

A-PBT-A-71/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **H.F.** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. december 5. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy xxx kárszám alatt nyilvántartott kárügyben az ajánlás kézhezvételétől számított 60 napon belül folytassa le ismételten a kárrendezési eljárást annak figyelembevételével, hogy a betöréses lopás biztosítási esemény bekövetkezett, melynek során a tételes kárbejelentő listán 1-8 és 14-16 szám alatt megjelölt, biztosított tulajdonát képező, illetve a 10-13 szám alatt megjelölt, a Kérelmező fia tulajdonát képező vagyontárgyakat eltulajdonították.

Az eljáró tanács felhívja továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a biztosítási feltételek alapján állapítsa meg a biztosítási szolgáltatás összegét, és a már teljesített összeg figyelembevételével mutakozó különbözetet a fenti határidő alatt fizesse meg a Kérelmező részére.

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. szeptember 10. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, vagyonbiztosítási szerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonbiztosítási szerződés jött létre a zzz szám alatti hétvégi házra (a továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

A biztosított Ingatlanba 2013. május 26. és 2013. május 31. napja között ismeretlen tettes ablakbefeszítés módszerével betört, és onnan különböző szerszámgepeket, ruhaneműket, és egyéb használati tárgyakat tulajdonított el. A Kérelmező a kárát bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatónál, amely a kárigényt xxx kárszám alatt nyilvántartásba vette, és 140.250 Ft biztosítási szolgáltatást teljesített. A szolgáltatás összegéből 19.050 Ft rongálási kárra, 50.000 Ft idegen tulajdonban álló vagyontárgyak kárára, 71.200 Ft pedig a lopási károkra került kifizetésre. A Kérelmező a kárszámítás ellen 2013. augusztus 26. napján panasszal élt, mivel álláspontja szerint csupán a keletkezett kár ¼-ét fizette meg a biztosító.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. augusztus 27. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a kárrendezés a nyomozó hatóság előtt tett nyilatkozat alapján történt, a Kérelmező által utólagosan felsorolt vagyontárgyak – álláspontja szerint – a Kérelmező fia tulajdonát képezték, aki a biztosítási szerződésben biztosítottként nem szerepelt, így vagyontárgyai nem biztosítottak.

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 Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatás időpontjáig válasziratot – jogszabályi kötelezettsége ellenére – nem terjesztett elő.

Az ügyben 2013. november 5. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy a betörés észlelésekor haladéktalanul értesítették a rendőrséget. A szemlét vezető rendőr javasolta, hogy a nyomrögzítés és szemle alatt rögzítsék a feljelentést, és majd a pótfeljelentésben részletezik az eltűnt vagyontárgyakat. Az ingatlanban a szemle lezárultát követően tudtak csak részletesen körülnézni.

Kiemelte, hogy nem valós a biztosító azon állítása, hogy a vagyontárgyak a fia tulajdonát képezték. Szintén valótlan az az állítás, hogy ezt ő nyilatkozta a rendőrségi jegyzőkönyvben. A jegyzőkönyvben annyi került rögzítésre, hogy a fia által használt ruhák is részét képezték az eltulajdonított dolgoknak. Mivel a fiának 45-ös lába van, így nyilvánvaló, hogy a 43-as és 39-es cipők nem az ő tulajdonát képezték. Ezt korábban már jelezte a biztosító felé.

Mindemellett vitatta a biztosító érték-megállapításait. A vagyontárgyak jelentős része esetében bizonyítani tudja azok eredetét. A ruhákat jellemzően Angliából hozta, vagy küldték gyermekei, így azokra vonatkozóan csak tanúnyilatkozatok állnak rendelkezésére.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy a válasziratot a meghallgatást megelőző héten postázta a Pénzügyi Békéltető Testület és a közvetlenül a Kérelmező felé.

A biztosítási szolgáltatást a csavarbehajtó, ütvefúró, törölköző és bőrkabát vagyontárgyakra teljesítette a biztosító. Kiemelte, hogy sem a DVD-re, sem a fényképezőre vonatkozóan nem csatolt a Kérelmező semmilyen bizonyítékot a biztosító felé. Amennyiben a Kérelmező bizonyítja a vagyontárgyak meglétét, tulajdonjogát és értékét, úgy természetesen felül tudják vizsgálni a kárügyet.

A meghallgatást ezt követően az eljáró tanács, a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta, és egyidejűleg felhívta a Kérelmezőt, hogy csatoljon valamennyi olyan bizonyítékot (számlát, fényképet, tanúnyilatkozatot), amely az eltulajdonított vagyontárgyak meglétét, tulajdonjogát és értékét bizonyítja.

Az eljáró tanács felhívta továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a Kérelmező nyilatkozatának kézhezvételét követően nyilatkozzon a becsatolt bizonyítékokra vonatkozóan.

A Kérelmező 2013. november 15. napján érkezett beadványában a fúrókalapács beszerzési árára, a fényképezőgépre és a DVD-lemezekre vonatkozóan bizonyítékokat, fényképfelvételeket csatolt. Csatolta továbbá két tanú nyilatkozatát, melyben a tanúk kijelentették, hogy az eltulajdonított vagyontárgyak egy részét ajándékként ők hozták haza Angliából.

Az ügyben 2013. december 5. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, nyilatkozatot nem terjesztett elő. A Kérelmező előadta, hogy beadványát megküldte közvetlenül is a Pénzügyi Szolgáltató felé, ennek igazolására bemutatta a beadvány átvételét igazoló tértivevényt. Sérelmezte a Pénzügyi Szolgáltató képviselőjének azon eljárását, hogy az érdemi nyilatkozatát késve terjeszti elő, a benyújtott nyilatkozatára felhívás ellenére nem válaszol, most pedig nem jelenik meg a meghallgatáson. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője ezzel az eljárással álláspontja szerint teljes mértékben lehetetlenné tette azt, hogy a felek egyezsége jussanak egymással. Nyilatkozott, hogy a cipőkre vonatkozóan nem tudott bizonyítékokat beszerezni, azonban szükség esetén tanúkat tud erre is nyilatkoztatni.

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

A felek között nem volt vitás, hogy Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között xxx kötvényszám alatt xxx Otthonbiztosítás megnevezésű vagyonbiztosítási szerződés jött létre a zzz szám alatti ingatlanra mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

A Kérelmező a biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét aláírásával elismerte, ezért a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az xxx Otthonbiztosítás általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Ptk. 536. § alapján biztosítási szerződés alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően a biztosítási szerződésben meghatározott összeg megfizetésére kötelezi magát. Azt, hogy milyen események minősülnek a biztosító szolgáltatási kötelezettségét kiváltó biztosítási eseménynek, a biztosítási szerződés, jelen esetben a Feltételek tartalmazzák.

A Pénzügyi Szolgáltató a Feltételek xxx fejezetében meghatározott betöréses lopás biztosítási esemény bekövetkezését nem vitatta, a felek között az eltulajdonított vagyontárgyak köre, és azok tulajdonjoga vonatkozásában alakult ki jogvita. A Pénzügyi Szolgáltató a kárrendezés során csupán a tételes kárbejelentőn 1-4 szám alatt megjelölt tételek – így az ütvefúró, a csavarbehajtó, a bőrdzseki és a törölközők – kapcsán teljesített részki fizetést. A tételes kárbejelentő 5-16 szám alatti tételei vonatkozásában a Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozott, hogy a Kérelmező a nyomozás során tett tanúvallomása során akként nyilatkozott, hogy az ütvefúró, a csavarbehajtón, a bőrdzsekin és a törölközőkön kívül még a fia által használt ruhákat tulajdonítottak el, amelyekről később tud nyilatkozni, miután a fiával beszélt. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a tételes kárbejelentőn szereplő egyéb vagyontárgyak következképpen nem a Kérelmező, hanem a fia tulajdonában álltak, aki a szerződésben nem minősül biztosítottnak. Az eljáró tanácsnak ezért elsősorban abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a kérdéses vagyontárgyak a Kérelmező tulajdonát képezték-e.

Az eljáró tanács bizonyítékként értékelte az xxx Rendőrkapitányság xxx számú nyomozást felfüggesztő határozatát, a Kérelmező 2013. június 5. napján kelt feljelentés-kiegészítését, a Kérelmező által az eljárás folyamán becsatolt fényképfelvételt, illetve tanúnyilatkozatokat. Az eljáró tanács mérlegelési jogkörében eljárva figyelemmel volt arra is, hogy ezen utóbbi bizonyítékokra a Pénzügyi Szolgálató felhívás ellenére észrevételt nem tett.

A Pénzügyi Szolgálatónak a Kérelmező tanúvallomásával kapcsolatos álláspontját illetően az eljáró tanács rámutat, hogy a Kérelmező a betörés észlelésének napján, a jegyzőkönyv szerint az észlelést követően mintegy két óra elteltével tett vallomást az eltűnt értékekre vonatkozóan. A Kérelmező előadása szerint a rendőrségi szemle előtt a lakásba nem mentek be, a szemle alatt pedig az eljáró rendőr rögzítette az általa elmondottakat. A jegyzőkönyv rögzítésének időpontja és Kérelmező által előadott, nem vitatott tényállás egybevetéséből megállapítható, hogy a Kérelmezőnek a vallomás rögzítéséig eltelt rövid idő alatt nem volt lehetősége arra, hogy az eltulajdonított vagyontárgyokról teljes listát készítsen, így életszerű, hogy az eltulajdonított ingóságok teljes körét a Kérelmező csak a pótfeljelentés keretében tudta megjelölni. A károk részletes felmérésének eredményeként olyan ruházati cikkek nem minősülő vagyontárgyak eltulajdonítása is bejelentésre került, melyek az eredeti tanúvallomásban nem szerepelnek, így például a 14-16 tételszám alatt szereplő fényképezőgép, a DVD-lejátszó, illetve DVD-lemezek. Az eljáró tanács álláspontja szerint ezért a Kérelmező tanúvallomásában tett azon nyilatkozata, hogy az ingatlanból még a fia által használt ruhákat tulajdonították el, nem zárja ki azt, hogy a betörés során a fia által használt ruhákon kívül egyéb, a Kérelmező tulajdonát képező vagyontárgyakat (ennek körében akár ruhaneműket) is eltulajdonítottak, melyek eltűnését a Kérelmező csak később észlelte. A Kérelmező ezen nyilatkozatából tehát nem lehet olyan következtetést levonni, hogy valamennyi, később bejelentett vagyontárgy a Kérelmező fiának tulajdonát képezi.

Az eljáró tanács bizonyítékként fogadta el a Kérelmező által csatolt fényképfelvételt, melyen a Kérelmező által megjelölt mennyiségnek megfelelő DVD-lemez látható, melyek alátámasztják a DVD-lemezek és a DVD-lejátszó eltulajdonítására vonatkozó Kérelmezői állítást. Ugyancsak bizonyítottanak fogadta el az eljáró tanács a Kodak fényképezőgéppel kapcsolatos Kérelmezői előadást a csatolt használati utasítás és a B.E. tanúnyilatkozata alapján.

A Kérelmező által csatolt tanúnyilatkozatok alapján az eljáró tanács bizonyítottanak fogadta el, hogy az ott felsorolt vagyontárgyak – így a napszemüvegek, xxx szabadidőruha, yyy szabadidőruha – mint ajándékok a Kérelmező, illetve a szerződésben biztosítottanak minősülő személy tulajdonát képezték.

A tételes kárbejelentő 11-13 szám alatt rögzített tételei kapcsán nem volt vitatott, hogy azok a Kérelmező fia tulajdonát képezték, így ezekre a biztosító az idegen vagyontárgyak biztosítása keretében nyújtotta a maximális 50.000 Ft összegű szolgáltatást. Ezen vagyontárgyak megléte egyébként alátámasztja a Kérelmező azon előadását, mely a fia által használt ruhák eltulajdonítására vonatkozik.

A zzz és az xyz márkájú cipők vonatkozásában azonban nem állt rendelkezésre sem fénykép, sem tanúnyilatkozat azok meglétére, illetve tulajdonjogára vonatkozóan, ezért az eljáró tanács ezen vagyontárgyak tekintetében bizonyítottság hiányában nem tartotta megalapozottnak a Kérelmező igényét.

A szolgáltatás teljesítésénél a Pénzügyi Szolgálatónak a Feltételek rendelkezései, így különösen az yyy pontban foglalt szabályok alapján kell megállapítania az eltulajdonított vagyontárgyak káridőponti – avult vagy új – értékét. E körben az eljáró tanács rámutat, hogy önmagában az, hogy az adott vagyontárgy beszerzése akciós áron történt, nem ad alapot arra, hogy annak káridőponti új vagy avult értékét automatikusan az akciós ár figyelembevételével számítsa ki a biztosító. A Feltételek szerint a szolgáltatás alapja a káridőponti beszerzési érték, vagy a káridőponti avult érték, mely ugyancsak a beszerzési érték függvénye. A beszerzési érték megállapítása kapcsán azt az

üzletpolitikai kedvezményt, amely nem állandó jellegű, vagy nem mindenki számára elérhető, indokolatlan figyelembe venni. Természetesen amennyiben a vagyontárgy folyamatosan, mindenki számára „akciós” áron szerezhető be, ez kihatással lehet a beszerzési értékre.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében 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. december 16.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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