

A-PBT-A-16/2014. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **N.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 19. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy 60 (hatvan) napon belül fizessen meg a Kérelmező felé 30.782 Ft (azaz harmincezer-hétszáznyolcvankét forint) összegű 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. november 21. napján indult eljárásban kérelemmel (a továbbiakban: *Kérelem*) fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, utasbiztosításból 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. augusztus 9. napján „xxx” módosítást tartalmazó utasbiztosítási szerződés (a továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre a 2013. szeptember 13. és 2013. október 2. közötti időszakra vonatkozóan. A Kérelmező 2013. szeptember 24. napján párjával, V.K-val mint biztosítóval együtt xxx-ban tartózkodott, amikor egy sétálóutca egyik padjára ülve a táskáját a jobb oldalára, a padra helyezte. Úgy 7-8 perc elteltével azt vették észre, hogy a táska eltűnt; a lopást egyáltalán nem érzékelték.

A Kérelmező a kárigényt bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató felé, amely azt elutasította arra hivatkozással, hogy a biztosítási feltételek xxx pontja szerint az értéktárgyak csak akkor biztosítottak, ha személyes felügyelet alatt (testi érintkezéssel vagy rálátással) biztosan szállítják, vagy őrzik azokat, úgy, hogy harmadik személy nem tudja a tárgyakat akadálytalanul elvenni. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a lopás azért vált lehetségessé, mert nem valósult meg a megfelelő testi érintkezés vagy rálátás, így a Kérelmező nem megfelelő gondossággal járt el, így a biztosítási feltételek xxx és yyy pontja szerint a Pénzügyi Szolgáltatót nem terheli szolgáltatási kötelezettség. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát azonos indokok mellett szintén 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 Kérelmező kérelmében követelését 130.782 Ft összegben határozta meg.

Kérelmében előadta, hogy a rálátás és testi érintkezés megvalósult, mivel a táskát a lába mellett volt a padon, így a Pénzügyi Szolgáltatónak tényszerűen nincsen igaza. Másrészt kiemelte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által követett érvelés alapján a biztosítás nem is vonatkozhatna az ún. trükkös lopásokra, csak az erőszakos rablásra. Álláspontja szerint nem állt fenn gondatlanság az adott esetben.

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 kiemelte, hogy az yyy Kiegészítő Feltételek zzz pontja és az xxx pont első francia bekezdése értelmében, a biztosítási fedezet elektronikus és optikai készülékek (ideértve a mobiltelefont is) valamint ezek tartozékai, így különösen film-, videó- és hangfelszerelések lopására csak akkor terjed ki, ha ezeket a tárgyakat személyes felügyelet alatt (testi érintkezéssel vagy rálátással) biztosan szállítják, vagy őrzik úgy, hogy harmadik személy nem tudja azokat akadálytalanul elvenni. Az yyy Kiegészítő Feltételek yyy pontja értelmében, a Biztosító helytállási kötelezettsége kizárt, ha a lopás azért vált lehetségessé, mert nem valósult meg a megfelelő testi érintkezés és/vagy rálátás. Az yyy hivatkozott kiegészítő feltételeiből – álláspontja szerint – egyértelműen megállapítható, hogy a tényállásbeli esethez hasonló lopáskár esetén a Biztosító helytállási kötelezettsége csak abban az esetben állapítható meg, ha a biztosított gondoskodott az értéktárgyak személyes felügyelet alatt tartásáról, mégpedig oly módon, amely harmadik személyt megakadályozza abban, hogy az értéktárgya(ka)t elvegye. A biztosított és az értéktárgy közötti testi érintkezés, illetőleg az értéktárgyra való rálátás fenntartása nem vitásan olyan őrzetben tartási magatartást követel meg a biztosítottól, melynek esetében a biztosított nyomban észleli, ha harmadik személy az értéktárgy elvételét megkísérli.

Mivel a kárigény bejelentése során a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a táskát a jobb oldalára a padra tette, és csak 7-8 perc múlva vette észre, hogy az eltűnt, továbbá, hogy a lopást sem ő, sem párja nem érzékelte, ebből – álláspontja szerint – kétségtelenül megállapítható, hogy eltűnésekor a táskát nem állt a Kérelmező és párja szoros személyes felügyelete alatt, annak megfelelő módon történő őrzéséről nem gondoskodtak.

Mindezekre figyelemmel a Kérelmező kárigénye tekintetében az yyy Kiegészítő Feltételek zzz pontjára, az xxx pont első francia bekezdésére, valamint az yyy pontjára hivatkozással a Pénzügyi Szolgáltató korábbi elutasító álláspontját változatlanul fenntartotta.

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

Az ügyben 2014. január 20. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Elmondta, hogy a lopás eseményre külön definíciót nem alakítottak ki a feltételekben, a jogszabályi értelmezést tekintik mérvadónak. Rálátás alatt azt értik, hogy látják az elkövetőt, az elkövetőről legalább részbeni személyleírást tudnak adni. Nem valósul meg a rálátás, ha a biztosított a lopás tényét nem érzékeli, és még minimális személyleírást sem tud adni. A biztosítottnak a kiemelt vagyontárgyak biztos szállítását, vagy olyan őrzését kellett volna megvalósítania, hogy a lopást, vagy annak kísérletét azonnal, ne 7-8 perc múltán észleljék. Előadta, hogy az előterjesztett igény összecszerúségét nem vitatják. Előadta továbbá, hogy méltányosságból készek ugyanakkor a nem kiemelt értékű vagyontárgyak és okmányok pótlásával kapcsolatos károkat és költségeket megtéríteni, mely alapján egyezségkötés esetén 30.782 Ft-ot megfizetnek a Kérelmező részére.

A 2014. január 20. napján megtartott meghallgatást eljáró tanács, a felek nyilatkozatára tekintettel, egyezség reményében elhalasztotta. A meghallgatás elhalasztásával egyidejűleg felhívta a Kérelmezőt, hogy nyilatkozzon a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatára.

A Pénzügyi Szolgáltató 2014. február 5. napján érkezett beadványában előadta, hogy egyezségi ajánlatát azzal tartja fenn, hogy a Kérelmezőnek az egyezségben felajánlott összeg megfizetéséhez igazolnia kell az elloptokként bejelentett hivatalos okmányok (személyi igazolvány, lakcímkártya és 2 db 10 éves útleve) tényleges pótlását, valamint a táska beszerzési árát.

A Kérelmező 2014. február 6. napján érkezett beadványában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadja el; ezzel egyidejűleg 104.626 Ft összegű egyezségi ellenajánlatot tett. Beadványában kiemelte, hogy a biztosítási feltételekben meghatározott lopás mibenlétét a szavak általánosan elfogadott jelentése alapján kell megállapítani, melynek nem eleme az erőszakos eltulajdonítás. A Pénzügyi Szolgáltató által a lopás körében elvárt tényállási elemek esetében már rablás valósulna meg és nem lopás. Szintén nem tartja megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató azon értelmezését, mely szerint rálátás alatt azt a helyzetet kell érteni, hogy a sértett látja az elkövetőt.

A 2014. február 19. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson a felek szabályszerű értesítésre nem jelentek meg.

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

Az eljárás során tényként volt megállapítható, hogy a felek között 2013. augusztus 9. napján „xxx” módoszatú utasbiztosítási szerződés jött létre a 2013. szeptember 13. és 2013. október 2. közötti időszakra vonatkozóan. A Kérelmező a Biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét 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 Biztosítás általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A felek között nem volt vita a vagyontárgyak eltulajdonításának megtörténte, valamint azok értékével kapcsolatban. A felek között a jogvita abban a tekintetben alakult, ki, hogy a vagyontárgyak eltulajdonítása az adott körülmények között biztosítási eseménynek minősül-e, így azokra kiterjed-e a Pénzügyi Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége.

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 Feltételek értelmében a poggyászkárok körében biztosítási eseménynek minősül – többek között – az utazás megkezdésekor magával vitt vagy az utazás során megszerzett dolgok ellopása, vagy elrablása, ha lopás és kirablás esetén 48 órán belül rendőrségi feljelentés történt az illetékes biztonsági szervnél.

Mivel a Feltételek külön meghatározást nem tartalmaz a lopás biztosítási esemény körülírására, ezért annak megvalósulását a Ptk. 207. § (1) bekezdésében foglalt értelmezési alapelv figyelembevételével, a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint kell értelmezni. Ennek alapján lopásnak minősül az a cselekmény, melynek során az elkövető idegen dolgot mástól azért vesz el, hogy azt jogtalanul eltulajdonítsa. Ezzel szemben rablásnak minősül az elkövetett cselekmény, ha az elkövető az idegen dolgot jogtalan eltulajdonítás végett úgy vesz el mástól, hogy evégből valaki ellen erőszakot, illetve az élet vagy a testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz, vagy öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi. Rablásnak minősül az is, ha a lopás során tetten ért tolvaj a dolog megtartása végett erőszakot, illetve az élet vagy a testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz. A fentiek szerint megállapítható tehát, hogy a lopásnak nem tényállási feltétele az erőszak alkalmazása, mivel ez esetben már nem lopásról, hanem fogalmilag rablásról beszélünk.

A Feltételek poggyászkárra vonatkozó fejezete azonban a fejezet xyz pontjában meghatározott értéktárgyak vonatkozásában eltérően határozza meg a biztosítási esemény fogalmát. Az értéktárgyak vonatkozásában a Feltételek Poggyászkár fejezetének xxx pontjának első franciabekezdése szerint csak akkor valósulhat meg biztosítási esemény, ha személyes felügyelet alatt (testi érintkezéssel vagy rálátással) biztosan szállítják, vagy őrzik azokat úgy, hogy harmadik személy nem tudja a tárgyakat akadálytalanul elvenni. Ezek szerint tehát az értéktárgyak vagyongcsoport vonatkozásában fogalmilag nem valósulhat meg az aaa pontban rögzített lopás biztosítási esemény, mivel maga a biztosítási esemény körülírása fogalmilag magában foglalja az erőszakos elvételt.

A bbb pont szerint Értéktárgynak minősülnek – többek között – az elektromos, elektronikus és optikai készülékek (beleértve a mobiltelefonokat) tartozékokkal, különösen fényképező-, film-, videó- és hangfelszerelések, mindennemű számítógép. Így a Kérelmezőtől eltulajdonított vagyontárgyak közül a videokamera és a mobiltelefon kétségtelenül a Feltételek által meghatározott értéktárgy kategóriába tartozik.

A fentiekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa az értéktárgynak nem minősülő vagyontárgyak vonatkozásában nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon – lopás fogalmat szűkítő – álláspontját, hogy a lopás biztosítási esemény csak abban az esetben valósul meg, ha az eltulajdonított vagyontárggyal kapcsolatban megvalósult a testi érintkezés, vagy a megfelelő rálátás. Erre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a táska, ajándéktárgy, Micro SD kártyaolvasó, 8 GB Micro SD memóriakártya és a személyi okmányok vonatkozásában megvalósult a Poggyászkárok fejezet aaa pontjában meghatározott biztosítási esemény, így a nevezett vagyontárgyak felek által nem vitatott, a Poggyászkárok fejezet ccc pontjában meghatározott értékének, valamint a hivatalos dokumentumok (személyi okmányok) ddd pontban meghatározott újra-beszerzési költségének megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Szolgáltatót.

Ezzel szemben a videokamera és a mobiltelefon mint értéktárgyak tekintetében a Kérelmező nyilatkozatai alapján megállapítható volt, hogy nem valósult meg a Feltételek Poggyászkár fejezetének xxx pontjában meghatározott biztosítási esemény, mivel a vagyontárgyak eltulajdonítása során kétségtelenül nem valósult meg azok oly módon történő őrzése, hogy harmadik személy ne tudja azokat akadálytalanul elvenni, hiszen a Kérelmező nem is észlelte azok eltulajdonítását. Erre

figyelemmel az értéktárgyak vonatkozásában a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa nem tartotta megalapozottnak a Kérelmező igényét.

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 kötelezésként 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 24.

Fábián Attila
az eljáró tanács aláírásban
akadályozott tagja helyett
Dr. Sebestyén Ádám s.k.,
az eljáró tanács tagja

Dr. Matovics Ruben Ferenc
az eljáró tanács aláírásban
akadályozott elnöke helyett
Dr. Sebestyén Ádám s.k.,
az eljáró tanács tagja

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