

## **H-PBT-H-3987/2013. Kötelezést tartalmazó határozat**

A Pénzügyi Békéltető Testület B.C.J-né, xxx szám alatti lakosnak (a továbbiakban: Kérelmező) az ABC Biztosító, yyy (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló írásbeli eljárásban az alábbi kötelezést tartalmazó

### **HATÁROZATOT**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezi a pénzügyi szolgáltatót, hogy az xxx kötvényszámú „xxx” elérésre és halálesetre szóló, lépcsőzetes szolgáltatású életbiztosítási szerződést az általa nyilvántartott megszűnés időpontjára visszamenőleges hatállyal helyezze újra érvénybe, amennyiben a Kérelmező a részére ténylegesen kifizetett visszavásárlási összeget, valamint az esedékessé vált biztosítási díjakat a pénzügyi szolgáltató felhívására – mely tartalmazza a befizetendő összeget, az ésszerű teljesítési határidőt és a bankszámlaszámot – a teljesítési határidőben a pénzügyi szolgáltatónak megfizeti.

A határozatban megállapított kötelezettséget a pénzügyi szolgáltató a határozat kézbesítését követő naptól számított tizenöt napon belül teljesíti a Kérelmező részére megküldendő felhívás vonatkozásában. Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A kötelezést tartalmazó határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a 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 Békéltető Testület döntését a Psztv. 78.§-ának (1) bekezdése, 94.§-ának a) pontja, 95.§-ának (2)-(5) bekezdéseire, valamint 101.§-ának (1) bekezdése és a pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozata alapján hozta meg.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 178. § (1) és (3) bekezdése alapján a 2013. október 1-jén folyamatban lévő eljárások tekintetében a 2013. szeptember 30-án hatályos szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy PSZÁF alatt az MNB-t kell érteni. Ennek alapján a 2013. október 1-jén folyamatban lévő eljárásokat a Pénzügyi Békéltető Testület - mint az MNB által működtetett szakmailag független testület - a Psztv. 2013. szeptember 30-án hatályos szabályai szerint folytatta le.

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező 2013. augusztus 22-én fordult kérelmével a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A kérelem tárgya életbiztosítási szerződés újra érvénybe helyezése iránti igény volt.

A Kérelmező kérelemében előadta, hogy közte és a pénzügyi szolgáltató között 1995. október 1-jei kockázatviselési kezdettel „xxx” módozatú életbiztosítási szerződés jött létre 20 éves lejáratú időtartamra. A felek között továbbá fennállt egy „yyy” módozatú életbiztosítási szerződés, amelynek lejáratára 2013. február 1-je volt. A pénzügyi szolgáltató 2013. január 7-ei levelében tájékoztatta a Kérelmezőt az „yyy” szerződésének lejáratáról és az e miatt felmerülő adminisztrációs feladatairól. A Kérelmező személyesen felkereste a pénzügyi szolgáltató xxx kirendeltségét, ahol átvették tőle a biztosítási kötvényt és a személyes adatait egyeztették. Ezt követően újabb igénybejelentőt töltek ki vele. A Kérelmező 2013. január 22-ei levelében megerősítette, hogy a lejáratú idő figyelembevételével teljesítsék a biztosítási szolgáltatást. A pénzügyi szolgáltató 2013. február 11-én kelt levelében értesítette a Kérelmezőt, hogy a „xxx” szerződését visszavásárlás miatt megszüntette. A Kérelmező 2013. február 18-án jelezte a pénzügyi szolgáltató felé, hogy nem állt szándékában a szerződésének megszüntetése, valószínűleg tévedés történhetett és kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató állítsa vissza hatályába az „xxx” szerződését. 2013. február 22-én a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező kérelmét elutasította. 2013. március 5-én a Kérelmező újból megerősítette kérelmét, amit 2013. március 7-én a pénzügyi szolgáltató elutasított. A Kérelmező újabb panasszal élt, amelyre 2013. március 29-én kelt levelében pozitív választ adott megadva azt az összeget, amelyet a szerződés újra érvénybe helyezéséhez a Kérelmezőnek be kell fizetnie. A Kérelmező 2013. április 9-én a szükséges összeget a pénzügyi szolgáltatónak átutalta. A pénzügyi szolgáltató 2013. április 15-ei levelében nyugtázta az utalt összeg megérkezését és egyben azt a szándékát is kifejezte, hogy a beérkezett összeget vissza kívánja utalni. 2013. április 29-ei levelében pedig rögzítette, hogy a 2013. március 29-ei levelében foglaltak nem feleltek meg a valóságnak. Ezt követően a Kérelmező több panaszt nyújtott be, amelyeket a pénzügyi szolgáltató elutasított hivatkozva arra, hogy technikailag a szerződés nem helyreállítható. A Kérelmező a pénzügyi szolgáltató álláspontjával továbbra sem értett egyet, ezért kezdeményezte a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását, amelynek során kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató az „xxx” biztosítási szerződés tekintetében állítsa helyre az eredeti állapotot.

A pénzügyi szolgáltató a válasziratában előadta, hogy közte és a Kérelmező között a kérelemben meghatározott két biztosítási szerződés állt fenn. A pénzügyi szolgáltató a felek között kialakult jogvita tényállását a kérelemmel megegyező módon adta elő kiemelve az alábbiakat. A 2013. március 29-ei levelében rögzített álláspont kialakítása előtt nem került sor egyeztetésre az állománykezelési informatikusokkal, így a szerződés helyreállításának megkísérlésekor derült ki, hogy a számítástechnikai rendszer ezt nem teszi lehetővé. Más megoldást is keresett a pénzügyi szolgáltató, de törekvései nem vezettek eredményre, így a Kérelmező által befizetett összeget a Kérelmező számára visszautalta. Összefoglalva megállapította, hogy a technikai feltételekre figyelemmel a szerződés helyreállítására nem lát módot.

A meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató azt javasolta, hogy a lejáratú időpontot követően térjenek vissza a felek az elszámolási kérdésre. A pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy lejáratot követően az akkor már ismert hozamok figyelembevételével kiszámítja a lejáratú összeget, abból levonja a biztosítási díjak összegét és megvizsgálja ennek az összegnek és a Kérelmezőnek már kifizetett visszavásárlási összegnek a különbözetét és az alapján a Kérelmező erre vonatkozó kérelmére visszafizetéséről méltányosan dönt. A Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy egyezség

keretében szeretne a pénzügyi szolgáltatóval megállapodni a visszavásárlással megszüntetett szerződés helyreállításáról vagy egyösszegű kifizetéséről. A felek ezt követően megkísérelték a tartam közbeni szolgáltatás és visszavásárlási összeg jogcímén kifizetett összegek nagyságának egyeztetését és a felek számításai közötti eltérések tisztázását. Az eljáró tanács megkísérelte a felek közötti egyezség létrehozását. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy rövid határidő biztosítása esetén vállalja, hogy a tartam közbeni szolgáltatások összegszerűségéről és kiutalásáról nyilatkozatot tesz, csatolja az azokat alátámasztó dokumentumokat, valamint az elszámolás módjára részletes számítást készít, mely tartalmazza az elszámoláskor figyelembe vett körülményeket is. A Kérelmező vállalta, hogy megkísérelje a szükséges igazolásokat beszerezni a számlavezető bankjától.

A fentiek alapján az eljáró tanács elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli folytatását, melyhez mindkét fél hozzájárult. Az eljáró tanács felhívta a pénzügyi szolgáltatót, hogy a fentebb rögzítettek szerinti nyilatkozatát és esetleges egyezségi ajánlatát 15 napon belül küldje meg az eljáró tanácsnak és közvetlenül a Kérelmezőnek is.

A pénzügyi szolgáltató 2013. október 28-án érkezett beadványában részletes elszámolást csatolt az xxx számú életbiztosítási szerződésre kifizetett tartam közbeni szolgáltatások vonatkozásában, valamint a díjmentesítés analógiáját alkalmazva kimutatta a kifizetett visszavásárlási összeg és a lejárató összeg különbözetének várható alakulását. A pénzügyi szolgáltató úgy nyilatkozott továbbá, hogy a fenti számú szerződés helyreállítására technikai okokból továbbra sincs lehetőség. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint elszámolásra csak a lejárató adatok pontos ismeretében volna lehetőség, így egyezségi ajánlatot nem tett a Kérelmező felé.

A Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testülethez a 2013. november 8-án érkezett beadványában úgy nyilatkozott, hogy a számlavezető bankja által rendelkezésére bocsátott és csatolt dokumentumok alapján megállapította, hogy a tartam közbeni szolgáltatások jogcímén részére kifizetett összegek valóban megegyeznek a pénzügyi szolgáltató által megjelölt összegekkel. A pénzügyi szolgáltató által készített a visszavásárlási összeg és a várható lejárató összeg közötti különbözet alakulására vonatkozó kimutatást a Kérelmező nem fogadta el. A Kérelmező – figyelemmel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot nem tett felé – fenntartotta kérelmében foglaltakat.

Az eljáró tanács elnöke a Psztv. 93.§ (5) bekezdésében meghatározott 90 napos eljárási határidő 30 nappal történő meghosszabbítását kérte, a határidő meghosszabbításához a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke hozzájárult.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező beadványára tájékoztatta az eljáró tanácsot, hogy nem kíván további bizonyítást felajánlani, illetve egyéb érdemi nyilatkozatot tenni. Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek között egyezség nem jött létre.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező által 2013. február 1-jén aláírt szerződés felmondására és a visszavásárlási összeg iránti igény bejelentéséről szóló nyilatkozat joghatás kiváltására nem volt alkalmas, ugyanis a nyilatkozat 1. pontja nem került kitöltésre. A nyilatkozat 1. pontjában kell megjelölni, hogy mely kötvényszámú és elnevezésű szerződést, milyen időpontra kívánja a szerződő felmondani. Az „xxx” elnevezésű életbiztosítási szerződésre

vonatkozó biztosítási feltételek xxx pontja szerint a szerződő a szerződést bármely hónap végére írásban felmondhatja. A felmondási idő 30 nap. Az eljáró tanács álláspontja szerint a felmondás időpontját nem lehet vélemezni, figyelemmel a szerződési feltételek felmondásra vonatkozó rendelkezésére is. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató a nyilatkozat keltének dátuma alapján a felmondás időpontját mégis vélelemre alapozva állapította volna meg, úgy a vonatkozó szerződési feltételek xxx pontja alapján ennek időpontja 2013. március 31. napja lett volna. Az eljáró tanács megállapította továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltató a visszavásárlási összeg kifizetéséről és a Kérelmező értesítéséről 2013. február 13-án intézkedett. A Kérelmező az értesítés átvételét követően, 2013. február 18-án írásban nyilatkozott a pénzügyi szolgáltatónak, hogy az xxx kötvényszámú „xxx” életbiztosítási szerződést nem kívánta visszavásárolni. Az eljáró tanács álláspontja szerint a fentiek alapján a pénzügyi szolgáltatónak nem volt joga a szerződést 2013. március 1-jei hatállyal megszüntetni, illetve amennyiben erre mégis sor került, úgy a Kérelmező 2013. február 18-án kelt nyilatkozata alapján a szerződést ismételen érvénybe kellett volna helyeznie. Az eljáró tanács rögzítette, hogy a pénzügyi szolgáltató 2013. március 29-én kelt egyezségi nyilatkozatában vállalta az xxx számú xxx életbiztosítási szerződés újra érvénybe helyezését, melyhez kérte, hogy a Kérelmező a részére kifizetett 177.275 forint visszavásárlási összeget és 7.530 forint esedékessé vált díjat a megadott bankszámlaszámra utalja át. A Kérelmező a fentieknek eleget tett. A pénzügyi szolgáltató 2013. április 29-én értesítette a Kérelmezőt, hogy a szerződés újra érvénybe helyezését technikai okból nem tudja megoldani és a Kérelmező által befizetett díjat és visszavásárlási összeget a Kérelmezőnek visszautalta.

A fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem a felek között létrejött xxx kötvényszámú „xxx” elérésre és halálesetre szóló, lépcsőzetes szolgáltatású életbiztosítási szerződésre vonatkozó biztosítási feltételeknek megfelelően járt el a szerződés megszüntetésekor és a visszavásárlási összeg kifizetésekor. Az eljáró tanács álláspontja szerint a Kérelmező kérelme megalapozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiekre, valamint a pénzügyi szolgáltató általános alávetési nyilatkozatára figyelemmel a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően határozott.

Budapest, 2013. december 19.

Dr. Banai Krisztina s.k.,  
eljáró tanács tagja

Dr. Világos Beatrix s.k.,  
eljáró tanács elnöke

Dr. Ágai György s.k.,  
eljáró tanács tagja