

A-PBT-A-13/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület az **A.J.** 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. február 4. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 60 (hatvan) napon belül az Ingatlanon található ereszcsonornát ért károsodás vonatkozásában tartson helyszíni szemlét. Felhívja továbbá, hogy a helyszíni szemle megállapításai és a Kérelmező által az ajánlás kézhezvételétől számított 30 (harminc) napos határidőn belül becsatolt bizonyítékok figyelembevételével és értékelésével folytassa le a kárrendezési eljárást, és amennyiben ennek eredményeként biztosítási esemény bekövetkezte megállapítható, úgy teljesítsen biztosítási szolgáltatást 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.*) 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 fentieken 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. 113. §-ának b) pontja, 116. §-a, valamint 119. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. december 6. 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 és a Pénzügyi Szolgáltató között, 2012. március 27. napi kockázatviselési kezdettel xxx vagyonszerződés (a továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre az xxx szám alatti ingatlanra (a továbbiakban: *Ingatlan*) mint kockázatviselési helyre vonatkozóan, xxx mellett.

A Kérelmező kárbejelentéssel fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, mely szerint 2013. év elején egy hóvihár után azt tapasztalta, hogy beázik az Ingatlan fala. A Pénzügyi Szolgáltató munkatársa a

bejelentés során arról tájékoztatta, hogy a biztosító kárszakértője 5 napon belül felméri a károkat. A Pénzügyi Szolgáltató a bejelentett kárigényt, majd a Kérelmező panaszát – szemle lefolytatása nélkül – elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a falon keresztül beszivárgó víz a szigetelés nem megfelelőségére utal. Mivel a biztosítás nem terjed ki olyan károkra, amelyek gyártási, technológiai hibára vezethetők vissza, így a Kérelmező igényét nem tartotta megalapozottnak.

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. Kérelmében előadta, hogy elfogadhatatlannak tartja a Pénzügyi Szolgáltató azon eljárását, hogy kárszemle lefolytatása nélkül tett az elutasítás alapjául szolgáló olyan megállapításokat, amelyekről személyesen nem bizonyosodott meg. Ennek körében nem bizonyította, hogy tervezési, gyártási és technológiai hiányosságok miatt keletkezett a kár.

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.

Válasziratában előadta, hogy továbbra is vitatja, hogy a tárgybeli esetben biztosítási esemény történt. A Feltételek xxx fejezetben definiált hónyomás biztosítási esemény nem valósult meg, mert a hó nem a Feltételek szerint okozott kárt, és ezen kívül egyetlen biztosítási esemény sincsen, amellyel ok-okozati összefüggésben állna a biztosított Ingatlan falának átnedvesedése. Előadta továbbá, hogy – álláspontja szerint – egy megfelelően kivitelezett vakolatnak ki kell bírnia az időjárási viszonyok által okozott eseményeket (esőzés, szél, stb.), így a bejelentett káresemény a kockázatviselésből kizárt kár a feltételek yyy fejezet szerint.

Kiemelte, hogy a Kérelmező csak 6 nap múlva jelentette be a kárigényt a Feltételek zzz fejezetében rögzített maximum 2 munkanap helyett. Az összegszerűség kapcsán előadta, hogy érdemi nyilatkozat megtételére nincsen lehetősége, e kérdéskörben a Kérelmezőt terheli a bizonyítási kötelezettség.

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

Az ügyben 2014. február 4. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta. A Kérelmező képviselője előadta, hogy 2012 decemberében nagyobb hóvihár volt az Ingatlan környezetében, ahol huzatzóna is kialakult a helyi jellemzők miatt. Így nagyobb mennyiségű hó került a tetőre. Ennek a hónapnak a nyomásától az ereszcsonatorna megsüllyedt, és ennek következtében nem megfelelően folyt el a hó. Tekintettel arra, hogy a Kérelmező egyedül él, az Ingatlan felső szintjét nem használta a tél folyamán, így a károsodást csak később, 2013 áprilisában vette észre, és utána közvetlenül jelentette is a kárt. A kárbejelentés során kifejezetten kérte a kár pontos felmérését, melyre ígéretet is kapott. A kárbejelentés során semmilyen írásos igazolást nem adtak át a Kérelmező részére. Kiemelte, hogy a Kérelmező kárnapot nem jelölt meg, így arra sem hivatkozhat a Pénzügyi Szolgáltató, hogy a kárbejelentés késve történt meg. Az ígérek ellenére a kárszemle nem történt meg, csak jóval később kaptak írásbeli elutasítást. Fenntartotta, hogy jelentős mennyiségű hó súlya nyomta le az ereszcsonatornát, majd ez a károsodás eredményezett átázást. A víz mind a külső, mind a belső falfelületet károsította, mert átázott a fal. A kárenyhítés érdekében az ereszcsonatornát részlegesen helyreállították, de az ingatlanon keletkezett károsodások továbbra is megszemlélhetőek. Időközben árajánlatot is kért a javításról, illetve fotókat is készített, melyeken megállapítható, hogy milyen állapotban van az Ingatlan jelen pillanatban. Vitatta, hogy a kizárásra vonatkozó hivatkozás alapos lenne, tekintettel arra is, hogy a károsodásokat fel sem mérték. Sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató saját feltételeinek sem felelt meg a szemlével kapcsolatos kötelezettségek vonatkozásában. A feltételekkel ellentétesen szemle jegyzőkönyvhöz sem jutott a Kérelmező, hiszen szemle nem volt. Az, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem kért dokumentumokat, melyek bekérésére lehetősége lett volna, nem ad arra alapot, hogy a jogalapot vitassa. Elmondta, hogy kárnak az ereszcsonatorna károsodását, valamint az ennek következtében átázó fal károsodásait tekinti.

Kiemelte továbbá, hogy a télen folyamatosan esett hó, így a károsodások csak később voltak beazonosíthatók, ez okozta, hogy áprilisban történt a kárbejelentés. Nem tartja vitathatónak, hogy a hó nyomása okozta az ereszcatorna károsodását, így a biztosítási esemény bekövetkezett. Minden egyéb károsodás már ennek következménye, közöttük ok-okozati összefüggés van. A Pénzügyi Szolgáltató fiókjában arról tájékoztatták, hogy a Pénzügyi Szolgáltató szemlét fog tartani az Ingatlanban, ugyanakkor ez nem valósult meg, így a Pénzügyi Szolgáltató felelősséggel tartozik képviselője nyilatkozataiért. Elmondta, hogy a szomszéd ingatlan is azonos módon károsodott. Jelenlegi kárigénye 350.000 Ft, melyet helyi vállalkozóval történt egyeztetés alapján, átlagos minőségű anyagok figyelembe vételével alakítottak ki. Elmondta még, hogy a szomszéd ereszének javítása 180.000 Ft-ba került.

Fenntartotta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató mulasztása okozta, hogy a kár nem volt időben és pontosan felmérhető. A kivitelezési hiányosságot pedig pont az cáfolja, hogy az épület 1982-es építése óta nem volt hasonló kár.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy a hónyomás definíciója statikus nyomásról és lecsúszásról tesz említést. Jelen esetben viszont a megolvadt hó által okozott beázás kárról van szó. Szintén elhangzott a meghallgatáson, hogy a tető nem károsodott, így ez a tényállási elem sem valósult meg. A csatorna károsodása lehetne biztosítási eseményből eredő kár, de ez nem szerepelt a kárbejelentésben, csak most hangzott el. A kárbejelentéssel kapcsolatban kiemelte, hogy míg 2012 decemberében történt a havazás, addig csak 2013. április 17. napján történt a kárbejelentés. Ezek alapján nem is a kárfelvétel során rögzített 2013. április 11. napi kérdatum a kérdéses és problémás, hanem a 2012. decemberi havazás óta eltelt több hónap. Nem vitatta, hogy kárszemle nem történt, de a kárbejelentés adataiból már megállapítható volt, hogy a hónyomás biztosítási esemény nem következhetett be, illetve áprilisban már lényeges körülmények kideríthetetlenek lettek volna. Erre figyelemmel nem is lett volna értelme a kárszemlének. Bemutatta a 2013. április 17. napi kárbejelentésről készült kárbejelentő lapot. Nyilatkozott, hogy egyezségi ajánlatot nem kíván előterjeszteni.

Előadta továbbá, hogy mivel nagyjából egy év telt el a kár feltételezett időpontjából, így az azóta történt természeti jelenségek további károkat okozhattak. Ennek megállapítása, hogy ez a kármérték növekedés bekövetkezett-e, vagy milyen mértékű, az már valószínűleg nem állapítható meg, de mindenképpen szakértői kérdés. A feltételek yyy fejezetére történő hivatkozás kapcsán kiemelte, hogy az nem csak mentesülésre vonatkozik. Ugyanakkor nem vitatta, hogy a biztosító kötelezettsége annak bizonyítása, ha gyártási technológiai hiányosságokra hivatkozott. A konkrét esetben azonban maga a kár valószínűsíti, hogy a kivitelezés nem volt megfelelő, hiszen egyebekben minden havazásnál vagy esőzésnél beáznának az ingatlanok.

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

1. Az eljárás során tényként volt megállapítható, hogy a felek között, 2012. március 27. napi kockázatviselési kezdettel xxx vagyont biztosítási szerződés jött létre az xxx szám alatti ingatlanra mint kockázatviselési helyre vonatkozóan, xxx mellett.

A Kérelmező a Biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét az ajánlati nyomtatványon szereplő aláírásával elismerte, 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 a felek a Biztosítás általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a 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.

A Kérelmező kárbejelentésben és jelen eljárás során tett nyilatkozatai alapján fogalmilag a beázás és a hónyomás kár jöhet szóba, mint biztosítási esemény. A Kérelmező kárként az ereszcatorna károsodását és a fal ennek következtében fellépő károsodását jelölte meg.

2. A Feltételek szerint (17. oldal) a biztosító megtéríti a biztosított helyiség(ek)en belüli épületrészekben a lapos- és magastető-szerkezet, a függőleges falszerkezet panelhézagainak, valamint a nyílászárók szigetelési problémáiból eredő egyszerű csapadék beázás okozta károkat. Ha a kár a tetőszigetelés, oldalszigetelés vagy tetőhéjalás ismétlődő hibájából ugyanazon helyen következett be, a biztosító kizárólag abban az esetben téríti meg a keletkezett kárt, ha az előzménykárt okozó hibát szakember javította ki, és az újabb meghibásodás a javítás igazolt időpontját követő egy éven túl történt.

A Feltételek nevezett rendelkezése szerint a Kérelmező által bejelentett káresemény, mely szerint az Ingatlan a falon keresztül beázott, alapvetően megvalósítaná a beázás biztosítási eseményt. A Feltételek xyz fejezetében foglaltak alapján azonban a Kérelmező által választott xxx csomag nem tartalmaz beázás kárra vonatkozó biztosítási fedezetet. Ennél fogva többlet tényállási elemet nem tartalmazó beázás kárra a Kérelmező Biztosítása alapján a Pénzügyi Szolgáltató nem köteles biztosítási szolgáltatást teljesíteni.

3. A Feltételek szerint (11. oldal) a hónyomás mint biztosítási esemény körében a biztosító megtéríti a nagy mennyiségben felgyülemelő hó és jég statikus nyomása által és az olvadáskor lecsúszó hótömeg által a biztosított épületben, építményben okozott károkat. Megtéríti a biztosító azokat a károkat is, amelyeket a biztosított épületekbe a hónyomás által megrongált tetőn keresztül a biztosítási eseménnyel egyidejűleg beömlő csapadék a biztosított vagyontárgyakban okoz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem osztotta a Kérelmező azon álláspontját, mely szerint esetében a tetőről lecsúszó, onnan leolvadó és a falon keresztül bejutó víz is megvalósítja a Feltételek hónyomásra vonatkozó meghatározásának második fordulata szerinti biztosítási eseményt. A Feltételek szerint csak az a biztosított vagyontárgyakban okozott kár minősül hónyomás biztosítási eseménynek, amelyet a nagy mennyiségben felgyülemelő hó és jég statikus nyomása által és az olvadáskor lecsúszó hótömeg által *megrongált tetőn keresztül* beömlő csapadék okoz. Tehát amennyiben a csapadék nem a tetőn keresztül jut be az ingatlanba, úgy az adott kár nem minősül hónyomás biztosítási eseménynek. Az eljárás során nem merült fel arra vonatkozó adat, hogy az Ingatlan tetőszerkezete megsérült volna és a csapadék azon keresztül jutott be az Ingatlanba.

A fentiek szerint az Ingatlan falának átázása nem minősül biztosítási eseménynek, az ennek következtében felmerülő károkra a Biztosítás fedezete nem terjed ki.

Az eljáró tanács szintén nem találta megalapozottnak a Kérelmező azon hivatkozását, hogy az ereszcatorna a tető része, így az abban keletkezett kár a tető megrongálódásának minősül.

4. A Kérelmező által előadottak szerint az épülethez rögzített ereszcatorna a lecsúszó hótömeg következtében rongálódott meg. Az ereszcatorna – mint az épület feladatának ellátásához szükséges része – a Feltételek aaa fejezete (6. oldal) szerint az épülettel esik egy tekintet alá; az épület részét képezi. Hónyomás biztosítási eseménynek – többek között – az olvadáskor lecsúszó hótömeg által a biztosított épületben (ennek körében az ereszcatornában) okozott károk minősülnek. Ezt figyelembe véve amennyiben az ereszcatornát ért károk a Kérelmező tényelőadásának megfelelően valósultak meg, úgy megvalósíthatók a hónyomás biztosítási eseményt.

5. Az adott ügyben a Pénzügyi Szolgáltató nem folytatott le kárszmlét, így az ereszcatorna károsodásának ténye, annak oka, a kár mértéke tekintetében nem állnak rendelkezésre bizonyítékok.

A Kérelmező ennek körében arra hivatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak kötelessége lett volna a kárt megsejmlézni, és ennek elmaradására nem hivatkozhat a tényállás megállapíthatatlansága körében. A Kérelmező előadása szerint a további károk megelőzéséhez szükséges munkákat leszámítva az ereszcsonna károsodása jelenleg is megtekinthető, megsejmlézhető.

A Ptk. 544. § (1) bekezdése szerint a biztosítási esemény bekövetkezését a szabályzatban megállapított idő alatt a biztosítónak be kell jelenteni, a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését. A nevezett § (2) bekezdése alapján a biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított az előző bekezdésben előírt kötelezettségeket nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak. A Ptk. hivatkozott rendelkezése tehát jogosultságként szabályozza a biztosító helyszíni szemle megtartására vonatkozó kötelezettségét.

A Ptk. 567. § (1) bekezdése alapján a felek a biztosítási szerződésben a törvényben foglalt rendelkezésektől a biztosított javára eltérhetnek. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a kárszemle vonatkozásában a Feltételek zzz fejezete (38. oldal) a biztosított javára eltér a Ptk. fent idézett rendelkezésétől. E szerint a kárbejelentést követően 5 munkanapon belül a biztosító kárszakértője telefonon, távirati értesítéssel vagy személyesen jelentkezik a kárbejelentő biztosítottnál. A Feltételek rögzítik továbbá, hogy a kárszemle időpontját a biztosítottal egyeztetve határozzák meg és a szemléről jegyzőkönyv készül, melyből egy példányt a biztosítottnak át kell adni.

Az eljárás során megállapítható volt, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a kárügyben a Kérelmező kárbejelentését követően kárszemlét nem folytatott le; a kárigényt elutasító álláspontját a kárhelyszín felmérése, a kárkép megtekintése nélkül hozta meg, amelyre a Feltételek zzz fejezetének fent idézett rendelkezése szerint nem lett volna lehetősége.

Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a kárügyet kárszemle lefolytatásával vizsgálja felül, mivel csak ezt követően lesz abban a helyzetben, hogy a kárigény tekintetében megalapozott döntést hozzon.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa rögzíti, hogy a Kérelmezőnek az ajánlás rendelkező részében hivatkozott – esetleges – további bizonyítékait, az ajánlásban foglalt határidők betarthatósága érdekében a meghallgatáson elhangzottaknak megfelelően az ABC Biztosító Jogi osztályán keresztül, Dr. K.S. jogtanácsosnak címezve kell benyújtania.

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 részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

Budapest, 2014. február 19.

Fábián Attila s.k.,
eljáró tanács tagja

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

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