhívó szöveget tartalmazott volna. Ezen indokokra tekintettel a Kérelmezők panaszát elutasította.

Kiemelte, hogy az ügy tisztázása érdekében rendőrségi eljárás van folyamatban, melynek lezárásáig nem lát lehetőséget arra, hogy a Kérelmezők által kért összegű díjat a szerződéseiken eseti díjként lekönnyelje.

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

3. Az ügyben 2013. július 24. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmezők képviselője előadta, hogy a Kérelmezők kérelmüket fenntartják. Előadta, hogy a nevezett biztosítás tekintetében eljáró biztosításközvetítő, H.R. a szerződők rokonának élettársa. A teljes család biztosítási ügyeit ez a személy végezte. A szerződők megtakarítási céllal kötötték az életbiztosításokat. A 180.000 Ft a Kérelmezők képviselőjének megtakarított pénze volt, amelyet H.R. javaslatára édesanyja életbiztosítására fizettek be. Az 1.200.000 Ft átadásánál is személyesen jelen volt. Az összeg egyben került átadásra, azonban papíron azért négy összegre bontva került feltüntetésre, mert H.R. azt mondta, hogy egyben nem vehetne ennyit át. A nevezett személy többször ígérgette, hogy az átvett összegeket visszaadja, azonban egy ideje, a rendőrség javaslatára megszakítottak vele minden kapcsolatot.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem utasította el a Kérelmezők igényét, csupán arról tájékoztatta őket, hogy az igény elbírálásához szükséges rendőrségi eljárás eredményétől függően, az eljárás lezárultakor lesz lehetősége a panaszügy lezárására. A rendelkezésre álló iratok alapján egyelőre nem tudják kétséget kizáróan megállapítani az átadott összegek pontos sorsát, az átadás jogcímét. Problémásnak tartja, hogy az összegek átvételére vonatkozó nyilatkozatok egy részét H.R. akkor tette, amikor már nem volt a Pénzügyi Szolgáltató függő közvetítője. Előadta, hogy H.R. ellen feljelentést tettek, melynek folytán jelenleg is nyomozás van folyamatban. A Kérelmezők kérésére hajlandók információt nyújtani a nyomozás állásával kapcsolatban.

Az eljáró tanács a meghallgatást, a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta. A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg az eljáró tanács felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy igazolja, mely időszakokban milyen belső szabályozás alapján, milyen nyomtatványt alkalmazott az ügynökök általi készpénzátvétellel.

Az eljáró tanács felhívta a Kérelmezőket, hogy terjesszék elő valamennyi, az egyes összegek átvételének helyére és időpontjára, annak körülményeire, valamint a jelenlévők személyére vonatkozó bizonyítékukat (így különösen tanúnyilatkozatokat).

A Pénzügyi Szolgáltató 2013. augusztus 29. napján érkezett beadványában nyilatkozott, hogy a 250.000 Ft készpénzátvételi korlátra vonatkozó figyelemfelhívást tartalmazó nyilatkozat alkalmazásra kerülhetett a vitatott készpénzátadás időpontjában. Részletezte és kiemelte ugyanakkor, hogy az aláírt okiratok adattartalma nem erősíti meg, hogy az okiratok aláírásával egyidejűleg, készpénzben történt volna meg a biztosítási díj átadása. Álláspontja szerint a tényleges pénzátadások, valamint annak körülményei nem nyertek bizonyítást, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának keretében – tekintettel egy széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatásának szükségességére – azok nem is bizonyíthatók. Kifejtette továbbá, hogy még amennyiben a pénzátadások bizonyíthatóak lennének, akkor is vizsgálendő, hogy a Kérelmezők részéről megvalósult-e a felelős és körültekintő magatartás.

A Kérelmezők a folytatólagos meghallgatásig nyilatkozatot az ügyben nem tettek.

4. Az ügyben 2013. szeptember 18. napján tartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmezők képviselője előadta, hogy kérelmüket a Kérelmezők továbbra is fenntartják. A Pénzügyi Szolgáltató beadványában foglaltakkal nem értenek egyet. Előadta, hogy S.P-né 2011. november 24-én felmondta az yyy Banknál fennálló folyószámláját és ugyanaznap megbízást adott befektetési jegyeinek visszaváltására. A Kérelmező a hivatkozott befizetés nagy részét ebből a forrásból valósította meg. Csatolta a Pénzügyi Békéltető Testület felé a hivatkozott pénzügyi műveletekről kiállított igazolásokat.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a Kérelmező által csatolt okiratok nem igazolják, hogy a nevezett összeg átadásra került a biztosító képviselőjének.

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

5. A felek között nem volt vitatott, hogy a 2. pontban körülírt biztosítási szerződések létrejöttek, azok kezelésére a szintén a 2. pontban körülírt feltételek vonatkoznak. A felek között a jogvita abban bontakozott ki, hogy a Kérelmezők nyilatkozatai szerint 2011. november 21. és 24. napján megfizetett, eseti díjfizetés célú összegek beérkeztek-e a Pénzügyi Szolgáltatóhoz.

A Pénzügyi Szolgáltató által alkalmazott „Nyilatkozat eseti díj befizetéséhez, átváltásához” dokumentum is alátámasztja, hogy a szerződők, így a Kérelmezők is teljesíthettek eseti díjbefizetést a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosításközvetítőjének átadott készpénz formájában. Jelen esetben nem volt vitatott, hogy a kérdéses időszakban H.R. az xxx Kft. ügyvezetőjeként a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosításközvetítőjeként eljárhatott.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a készpénzátvétel bizonyítottsága tekintetében a H.R. által 2013. január 11. napján kiállított átvételi elismervényt, mint teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt nyilatkozatot bizonyítékként elfogadta. E körben az eljáró tanács elsősorban azt vette figyelembe, hogy H.R. ezen nyilatkozatával – az összes körülmény ismeretében feltételezhetően – egyben büncselekménnyel is megvádolta magát, melynek következtében ellene az xxx Rendőrkapitányságnál xxx ügyszám alatt eljárás van folyamatban.

Ebből következően a felektől független, érdektelen nyilatkozattevőnek tekinthető, és az eljáró tanács felé az eljárás során nem került olyan bizonyíték benyújtásra, mely érdektelenségét kérdésessé tette volna.

Mindezek alapján az eljáró tanács bizonyítottanak fogadta el, hogy H.R., mint a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosításközvetítőjeként eljáró személy 2011. november 21. napján M-né G.I-től 180.000 Ft, míg 2011. november 24. napján S.P-nétől 1.200.000 Ft összeget átvett.

6. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 539. § (2) bekezdése értelmében ha a szerződő fél a díjat a biztosító képviselőjének fizette, a díjat legkésőbb a fizetés napjától számított negyedik napon a biztosító számlájára, illetőleg pénztárába beérkezettnek kell tekinteni; a szerződő fél azonban bizonyíthatja, hogy a díj korábban érkezett be. A Ptk. idézett rendelkezése alkalmazandó valamennyi biztosítási díjfizetésre, így ennek körében az eseti díjak megfizetésére is. Ez következik abból is, hogy a hivatkozott szakasz (1) bekezdése nevesíti, hogy a biztosítás hatálybalépése az első díj megfizetésétől függ, míg az idézett (2) bekezdés már nem tesz említést a szerződő fél által fizetett díj jellemzőjéről, illetve egyéb helyen sem tartalmaz eltérő szabályozást. A felek a feltételekben sem kötöttek ki a díjbeérkezéssel kapcsolatos különös szabályokat.

A fentiek szerint, a Ptk. 539. § (2) bekezdésében meghatározott törvényi vélelem alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a bizonyított készpénzáradást követő 4. napon, az xxx kötvényszámú szerződés esetén 2011. november 25. napján, az yyy kötvényszámú szerződés esetén pedig 2011. november 28. napján a díjak a Pénzügyi Szolgáltatóhoz beérkeztek.

A biztosítási szerződésekre vonatkozó UL09 általános szerződési feltételek III.5.2. pontjában foglaltak szerint a Pénzügyi Szolgáltató a díjak beérkezését követő első értékelési napon váltja át a befizetéseket egységekké. A fentiekben kifejtettek szerint a Kérelmezők által fizetett díjak 2011. november 25., illetve 2011. november 28. napján a Pénzügyi Szolgáltatóhoz beérkezettnek minősültek, így a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően ezen díjak átváltására hívta fel az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltatót.

7. A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során hivatkozott arra, hogy a Kérelmezők nem az általuk elvárható gondossággal jártak el, hiszen az eseti díj befizetéséről szóló nyomtatványok némelyikén nem jelölték meg, hogy nyugta ellenében készpénzben fizették meg a díjat, sőt ezzel ellentétes nyilatkozatokat tettek, továbbá olyan formában adtak át készpénzt harmadik személynek, hogy arról nyugtát nem kaptak. A felek által kitöltött nyomtatványok esetén kifejezett figyelemfelhívás volt arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató függő biztosításközvetítője csak korlátozott összegű készpénzátvételre jogosult, ennek ellenére egyes esetekben annál magasabb összegeket adtak át. A Pénzügyi Szolgáltató ezen nyilatkozatával kapcsolatban az eljáró tanács a következő megállapításokat teszi.

A M-né G.I. által tett, az eseti díj befizetésére vonatkozó rendelkezés teljes mértékben összhangban volt a Pénzügyi Szolgáltató szabályozásaival. Az átadott készpénz összege nem haladta meg a nyomtatványon rögzített 500.000 Ft-os összeget, és az okirat tartalmazza, hogy az összeg készpénzben átadásra került. A számviteli jogszabályoknak megfelelő nyugta nem került kiállításra, de az eljáró tanács álláspontja szerint mindez önmagában nem alapozza meg azt az állítást, hogy a Kérelmező ne az adott körülmények között elvárható gondossággal járt volna el, hiszen a nyugtaadási kötelezettség elsősorban a Pénzügyi Szolgáltatót, annak képviselőjét terhelte, valamint a Kérelmező hihette azt is, hogy a nyilatkozat egy nála maradó példánya megfelelően igazolja a díjbefizetést.

S.P-né eseti díj befektetésére vonatkozó, 2011. november 22. napi és 2011. november 24. napi dátummal ellátott, írásbeli nyilatkozatai valóban eltérnek a jelen eljárásban tett nyilatkozataitól.

Például az aláírt okiratok esetén nem az került megjelölésre, hogy a díjat készpénzben adta át, és 3 esetben a befizetésre jelölt összeg magasabb is volt, mint a készpénzként átvehető összeg. Mindezen tények alapot szolgáltathatnak a Pénzügyi Szolgáltatónak arra, hogy megállapítsa, hogy a S.P-né nem az általában elvárható gondossággal járt el, valóságtól eltérő nyilatkozataival (készpénzben adta át az eseti díjat, miközben arról nyilatkozott, hogy a díjfizetést utalással teljesíti) megtévesztette a Pénzügyi Szolgáltatót, és ezzel számára kárt okozott. Ez esetben a Pénzügyi Szolgáltató élhet a Ptk. vonatkozó rendelkezései adta lehetőségekkel (kártérítés, beszámítás). A Pénzügyi Békéltető Testületnek ugyanakkor egy ilyen természetű jogvitában nincs hatásköre eljárni, az jelen eljárástól elkülönített (kártérítési) igény keretében, a vonatkozó jogszabályok alapján érvényesíthető.

8. 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 Kérélmé 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. szeptember 23.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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