

A-PBT-A-14/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **K.L.** 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 11. napján megtartott meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételétől számított 60 napon belül fizessen meg a Kérelmezőnek további 66.498 Ft (azaz hatvanhatezer-négyszázkilencvennyolc forint) biztosítási szolgáltatást.

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 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. 113. §-ának b) pontja, 116. §-a, valamint 119. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2013. december 11. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, casco-biztosítási szerződésből 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, 2013. február 27. napi kockázatviselési kezdettel, xxx kötvényszám alatt xxx vagyonszolgáltatási szerződés jött létre az xxx forgalmi rendszámú gépjárműre vonatkozóan.

A Kérelmező gépjárműve 2013. július 27. napján indítás előtt elgurult és egy fának ütközött. A Kérelmező a kárt bejelentette a Pénzügyi Szolgáltatónak, amely a kárigényt xxx kárszám alatt nyilvántartásba vette, és a becsatolt javítási számlából különböző levonások után összesen 129.523 Ft szolgáltatást teljesített.

A Kérelmező 2013. október 14. napján kelt levelében panasszal élt a Pénzügyi Szolgáltatónál, és kérte a javítási számla 292.547 Ft-os végösszege és a kifizetett összeg közötti különbséget megfizetését. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által alkalmazott levonás a tükör kapcsán nem alapos, mivel az új tükör az ellenőrző szemlét követően érkezett meg, azóta már beépítésre került. Az ajtófólia kapcsán érvényesített levonás indokolatlan, mivel technológiailag a fóliacsere indokolt művelet ajtócsere esetén. Az ajtó kapcsán előadta, hogy a feltételek szerint a bontott alkatrész az új alkatrész 50 %-áig számolható el, esetében a beszerzési ár pontosan ennyi volt. Az első vészárító borítás javítása kapcsán előadta, hogy ilyen munka a számlában és a kalkulációban sem szerepelt, az erre érvényesített levonás tehát indokolatlan. Kifogásolta továbbá az apró alkatrészek kapcsán levont különbséget is, az apró anyagszükségletet program kalkulálja a többi tétel függvényében, ezért a kalkuláció módosulása után a levonás sem lehet alapos.

A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2013. október 21. napján kelt levelével elutasította. Az elutasításban tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a javítási számla jelentősen túlmutat a tényleges és reális javítási költségen, ezért a levonásokon változtatni nem áll módjában.

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 113.024 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 kárigény elbírálása során jogszerűen járt el. 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 11. napján megtartott meghallgatáson a Kérelmező kérelmét fenntartotta, kiegészíteni nem kívánta.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy a bal tükör időközbeni kicseréléséről nem áll rendelkezésre bizonyíték. Hasonló módon a piros díszcsík fólia sem volt felszerelve. Nem vitatta, hogy amennyiben a tükör nem került kicserélésre, úgy avult értéken történő térítésre jogosult a Kérelmező, ez kétségtelenül nem került kifizetésre. Az ajtócserevel kapcsolatban előadta, hogy a javítás során bontott alkatrészt szereltek be, melynek ára, figyelembe véve a gépjármű 14 éves életkorát, valamint a biztosítási feltételekben rögzített átlagos piaci árszintet, az általa megállapított 45.000 Ft. Kiemelte, hogy az ajtóra vonatkozó Audatex ár megközelíti a gazdasági totálkár értékét. Az ellenőrző szemle megállapításai alapján a vészárító sem volt javítva. Az apró anyag kapcsán előadta, hogy álláspontja szerint egyes elemek tételesen is felsorolásra kerültek, ezért lettek az általánny tételből levonva. A becsatolt számlák alapján ugyanakkor nem tudta pontosan beazonosítani, mely tételekről van szó. A végső kalkuláció felülvizsgálat során alakult ki. Fenntartotta, hogy a benyújtott számlán olyan tételek is szerepeltek, melyeknek megfelelő javítása nem történt meg, így egyezséget nem kívánt kötni.

Kérelmező elmondta, hogy a kárpit alatti ajtófólia megtérítését kérte, mely cserélésre került. Sérelmezte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztja alá kalkulációját, álláspontja szerint például az ajtót sem lehet a Pénzügyi Szolgáltató által megadott értéken beszerezni. Sérelmezte, hogy míg

neki ki kellett fizetnie a számlát, addig a biztosító annak ellenére nem fizet, hogy a biztosítási díjat rendben megfizette.

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

A felek között nem volt vitás, hogy a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2013. február 27. napi kockázatviselési kezdettel xxx kötvényszám alatt xxx vagyonszerzési szerződés jött létre az xxx forgalmi rendszámú gépjárműre vonatkozóan.

A Kérelmező a biztosítás általános szerződési feltételeit a szerződéskötési folyamat során igazolhatóan megismerte, ezért a Ptk. 200. § (1) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 205/B. § (1) bekezdése alapján az xxx általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Ptk. 536. § értelmében 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. Jelen eljárásban nem volt vitatott, hogy a töréskár biztosítási esemény bekövetkezett, a felek között a biztosítási szolgáltatás összegszerűsége kapcsán alakult ki jogvita, tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a javítási számla összegéből az ellenőrző szemle megállapításaira tekintettel különféle levonásokat eszközölt.

A Feltételek 20. oldalának xxx pontja szerint amennyiben a biztosítási esemény nem minősül totálkárnak, a biztosító a helyreállítás – Magyarországon átlagosan elfogadott árszínvonalnak megfelelő alkatrész- illetve munkadíjára alapján – igazolt költségeit téríti meg. Mind a helyreállítás során beépített alkatrészek ára, mind pedig a helyreállítás munkaműveleteire felszámítható munkaidő mennyisége tekintetében legfeljebb a káresemény időpontjában aktuális Audatex kárkalkulációs programban szereplő értékek [...] vehetők figyelembe.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló Eurotax-kalkuláció és a Feltételek 19. oldal yyy pontja alapján megállapította, hogy a számla szerinti javítási költség nem haladta meg a káridőponti érték 60 %-át, azaz a helyreállítás gazdaságosnak minősül.

A Feltételek idézett rendelkezése kapcsán az eljáró tanács rámutat, hogy a Ptk. 207. § (1) és (2) bekezdése szerint, a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján értelmezve a fenti szerződéses kikötést, a helyreállítás igazolt költségei alatt a biztosítottnál a helyreállítással kapcsolatban igazoltan felmerült költségek értendők. Amennyiben az igazolt költségek meghaladják a Feltételekben hivatkozott javítási kalkulációs katalógus szerinti aktuális árakat, úgy a biztosító csak ez utóbbi szerinti javítási költséget téríti. Ez a rendelkezés lehetőséget biztosít továbbá arra, hogy amennyiben a biztosító bizonyítja, hogy a helyreállítás költségei a biztosított által igazolt költségeknél ténylegesen alacsonyabbak voltak – azaz például a számlában feltüntetett gyári új alkatrészek helyett a javítás bontott vagy utángyártott alkatrészekkel történt – úgy csak a ténylegesen igazolt költségeket térítse meg a biztosított részére.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsának megítélése szerint a biztosított a javítással kapcsolatos költségeinek felmerülését a piaci gyakorlatnak megfelelően a gépjármű javítását végző szerviz által, működési körén belül kiállított, és a munka elvégzését, és részletezését igazoló számlával igazolhatja. Mivel a Kérelmező a szerviz ezen követelményeknek megfelelő számláját a Pénzügyi Szolgáltató felé benyújtotta, így a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította,

hogy a Különös Feltételek fent hivatkozott rendelkezésének megfelelő módon igazolta a javítás munkadíj- és alkatrészkieltségét.

Mindemellett a Pénzügyi Szolgáltatónak természetesen a fentebb kifejtettek szerint lehetősége van arra, hogy bizonyítsa, hogy a benyújtott számlán szereplő tételek nem a valós munka- és alkatrészkieltségnek megfelelően kerültek feltüntetésre.

Ezzel kapcsolatban a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa kiemeli, hogy 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.

1. A Pénzügyi Szolgáltató egyrészt arra hivatkozott, hogy a számlában feltüntetett bal oldali tükör ténylegesen nem került kicserélésre. Az eljáró tanács megítélése szerint az, hogy az alkatrészcsere ténylegesen nem végezték el, alapot adhat arra, hogy a biztosító a számlában szereplő tétel összegszerűségét vitassa. A kárfelvételi jegyzőkönyv tanúsága szerint ugyanakkor a kérdéses tükör valóban megsérült, és cserére szorul, melynek javítási kieltségét a Feltételek alapján a biztosítónak meg kell térítenie. Mivel ebben a körben a Kérelmező által csatolt számla a helyreállítás kieltségének igazolására nem alkalmas, a biztosítónak a Feltételek alapján az Audatex - katalógus szerinti alkatrészár figyelembevételével kell a biztosítási szolgáltatást teljesíteni, mégpedig a helyreállítást igazoló számla hiányában nettó összegben, a Feltételek 20. oldal zzz pontja szerinti értékelkedés levonásával. A kárfelvételi jegyzőkönyv szerint a tükör esetén 50 %-os avulással számolva a nettó alkatrészár 10.550 Ft.

2. A bal oldali ajtó kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozott, hogy a kérdéses alkatrész magyarországi átlagos árszínvonalnak megfelelő bontott alkatrészára legfeljebb nettó 45.000 Ft. A Feltételek zzz pontjából következően azonban a Pénzügyi Szolgáltató nem bontott alkatrészek árának megtérítésére vállalt kötelezettséget, hanem az új alkatrészek árának megtérítésére, melyből az elhasználódás fokának megfelelő értékelkedést érvényesíthet. A Pénzügyi Szolgáltatónak lehetősége lett volna arra, hogy a jármű elhasználtságára figyelemmel az alkatrész avultságát a kárfelvételi jegyzőkönyvben megállapított mértéknél nagyobb mértékben vegye figyelembe. Mivel a kárfelvételi jegyzőkönyv szerint az ajtó avultsága 50 %-os, a Pénzügyi Szolgáltató az Audatex-katalógus szerinti alkatrészár 50 %-os avultsággal csökkentett összegét köteles megtéríteni, akkor is, ha a tényleges javításra nem kerül sor. Ezt támasztja alá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által megbízott kárszakértő által készített kalkulációban a kérdéses alkatrész új áron szerepel, a kárfelvételi jegyzőkönyvnek megfelelő 50 %-os értékelkedés levonása mellett. Természetesen mivel a helyreállítás igazolhatóan nem új alkatrész beépítésével történt, a számla az abban feltüntetett javítási kieltség igazolására nem alkalmas, és a biztosító a nettó alkatrészár kifizetésére köteles, mely 111.298 Ft.

3. Az első vészharító javítása kapcsán az eljáró tanács megállapította, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyv alapján annak javítása 5 AW munkaegység erejéig indokolt. Mivel a számla ezt a kieltséget ugyan tartalmazza, de a tényleges javítás nem történt meg, a fenti logika alapján a Pénzügyi Szolgáltató itt is a nettó javítási kieltség megtérítésére köteles, mely 1.800 Ft.

Az ajtófólia kieltsége és az apró alkatrészek levonása kapcsán az eljáró tanács nem tudott érdemi döntést hozni, mivel azok indokoltsága és az apró alkatrészek kieltségének megállapítása szakkérdés, melyet ebben az eljárásban az eljáró tanács nem tudott elbírálni.

Azösszecszerűség ennek megfelelően a tükör 10.550 Ft-os nettó avult alkatrész-költségéből, az ajtó nettó avult AUDATEX - alkatrészárának (111.298 Ft) és a kifizetett 57.150 Ft-nak a különbözetéből, és a vészárító-javítás 1.800 Ft-os költségéből adódik, mely összesen 66.498 Ft.

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 Kérése 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 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