

## H-PBT-H-878/2017. Kötelező határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület **T.L.** (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, meghallgatáson kívül az alábbi

### HATÁROZATOT

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül fizessen meg a Kérelmező részére 136.590 Ft (azaz százharminchatezer-ötszázkilencven forint) összeget.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a határozat végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy annak elmaradásáról a határozat kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A kötelezést tartalmazó határozat 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 Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (3)-(6) bekezdései, valamint 120. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A rendelkezésre bocsátott dokumentumokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező xxx szerződéssel (a továbbiakban: szerződés) rendelkezik a Pénzügyi Szolgáltatónál xxx kötvényszám alatt, 2012. május 3. napi kockázatviselési kezdettel, 15 éves tartamra. A szerződés megtakarítási és kockázati (műtéti térítésre-, baleseti műtéti térítésre-, és baleseti kórházi napi térítésre szóló) fedezeteket is tartalmaz. A Kérelmező 2016. május 21. napján kosárlabdázás közben elesett, bal lábán Achilles-ín szakadást szenvedett, melynek következtében a xxx Kórház-Rendelőintézet Traumatológiai Osztályán 2016. május 31. napján Achilles in ruptura reconstructio műtétet hajtottak végre rajta. A Kérelmező 2016. május 31. napjától 2016. június 2. napjáig kórházban tartózkodott, majd 2016. július 14. napján baleseti szolgáltatási igényt nyújtott be a Pénzügyi Szolgáltatónál. A Pénzügyi Szolgáltató 2016. augusztus 17. napján kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy 60.100 Ft műtéti térítésre járó szolgáltatási összeget fizetett meg a részére, közepes műtéti besorolás alapján és egyúttal a baleseti igények elbírálásához baleseti leírást tartalmazó nyilatkozatot kért a Kérelmezőtől. A Kérelmező 2016. augusztus 24. napján részletes nyilatkozatot tett a baleset körülményeivel kapcsolatban. A Pénzügyi Szolgáltató 2016. augusztus 26. napján kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy baleseti műtéti térítésre és baleseti kórházi napi térítésre nem lát lehetőséget. A Kérelmező 2016. augusztus 31. napján kelt levelében panaszt tett a Pénzügyi Szolgáltatónál, továbbra is kérte a baleseti szolgáltatás teljesítését. A Pénzügyi Szolgáltató a 2016. szeptember 28. napján kelt levelében a Kérelmező panaszát elutasította arra hivatkozva, hogy a

rendelkezésre bocsátott orvosi dokumentumok és a Kérelmező balesettel kapcsolatos részletes leírása alapján megállapítható, hogy biztosítási esemény nem következett be, ugyanis a Kérelmező Achilles-ín sérülése nem a szerződéses feltételek szerinti baleset következménye volt.

A Kérelmező ezt követően, a 2016. november 16. napján indult eljárásban fordult kérelemmel a Pénzügyi Békéltető Testülethez és 300.000 Ft baleseti műtéti térítés és 10.000 Ft baleseti eredetű kórházi napi térítés megfizetésére kérte kötelezni a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2017. január 9. napjára meghallgatást tűzött, melyről értesítette a feleket és felhívta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy terjesszen elő válasziratot.

A Pénzügyi Szolgáltató december 2. napján kelt válasziratában fenntartotta a szolgáltatási igényt elutasító leveleiben foglaltakat. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a szerződéses feltételek szerint balesetnek a biztosított akaratan kívül hirtelen fellépett, a xxx szerződési feltételekben meghatározott következményekkel járó külső behatás minősül. Tekintettel arra, hogy sem az orvosi dokumentumok anamnézisében, mely a Kérelmező elmondása alapján került rögzítésre, sem a Kérelmező balesettel kapcsolatos nyilatkozatában nem került megemlítésre *olyan külső behatás (pl.: szúrás, vágás, ütés), amely alapján balesetnek minősülhetne* a Kérelmező sérülése, baleseti szolgáltatási összeg kifizetésére továbbra sem lát lehetőséget. A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy a Kérelmező Achilles-ín szakadása nem jöhetett létre egy elesés következtében, hacsak nem játszottak közre egyéb tényezők is (pl. degeneratív folyamatok, korábbi sérülés utáni nem megfelelő rehabilitáció, sporttevékenység során szerzett mikrosérülések). A Pénzügyi Szolgáltató a kérelem összegszerűségével kapcsolatban előadta, hogy rendezett jogalap esetén baleseti műtéti térítésre 163.909 Ft, illetve baleseti eredetű kórházi napi térítésre 32.781 Ft, vagyis összesen 196.690 Ft szolgáltatási összeg lenne kifizethető azzal, hogy 60.100 Ft biztosítási szolgáltatási összeg már kifizetésre került.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2017. január 9. napján meghallgatást tartott. A felek meghallgatáson tett nyilatkozatait a yyy számú meghallgatási jegyzőkönyv tartalmazza.

A meghallgatáson a Kérelmező összegszerűen pontosította a kérelmét, 196.690 Ft biztosítási szolgáltatási összeg megfizetését kérte azzal, hogy 60.100 Ft kifizetés már megtörtént a részére, így a két összeg különbözetére, azaz 136.590 Ft-ra módosította összegszerű kérelmét. A Kérelmező elmondta, hogy korábban nem volt sérülése, és orvosi kezelés alatt nem állt a lábával kapcsolatban.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra, hogy orvosszakértői szakkérdés annak eldöntése, hogy Kérelmező Achilles-ín szakadása baleseti eredetű-e. A Pénzügyi Szolgáltató vállalta, hogy csatolja az indexálással kapcsolatos dokumentumokat, továbbá azt, hogy a baleset körülményeivel kapcsolatos további dokumentumok rendelkezésre bocsátása esetén felülvizsgálja az ügyet és nyilatkozik esetleges egyezségi ajánlatáról.

A Pénzügyi Békéltető Testület a meghallgatáson a felek hozzájárulásával az MNB tv. 106.§ (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását.

A Kérelmező 2017. január 19. napján érkezett beadványához csatolta Z.P. szemtanú nyilatkozatát a baleset körülményeivel kapcsolatban, mely szerint a palánk alatti játék hevében a Kérelmezőt meglökte, aki elesett és bal bokájánál erős fájdalmat érzett.

A Pénzügyi Szolgáltató 2017. január 30. napján érkezett beadványához csatolta az xxx kötvényszámú szerződés indexálására vonatkozó dokumentumait. A Pénzügyi Szolgáltató a 2017. február 9. napján érkezett beadványában nyilatkozott, hogy Z.P. tanú nyilatkozata ellentétes a Kérelmező korábbi előadásaival, ezért az abban foglaltakat nem tudja figyelembe venni, továbbá előadta, hogy orvosszakértői szakkérdésnek tekinti annak eldöntését, hogy a Kérelmező sérülése balesettel, külső erőbehatással összefüggésben vagy a Kérelmező testi adottságaiból eredő, sorsszerű okból következett be.

A Kérelmező 2017. március 1. napján érkezett beadványában nyilatkozott, hogy a 2017. január 9. napján megtartott meghallgatáson pontosított összegben fenntartja a kérelmét azzal, hogy késedelmi kamat és eljárási költség igénye nincs. Kérelmező hivatkozott a háziorvosa által 2016. június 21. napján kiállított igazolásra, mely szerint a szerződéskötést megelőző 5 éves időszakban és azt követően sem volt beteg, továbbá nyilatkozott, hogy hozzájárul betegéletútja lekérdezéséhez és egy esetleges orvosszakértői vizsgálatához.

A Kérelmező Kérelme az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

Az eljárás során nem vitás tényállás szerint a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató között 2012. május 2. napi kockázatviselési kezdettel, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 536. § (1) bekezdése, 536. § (2) bekezdése b) és c) pontjaiban körülírt, a Ptk. 560-565. §-aiban és 566. §-ában részletesen szabályozott - baleseti kockázatokkal vegyes megtakarítási – élet és személybiztosítási szerződés (a továbbiakban: szerződés) jött létre, mely szerződésnek a Kérelmező biztosítottja volt a káresemény időpontjában. A Kérelmező a 2016. május 21. napján bekövetkezett káresemény miatt - a 2016. május 31. napjától 2016. június 2. napjáig szükségessé váló kórházi tartózkodás és a 2016. május 31. napján végrehajtott műtét vonatkozásában terjesztett elő baleseti szolgáltatási igényt a Pénzügyi Szolgáltatónál. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező igényét arra hivatkozva utasította el, hogy sérülése nem a szerződéses feltételek szerinti baleset, mert az nem külső behatás miatt keletkezett, ezért biztosítási esemény nem következett be.

A szerződés Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban: ÁSZF) xxx részében található a baleset fogalma, mely szerint:

- Baleset: A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában balesetnek a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépett, a xxx Szerződési Feltételekben meghatározott következményekkel járó *külső behatás* minősül.

Nem minősül balesetnek a megemelés, rándulás, fagyás, napszúrás, hőséguta, porckorongsérülés, sérv, agyvérzés, továbbá a nem baleseti eredetű vérzés. Nem tekinthető balesetnek az öngyilkosság vagy öngyilkossági kísérlet még akkor sem, ha azt a biztosított tudatzavarban követte el.

A baleseti eredetű műtéti térítésre szóló xxx Szerződési Feltételeinek vonatkozó xxx pontjai szerint:

- A biztosítási esemény  
A biztosító esemény a biztosított balesetből eredő, orvosilag indokolt és szükséges, a baleset bekövetkeztétől számított 2 éven belüli műtété, azzal a kikötéssel, hogy a biztosítási eseményhez vezető *balesetnek* a kockázatviselési időszakban kell bekövetkeznie.  
(...)  
*A balesetnek a szerződésre vonatkozó meghatározását az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.*
- A biztosító szolgáltatása  
(...)  
A biztosító a biztosított jelen xxx Szerződési Feltételek szerinti
  - a) kiemelt műtété esetén a biztosítási összeg 200%-át,
  - b) nagyműtété esetén a biztosítási összeget,
  - c) *közepes műtété esetén a nagyműtétre járó biztosítási összeg 50%-át,*
  - d) kisműtété esetén a nagyműtétre járó biztosítási összeg 20%-át fizeti ki.

A baleseti eredetű kórházi napi térítésre szóló baleset-biztosítási fedezet xxx Szerződési Feltételeinek vonatkozó aaa pontjai szerint:

- A biztosítási esemény

A biztosítási esemény a biztosított balesetéből eredő orvosi indokolt és szükséges, a baleset bekövetkeztétől számított egy éven belüli, a szerződő által választott önrésznapot meghaladó fekvőbeteg-gyógyintézeti gyógykezelése feltéve, hogy a biztosítási eseményhez vezető *baleset* is a kockázatviselési időszakban következett be.

(...)

*A balesetnek a szerződésre vonatkozó meghatározását az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.*

A biztosító szolgáltatása

(...)

A kórházi napi térítést a bbb pont szerinti fekvőbeteg-gyógyintézeti tartózkodás kezdetének napjától a gyógyintézeti tartózkodás befejeztének napjáig, a fekvőbeteg-gyógyintézetben való tartózkodás naptári napokban számított időtartamára nyújtja a biztosító.

A Kérelmező által rendelkezésre bocsátott orvosi dokumentumok a következők voltak:

- A 2016. május 23. napján kelt, xxx Kórház-Rendelőintézet által kiállított lelet, melynek anamnézise szerint Kérelmezőnek „05.21-én kosárlabdázás közben bal lába sérült”.
- A 2016. június 2. napján kelt, xxx Kórház-Rendelőintézet által kiállított zárójelentés, mely szerint Kérelmezőnek „05.21-én kosárlabdázás közben bal lába sérült” és 2016. május 31. napján Achilles in ruptura reconstructio műtétet hajtott végre rajta.
- A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató felhívására csatolta a háziorvosa, dr. H.K. orvos 2016. június 21. napján kelt nyilatkozatát, mely szerint a Kérelmező a kockázatviselés kezdetét, vagyis 2012. május 3. napját megelőző 5 évben és azt követően sem volt beteg.

A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató felhívására 2016. augusztus 24. nyilatkozott a baleset körülményeivel kapcsolatban, mely szerint: „2016.05.21-én balesetet szenvedtem. Baráti családnál udvaron gyerekekkel játszottunk a kosárlabda palánk alatt dobás közben elestem bal lábamat megütöttem. Achilles-ín szakadást szenvedtem.”

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során nem vitatta, hogy a sérülés a Kérelmező akaratán kívül, hirtelen lépett fel és a xxx Szerződéses Feltételekben meghatározott következményekkel (műtét, illetve kórházi tartózkodás) járt.

A Pénzügyi Békéltető Testületnek fentiekre tekintettel a Kérelmező sérülésének mechanizmusát abból a szempontból kellett megvizsgálnia, hogy az a fenti szerződéses feltételeknek megfelelő külső behatás következménye volt-e.

Az általános bírói gyakorlat szerint *behatáson* valamely külső erőszaknak az emberi testre gyakorolt hatását kell érteni, tehát az emberi testtel szemben kívülről történő erő kifejtését, amely származhat embertől, állattól, dologtól. A behatás valamely dolog mozgásba hozatalával, esemény bekövetkeztével, helyzet előállításával indul meg, s hosszabb vagy rövidebb ideig tart. Ennek az eseménysorozatnak (folyamatnak) az elindítója lehet valamely külső erő, de az is lehet, akinek a testére a mozgásba hozott dolog, a bekövetkezett esemény vagy az előállott helyzet hatást gyakorolt. A behatás *külső* volta azt jelenti, hogy a behatás – amely lehet közvetlen vagy közvetett – kívülről éri az emberi testet, vagyis az egészségkárosodás nem a test belsejében lezajló folyamat eredménye, illetőleg ilyenek is az eredménye ugyan, de ezt a testen belüli folyamatot kívülről jövő hatás indítja el (Hiv.: Ptk. Magyarázata).

A Kérelmező - a rendelkezésre álló orvosi dokumentumok és a balesettel kapcsolatos nyilatkozatai szerint mindvégig következetesen ugyanazt adta elő a balesettel kapcsolatban - kosárlabdázás közben felugrott, majd rossz testhelyzetben esett le, melynek során a bal lába relatív nagy sebességgel a talajnak ütközött. A talaj olyan fizikai erő kifejtést gyakorolt a Kérelmező lábára, amely

*külső behatás* következtében a Kérelmező lába megsérült. Ennek alapján megállapítható volt, hogy a Kérelmező által elszenvedett Achilles-ín sérülés, a Kérelmező mint biztosított akaratán kívül hirtelen fellépett, külső behatás folytán alakult ki, így az adott sérülés a biztosítás Általános Szerződési Feltételeinek értelmében balesetnek minősül.

A Pénzügyi Békéltető Testület fentiek szerint bizonyítottan találta a szerződéses feltételek szerinti baleset megvalósulását, melynek következtében szükségessé vált a biztosítási eseménynek minősülő műtéti beavatkozás és kórházi tartózkodás. Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület bizonyítottan fogadta el, hogy a baleseti eredetű műtéti térítésre szóló balesetbiztosítási fedezet és baleseti eredetű kórházi napi térítésre szóló balesetbiztosítási fedezet szerinti biztosítási események megvalósultak.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás során hivatkozott arra is, hogy az Achilles-ín csak extrém külső behatás következtében szakadhat el, illetve csak olyan esetben szakadhat el spontán, külső behatás nélkül, amennyiben az ín beteg, elfajult, korábbi sérülésekkel terhelt.

Az ÁSZF yyy részének yyy pontja szerint:

- A biztosító jogosult ellenőrizni a biztosítási esemény bekövetkezte kapcsán a benyújtott orvosi dokumentumok tartalmát, valamint felülvizsgálni a biztosított egészségi állapotát, az orvosi eljárás szükségességét és a gyógytartamot.
- Egyedi esetekben a biztosító független orvos szakértőt is felkérhet véleményadásra. A biztosított vállalja, hogy aláveti magát a biztosító orvosa által végzett vizsgálatnak.

A Pénzügyi Szolgáltatónak a fenti szerződéses rendelkezések alapján lehetősége lett volna, azonban mégsem kezdeményezte a Kérelmező orvosi vizsgálatát, független orvosszakértőt nem kért fel véleményadásra, ezért ennek utólagos hiányára az eljárás során alappal nem hivatkozhat. A Kérelmező a háziorvosa nyilatkozatával igazolta, hogy a kockázatviselés kezdő napját megelőző 5 évben, illetve azt követően a tárgyi balesetig nem volt beteg. A Pénzügyi Szolgáltató azonban az ezzel ellentétes feltételezését az eljárás során nem támasztotta alá.

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 bekövetkeztenek 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 fennállását a biztosító köteles bizonyítani (BDT 2000.320).

A felek a baleseti műtéti térítésre-, a baleseti kórházi napi térítésre járó szolgáltatási összegek és a már megfizetett műtéti térítés összege vonatkozásában egyezően nyilatkoztak.

Az ÁSZF zzz Általános rendelkezésekről szóló része zzz pontja szerint:

- A biztosítási szolgáltatás  
A biztosító a biztosítási fedezet díjának megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási fedezetre vonatkozó kockázatviselés alatt bekövetkezett biztosítási esemény esetén az adott típusú biztosítási fedezetre vonatkozó xxx Szerződési Feltételekben meghatározott biztosítási szolgáltatást teljesíti – vagyis a biztosítási összeget, annak többszörösét vagy meghatározott részét fizeti ki a biztosított vagy a kedvezményezett részére, illetve átvállalja a szerződőtől a biztosítási fedezetek díjának megfizetését.

Az ÁSZF yyy számú mellékletének xyz pontja szerint a Kérelmezőn elvégzett, izületi szalagok varrata, pótlása közepes-, műtétnek minősül, melyre a xxx Szerződési Feltételek ccc pontja alapján közepes műtéte esetén a nagyműtetre járó biztosítási összeg 50%-a téríthető.

A Pénzügyi Szolgáltató által csatolt 2015. március 5. napján kelt, a baleset időpontjában aktuális biztosítási fedezetek alapján a Kérelmező részére:

- baleseti kórházi napi térítésre önrész nélkül, 3 napra 3 x 10.927 Ft, azaz 32.781 Ft,
- baleseti műtéti térítésre 327.818 Ft 50 %-a, azaz 163.909 Ft,

vagyis összesen 196.690 Ft biztosítási szolgáltatási összeg lenne téríthető.

A fenti összegből azonban 60.100 Ft, nem baleseti eredetű műtetre már kifizetett biztosítási szolgáltatási összeg levonása szükséges, mert a biztosítási eseményre csak azt adott típusú - jelen esetben baleseti - biztosítási fedezetre vonatkozó szolgáltatás nyújtható, így összesen 136.590 Ft biztosítási szolgáltatási összeg téríthető a Kérelmező részére.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a 136.590 Ft biztosítási szolgáltatási összeg megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt xxx Ft összeghatárig terjedő - xxx ügyekre ki nem terjedő - általános alávetési nyilatkozatot tett.

Az MNB tv. 113 § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor, vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta az MNB tv. 106.§ (5) bekezdése alapján az eljárás írásbeli keretei között, az MNB tv. 112.§ (5)-(6) bekezdései alapján a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke által engedélyezett 30 nappal a téli eljárási szünettel meghosszabbodott törvényes eljárási határidőben.

*Budapest, 2017. március 27.*

Dr. Nagy Olga s.k.,  
a Pénzügyi Békéltető Testület  
eljáró tagja