

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **V. L. A.** kérelmező (xxx.), valamint az általa képviselt **V. J. T.** kérelmező (xxx.) és **V. J. T-né** kérelmező (xxx.; a továbbiakban kérelmezők együtt: *kérelmezők*) **ABC Biztosító** (yyyy.; 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 kérelmezők részére – az általuk megjelölten, V. A. L. kérelmező CDE Bank-nál vezetett xxx számú bankszámlájára történő átutalással – személyenként 100.000 Ft, azaz Százezer forint, összesen 300.000 Ft, azaz Háromszázezer forint biztosítási szolgáltatási összeget, lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő lopás biztosítási eseményre, valamint ezen összeg után 2024. január 4. napjától a kifizetés napjáig járó, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:48. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot, továbbá fizessen meg kérelmezők részére összesen 10,61 euró benzinköltségnek megfelelő forintösszeget az MNB által jegyzett 2023. december 6-i napra érvényes deviza középárfolyamon átszámítva, biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költségre, valamint ezen összeg után 2024. január 4. napjától a kifizetés napjáig járó, a Ptk. 6:48. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot.

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

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

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a kérelmezőket, 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 tizenöt 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. § (1)-(3) bekezdései, valamint 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

A rendelkezésre bocsátott dokumentumokból megállapítható tényállás szerint V. L. A. kérelmező, mint szerződő a Pénzügyi Szolgáltatóval xxx utasbiztosítási szerződést kötött xxx kötvényszám alatt (a továbbiakban: szerződés) 2023. december 4. és 2023. december 10. közötti időszakra vonatkozóan, amelynek kérelmezők voltak a biztosítottjai. V. L. A. kérelmező a szerződésre 2023. december 14-én

Pénzügyi Békéltető Testület

2023. december 6. napi kárdátumra szolgáltatási igényt jelentett be, miszerint xxx-ben bérelt autójukat feltörték és poggyászukat ellopták, ezért kérte káruk megtérítését. Kérelmező rendelkezésre bocsátotta a bűncselekményről szóló rendőrségi feljelentés iratait, ami összesen 6.519 euró kárt rögzített. Pénzügyi Szolgáltató a szolgáltatási igényt 2024. január 23-án elutasította, arra hivatkozva, hogy a benyújtott rendőrségi jegyzőkönyv nem igazolta a biztosítási eseményt. Kérelmezők az elutasítás ellen panaszt tettek, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató elutasított.

A kérelmezők a 2024. április 9. napján indult eljárásban kérelemmel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, poggyászkárukából fakadó igényükkel kapcsolatos jogvitájuk felülvizsgálatát kérték, amelyben 500.000 Ft megfizetésére kérték kötelezni a Pénzügyi Szolgáltatót. Kérelmükben előadták, hogy telefonos bejelentésükben és a szolgáltatási igényükben is jelezték, hogy a poggyászpórs a bérelt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történt erőszakos módon. A rendőrségi jegyzőkönyv tartalmazta a lopás körülményeit, időpontját, az ellopott vagyontárgyak tételes felsorolását, a szerződési feltételekben foglaltak szerint. A biztosításban poggyászuk maximum 100.000 Ft/biztosított összegig volt biztosítva, így nem fogadják el az elutasítást. A poggyászpórsákkal kapcsolatos egyéb költségeik szintén 100.000 Ft/biztosított összegig voltak biztosítva. A kárrendezés egyébként indokolatlanul elhúzódott, 40 napig nem válaszoltak a szolgáltatási igényükre.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta az elutasító leveleiben foglaltakat, melyek szerint a kérelmezők igényének jogosságát nem ismeri el. Álláspontja szerint az igény elbírálása és elutasítása során jogszerűen járt el. Egyezségi ajánlatot nem tett. A Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a rendelkezésre bocsátott rendőrségi irat nem tartalmazza, hogy a gépjármű lezárt, beláthatóság ellen védett csomagteréből történt a poggyászk eltulajdonítása, így a szerződési feltételek szerinti poggyászpórs lezárt gépjárműből biztosítási esemény nem igazolt. A biztosítási eseményben érdekelt tanúk nyilatkozata pedig nem alapozhatja meg az igényt. Igazolt biztosítási esemény esetén csak a számlával igazolt vagyontárgyak költségeinek megtérítését vállalja limitösszegig és nem téríti meg az eltulajdonítás miatt vásárolt új ruházat költségét.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó alávetésre az általános alávetési nyilatkozata az irányadó.

A Pénzügyi Békéltető Testület az ügyben 2024. május 9. napján meghallgatást tartott, amelyről xxx iktatószám alatt meghallgatási jegyzőkönyv készült. A meghallgatási jegyzőkönyv tartalmazza a rendelkezésre bocsátott iratokból megállapítható tényállást, a kölcsönösen megismert kérelmet és válasziratot és a felek által a meghallgatáson tett nyilatkozatokat.

A meghallgatáson a kérelmezők fenntartották a kérelmüket. Előadták, hogy egy szabadtéri parkolóban hagyták a gépjárművet lezárva, ahol több gépjármű is parkolt. Elmentek a mosdóba és mire visszaértek, a gépjármű egyik ablaküvege be volt törve, a hátsó ülések le voltak hajtva és a csomagtartóból mindhárom biztosított csomagját elvitték. Miután észlelték a lopást, azonnal jelezték a Pénzügyi Szolgáltató felé, majd feljelentést tettek a rendőrségen. Nem beszélnek spanyolul, a rendőrök pedig nagyon korlátozott angol tudással rendelkeztek. V L. A. kérelmező ért angolul, így ő töltötte ki a feljelentés formanyomtatványt, illetve az iratok másik részét a spanyol rendőrök töltötték ki. Kérelmezők 500.000 Ft megfizetését kérték, biztosítottanként 100.000 Ft-ot, vagyis összesen 300.000 Ft-ot a beláthatóság ellen védett csomagteréből történt poggyászpórsákkárra, a fennmaradó 200.000 Ft-ot pedig az ellopott poggyász pótlásával felmerült egyéb indokolt költségekre.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató fenntartotta a válasziratban foglaltakat, egyezségi ajánlatot nem tett. Előadta, hogy a rendőrségi jegyzőkönyv nem tartalmazta a biztosítási feltétel szerinti lényeges körülményeket, így a poggyászpórsákkár biztosítási esemény bekövetkezése nem állapítható meg. Nyilatkozott, hogy rendezett jogalap esetén poggyászpórsákkárra maximum 100.000 Ft/biztosított

szolgáltatási összeg lenne téríthető az xxx termékszintre tekintettel, a poggyászlopáskárra vonatkozó kérelem összegét nem vitatta. Kérdésre előadta, hogy az egyéb indokolt költségekre vonatkozóan benyújtott iratokat a Pénzügyi Szolgáltató érdemben nem vizsgálta meg.

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

A Pénzügyi Szolgáltató a 2024. május 28-án kelt beadványában előadta, hogy azért lett volna szükséges a rendőrségi iratban annak rögzítése, hogy a poggyászlopás lezárt csomagtartóból történt, mert ezzel tudták volna igazolni kérelmezők a lopás körülményeit, vagyis azt, hogy a lopás a beláthatóság ellen védett zárt csomagtartóból történt erőszakos módon, mely a biztosítási esemény megállapításához feltétlenül szükséges. A kérelmezők által becsatolt, külföldi vásárlási számlák vonatkozásában előadta, hogy szolgáltatási kötelezettsége nem terjed ki a külföldön vásárolt ruházatra. Biztosítási esemény igazolása esetén kizárólag az ellopott vagyontárgyak vásárlási bizonylattal igazolt költségét térítené meg, maximum a választott termékszint limitösszegének erejéig. Egyéb indokolt költség jogcímen a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült költségeket térítené meg, például a rendőrségre vagy konzulátusra utazás költségét, de semmiképpen sem az újonnan vásárolt ruházat és műszaki cikkek költségét.

A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület felhívására, a 2024. június 12-én kelt beadványában előadta, hogy továbbra is vitatja a kérelmezők által meghatározott 500.000 Ft összegű igényt, mivel nem igazolt a biztosítási esemény bekövetkezése. Az ellopott poggyász pótlására vásárolt vagyontárgyak költségének megtérítésével kapcsolatban arra hivatkozott, hogy az kétszeres kifizetéshez, káronszerzéshez vezetne. Az egyéb indokolt költség ugyanis nem a poggyászbiztosítási limit megnövelésére szolgál. Nyilatkozott, hogy a csomagtartóból történt lopás biztosítási eseménnyel kapcsolatos, biztosítottanként maximum 100.000 Ft, vagyis összesen 300.000 Ft alapjául szolgáló szükséges számlákat a kérelmezők benyújtották részére. Egyéb indokolt költségként biztosítottanként maximum 100.000 Ft, összesen 300.000 Ft lenne kifizethető, de egyéb indokolt költségnek elfogadható számlát kérelmezők nem nyújtottak be.

A kérelmezők a 2024. június 30. napján benyújtott beadványukban fenntartották a kérelmüket. Előadták, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak történő telefonos bejelentés és a rendőrségi feljelentés során is elmondták, hogy beláthatóság ellen védett csomagtartóból történt a lopás és minden csomagjukat elvitték. A Pénzügyi Szolgáltató telefonos ügyintézője nem hívta fel a figyelmüket, hogy ezen körülménynek és mindhárom biztosított nevének szerepelnie kell a feljelentésben. Hazaérkezésük után e-mailben csatolták a káresemény helyén készült fényképeket, amin látszik, hogy az autó bal hátsó ablakát betörték, ezzel erőszakos módon behatoltak a gépjárműbe, a hátsó üléseket előre hajtották, az utastérben és a csomagtartóban is csak üvegszilánkok maradtak. Egyéb indokolt költség jogcímen a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült költségeik: az ellopott poggyászuk pótlásaként vásárolt vagyontárgyak, továbbá telefon-, illetve benzinköltség megtérítését kérték. Ebben a körben hivatkoztak a Pénzügyi Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetésre, ahol az ügyintéző azt javasolta, hogy vásárlásaikról a számlákat nyújtsák majd be. A vonatkozó szerződési feltételek és ügyféltájékoztató egyébként nem tér ki az egyéb indokolt költség mibenlétére, csak példaként említi az utazási költséget. A felmerült költségek a külvilággal való kommunikációjuk (telefonköltség, töltők) és egészségük megőrzését (magas vérnyomásra szedett gyógyszer, hideg és meleg ruházat, mert a hőmérséklet 1 és 23 Celsius-fok között ingadozott, valamint tisztálkodási felszerelés), valamint a rendőrség és az autókölcsönző megközelítését (üzemanyag) szolgálták, ezért indokoltak voltak.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2024. július 6. és július 11. napján kelt beadványában nyilatkozott, hogy a rendelkezésre bocsátott rendőrségi irat csak V. L. A. kérelmezőt nevez meg, a másik két biztosított neve azon nem szerepel, így az ő vonatkozásukban károsodás sem állapítható meg. Az irat nem igazolja

továbbá, hogy V. L. A. kérelmező vonatkozásában a lopás csomagtartóból történt, így biztosítási esemény bekövetkezése nem állapítható meg. Az egyéb indokolt költségek szolgáltatás járulékos jellegű, jelen esetben csak a poggyászkár biztosítási esemény megállapítása esetén lenne teljesíthető, így az egyéb indokolt költségigény is megalapozatlan. Kérelmezők 2023. december 19-én nyújtották be a szolgáltatási igényükre vonatkozó iratokat, rendezett jogalap esetén szolgáltatást az utolsó irat beérkezését követő legkésőbb 15 napon belül kellett volna szolgáltatni.

A kérelmezők kérelme az alábbi indokoknál fogva részben **megalapozott**.

Az eljárás során becsatolt iratokból és felek nyilatkozataiból megállapítható tényállás szerint kérelmezők a Pénzügyi Szolgáltatónál a káresemény idején nem vitásan érvényes xxx utasbiztosítási szerződéssel rendelkeztek a 2023. december 4. és 2023. december 10. közötti időszakra. Kérelmezők lezárt bérelt gépjárművét 2023. december 6-án 14:30-15:00 óra között feltörték és abból a poggyászukat eltulajdonították.

A kérelemmel érintett szerződésre vonatkozó ABC xxx Szerződési Feltételek és Ügyfél-tájékoztató (a továbbiakban: Szerződési Feltételek) vonatkozó rendelkezései szerint:

„xxx. Poggyászbiztosítás feltételei

yyy. A poggyászbiztosítás az alábbi biztosítási eseményekre terjed ki:

(...) b) a biztosított vagyontárgy lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő ellopása, ha a lopás helyi idő szerint 6 és 22 óra között történt (...).

A becsatolt hanganyagok szerint a káreseményt követően és a rendőrségi feljelentés közben folytatott telefonbeszélgetések során V. L. A. kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató ügyintézőjének kérdéseire részletesen elmondta a lopás körülményeit, miszerint xxxben 2023. december 6-án 14:30-15:00 körül egy parkolóban, a lezárt bérelt gépjárművük feltörésével minden poggyászukat elvitték, a bőröndök, a táskák a beláthatóság ellen védett csomagtartóban voltak elhelyezve, az utastérben csak italok, apróságok voltak. A bal oldali hátsó ajtó mögötti kis ablakot törték be, úgy jutottak erőszakos módon a gépjárműbe, a hátsó üléseket előre hajtották és mindent kirámoltak.

Az eljárás során csatolt, káreseményről készült fényképfelvételeken a telefonbeszélgetések során elmondott kárkép azonosítható volt, a gépjármű bal oldali hátsó ajtó mögötti kis ablaka be volt törve, a hátsó ülések le voltak hajtva, üvegszilánkok voltak az utastérben és a csomagtartóban is. A gépjárműben poggyász nem volt látható, az teljesen üres volt.

Az eljárás során csatolt rendőrségi feljelentés formanyomtatvány két részből állt, egy spanyol-angol, illetve egy spanyol nyelvű részből. Feljelentőként V. L. A. kérelmező került megnevezésre, illetve a másik két kérelmező/biztosított neve csak a feljelentő személy anyja- és apja neveként került feltüntetésre. A nyomtatvány angol-spanyol nyelvű részében kérdésekre kellett válaszolni, részben a feltüntetett válaszok közül való választással, részben a megadott rövid helyen való kitöltéssel, a spanyol nyelvű részt a rendőrök töltötték ki. A feljelentés a fentiekkel egybehangzóan azt tartalmazta, hogy 2023. december 6-án 14:30-15:00 között történt a lopás káresemény xxx-ben egy parkolóban az xxx frsz-ú lezárt gépjárműből, annak egyik ablakát betörve, a lopással 6.519 euró kár keletkezett.

A fentiek szerint a feljelentés tartalmazta a kérelmezők kárbejelentésével összhangban, hogy a biztosított vagyontárgyakat lezárt gépjárműből lopták el 6 és 22 óra között, valamint a fényképfelvételekből és kérelmezők kárbejelentéséből megállapítható volt az is, hogy a hátsó ülések előre hajtásával a csomagtartóból lopták el a poggyászatokat. A Pénzügyi Békéltető Testület mindezeket értékelve azt állapította meg, hogy a - Szerződési Feltételek yyy. xxx) pontja szerinti - lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő poggyászlopás biztosítási esemény bekövetkezett.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során a Szerződési Feltételek xyz. pontjára hivatkozva úgy nyilatkozott, hogy a biztosítási esemény bekövetkezését azért nem lehet megállapítani, mert nem került bizonyításra, hogy a biztosított vagyontárgyak a gépjármű beláthatóság ellen védett csomagterében voltak elhelyezve, ezt a körülményt a rendőrségi feljelentés nem tartalmazta és a kérelmezőknek, mint a káreseményben érdekeltnek a nyilatkozata e tekintetben nem vehető figyelembe. Hivatkozott továbbá arra is, hogy csak V. L. A. kérelmező neve szerepelt a feljelentésben.

A Szerződési Feltételek Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott vonatkozó rendelkezései szerint:

„Biztosított kárenyhítési kötelezettsége

xyz. A biztosított köteles a kárt tőle telhetően enyhíteni. A biztosított kárenyhítési kötelezettsége, hogy – a yyy. uuu), xxx), sss) pontokban meghatározott esetekben – a vagyontárgy(ak) ellopásával, elrablásával, eltulajdonításával kapcsolatos nyomozás hatékonyságának és eredményességének előmozdítása érdekében a külföldi rendőrségnél személyesen feljelentést tegyen a káresemény tudomására jutását követő 24 órán belül. A rendőrségi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a káresemény körülményeinek leírását, időpontját, valamennyi károsult biztosított nevét, továbbá valamennyi biztosítottra vonatkozóan az eltulajdonított vagyontárgyakat tételesen felsorolva.

ttt. A poggyászbiztosítás esetén a biztosító mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a biztosított a kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget.”

A Testület rögzíti, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott fenti rendelkezések a kérelmezők kárenyhítési kötelezettségére és nem a gépjárműből történő poggyászlopás biztosítási esemény fogalmára vonatkoznak, a rendőrségi irat fent előírt tartalmi elemeinek megléte nem feltétele a biztosítási esemény bekövetkezésének.

A Testület rögzíti, hogy a kérelmezők az eljárás során úgy nyilatkoztak, hogy az eljárás során rendőrök nem beszéltek angolul, kérelmezők nem értették a spanyol nyelvet, ennek ellenére még a káresemény napján feljelentést tettek. A kérelmezők az eltulajdonított vagyontárgyaikat a formanyomtatvány adta lehetőségek keretei között részletesen felsorolták (pl.: ruhanemű 75, cipő 6, napszemüveg 3 stb.). A feltüntetett mennyiségekből az a következtetés vonható le, hogy kérelmezők nyilatkozatának megfelelően, mindhárom biztosított poggyászának tartalma rögzítésre került.

A Testület rögzíti, hogy a Pénzügyi Szolgáltató telefonos ügyintézője a feljelentés közben folytatott telefonbeszélgetés során csak arra hívta fel a kérelmezők figyelmét, hogy tegyenek feljelentést és kérjenek belőle egy példányt, valamint csatolják a kárüggyel kapcsolatos számlákat. A Testület álláspontja szerint nem életszerű és nem elvárható, hogy egy külföldi rendőrhatalóságon, az adott hatóság nyelvét nem beszélve, a károsultak a „beláthatóság ellen védett csomagtartóból történő lopás” kifejezéseket használják a feljelentésük megtétele során úgy, hogy erre egyébként a telefonvonalban lévő szolgáltatói ügyintéző nem hívja fel a figyelmüket. A rendőrségi feljelentés formanyomtatványon választható módon csak az szerepelt, hogy a gépjármű nyitva volt-e, ha nem, akkor azt milyen módszerrel nyitották ki, illetve a kár tételes felsorolására volt hely. A csomagok elhelyezkedésére, vagy a további biztosítottak/károsultak nevére vonatkozó kérdés, illetve további észrevételekre hely nem volt, ez a kérelmezők terhére jelen eljárásban nem értékelhető.

A Pénzügyi Békéltető Testület a fenti körülményeket úgy értékelte, hogy kérelmezők a kárenyhítési kötelezettségüknek a nyelvi nehézségek ellenére eleget tettek, így a Pénzügyi Szolgáltató a szolgáltatási kötelezettsége alól nem mentesül.

A Pénzügyi Szolgáltató – az irányadó xxxszintű termékre vonatkozó limit maximuma szerinti – fejenként 100.000 Ft, vagyis összesen 300.000 Ft összegben előterjesztett poggyászkárigény összegéről úgy

nyilatkozott, hogy az ennek alapjául szolgáló szükséges számlákat a kérelmezők benyújtották, így a kérelem ezen részének összecszerűségét a Testületnek érdemben nem volt szükséges vizsgálnia.

Fentiekre tekintettel a kérelmezők lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő lopás miatt előterjesztett 300.000 Ft biztosítási szolgáltatási összeg megfizetése iránti kérelme megalapozott.

A kérelmezők részéről összesen 200.000 Ft összegben előterjesztett, poggyászlopáskárral kapcsolatban felmerült egyéb indokolt költségre vonatkozó igény összegét a Pénzügyi Szolgáltató vitatta, álláspontja szerint ebben a körben elfogadható számla nem került benyújtásra.

A Szerződési Feltételek vonatkozó rendelkezése szerint:

„aaa. A biztosító a szolgáltatás teljesítését az igény elbírálásához szükséges utolsó dokumentum beérkezését követő 15 napon belül vállalja.

A biztosított által külföldön kiegyenlített és a biztosítóhoz Magyarországon benyújtott számla összegét a biztosító a számla – biztosított által történt – kiegyenlítésének napján érvényes MNB árfolyamon számítva, forintban téríti meg.

(...)

bbb. A poggyászbiztosítási limiten belül a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a yyy. pontban meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése esetén:

(...) xxx) Az útipoggyász mellett a biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költségeket is (pl. utazási költség) a biztosított részére az alábbi összeghatárig:

(...) xxx termékszintű biztosítás alapján 100 000 Ft.

A biztosító szolgáltatásának feltétele az egyéb indokolt költségeket igazoló eredeti vásárlási bizonylat benyújtása. Ha a biztosított nem rendelkezik vásárlási bizonylattal, a biztosító nem téríti meg az egyéb költségeket.”

A kérelem szerint kérelmezőknek összesen 826,92 euró és 3.000 Ft költsége merült fel külföldön a káreseménnyel kapcsolatban, melyből 200.000 Ft megfizetésére kérték a Pénzügyi Szolgáltatót kötelezni. A Testület ezen igényből összesen 10,61 eurót talált megalapozottnak az alábbiak szerint.

A Testület osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, hogy a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költség alatt nem lehet az eltulajdonított poggyász – ideértve a poggyász részét képező szükséges gyógyszerek, tisztálkodási szerek, ruhák, cipők, táskák, töltők - pótlásával felmerült költségeket érteni, mert az a poggyászkár kétszeres megtérítéséhez, a károsultak káronszerzéséhez vezetne.

A Kérelmezők 10,61 euró benzinköltség és 3.000 Ft telefonköltség megtérítését is kérték, amelyek a káreseménnyel kapcsolatban az autókölcsönzőhöz és rendőrséghez történő közlekedéssel, illetve a rendőrséggel és a Pénzügyi Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetések miatt merültek fel. A benzinköltség igazolására kérelmezők vásárlási bizonylatot csatoltak, amelynek összegével kapcsolatban a Pénzügyi Szolgáltató – felhívás ellenére – nem tett nyilatkozatot. Ezen költség a Testület megítélése szerint a Szerződési Feltételek fent idézett bbb. xxx) pontja szerinti, a poggyászlopáskárral kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költség, amelynek összege vásárlási bizonylattal alátámasztásra is került.

A benzinköltséget kérelmezők a csatolt bizonylat szerint 2023. december 6-án egyenlítették ki, így a Testület az ezen a napon érvényes MNB deviza középárfolyamon átszámítva, forintban kötelezte megtéríteni a Pénzügyi Szolgáltatót.

A telefonköltséggel kapcsolatban a kérelmezők telefonszámlát, hívásrészletezőt (vásárlási bizonylatot) nem csatoltak, így annak ellenére, hogy a káreseménnyel kapcsolatban folytatott telefonbeszélgetések hanganyaga az eljárás során csatolásra került, a telefonköltségre vonatkozó igény összege nem került alátámasztásra, így az nem megalapozott.

Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti 300.000 Ft poggyászkár és 10,6 euró egyéb indokolt költség, mint biztosítási szolgáltatási összeg megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A felek egybehangzó nyilatkozata szerint a szolgáltatási igényre vonatkozó iratokat a kérelmezők 2023. december 14-én adták postára, amely a Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozata szerint 2023. december 19-én érkezett meg hozzá, így a teljesítési határidő 2024. január 3. napján járt le, vagyis Pénzügyi Szolgáltató 2024. január 4. napjától a szolgáltatás teljesítésével késedelembe esett.

A Testület a vonatkozó jogszabályi rendelkezés alapján, a Pénzügyi Szolgáltató késedelmére tekintettel, a rendelkező részben foglaltak szerinti késedelmi kamat megfizetésére is kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Testület az 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 az MNB tv. 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 500.000 Ft összeghatárig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

Mivel a kérelmezők kérelme a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyre kiterjedő hatályú általános alávetési nyilatkozatot tett, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta.

Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

Budapest, 2024. július 17.

Dr. Nagy Olga
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT