

**dr. Nagy Olga – dr. Rózsavölgyi Orsolya\***

## **Pénzügyi békéltetőkhöz mentek, kifizette kárukat a biztosító**

***Tanúk, szakértők nélkül is több ügyfél sikeresen egyezett meg biztosítójával anyagi jogvitájában a pénzügyi békéltetési eljárásban. Sokat segíthetnek a fogyasztóknak az általuk hozott fényképek, videók, műszaki szakvélemények a bizonyításhoz. A biztosítók egyedi döntéssel is egyezséget köthetnek, amivel mindkét fél számára elkerülhető a hosszú, költséges bírósági per.***

Tavaly 1201 alkalommal fordultak a fogyasztók a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) biztosítással kapcsolatos ügyekben, döntően nem-életbiztosítási szerződésekkel (hanem pl. lakásbiztosítással) kapcsolatban. E biztosítási ügyek speciálisak abból a szempontból, hogy számos esetben széleskörű bizonyítás lefolytatása lenne szükséges, például tanúk meghallgatása, szakértő kirendelése. Bár erre a PBT eljárásában nincs lehetőség, mégis 2025-ben a befogadott kérelmek alapján indult eljárások 42 százaléka zárult a kérelmezők számára pozitív eredménnyel.

Egyrészt azért érdemes a pénzügyi békéltetőknél megpróbálni rendezni a jogvitát, mert ingyenesen igénybevehető eljárásról van szó, így tulajdonképpen nem veszítünk semmit. Ha nem sikerül megegyezni a biztosítóval, akkor a bírósági eljárás még mindig nyitva áll előttünk, igényünk érvényesítésére.

Másrészt azért, mert egyáltalán nem lehetetlen bizonyítási eljárást lefolytatni a PBT előtti eljárásban. Ennek keretei kétségkívül szűkebbek, mint egy bírósági perben, de például van lehetőség fénykép és videófelvételek benyújtására, és a biztosítóval folytatott rögzített telefonbeszélgetések visszahallgatására is. Ezeket a felek akár együttesen is tudják egyeztetni a PBT által tartott meghallgatáson.

Az ügyfelek szakvéleményeket is benyújthatnak, sőt arra is volt példa, hogy a kérelmező sikeresen közjegyzői előzetes bizonyítással támasztotta alá álláspontját. Előfordult már az is, hogy a kérelmező olyan írásbeli nyilatkozatot nyújtott be, amely egy tanúnak az ügy körülményeivel kapcsolatos észrevételeit tartalmazta. Arra is volt példa, hogy a PBT előtti meghallgatásra nemcsak a biztosító jogi képviselője, hanem műszaki szakértője is eljött, és az ügygel kapcsolatos szakkérdésekben magyarázta el a biztosító álláspontját és a főbb megállapításait.

A károsultak a biztosítói kárbejelentéskor általában nincsenek tisztában azzal, hogy milyen bizonyítás szükséges részükről a káruk kifizetése érdekében. Az egyik vezetékes vízkár miatti ügyben például a biztosító megtérítette ugyan a vezetéktörés helyreállításának költségeit, de az amiatt elfolyt víznek az épületből történő kiszáritásával felmerült igen jelentős költségeket nem. A PBT előtti eljárásban az ügyfél a kérelméhez csak egy száritással kapcsolatos számlát nyújtott be az eljáró kivitelező cégtől. A békéltetői eljárás során a kérelmező tájékoztatást kapott a bizonyítás szükségességéről és annak lehetőségeiről, így felvette a kivitelező céggel a kapcsolatot. Utóbbi írásbeli szakvéleményt adott arról, hogy az érintett ingatlan aljzata és a vízszigetelés közé szorult jelentős mennyiségű elfolyt víz nem tudott elpárologni, ami ott további károkat (penészesedést, süllyedést) okozhatott volna. A munka megkezdése előtt a cég épületnedvességet mért, amelynek dokumentációját kérelmező utólagosan beszerezte és csatolta, illetve benyújtott egy videófelvételt

is arról, hogy egy speciális géppel több helyen megfúrták az aljzatot, majd egy vákumot képező gépet csatlakoztattak csövekkel a lyukakhoz és a nedvességet eltávolították az épületszerkezetből.

A felek ezt követően a PBT előtt egyezségeket kötöttek, és így a biztosító a szárítás tetemes költségeit is megtérítette. Ez az eset is azt mutatja, hogy a károk helyreállítását végző szakemberek írásbeli tanúnyilatkozata, esetleg az egyes munkafázisok elvégzését követően általuk készített fényképek, videó, de akár egy részletes árajánlat, vagy költségvetés csatolása is sok esetben elősegíti a biztosító érdemi felülvizsgálatát, és az ügyféllel az egyezés létrejöttét.

Harmadrészt azért is érdemes a PBT-hez fordulni, mert egy peres eljárásához képest gyorsabban, költséghatékonyabban van lehetősége a feleknek rendezni a helyzetet. Egy vita megoldása során nemcsak a kérelmező, de a biztosító is mérlegeli, hogy egy esetleges későbbi per milyen költség-, munkaerő- és időigénnyel jár. És bár vannak egyértelmű biztosítási jogviták, bizony sok esetben előfordul, hogy a vitás helyzet körülményei alapján egyáltalán nem olyan kristálytiszta, hogy tulajdonképpen kinek is van igaza. Ilyen esetekben csak egy perben dönthető el a jogvita, azonban ennek elkerülésére egy, a békéltető előtt kötött egyezés jó megoldás lehet a felek számára.

Így történt ez abban az ügyben is, ahol egy ügyfél csőtörés biztosítási eseményének elmaradt kárkifizetése kapcsán kezdeményezte a PBT eljárását. Ingatlana homlokzatában, később aztán már a beltérben is folyamatosan újabb és újabb, egyre növekvő repedések jelentek meg, végül már a homlokzat megtámasztása is szükségessé vált. A kérelmező saját költségén megvizsgáltatta a szennyvízbekötést, és a feltárás során repedéseket találtak a szennyvízcsővön. A biztosító álláspontja szerint azonban ezek a repedések – tehát a csőtörés biztosítási esemény – nem volt azonosítható a felvételeken.

Az épületen keletkező repedéseket a biztosító szerint a nem megfelelő csapadékelvezetés okozta, amely folyamatosan beszivárgott az épület alá, annak megsüllyedését okozva. Emellett az ingatlan egy domboldalba épült, így a lejtőn lezúduló csapadék tovább súlyosbította a helyzetet. Időközben volt egy földrengés is a településen, amely szintén hozzájárulhatott a kárkép kialakulásához. A földrengés azonban nem érte el azt az erősséget, amely ahhoz szükséges, hogy biztosítási eseménynek minősüljön.

Számos kérdés merül fel tehát egy összetettebb káreseménynél. Annak eldöntése, hogy a repedések mi miatt alakultak ki, szakértői kérdés, ahogy az is, hogy mennyiben járultak hozzá ahhoz az egyéb események. A békéltető eljárásban a felek tudták, hogyha nem kötnek egyezségeket, akkor csak egy lényegesen hosszabb és költségesebb perben tudtak volna pontot tenni a vitájuk végére. Így végül egyezésre jutva az ügyfél igényének felét teljesítette a biztosító.

A PBT előtti eljárásokban arra is lehetőség van, hogy a biztosító az eset összes körülménye alapján egyedi döntéssel tegyen egyezségi ajánlatot. Az egyik ilyen esetben a kérelmező kerti beépített műanyag medencéjét biztosítani szeretne volna annak gépészetével és fedésével együtt. Ezt az igényét a szerződéskötést megelőzően rögzítette az ügyintéző, azonban tévesen a medencét (a szerződéses feltételek ellenére) nem biztosították építményként, bár az ügyfél így hitte. A medence és annak tartozékai ezután egy viharban megsérültek, de a biztosító nem fizetett, hiszen a medence nem volt biztosítva. Az ügyfél a békéltetői eljárásban a biztosító téves tájékoztatására

hivatkozva kérte kára legalább részbeni megtérítését. A biztosító pedig egyedi döntésével, egyezség keretében teljesítette ezt.

A fenti példák azt mutatják, hogy valóban érdemes a fogyasztóknak megkísérelni a jogvita peren kívüli egyeztetését, mert a korlátozott bizonyítási lehetőségek ellenére, sok esetben rendezni lehet a jogvitát a PBT előtti eljárásban.

*\* A szerzők az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagjai*

*„Szerkesztett formában megjelent 2026. május 18-án a Privátbankár.hu oldalon.”*