

Pénzügyi fogyasztóvédelem esettanulmány

Esettanulmány (1. rész)



Anya és apa 20. házassági évfordulója alkalmából egy néhány napos külföldi városnéző programmal lepte meg magát. Az utazás megszervezése során igyekeztek maximális gondossággal eljárni, az utazás teljes időtartamára utasbiztosítást kötöttek.

Az utasbiztosítás célja köztudottan az, hogy az utazás időtartamára a biztosított személyeknek

legyen baleset és betegségi biztosítása és vagyontárgyaik is biztosítva legyenek.

Elérkezett az utazás napja, sikeresen elérték úti céljukat, gyönyörű idő volt, és lelkesen belevetették magukat a gyönyörű város felfedezésébe. Hosszabb barangolás után leültek megpihenni egy forgalmas sétálóutca egyik padjára. Anya a táskáját jobb oldalán a padra helyezte, azonban 7-8 perc elteltével azt vették észre, hogy a táska eltűnt: a lopást egyáltalán nem érzékelték.



A táskában a személyi okmányokon kívül videokamera és mobiltelefon volt.

Az esemény jelentős kellemetlenséget okozott, de a történetk ellenére (azon kívül is) igyekeztek emlékezetessé tenni az utazást, és jól érezni magukat a hátralévő időben.

Beszélgétek meg 3-4 fős csoportokban az alábbi kérdésekre a válaszokat, és írásban rögzítsétek is.

1. Milyen teendői voltak a házaspárnak a történetk után?
2. Milyen kár érte őket, gyűjtsétek össze tételesen, hogy vélhetően milyen tételekről lehet szó?
3. Érdekes-e a házaspárnak a biztosítóhoz fordulni? Vonatkozik-e szerinted az utasbiztosítás a fenti eseményre?

Esettanulmány (2. rész)

Hazaérkezés után apa jelentette a káreseményt és a kárigényt a biztosítónak.

A kérelme azonban elutasításra került arra hivatkozással, hogy a biztosítási feltételeik értelmében az értéktárgyak csak akkor biztosítottak, ha személyes felügyelet alatt (testi érintkezéssel vagy rálátással) biztosan szállítják, vagy őrzik azokat, úgy, hogy harmadik személy nem tudja a tárgyakat akadálytalanul elvenni. A biztosító álláspontja szerint pedig a lopás azért vált lehetségessé, mert nem valósult meg a megfelelő testi érintkezés vagy rálátás, így a kérelmező nem megfelelő gondossággal járt el. Ennek folytán pedig a biztosítási feltételek vonatkozó pontjai alapján nem is terhelheti szolgáltatási kötelezettség: a fogyasztó kérelmét mindezek folytán elutasította azt.

Beszélgétek meg 3-4 fős csoportokban az alábbi kérdésekre a válaszokat, és írásban rögzítsétek is.

1. Hogyan fogadta a házaspár a biztosító válaszát, milyen következtetésre jutottak?
2. Mit javasolnátok nekik?

Esettanulmány (3. rész)

Ezt követően a házaspár a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT-hez) fordult jogai érvényesítése érdekében, kérelme a pénzügyi szolgáltató felé bejelentett kárigény megfizetésére irányult. A kérelemben az szerepelt, hogy a rálátás és testi érintkezés is megvalósult, mivel a táska a lába mellett volt a padon, így a pénzügyi szolgáltatónak tényszerűen nincsen igaza.

A pénzügyi szolgáltató a PBT-nek megküldött válasziratában fenntartotta a fogyasztónak korábban megküldött, panaszt elutasító levélben foglaltakat azzal, hogy továbbra sem ismerte el a fogyasztó igényének jogosságát. Álláspontja szerint a biztosítási fedezet elektronikus és optikai készülékek (ideértve a mobiltelefont is) valamint ezek tartozékai, így különösen film-, videó- és hangfelszerelések lopására csak és kizárólag akkor terjed ki, ha ezeket a tárgyakat személyes felügyelet alatt (testi érintkezéssel vagy rálátással) biztosan szállítják, vagy őrzik úgy, hogy harmadik személy nem tudja azokat akadálytalanul elvenni. A „Kiegészítő Feltételek” c. általános szerződési feltételei értelmében pedig kizárt a helytállási kötelezettsége akkor, ha a lopás azért vált lehetségessé, mert nem valósult meg a megfelelő testi érintkezés és/vagy rálátás. Kiemelte azt is: kiegészítő feltételei a fogyasztótól olyan őrizetben tartási magatartást követel meg, amelynek esetében nyomban észleli, ha harmadik személy az értéktárgy elvételét megkísérli – ugyanakkor a szóban forgó esetben nem erről volt szó.

Méltányosságból ugyanakkor vállalta a szolgáltató a nem kiemelt értékű vagyontárgyak és okmányok pótlásával kapcsolatos károk és költségek megtérítését, erre vonatkozóan egyezségi ajánlatot is tett.

A házaspár nem fogadta el a testület döntését, ugyanakkor az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét részben megalapozottnak találta és előírta a részleges kártalanítást.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a nem értéktárgynak minősülő dolgok esetében (táska, ajándéktárgy, Micro SD kártyaolvasó, 8 GB Micro SD memóriakártya és a személyi okmányok) vonatkozásában megvalósult a biztosítási esemény, így ezek kapcsán a költségek megfizetésére hívta fel a Pénzügyi Szolgálatot. Ugyanakkor a videokamera és a mobiltelefon, mint értéktárgyak tekintetében megállapítható volt, hogy nem valósult meg a biztosítási esemény, mivel a vagyontárgyak eltulajdonítása során kétségtelenül nem valósult meg azok oly módon történő őrzése, hogy harmadik személy ne tudja azokat akadálytalanul elvenni, hiszen a Kérelmező nem is észlelte azok eltulajdonítását.

Az esettanulmány ajánlott feldolgozása

1. rész:

- alakítsunk 3-4 fős csoportokat,
- a csoportok kapják meg az esettanulmány első részét (lehetőség szerint kapjon mindenki belőle),
- a csoportok olvassák el a történetet és válaszoljanak a kérdésekre.

1. Milyen teendői voltak a házaspárnak a történetek után?

A megkötött utasbiztosítás pontosan szabályozza, hogy az ügyfélnek milyen kötelezettségei vannak, és csak ezek teljesítése esetén lehetséges a kárigény pozitív benyújtása, pozitív elbírálása.

Ilyenek lehetnek:

- eredeti rendőrségi jelentés,
 - biztosítás igazolása.
- #### 2. Milyen kár érte őket, gyűjtsétek össze tételesen, hogy vélhetően milyen tételekről lehet szó?

Tételek:

- videokamera,
 - mobiltelefon,
 - táska értéke,
 - személyi dokumentumok, okmányok pótlásával kapcsolatos költségek.
- #### 3. Érdemes-e a házaspárnak a biztosítóhoz fordulni? Vonatkozik-e szerinted az utasbiztosítás a fenti eseményre?
- az egyéni válaszok különbözőek lehetnek.

2. rész:

- osszuk ki az esettanulmány folytatását, kapják meg a 2. részét a feladatlapnak,
- a csoportok tanulmányozzák a valóságban megtörtént eset folytatását,
- a csoportok válaszoljanak a kérdésekre.

1. Hogyan fogadta a házaspár a biztosító válaszát, milyen következtetésre jutottak?

Bizonyára felmerül az egyéni felelősség kérdése, e tekintetben lehet különbség a vélemények között.

2. Mit javasolnátok nekik?

Lehetséges válaszok:

- ne fogadják el a biztosító válaszát, kérik a döntés felülvizsgálatát,
- forduljanak a biztosító társaság felettes szervéhez,
- kérik a civil szervezetek segítségét.....

3. rész:

- osszuk ki az esettanulmány folytatását,
- mindenki tanulmányozza a eset tényleges megtörténtét,
- a csoportok emeljék ki, és nagy körben ismertessék, hogy mi volt számukra a történet legfontosabb tanúsága.

Lehetséges tanúságok:

- utazás előtt gondoljuk végig, hogy milyen óvintézkedésekre lehet szükség, milyen veszélyek leselkednek ránk, milyen káresemények érhetnek bennünket, lehetőség szerint készüljünk fel rá,
- ismerjük a megkötött biztosítás adta lehetőségeinket, kötelezettségeinket,
- utazás során fokozottan figyeljünk értékeinkre,
- tartsuk be a biztosítási szabályokat, a megfelelő eljárási szabályok mentén intézkedjünk,
- méltánytalanság esetén vigyük tovább az ügyet, érvényesítsük jogainkat, forduljunk segítségért az illetékes testületekhez, szervezetekhez.....