

A-PBT-A-2/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **S.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 2014. január 13. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételétől számított 60 napon belül az xxx kötvényszám alatt nyilvántartott xxx megnevezésű nyugdíjkiegészítő biztosítás alapján fizessen meg a Kérelmezőnek 59.942 Ft (azaz ötvenkilencezer-kilencszáznegyvenkettő forint) összeget és ennek 2013. június 22. napjától a kifizetés napjáig számított törvényes késedelmi kamatait.

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

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató jogelődje, az xxx Biztosító között 1990. február 1. napi technikai kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx megnevezésű nyugdíjkiegészítő biztosítás jött létre. A Kérelmező 2013. április 26. napjával nyugállományba került, melyre tekintettel felkereste a Pénzügyi Szolgáltató xxx fiókját, kérve a biztosítási szolgáltatás kifizetését. Előadása szerint mivel korábban a biztosítótól azt a

tájékoztatást kapta, hogy nyugdíjazás előtt nincs lehetőség a teljes összeg felvételére, kifejezetten rákérdezett, hogy nyugdíjazása esetén jogosult-e a teljes összeg felvételére, melyre igenlő választ kapott. Erre figyelemmel kérte az egyösszegű kifizetést. A Pénzügyi Szolgáltató ezt követően két részletben összesen 1.745.428 Ft összegű kifizetést teljesített, mely azonban a Kérelmező számításai szerint a biztosítás tőkeértékének négyötöde. A Kérelmező erre figyelemmel 2013. június 6. napján panasszal élt a Pénzügyi Szolgáltatónál, kérve a fennmaradó 403.721 Ft kifizetését.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. augusztus 1. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a biztosítási szabályzat szerint egyösszegű szolgáltatás igénylése esetén a biztosító csak a biztosítás tőkeértékének 4/5-ét köteles kifizetni, míg ha járadékszolgáltatást igényel, akkor járadék formájában a teljes tőkeérték kifizetésre került.

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 igény megfizetésére. A Kérelmező kérelmében követelését 403.721 Ft összegben határozta meg.

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 a biztosítási szabályzat xxx pontja alapján lejáratkor háromféle szolgáltatás közül választhat a biztosított: 1. járadékszolgáltatás, 2. egyösszegű kifizetés, 3. a kettő kombinációja. A szabályzat yyy pontja szerint egyösszegű kifizetés esetén a kamat és a részesedés négyötöde szerint számítja ki a biztosító a teljes tőkeértéket. Az egyösszegű szolgáltatás összege 1.745.428 Ft volt.

Csatolta a Kérelmezővel folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételét.

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

Az ügyben 2013. november 20. napján tartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy nyugdíjazását követően felkereste a Pénzügyi Szolgáltató irodáját, és kérte a teljes összeg kifizetését. Megerősítette, hogy ott azt a tájékoztatást kapta, hogy a teljes összeg felvételére jogosult. Elmondta, hogy a tartam folyamán többször kezdeményezte a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy módosítsa a biztosítást, de a tartam folyamán egyszer sem módosított, az összeget kifejezetten nyugdíjas időszakára gyűjtötte. Tekintettel a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatására, fenntartotta igényét, hogy ne csak a tőkeösszeg 4/5-ét fizessék ki részére. Nyilatkozott, hogy évente megkapta a Pénzügyi Szolgáltató levelét, melyben tájékoztatták a szerződése adatairól, bár nem emlékszik egyértelműen, hogy a meghallgatáson rendelkezésre álló levelek azonosak-e a korábban kapottakkal. Mindezen levelek tartalmától függetlenül fenntartotta, hogy nem járadékot kívánt felvenni, hanem olyan megoldást keresett, mely mellett a teljes megtakarításához hozzájuthat, akár az egyösszegű kifizetés és a járadék kombinációjaként. Elfogadható számára az is, hogy a fennmaradó összeget járadékként kapja meg.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Álláspontja szerint a Kérelmező nem vette figyelembe az egyösszegű kifizetésre vonatkozó feltételekben foglalt szabályokat. Előadta továbbá, hogy a teljes tőkeösszeg kiszámításának más a módja, mint amit a Kérelmező előterjesztett. A lejáratkor a teljes tőkeösszeg 1.949.313 Ft volt, ennek több mint 4/5-ét kifizették, mivel a biztosítási feltételek szerint a 4/5 a kamatra és a többlethozamra értendő. A számításokat tartalmazó kimutatását becsatolta. A Kérelmező megosztott szolgáltatásra vonatkozó egyezségi ajánlatára a meghallgatáson nem tudott nyilatkozni.

Az eljáró tanács a meghallgatást a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta. A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Kérelmezőt, hogy csatolja azon levelet, melyre alapozta Kérelmében foglalt számításait. Az eljáró tanács felhívta továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy nyilatkozzon, 2013. február 20. napján milyen adattartalmú levelet küldött a Kérelmező részére, a levelet csatolja. Mutassa ki továbbá, hogy mekkora összegű díjbefizetéseket teljesített a Kérelmező évente és mindösszesen, az egyes években jóváírt kamatot és többlethozamot, valamint azt, hogy miként határozta meg a kifizetett szolgáltatást, ezen belül milyen összegek 4/5-ét fizette meg.

A Pénzügyi Szolgáltató 2013. december 6. napján érkezett beadványában csatolta a hivatkozott, 2013. február 20. napján küldött levelet, és a díjfizetéssel kapcsolatos kimutatást. Fenntartotta, hogy a szolgáltatási összeg kiszámítására a szerződési feltételek szerint került sor.

A Kérelmező ugyancsak csatolta a kérdéses levelet, valamint nyilatkozott, hogy M.N., a Pénzügyi Szolgáltató xxx kirendeltségének munkatársa arról tájékoztatta telefonon, hogy a biztosítás alapján járó összeg 1.884.831 Ft.

Az ügyben 2014. január 13. napján tartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt táblázat új adatokat tartalmaz, de számára ez sem áttekinthető. Kiemelte, hogy kész az 1.949.313 Ft és 1.745.428 Ft közötti különbözetre egyezséget kötni.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta korábbi nyilatkozatait. Álláspontja szerint a szolgáltatási összeg meghatározása során a feltételek szerint járt el a Pénzügyi Szolgáltató, és az aktuális visszavásárlási összegekről minden évben tájékoztatta a Kérelmezőt, így azzal a Kérelmezőnek is tisztában kellett lennie.

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

A felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató jogelődje, az xxx Biztosító között 1990. február 1. napi technikai kezdettel xxx kötvényszám alatt xxx megnevezésű nyugdíjkiegészítő biztosítás jött létre. A felek azt sem vitatták, hogy az xxx nyugdíj-kiegészítő biztosítás szabályzatát (a továbbiakban: *Szabályzat*) közös megállapodásukkal a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek között abban a kérdésben alakult ki jogvita, hogy a nyugdíjazást követően a biztosítási szolgáltatás egy összegben történő felvétele esetén a biztosító milyen mértékű szolgáltatást köteles teljesíteni. A Kérelmező állította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának, illetve kirendeltségének munkatársai arról tájékoztatták, hogy nyugdíjazás előtt a biztosítási szolgáltatás egy összegben történő felvétele esetén a szolgáltatás 4/5-ét fizetik ki részére, míg ha nyugdíjazást követően kéri az egyösszegű kifizetést, akkor a teljes szolgáltatást kifizeti a biztosító.

A Pénzügyi Szolgáltató vitatta, hogy munkatársai részéről ilyen tájékoztatás hangzott volna el, és hivatkozott a *Szabályzat*, valamint az évente kiküldött tájékoztató levelek tartalmára, melyek egyértelműen rögzítették a szolgáltatások kifizetésének módjait.

Az eljáró tanács a *Szabályzat* és a hivatkozott tájékoztató levelek vizsgálata alapján arra a következtetésre jutott, hogy a Kérelmezőnek ezek alapján – az elvárható gondosság mellett – tudomással kellett bírnia arról, hogy a biztosító négyféle szolgáltatást nyújthat: 1) a *Szabályzat* zzz pontja alapján a biztosítási esemény bekövetkeztét, azaz a *nyugdíjazást megelőzően* visszavásárlási összeg kifizetésére vállalt kötelezettséget; 2) a *Szabályzat* xyz pontja alapján a *nyugdíjazást követően* járadékszolgáltatást nyújt, melynek alapja a teljes tőkeérték; 3) a *Szabályzat* yyy pontja alapján a nyugdíjazást követően egyösszegű szolgáltatást nyújt, melynek alapja a kamat és részesedés 4/5-

ének figyelembevételével számolt tőkeérték; 4) a 2. és 3. pont kombinációja, azaz a tőkeérték egy részének kifizetése mellett a fennmaradó részt járadék formájában folyósítja.

A Pénzügyi Szolgáltató által kiküldött tájékoztató levelek minden esetben tartalmazták az 1-3. pontban említett szolgáltatási és visszavásárlási összegek aktuális értékét, azaz a Kérelmező a szolgáltatási és visszavásárlási összegek alakulásáról folyamatos tájékoztatást kapott. A Kérelmező nem tudta továbbá bizonyítékokkal alátámasztani, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a fentiekől eltérő tájékoztatást adott volna, nem igazolt továbbá, hogy az esetleges téves tájékoztatással összefüggésben a Kérelmezőt kár érte volna.

Erre figyelemmel az eljáró tanács, a Szabályzat yyy pontjában foglaltak alapján tényként állapította meg, hogy a felek szerződése alapján a nyugdíjazást követően egy összegben igényelt szolgáltatási összeget a biztosító jogosult a kamat és a részesedés 1/5-ével csökkenteni. A Kérelmező által előadottaktól, illetőleg a Pénzügyi Szolgáltató 2013. február 20. napján kelt, téves tartalmú tájékoztatásától eltérően azonban az, ún. „négyötödös szolgáltatás” nem azt jelenti, hogy a biztosító az egyösszegű szolgáltatás igénylése esetén a teljes tőkeérték 4/5-ét fizeti ki.

A Szabályzat yyy pontja értelmében abban az esetben, ha a biztosított a tőkeérték felvétele mellett dönt, az xyz pontban meghatározott kamat és részesedés négyötöde szerint számítja ki a biztosító a teljes tőkeértéket. A Kérelmező által a tartam során befizetett díjak mint tőke tehát a tartam végén egyösszegű szolgáltatás esetén is teljes egészében kifizetésre kerülnek, azt a biztosító nem csökkenti (és nem csökkentheti) 4/5-ére. A 4/5-ös csökkentés kizárólag a kamatokra, és a részesedésre (a többlethozam 90 %-a) vonatkozik. Ezért nem helytálló a Kérelmező azon számítása, mely a kifizetett 1.745.428 Ft összeget tekintette a teljes tőkeérték 4/5-ének, és ebből számolta vissza a teljes tőkeérték általa feltételezett 5/5-ös összegét.

Az eljáró tanács ugyanakkor megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az egyösszegű szolgáltatás értékét nem a Szabályzat előírásai szerint állapította meg.

A Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt táblázat alapján nem állapítható meg, hogy milyen számítási módszert követett a Pénzügyi Szolgáltató az egyösszegű szolgáltatás kiszámításánál, illetve hogy mi alapján került megállapításra a 4/5-ös kamatmérték, és az annak figyelembevételével számított teljes tőkeérték. Az eljáró tanács ezért a felek nyilatkozata alapján két sarokszámot fogadott el tényként, a Kérelmező által a tartam során teljesített díjbefizetések összegét, mely összesen 1.229.599 Ft volt, és az 5/5-ös tőkeérték összegét, mely 1.949.313 Ft-ot tett ki.

A Szabályzat aaa pontja szerint a biztosító szolgáltatásait a teljes tőkeérték figyelembevételével teljesíti. A teljes tőkeérték a biztosítóhoz a szerződés alapján befolyt díjakkal, azok kamatos kamataival és a részesedéssel egyenlő. Az xyz pont részletezi a kamat, a garantált kamat és a részesedés számításának módját.

A fentiekből következik, hogy a Szabályzat yyy pontjában hivatkozott kamat és részesedés összege a teljes tőkeérték és a befizetett díjak különbsége, mely $1.949.313 \text{ Ft} - 1.229.599 \text{ Ft} = 719.714 \text{ Ft}$. A Szabályzat yyy pontja szerint egyösszegű kifizetés esetén a biztosító jogosult ezen kamat és részesedés összegét 4/5-ére csökkenteni $[(719.714/5)*4 = 575.771 \text{ Ft}]$. A Szabályzat aaa és yyy pontjainak összevetése alapján megállapítható, hogy az egy összegben teljesítendő szolgáltatás egyenlő a befizetett díjak, valamint a kamat és a részesedés négyötödének összegével, vagyis $1.229.599 + 575.771 = 1.805.370 \text{ Ft}$ -tal. A Pénzügyi Szolgáltató által teljesített összeget (1.745.428 Ft) figyelembe véve 59.942 Ft különbözet adódik, melynek megfizetésére a Pénzügyi Békéltető Testület az ajánlás rendelkező részében hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által becsatolt számítási táblázat alapján az valószínűsíthető, hogy a számítás során a biztosító visszamenőlegesen minden évre vonatkozóan az

adott évben keletkezett kamat és részesedés 4/5-ével számította ki az egyösszegű szolgáltatás összegét, nem pedig egyszer, a lejáratkor vonta le a tartam alatt felhalmozódott kamat és részesedés 4/5-ét. Az eljáró tanács megítélése szerint a Szabályzat rendelkezései erre nem adnak lehetőséget.

A Szabályzat bbb pontja alapján a biztosító az igény elbírálásához szükséges összes irat beérkezésétől számított 30 napon belül teljesíti a szolgáltatásokat. A Kérelmező a szükséges iratokat 2013. május 22. napján csatolta a Pénzügyi Szolgáltatóhoz, ezért a késedelmi kamat kezdő időpontját az eljáró tanács 2013. június 22. napjában határozta meg. Az eljárásban felmerült költségek megtérítéséről az eljáró tanács csak kötelezést tartalmazó határozat esetén rendelkezhet, így az erről történő döntést az eljáró tanács mellőzte.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Psztv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában a 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 kötelezésként 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, 2014. január 22.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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