

## A-PBT-A-3/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület **S-né M.I.** (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) által az **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2014. január 9. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a Kérelmező xxx biztosítási kötvényszámú kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésének megszűnése, és az új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés megkötése után, a Kérelmező által megfizetett 33.660,- Ft fedezetlenségi díjat, levonva a negyedik negyedéves díj és díjhátralék címén megfizetett, majd visszautalt 7.864,- Ft-ot, a Kérelmezőnek fizesse vissza. Az eljáró tanács felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a pénzügyi 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. CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *Mnbtv.*) 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 Mnbtv. 113. § b) pontja, 116. §-a, valamint 119. § (1) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A Kérelmező 2013. november 11-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez. A Kérelmező kérelmében az xxx forgalmi rendszámú (frsz-ú) gépjárműre kötött kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződés megszűnése miatt megfizetett fedezetlenségi díj visszafizetését kérte.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező 2012 szeptemberében vásárolt egy autót, amelyre biztosításközvetítő közreműködésével a Pénzügyi szolgáltatónál 2012. szeptember 26-án kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést kötött. A biztosítási ajánlatban a biztosítási díj negyedévenként, átutalással való teljesítését kérte. Az ajánlat megtételekor a biztosításközvetítőnek a fizetési ütem szerinti díj baleseti adóval növelt összegét, 7.567,- Ft-ot, valamint fedezetlenségi díjat, összesen 8.283,- Ft-ot fizetett meg. Előadta, hogy a 2013. január 1-jén esedékes biztosítási díj megfizetésére vonatkozó számlaértesítést nem kapott, ezért 2013. január 2-án felkereste a Pénzügyi szolgáltató xxx kirendeltségét, ahol az ügyintéző 7.270,- Ft megfizetését kérte, amelyről

készpénzbefizetési nyilatkozatot állított ki, amely alapján 7.270,- Ft-ot megfizetett. A Kérelmező ekkor felhívta a Pénzügyi szolgáltató munkatársának figyelmét, és bejelentette, hogy a biztosítási szerződésben rögzített lakcíme nem felel meg a valóságnak, elírás történt. A Kérelmező ekkor kérte lakcímének módosítását a helyes, xxx címre. A lakcím-módosítási kérelem ellenére a következő negyedéves biztosítási díj és baleseti adó megfizetéséről szóló számlaértesítőt ismételten nem kapta meg. Emiatt a Pénzügyi szolgáltató xxx kirendeltségét 2013. április 2-án ismételten felkereste. A kirendeltségen kiderült, hogy lakcíme nem került módosításra. Ekkor ismételten kérte szerződés kapcsán rögzített lakcíme módosítását az xxx címre, és a lakcímkártyájáról az ügyintéző másolatot készített. 2012. április 2-án egyúttal kitöltésre került az ügyintéző által felvezetett 7.270,- Ft-ról szóló készpénzbefizetési adatlap, a szerződés 2013. április 1-jén esedékes díjának megfizetéséről. Az ügyintéző ekkor nem tájékoztatta, hogy 297,- Ft díjhátraléka van. A Kérelmező rögzítette, hogy panaszleveleire adott válaszleveleiben a Pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy elektronikus levélben tájékoztatta a díjhiányról. A Kérelmező sérelmezte, hogy számára nem volt egyértelmű, hogy a Pénzügyi szolgáltató vele elektronikusan tartja a kapcsolatot, és ugyanakkor internet hozzáférése is megszűnt. Kifogásolta, hogy a biztosítási szerződés megkötésekor nemcsak e-mail címét, hanem mobil telefonszámát is megadta, az elektronikus levél felbontásának hiánya miatt azonban a díjhiányról telefonon miért nem kapott értesítést. Sérelmezte továbbá, hogy 297,- Ft díjhátralék miatt a Pénzügyi szolgáltató 2013. június 20-án az xxx biztosítási kötvényszámú kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződését díj nemfizetéssel megszüntette, amelyről ismételten nem kapott semmilyen értesítést. A Pénzügyi szolgáltató ugyanakkor postai úton megküldte számára a 2013. június 26-án esedékes biztosítás díj megfizetésére vonatkozó számla értesítést, amelynek alapján 7.864,- Ft-ot 2013. június 26-án csekken megfizetett. A Pénzügyi szolgáltató a megfizetett 7.864,- Ft-ot később a Kérelmezőnek visszaküldte, amelyet nem tudott mire vélni, és végül emiatt 2013. szeptember 26-án ismét bement a Pénzügyi szolgáltató xxx kirendeltségére. Ekkor szembesült azzal, hogy biztosítási szerződése 2013. június 20-án megszűnt, és fedezetlenségi díj címén a biztosító több mint 50.000,- Ft-ot követel. A Kérelmező rögzítette, hogy többször panasszal élt a Pénzügyi szolgáltató eljárása miatt, azonban a Pénzügyi szolgáltató panaszbejelentését nem tartotta megalapozottnak. A Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület előtt indított eljárás során az általa megfizetett fedezetlenségi díj visszafizetését kérte.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező 2012. szeptember 26-án kelt ajánlata alapján gépjármű felelősségbiztosítási szerződés jött létre, aznapi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszámon, az xxx frsz-ú gépjármű vonatkozásában.

Közölte, hogy a Kérelmező az ajánlaton zzz címet jelölte meg, valamint az xxx elektronikus levélcímet adta meg, és ezzel hozzájárult ahhoz, hogy a biztosító a megadott elérhetőségeken keresztül biztosítási szerződése megkötésével, kezelésével és esetleges megszüntetésével, szolgáltatási, kárrendezési igényével, kármegelőzéssel kapcsolatban, valamint a következő biztosítási időszakra várható díjról elektronikus úton információkat küldjön részére és ebből a célból elérhetőségi adatait kezelje.

Rögzítette, hogy a Pénzügyi szolgáltató a 2013. október 4-én kelt levelében részletesen kifejtette a szerződés díjfizetési történetét, annak minden lényeges elemére figyelemmel. Kijelentette, hogy a díjfizetési értesítőt és a készpénz-átutalási megbízást a Kérelmezőnek az ajánlaton közölt levelezési címére megküldte. A díjfizetési késedelemről elektronikus levélben értesítette a Kérelmezőt. Közölte, hogy a díjfizetési felhívás nem vezetett eredményre, a hátralékos díj nem került kiegyenlítésre. Ezért a Kérelmező 2012. szeptember 26-án kötött gépjármű felelősségbiztosítási szerződése 2013. június 20. napi díjrendeztettség mellett, azonos napi hatállyal megszűnt. Utalt arra, hogy abban az esetben, ha az esedékes díj teljes egészében nem került kiegyenlítésre, akkor az esedékességtől számított 60. napon, illetve amennyiben ez későbbi a részdíjjal arányos időtartam lejártakor szűnik meg a szerződés.

A Kérelmező 2013. szeptember 30. napján tett újabb gépjármű felelősségbiztosítási ajánlatot az xxx gépjárműre vonatkozóan. Az új szerződés megkötésekor 2013. június 21. napjától 2013. szeptember

30. napjáig fedezetlenségi időszakot vett figyelembe, amely időszakra számította ki a fedezetlenségi díjat.

Álláspontja szerint a Kérelmező vitás biztosítási szerződése ügyében megfelelően járt el, ezért a Kérelmező kérelmét megalapozatlannak értékelte.

A Pénzügyi szolgáltató akként nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a 2013. december 18. napján – a Kérelmező távollétében – megtartott meghallgatást 2014. január 9. napjára elhalasztotta a tényállás további tisztázása érdekében. Az eljáró tanács a 2013. december 18. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltatót felhívta, hogy 15 napon belül – bizonyítékkal alátámasztva – nyilatkozzon, hogy

- a vonatkozó szerződési feltételeket a Kérelmező átvette;
- mire alapozza azon állítását, hogy csak kizárólag elektronikus úton tart kapcsolatot a Kérelmezővel;
- amennyiben a szerződőnek ismerte az email címét és a mobiltelefonszámát is, és hozzájárulást kapott ezek használatához, mi alapján döntötte el, hogy email útján, vagy telefonon tájékoztatja;
- xxx ügyfélszolgálatán munkatársa milyen tartalmú felvilágosítást adott a Kérelmezőnek a biztosítási díjösszegezésére nézve;
- csatolja be a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (a továbbiakban: *Gfbt.*) 21. § (4) bekezdése alapján a Kérelmezőnek, a díj esedékességétől számított harmincadik napig igazolható módon kiküldött díjfelszólító levelet;
- csatolja be a *Gfbt.* 21. § (5) bekezdése szerint a jogvitával érintett biztosítási szerződés díjnyemfizetés miatti megszűnéséről szóló, igazolható módon, 15 napon belül kiküldött értesítő levelet;
- mikor adta postára 2013. május 15-én kelt, 7.864,- Ft összeg 2013. június 26-ai megfizetésére vonatkozó számlalevelet;
- 2013. június 26-án a Kérelmező által megfizetett 7.864,- Ft biztosítási díj a Pénzügyi szolgáltatóhoz mikor érkezett be, az mikor került visszautalásra a Kérelmező részére;
- a Kérelmező fedezetlenségi díjat az új szerződés megkötésekor, vagy azt követően megfizette-e, és a Kérelmezőnek jelenleg az xxx forgalmi rendszámú gépjárműre van-e érvényes és hatályos kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződése.

Az eljáró tanács a 2013. december 18. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmezőt is felhívta, hogy a jegyzőkönyv kézhezvételétől számított 10 napon belül nyilatkozzon és – bizonyítékokkal alátámasztva – igazolja, hogy

- megfizette-e a Pénzügyi szolgáltató által meghatározott fedezetlenségi díjat, amennyiben igen, akkor jelölje meg annak időpontját;
- a Pénzügyi szolgáltató 2013. május 15-én kelt biztosítási díj és díjhátralék megfizetésére szóló számlát tartalmazó levelét, amelyben 7.864,- Ft 2013. június 26-ig való megfizetését közölte, mely napon kapta meg, csatolva a számlalevelet tartalmazó borítékot;
- az xxx kirendeltségen 2013. január 2-án és 2013. április 2-án arról kapott tájékoztatást, hogy az esedékes biztosítási díj összege: 7.270,- Ft;
- a vitás biztosítási szerződés megszűnéséről szóló értesítő levelet mely napon vette át;
- mikor kapta vissza a Pénzügyi szolgáltatótól a 2013. június 26-án megfizetett 7.864,- Ft biztosítási díjat.

A Kérelmező az eljáró tanács felhívására tett, 2013. december 29-én kelt nyilatkozatához mellékelte a biztosítási díjak megfizetését igazoló iratokat, és a fedezetlenségi díj megfizetését igazoló csekket. Mellékelte továbbá a 2013. május 15-én kelt számlalevél borítékját, amely szerint a Pénzügyi szolgáltató a levelet 2013. május 22. napján adta postára. A Kérelmező az említett iratok megküldése mellett előadta, hogy a Pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszára érkezett válaszleveléhez kapta meg az elektronikus kötelező felelősségbiztosítás megszűnéséről szóló levelet, korábban ilyen

tartalmú levelet, illetve telefonon értesítést nem kapott. Előadta továbbá, hogy a 2013. január 2-ai és 2013. április 2-ai banki készpénz befizetési adatlapot, amely a biztosítási díj megfizetésére szolgált, a Pénzügyi szolgáltató ügyintézője töltötte ki.

A Pénzügyi szolgáltató 2014. január 3-án kelt válasziratában előadta, hogy a Kérelmező a biztosítási ajánlat harmadik oldalán nyilatkozott, miszerint a szerződési feltételeket átvette. Előadta, hogy nemcsak kizárólag elektronikus úton tartott kapcsolatot a Kérelmezővel. Véleménye szerint a kapcsolattartás tekintetében az email cím és a telefonszám között nem szükséges választani, ugyanis a tájékoztatásnak a Kérelmező által megadott email címre való megküldésével, az hatályosul, amennyiben a címről kézbesíthetlenségi jelentés nem érkezik.

Véleménye szerint xxx ügyfélszolgálatának munkatársa a jogszabályoknak megfelelő tájékoztatást adott a Kérelmezőnek, így a biztosítási díj összegét a szerződés tartalma szerint közölte, 7.567,- Ft negyedéves díj összegben. Írásban kifejtett nyilatkozata szerint nincs jelentősége annak, hogy a 2013. május 15-én kelt számlalevél mikor került postára adásra, mivel a Kérelmező nyilatkozatot tett arra nézve, hogy ezen levelet 2013. június 26. napján vette kézhez. Vítatta, hogy lényeges szempont lenne, hogy a Kérelmező által 2013. június 26. napján megfizetett 7.864,- Ft mikor érkezett be hozzá, mivel szerinte az összeg megfizetésekor a szerződés már megszűnt. Ettől függetlenül az összeg június 27. napján került jóváírásra számláján, így ezen a napon tekinthető teljesítettnek. A 7.864,- Ft-ot 2013. július 24. napján utalta vissza.

A Pénzügyi szolgáltató végül közölte, hogy a Kérelmező 2013. szeptember 30. napján tett új gépjármű felelősségbiztosítási szerződésre vonatkozó ajánlatot, október 1. napi kockázatviselési kezdettel. A szerződés az xxx kötvényszámon jött létre. A szerződés megkötésekor a 2013. június 21. napjától 2013. szeptember 30. napjáig terjedő fedezetlenségi időszakra vonatkozóan 33.660,- Ft fedezetlenségi díj került megállapításra, amelyet a Kérelmező a szerződés első díjával együtt október 24. napján megfizetett.

A pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyában 2014. január 9-én megtartott meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltató az egyezségkötéstől elzárkózott.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján a tényállást értékelve arra a megállapításra jutott, hogy a kérelem megalapozott.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató között a Gfbt. rendelkezései szerint 2012. szeptember 26. napján a biztosítási szerződés érvényesen létrejött és hatályba lépett. A szerződésben a felek a biztosítás díj negyedéves megfizetésében állapodtak meg. A szerződés első biztosítási időszakra vonatkozó negyedéves díjai, 2012. szeptember 26-án, 2012. december 26-án, 2013. március 26-án, és 2013. június 26-án voltak esedékesek. A biztosítási ajánlaton a Kérelmező e-mail címét és mobil telefonszámát is rögzítette. Ezzel egyidejűleg aláírta, hogy hozzájárul ahhoz, miszerint a Pénzügyi szolgáltató a megadott elérhetőségeken a szerződés megkötésével, kezelésével és esetleges megszüntetésével....(...) ..... kapcsolatban elektronikus úton értesítse. A Kérelmező az ajánlat aláírásával vállalta, hogy a megadott adatokban bekövetkező változást 5 munkanapon belül a Pénzügyi szolgáltatónak bejelenti.

A tényállás szerint a Kérelmező a szerződés első negyedévére vonatkozó biztosítási díjat az esedékesség napján megfizette. Megfizette a második és harmadik negyedévre vonatkozó díjat is oly módon, hogy miután értesítést nem kapott, a Pénzügyi szolgáltató xxx kirendeltségén személyesen eljárta, és az ott és akkor közölt díjat teljesítette. A harmadik negyedéves díj teljesítésekor azonban 297,- Ft díjjal kevesebbet fizetett, amelyről akkor szerzett tudomást, amikor a Pénzügyi szolgáltató negyedik negyedévre szóló 2013. május 15-én kelt számlalevélét átvette.

Az eljáró tanács szerint a pénzügyi fogyasztói jogvitában kérdésként az merült fel, hogy a szerződést kötő felek közötti együttműködés, egymás értesítése és tájékoztatása megvalósult-e, igazolt-e, és ha nem valósult meg, annak következménye mely fél terhére vehető figyelembe. Kérdésként merült fel

az is, hogy abban az esetben, ha a szerződő/fogyasztó biztosításközvetítő útján a Pénzügyi szolgáltató elektronikus biztosítási ajánlatán tesz ajánlatot, és megadja email címét, hozzájárulva annak használatához, e kikötés jelenti-e azt, hogy az értesítés kizárólag elektronikus úton történik, különösen akkor, ha a kikötés nem külön figyelem felhívó rendelkezésként lett az ajánlaton rögzítve. Kérdésként merült fel továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató a díjhátralék megfizetését 2013. június 26. napjára elhalasztotta-e.

A Gfbt. 21. § (4) bekezdése szerint, ha az esedékes biztosítási díjat nem fizetik meg, a biztosító a díj esedékességétől számított harmincadik nap elteltéig – a következményekre történő figyelmeztetés mellett – a szerződő félnek a díj esedékességétől számított hatvannapos póthatáridővel, igazolható módon a teljesítésre vonatkozó felszólítást küld. A türelmi idő eredménytelen leteltével a szerződés – amennyiben egyéb okból még nem szűnt meg – az esedékességtől számított hatvanadik napon megszűnik. A Gfbt. 21. § (5) bekezdése szerint a biztosító köteles a szerződés megszűnéséről 15 napon belül az üzemben tartónak igazolható módon értesítést küldeni, amennyiben a szerződés megszűnése díjnemfizetés miatt következett be.

Az eljáró tanács véleménye szerint a biztosítási ajánlaton, ha az email cím megadása az együttműködés elektronikus formáját jelenti, egyértelműen és külön figyelem felhívóan rögzíteni, és a Kérelmezővel külön elfogadtatni, aláíratni szükséges. Ha ez nem történik meg, akkor a Pénzügyi szolgáltató által egyoldalúan, előre szerkesztett biztosítási ajánlat elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó része érvényesen nem válhat a szerződés részévé.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatokat értékelve továbbá arra az álláspontra jutott, hogy a Pénzügyi szolgáltató – többszöri felhívás ellenére (2013. november 25-én kelt értesítőben, majd a 2013. december 8-án megtartott meghallgatás jegyzőkönyvében) – nem igazolta azt, hogy a Kérelmező email címére a szerződés tartama alatt a díj megfizetésére szóló számlaértesítőt, díjfelszólítót, vagy a szerződés megszűnéséről értesítő levelet küldött volna.

Amint azt a kötelező gépjármű felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény szerinti igazolható módon történő értesítési kötelezettség teljesítéséről szóló MNB állásfoglalás rögzíti, a küldemények elektronikus (e-mail) úton történő elküldése abban az esetben teljesíti az igazolhatóság követelményét, ha egyrészt a biztosító az email-es kapcsolattartásban az ügyféllel kifejezetten megállapodott, másrészt, ha a díjfelszólítás kiküldésének tényét a biztosító például automatikus visszaigazoló üzenettel igazolni tudja.

Az állásfoglalás rögzíti, hogy a Gfbt. rendelkezéseinek nem megfelelő az a gyakorlat, amikor a díjfelszólító és a szerződés megszűnéséről szóló értesítő levelek postázásával összefüggésben a biztosító csak annak dokumentálásával jár el, hogy az adott napon, adott darabszámú levelet adott postára, azonban a dokumentum alapján nem azonosítható be sem név, sem szerződésszám alapján a díjfelszólító, vagy a szerződés megszűnéséről szóló értesítő levél címzettje. Az állásfoglalás szerint a díjfelszólító, vagy a szerződés megszűnéséről szóló értesítés hagyományos postai küldeményként való kiküldése esetében olyan dokumentáció biztosítja a jogszabályban előírt igazolhatóságot, amellyel bizonyítható, hogy a posta az értesítéseket kézbesítés érdekében ténylegesen átvette, egyértelműen rögzítve az adatokat (például név, szerződésszám), illetőleg a kiküldött értesítés fajtáját is.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi szolgáltató a Gfbt. 21. § (4) és (5) bekezdésében foglalt igazolt módon megküldött díjfelszólító és szerződés megszűnéséről szóló kötelezettségének nem tett eleget, nem igazolta jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítését.

Az eljáró tanács a tényállás kapcsán megállapította azt is, hogy a Pénzügyi szolgáltató a 2013. május 15-én kelt, negyedik negyedévre szóló díj megfizetését tartalmazó számlalevélben a 297,- Ft

díjhátralék megfizetésének esedékességét 2013. június 26. napjára halasztotta. Bár a Kérelmező előadása szerint e levelet 2013. június 26-án kapta meg, az eljáró tanács a Kérelmező előadásával szemben, a levél postai borítékján rögzített 2013. május 22-ei postára adás okán, arra jutott, hogy a sima levelek postai kézbesítésére vonatkozó általános tapasztalat alapján, a Kérelmezőnek a díjhalasztást tartalmazó levelet legkésőbb 2013. május hó végéig meg kellett kapnia. Az eljáró tanács szerint a Pénzügyi szolgáltató 2013. május 15-én kelt levele alkalmas volt a díjhátralék megfizetésének halasztására, így a Pénzügyi szolgáltató számlaértesítőjében rögzített 2013. június 26. napján történt díjhátralék megfizetése elkésletnek nem tekinthető.

Az eljáró tanács szerint a fent említett 2013. május 15-én kelt, a Kérelmezőnek postán megküldött levél is azt támasztja alá, hogy a Pénzügyi szolgáltatónak a szerződés szerint a Kérelmezőt nemcsak elektronikus úton kellett volna értesíteni, hanem hagyományos postai úton.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a fent kifejtettek alapján arra a következtetésre jutott, hogy a Pénzügyi szolgáltató a Kérelmező 2012. szeptember 26-án kötött szerződését díjnemfizetés címén nem szüntethette volna meg, így a szerződés megszüntetése miatt felmerült fedezetlenségi díjat a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: *Ptk.*) 318. § (1) bekezdés alkalmazásával, a *Ptk.* 339. § (1) bekezdés és a *Ptk.* 355. § (1) bekezdés alapján a Kérelmezőnek visszafizetni tartozik.

Az Mnb tv. 113. § b) pontja alapján – egyezség hiányában – a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 39. §-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 megalapozott és a Pénzügyi szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2014. január 23.

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