

Dr. Sebestyén Ádám*: Mit fizet a biztosító és mit nem a lakásbiztosításnál?

Lakásbiztosításoknál a biztosító azokra a károkra fizet, amelyekre a szerződés megkötésekor annak feltételei szerint vállalkozott. A kárt mihamarabb be kell jelenteni, olykor a biztosító mellett valamilyen hatóságnak is. Gondoskodni kell a kárenyhítésről, de úgy, hogy a – pár napon belüli – biztosítói kárszemléig még rekonstruálható legyen, mi történt. Vita esetén a bíróságon túl a pénzügyi békéltetők és az MNB is segítenek a megoldásban.

Gyakori félreértés a biztosítások kapcsán, hogy a biztosítás bármilyen káreseménynél anyagi segítséget nyújt a biztosítottnak, „bármilyen baj van, a biztosító segít”. A valóságban a biztosítási szerződések alapján nem minden kár kapcsán kell fizetnie a biztosítónak.

A Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerint a biztosító a biztosítási szerződésben meghatározott kockázatra köteles fedezetet nyújtani, a kockázatviselése kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény nyomán a szerződésben meghatározott módon és mértékben szolgáltatást teljesíteni. A biztosított ügyfél pedig – ennek ellenértékéért – díj fizetésére köteles.

A biztosító szolgáltatási vagy fizetési kötelezettségét, valamint a biztosító teljesítési kötelezettségét kiváltó biztosítási eseményeket a szerződés feltételei (és a szerződés részét képező általános szerződési feltételek) határozzák meg.

Mind a szerződéskötéskor, mind pedig a kár bekövetkeztekor az elsődleges tehát megvizsgálni, hogy a szerződésben milyen károkat határoztak meg biztosítási eseményként. E káresemények ráadásul sokszor többletfeltételeket tartalmaznak a köznap értelemben vett kifejezésekhez képest. Így például nem minden vihar által okozott kár minősül vihar biztosítási eseménnyel, hanem csak a biztosítási feltételekben meghatározott sebességet, általában az 54 km/h-t meghaladó sebességű szél által okozottak.

Ha megtörtént a kár, a biztosítottnak kötelező bejelentenie azt a biztosítónak. Ennek határideje szerződésenként eltérhet, de általában 2-8 munkanap. Az ügyfélnek lehetővé kell tennie, hogy a biztosító megvizsgálhassa a káreseményt és a körülményeket, s meg kell adnia neki a kárösszeg megállapításához szükséges információkat.

Bizonyos károknál a biztosítási szolgáltatás előfeltéte, hogy azt az illetékes hatóságokhoz is be kell jelenteni, és ennek megtörténtét a biztosító részére igazolni. Így például a tűzesetet és robbanást a tűzoltóságnak, a betöréses lopást és a rablást pedig a rendőrségnek is jelezni kell, a lehető legrövidebb időn belül. Amennyiben a kárbejelentés késedelme vagy a szükséges felvilágosítás hiánya miatt a biztosító számára lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, a biztosító nem köteles szolgáltatást teljesíteni.

Bizonyos esetekben - főként az egyszerűbb megítélésű vagy alacsony összegű károknál - a biztosítók egyszerűsített, telefonos kárrendezéssel bírálják el a károkat. Legtöbbször azonban helyszíni kárfelmérés végeznek, melynek során dokumentálják a kárképet és megállapítják a felmerült károk mértékét. A helyszíni szemle pontos határidejét az egyes biztosítási szerződések határozzák meg (általában 5 napon belül kell megtörténni). Számos biztosító a

kárfelmérés lefolytatására külső, erre szakosodott kárszakértő céget vesz igénybe. Ő általában nem jogosult a kár jogalapjának és összegének végleges megállapítására, csak javaslatot tesz arra a biztosítónak. A javaslat alapján a biztosító jogosult a szolgáltatási igény elbírálására.

A kár bekövetkezte után a biztosított a károsult vagyontárgy, s a kárhelyszín állapotán a szerződésben megállapított, a kárszemle lefolytatására nyitva álló határidőn (általában 5 napon belül) csak annyit változtathat, amennyi a kárenyhítéshez szükséges. Egy vezetékes vízkárnál – a további ázás megelőzésére – a sérült csőszakasz javíttatását elvégeztetheti, de a kicserélt, sérült csőszakaszt meg kell őriznie és a csere helyét se fedheti el (falazással vagy csempével) a kárszemle időpontjáig.

Célszerű továbbá a sérülést, annak környezetét, s a kárenyhítés során elvégzett munkafolyamatokat részletesen, fotókkal dokumentálni. Ezzel számos későbbi vita, bizonyítási nehézség megelőzhető. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás miatt a biztosító szolgáltatási kötelezettsége kapcsán lényeges körülményeket nem tud kideríteni, nem kell szolgáltatnia, erre hivatkozással megtagadhatja a kifizetést.

Kárrendezéskor a biztosító vizsgálja, hogy a szerződő/biztosított eleget tett-e a kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségének. Ez azt jelenti, hogy a biztosított vagyontárgyakat az adott helyzetben elvárható módon (pl. rendszeres karbantartással, állagmegóvással) meg kell óvni a károsodásoktól. Esetleges veszélyeztetés esetén gondoskodni kell a veszély elhárításától, a további károk bekövetkezésének, a károsodás fokozódásának elkerüléséről.

Ha az ügyfél nem tesz eleget e kötelezettségének, úgy a biztosító mentesülhet a térítés teljesítésétől, vagy a térítés összegét olyan arányban csökkentheti, amennyire a kár kialakulásában szerepet játszott a kármegelőzés, kárenyhítés elmulasztása.

Ha a kárt a biztosítási eseményen kívül más károsító esemény, tényező, műszaki hiányosság vagy karbantartás elmulasztása, vagy egyéb körülmény is befolyásolta, a biztosító a kárt olyan mértékben téríti meg, amennyire az a biztosítási eseménynek tudható be. Az ügyfél által végzett kárenyhítés szükséges költségei viszont (a biztosítási összeg keretei között) akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre. A további károk megelőzésére fordított költségeket tehát a biztosítónak a szolgáltatási összegben felül meg kell térítenie.

A biztosított összességében minden esetben a ténylegesen felmerült kárának megtérítésére jogosult, azzal, hogy annak maximuma a szerződésben szereplő biztosítási összeg.

A térítés összege eltérő lehet attól függően is, hogy a kár ingatlanban vagy ingóságban keletkezett, illetve, hogy részleges vagy teljes kár (ún. totálkár) történt-e a biztosított vagyontárgyban.

Részleges kárnál az ingóságnál és az ingatlannál is a biztosított vagyontárgy javítási, helyreállítási költségeinek megtérítésére terjed ki a biztosító szolgáltatási kötelezettsége. Teljes kárnál az épületnél a biztosító – általában – annak újjáépítési értékét téríti meg. A számítási alap ilyenkor a károsodott épülettel azonos méretű és kivitelezési színvonalú, azonos anyagokból készült ingatlan helyreállításának költsége.

Ingóságok teljes káránál azok új állapotban való beszerzési értékét téríti meg a biztosító, a kár időpontjában érvényes árak, költségek alapján. A térítés mértékére, számítási módjára mindig

a konkrét biztosítási szerződés rendelkezései vonatkoznak, amelyek eltérhetnek ezen általános szabályoktól. Törvényi előírás azonban, hogy a helyreállítás/pótlás általános forgalmi adójának összegét a biztosító kizárólag az arról kiállított számla alapján jogosult és köteles megtéríteni. Számla nélküli kárrendezés esetén az adó mértékét nem fizeti meg.

Gyakori, hogy a kárrendezéskor vita alakul ki a felek között a károk téríthetőségéről, s annak mértékéről. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a biztosító döntésével, célszerű a kárügy felülvizsgálatát kérnie, s ha ez eredménytelen, a biztosítónál panaszt tenni. Ez írásban, szóban személyesen vagy akár telefonon is előterjeszthető. Az ügyfélnek mindig egyértelművé kell tenni, hogy az adott esetben panasszal él, mert a jogszabály erre vonatkozóan írja elő a pénzügyi szolgáltatók számára a meghatározott határidőn, főszabályként 30 napon belüli válaszadási kötelezettséget.

Ha a panaszra a biztosító nem válaszolt, elutasította, vagy az ügyfél nem fogadja el a választ, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál (MNB), eljárás indíthat az MNB mellett működő Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT) vagy polgári peres keresetet adhat be a bíróságon.

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárása a pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén kezdeményezhető. Amennyiben a jogvita alapjául szolgáló jogviszony létrejöttével és teljesítésével (például a kárrendezés során hozott biztosítói döntéssel) van probléma, úgy a PBT-nél terjeszthető elő általános vagy méltányossági kérelem.

A PBT eljárásának elsődleges célja, hogy egyezséget hozzon létre a felek között. Ha ez nem lehetséges, akkor megalapozott kérelem esetén kötelezést vagy ajánlást hozhat. Az eljárás ingyenes, jogi képviselő igénybevétele sem kötelező. A békéltetés gyors, 90 napon belül befejeződik (egy alkalommal 30 nappal esetleg meghosszabbítható). A PBT döntése nem korlátozza az ügyfelet abban sem, hogy jogvitáját ezután bírósági úton próbálja rendezni.

Az ügyfélnek igénye érvényesítése során fontos figyelnie arra, hogy csaknem valamennyi biztosítási szerződés az általános, Ptk-ban meghatározott elévülési időnél rövidebb módon, jellemzően 1-2 évben határozza meg a biztosítási szerződésből eredő igények elévülését. Így, ha ezen az időn belül nem terjeszti elő követelését, ezután többé nem érvényesítheti igényét bírósági úton.

** A szerző az MNB mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület osztályvezetője*

„Szerkesztett formában megjelent az origo.hu oldalon 2020. április 7-én.”