

## H-PBT-H-1634/2017. Kötelező határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület a **S.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, az xxx áruházaiban azonos termék kategóriába tartozó termékekre beváltható csereszelvény formájában, 46.799 Ft (negyvenhatezer-hétszázkilencvenkilenc forint) biztosítási szolgáltatási összeget a Kérelmező részére fizessen meg.

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, 106. § (5) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, valamint 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

### INDOKOLÁS

A Kérelmező kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, kiterjesztett garancia biztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint a Kérelmező 2016. március 26. napján vásárolt egy xxx típusú mobiltelefont, melyre vonatkozóan xxx garancia biztosítási szerződést (a továbbiakban: *Biztosítás*) kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval. A Kérelmező kárbejelentéssel fordult a Pénzügyi Szolgáltató felé, mely szerint 2016. november 16. napján, kirándulás közben, amikor egy kisebb patakon ugrott át a készülék a kabátja zsebéből egy kőre, majd onnan a patakba esett és használhatatlanná vált. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező szolgáltatási igényét, majd panaszát elutasította arra hivatkozással, hogy a nevezett káresemény nem minősül baleseti meghibásodásnak és a Kérelmező megszegte a kármegelőzési kötelezettségét. 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 szolgáltatási igény teljesítésére. Kérelmében előadta, hogy – álláspontja szerint – nem fogadható el a Pénzügyi Szolgáltató kárrendezése során kialakított álláspontja, mely szerint kizárólag cipzáras dzsekiben vagy hátizsákban lehet tárolni a kirándulás közben a telefonkészüléket. Véleménye szerint

ez nem várható el a készülékek tulajdonosától és a készülék utcai séta közben is ugyanígy kieshetett volna a zsebéből.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta a szolgáltatási igényt elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint annak elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Válasziratában hivatkozott a biztosítási feltételek xxx pontjában foglaltakra, mely szerint „Baleseti meghibásodás: a biztosított termékben hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében bekövetkező károsodás, kivéve, ha azt a Szerződő/Biztosított szándékossága, vagy súlyos gondatlansága idézte elő. [...]” Előadta, hogy a biztosítási feltételek yyy pontja szerint a Biztosított köteles a biztosított terméket gyártói előírás szerint, rendeltetésszerűen használni és karbantartani, továbbá minden általában elvárható megtenni annak érdekében, hogy megóvja a biztosított terméket a meghibásodástól, a károsodástól. Előadta továbbá, hogy – álláspontja szerint – a Ptk. 6:463. § (1) bekezdése és 6:464. § (2) bekezdése alapján is megállapítható a biztosító mentesülése. Előadta, hogy a Ptk. Nagykomentár alapján károsult számára a kármegelőzési kötelezettség úgy jelentkezik, hogy kerülnie kell a kárveszélyes helyzeteket. Az általában elvárható magatartás körében hivatkozott továbbá a BH 1996/34 szám alatt közzétett eseti döntésre, mely szerint „Az elvárhatóság szintjének meghatározásánál a károsult oldalán csak olyan kötelezettségek elhanyagolása jelenti a kármegelőzési kötelezettség megsértését, mely kötelezettségek nyilvánvalóan és az általános ismeretek alapján is szükségesek és vagy rendszerint alkalmazandók tipikus károsodások megelőzésénél.” A biztosító álláspontja szerint a Kérelmező azzal, hogy a telefont a dzsekijének nyitott zsebében tárolta, nem tett eleget a kármegelőzési kötelezettségének, mivel nem tanúsította az adott helyzetben általában elvárható magatartást. Ennek körében előadta, hogy a Biztosító gyakorlatában a kármegelőzési kötelezettség körében - hogyha zsebről van szó - általánosan elvárható, hogy zárható legyen és a situációtól (kirándulás) függő kockázatok és az alkalmazandó kármegelőzési „eszközök” megfelelőségének felmérése elvárható a biztosítottól mint átlagfogyasztótól. A Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként elfogadja, a döntésnek aláveti magát.

Az ügyben megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője fenntartotta a válasziratban foglaltakat. Előadta, hogy nem lát lehetőséget a Kérelmező kárának a megtérítésére. Előadta, hogy nem feltétlenül abban merült ki a Kérelmező kármegelőzési kötelezettsége, hogy zipzáras zsebben kellett, hogy tartsa a telefont, hanem minden elvárható cselekményt meg kellett volna tennie azért, hogy a telefon ne károsodjon. Előadta, hogy nem tartja előre nem látható eseménynek azt, hogy egy zsebből kiesik a telefon. Példaként előadta, hogy amennyiben a biztosított megbotlik, és a kezéből kiesik a telefon, úgy a Biztosító térített volna. Előadta, hogy a Kérelmezőnek kerülnie kellett volna a kárveszélyes helyzeteket. Kérdésre előadta, hogy a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy átvette, elolvasta és megértette a szerződési feltételeket. Kérdésre előadta, hogy nem vitatja, hogy volt-e a telefonon tok vagy sem; elfogadja a Kérelmező azon nyilatkozatát, hogy a telefonon tok volt. Elfogadja, hogy a készülék káresemény következtében nem volt gazdaságosan javítható. Előadta, hogy tisztázott jogalap esetén, a telefon károkori avult értékére és a védőtok meglétére tekintettel 53.820 forint lenne a biztosítási szolgáltatási összeg. A Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatként előadta, hogy a kiszámított összeg 30%-át, azaz 16.146 forintot ajánl fel a Kérelmező részére. Kérte ennek elfogadhatóságáról nyilatkoztatni a Kérelmezőt.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője kifejezetten nyilatkozott, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 106. § (5) bekezdésében foglaltak alapján az eljárás írásbeli lefolytatásához, a meghallgatás mellőzéséhez hozzájárul.

Erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli lefolytatását. A Pénzügyi Békéltető Testület felhívta a Kérelmezőt, hogy 15 (tizenöt) napon belül nyilatkozzon a Pénzügyi Szolgáltató által előterjesztett egyezségi ajánlatra vonatkozóan. Terjessze elő továbbá esetleges további nyilatkozatait, észrevételeit.

A meghallgatás jegyzőkönyve és a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlata megküldésre került a Kérelmező részére, aki a megszabott határidő alatt nyilatkozatot nem tett, az egyezségi ajánlatot nem fogadta el. Erre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 112. § (2) bekezdése alapján lefolytatta az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

**1.** Az eljárás során tényként volt megállapítható, hogy a felek között, 2016. március 27. napi kockázatviselési kezdettel, 12 hónap határozott időtartamra xxx garancia biztosítási szerződés (a továbbiakban: *Biztosítás*) jött létre a Kérelmező által vásárolt xxx típusú mobiltelefonra vonatkozóan.

A Kérelmező a biztosítás általános szerződési feltételeinek átvételét aláírásával elismerte, ezért a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: *Ptk.*) 6:59. § (2) bekezdésében foglalt szerződési szabadság elve, és a Ptk. 6:78. § (1) bekezdése alapján a Biztosítás általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: *Feltételek*) a felek közös megállapodásukkal a biztosítási szerződés részévé tették.

A Ptk. 6:439. § (1) bekezdése szerint a biztosítási szerződés alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni; a biztosítóval szerződő fél díj fizetésére köteles. Azt, hogy milyen események minősülnek a biztosító szolgáltatási kötelezettségét kiváltó biztosítási eseménynek, a biztosítási szerződés, jelen esetben a Feltételek tartalmazzák. A Pénzügyi Békéltető Testületnek ezért elsődlegesen abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy a Kérelmező vonatkozásában megvalósult-e valamely, a Feltételekben rögzített biztosítási esemény.

**2.** A Feltételek zzz pontja alapján *baleseti meghibásodás biztosítási eseménynek* minősül a biztosított termék - a Biztosító kockázatviselésének tartama alatti - *váratlan, előre nem látható, hirtelen fellépő külső behatás* következtében fellépő (i) *sérülése, törése* vagy megsemmisülése, vagy (ii) nem a jótállás körébe tartozó olyan meghibásodása, amely a biztosított termék működésképtelenségét eredményezi, melynek következtében a biztosított termék javítására vagy cseréjére van szükség annak érdekében, hogy a termék normál működése helyreálljon.

Ezzel összefüggésben a Feltételek xyz pontjában, az értelmező rendelkezések közt rögzítésre került továbbá, hogy baleseti meghibásodás, a biztosított termékben hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás következtében bekövetkező károsodás, kivéve, ha azt a Szerződő/Biztosított szándékossága, vagy súlyos gondatlansága idézte elő. Baleseti meghibásodásnak minősül továbbá a biztosított termék rendeltetészerű, gondos használata mellett folyadék hirtelen, balesetszerűen bekövetkező véletlen kiömlése, ráömlése által okozott meghibásodás is.

Az eljárás során a felek között nem volt vitás a káresemény lefolyása. Ennek alapján tényként volt megállapítható, hogy 2016. november 16. napján, kirándulás közben, amikor a Kérelmező egy kisebb patakon ugrott át a biztosított készülék a kabátja zsebéből egy kőre, majd onnan a patakba esett és használhatatlanná vált. A kárbejelentés során rögzítésre került továbbá, hogy a Kérelmezőnél a kirándulás során táska nem volt, a kabát nem rendelkezett zárható zsebbel és a készüléket védőtok védte.

Ennek alapján egyértelműen megállapítható volt, hogy a biztosított készülékben *hirtelen, váratlan, előre nem látható külső behatás* következtében következett be a *sérülés*; a baleseti meghibásodás biztosítási esemény bekövetkezett.

**3.** A Pénzügyi Békéltető Testület e körben – a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozására figyelemmel – vizsgálta, hogy a káreseményt a Szerződő/Biztosított szándékossága, vagy súlyos gondatlansága idézte-e elő, melynek folytán a Pénzügyi Szolgáltató a Feltételek xyz pontjában foglaltak és a Ptk.

6:464. §-a alapján mentesülhet a szolgáltatási kötelezettség alól. E körben a Pénzügyi Békéltető Testület rá kíván mutatni, hogy bár a szándékos és súlyosan gondatlan magatartásból eredő kárt a biztosítási esemény kivételeként (kizárásként) szabályozza a Feltétel, azonban az a Ptk. 6:455. § e) pontjának és 6:464. § (1) és (2) bekezdésének összevetéséből következően nyilvánvalóan mentesülési okként értékelhető. A mentesülési ok fennállását a biztosító köteles bizonyítani.

Az eljárás során csatolt bizonyítékok alapján nem volt arra utaló hivatkozás és bizonyíték, hogy a káresemény a Kérelmező tevőleges, akaratlagos, szándékos magatartása folytán következett be.

A súlyos gondatlanság fogalmát sem a Ptk., sem a biztosítási feltételek nem határozzák meg, így az eset összes körülményét értékelve lehet csatolt eldönteni, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlanságnak minősül-e, vagy sem. A súlyos gondatlanság a vonatkozó bírósági gyakorlat szerint az adott helyzetben elvárható gondos magatartás olyan feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, amely súrolja a szándékosság, az eredmény kívánásának a határát. Pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a gondatlanság súlyos voltának megállapításához.

Az ügyben feltárt tényállás alapján nyilvánvaló volt, a Kérelmező mint biztosított magatartásával nem merítette ki a fentiek szerinti súlyos gondatlanság kritériumait sem.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során hivatkozott továbbá a Feltételek 3.3. §-ában meghatározott kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség megsértésére, valamint az elvárható gondosság elmulasztására. A Feltételek 3.3. pontja szerint a Biztosított köteles a biztosított terméket gyártói előírás szerint, rendeltetésszerűen használni és karbantartani, továbbá *minden általában elvárható megtenni* annak érdekében, hogy megóvja a biztosított terméket a meghibásodástól, a károsodástól.

A Feltételek fenti rendelkezése a Ptk. 6:463. § (1) bekezdésében meghatározottakkal összhangban rendezi a biztosított kármegelőzési kötelezettségét. E szerint a szerződő fél és a biztosított a kár megelőzése érdekében *az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani*. Ezt az elvárhatósági követelményt kell támasztani abban az esetben is, ha a szerződés szabályozza a szerződő fél és a biztosított kármegelőzési teendőit, előírja a kár megelőzését vagy enyhítését célzó eszközöket, eljárásokat, szakképzettségi követelményeket.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy – álláspontja szerint – „a kármegelőzési kötelezettség körében - hogyha zsebről van szó - általánosan elvárható, hogy zárható legyen” és „a szituációtól (kirándulás) függő kockázatok és az alkalmazandó kármegelőzési »eszközök« megfeleléségének felmérése elvárható a Biztosítottól, mint átlagfogyasztótól”.

E körben előadta, hogy a (rég) Ptk. Nagykomentár szerint „A károsult számára a kármegelőzési kötelezettség úgy jelentkezik, hogy kerülnie kell a kárveszélyes helyzeteket.” és a BH1996.34 számon közzétett eseti döntés szerint „az elvárhatóság szintjének meghatározásánál a károsult oldalán csak olyan kötelezettségek elhanyagolása jelenti a kármegelőzési kötelezettség megsértését, mely kötelezettségek nyilvánvalóan és az általános ismeretek alapján is szükségesek és vagy rendszerint alkalmazandók tipikus károsodások megelőzésénél.”

A Pénzügyi Békéltető Testület rá kíván mutatni, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által a kármegelőzési kötelezettség körében hivatkozott kommentárszöveg, mely többek között a PK 36. szám alatt közzétett kollégiumi állásfoglalásban megfogalmazott állásponton alapul, a régi Ptk. 339. § (1) bekezdésének és 340. § (1) bekezdésének kontextusában, kárkötelmi szempontból vizsgálta a kármegelőzési kötelezettség és a kármegosztás kérdéskörét.

Bár az adott helyzetben elvárhatóság körében iránymutatást nyújthatnak a kárkötelmi tényállások körében kifejtettek, azonban kiemelését érdemel, hogy a biztosítási jogviszonyban a felelősség más megközelítésben van jelen, mint a klasszikus kárkötellem esetében. Míg a kárkötellem esetén a károkozó és károsult közötti jogviszony létrejöttét az az okozati összefüggés alapozza meg, amely a károkozó jogellenes magatartását köti össze az okozott sérelemmel, kárral, addig a biztosítási

jogviszonyban a károkozó mellett vagy helyett a biztosító köteles helytállni. Ebben az esetben a biztosító oldalán nyilvánvalóan hiányzó felelősséget és okozati összefüggést a biztosítási szerződés teremti meg. A jogviszony a felelősség általánosan elfogadott jelentéstartalmát is módosítja. A normaszegéssel szemben a biztosító kötelezettsége a biztosítási szerződésben szabályozott tényállási elemek (biztosítási esemény) bekövetkezése esetén áll be, adott esetben bármiféle felelősségi összefüggés nélkül (pl. elemi károk).

A fentiek szerint tehát kijelenthető, hogy a biztosító és biztosított viszonyában, a kármegelőzés körében a kármegelőzési kötelezettségek konkrét körét a felek között fennálló biztosítási szerződés függvényében kell vizsgálni. A Feltételek a Ptk. 6:463. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján bizonyos esetkörökre nézve szabályozza a biztosított konkrét kármegelőzési kötelezettségét (pl. gyártói előírások betartása, kötelező időszakos szerviz), azonban a jelen eljárás tárgyát képező esetkörre nézve részletes előírást nem fogalmazott meg. Erre figyelemmel az adott helyzetben általában elvárható magatartás fennállását vagy hiányát az eset összes körülményét figyelembe véve egyedileg lehet eldönteni.

A Pénzügyi Békéltető Testület megítélése szerint az adott kiterjesztett garancia biztosítás tekintetében nyilvánvalóan nem fogadható el a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontja, hogy a biztosított bármilyen ügyetlenségre, figyelmetlenségre visszavezethető cselekménye megalapozza a Pénzügyi Szolgáltató mentesülését a szolgáltatási kötelezettség alól. Ezen álláspont elfogadása azt eredményezné, hogy a nevezett Biztosításban foglalt kockázatviselés teljes mértékben kiüresedne.

A fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, hogy az adott helyzetben általában elvárható magatartás sérelmét jelenti, ha a biztosított kirándulás közben olyan kabátot visel, amely nem rendelkezett zárható zsebbel és ebben tárolja a biztosított készüléket. Az adott cselekmény – többlet tényállás nélkül – nyilvánvalóan nem minősül kifejezetten veszélykereső, a biztosított vagyontárgyat veszélyeztető magatartásnak.

Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület nem találta megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésre történő hivatkozását, melynek alapján a Biztosítás rendelkezései szerint a baleseti meghibásodás biztosítási eseményre vonatkozó biztosítási szolgáltatást kell teljesítenie a Kérelmező részére.

**4.** A Feltételek bbb pontja értelmében „ha a Biztosító véleménye szerint a biztosított termék nem javítható, vagy a javítása nem gazdaságos, akkor [ccc] baleseti meghibásodás fedezet esetében (kizárólag az yyy vagy a zzz csomagokra vonatkozóan kötött biztosítási szerződés esetében alkalmazandó) a Biztosító az xxx áruházaihoz tartozó termékkategóriába tartozó termékekre beváltható csereszerviz formájában megtéríti [ddd] mobiltelefonok és táblagépek esetében a biztosított termék károkori avult értékét (ld. az eee pontban) a biztosított termékekre alkalmazandó önrészesedés (ld. az fff, pontban) összegével csökkentve (kivéve, ha az fff pont értelmében az adott biztosított termék baleseti meghibásodása esetén nem alkalmazandó önrészesedés)”.

A Feltételek ggg pontja szerint károkori avult érték (baleseti meghibásodás vagy lopás/rablás esetén bármilyen termékkategóriába tartozó biztosított termék esetében alkalmazandó); a biztosított termék vásárláskori új - számlával igazolt - bruttó értéke annyiszor csökkentve a vásárláskori új bruttó érték xxx%-ával (*mobiltelefonok és táblagépek esetében yyy%-ával*), ahány megkezdett 30 napos periódus telt el a biztosított termék megvásárlása és a biztosítási esemény bekövetkezése között.

A Feltételek fff pontja alapján nem alkalmazandó önrészesedés, ha a biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított termék az hhh pont szerinti védőtokban volt és a Biztosított a védőtokot bemutatja akkor, amikor a károsodott biztosított terméket eee pont szerint javításra átadja.

Az ügyben a Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta, és az yyy számú jegyzőkönyvben foglalt nyilatkozatával kifejezetten tényként elfogadta, hogy a készülék gazdaságosan nem volt javítható és a készüléket a károsodáskor védőtok védte.

Az ügyben becsatolt számla tanúsága szerint a biztosított telefonkészüléket 2016. március 26. napján bruttó 58.499 Ft összegért vásárolta a Kérelmező. A készülék károsodásáig 8 db harmincnapos periódus kezdődött meg. Ennek alapján a készülék károkori avult értéke a bruttó vásárlási összeg 20%-kal csökkentett összege, azaz 46.799 Ft összeg. Mivel – a felek egyező nyilatkozata alapján – a készülék a biztosítási esemény bekövetkeztekor védőtokban volt, így a biztosítási szolgáltatás megállapítása során önrészesedést nem lehet alkalmazni.

A fentiek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a bekövetkezett baleseti meghibásodás biztosítási esemény alapján az xxx áruházaiiban azonos termékkategóriába tartozó termékre beváltható csereszervény formájában 46.799 Ft összeget köteles a Kérelmező részére megtéríteni.

**6.** Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező részben foglalt biztosítási szolgáltatás teljesítésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

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

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratóban nyilatkozott, hogy az ügyben a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként elfogadja.

Az MNBtv. 113 § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében 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.

*Budapest, 2017. május 29.*

Dr. Sebestyén Ádám s.k.,  
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja