

A-PBT-A-5/2017. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület a **K.Z.** kérelmező (xxx) (a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Biztosító** szolgáltató (yyy) (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, jelenleg a fenti számon folyamatban lévő, a xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató részére az alábbi ajánlást teszi:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a xxx kárszámú kárüggyel kapcsolatban fizessen meg Kérelmező részére postai úton a jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül 90.000 Ft, azaz kilencvenezer forint összegű biztosítási szolgáltatási összeget.

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 a jelen ajánlásban foglaltak követéséről vagy a követésének elmaradásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék 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. § (1) bekezdésének b) pontja, 116. §-a, valamint 119. §-ának (1) bekezdése és a 120. § (3) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező a 2016. december 16. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, xxx számú szerződésből fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte. A kérelem tárgya vagyonszolgáltatási szerződés alapján biztosítási szolgáltatás nyújtása iránti igény volt.

A rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács az alábbiakat állapította meg:

A Kérelmező és Pénzügyi Szolgáltató között 2012. augusztus 30. napján xxx biztosítási szerződés jött létre a xxx kötvényszámon. A Kérelmező 2016. július 21. napján kárbejelentést tett villámcsapás következtében megrongálódott televíziókészülék vonatkozásában. A káresemény időpontja 2016.

július 18. napja volt. A Pénzügyi Szolgáltató 2016. július 23. napján kárfelmérést végzett, mely alapján az azonosíthatóan bekövetkezett károkat elismerte, melyre tekintettel 2016. szeptember 30. napján 25.000 Ft kárkifizetést teljesített. Kérelmező ezt követően újabb kárbejelentést tett a 2016. július 18-i káreseményhez kapcsolódóan az xxx típusú laptop (továbbiakban: laptop) megrongálódására tekintettel, melyet a Pénzügyi Szolgáltató a 2016. november 15 napján kelt levelével – mint a 2016. július 18-i villámkárhoz nem azonosítható káreseményt – elutasított.

A Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa bejelentett kárigény megfizetésére, követelését 90.000 Ft (laptop javítás) + 2.500 Ft (szakértői díj) összegben határozta meg. Kérelmező kérelméhez mellékelte a xxx Kft. által kiállított, 2016. augusztus 31. napján kelt „Szakvélemény műszaki károk rendezéséhez” megnevezésű dokumentumot, mely szerint a laptop meghibásodását hálózati oldalról érkező túlfeszültség okozta, mellékelte továbbá a Pénzügyi Szolgáltatóhoz 2016. szeptember 8. napján kelt levelének másolati példányát, melyben jelezte a laptop meghibásodását.

Kérelmező kérelme alapján és az MNB tv 106. § (5) bekezdésének megfelelően a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 2016. december 16 napján eljárás indult, melyről az eljáró tanács a 2016. december 19. napján kelt leveleiben értesítette a Feleket, továbbá Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat megküldésére hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában a xxx szerződési feltételei (továbbiakban: ÁSZF) xxx, illetve yyy pontjában foglaltakra hivatkozással előadta, hogy a káresemény bekövetkezése (2016. július 18.) és a kárbejelentés megtétele (2016. szeptember 12.) között eltelt két hónapra tekintettel nem találta a kárt azonításra alkalmasnak. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja alapján Kérelmező késedelmes bejelentésére tekintettel már egyértelműen nem volt megállapítható, hogy a laptop valóban a 2016. július 18. napján bekövetkezett káresemény folytán rongálódott meg. Előadta, hogy a korábban teljesített kártérítési összegben felül további kártérítési összeget nem áll módjában fizetni Kérelmező részére.

A Pénzügyi Szolgáltató válaszirata Kérelmező részére megküldésre került. A válasziratban foglaltak kapcsán Kérelmező a 2017. február 3. napján kelt nyilatkozatában előadta, hogy annak tartalmával nem ért egyet. Előadta, hogy – mint ahogy azt már a kárbejelentésben is leírta - gyermeke nyaralt, így a laptop meghibásodását csak később, 2016. július 24-én vették észre és ezt követően már másnap, 2016. július 25-én, jelezte a Pénzügyi Szolgáltató xxx telephelyén az utólagos káreseményt, érdemi ügyintézés az ügyben azonban 2016 októberéig nem történt.

A Kérelmező beadványa a Pénzügyi Szolgáltató részére megküldésre került és az abban foglaltak alapján az eljáró tanács a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat-kiegészítésre hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2017. február 21. napján kelt nyilatkozatában előadta, hogy a Kérelmező a 2016. szeptember 9. napján megküldött levelét megelőzően semmilyen módon nem jelezte az utólagos káreseményt. Csatolta a Kérelmező 2016. szeptember 9. napján kelt levelét, melyhez mellékelten megküldte a „Szakvélemény műszaki károk rendezéséhez” megnevezésű, 2016. augusztus 31. napján kelt dokumentum, valamint a kiállított számla másolati példányát, továbbá elnézést kért a kései küldésért, mivel az ezzel kapcsolatos ügyintézés elhúzódott. Csatolta továbbá a Kérelmező által a kérdéses időszakban kezdeményezett telefonbeszélgetések leiratait, melyek alapján megállapítható, hogy a laptop kárbejelentéssel kapcsolatosan először 2016. október 17. napján 8 óra 57 perckor érdeklődött. Előadta, hogy továbbra sem áll módjában az utólagos káreseményt a 2016. július 18-i villámkárhoz azonosítható káreseményként elfogadni.

A Pénzügyi Szolgáltató válaszirat-kiegészítése a Kérelmező részére megküldésre került, azt Kérelmező 2017. február 28. napján átvette, az abban foglaltakra a határozathozatal napjáig nyilatkozatot nem terjesztett elő.

Ezt követően az eljáró tanács a yyy számú levelében a Pénzügyi Szolgáltatót ismételt nyilatkozattételre hívta fel a tekintetben, hogy a kérelemmel érintett utólagos kárbejelentés kapcsán

mely lényeges körülmények váltak kideríthetetlenné, továbbá arra, hogy a jogalaptól függetlenül nyilatkozzon a Kérelmező által előterjesztett igény összecszerúségére vonatkozóan, részletezve azt, hogy a jogalap esetleges fennállása esetén milyen mértékű szolgáltatás volna téríthető a Kérelmező felé.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2017. március 17. napján kelt nyilatkozatában előadta, hogy álláspontja szerint a tárgyi laptop bejelentésével kapcsolatosan továbbra sem deríthető ki, hogy az valóban a 2016. július 18. napján bekövetkezett villámkár folytán hibásodott meg, a következőkre tekintettel: A Kérelmező 2016. szeptember 8. napján kelt levelében tájékoztatta, hogy fia üdülni volt, így állítása szerint csak később vették észre a laptop sérülését. Megjegyezte, hogy elvárható lett volna a Kérelmező részéről, hogy egy villámcsapással járó vihar után az összes elektronikai eszköz állapotát leellenőrizze, egy esetleges tűz, vagy zárlat elkerülése érdekében is. Amennyiben a laptop valóban a 2016. július 18. napi vihar során sérült volna, annyiban azt a Kérelmező a kárszemle során bejelentette volna kárszakértőknek. A csatolt dokumentumok alapján megállapítható, hogy a Kérelmező még a tudomására jutást követően sem jelentette be a káreseményt. A már hivatkozott szerződési feltételek, illetőleg tények birtokában - a káresemény bekövetkezése és a kárbejelentés megtétele közötti mintegy két hónap elteltére is tekintettel - nem találta a kárt azonításra alkalmasnak. Kérelmező késedelmes bejelentése nem tette lehetővé a bejelentés tartalmának ellenőrzését. A lényeges körülmény kideríthetetlenné válása körében értékelte, hogy Kérelmező részéről nem került alátámasztásra, hogy a laptop konkrétan a 2016. július 18. napi káresemény során sérült, sem a sérülés időpontja, sem a helyszín nem került teljes körűen alátámasztásra, figyelemmel arra is, hogy a laptop funkcióját tekintve is egy hordozható eszköz. Megjegyezte továbbá, hogy a Kérelmező által becsatolt szakvélemény sem ad magyarázatot a laptop sérülésének időpontjára, sem a helyszínére, csupán arra, utal, hogy hálózati túlfeszültség okozhatta a meghibásodást. Hangsúlyozta, hogy a tárgyi laptopot kárszakértője nem tekinthette meg, továbbá semmilyen fényképfelvétel sem került bemutatásra. Az összecszerúség körében előadta, a jogalap teljes körű vitatása mellett a szakvéleményben foglalt 90.000 Ft összeg, egyéb irányadó bizonyíték (szemle, fényképfelvételek) hiányában elfogadható.

A Pénzügyi Szolgáltató válaszirát-kiegészítése a Kérelmező részére megküldésre került, azt Kérelmező 2017. március 28. napján átvette, az abban foglaltakra a határozathozatal napjáig nyilatkozatot nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács a zzz számú levelében felhívta a Kérelmezőt, hogy nyilatkozzon arról, hogy milyen formában – személyesen vagy telefonon – történt az utólagos káresemény bejelentése, pontosan mikor, hol és kivel vette fel a kapcsolatot és az ügyintézés során milyen tájékoztatást kapott. A Kérelmező a felhívást 2017. március 14. napján átvette, az abban foglaltakra a határozathozatal napjáig nyilatkozatot nem tett.

A Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**:

A Kérelmező kárigénye megalapozottságának vizsgálatakor a szerződéskötés idején hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi XL. törvény (továbbiakban: régi Ptk.) rendelkezései az irányadóak: az 536. § (1) bekezdése értelmében *biztosítási szerződés alapján a biztosító meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkeztétől függően bizonyos összegnek megfizetésére vagy más szolgáltatás teljesítésére, a biztosított, illetőleg a másik szerződő fél pedig díj fizetésére kötelezi magát.* Az 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 (2) bekezdés 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. Kommentárja akként rendelkezik, hogy **„Ha a káresemény késedelmes bejelentése ellenére a biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmények nem válnak kideríthetetlenné, a biztosító nem mentesül a fizetési kötelezettsége alól ... A törvény a kötelezettségek megszegéséhez súlyos jogkövetkezményt fűz: a biztosítót mentesíti a biztosítási szerződésben vállalt szolgáltatás alól. Ennek azonban kettős feltétele van: az egyik az, hogy a biztosított ne teljesítse a szóban levő**

kötelezettségeit, a másik pedig az, hogy emiatt lényeges körülmények kideríthetlenné váljanak. Ebből az is következik, hogy az említett két feltétel fennállása esetében a biztosító nem mentesül mindenképpen a szerződésben vállalt teljes kötelezettsége alól, hanem csak annyiban, amennyiben a biztosított mulasztása folytán nem lehetett lényeges körülményeket felderíteni ... A biztosító mindenképpen köteles szolgáltatni olyan mértékben, amilyen mértékben az értesítési kötelezettség elmulasztása ellenére is megállapítható a fizetési kötelezettsége. Ha pl. szakértői vélemény igazolja a bejelentés tartalmi helyességét, a biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosító helytállni köteles annak ellenére, hogy a bejelentés késedelmesen történt.”

A Legfelsőbb Bíróság a BH1995.230. számú döntésében kifejtette, hogy „ha a káresemény késedelmes bejelentése ellenére a biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmények nem válnak kideríthetlenné, a biztosító nem mentesül a fizetési kötelezettsége alól”. Megállapította, hogy „a felek által kötött biztosítási szerződés részét képező általános szerződési feltételek szerint - összhangban a Ptk. 544. §-ának (2) bekezdésében foglaltakkal - a biztosító akkor mentesülne a fizetési kötelezettség alól, ha a káresemény késedelmes bejelentése miatt lényeges körülmények valóban kideríthetlenné váltak volna. **A fizetési kötelezettség szempontjából ilyen lényeges körülmény a biztosítási esemény bekövetkezése körülményeinek feltárhatatlansága, illetőleg a kárösszszerszerűsége.”**

A Ptk. 544. § (1) bekezdésének megfelelő követelményt támasztanak az ÁSZF xxx, illetve yyy pontjai: „A biztosított a káreseményt (biztosítási eseményt) bekövetkezése után haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásra jutástól számított két munkanapon belül írásban (levélben, faxon, e-mailben), vagy telefonon köteles bejelenteni a biztosítónak, a szükséges felvilágosításokat köteles megadni, és lehetővé kell tennie a bejelentés, valamint a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését. Amennyiben a biztosított e kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, a Biztosító teljesítési kötelezettsége nem áll be.”

A hivatkozott rendelkezések meghatározzák azt az eljárási rendet – így különösen a káresemény bejelentésére vonatkozó határidőt -, melyet követni kell a szerződő feleknek a káresemény kapcsán, ezen eljárási rend elmulasztása ugyanakkor nem eredményez jogvesztést. A Pénzügyi Szolgáltató mentesülése abban az esetben következik be, ha a káresemény bejelentésére vonatkozó határidő elmulasztása következtében lényeges körülmények kideríthetlenné válnak.

Fentiekre tekintettel az eljáró tanácsnak azt kellett vizsgálnia, hogy jelen káresemény kapcsán állnak-e fenn olyan lényeges körülmények, melyek utóbb kideríthetlenné váltak.

A felek között nem vitatott, hogy a kárbiztosítás kiterjed a villámcsapás biztosítási esemény (a vagyontárgyban a villámcsapás által közvetlenül vagy közvetve okozott kár) folytán bekövetkezett károkra. Az eljárás során rendelkezésre bocsátott dokumentumok és a felek egyező előadása alapján tényként megállapítható, hogy Kérelmező lakásában 2016. július 18. napján villámcsapás következtében elektromos készülék megrongálódott. Kérelmező kárbejelentést tett a megrongálódott televíziókészülék vonatkozásában, mely alapján a Pénzügyi Szolgáltató - kárfelmérést követően – az azonosíthatóan bekövetkezett károkat elismerte és kárkifizetést teljesített. Ezt követően jelentette be Kérelmező az utólagos kárt, a laptop meghibásodását. A 2016. augusztus 18. napján megrendelt, 2016. augusztus 31. napján kelt szakvéleményében megállapításra került, hogy „220 V hálózati oldalról érkező túlfeszültségen keresztül érte a meghibásodás a készüléket” és a hiba okaként „hálózati oldalról érkező túlfeszültség” került meghatározásra, más esemény nem befolyásolhatta a meghibásodást.

Az eljáró tanács rámutat arra, hogy a rendelkezésre álló nyilatkozatok és szakvélemény alapján megállapítható az összefüggés a felek által sem vitatott 2016. július 18. napján bekövetkezett villámcsapás, mint biztosítási esemény és a káresemény bekövetkezése, azaz a laptop túlfeszültség miatti meghibásodása között. **A villámcsapás okozta túlfeszültségből eredő kár biztosítási esemény, így a Pénzügyi Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a régi Ptk. hivatkozott 536. § (1) bekezdése alapján fennáll.**

A 2016. augusztus 31. napján kelt szakvéleményben és a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozatában foglaltak alapján - miszerint a szakvéleményben foglalt összeg elfogadható -, **a biztosítási szolgáltatási összeg a rendelkező részben foglaltak szerint 90.000 Ft.**

Az ügyfél-tájékoztató xxx pontja alapján „A szerződő (biztosított) vagy a Biztosító kérheti a kár okának és összegének független szakértő által történő megállapítását. A független szakértő költségét a megbízó fizeti. Ezen rendelkezésre tekintettel az eljáró tanács a szakvélemény kiállításával felmerült 2.500 Ft költség viseléséről nem rendelkezett, tekintettel arra, hogy annak megtérítésére a Pénzügyi Szolgáltató nem köteles.

Az eljáró tanács nem fogadta el a Pénzügyi Szolgáltató által a mentesülés körében előadott érvelést, az alábbiak szerint:

Az eljáró tanács álláspontja szerint nincs túlzott jelentősége annak a körülménynek, hogy konkrétan mely időpontban történt a villámcsapás, tekintettel arra, hogy ezen biztosítási esemény (légköri jelenség), annak jellegéből adódóan, a Kérelmező által „nem idézhető elő”. Az utólagos káresemény bejelentését megelőző összes körülményéből - így különösen a megelőzően elismert kárból és a meghibásodás okából - a bekövetkezett kár azonosításra alkalmas.

Az ÁSZF zzz pontja határozza meg azon ingóságok körét, melyekre a biztosítás kiterjed, így például a számítástechnikai eszközök, berendezések ebbe a körbe tartoznak. A xyz pont rendelkezik a biztosításból kizárt tételekről, mely nem tartalmazza a laptopot, mint nem biztosítható vagyontárgyat. Az érintett termék funkciója független a káresemény bejelentésének időpontjától, mivel ezt nem befolyásolja az a tény, hogy a káreseményt a biztosított esetlegesen késedelmesen jelenti be. A Pénzügyi Szolgáltató tehát nem hivatkozhat alappal arra, hogy a laptop hordozható eszköz, ezáltal a káresemény helyszíne nem került teljes körűen alátámasztásra.

A 2016. július 23. napján készült kárfelvételi jegyzőkönyv szakértői megállapítása a következőket tartalmazza: „a szemle alkalmával annyit tudtam megállapítani, hogy a nappali szoba TV-je nem működik. A hálószoba TV-je bekapcsoláskor behozza a csatornákat, de némelyik csatornánál időnként kék csík jelenik meg. Elmondtam a szemle alkalmával, hogy a 2 db TV-t be kell szakemberrel vizsgáltatni és leszakvéleményeztetni. A szakvéleményeket és javítási számlákat a biztosító címére kell megküldeni: ABC Biztosító xyz” Erre tekintettel megjegyzi az eljáró tanács, hogy a 2016. július 23-i helyszíni kárfelmérés során, illetve a készített fényképfelvételeken sem voltak megállapíthatóak a meghibásodás pontos körülményei, a kárszakértő szakvélemény elkészítését és megküldését kérte. A Pénzügyi Szolgáltató helyszíni kárfelmérés és fényképfelvételek készítése nélkül utasította el Kérelmező kárigényét, további dokumentumok becsatolását a Kérelmezőtől nem kérte. A Kérelmező a 2016. július 23. napján kelt kárfelvételi jegyzőkönyvben, a TV meghibásodása miatt előírt intézkedéseket az utólagos káresemény bejelentésekor is megtette, a szakvéleményt a Pénzügyi Szolgáltató részére becsatolta.

A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozásával szemben az eljáró tanács megítélése szerint életszerű a Kérelmező által hivatkozott körülmény, miszerint a gyermeke nyaralt és a használaton kívüli laptop meghibásodását csak később észlelték, így a kárszemle során a káresemény bejelentésére nem volt lehetősége. A biztosítottra nézve sem az ügyfél-tájékoztató sem az ÁSZF nem ír elő kötelezettséget arra, hogy egy villámcsapással járó vihar után az összes elektronikai eszköz állapotát leellenőrizze.

A rendelkezésre álló adatok alapján mind a káresemény bekövetkezésének körülményei, mind pedig a kár összezszerűsége kétséget kizáróan megállapítható, így az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében 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 megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki.

A Felek hozzájárulása alapján az eljáró tanács az MNBtv. 106. § (5) bekezdése alapján az eljárást írásban folytatta le.

A Pénzügyi Békéltető Testület rögzíti, hogy az MNB tv 112.§ (6) bekezdésében foglaltak szerint a 2016. december 19. napjától 2017. január 1. napjáig tartó eljárási szünet időtartama az eljárási határidőbe nem számítható be.

Az eljáró tanács rögzíti, hogy a jelen ügyben az eljárási határidő harminc nappal meghosszabbításra került az MNB törvény 112.§ (5) bekezdése alapján.

Budapest, 2017. április 27.

dr. Cserépi Judit s.k.,
eljáró tanács tagja

dr. Bocskói Adrienn s.k.,
eljáró tanács elnöke

dr. Lakó Anita s.k.,
eljáró tanács tagja