

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **dr. T. J.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Zrt.** (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 302.557 Ft (azaz háromszázkettőezer-ötszázötvenhét forint) összeget.

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

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a 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. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A rendelkezésre bocsátott dokumentumokból megállapítható tényállás szerint 2019. december 3. napján a Kérelmező, mint szerződő és biztosított xxx kötvényszám alatt xxx utasbiztosítási szerződést (a továbbiakban: szerződés) kötött a Pénzügyi Szolgáltatóval a 2019. december 10. napja és 2020. január 17. napja közötti időszakra vonatkozóan. A Kérelmező a kockázatviselés ideje alatt a szerződés terhére sürgősségi ellátást, illetve gyógykezelése céljából történő hazautaztatásának megszervezését kérte csípőfájdalmai miatt. A Kérelmező, az állapotára tekintettel, további kezelése céljából, saját szervezésében módosította a meglévő repülőjegyét és 2019. december 15-16-án hazarepült Budapestre. A Pénzügyi Szolgáltató az ügyben 848,2 ZAR gyógyszerköltséget, 1.320 USD „xxx” igazolás kiadásának orvosi költségét, 60,36 EUR orvosi ellátási költségét, 30,26 EUR orvosi ellátási költségét, 28.950 Ft telefonköltséget térített meg, a hazautazással kapcsolatos költségeket azonban nem vállalta megtéríteni. A Kérelmező panaszt tett, kérte a hazautazással felmerült költségei megtérítését. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát elutasította.

A Kérelmező a 2020. július 8. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, utasbiztosításból fakadó igényével kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől, 298.480 Ft hazautazási költség megfizetésére kérte kötelezni a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Pénzügyi Szolgáltató 2020. augusztus 18. napján kelt válasziratóban fenntartotta az elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint az igény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a rendelkezésre bocsátott külföldi orvosi dokumentumok nem rögzítették a sürgős szükségéből eredő kórházi ellátás, a soron kívüli hazautazás szükségességét a Kérelmező vonatkozásában, ezért továbbra sem lát lehetőséget az idő előtti hazautazás költségeinek megtérítésére.

A Pénzügyi Békéltető Testület az ügyben 2020. szeptember 15. napján meghallgatást tartott, amelyről xxx szám alatt meghallgatási jegyzőkönyv készült.

A meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy hazautazása indokolt volt, fájdalmait a repülőutazás során jelentkező súlyos csípőízületi gyulladása okozta, ami a 2019. december 18. napjától 2019. december 23. napjáig tartó, az xxx Intézet xxx.sz. xxx Osztályán végzett konzervatív kezelésre sem reagált, végül a yyy Központ yyy Osztályán 2020. augusztus 17. napján elvégzett csípőprotézis csere műtetre szüntek meg a panaszai. A Kérelmező előadta, hogy a külföldi sürgősségi ellátás során csak egy röntgenfelvételre és személyes vizsgálatra került sor, a fájdalom okát nem tudták megállapítani, az már csak az itthoni orvosi iratokból derül ki, hogy valószínűleg a csípőprotézise elmozdult és ebből eredően csonthártyagyulladás alakult ki. A gyulladás egy röntgenfelvételen nyilvánvalóan nem látható, a Magyarországon elvégzett izotópos vizsgálat sem mutatta ki minden kétséget kizáróan, állapota súlyossága csak a helyreállító műtét során derült ki. A Kérelmező előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató assistance szolgálata a kárbejelentést követően telefonon azt a tájékoztatást adta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató érdeke, hogy Magyarországon végezzék el az orvosi kezelést a felmerülő költségek csökkentése miatt. Az assistance szolgálat munkatársa nem tájékoztatta arról, hogy milyen tartalmú orvosi irat beszerzése szükséges, illetve nem is kértek semmilyen orvosi iratot, azt közölték, hogy amennyiben tudja, szervezze meg a hazautazását és utólag nyújtsa be az orvosi dokumentumokat.

A Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatáson előadta, hogy a külföldi kezelőorvosnak kell igazolnia a hazaszállítás szükségességét, az assistance szolgálat orvosi igazolást nem kapott, erre tekintettel a hazautazás indokoltságát nem tudta elbírálni és ezért a hazaszállítást nem szervezte meg. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a sürgősségi ellátást végző kórháznak fedezetigazolást küldtek, ez azonban nem jelentette a jogalap elismerését. A Pénzügyi Szolgáltató a meghallgatáson elmondta, hogy nem felelőssége, hogy a külföldi orvosokkal felvegye a kapcsolatot és elmondja a kezelőorvosnak, hogy mi kerüljön a zárójelentésbe, nem tudja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az igénybejelentéskor szerzett-e be bármilyen orvosi iratot, viszont az assistance szolgálat munkatársa tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy utólag benyújthatja az orvosi iratokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület a meghallgatáson egyezség reményében a felek hozzájárulásával az MNB tv. 106.§ (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatást azzal, hogy a feleket további nyilatkozattételre hívta fel.

A Kérelmező a 2020. szeptember 21. napján kelt beadványához csatolta a külföldön készült röntgenfelvételt és a csípőprotézis műtét előtt és után itthon készült röntgenfelvételeket és a műtétről szóló zárójelentést. Előadta, hogy a 2019 decemberében Zimbabwében és Johannesburgban végzett vizsgálatok téves orvosi diagnózisok felállításához vezettek, így azok alapján a hazautazás indokoltsága, amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató azokat beszerezte volna az egészségügyi intézménytől, akkor sem lett volna érdemben elbírálni.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2020. szeptember 28. napján kelt beadványához csatolta a kérelem tárgyában folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételét. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy az ügyet felülvizsgálta, de továbbra sem lát lehetőséget a kérelemben foglaltak teljesítésére, álláspontja szerint biztosítási esemény nem következett be, a külföldi sürgősségi ellátásról készült orvosi dokumentáció nem tartalmazza, hogy a hazaszállítás indokolt, ennek hiányát az itthon készült orvosi dokumentáció

nem pótolja. A kérelem összecszerűségével kapcsolatban előadta, hogy rendezett jogalap esetén 3.640 QAR 50%-ára terjedne ki a szolgáltatási kötelezettsége, ami az irányadó 83,12-es QAR/HUF árfolyam mellett 151.278 Ft lenne.

A Kérelmező a 2020. november 2. napján kelt beadványában nyilatkozott, hogy a vonatkozó szerződéses feltétel xxx. pontja szerinti biztosítási esemény álláspontja szerint bekövetkezett, ezért a Pénzügyi Szolgáltatónak a felmerült hazaszállítás költségeit meg kell térítenie. A Kérelmező előadta, hogy értelmezése szerint a gyógykezelésre történő hazaszállítás kétféle módon történhet, egyrészt a külföldi kezelőorvos javaslata alapján, a külföldi orvossal való egyeztetést követően, másrészt a Pénzügyi Szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett, hozzájárulását nélkülöző módon, utólagos elbírálás alapján. *A Kérelmező pontosította a kérelmét*, előadta, hogy az átfoglalási díj- és a business class pótdíj számlája még a hazaszállítás megkezdése előtt a Pénzügyi Szolgáltatónak átadásra került, ennek Kérelmező vonatkozásában felmerült összege 3.640 QAR volt, ezért az irányadó 83,12-es QAR/HUF árfolyamra tekintettel *302.557 Ft megfizetésére tart igényt*.

A Kérelmező Kérélmé az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

I. Jogsabályi háttér, vonatkozó szerződéses rendelkezések

A Pénzügyi Békéltető Testület rögzíti, hogy a kérelemmel érintett utasbiztosítási szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek a biztosítási szerződés általános szabályairól szóló 6:439.§-6:457.§-ban foglalt rendelkezései és a kárbiztosítási szerződés általános szabályairól szóló 6:458.§ - 6:469.§-ban foglalt rendelkezései, valamint a szerződésre hatályos és irányadó - a Kérelmező által elfogadott - xxx, ABC Utasbiztosítások szerződési feltételei (a továbbiakban: szerződési feltétel) irányadók.

A felek között a jogvita tárgyát a hazaszállítással kapcsolatos szerződéses feltételek értelmezése képezte.

A szerződési feltétel egészségügyi segítségnyújtás és betegségbiztosítás feltételeinek (xxx.) vonatkozó rendelkezései szerint:

„Biztosítási esemény

xxx. *Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított biztosítási kötvényen megjelölt tartamon belül külföldön megbetegszik, krónikus betegsége akuttá válik, vagy testi sérülést, illetve balesetet szenved, és emiatt külföldön sürgősségi ellátásban részesül, továbbá a biztosított külföldön történt megbetegedésével, krónikus betegségével, balesetével, illetve testi sérüléseivel összefüggő halála.*

Biztosító szolgáltatása

yyy. *Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatához beérkezett telefonhívást követően egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatásokat teljesít a biztosított részére, valamint betegségbiztosítási szolgáltatásokat nyújt, melynek keretében megtéríti a felmerült sürgősségi ellátás és hazaszállítás költségeit, valamint a biztosított halála esetén a hazaszállítás és temetés költségeit.*

xyz. A biztosítás kizárólag a biztosított személy külföldön történő sürgősségi ellátására terjed ki.

Egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások

uuu. A biztosító - szükség esetén külföldi segítségnyújtó partnere bevonásával - az alábbi egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatásokat teljesítését vállalja:

- felvilágosítást ad a sürgősségi ellátás lehetőségeiről; (...)

- *a sürgősségi ellátás (ambuláns vagy kórházi kezelés) során kapcsolatot tart a kezelőorvossal, az egészségügyi intézménnyel, és figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását;*

- *átvállalja a sürgősségi ellátás költségeinek megtérítését az orvosokkal, illetve kórházakkal szemben;*

- megszervezi a beteg Magyarországra történő szállítását; (...).

Beteg hazaszállítása

zzz. *Ha a sürgősségi ellátást követően a biztosított beteg állapota lehetővé teszi a hazaszállítást, és az orvosilag indokolt (külföldi kezelőorvos által), a külföldi kezelés helyett a biztosító, illetve segítségnyújtó partnere a biztosítottat - szükség esetén orvosi vagy nem orvosi kísérettel - Magyarországra szállíttatja, és szükség esetén gondoskodik az illetékes gyógyintézetben történő elhelyezéséről.*

A hazaszállítás időpontját és módját a biztosító, illetve a biztosító külföldi segítségnyújtó partnere a kezelést végző orvossal, egészségügyi intézménnyel történt előzetes egyeztetés alapján határozza meg.

vvv. *A biztosító a biztosított hazaszállításának költségét az alábbi összeghatárig téríti meg: xxx termékszintű biztosítás alapján összeghatár nélkül.*

A biztosítóval előzetesen nem egyeztetett és a biztosító hozzájárulása nélkül történő hazaszállítás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.

Az orvosilag nem indokolt hazaszállítás költségeit a biztosító nem téríti meg.”

II. Orvosi dokumentumok értékelése

xyz Incorporated, 2019. december 13.: *Az orvosi irat rögzíti, hogy a Kérelmező csípőfájdalma a repülőút során keletkezett, illetve az orvosnál történő megjelenésére szintén csípő és alsó deréktáji fájdalom miatt került sor, egyúttal igazolta, hogy a páciens alkalmas a légiutazásra. Az ellátás során fájdalomcsillapító és gyulladáscsökkentő gyógyszerek felírására került sor (melyet a Kérelmező másnap kiváltott).*

uuu Centre uuu, 2019. december 15.: *Az orvosi irat rögzíti, hogy a biztosított deréktáji panaszait másodlagos ízületi kopás okozza, légi utazásra alkalmas, ebben az esetben a kényelmesebb business class osztályon való utazása javasolt, csípő röntgenfelvétel készült, amelyről leírják, hogy normális.*

xxx Intézet xxx.sz. xxx Osztály 2019. december 23.: *A zárójelentés rögzíti, hogy a 2019. december 18. - 2019. december 23. között a Kérelmező kezelésére került sor, panaszai 2019 decemberében hosszas repülőutat követően kezdődtek, a külföldön készült röntgenfelvétel a csípőprotézist jó helyzetben mutatja, külföldön fájdalomcsillapítót és infúziót kapott, amelyek csak rövid ideig enyhítették a panaszait, a jelenleg is tartó panaszok hátterében döntően csípőtáji elváltozás, periart.gyulladás, protézis szár esetleges kilazulása merül fel, bent fekvése során gyulladáscsökkentő, fájdalomcsillapító, izomlazító infúziók adásában, komplex fizioterápiában részesült, melyet követően fájdalmi csökkentek, állapota javult.*

yyy Központ Általános yyy Osztály 2020. augusztus 24.: *A zárójelentés rögzíti, hogy a kilazult komponenseket műtétileg eltávolították és új csípőprotézist ültettek be a Kérelmezőnek.*

Dr. F. E. háziorvos 2020. március 29. napján kelt igazolás: *Az igazolás rögzíti, hogy Kérelmezőnek a 2019. december 10-ei utazását megelőző egy évben panaszai nem voltak, ami felvetette volna orvosi beavatkozás szükségességét.*

III. Hazautazással felmerült költség

A Pénzügyi Szolgáltató a szerződéses feltétel xxx. pontja szerinti biztosítási esemény bekövetkezését - a Kérelmező kockázatviselés ideje alatt külföldön történő megbetegedését és sürgősségi ellátását - nem vitatta, a kárrendezési eljárás során a sürgősségi orvosi ellátás költségeit, a hazautazással kapcsolatban kiállított „xxx” igazolás orvosi költségeit és a felmerült telefonköltségeket megtérítette. A szerződéses feltétel yyy. pontja rögzíti a fenti biztosítási eseményhez kapcsolódó biztosítási szolgáltatást, amely szerint a Pénzügyi Szolgáltató megtéríti a hazaszállítás költségeit is, azonban a

Pénzügyi Szolgáltató az erre irányuló igényt elutasította arra hivatkozva, hogy a külföldi sürgősségi ellátásról készült orvosi dokumentáció nem tartalmazza, hogy a Kérelmező hazaszállítása indokolt volt.

A szerződéses feltétel uu. pontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató az egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások keretében a sürgősségi ellátás (ambuláns vagy kórházi kezelés) során kapcsolatot tart a kezelőorvossal, az egészségügyi intézménnyel, és figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását, megszervezi a beteg Magyarországra történő szállítását. Az eljárás során a felek egyezően adták elő, hogy a Pénzügyi Szolgáltató, illetve az assistancia szolgálat a kezelőorvossal, az egészségügyi intézményekkel közvetlenül nem vette fel a kapcsolatot, a Kérelmező csípőjéről készült röntgenfelvételt, orvosi iratokat közvetlenül nem kérte be, az orvosával nem véleményeztette azt, a Kérelmező hazaszállításának megszervezésével kapcsolatban érdemben nem intézkedett.

A szerződéses feltétel zzz. pontja szerint, ha a sürgősségi ellátást követően a biztosított beteg állapota lehetővé teszi a hazaszállítást, és *az orvosilag indokolt (külföldi kezelőorvos által)*, a külföldi kezelés helyett Pénzügyi Szolgáltató a biztosítottat Magyarországra szállíttatja, oly módon, hogy a hazaszállítás időpontját és módját a kezelést végző orvossal, egészségügyi intézménnyel történt előzetes egyeztetés alapján határozza meg. A Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint a fenti „*orvosilag indokolt (külföldi kezelőorvos által)*” kitétel megvalósulhat – a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott módon - azzal, hogy a sürgősségi ellátásról szóló orvosi dokumentumban a kezelőorvos rögzíti a hazautazás szükségességét, illetve azzal is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a szerződéses feltételben foglaltaknak megfelelően felveszi a kapcsolatot a kezelőorvossal, az egészségügyi intézménnyel, figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását, egyeztet a beteg hazaszállításával kapcsolatban, melynek során a kezelőorvos nyilatkozik, hogy a hazautazás orvosilag indokolt-e.

A sürgősségi ellátásról szóló külföldi orvosi dokumentumok rögzítik, hogy a Kérelmező erős csípő-hát fájdalom miatt jelentkezett a sürgősségi ellátáson, a fájdalom a repülőúton jelentkezett, a Kérelmező gyógyszeres kezelésben részesült, gyulladáscsökkentőt és fájdalomcsillapítót írtak fel számára. A Kérelmező – az eljárás során rendelkezésre bocsátott telefonbeszélgetésekben rögzítettek szerint – a Pénzügyi Szolgáltatónál igénybejelentést tett, több napon keresztül, több alkalommal tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy erős fájdalmai a gyógyszerek hatására sem csökkentek, további kivizsgálása, kezelése vagy hazaszállításának sürgős megszervezése szükséges. A Pénzügyi Szolgáltató ezt követően – a fenti szerződéses rendelkezések ellenére - közvetlenül nem vette fel a kapcsolatot az ellátó orvossal, egészségügyi intézménnyel annak eldöntése céljából, hogy a Kérelmező állapota indokolja-e, hogy megszervezze a Kérelmező további sürgősségi ellátását vagy a hazautazását. A Pénzügyi Szolgáltató nem kérte be közvetlenül az orvosi iratokat, pedig a telefonbeszélgetés során az is rögzítésre került, hogy probléma merült fel a Kérelmező e-mail kapcsolatával, a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató megkeresését csak a Magyarországon élő gyermeke közvetítésével kapta meg, így nyilvánvalóan az orvosi iratok megküldése is problémát jelenthetett a Kérelmezőnek. A Pénzügyi Szolgáltató arra hivatkozva, hogy orvosi iratokat nem kapott, arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy szervezze meg a hazautazását és amennyiben a később beküldésre kerülő orvosi iratok alapján a hazautazás indokolt, annak a költségeit a Pénzügyi Szolgáltató utólag megtéríti.

A Pénzügyi Békéltető Testület fentiekre tekintettel megállapította, hogy a Pénzügyi Szolgáltató alappal nem hivatkozhat arra, hogy nem állt rendelkezésére olyan orvosi dokumentum, amely a Kérelmező hazautazásának indokoltságát rögzítette, mert elmulasztotta a fenti szerződéses rendelkezések ellenére a biztosítási szolgáltatás teljesítése körében közvetlenül megkeresni a sürgősségi ellátást végző kezelőorvost, illetve egészségügyi intézményt. A Pénzügyi Szolgáltató mulasztása utóbb nem pótolható csak a magyarországi orvosi iratok és a külföldi sürgősségi ellátás orvosi iratainak együttes értékelésével – a Kérelmező repülőúton keletkező fájdalma, külföldi gyógyszeres kezelése, a hazaérkezést követő kezelése igazolt – amelyek viszont a Kérelmező hazautazásának indokoltságát támasztják alá.

A Kérelmező a kérelem összefoglalásának alátámasztására csatolta a nevére kiállított repülőjegy másolatát, amelynek „payment details” adatai szerint 3.640 QAR került felszámításra, amely alapján a

Pénzügyi Szolgáltató számítása – rendezett jogalap esetén csak a 3.640 QAR 50%-a téríthető - nem volt elfogadható. A felek között az irányadó 83,12-es QAR/HUF árfolyam nem volt vitatott, így a Pénzügyi Békéltető Testület (3.640 QAR x 83,12 = 302.556,8 Ft) a kérelem összecszerúségét a Kérelmező által megjelölt 302.557 Ft összegben megalapozottnak találta, tekintettel arra is, hogy a Kérelmezőre vonatkozó xxx termékszintű biztosítás alapján a hazaszállítás költsége összeghatár nélküli volt.

Minderre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a 302.557 Ft megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Testület késedelmi kamat, illetve eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az MNB tv. 113. § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a Testület 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. A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre nem kiterjedő hatállyal - 500.000 Ft összeghatárig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

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.

A Pénzügyi Békéltető Testület rögzíti, hogy a Testület elnöke az MNB tv. 112.§ (5) bekezdése alapján az eljárási határidőt 30 nappal meghosszabbította, illetve, hogy az eljárási határidőbe a 2020. július 27. napja és 2020. augusztus 14. napja közötti eljárási szünet nem számítható be.

Budapest, 2020. november 23.

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