

A-PBT-A-10/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület **dr. N.F.I.** (xxx, továbbiakban: Képviselő) ügyvéd által képviselt **H-né M.T-nek** (yyy; a továbbiakban: Kérelmező) az **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: Pénzügyi szolgáltató) ellen benyújtott kérelmére indult, pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy az xxx számú kárügyben a Kérelmező casco biztosítási fedezete alapján az xxx Bank finanszírozónak, a Kérelmező kölcsönszerződésére 735.000,- Ft casco biztosítási szolgáltatást, és ezen összeg 2013. március 27. napjától a kifizetésig számított törvényes késedelmi kamatát fizesse meg. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi szolgáltatót, hogy a casco biztosítási szolgáltatás teljesítéséről 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 Képviselője 2013. november 5-én érkezett kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, kérve az xxx forgalmi rendszámú gépjármű eltulajdonítása miatt a casco biztosítási szolgáltatás jogosultnak való teljesítését.

A kérelemben ismertetett tényállás szerint a Kérelmező tulajdonát képező xxx forgalmi rendszámú xxx típusú gépkocsira nézve casco vagyonszolgáltatási szerződés volt érvényben a Pénzügyi szolgáltatónál. A szerződés hatálya alatt 2013. január 24. napján ismeretlen tettes(ek) ellopta(ák) a járművet, a biztosítási feltételek szerinti biztosítási esemény bekövetkezett. A Kérelmező bejelentette kárigényét a Pénzügyi szolgáltatónál, aki azonban a casco biztosítási szolgáltatás teljesítését elutasította. A Pénzügyi szolgáltató 2013. április 11. napján kelt levelében a teljesítés elutasítását azzal indokolta, hogy a lopáskár bejelentését követően leadott kulcsok kapcsán megállapítást nyert, hogy a két kulcs közül az egyik másolt kulcs, melynek ténye korábban nem került

bejelentésre a biztosító részére, így a Kérelmező megszegte változásbejelentési kötelezettségét, ami maga után vonja a biztosító mentesülését. A Kérelmező Képviselője 2013. május 7. napján kelt válaszlevelében rámutatott, hogy a Kérelmező a járművet 2012 májusában nézte ki és foglalta le a xxx kereskedésében, de tekintettel arra, hogy a járművet részben hitellel vásárolta, a finanszírozó xxx Bank (továbbiakban: Bank) magára vállalta a casco biztosítás megkötését, valamint a gépkocsi állapotának megszemlélését, azaz a Kérelmező a jármű kulcsai vonatkozásában semmilyen nyilatkozatot nem tett, nem is tehetett, hiszen azokat a gépkocsi átadásáig nem látta, a szerződéskötést a Bank végezte.

A Képviselő közölte, hogy a Kérelmező kettő darab kulcsot kapott a járműhöz, melyből egyet használt rendszeresen, míg a másik, pótkulcsot otthon a szekrénybe tette, azt nem használta, csupán a lopáskárt követően vette ismételen elő, és azt adta át a Pénzügyi szolgáltatónak. A Kérelmező tehát ugyanazokat a kulcsokat adta át a kárrendezési eljárásban, melyeket a vásárláskor kapott, míg a kulcs esetleges másolt jellegét nem ismerhette fel, így „az ajánlaton vagy állapotlapon feltüntetett bármely kulcsról másolat készítése” nem történt meg, sem pedig „a kulcsok darabszámában bármely okból bekövetkezett változás” sem, legalábbis a Bankkal kötött szerződés és az eltulajdonítás között biztosan nem. A Képviselő szerint amennyiben a Kérelmező által átadott kulcsok közül az egyik valóban másolt, az esetben a másolásra nyilvánvalóan a jármű Kérelmező általi megvételét megelőzően került sor, melyre ráhatása és rálátása nem lehetett, különösképp, mivel a jármű értékesítője e körben információt vele nem közölt.

A Képviselő szerint a Pénzügyi szolgáltató 2013. június 7. napján kelt levelében közölt elutasítás indoka, azaz, hogy a kölcsönszerződés megkötésekor csak egy kulcs került átadásra a Kérelmező részére, de ő mégis kettőt adott le a kárrendezés során, a Kérelmezővel szemben nem helytálló. A casco biztosítást a Bank kötötte xxx keretszerződés keretein belül, melynek során ugyan megállapítható, hogy a konkrét gépjárműre vonatkozó biztosítási ajánlatot a Kérelmező aláírta, de azon a kulcsok darabszámára és minősítésére vonatkozó rovat üresen maradt, ugyanis a kb. 30 oldalt kitevő dokumentumok aláírása közben külön figyelmeztetést nem kapott a kulcs nyilatkozat megtétele kapcsán. A Képviselő szerint tényként állapítható meg, hogy a kölcsönszerződés megkötésekor fényképfelvételek készültek mind a gépkocsiról, mind a járműhöz tartozó mindkét kulcsról, és az adatlapot a Bank által felkért xxx Zrt. munkatársa töltötte ki, így került elírásból 1 db kulcs feltüntetésre az állapotfelmérés során. A tévedésre a kárrendezési eljárásban fény derült, ugyanis a kölcsönszerződés megkötése során, a felméréskor készült fényképfelvételek előkerültek, amely fotókat a Kérelmező Képviselője útján megküldött a Pénzügyi szolgáltatónak, kérve a kárrendezési eljárás lezárását, és a casco biztosítási szolgáltatás megfizetését.

A Pénzügyi szolgáltató a fentieket követően, 2013. szeptember 6. napján kelt levelében – noha már elismerte, hogy valóban 2 db kulcs lett fotózva a szerződés megkötésekor – elutasító álláspontját változatlanul fenntartotta. Elutasító álláspontját ekkor már arra alapította, hogy a másolás - a kulcson található nyomok alapján - a kulcshasználattal időszakra történhetett.

A Kérelmező Képviselője sérelmezve a Pénzügyi szolgáltató kárrendezési eljárását, hogy mind újabb és újabb indokokon alapuló elutasító álláspontot alakított ki a biztosítási szolgáltatás teljesítésétől való szabadulása érdekében, kérte a pénzügyi fogyasztói jogvita Pénzügyi Békéltető Testület előtti tisztázását és rendezését, 978.000,- Ft casco biztosítási szolgáltatás megfizetésével. Kérte, hogy a Pénzügyi szolgáltató bocsássa a Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezésére a teljes kárananyag mellett, különösen a kulcsokról készült nyomszakértői véleményt, valamint a gépkocsi leadott kulcsait és az azt tároló borítékot is. Rámutatott arra, hogy a leadott kulcsok tárolásának azért van különösen kiemelt jelentősége, mert véleménye szerint a Pénzügyi szolgáltató - a biztosítási szakmában egyébként már elterjedt módon - nem az igazságügyi nyomszakértői követelményeknek megfelelően kezelte a kulcsokat azok átvétele során, ugyanis a szolgáltató megbízott külsős munkatársa vette át a kulcsokat a Kérelmező lakásán, és egy sima postai borítékba tette azokat, melynek következtében a garanciális szempontok nem teljesültek a Kérelmező irányában. A Képviselő az ítélezési gyakorlatra

utalva, felhívta a figyelmet, hogy a bíróság kiemelt jelentőséget tulajdonít a kulcsok biztosító általi kezelése vonatkozásában. (Pfv.III.21.072/1999/5. sz., BDT 2001/X/152.)

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a kárrendezési eljárásban kialakított elutasító álláspontját.

Csatolva a casco biztosítási szerződés iratait, válasziratában előadta, hogy a Kérelmező és a Bank 2012. május 31-én xxx számú kölcsönszerződést kötött. A Bank 2012. május 31-ei kockázatviselési kezdettel kötötte meg az yyy számú, xxx biztosítást az xxx forgalmi rendszámú gépjárműre. Az xxx forgalmi rendszámú gépjármű eltulajdonítása miatt 2013. február 24-én kárbejelentést vett át, a kárigényt xxx számon rögzítette. A kárigényt 2013. március 12-én kelt levelében elutasította, miután igazságügyi szakértő bevonásával megállapította, hogy a jármű leadott két kulcsából az egyik másolt kulcs, amely azonban korábban nem került bejelentésre hozzá. Ezzel összefüggésben hivatkozott az xxx Biztosítási Feltételek xxx §-ára, amely szerint a biztosítottnak (szerződőnek) a biztosított gépjárműre, illetve az azzal végzett tevékenységre vonatkozó, a biztosítási szerződés elvállalása szempontjából lényeges körülményeket illető közlési és változás bejelentési kötelezettségének megszegése esetén a biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, ha csak nem bizonyítják, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében. Közölte, hogy a szerződési kikötések szerint a kockázatvállalás szempontjából lényeges körülmények változásának minősül az ajánlaton megjelölt kulcsok bármelyikének elvesztése, megsemmisülése, illetve bármelyikről másolat készítése.

A Pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület felhívására csatolta az igazságügyi szakértői véleményt, továbbá xxx számú Gépjármű Kárrendezési Ügyrendjének a gépjárművek kulcsainak kezeléséről szóló részletét. Közölte, hogy a gépjármű kulcsai zárt borítékban kerültek átvételre a Kérelmezőtől, majd az átvételt követően a kulcsokat egyedül az igazságügyi szakértőnek adta át vizsgálatra. Véleménye szerint a kárrendezési iratok, illetve az igazságügyi szakvélemény dokumentálja a kulcsok kezelésének módját.

A Pénzügyi szolgáltató válasziratában elismerte, hogy a Bankkal felvett kapcsolat nyomán tisztázást, és igazolást nyert, miszerint a Kérelmező a szerződés megkötésekor valóban kettő darab kulcsot vett át, melyek közül az egyik távkapcsolós. A casco biztosítási szerződés xxx § (1) bekezdés h. pontjára hivatkozva, véleménye szerint mégis a Kérelmező változás bejelentési kötelezettségének megsértése megállapítható, mert a kulcsról másolat készült. Kijelentette, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el, egyezségkötésre lehetőséget nem lát.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt 2013. december 16. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező és Képviselője az írásbeli kérelemben foglaltakat fenntartva, sérelmezték a kárrendezési eljárás során egymást követően kialakított kétféle elutasító álláspontot, továbbá, hogy a Pénzügyi szolgáltató a kulcsátvétel során nem járt el megfelelően, nem zárta ki a kulcsokhoz való hozzáférést. A Kérelmező Képviselője vitatta, hogy a Pénzügyi szolgáltató a gépjárművek kulcsainak kezeléséről szóló ügyrendjének yyy pontja szerint kezelte a Kérelmezőtől átvett kulcsokat, mivel az igazságügyi szakértő azt nyilatkozta, hogy a kulcsokat csupán lezárt – azonban nem hitelesített – borítékban vette át. A Képviselő szerint a Kérelmező a kárrendezési eljárás során jóhiszeműen járt el, mivel mindkét kulcsot bemutatta a Pénzügyi szolgáltatónak, holott a Pénzügyi szolgáltatónak csak egy kulcsról volt tudomása.

A meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltató válasziratában foglaltakat fenntartotta. Közölte, hogy két kulcs került átadásra, azok számát nem vitatja, azonban a bemutatott kulcsok közül szakértői szerint az egyik másolt. Előadta, hogy a szakértőtől való visszajuttatást követően a kulcsok lezárt borítékban vannak nála, nem tömegesen kezeli a kulcsokat. Hivatkozott arra, hogy az eredeti kulcson másolási nyomokat talált a szakértő, a nyomokon felülkopottság nem található, azaz azt nem sokkal a káreseménynt megelőzően – a kulcshasználattal idő végén – másolták.

A Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező és a Pénzügyi szolgáltató kérelmére a tényállás további tisztázása érdekében a meghallgatást 2014. január 21. napjára elhalasztotta. A Pénzügyi szolgáltató vállalta felülvizsgálni, hogy a kulcsok átvétele, kezelése megfelelt-e ügyrendjének. Vállalta, hogy szükség esetén a kulcs-szakértői vélemény kiegészítése iránt intézkedik, és a kulcsokat a következő meghallgatásra magával hozza, a Kérelmezőnek azt megtekintésre átadja. Vállalta továbbá, hogy nyilatkozik az eltulajdonított gépjármű károkori értékére, figyelemmel a gépjárműre felszerelt új abroncskészletre, amelyekre nézve a Kérelmező a kárrendezési eljárásban számlákat csatolt.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez 2014. január 14-én érkezett beadványában a Pénzügyi szolgáltató kijelentette, hogy az xxx Kft. képviselőjében eljáró személy úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmezőtől az eltulajdonított gépjármű kulcsai egy lezárt borítékban lettek átvéve, melynek a leragasztott részét a Kérelmező aláírta. Ezt követően az xxx Kft. az igazságügyi nyomozó részére adta át a kulcsokat - a lezárt állapotú borítékban - szakértői vizsgálatra. A Pénzügyi szolgáltató szerint a kulcsok átvétele és kezelése során megfelelően és a vonatkozó Gépjármű Kárrendezési Ügyrendben foglalt szerint járt el.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt 2014. január 21. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi szolgáltató az eljáró tanácsnak átadta a szakértői vélemény kiegészítését, és bemutatta a kulcsokat tartalmazó borítékot.

A Kérelmező Képviselője a kulcsokat tartalmazó boríték szemrevételezése alapján közölte, hogy a Pénzügyi szolgáltató zzz pontban is megsértette a kulcskezelési szabályzatban foglalt eljárási rendet. A kulcsok ugyanis nem lepecsételve, etikett címkével ellátva kerültek átvételre, a címkét a Kérelmező nem írta alá, a borítékon nem került feltüntetésre a kárszám, ügyszám és a forgalmi rendszám sem, továbbá a kulcsok kulcsszakértői vizsgálatra történő átadása nem zárt zacskóban, illetve borítékban történt. Ugyanakkor a Pénzügyi szolgáltató által készített kulcs-szakértői véleményt és annak kiegészítését elfogadta, azzal, hogy a szakvéleményben rögzített azon megállapítás, miszerint „az eszköznyom által borított felszínen használat nyomát, felülkopottságot nem észleltem a vizsgálat során”, és a kulcsot maximum 10-25-ször használhatták, nem jelenti azt, hogy valójában használták a kulcsot, tehát a kulcsot 0-25 közti alkalommal használhatták.

A Kérelmező a folytatólagos meghallgatáson felhívta a figyelmet arra, hogy a gépjármű papírjait és a kulcsokat 2013. január 30-án adta át a Pénzügyi szolgáltató megbízásából eljáró magánnyomozónak, majd a Pénzügyi szolgáltató 2013. február 2-án, február 10-én, és február 25-én kelt levelében kérte tőle a már átadott dokumentumokat. 2013. február 15-én a magánnyomozó megjelent a munkahelyén és bemutatta neki a szakértői véleményt, majd kérte, hogy azt írja alá, ellenkező esetben a Pénzügyi szolgáltató el fogja utasítani casco biztosítási igényét. Kijelentette, hogy a gépjárműkulcsot nem másolta és nem is másoltatta le senkivel, állításának alátámasztása végett hajlandó alávetni magát poligráfos vizsgálatnak is.

A Pénzügyi szolgáltató a 2014. január 21. napján megtartott meghallgatáson elismerte, hogy a gépjármű kulcsait tartalmazó boríték nem került lepecsételésre, címkével nem lett ellátva. Mindazonáltal utalt arra, hogy a borítékon látható a Kérelmező aláírásának folyamatossága, így véleménye szerint az nem került felbontásra, továbbá a szakértő szakvéleményében úgy nyilatkozott, hogy a kulcsokat „lezárt tasakban vette át”.

Az eltulajdonított gépjármű károkori értékének meghatározása kapcsán a Kérelmezőnek és az eljáró tanácsnak átadta az Eurotax kalkulációját, és jelezte, hogy – a Kérelmező észrevételét követően – figyelembe vette, hogy a futási teljesítmény az Eurotaxban közölt 123.050 km-rel szemben kb. 98.000 km volt. A Pénzügyi szolgáltató a gépjármű károkori értékét 735.000,- Ft összegben határozta meg.

A Pénzügyi szolgáltató a folytatólagos meghallgatáson is elzárkózott a pénzügyi fogyasztói jogvita egyezséggel való befejezésétől. Álláspontja szerint a Kérelmező a casco biztosítási szerződés xxx §-ában kikötött változás bejelentési kötelezettséget megsértette, amelynek következménye a biztosító biztosítási szolgáltatás megfizetésétől való mentesülése.

A Kérelmező a folytatólagos meghallgatáson tett kijelentésével elfogadta a Pénzügyi szolgáltatónak a gépjármű kárcori értéke kapcsán közölt véleményét. Gépjárműve casco biztosítási eseménye címén kérte 735.000,- Ft és ezen összeg késedelmi kamatainak megfizetését.

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

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Kérelmező és a Bank 2012. május 31-én xxx számú kölcsönszerződést kötött az xxx forgalmi rendszámú gépjármű finanszírozása érdekében. A Bank 2012. május 31-ei kockázatviselési kezdettel, a Pénzügyi szolgáltatóval yyy számú, xxx biztosítást kötött az xxx forgalmi rendszámú gépjárműre. A biztosítási szerződés biztosítottja a Kérelmező volt, a biztosítási szolgáltatásra jogosult a kölcsöntartozás mértékéig a Bank. A Kérelmező által üzemben tartott xxx forgalmi rendszámú gépjárművet 2013. január 24. napján ismeretlen elkövető(k) eltulajdonította(k), a gépjármű nem került elő. A Kérelmező az eltulajdonítást a rendőrségnek bejelentette, majd a Pénzügyi szolgáltatónál kárbejelentést tett, kérve a casco biztosítási szolgáltatás teljesítését.

A rendelkezésre álló iratok szerint a Pénzügyi szolgáltató első ízben arra hivatkozva utasította el fizetési kötelezettségét, hogy a Kérelmező a biztosítási ajánlat szerint a gépjárművet egy kulccsal vette át, a casco biztosítási fedezet egy kulcs rögzítésével jött létre, viszont az eltulajdonítás után a kárrendezéshez két kulcs került átadásra. A Pénzügyi szolgáltató említett elutasító álláspontját megalapozó körülmény tisztázást nyert azzal, hogy a kölcsönszerződés megkötésekor a Bankban fényképfelvételek készültek mind a gépkocsiról, mind a járműhöz tartozó kulcsokról, amelyek alapján a Pénzügyi szolgáltató elfogadta, hogy a casco fedezet létrejöttékor a biztosítási ajánlaton a kulcsok darabszáma tévedésből nem megfelelően lett rögzítve, kettő kulcs helyett egy kulcs került rögzítésre.

A Pénzügyi szolgáltató a fentiek tisztázását követően elutasító álláspontját az általa beszerzett igazságügyi szakértői véleményre alapította. A Pénzügyi szolgáltató hivatkozott az alapszakvélemény azon megállapítására, hogy a gyári készítésű kulcson nyomképző eszköz, kulcsmásoló gép nyomai találhatóak, amelyek által borított felszínen használat nyoma, felülkopottság nem észlelhető, a másolati mintavétel a kulcshasználattal időszak végén történhetett, továbbá arra, hogy a kiegészítő szakvélemény szerint a másolás után a kulcsot max. 10-25 alkalommal használhatták. A Pénzügyi szolgáltató szerint a Kérelmező által átadott kulcsokat a kulcsok kezelésére vonatkozó szabályzatának megfelelően kezelte, és mivel a szakértői vélemény az átadott egyik kulcsról másolást véleményezett, a Kérelmező változásbejelentési kötelezettsége fennállt, amelyet megszegett, és amelynek szankciójaként a mentesülés jogintézményét indokoltan alkalmazta.

A Kérelmező a Pénzügyi szolgáltató véleményét vitatva, állította, hogy a gépjármű egyik kulcsáról sem készített másolt kulcsot, továbbá kifogásolta a Pénzügyi szolgáltató adott ügyben ismertté vált kulcskezelési eljárását, és nehezményezve, hogy a kulcsok átadása után már nincs abban a helyzetben, hogy azok további sorsáról döntsön, vagy bármilyen ismerettel rendelkezzen.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának a rendelkezésre álló adatok alapján abban a kérdésben kellett állást foglalni, hogy a Kérelmező változásbejelentési kötelezettsége fennállt-e, és ha fennállt azt megsértette-e.

A Pénzügyi szolgáltató által beszerzett igazságügyi szakértői alapvélemény szerint a szakértő az xxx forgalmi rendszámú gépkocsi kettő darab gépkocsi kulcsát lezárt tasakban vette át. A vizsgálatra átadott tasak egy darab elektronikus távkapcsolós gépkocsi centrál kulcsot, és egy darab távkapcsoló nélküli gépkocsi centrál kulcsot, valamint kettő-kettő darab egyéb hengerzár kulcsot tartalmazott. A gépkocsi kulcsokat sorszámokkal jelölte, az 1. jelű kulcs gyári készítésű, a 2. jelű kulcs gépi másolat. A szakértő rögzítette, hogy az 1. jelű kulcs fogazatán természetes használatból eredő nagyfokú, a 2. jelű kulcs esetében kis mértékű kopottság figyelhető meg. Véleménye szerint az 1. jelű kulcs fogazatának egyik oldalán, hosszanti, az egyes lépcsőzetek vonalvezetését követő szabályos, jellegzetes

elhelyezkedésű dinamikus eszköznyomok található. Az eszköznyom jellege, kiterjedése, valamint a barázda struktúra egyedi sajátosságai alapján véleménye szerint a nyomképző eszköz kulcsmásoló gép, a keletkezési mechanizmus egy szabályos kényszerpályán történt másolati mintavétel volt. A szakértő alapszakvéleményében rögzítette továbbá, hogy az eszköznyom által borított felszínen használat nyoma, felülkopottság nem észlelhető. A másolás a járműhasználati időszakon belül, a kulcsaszánlati időszak végén történhetett. Az igazságügyi szakértő kiegészítő szakvéleményében az alapszakvéleményben foglaltakat megismételve, közölte, hogy azt, hogy a nyomeketkezést (másolást) követően ténylegesen hány alkalommal használhatták a kulcsot zárműködtetésre, vagy használták-e, a konkrét esetben pontosan nem állapítható meg. Mindazonáltal közölte, hogy a másolati mintavételt követően a kulcsot max. 10-25 alkalommal használhatták.

Az eljáró tanács a Kérelmező változásbejelentési kötelezettségének értékelése kapcsán az igazságügyi szakértői vélemények mellett lényegesnek tekintette értékelni azt is, hogy a Pénzügyi szolgáltató a Kérelmezőtől átvett kulcsokat miként kezelte, eleget tett-e kulcs kezelési szabályzatának, és az ügyfél által már nem ellenőrizhető, csupán bizalmon alapuló, ám biztonságot nyújtó eljárásnak.

A Pénzügyi szolgáltató által csatolt szabályzat 333 pontja szerint a lopott gépjárművek kulcsainak átvétele során a bizonyítási nehézségek elkerülése érdekében a következők szerint kell eljárni. „A kulcsokat borítékban lezárva, lepecsételve és a károsult által címkén keresztül aláírásával hitelesítve átvenni,(.....)..... A címkét át kell bélyegezni, és alá kell íratni a biztosítóval. Az átvevőnek szintén alá kell írnia. A két aláírásnak úgy kell elhelyezkednie, hogy egy része a címkére, egy része a borítékra essen. A borítékon jól olvashatóan fel kell tüntetni a kárszámot, és a jármű forgalmi rendszámát.(.....)..... A kulcsszakértői vizsgálatra átadás csak zárt zacskóban, illetve borítékban történhet. A kulcsszakértőt fel kell kérni, hogy a vizsgálati jegyzőkönyvet annak rögzítésével kezdje, hogy a megvizsgálásra szánt kulcsokat lezárt, lepecsételt zacskóban, illetve borítékban vette át, mely a biztosított aláírása óta felbontva nem volt”.

Az eljáró tanács az igazságügyi szakértői vélemény, a gépjármű kulcsainak átvételére és kezelésére vonatkozó szabályozás, valamint az eljárás során feltárt adatok értékelése nyomán arra az álláspontra jutott, hogy a Kérelmező változásbejelentési kötelezettsége, és annak megsértése az adott esetben nem állapítható meg.

Az eljáró tanács szerint a változásbejelentési kötelezettségmegállapításához, és megsértéséhez az adott esetben nem elegendő csupán annak megállapítása, hogy az egyik kulcsról a kulcsaszánlati időszak végén másolás történt.

A másolás tényére alapított változásbejelentési kötelezettségsértés abban az esetben lehetne elfogadható, ha a Pénzügyi szolgáltató a kulcsokat szabályzatának megfelelően, és a Kérelmezőnek is biztosítékot nyújtó eljárás alkalmazásával vette volna át, és kezelte volna. Az eljáró tanács egyetértett a Kérelmező Képviseelőjének véleményével, miszerint a folytatólagos meghallgatáson bemutatott egyszerű levélpapír borítékban való kulcskezelés nem felelt meg a szabályzatban előírtaknak, a boríték sem címkével, sem bélyegzővel, sem a vonatkozó ügyiratszámokkal ellátva nem volt, az átvevő aláírását nem tartalmazta. A levélpapír boríték, amelyet a Kérelmező bocsátott kulcsátadásakor a Pénzügyi szolgáltató megbízottjának rendelkezésére, külön lezárt, biztonsági zacskóban sem volt elhelyezve. Az eljáró tanács szerint, miután a Kérelmező a tőle átvett kulcsok további sorsáról döntenem tud, azzal nem megfelelő kezelés esetén bármi történhet. A Pénzügyi szolgáltató köteles a kulcsokat nemcsak saját, hanem a polgári jogi szerződés másik jogalánya, a biztosított érdekében is úgy átvenni és kezelni, hogy az átvételkor változatlan állapotot biztosítsa. Ha a kulcsok átvétele és kezelése nem volt megfelelő, a kulcsokkal kapcsolatos szakértői vélemény és az arra alapított elutasító álláspont indokoltan figyelembe nem vehető.

Mindazonáltal az eljáró tanács a tényállás adatainak értékelése kapcsán értékelte azt is, hogy a szakértői vélemény megállapításainak szóhasználatát teljes bizonyosságot nem mond ki. Így például a szakértői vélemény teljes bizonyossággal nem mondta ki, hogy a gépjármű 1. jelű kulcsáról készült

másolást követően az 1. jelű kulcsot a másolást követően kétséget kizáróan bárki használta. Az igazságügyi szakértő éppen azt mondta ki, hogy a konkrét esetben pontosan nem állapítható meg, hogy a nyomkeletkezést (másolást) követően ténylegesen hány alkalommal használhatták a kulcsot zárműködtetésre, vagy használták-e.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa szerint a Kérelmező az xxx Biztosítási Feltételek xxx § (1) bekezdés h. pontját nem sértette meg, következésképpen a rendelkezésre álló adatok alapján nincs olyan körülmény, amelyre alapítva a Pénzügyi szolgáltató casco biztosítási szolgáltatási fizetési kötelezettsége alól szabadulhat.

Az Mnbtv. 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. február 03.

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