

## A-PBT-A-4/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **N.Z-né** 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 14. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a 60 (hatvan) napon belül a Pénzügyi Szolgáltatónál xxx kárszámon nyilvántartott kárüggyel kapcsolatban az xxx Biztosítótól (a továbbiakban: *xxx Biztosító*) igazolható módon szerezzék be az xxx Biztosítónál yyy kárszámon nyilvántartott kárügy káriratait, különös tekintettel a kárszemlén készült fényképfelvételekre. A beszerzett iratokat is figyelembe véve az xxx kárszámon nyilvántartott kárüggyel kapcsolatos kárrendezési eljárást ismételten folytassa le, és a kárrendezési eljárás eredményéről a Kérelmezőt – a fenti határidőn belül – tájékoztassa.

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. október 7. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, lakásbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező kárbejelentéssel fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, mert a WC-tartály kifolyócsöve szivárgott,

melynek következtében a WC pozdorja hátlapja felázott, a lakás pedig beázott a tető felől. A Pénzügyi Szolgáltató a kárbejelentést xxx kárszámon nyilvántartásba vette és 2013. június 24. napján megsejmelte. A Kárfelvételi jegyzőkönyvben csak a WC helyiség károsodását rögzítették a felek. A Pénzügyi Szolgáltató a kárkifizetést 2013. június 26. napján kelt levelével elutasította. Elutasításában arra hivatkozott, hogy a WC tartályon, annak csövén repedés nem azonosítható be, így a biztosítási esemény bekövetkezése nem bizonyított. Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. augusztus 5. napján kelt levelével – változatlan indokolás mellett – elutasította.

A Kérelmező telefonon panasszal fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, tekintettel arra, hogy a tető felőli beázással kapcsolatban visszajelzést nem kapott. A Pénzügyi Szolgáltató a panaszt követően xxx kárszámon vette nyilvántartásba a tetőbeázást, és 2013. július 19. napján megsejmelte. A Kárfelvételi Jegyzőkönyvben a felek a kár dátumaként 2013. június 10. napját rögzítették. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. július 29. napján arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy tekintettel arra, hogy a káreseményt nem annak észlelését követő 2 napon belül jelentette be, és a kár helyszínén olyan mértékű változtatásokat hajtottak végre, mely alapján lényeges körülmények kideríthetetlené váltak, a kárkifizetést elutasította. Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt. A panaszában kifejtette, hogy telefonon olyan tájékoztatást kapott, hogy a 2013. június 24. napi kárszemlére tekintettel a helyreállítási munkákat megkezdheti, így jóhiszeműen kezdett hozzá a javításhoz. A Kérelmező panaszát a Pénzügyi Szolgáltató változatlan indokolás mellett elutasította.

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 az értesítésben foglalt, jogkövetkezményekre történő felhívás ellenére válasziratot nem terjesztett elő.

Az ügyben 2013. november 25. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy a lakásban bekövetkezett kárt a közös képviselő jelentette be, mert ő elhúzódozó orvosi kezelésen vett részt. A WC-re vonatkozó kárt ő maga jelentette be. A kárszakértő a kárszemle során azt mondta, hogy a károkat felmérte, lefotózta, így nyugodtan kezdjék meg a helyreállítást. A nevezett kárszakértő ezt követően elérhetetlené vált. Mire a másik kárszakértő kijött, már helyreállították a károkat. Korábban is volt hasonló tetőbeázás káruk, de az más helyiségeket érintett.

Nehezményezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató válasziratát csak két napja kapta meg e-mailben, így az abban foglaltakra nem tudott reagálni.

A Kérelmező képviselője előadta, hogy a fal levakarását ő végezte személyesen. Elmondta, hogy ő maga is jelen volt a kárszemle során, ahol a kárszakértő kifejezetten javasolta, hogy kezdjék meg a helyreállítást. A munkákat csak a kárszemlét követően kezdte meg. Előadta továbbá, hogy a szakértő körbefotózta mindkét károsodást; így nem érti, hogy ezen felvételek miért nem szerepelnek a kárdokumentumok között. Előadta, hogy a WC csövön egyértelműen azonosítható volt a repedés, amelyet a kárszakértőnek is észlelnie kellett.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője mellékletek nélkül csatolta a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felé a válasziratát. Előadta, hogy a Kérelmező felé is megküldte azt. Fenntartotta, hogy a Kérelmező kárigényét nem tartja megalapozottnak.

A kárszakértő a WC-t érintő csőtörésre utaló sérülést, repedést nem tapasztalt. A másik kárt a társasház jelentette be viharkárként. Mivel a Kérelmező ekkor nem tartózkodott otthon, így a

kárszemplére a vele való egyeztetés alapján csak 2013. július 19. napján került sor. Erre az időpontra a kárkép már nem volt azonosítható, mivel a lakásban nagymértékű átalakításokat végzett.

Vállalta, hogy a Kérelmező titoktartás alóli felmentése esetén megkísérli az xxx Biztosítótól beszerezni az yyy kárszámú kárügy dokumentációját.

A Kérelmező kifejezetten nyilatkozott, hogy felhatalmazza az xxx Biztosítót, hogy az yyy kárszámú kárüggyel kapcsolatos káriratokat a Pénzügyi Szolgáltató megkeresésére kiadja; ebben a vonatkozásban felmentette az xxx Biztosítót a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége alól.

Az eljáró tanács elnöke a meghallgatást a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta.

A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Kérelmezőt, hogy a tető felőli beázással kapcsolatos digitális fényképfelvételeket küldje meg a Pénzügyi Szolgáltató és Pénzügyi Békéltető Testület felé, csatolja továbbá a tetőjavítást végző vállalkozó nyilatkozatát a javítási munkák elvégzéséről, illetve – esetlegesen – csatolja a Társasház által kiállított teljesítési igazolást és a javítási számlát. Felhívta továbbá a Kérelmezőt, hogy árajánlattal, vagy egyéb alkalmas módon igazolja a lakásban keletkezett károk helyreállításának költségét.

Az eljáró tanács felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy nyilatkozzon a Kérelmező által megküldött dokumentumokra. Nyilatkozzon továbbá, hogy a 2013. június 24-én tartott szemlén, S.A. kárszakértő készített-e fényképfelvételeket a tetőbeázás kárról. Felhívta továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy vállalásának megfelelően szerezz be az xxx Biztosítótól az yyy kárszámú kárügy káriratait, különös tekintettel a kárszemplén készült fényképfelvételekre és azt haladéktalanul csatolja be a Pénzügyi Békéltető Testület felé.

A Kérelmező 2013. december 19. napján kelt beadványához csatolta az xxx Bt. által kiállított számlát, mely szerint 100.330 Ft összegben lapostető javítási munkálatokat végzett, melynek ellenértékét 2012. november 5. és 2012. november 15. napjain fizette meg a társasház, átutalással.

Az ügyben 2014. január 14. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező szabályszerű értesítésre nem jelent meg. A Pénzügyi Szolgáltató képviselője csatolta az xxx Biztosítóhoz intézett megkeresést, amelyben a nevezett biztosítót felkérték az yyy kárszámú kárügy káriratainak megküldésére. Elektronikus úton csatolta továbbá a két káresemény kárszempléjén készült digitális fényképfelvételeket.

Mind a két káresemény vonatkozásában fenntartotta korábbi álláspontját, mely szerint a Kérelmező kárigényét továbbra sem tartja megalapozottnak. A beázással kapcsolatban kiemelte, hogy a kárkép már olyan módon meg lett változtatva, hogy az megghiúsította a kár bekövetkeztének és mértékének megállapítását.

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

A becsatolt okiratok alapján tényként volt megállapítható, hogy a zzz Társasház és a Pénzügyi Szolgáltató között 2006. augusztus 1. napi kockázatviselési kezdettel xxx vagyonszolgáltatási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre, melynek kockázatviselése kiterjedt a Kérelmező ingatlanára (továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan, melyhez kapcsolódóan az xxx biztosítás általános biztosítási feltételeit (továbbiakban: *Feltételek*) a felek egyező akaratukkal a 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. Az eljáró tanácsnak ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmező vonatkozásában megvalósult-e valamely, a Feltételekben rögzített biztosítási esemény. A felek között a jogvita ugyanis abban bontakozott ki, hogy a Kérelmező által káreseményként bejelentett WC-cső törés, illetve beázás biztosítási eseménynek minősül-e.

A bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.

A bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összecszerúságát a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

**1.** A Pénzügyi Szolgáltatónál **zzz** kárszámon nyilvántartásba vett káreseménnyel kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozott, hogy a Feltételek értelmében a Kérelmezőnek a káreseményt annak észlelését követő 2 napon belül be kellett volna jelentenie a Pénzügyi Szolgáltató felé, és lehetővé kellett volna tennie a károsodások okának megszemlélését és beazonosítását. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a szemle során a Kérelmező az ázást okozó törött csövet bemutatni nem tudta, a WC helyiségben pedig jelentős felújítási munkálatok folytak, mely miatt a konkrét károsodás sem volt beazonosítható.

Az eljáró tanács áttekintette a felek által becsatolt bizonyítékokat (így különösen a kárfelvételi jegyzőkönyvet és a fényképfelvételeket), és megállapította, hogy azok nem alkalmasak arra, hogy a WC helyiségben történt károsodások okát egyértelműen meg lehessen állapítani. Figyelemmel a korábban már hivatkozott bizonyítási teherre, mely jelen esetben a Kérelmezőt terhelte, az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltatónál **zzz** kárszámon nyilvántartásba vett kárüggyel kapcsolatos követelésének jogosságát jelen eljárásban bizonyítani nem tudta, így e vonatkozásban a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem találta megalapozottnak a Kérelmező igényét.

**2.** A Pénzügyi Szolgáltatónál **xxx** kárszámon nyilvántartásba vett kárügy esetében a Pénzügyi Szolgáltató elutasító álláspontját az 1. pontban leírtakkal azonos indokolásra alapította. Az eljáró tanács a becsatolt okiratokból megállapította, hogy azok nem alkalmasak annak eldöntésére, hogy az ingatlanban végzett felújítási munkálatok megkezdése előtt milyen kárkép volt beazonosítható, illetve az alapján a Pénzügyi Szolgáltató térítési kötelezettsége megállapítható-e. Így a felek ellentmondó nyilatkozataira tekintettel a biztosítási esemény bekövetkezését az eljáró tanács megállapítani nem tudta. E körben az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy a Kérelmező 2013. december 19. napján kelt beadványához csatolt, **xxx** Bt. által kiállított számla teljesítési időpontja 2012. évben volt, így az nem alkalmas a vitatott 2013-as kárügyben annak igazolására, hogy a lapostető szigetelésével kapcsolatban javítási munkálatokat végeztek. A Kérelmező által becsatolt kisméretű indexképek felbontása és minősége pedig nem megfelelő ahhoz, hogy az alapján egyértelműen meghatározható legyen a károsodás.

Az eljáró tanács figyelembe vette ugyanakkor a Kérelmező azon nyilatkozatát, mely szerint kárát - mivel ingóság biztosítása az **xxx** Biztosítónál van - az **xxx** Biztosító felé is bejelentette. Az **xxx** Biztosító által megbízott - jelen jogvita szempontjából érdektelennek tekinthető - kárszakértő által készített

kárfelvételi jegyzőkönyv rögzíti, hogy a kárszakértő a beázás tényét a 2013. június 28. napján, tehát még a károk helyreállításának megkezdése előtt felmérte. Az xxx Biztosító megbízottja a kárszemle során a beázás kárral kapcsolatban fényképeket is készített, melyek alkalmasak lehetnek a kárkép pontos meghatározására. Az eljárás során is felhívta az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az xxx Biztosítónál nyilvántartott kárügy iratait, különös tekintettel az elkészült fényképfelvételekre, kérje be. Az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató bemutatta ugyan azt a levelet, melyet nyilatkozata szerint a tárgyban megküldött az xxx Biztosító felé, de az xxx Biztosító válaszát csatolni nem tudta.

Tekintettel arra, hogy az xxx Biztosító megbízottja által végzett kárszemle reális lehetőséget biztosít arra, hogy az alapján a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező kárát rendezze, az eljáró tanács felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az xxx Biztosítónál yyy kárszámon nyilvántartott kárügy iratait igazolható módon kérje be, és az alapján a kárrendezési eljárást ismételtén folytassa le.

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 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, 2014. január 24.

Fábián Attila s.k.,  
eljáró tanács tagja

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

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