

H-PBT-H-2007/2017. Kötelező határozat

A Pénzügyi Békéltető Testület **C.K.** kérelmezőnek (xxx; a továbbiakban: *Kérelmező*) az **ABC Biztosító** (yyy; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, az xxx kötvényszámú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, a 2017. július 4. napján megtartott folytatólagos meghallgatáson 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 29.014,- Ft biztosítási szolgáltatási összeget postai úton Kérelmező lakcímére.

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

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a tanács határozatának 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 alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A Kérelmező kérelmében előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónál xxx kötvényszámon kötött életbiztosítási szerződést, mely műtéti térítésre szóló kiegészítő biztosítási fedezetet is tartalmazott. Előadta, hogy biztosítása terhére igénybejelentést tett, miszerint 2017. február 6. napján az xxx Intézetben elvégezték a mastectomia műtétet követően a harmadik műtétet is, melynek keretében a jobb (ép) mell korrekciójára került sor. A Pénzügyi Szolgáltató műtétre benyújtott szolgáltatási igényt elutasította azzal az indokkal, hogy az nem minősül biztosítási eseménynek, az nem betegség vagy baleset miatt vált szükségessé, hanem esztétikai célból történt. A Kérelmező panaszt tett, mivel álláspontja szerint az elvégzett harmadik műtét is összefüggésben állt a betegséggel, az nem szépészeti beavatkozás, hanem orvosilag indokolt és szükséges volt a két mell eltérő mérete és további egészségi kockázatok elkerülése miatt. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát 2017. március 3. napján kelt levelével 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 igény alapján biztosítási szolgáltatás teljesítésére.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a Kérelmező által bejelentett beavatkozás álláspontja szerint nem minősül biztosítási eseménynek. A Pénzügyi Szolgáltató rögzítette, hogy a Kérelmező esetében a 2016. február 23-án elvégzett műtét alapján (bal emlő mastectomia és a lymphadenectomia) nagyműtéti besorolásnak megfelelő szolgáltatási összeget fizetett ki Kérelmező

részére. A 2016. augusztus 23-án elvégzett műtéti beavatkozás kapcsán közepes műtéti besorolásnak megfelelő szolgáltatási összeget fizetett ki Kérelmezőnek. A műtéti beavatkozás kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató orvos szakértője megállapította, hogy a mai orvosi gyakorlat alapján a mastectomia nem a betegség műtéti befejezése, hanem az a mell rekonstrukciójával fejeződik csak be. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a 2016. augusztus 22-én elvégzett műtéttel a mastectomia befejeződött, arra a Pénzügyi Szolgáltató nyújtott szolgáltatást. A Pénzügyi Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a Kérelmező által bejelentett, 2017. február 6-án elvégzett műtét nem betegség vagy baleset miatt vált szükségessé, hanem esztétikai célból történt, így szolgáltatás teljesítésére nem lát lehetőséget. A Pénzügyi Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy igazolt jogalap esetén kisműtétnek minősülne a beavatkozás, így a szolgáltatási összeg 145.070 forint 20%-a lehetne.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2017. május 17., 2017. június 8., 2017. június 29. és 2017. július 4. napján meghallgatást tartott. A Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját a kölcsönösen megismert kérelem és nyilatkozatok, a Pénzügyi Szolgáltató válaszirata és kiegészítő nyilatkozatai, valamint a yyy, xyz, zzz számú jegyzőkönyv – amely a jelen határozat mellékletét képezi – tartalmazza. A meghallgatásokon a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget. A Kérelmező fenntartotta a Kérelmében foglaltakat és kérte a 2017. február 6-án elvégzett műtét vonatkozásában a kisműtéti besorolásnak megfelelő biztosítási szolgáltatás teljesítését. A Pénzügyi Szolgáltató fenntartotta azon álláspontját, hogy biztosítási szolgáltatás nyújtására nem lát lehetőséget.

A Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésére álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a Kérelmező által csatolt, az xxx Intézet által 2017. május 31. napján kiállított onkológiai szakvélemény rögzíti, hogy „2016. augusztus 22-én bal oldali capsuloplasticát és epander implantátum cserét végeztünk az ellenoldali emlő szimmetrizációs műtétjét halasztottuk. Az ellenoldali szimmetrizációs műtét minden esetben szükséges a teljes emlőeltávolítás utáni helyreállítás során, ha a beteg oldalt implantátummal állítjuk helyre, hiszen az ellenoldali ptosis és emlőforma teljesen különbözne, mind formai, mind méretben a beteg oldali emlőhöz képest. Ezt a szimmetrizációs műtétet általában egy lépésben szoktuk elvégezni a beteg oldali implantátum beültetésével, de ebben az esetben kivételt tettünk. A döntés oka többszörös volt: egyrészt e beteg aktív onkológiai kezelés alatt áll, ezért a lehető legkisebb megterhelést jelentő műtétet választottuk a szövődmények lehetséges elkerülése érdekében, másrészt a betegnek gigantomastiája van, ami azt jelenti, hogy az emlő teljes térfogata ill. súlya meghaladta az 5 kg-ot, így a bal oldali emlő elvesztése nemcsak esztétikai hanem statikai elváltozást jelentett, amely igen erős egyoldali gerincterhelést is jelent.” Az idézett onkológiai szakvéleményre a Pénzügyi Szolgáltató orvosszakértője megismételte korábbi véleményét, mely szerint „a harmadik műtét az egészséges jobb emlő plasztikai műtete volt, így nem minősül biztosítási eseménynek, jóllehet az OEP protokollban benne van”, egyéb észrevételt nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította, hogy a fentebb meghatározott az onkológiai szakvélemény szerint a Kérelmező esetében harmadik műtéti beavatkozásként elvégzett ellenoldali szimmetrizációs műtét minden esetben a helyreállítás része és általában egy lépésben végzik el a capsuloplasticát és epander implantátum cserével, azonban erre a Kérelmező esetében erre nem volt lehetőség, figyelemmel a Kérelmező aktív onkológiai kezelésére és gigantomastiájára.

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította továbbá azt is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező korábbi panaszra és kérelmére alapján a Pénzügyi Békéltető Testület előtt aaa számon indult és bbb számon lezárt ügyben úgy nyilatkozott, hogy „a mai orvosi gyakorlat alapján a mastectomia nem a betegség műtéti befejezése, hanem az a mell rekonstrukciójával fejeződik csak be, így az életbiztosítási szerződés alapján a közepes műtéti besorolásnak megfelelő szolgáltatási összeget, 76.162 Ft-ot utalványozott a Kérelmező részére”, ezen nyilatkozatát a Pénzügyi Szolgáltató jelen eljárásban is megismételte és fenntartotta. Az xxx Intézet által 2017. május 31. napján kiállított onkológiai szakvélemény szerint az ellenoldali szimmetrizációs műtét a mell rekonstrukciójának

része. A Pénzügyi Szolgáltató orvos szakértője e kérdésben nem foglalt állást. A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a fentiek alapján a felek között létrejött xxx számú életbiztosítási szerződéshez tartozó műtéti térítésre szóló kiegészítő egészségbiztosítási fedezet xxx Feltételei xxx pontja szerinti biztosítási esemény a Kérelmező 2017. február 6-án elvégzett műtéte kapcsán bekövetkezett. A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint megállapítható továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a mell rekonstrukcióját biztosítási eseménynek tekinti. A Pénzügyi Békéltető Testület a fentiek alapján megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató részéről a jelen ügyben a jogalap elismertnek tekintendő. A Pénzügyi Békéltető Testület rögzítette továbbá, hogy a felek között létrejött xxx számú életbiztosítási szerződéshez tartozó műtéti térítésre szóló kiegészítő egészségbiztosítási fedezet xxx Feltételei nem tartalmaznak arra vonatkozóan kikötést, hogy a biztosított egyedi adottságai vagy aktuális egészségi állapota miatt, az általánostól eltérően egy műtét helyett több egymást követő beavatkozással elvégzett műtét vonatkozásában nem áll fenn szolgáltatási kötelezettsége. A Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató kisműtéti besorolásra vonatkozó álláspontját elfogadta, így a felek között a 2017. február 6-án elvégzett műtét besorolása és annak megfelelően a műtéti térítés összszerszerűsége tekintetében nem állt fenn jogvita.

Mindezekre tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület megállapította, hogy a Kérelmező kérelme megalapozott, így a Pénzügyi Szolgáltató által megjelölt biztosítási szolgáltatási összeg, a szolgáltatási összeg 145.070 forint 20%-a, azaz 29.014 forint 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 forint összeghatárig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

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

Budapest, 2017. július 4.

Dr. Világos Beatrix s.k.,
a Pénzügyi Békéltető Testület
eljáró tagja