

A-PBT-A-58/2013. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **C.T.** kérelmező (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) **K&H Biztosító Zrt. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; a továbbiakban: Pénzügyi Szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2013. október 15. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül folytassa le ismételten a Pénzügyi Szolgáltatónál xxx kárszámon nyilvántartott kárügyben a kárrendezési eljárást annak figyelembevételével, hogy a Kérelemben megjelölt mosógép károsodását villámcsapás másodlagos hatása okozta. Az ismételten lefolytatott kárrendezési eljárás alapján megállapított szolgáltatási összeget ezen határidőn belül fizesse meg a Kérelmező felé.

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, vagy 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 3. 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 Kérelmező Kérelmében előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által biztosított ingatlanának környezetében 2013. június 24. napján vihar volt, és a viharos időben történt villámcsapások

következtében mosógépe tönkrement. A kárt a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentette, mely azt xxx kárszámon nyilvántartásba vette. A Pénzügyi Szolgáltató 2013. június 28. napján kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az UBIMET villám-lekérdezési portál segítségével elvégezte a villámcsapás beazonosítást, de arra negatív eredményt kapott, így a kárkifizetést elutasította. Álláspontja szerint az esetlegesen megfigyelt villámok a lekérdezés alapján nem érték el a földfelszínt.

Az elutasítás ellen a Kérelmező panasszal élt. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. július 19. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban – álláspontja fenntartása mellett – arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy például OMSZ igazolással, továbbá a károsodásról készült szakvéleménnyel a Kérelmező köteles igazolni a káresemény bekövetkezését.

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 Kérelmező kérelmében követelését 104.500 Ft összegben határozta meg. Vítatta, és részletesen indokolta, miért nem tekinthető mérvadónak a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott, UBIMET által kiállított igazolás. Kiemelte, hogy az UBIMET nem rendelkezik villám lokalizációs hálózattal, melynek segítségével a valós villámtevékenység beazonosítható lenne. Sérelmezte, hogy miközben a Pénzügyi Szolgáltató szerződési feltétele is OMSZ igazolást tart elfogadhatónak, addig a Pénzügyi Szolgáltató más rendszerre hivatkozva utasította el kárát. Becsátolta továbbá a készülék károsodását igazoló szakvéleményt.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a kárigényt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint a kárigény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Nyilatkozott, hogy a Kérelmező 2013. január 1. napi kockázatviselési kezdettel rendelkezik „Fészek Otthon” biztosítással xxx kötvényszámon. Megerősítette, hogy a Kérelmező 2013. június 25. napján kárbejelentést tett, mely szerint 2013. június 24-én a biztosított ingatlanban villámcsapás másodlagos hatásának következtében mosógépe károsodott.

Fenntartotta a kárrendezés során kialakított véleményét, mely szerint a rendelkezésére álló adatok alapján az érintett térségben nem volt földet érő villám.

Megjegyezte, hogy a vonatkozó „Fészek Otthon” Biztosítási szerződés szabályzata nem hivatkozott az OMSZ-re. A szabályzat 35. oldala meteorológiai intézet igazolására utal, de konkrét szolgáltatót nem határoz meg. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott szolgáltató (UBIMET), saját meteorológiai mérőállomásai mellett a nemzeti szolgálatok – így az OMSZ – mérőhálózatát is igénybe veszi. Nyilatkozott, hogy a Kérelmező igényét összecszerúságában nem vitatja.

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

A Kérelmező 2013. október 7. napján érkezett beadványában felhívta a figyelmet arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató eltérő villám lekérdezés térképet alkalmazott a kárrendezés és a válaszirat elkészítése során, mely helytelen címekeket, és eltérő megállapításokat tartalmaz. Kifogásolta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató csak egy kilométeres körzetben vizsgálta a villámcsapások másodlagos hatásait. Fenntartotta azon álláspontját, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által igénybevett szolgáltató nem ad valós információkat a villámtevékenységről. Nyilatkozott, hogy a meghallgatáson személyesen megjelenni nem tud.

Az ügyben 2013. október 15. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező szabályszerű értesítésre nem jelent meg. A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban

foglaltakat. Csatolta az UBIMET meteorológiai szolgáltató kimutatását, amely a kockázatviselési helytől 2 km-es körzetben, az adott időszakban becsapó villámokat rögzítette. Ennek alapján az adott időszakban a kockázatviselés helyétől számított 2 km-es sugarú körben 1 db villám csapott be, a kockázatviselési helytől 1,68 km-re. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató technológiai okok miatt tartja csak 1 km-en belül elfogadhatónak a villámcsapás másodlagos hatása által okozott károkat. Az elektromos szolgáltatók ugyanis technológiai előírások miatt nagyságrendileg 1 km-es vezeték szakaszonként túlfeszültséget megakadályozó berendezéseket kell, hogy elhelyezzenek. Ezen technológiai előírás alapját szakmai szabvány vagy szabály rögzíti, amelyet jelenleg nem tud megjelölni.

Előadta továbbá, hogy a Kérelmező kárleírásából az derül ki, hogy a Kérelmező a munkahelyéről, egy iskolából érzékelte a vihar- és villámtevékenységet. A Kérelmező lakhelye onnan 1,1 km-re van, így nem mérvado a személyes észlelése.

Kiemelte, hogy az UBIMET meteorológiai szolgáltató a villámcsapásokra vonatkozó adatokat részben az OMSZ adatszolgáltatásából szerzi, így kizártnak tartja, hogy az OMSZ villámcsapás kimutatásától eltérjen. Erre figyelemmel egyezségi ajánlatot nem kívánt előterjeszteni.

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

A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2013. január 1. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt Fészek Otthon Biztosítás megnevezésű vagyonszolgáltatási szerződés (továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre, az xxx szám alatti ingatlanra (továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan.

A Kérelmező nem vitatta, hogy a biztosítás általános szerződési feltételeit átvette és megismerte, ezért a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az Fészek Otthon Biztosítás 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. Az eljáró tanácsnak ezért abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmező vonatkozásában megvalósult-e valamely, a Feltételekben rögzített biztosítási esemény.

1. A Kérelmező kárbejelentésében a villámcsapást jelölte meg, mint biztosítási eseményt. A Feltételek 2.3.1.1. pontja alapján a felek abban állapodtak meg, hogy biztosítási eseménynek minősül a vagyontárgyakban a villámcsapás által közvetlenül vagy közvetve okozott kár. A feltételek 35. oldalán a Pénzügyi Szolgáltató akként tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy villámcsapás kár esetén meteorológiai szolgálat igazolására, és szerviztől kapott igazolásra van szükség. (A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során helyesen hivatkozott arra, hogy a feltételek alapján nincs kikötve, hogy csak az OMSZ igazolása fogadható el.)

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 összecszerúségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennálltát a biztosító köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

A Kérelmező a kárrendezési eljárás során bemutatta R.I. háztartásigép-javító által kiállított szakvéleményt, mely rögzíti, hogy a mosógép károsodását villámcsapás okozta. Jelen eljárás során nem merült fel adat azzal kapcsolatban, hogy a károsodott mosógépet a Pénzügyi Szolgáltató bevizsgáltatta volna, saját szakértőjének a károsodás okára vonatkozó nyilatkozatát sem csatolta be, és nem vitatta, hogy a kérdéses mosógép villámcsapás másodlagos hatása folytán károsodott. Becsatolta ellenben a Pénzügyi Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló UBIMET szolgáltatónak a kérdéses időpont villámtevékenységére vonatkozó nyilatkozatait. Ezek rögzítik, hogy a kérdéses időpontban és körzetben volt zivatartevékenység, és (legalább) 1 darab földet elérő villámcsapás is volt, az Ingatlantól 1,68 km távolságban, mely lehetséges, hogy túlfeszültséget okozott.

A Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozott ugyanakkor, hogy az elektromos vezetékrendszerekben 1 km-ként túlfeszültség elleni védelem található, így az Ingatlantól több mint 1 km-re becsapódó villám nem okozhatta a károsodást. Nyilatkozatának alátámasztására okiratot, helyszíni rajzot – megjelölve a villámcsapás és a túlfeszültség elleni védelem helyét – nem csatolt, a túlfeszültség elleni védelmi rendszerekre vonatkozó pontos jogszabályi helyet nem jelölt meg. Nyilatkozatát egyéb formában sem bizonyította.

A hivatkozott Feltételek 2.3.1.2. pontja rögzíti ugyan a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésének jogcímeit villámcsapás kár esetére, de ezek között nem kerül megjelölésre az, hogy csak károsodás helyszínétől 1 km-en belül földet érő villámcsapás esetén térít a Biztosító. A Feltételek ezen pontjára az eljárás során nem is hivatkozott a Pénzügyi Szolgáltató.

Mindezek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy jelen eljárásban okiratilag bizonyításra került, hogy az Ingatlan körzetében – 2 km-es távolságon belül – bekövetkezett olyan villámcsapás, mely túlfeszültséget okozhatott, és a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy bármely mentesülésére okot adó körülmény fennállt volna.

Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy hivatalból tudomása van olyan – az Országos Meteorológiai Szolgálattól származó – szakértői nyilatkozatról, mely általános érvénnyel rögzíti, hogy megfelelő védelem nélkül a villámcsapás helyétől 10 km-es körzeten belül felléphet túlfeszültség miatt bekövetkező károsodás. Amennyiben valamely pénzügyi szolgáltató korlátozni kívánja a villámcsapás másodlagos hatásával kapcsolatos károokra nyújtott szolgáltatást a szerint, hogy a káresemény helyszíne milyen távolságra volt a becsapódó villámtól, úgy az erre vonatkozó rendelkezéseket a szerződési feltételeknek tartalmaznia kell, illetve azokról még a szerződéskötés előtt igazolhatóan tájékoztatnia kell ügyfeleit.

2. A Kérelmező 104.500 Ft összegben jelölte meg kárigényét, mely tartalmazta a szakvéleményt kibocsátó szerviz által becsült 81.000 Ft alkatrész költséget, a javítás 18.000 Ft-os munkadíját, valamint a szakvélemény elkészítésének 6.500 Ft-os költségét. A szakvélemény ugyanakkor azt is rögzíti, hogy az új készülék beszerzési értéke 85.000 Ft, a készülék gazdaságosan nem javítható. Továbbá a feltételek 1.8 pontja, ezen belül az 1.8.9. pontja alapján a szerződő félnek, jelen esetben a Kérelmezőnek kell biztosítania azon okiratokat, melyek biztosítási esemény bekövetkezésének, annak összecszerúségének bizonyításához szükségesek, így jelen esetben a szakértői vélemény elkészíttetése a Kérelmezőre hárult, és annak költségét a feltételek alapján viselni köteles.

Mindezek alapján az összecszerúség tekintetében az eljáró tanács döntést nem hozott, ellenben felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a bekövetkezett biztosítási esemény figyelembe vételével a

kárrendezési eljárást ismételten folytassa le, a kár összecszerűségét állapítsa meg, és annak összegét a Kérelmező felé fizesse meg.

Az MNB tv. 178. § (1) és (3) bekezdése alapján alkalmazott Pszvtv. 94. § b) pontja alapján egyezség hiányában az eljáró tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a Pszvtv. 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 megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2013. október 25.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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