

FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ FÜZETEK 6.

Biztosítási szolgáltatások és a fogyasztóvédelem

2010.

Biztosítási szolgáltatások és a fogyasztóvédelem

Összeállította:

dr. Pintér György és Harczy Jánosné

Szakmai lektor:

Dietz Gusztávné dr.

Nyelvi szerkesztő:

Újlaki-Vázt László

Kiadó:

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.ofe.hu)**

Kézirat lezárva:

2010. május

Készült:

G-print Bt.

1062 Budapest, Székely Bertalan u. 2/a.

Felelős vezető: Wilpert Gábor

Tel.: 331-2935

e-mail: postmaster@gprint.t-online.hu

A tudatos fogyasztókért – az OFE és az INDRA összefogásával

**Biztosítási szolgáltatások és a
fogyasztóvédelem**

2010.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS.....	5
ÁTTEKINTÉS AZ INDRA EGYESÜLET TEVÉKENYSÉGÉRŐL	8
Tanácsadás	9
Együttműködés és partnerkapcsolatok	10
VAGYONBIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS, KÁRRENDEZÉS	11
Kárbejelentés	12
A kárbejelentéshez szükséges adatok	12
Iratok a kárrendezéshez	12
A biztosítók jellemző kárrendezési ajánlatai.....	14
AZ INDRA EGYESÜLET PANASZIRODÁJÁHOZ	
ÉRKEZŐ PANASZOK JELLEMZŐI.....	15
Javaslatok gépjármű biztosítással kapcsolatos panaszügyek megelőzésére	15
A kárérték-vita.....	16
A gépjármű forgalmi engedélye és lopáskár „kapcsolata” ...	16
A gépjármű felelősségbiztosítási díjfizetésről.....	16
A gépjármű felelősségbiztosítási törvényi néhány fontos módosítása.....	18
Javaslatok otthon-, családirház-biztosítással kapcsolatos panaszügyek megelőzésére.....	20
A BIZTOSÍTÁS MINT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS	
FELÜGYELETI HATÓSÁGAI	20
A BIZTOSÍTÁSOKKAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓI PANASZOK	
ORVOSLÁSÁNAK MÓDJA	21
KEDVES BIZTOSÍTOTT TÁRSUNK!	22

Melléklet

A legfontosabb biztosítási alapfogalmak minilexikona biztosítottak és leendő biztosítói ügyfelek számára – avagy az abszolút önrészesedéstől a zöld kártyáig	24
Az Indra Egyesület irodáinak elérhetősége, adatai.....	31
Javaslat a Pénzügyminisztériumnak a MÁV Biztosító Egyesület károsultjai követeléseinek rendezéséről	32
Békéltető testületek.....	34



BEVEZETÉS

Az Európai Unió tagországainak többsége sokkal régebben modern piacgazdaság, mint az utóbb – csatlakozottak –, közöttük hazánk. A második világháború után fél évszázad alatt megindult, majd felgyorsult a fogyasztók részére szolgáltatásokat nyújtó tőke nemzetközivé terjeszkedése – mind nagyobb részt hasítva ki magának a pénzügyi szolgáltatásokból is (biztosítók, bankok).

Ezek nemcsak a fiatalabb piacgazdaságokat lepték meg szinte sokkaló megjelenésükkel – a fogyasztók kegyeiért, a piacon maradásukért kifinomult, ügyes reklámokkal, néha megtévesztő trükkökkel is harcolva –, meglepték a piacgazdaságban edződött évszázados demokráciákat is.

Az Európai Unió felismerte a fogyasztók kiszolgáltatottságát és azt, hogy a tagországok polgárai, a fogyasztók a helyzethez nem tudnak „rugalmasan” alkalmazkodni, egyre tágabbra nyílik a szolgáltatók és a fogyasztók közötti „érdekérvényesítési olló”. Ezért új fogyasztóvédelmi politika kidolgozását kezdeményezte, amelybe bevonta (integrálta) a tagországok fogyasztóvédelmi hatóságait és együttműködést javasolt a civil társadalmi szervezetekkel is.

Az EU fogyasztóvédelmi politikájának törekvése tehát az, hogy az egyre nemzetközibbé váló szolgáltatásban az egyes nemzetállamok (tagországok) ne csupán elkülönülten szervezzék saját állampolgáraik fogyasztóvédelmét, hanem a fogyasztóvédelmi jogalkotásban is működjenek együtt. Vegyenek részt a tagállamok egyeztetett fogyasztóvédelmi politikájának megalkotásában, majd a végrehajtásban a civil fogyasztóvédelmi szervezetek is, hogy ezzel a fogyasztóvédelem társadalmi üggyé váljon.

Az unió központi fogyasztóvédelmi szervezete által kiírt TÁMOP-5.5.6-08/1-2008-0002 pályázat, amelyet az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület és az Indra Biztosítók és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesület által létrehozott konzorcium elnyert, a már említett cél megvalósítását szolgálta.

Azokon a tanfolyamomon, amelyeket a pályázat feltételei szerint e két civil szervezet rendezett, sok lelkes önkéntes nő és férfi, e szervezetek fogyasztóvédelmi munkatársai vett részt azzal a céllal, hogy elsajátítsák a fogyasztóvédelmi, közüzemi, élelmiszer-biztonsági, hírközlési, utazási, pénzügyi és biztosítási szolgáltatások jogi és belső szabályait, a felmerülő fogyasztói panaszok rendezésének lehetőségeit, útját, a fogyasztók jogait és kötelezettségeit. Továbbá, hogy azt majd kamatoztassák e szervezetek munkatársaiként, tanácsadókként a hozzájuk forduló panaszosoknak. Továbbítsák családtagjaik, ismerőseik, munkatársaik körében, valamint városokban, kisebb településeken fogyasztói klubok szervezésével.

Ez a füzet, amelyet ön, kedves fogyasztó a kezében tart, a biztosítási pénzügyi szolgáltatásokkal, pontosabban azzal kapcsolatban igyekszik önnek ta-

nácsot adni, hogy amennyiben vagyonában (gépkocsijában, lakásában) kár keletkezik, mit kell tennie, hogy kárát biztosítója gyorsan és megalégedésére rendezze – feltételezve, hogy helyes szerződést kötött.

E füzet röviden beszámol az Indra Egyesületnek a biztosítási szolgáltatásokban vállalt tevékenységéről, majd igyekszik olyan gyakorlati tanácsokat is adni, amelyeket hasznosíthatnak a fogyasztók (biztosítottak) a szerződések megkötése előtt, és akkor is, amikor kárrendezési problémájuk adódik.

ÁTTEKINTÉS AZ INDRÁ EGYESÜLET TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Az Indra Egyesület kiemelkedően közhasznú szervezetként közhasznú tevékenységet folytat a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelmének területén, a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítésében, továbbá az emberi és állampolgári jogok védelmében. Lehetőséget nyújt arra, hogy tagjain kívül bárki térítésmentesen részesülhessen közhasznú szolgáltatásaiból. Az egyesület fő célja, hogy tevékenysége révén tudatos fogyasztói magatartás alakuljon ki. Ennek a magatartásformálásnak a segítségével igyekszik elérni a fogyasztók szakmai ismereteinek bővülését, hogy elháríthassa a fogyasztókat megkárosítani igyekvők törekvéseit. Mindezekkel elő kívánja segíteni a fogyasztóvédelem társadalmiasítását.

Az egyesület célját különösen a következő módon éri el:

- a) közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, és figyelemmel kíséri annak érvényesülését;
- b) elősegíti a fogyasztók érdekeit védő jogszabályalkotást, jogszabályok alkotását kezdeményezi és véleményt nyilvánít a jogszabályok tervezeteiről;
- c) együttműködik más fogyasztóvédelmi szervezetekkel;
- d) képviseli és védi a fogyasztókat állami, társadalmi és gazdasági szervek, szervezetek előtt;
- e) részt vesz a békéltető testületek munkájában;
- f) tagjai részére biztosítási és más pénzügyi szolgáltatási ügyben tanácsadó szolgálatot tart fenn, közreműködik a fogyasztókat ért jogsérelmek orvoslásában, valamint ennek keretében tájékoztatja a fogyasztókat lehetőségeikről, jogaikról és kötelezettségeikről;
- g) oktatást, továbbképzést szervez és kiadványokat jelentet meg.

Az Indra tevékenysége tehát arra irányul, hogy – az egyedi panaszok orvoslását nem elhanyagolva – segítse tanácsaival, a szakismeretek terjesztésével azt, hogy a fogyasztók képesek legyenek tájékozottságuk segítségével ön-

magukat megvédeni. A civil szervezet továbbá igyekszik a hatóságok figyelmét felhívni az egyedi panaszok által megismert nagyobb biztosítotti csoportok azonos jogsérelmeire. Példa erre a felszámolás alatt álló MÁV Biztosító Egyesület, amely több ezer biztosított rendezetlen kárügyét hagyta maga után. Az Indra Egyesület az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettel együttműködve a **Mellékletünkben** idézett előterjesztésben javasolta az orvoslást.

Az egyesület munkáját önkéntes szakértők segítik, többek között: biztosítási jogi tanácsadók, társadalombiztosítási, informatikai, agrárszakértő, fogyasztói magatartás-kutató.

Tanácsadás

Az egyesület egyedi panaszügyintéző és tanácsadó tevékenységét három irodán keresztül végzi (Budapesten, Esztergomban és Nyíregyházán – lásd **Mellékletünket**). Az irodákat telefonon, személyesen, e-mailben, levélben lehet megkeresni. Az elmúlt évek tapasztalatai szerint az egyesületet megkereső érdeklődők, tanácskérők, panaszosok száma meghaladja az évi 700-at.

Az egyesület munkatársai a vidéki irodahelyiségek mindegyikében hetente két alkalommal álltak a fogyasztók rendelkezésére, a budapesti irodában pedig a hét minden munkanapján. Irodáinkban egyedi panaszügyekben a szakértők felvették a konkrét panaszokat, vállalva a szolgáltatókkal szemben a biztosítottak, pénzintézeti ügyfelek képviselését. A szakértők igény szerint ingyenes tanácsadói szolgáltatást is nyújtottak. A vidéki irodák működése során számtalan, helyben el nem intézhető ügy kerül továbbításra a budapesti irodához, ahol egy-egy területre specializálódott, biztosítással foglalkozó közgazdász, pénzügyi szakértő, fogyasztóvédelmi és kárszakértő, esetenként társadalombiztosítási, agrárbiztosítási, informatikai szakértő álltak az érdeklődők rendelkezésére.

Az egyesülethez az ország valamennyi megyéjéből érkeznek megkeresések.

A biztosítottak tájékoztatására az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) által megjelentetett Kosár folyóirat is lehetőséget nyújt, melyben a rendezvényeinkre és aktuális témákra hívjuk fel a figyelmet.

Az Indra Egyesület irodái példamutató kapcsolatot alakítottak ki a helyi önkormányzatokkal, a társadalmi civil fogyasztóvédő szervezetekkel, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület helyi szervezetivel, valamint a békéltető testületekkel. Tatabánya város önkormányzata tagja az Indra Egyesületnek. Esztergom város önkormányzata egyetértve az egyesület céljaival, közvetve támogatja az iroda működését.

Az elmúlt években casco és gépkocsi felelősségbiztosítási témakörökben jelentettünk meg kiadványt, hogy közérthető formában tájékoztassuk a gépjármű tulajdonosokat a tudnivalókról, valamint kár esetén a teendőkről, hogy elkerülhető legyen a biztosítók helytállási kötelezettségének megtagadása a biztosítottak tájékoztatatlansága miatt. A kiadványok terjesztéséről elsősorban az irodák gondoskodtak. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója pedig azzal a kéréssel fordult az egyesület, hogy a biztosítási ismereteket tartalmazó kiadványokat bocsássa a hatóság rendelkezésére, hogy elláthassa velük vidéki szervezeteit.

Az egyesület a munkatársai részvételével tartott fórumokon, nyugdíjas klubnapokon megjelenő érdeklődőket, a televízió, rádióadásokat valamint a kiadványokat és a sajtót is figyelembe véve az elmúlt években több tízezer fogyasztót ért el.

Az Indra a panaszok mögött keresi azokat a jelenségeket, amelyek nagyobb banki vagy biztosítotti ügyfélcsoportok érdekeit hátrányosan érinthetik. Tanulmányban foglalta össze az elmúlt évi tapasztalatait, amelyet átadott a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak és az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Eseti Bizottságának.

2009. április 1-től a TÁMOP-5.5.6-08/1-2008-0002 uniós pályázat segítségével tevékenységét bővíteni tudta. A civil szervezet budapesti irodájában minden munkanapon 9-től 14 óráig várják a munkatársak az érdeklődőket, panaszosokat. Az Indra korszerűsítette honlapját és on-line panaszirodái működtetésével az ország bármely részén élő, internet hozzáféréssel rendelkező panaszosok számára könnyen elérhetővé váltak a tanácsadó és a panaszirodák. Az on-line panaszirodát angol nyelven is elérhetővé tette. Uniós támogatással biztosította munkatársai mind szakmai, mind pedig kommunikációs téren történő továbbképzését.

Együttműködés és partnerkapcsolatok

Az Indra Egyesületnek a következő hatóságokkal, szervezetekkel van szakmai együttműködési megállapodása:

Szakmai együttműködésbe bevont partnerek:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF);
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH);
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE);
- Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ);
- Európai Fogyasztói Központ,
- Békéltető testületek.

A partnerek közti együttműködés formái:

Az Indra Egyesületnek írásban lefektetett együttműködési megállapodása van:

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével;
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósággal (korábban Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség),
- az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettel,
- az Európai Fogyasztói Központtal.

Továbbá az Indra Egyesület elnöke tagja a:

- (korábbi nevén) Szociális és Munkaügyi Minisztérium által szervezett Országos Fogyasztóvédelmi Tanácsnak;
- a PSZAF által létrehozott Lakossági Fogyasztóvédelmi Fórumnak.

Az Indra Egyesület a fogyasztóvédelmi törvény által létrehozott Budapesti Békéltető Testületben annak megalakulása óta részt vesz. 2008. szeptember 30-ig az egyesület elnöke, jelenleg dr. Kapás Irén képviseli a civil szervezetet a testületben.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége elnökségének tagja az Indra Egyesület elnöke, aki e minőségében elősegíti az azonos cél érdekében tömörülő szervezetek összehangolt munkáját.

VAGYONBIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS, KÁRRENDEZÉS

A szerződés úgy jön létre, hogy a kezdeményező a biztosítási védelmet kéri. A szerződés létrejön, ha a biztosító elfogadja az ajánlatot és a feltételek ismertetése után azt kölcsönösen alá is írják.

A leendő biztosítottnak valóban ismernie kell a neki majd biztonságot nyújtó szerződés feltételeit?

Az Indra tapasztalata szerint sok panasz érkezik nap mint nap, amelyekből kitűnik, hogy elsősorban azokat a feltételeket nem ismerik, amelyek kizárják, vagy jelentősen csökkentik a biztosító helytállási kötelezettségét. Melyek lehetnek ezek a feltételek?

- a kárelhárítási.
- a kárenyhítési,
- a kárbejelentési (idő,)
- lopáskárnál a rendőrségi bejelentés (idő).
- díjfizetési (gyakoriság, türelmi idő) kötelezettség stb.

Tehát: a keletkezett kár megtérülésére akkor van gyors és teljes lehetőség, ha a szerződésben rögzített kölcsönös kötelezettségek mindkét fél részéről teljesülnek!

Az alábbiakban a bekövetkezett kár rendezésének részletes feltételeiről adunk tájékoztatást.

Kárbejelentés

Ha a szerződésben biztosított vagyontárgyában kár keletkezett, fontos, hogy azt írásban, haladéktalanul be kell jelenteni a biztosítónál, amellyel szerződést kötött és be kell tartani az alábbi határidőket:

- gépjármű CASCO-kárnál a káreseményt követő 2 munkanapon belül,
- kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kárt:
- a károkozó öt napon,
- a károsult a káreseményt követő harminc napon belül,
- más (lakossági) vagyongkárt az észleléstől számított két munkanapon belül.

A kárbejelentéshez szükséges adatok:

- biztosítási szerződés száma,
- a biztosított adatai: név, cím, telefonszám,
- a vagyontárgy pontos leírása (ingatlannál a cím, gépjárműnél a forgalmi rendszám),
- a káresemény helye, időpontja, rövid leírása,
- utalás a kár vélelmezett nagyságára, összegére,
- történet-e hatósági intézkedés (tűzoltóság, rendőrség stb.).

Iratok a kárrendezéshez:

CASCO-kárnál:

- gépjármű kárbejelentési adatlap,
- forgalmi engedély,
- vezetői engedély (jogosítvány),
- személyi igazolvány, lakcímkártya,
- nagy értékű károknál törzskönyv,
- biztosítási kötvény.

Gépkocsi lopáskárnál:

- kárbejelentési lap,
- rendőrségi feljelentés másolata,
- az ellopott gépjárműhöz tartozó valamennyi kulcs,
- szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén a jogerős határozat,

- a rendőrségi nyomozást megszüntető határozat (ha már van),
- forgalmi engedély,
- rendszámábrát visszavonó határozat.

Elemi tűz- és robbanáskárnál:

- + a tűzrendészeti hatóság határozata.

Gépjármű felelősségbiztosítási kárrendezés:

A KÁROKOZÓ RÉSZÉRŐL:

- a kitöltött európai baleseti bejelentő másodpéldánya,
- a biztosítás kötvényszáma,
- nyilatkozat a felelősségről,
- amennyiben történt rendőrségi helyszínelés, az erről felvett jegyzőkönyv.

A KÁROSULT RÉSZÉRŐL:

- az európai baleseti bejelentő, ehhez csatolni, ha külön nyilatkozatban szerepel a felelősségre vonatkozó leírás,
- e bejelentést kell megtenni ahhoz a biztosítóhoz, ahol a károsult casco szerződése van, egyrészt, mert a kár gyorsabban rendezhető, mint a felelősségi kár, másrészt, mert casco biztosítója rendezheti a felelősségbiztosítóval is a kárt (pl. önrész-ügy).
- Ha a közlekedési káresemény során személyi sérülés is történt, rendőrségi helyszínelést kell kérni!

Otthon, családi ház, nyaraló- és lakóközösségi károk rendezéséhez szükséges iratok:

TŰZ, ROBBANÁS ÉS NAGYOBB ELEMI KÁROKNÁL:

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista,
- ha bontás szükséges, akkor szükséges az építési hatóság határozata,
- az ingatlanról (lakás, családi ház) készült engedélyezési tervek,
- három hónapnál nem régebbi telekkönyvi tulajdoni lap másolata,
- helyreállítási tervek, költségajánlatok (esetleg alaprajzok, fotók).

KÖZVETLEN VILLÁMCSPÁS:

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas lista,
- ha rendelkezésre áll az ingóságokra vonatkozó egyéb irat (pl. számlák, garancialevél).

VILLÁMCSPÁS INDUKCIÓS HATÁSA:

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas lista,
- szakértői vélemény a károsodott készülékről,
- javítási ajánlat, költségkalkuláció, számla.

CSÖTÖRÉSI ÉS BEÁZÁSOS KÁROKNÁL:

- az ingóságokról tételes lista,
- nagyobb összegű épületkárok esetén tulajdoni lap másolata, amely 3 hónapnál nem régebbi,
- helyreállítási költségvetési ajánlat.

BETÖRÉSES LOPÁS ESETÉN:

- az ellopott ingóságokról tételes lista,
- a rendőrségi feljelentés másolata,
- az ellopott ingóságokról számlák, garanciajegyek, adás-vételi szerződés, fotók.

BALESET UTÁNI INTÉZKEDÉS ÉS IRATOK BESZERZÉSE:

- orvosi szakvélemény, baleseti halál esetén halotti anyakönyvi kivonat,
- kórházi zárójelentés,
- táppénzes igazolás másolata,
- hagyatékátadó végzés (baleseti halált követően).

A biztosítók jellemző kárrendezési ajánlatai

GÉPJÁRMŰ-KÁROK RENDEZÉSE:

Egyezsleges kárrendezés, ha a károsult számla nélkül kéri igénye (kára) megtérítését, a biztosítója anyag, alkatrész, munkadíj kalkulációja alapján tesz ajánlatot.

Számlás kárrendezésnél a biztosító a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített kárelemeket, anyag, alkatrész és javítási (munkadíj) költségeit számla alapján rendezi.

Totálkár rendezésére általában akkor kerül sor, ha a gépjármű javítása meghaladja a gazdaságos javítási határt. Ez esetben a gépjármű károkori értéknek maradványértékkel csökkentett összegét fizeti ki a biztosító.

Az otthon-, családi ház, lakóközösségi károk rendezésére több eljárást ajánlanak a biztosítók

Telefonos kárrendezés: a gyorsabb ügyintézés miatt egy-egy vagyonbiztosítási szerződéshez kötött vagyont ért kisebb összegű károkat (évenként legfeljebb egy alkalommal) telefonos bejelentés alapján a biztosító kárszakértője kezdeményezi. Ha a biztosított nem akar élni ezzel a lehetőséggel, akkor helyszíni szemlére van szükség.

A helyszíni szemlét igénylő károk rendezése előzetes megbeszélést igényel, amely az időpont megjelölésére vonatkozik, valamint arra, hogy a szemle helye és a szemlélendő tárgy alkalmas legyen a kármegállapításra.

AZ INDRÁ EGYESÜLET PANASZIRODÁJÁHOZ ÉRKEZŐ PANASZOK JELLEMZŐI

Az Indrához közel húsz évi tevékenysége óta érkezett biztosított panaszok jellemzői:

1. A panaszok mintegy 35%-a nem megalapozott, mert a biztosító a szerződések feltételei szerint járt el. Közrejátszik ebben természetesen az is, hogy a leendő biztosított figyelmetlenül, számára hátrányos feltételű szerződést írt alá.
2. A vagyongárokkal kapcsolatos panaszok nagy része a gépjármű-biztosításokkal kapcsolatos (casco, gépjármű-felelősségbiztosítás). Aránya a panaszok mintegy 70–75%-a.

Milyen okok jellemzik a gépjármű károkat?

A felelőtlen közlekedés:

- gyorshajtás,
- meggondolatlan előzés,
- ittas vezetés,
- műszaki okok stb.

A gépjármű károk rendezése körüli viták jellemzői:

jogalapi viták arról, hogy ki a károkozó, károkozó volt-e az, aki a helyszínen felelősségvállaló nyilatkozatot írt alá?

Mi történik akkor, ha a kárt korábban vállaló a biztosítójánál történt bejelentés után felelősségvállalását visszavonja?

Következik a nemegyszer hosszadalmas közlekedési, műszaki vizsgálat.

Javaslatok gépjármű-biztosítási panaszügyek megelőzésére

Ajánlatos, hogy a baleseti bejelentő űrlap kiállításakor rajzban és szövegben is pontosan bemutatni a balesetben részes gépjárművek balesetkori közlekedési helyzetét, a sérülések helyét stb.

- A baleset részesei ragaszkodjanak ahhoz, hogy a helyszínen átadják egymásnak a személy- és gépjármű azonosításához, valamint a felelősségbiztosítási fedezet megállapításához szükséges adatokat, illetve a baleset lényeges körülményeire vonatkozó információkat.
- A baleseti bejelentőlapot a baleset részesei lehetőleg együtt töltsék ki és írják alá.
- A károsult érdekében fontos tudni, hogy a gépjármű sérülések azonosítása céljából a károkozó gépjárműjének szemléjére is szükség lehet. Ezt a biztosítók általában saját hatáskörükben elvégzik. Nem árt azonban, ha a károsult tájékozik e szükségletről; a károkozóval ő is kapcsolatban állhat, kérheti tőle a károkozó gépjármű szemléjéig a javítás késleltetését, vagy akár sürgetheti a károkozónál a biztosító által kért szemle elvégzését.

A kárérték-vita

- Ha a jogalapi vita rendeződött, a biztosító és a károsult között gyakori **a kárérték megítélése körüli nézeteltérés**. Tarthat-e igényt a károsult a javított gépjármű javítás miatti értékcsökkenés megtérítésére? Ez a felelősségi károk rendezése körüli leggyakoribb vita. A biztosítók azzal érvelnek, hogy a javítás során beépített új karosszéria-elemek növelik, nem csökkentik a gépjármű értékét, azaz nem fizetik meg a használt és az új közötti árkülönbséget. A piacon – ha a tulajdonos értékesíteni akarja gépjárművét – a vevők nem fogadják el a biztosító érvelését. Az értékcsökkenés reális károsulti igény. Az összegének meghatározásához viszont konkrét káresetben legjobb tanácsot kérni. Ebben is segíthet az Indra Egyesület.

Gyakoriatik a javítási kárérték körüli viták. Leghelyesebb, ha a károsult a javítótól előszámlát kér, és azt bemutatja a biztosítónak. Vita esetén szintén indokolt tanácsot kérni.

A gépjármű forgalmi engedélye és lopáskár „kapcsolata”

- A forgalmi engedélynek a gépjárműben hagyása lopáskárnál mentesíti-e a biztosítót a helytállási kötelezettség alól? Idézet a biztosítók korábbi casco-szerződése általános feltételeiből: „A casco biztosítás nem terjed ki arra az esetre, ha a gépjármű ... törzskönyve és/vagy forgalmi engedélye a lopáskor a járműben volt”. A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség által indított és az Indra Egyesület által is támogatott akció eredményeképpen 2005. 09. 13-án jogerős ítélet született, mely szerint a magatartás hanyagnak minősíthető, de nem súlyosan gondatlannak. A forgalmi engedély járműben hagyása nem segíti elő a lopást, oksági kapcsolat nem áll fenn. Az eljáró bíróság megállapította, hogy az alperes által alkalmazott casco biztosítás általános feltételei azon rendelkezései, hogy „a casco biztosítás nem terjed ki arra az esetre, ha a jármű forgalmi engedélye a lopáskor a járműben volt, valamennyi alperes szerződő félre kiterjedő hatállyal érvénytelen”.

A gyakorlatban azonban egyes biztosítók a gondatlansági elemre tekintettel mégis kármegosztást alkalmaznak általában 10–20 illetve 80–90% arányban az ügyfél javára. Van konkrét példa 70–30%-os arány kísérletére is.

A gépjármű-felelősségbiztosítási díjfizetésről

- Ha a díj nemfizetése miatt a biztosító felmondja a szerződést, annak a károkozóra nézve súlyos következményei lehetnek. A károsult kára ugyanis a kárfedezeti számla terhére megtérül, de azt a károkozón behajtják. Az alábbiak szerint rendelkezik erről a gépjármű felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény:

21. § (3) A biztosítót a késedelmes díjfizetés időszakára a szerződésben megállapított kamat illeti meg.
- (4) Ha az esedékes biztosítási díjat nem fizetik meg, a biztosító a díj esedékességétől számított harmincadik nap elteltéig – a következőkkel történő figyelmeztetés mellett – a szerződő félnek a díj esedékességétől számított hatvannapos póthatáridővel, igazolható módon a teljesítésre vonatkozó felszólítást küld. A türelmi idő eredménytelen letelével a szerződés – amennyiben egyéb okból még nem szűnt meg – az esedékességétől számított hatvanadik napon megszűnik.
- (5) A biztosító köteles a szerződés megszűnéséről 15 napon belül az üzemben tartónak igazolható módon értesítést küldeni, amennyiben a szerződés megszűnése díj nemfizetése miatt következett be.
- (6) Ha a szerződés díj nemfizetése miatti megszűnése az üzemben tartó önhibáján kívül eső okból következik be, az üzemben tartó a megszűnés tudomására jutásától számított 15 napon belül, de legkésőbb a megszűnést követő 2 hónapon belül, kizárólag az önhiba hiányát alátámasztó tények hitelt érdemlő igazolásával kezdeményezheti a jövőre nézve – egy adott biztosítási időszakon belül – az eredetivel egyező szerződéses állapot helyreállítását.
- (7) Az üzemben tartó a szerződéses állapot (6) bekezdés szerinti helyreállítására akkor jogosult, ha a szerződés megszűnéséig esedékesé vált díjat a biztosítónak megfizet, és a szerződés díj nemfizetéssel történő megszűnését követően a szerződéses állapot helyreállításáig a gépjármű nem vett részt a közúti forgalomban, illetve azzal kárt nem okoztak.

Fedezetlenségi díj megfizetésére vonatkozó szabályok:

22. § (1) Az üzemben tartó köteles a fedezetlenségi díjat megfizetni.
- (2) A teljes fedezetlenségi díjat azon biztosító köteles kiszámítani és beszedni, amely az üzemben tartóval a fedezetlenség időtartamát követően szerződést köt.
- (3) A biztosító a fedezetlenségi díjat az arról történt tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles kiszámítani.
- (4) A fedezetlenségi díj kiszámításánál arra az évre járó meghirdetett díjtarifát kell alkalmazni, amelyre a fedezetlenség időtartama esik, a díjat beszedő biztosító díjtarifája nem alkalmazható.
- (5) Az üzemben tartó a (3) és (4) bekezdésben meghatározottak szerint kiszámított fedezetlenségi díjat az esedékes biztosítási díjrészlettel együtt – a biztosítási időszakra járó díj teljes megfizetése esetén 30 napos határidővel – köteles megfizetni.

- (6) Ha az üzemben tartó az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettségének nem tesz eleget, a 21. § (4) bekezdésében meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni.
- (7) A fedezetlenségi díjnak – a díj hirdetést követő naptári évre vonatkozó – egy naptári évre számított tarifáját gépjármű-kategóriánként minden év október 30-ig a Kártalanítási Számla kezelője hirdeti meg két országos napilapban és honlapján.

A gépjármű-felelősségbiztosítási törvényi néhány fontos módosítása

A gépjármű-felelősségbiztosításról a 2009. évi LXII. törvény rendelkezik. Hatályba lépett 2010. január 1-én. Hatályát veszítette a korábbi gépjármű-felelősségbiztosítási Kormányrendelet.

A hatályba lépett törvény több lényeges változást jelent a korábbi előírásokkal szemben, amelyekről az alábbiakban tájékoztatjuk a fogyasztókat.

A tavalyi év (2009.) végétől még a régi feltételekkel válhattak új biztosítót a váltani akarók. a 2009. október 30-án induló „átszereződési” időszakban. 2010. január 1-től az alábbi új szabályok léptek életbe:

az új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási törvény szerint a korábbi naptári (december 31.) évfordulót a szerződéskötés időpontjától számított egy éves évfordulóra váltja fel. (Aki például 2010. március 5-én köt új szerződést, az legközelebb nem 2011. január 1-től, hanem 2011. március 5-én szerződhet új biztosítóval).

A megszokott naptári évfordulót csak akkor váltja fel a szerződéses évfordulóra, ha például közben a gépjármű eladásra kerül.

A gépjármű tulajdonosának biztosítója a szerződés lejáratát előtt 50 nappal köteles írásban tájékoztatni ügyfelét a következő időszak biztosítási díjairól.

A bonus–malus rendszer a törvény szerint is fennmarad, jelentős változás azonban, hogy az üzembentartó nyilatkozata alapján kell az új biztosítónak bonus fokozatba sorolni ügyfelét, nem kell a volt biztosító kártörténeti igazolására várni és addig A00 fokozat szerint a biztosítási díjat megállapítani.

Az új törvényben fontos elem, hogy olyan, a Magyar Biztosítók Szövetsége által kezelt alap létrehozását írta elő, amely terhére rendezhetők azok a károk, amelyeket bármely okból fizetésképtelenné vált biztosító nem tud teljesíteni.

Részletesebb tájékoztatást az Indra honlapján kaphat az érdeklődő!

Ha abban segíthetünk is, hogy miként készítsék elő a vagyoni kárait rendezését, viták például az érték meghatározásánál és jogalapnál is előfordulhatnak. Ezek és más viták rendezésében az Indra Egyesület irodái nyújthatnak segítséget: a panasz rövid leírásához mellékelni kell azoknak az iratoknak a másolatait, amelyek tájékoztatják az Indra szakértőit, hogy eredményesen képviselhessek a fogyasztót (a panaszost) ügye rendezésében.

- 3.** Az élet- és balesetbiztosítás az egyik legfontosabb, a fogyasztók érdekeit kifejező öngondoskodás eszköze. Ezzel a biztosítási termékkel kapcsolatos panaszok száma, amellyel az Indra Egyesületet egész eddigi tevékenysége idején felkeresték, nem túl számottevő, csupán néhány százalékos (5-6%). Ezek a panaszok lehetnek:

Korai szerződésfelmondás, amikor a biztosító alig fizeti vissza a biztosított által addig befizetett összeg 10–20 %-át. E biztosítások időtartama általában 10-15-20 év, és a biztosítási díjak magasak. Gyakran fordul elő a díjfizetés további vállalhatatlansága (munkanélküliség stb.) miatt. Ez a helyzet előfordulhat, ha a leendő biztosított nem számol a hosszú időtartammal, és közben anyagi helyzetének lehetséges kedvezőtlen változásával. Ilyen esetben sem bölcs dolog az azonnali szerződésbontás. Meggondolandó a biztosítóval díjfizetési „szünetben” megállapodni, ez idő alatt a biztosítónak nincs ugyan kockázati felelőssége, de a biztosított anyagi helyzetében bekövetkező kedvező változás „megmentheti” a szerződést, folytatva, érvényben hagyva a szüneteltetés előtti éveket.

Az élet- és balesetbiztosítások általános szerződései nem egyszerű nyelvezetűek. Számtalan bonyolultnak tűnő feltétel rendelkezik bennük a biztosítótka felmentő kockázati felelősség alól. Az egyik ilyen feltétel, amely valamennyi e biztosítási szerződésben szerepel, a biztosítottat terhelő közlési kötelezettség. E kötelezettség teljesítése különösen a szerződéskötés időpontjában a leendő biztosítottak alapos megfontolását követeli. A megfontolás módjára nem lehet jól körülírt receptet adni, leghelyesebb, ha a szerződés aláírása előtt szakmai szervezetektől tanácsot kérnek. Az Indra Egyesület a hozzáférhetőknak kész ebben is segítséget nyújtani.

Összefoglalva: a fogyasztók figyelmébe ajánlunk egy viszonylag újnak nevezhető, nem vagyoni jellegű, a tudatos öngondoskodást segítő néhány biztosítói termékét. Az életvitel során ugyanis váratlanul előfordulhat az egész család gazdasági helyzetét megingató helyzet, de annak hatását enyhítheti, a munkanélküliségre és tartamára szóló biztosítási szerződés. Érdeklődni az Indra Egyesület honlapján (www.indrabizt.hu) vagy irodáiban.

- 4. A panaszok 15–20%-ban a családi otthonok, lakások kárrendezése körüli viták** rendezésében kérték a civil szervezet segítségét.

A panaszok okainak hátterét főleg az jellemzi, hogy a biztosítók a biztosított kármegelőzési és a kárenyhítési felelősségére utalnak. Kártérítési felelősségüket rendre azzal utasítják vissza, illetve a keletke-

zett kár térítését jelentős mérséklését vállalják csupán, mert műszakilag elégtelennek, vagy közepesnek ítélik a lakás kárkori zárrendszerét.

Javaslatok otthon, otthon, családház-biztosítással kapcsolatos panaszügyek megelőzésére:

1. Javasoljuk, hogy a biztosítottak lehetőségük szerint vegyék figyelembe azokat a műszaki zármegoldásokat, amelyeket a biztosítók nevében szövetségük, a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) ajánl, és amelyeket megtalálnak honlapjukon (Biztonságtechnikai útmutató a betörésses lopás-rablásbiztosítási kockázatok kezelésére/ Mechanikai-fizikai védelem fejezet: www.mabisz.hu/informacio/biztonsagtechnika/kereso.html).
2. Nem tartjuk feleslegesnek ismét megemlíteni, hogy az otthon, családi ház-biztosítások általános feltételei még számos figyelemre méltó feltételt tartalmaznak, amelyek értelmezése – szükség esetén akár az Indra Egyesülettől tanácsot kérve ehhez – azért lehet fontos, hogy a biztosító a befizetett díjakért a kárt úgy rendezze, mintha a kár be sem következett volna.

A BIZTOSÍTÁS MINT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS FELÜGYELETI HATÓSÁGAI

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete az állam pénzügyi felügyeletét ellátó hatóság (PSZÁF: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; telefon: (36-1) 4899-100; fax: (36-1) 4899-102; e-mail: pszaf@pszaf.hu).

Az 1997-től indult versenyfelügyeleti eljárásokban a biztosítók tevékenysége is a Gazdasági Versenyhivatal (GVH: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5, tel.: +361472-8851, fax: +361472-8905, ugyfelszolgalat@gvh.hu.) látókörébe került. A Gazdasági Versenyhivatal illetékes olyan esetekben, amikor a fogyasztók érdekeit bármelyik pénzügyi szolgáltató (biztosító, bank) sérti akár megtévesztő reklámokkal, akár a piaci verseny hatékonyságát csorbítva azzal, hogy visszaél erőfölényével, tehát például a pénzügyi piacon kartellszerű megállapodásokat hoz létre, amelyek lehetőséget nyújtanak tagjaik számára egyoldalú, érdeksértő szerződések megkötésére. Az Indra Egyesületnek ugyan a Gazdasági Versenyhivattal nincs együttműködési szerződése, de közreműködik az ilyen helyzetek megszüntetésében (pl. Charta megalkotása).

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH: 1088 Budapest, József krt. 6., központi telefonszám: +3614594800, faxszám:+3612104677.) A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért elsősorban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) a felelős, amely a (korábbi nevén) Szociális és Munkaügyi Minisztérium szakmai irányításával látja el feladatait. Szervezetileg központi és területi (régións) szervezetekből, valamint ez utóbbiak megyei kirendeltségeiből áll. Feladatkörében valamennyi fogyasztóvédelmi tevékenységben eljár. Így különösen: kezdeményezi, véleményezi a jogszabálytervezeteket, közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kialakításában, nemzetközi kapcsolatainak ellátásában.

A BIZTOSÍTÁSOKKAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓI PANASZOK ORVOSLÁSÁNAK MÓDJA

1. Első lépésben a panaszosnak a szolgáltatóval szemben bizonyíthatóan (írásban, tanúkkal igazoltan, vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel stb.) kell megkísérelni panasza orvoslását.
2. Amennyiben nem orvosolják panaszát, forduljon bizalommal a civil fogyasztóvédelmi szervezetek egyikéhez (biztosítási témában mondjuk az Indra Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesületéhez). E szervezet a panaszt kapcsolódó dokumentumokkal megvizsgálja és amennyiben megalapozottnak minősíti, akkor – képviseleti meghatalmazást kérve – a kifogásolt szolgáltatást végző biztosítóval szemben képviseli a panaszost, egészen a vita rendezéséig.
3. Ha a szolgáltatóval a vitarendezés a civil fogyasztóvédelmi szervezet közreműködése ellenére is eredménytelen, a lakóhely szerint illetéke fővárosi vagy megyei békéltető testülethez nyújthatja be írásban panaszát orvoslást kérve.
Hazánkban a békéltető testületet mint jogintézményt az 1997. évi, a fogyasztóvédelemről szóló CLV. számú törvény keltette életre. Működését – megfelelő előkészítés után – 1999. január 1-jén kezdte meg. Az időközben szerzett tapasztalatokat összegyűjtve és felhasználva ez a működés 2008. szeptember 1-től újra szabályozásra került. (Lásd **Mellékletünket**.)
4. Legvégső esetben a panaszos fordulhat jogérvényesítése céljából bírósághoz, amennyiben nincs a békéltető testületnek hatásköre a fogyasztói panasz „békéltetésére, vagy a testület által – egyébként megalapozott – panasz ügyében hozott, a fogyasztó számára kedvező ajánlást a szolgál-

ató nem hajja végre. A békéltető testület által adott ajánló határozatot polgári perben a panaszos a periratokhoz becsatolhatja.

KEDVES BIZTOSÍTOTT TÁRSUNK!

Köszönjük, hogy volt türelme ezt a kis füzetet elolvasni. Gykezettünk a benne leírtakkal segítséget nyújtani, hogy amikor biztosítási szerződéssel teremti meg a saját és szerettei vagyoni biztonságát, az valóban szolgálja öngondoskodási szándéka sikerét.

Azt kívánják önnek a füzet írói, biztosított társai, hogy ne érje önöket soha kár, de ha az mégis megesik, panaszmentesen rendeződjék.

A szerződés aláírásával soha ne kötelezzék el magukat addig, amíg pontosan nem értik, hogy melyek és miként értelmezhetők azok a kötelezettségek, amelyeket a biztosító öntől elvár és melyek azok, amiket a biztosító ellenszolgáltatásként kiltásba helyez.

A biztosítók és a biztosított ügyfelek kapcsolata különleges szolgáltatói és fogyasztói kapcsolat.

Néhány szó az ügyfél vagy a leendő ügyfél és a biztosító első két találkozásáról:

- **Az első találkozáson** születik meg az elhatározás, hogy gondoskodni kíván ön, a fogyasztó, vagyonáról, családjá jelenének és a jövőjének a biztonságáról. Biztosítási szerződésben akarja kifejezésre juttatni öngondoskodási szándékát. A családi házát, lakását, gépkocsiját érő esetleges károkat kívánja enyhíteni. Felkeresi a reklámokból önt megérintő, legrokonzenvesebb feltételeket kínáló biztosítót. A biztosító képviselője – akivel a szerződés megkötéséről tárgyal – a legudvariasabb, legelőzékenyebb ember, akivel valaha szerencséje volt találkozni, és még a szerződésnek azokat a feltételeit is az ön érdekeként tudja ismertetni, amelyek a biztosító helytállási kötelezettségének mentesítését szolgálják.
- Ilyen benyomások maradnak meg emlékeiben **a második találkozás** idejére, amikor már biztosított ügyfélként, nagy gondban, súlyos lelki teherrel – mert ellopták az autóját, mert kirabolták lakását vagy csőtörés miatt vízben ázik a bútor, mert valamelyik hozzátartozója elhalálozott stb. – jelenti be a kárt. Ekkor találkozik biztosítója képviselőjével, akiben rá sem ismer a „korábbira”. Elvárná, jól esne önnek, ha a gondot okozó kár miatt némi együttérzést, empátiát mutató tárgyaló féllel enyhülhetne bánata. A realitás azonban annak a leltárszerűen felsorolt és egyenként értékelt szerződési feltételeinek taglalása, amelyek kizárhatják vagy mérsékelhetik a biztosító felelősségét. Igaz, ez is a dolga. A veszély-

közösség pénzét a biztosítónak kötelessége védeni a jogalap nélküli kifizetésektől, esetleg a biztosítási csalásoktól. Ezt ön is, mint felelősen gondolkodó biztosított megérti. Ami érthetetlen lehet az ön számára, az többek között:

- Ha az ellopott gépkocsija károkori értékéből 30 %-ot szándékoznak levonni, mert okozati összefüggésként ítélik meg, hogy a kocsiban felelji a forgalmi engedélyt.
- Amennyiben a biztosító életbiztosítási kötelezettségét vitatja egy korábbi egészségügyi eset és a későbbi halálest közötti – egyébként nem létező – okozati összefüggésre hivatkozva.
- Ha gépjármű balesetkor a helyszínen a károkozó a károkozás elismeréseként önnek adott felelősségi nyilatkozatot később visszavonja, ezzel hosszas jogalapi vitát létrehozva. Ez jelentősen késlelteti a kár rendezését stb.

A biztosítókat és az Indra Egyesületet a civil szervezet közel húsz évi panaszügyintézési tevékenysége „összeismertette” egymással. A biztosítók többségénél tárgyilagossá, a szerződések korrekt értelmezése alapján kialakított kárrendezési gyakorlat tapasztalható. Nem lenne talán kár, ha figyelembe vennék, hogy az ő „termékük” mellé a tárgyilagosságon, korrektségen kívül az ügyfeleik, a biztosítottak empátiát, együttérzést is kapnának.

A biztosítóktól ezt is kívánjuk, a biztosítottak, az önök nevében.

MELLÉKLET

A legfontosabb biztosítási alapfogalmak mini lexikon a biztosítottak és leendő biztosítói ügyfelek számára

– avagy az abszolút önrészesedéstől a zöld kártyáig

Abszolút önrészesedés (levonásos önrész): a biztosító a szerződésben meghatározott önrészesedést – aminek mértéke százalékban, és/vagy fix összegben kerül meghatározásra – a kártérítési összegből levonja. Ha a kár összege az önrész mértékét nem éri el, a biztosító nem fizet kártérítést. *A szerződésekben szokásos megfogalmazás: $x\%$, de legalább y összegű forint.*

Ajánlat: a biztosítási igényt megfogalmazó és a szerződéskötésre irányuló egyoldalú írásbeli nyilatkozat. Az ajánlatot jogi értelemben soha nem a biztosító teszi, hanem a biztosítási védelmet kereső szerződő. Az ajánlat még nem szerződés; kétoldalú megállapodássá akkor válik, ha azt a biztosító elfogadja, (a szerződés létrejötte) vagy ha meghatározott időn belül (általában 15 nap) arra nem tér vissza. *Mielőtt a szerződés aláírása megtörténik, kérni kell a részletes feltételeket tartalmazó szerződést. Tehát nem elég a kötvény!*

Alulbiztosítás: ha a vagyontárgy valószínű értéke meghaladja a szerződésben rögzített biztosítási összeget, következmény: a pro rata térítés. *Ez súlyos következmény lehet. A szerződés aláírása előtt ajánlatos tanácsot kérni.*

Avultatás: a vagyontárgyak (pl. ingóságok, épületek, gépjárművek) értékének az időmúlás, illetőleg a fokozatos elhasználódás miatti csökkenése; mértékét százalékban határozzák meg. *Melyek azok a tényezők, melyek alapján a „mértéket” a biztosítók meghatározzák? E kérdésre kérni kell a választ!*

Általános felelősségbiztosítás: a biztosító átvállalja a biztosítottat a szerződésben meghatározott minőségében (pl. lakásbiztosításnál mint az ingatlan tulajdonosát) terhelő, azon kártérítési kötelezettségeket, melyekért a magyar jog szerint a biztosított köteles helytállni. A biztosító kockázatviselése kiterjed a személysérüléssel okozott károk, a szerződésen kívül okozott dologi károk és az ezekre visszavezethető egyéb vagyoni károk miatt támasztott követelésekre.

Általános szerződési feltételek (ászf): törvény által szabályozott, minimális tartalmi kellékek, amelyeket minden biztosítási szerződésnek tartalmaznia kell. *Ajánlatos az általános szerződési feltételeket megismerni, az értelmezéshez tanácsot kérni, mielőtt a szerződést aláírnánk!*

Balesetbiztosítás: olyan biztosítási szerződés, amely a baleset bekövetkezése esetén nyújt szolgáltatást a biztosított, vagy annak halála után a kedvezményezett részére.

Befektetési hozam: a díjtartalékokat a biztosító a pénzpiacon befekteti, és abból jelentős hozamra tesz szert. Mivel azonban a díjtartalék az „ügyfelek pénze”, a hozamok minimum 80%-a a biztosítottakat illeti meg. A biztosító azonban ennél magasabb %-ot is „ígérhet” ügyfeleinek. Az ígért hozamokon felüli rész a biztosítót illeti meg, hiszen a befektetésekkel költségei is felmerültek, valamint így válik érdekeltté a minél eredményesebb befektetésben. *Kérni kell, hogy a szerződésben rögzítésre kerüljön; a biztosító milyen időközökben tartozik számszerű elszámolást adni a biztosítottnak!*

Betöréses lopás: a vagyonbiztosítási szerződésekben meghatározott biztosítási esemény – eltér a büntetőjogi meghatározástól. Fogalmi elemei általában a lezárt helyiségbe való erőszakos vagy lopott, illetőleg hamis kulccsal történő behatolás. *Ajánlatos a lakásban tartott értékesebb tárgyakról (festmények, porcelánok, ékszerek stb.) a tárgy azonosítására alkalmas módon megjelölve listát készíteni, és azt mellékelni a szerződéshez.*

Bizonyítási teher: eljárásjogi fogalom, amely azt szabályozza, hogy egyes tényeket kinek kell bizonyítani. A bizonyítás sikertelensége az igényérvényesítést kizárja. A biztosítási jogviszonyban a biztosítási esemény bekövetkezését, valamint a kár összegét mindig a biztosítottnak, a (kárfizetés alóli) mentesülési ok fennállását pedig mindig a biztosítónak kell bizonyítania.

Biztosítási díj: a biztosító kockázatviselésének ellenértéke; összegét és esedékességét a szerződés rögzíti. Ha az esedékességtől számított 30 nap elteltével (lásd Respiro) a díjat nem fizetik meg, a 30. napon a szerződés minden értesítés nélkül, automatikusan megszűnik, hacsak a felek nem állapodtak meg díjhalasztásban vagy hosszabb respiroban. *Nem felesleges, ha a szerződés tartalmazza azt a biztosítói kötelezettséget, hogy a respiro lejártára írásban figyelmeztesse a biztosítottat.*

Biztosítási esemény: a szerződésben rögzített olyan jövőbeli esemény, amelynek bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatás jár. Meghatározásának egyik eszköze a kizárás. Biztosítási esemény lehet valamilyen károsító esemény (törés, betörés, tűz stb.), halál vagy életbiztosításoknál meghatározott időpont elérése, balesetbiztosításoknál pl. testi sérülés, rokkantság.

Biztosítási érdek: vagyonbiztosítási szerződést csak az köthet, aki a vagyontárgy megóvásában valamilyen okból érdekelt, vagy azt ilyen személy javára köti. Ha az érdek megszűnik – pl. a tulajdonos a vagyontárgyat

eladta –, az érdekmúlás miatt a biztosítási szerződés is automatikusan megszűnik. Az érdekmúlás tényét mindig be kell jelenteni a biztosítónak.

Biztosító egyesület: önkéntesen létrehozott, kölcsönösségi alapon, egyesületi formában működő, biztosítási tevékenységet végző szervezet. Kizárólag tagjai részére nyújt – tagsági díj ellenében – biztosítási szolgáltatásokat. Tevékenységét a pénzügyi felügyeleti hatóság (jelenleg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) engedélyezi és ellenőrzi.

Biztosító szövetség: szövetkezeti formában működő biztosító. Alapításához legalább 50 tag kell. Tevékenységét a pénzügyi felügyeleti hatóság (jelenleg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) engedélyezi és ellenőrzi

Bonus: díjkedvezmény, amellyel a biztosító az ügyfél tartós kármentességét honorálja. A kedvezmény realizálódhat a díj egy részének visszafizetésével vagy a következő évi díj csökkentésével (pl. kötelező gépjármű felelősségbiztosítás).

CASCO: gépjárművek saját hibás kárainak fedezetére szolgáló biztosítás. Az alapbiztosítás a töréskár, amely általában kiegészül az elemi károk és a lopás, üvegtrörés, illetőleg rongálás kockázataival. Az autó-CASCO a legismertebb.

Díjfelszólítás: az esedékes biztosítási díj megfizetésére irányuló írásbeli felszólítás a respiron (lásd Respiro) belül. Ilyen esetben a biztosító kockázatviselése további 30 nappal meghosszabbodik.

Egyezség: polgári jogi szerződés, amelyben a felek arról állapodnak meg, hogy a jogosult az egyezségben rögzített összeget követelésének végleges kielégítéseként elfogadja, s további igényeiről lemond.

Első díj: az első biztosítási időszakra, vagy annak egy részére megállapított díj. Befizetése különös jelentőségű: a biztosítás hatálya, vagyis a biztosító kockázatviselési kötelezettsége csak akkor kezdődik, ha a szerződés létrejött, és az első díj a biztosítóhoz beérkezett (vagy az első díj megfizetésére a felek halasztásban állapodtak meg). *Ha a biztosító képviselője (ügynöke) átveszi az első díjat, az még a biztosítót nem kötelezi, az még nem érvényes szerződés. Szerződés akkor lesz, ha a biztosító 15 napon belül nem tér vissza az ügyre.*

EUROTAX: a gépjármű- és alkatrészárak katalógusa gyári, illetőleg piaci információk alapján. *Egy-egy azonos autómárka többféle felszereltséggel, futás teljesítménnyel stb. kerülhet forgalomba. Figyelni kell arra, hogy pontosan megegyezik-e a biztosító által megjelölt ár az ön autójával.*

Extra tartozék: általában a CASCO biztosításoknál használatos fogalom. A biztosított vagyontárgy olyan tartozéka, amely a rendeltetésszerű használatot segíti, vagy komfortosabbá teszi. A vagyontárgy értékét, így általában a biztosítási díjat is növeli.

Értécsökkenés: a vagyontárgyban keletkezett károk helyreállítása, kijávítása után visszamaradt, esztétikai, használati vagy forgalmi értékét csökkentő tényező (écs). *Az értécsökkenés mértékének meghatározása gyakori vitát okoz a biztosító és a károsult között. Szakértőtől tanácskérés indokolt.*

Felelősségbiztosítás: a biztosított által a mások vagyonában okozott károkra nyújt fedezetet; a kártérítési kötelezettség alól mentesíti a károkozót a szerződésben meghatározott esetekben. (Lásd még: általános felelősségbiztosítás, munkáltatói felelősségbiztosítás, termék felelősségbiztosítás, környezetszennyezési felelősségbiztosítás, szakmai felelősségbiztosítások, KGFB.)

Felmondás: a biztosítási szerződést bármelyik fél egyoldalúan is felmondhatja, de csak a biztosítási időszak végére, azt legalább 30 nappal megelőzően, és írásban.

Gyorsított kárrendezés: számla nélküli kárszámítási és teljesítési eljárás, amikor a kárszemle során megállapítják a javítás és az egyéb károk becsült értékét, és azt a károsult – egyezséggel – elfogadja követelése kielégítéseként.

Intervenció: a biztosító hivatalos lépése, amely az elmulasztott díjak beszedését, a biztosítási szerződés fenntartását szolgálja.

Kárbejelentés: a biztosított hivatalos lépése, amellyel a biztosítási esemény bekövetkezését bejelenti a biztosítónak. A szerződés tartalmazza azt a határidőt, amelyen belül a kárbejelentést meg kell tenni. Elmulasztása a biztosító mentesülését eredményezi, ha a késedelem miatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak. A határidő elmulasztása egyébként nem jogvesztő.

Kárenyhítés: a már bekövetkezett kár, biztosítási esemény károsító hatásait csökkentő magatartás. Ellentétben a kármegelőzéssel, ez a kötelezettség szerződési kikötés nélkül is terheli a károsultat!

Kárkori érték: a biztosított vagyontárgy értéke a biztosítási esemény bekövetkezésekor.

Kármegelőzés: olyan magatartás, amely a károk biztosítási események bekövetkezésének megakadályozására irányul. A kármegelőzési teendők a biztosítottat csak akkor terhelik, ha ezt a szerződésben kikötötték. Pl. a vagyonvédelmi berendezések alkalmazása a betöréskárok megelőzésére.

Kármegosztás: a károkozásért való felelősség százalékos megosztása a károkozásban részt vevők között. Ha például a bekövetkezett ütközésért „A”-t 70%-ban, „B”-t pedig 30%-ban terheli a felelősség, akkor „A” (illetőleg felelősségbiztosítója) „B” kárának 70%-át, míg a „B” részes „A” kárának 30%-át köteles megtéríteni. A közrehatási százalékok összege természetesen nem haladhatja meg a 100-at.

Káron szerzés tilalma: a károsultat a károkozó olyan helyzetbe köteles hozni, mintha a károkozás meg sem történt volna. A károsult nem gazdagodhat a károkozás kapcsán. Ha egy 70%-os műszaki állapotú gépkocsi totálkára esetén a károsult egy új (100%-os) autó értékét kapná, előnyösebb helyzetbe kerülne, mint a károkozás előtt. A káron szerzés tilos. A 30%-os különbözetet a károsultnak kell viselnie.

Kettős biztosítás: ugyanazon vagyontárgyra vagy személyre kötött, egyidejűleg fennálló, azonos kockázatokra vonatkozó két szerződés. Vagyonbiztosítás esetében a második szerződés általában túlbiztosítást okoz, és így semmissé válik.

Kizárás: a biztosítási esemény meghatározásának módszere. Egyes kockázatokat a szerződés kizár a biztosítási fedezetből, így bekövetkezésük esetén a biztosító nem fizet, mivel a kizárt esemény nem biztosítási esemény. Pl. a CASCO biztosítás térít a gépkocsi töréskárára, de kizárja a térítést, ha a törés versenyen, vagy arra felkészülés során következett be (mentesülés). A verseny közben bekövetkezett törés nem biztosítási esemény!

Kockázat-elbírálás: elemzési, értékelési folyamat, amelynek során a biztosító arról dönt, hogy az ajánlatban rögzített kockázatot elvállalja-e, illetőleg milyen biztosítási díjért vállalja.

Kogencia: feltétlen érvényesülést kívánó szabály, amelytől nem lehet eltérni. A biztosítási szerződés vonatkozásában azt jelenti, hogy a felek a szerződésükben a polgári törvénykönyv (ptk.) biztosításra vonatkozó szabályaitól – még egyező akarrattal sem – térhetnek el. Pontosabban: az eltérésre csak akkor van lehetőség, ha az egyértelműen a szerződő vagy a biztosított érdekeit szolgálja!

Kötelező gépjármű felelősségbiztosítás: Magyarországon gépjármű – és segédmotoros kerékpár – csak akkor vehet részt a forgalomban, ha üzemmentartója érvényes felelősségbiztosítással rendelkezik. A biztosítás bármelyik ilyen üzletéggel foglalkozó biztosítónál megköthető. A szerződés megkötését a hatóságok – közöttük a rendőrség – is ellenőrzik. Ha az üzemmentartó a díjat nem fizeti meg, az esedékességtől számított 30. napon a szerződés automatikusan megszűnik (respiro). Az üzemmentartó által okozott károkat a Kártalanítási Számla terhére ilyenkor is megfizeti a MABISZ, de a kifizetett kártérítési összeget a károkozótól visszaköveteli (regressz). *Az új hatályos gépjármű felelősségbiztosításról szóló 2009. LXII. törvény 2010. január 1-én lépett életbe.*

Kötvény: az ajánlat elfogadását és a szerződés létrejöttét igazoló okirat. (A szerződés megkötését igazoló vény!) Nem minősül értékpapírnak, elvesztés vagy megsemmisülés esetén másolattal pótolható. Csak egyetlen esetben „viselkedik” az értékpapírokhoz hasonlóan: ha az életbiztosítás kedvezményezettje a kötvény bemutatója. *A kötvény ismerete nem elég.*

Közvetlenül aláírás előtt kell a részletes feltételeket tartalmazó szerződést megismerni.

Közlési kötelezettség: a biztosított a szerződéskötéskor a kockázatvállalás szempontjából lényeges valamennyi körülményt köteles közölni a biztosítóval. Ezt a biztosító általában kérdőívekkel, adatlapokkal segíti. Ha a biztosított ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, vagy valótlan tényeket közöl, a biztosító mentesülésre hivatkozhat (változásjelentési kötelezettség).

Malus: pótdíj, amelyet a biztosító akkor alkalmaz, ha ügyfele a biztosítási időszakon belül igénybe veszi a biztosítási szolgáltatást, például egy vagy több kárt okoz. A malus a következő időszak díjait növeli.

Maradványérték: a totálkárossá vált vagyontárgyak roncsainak, gazdaságosan már nem javítható maradványainak értéke, amelyet a károkori értékéből a biztosító levon.

Nagy életbiztosítás: egyénileg kötött – általában nagy biztosítási összegre szóló – életbiztosítás, amelynek megkötését a biztosító orvosi vizsgálathoz, de legalább egészségügyi nyilatkozat tételéhez köti – szemben az úgynevezett kis életbiztosítással.

Öngondoskodás: olyan előrelátó, tervszerű emberi magatartás, amely a bizonyosan bekövetkező, vagy a váratlan események vagyoni hatásait igyekszik kiküszöbölni. Egyik eszköze a biztosítás.

Önrészesedés: a kár azon része, amelyet a szerződés alapján a biztosított magára vállal. Minél nagyobb a vállalt önrészesedés, annál alacsonyabb lesz a biztosítás díja. Fajtái: az abszolút önrészesedés és az integrált önrészesedés.

Pro rata: alulbiztosításnál a biztosító a kárt csak arányosan téríti meg; mégpedig olyan mértékben, ahogy a tényleges érték aránylik a biztosítási összeghez.

Reaktiválás: a díj nemfizetése miatt megszünt biztosítási szerződések – eredeti tartalommal történő – újbóli hatályba léptetése. Feltétele általában az elmulasztott díjak pótlólagos befizetése. Csak akkor van rá lehetőség, ha a szerződésben kifejezetten kikötötték!

Regressz: visszakövetelési jog. Ha a biztosító a más által a biztosítottnak okozott kárt a direkt biztosítás alapján megtérítette, ezt az összeget a károkozótól visszakövetelheti. Ha a károkozó ellen pert indít, az ügyfél többletigényét is érvényesíteni köteles, sőt a biztosítottat elsőbbség illeti meg, ha a befolyt összeg nem elegendő mindkettejük igényének kielégítésére. Visszakövetelési joggal élhet a biztosító a felelősségbiztosítás esetén is, ha biztosítottja szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta a kárt. (A károsultat azonban mindig kártalanítani kell!)

Respiro: a biztosítás díj esedékességétől számított időszak, amely alatt a biztosító „várja” a díjat. Elmulasztása a szerződés megszűnését eredményezi. Tartama: általában 30 nap, de a felek ennél hosszabb respirobán is megállapodhatnak. Rövidebben azonban nem (lásd Kogencia)!

Szerződés létrejötte: az ajánlat biztosító általi elfogadása. Erről a biztosító kötvényt állít ki. Ha az ajánlatra a biztosító 15 napon belül nem reagál, a szerződés automatikusan létrejön!

Szerződés megszűnése: jogi tény, amely azt eredményezi, hogy a szerződés, és az abban foglalt kétoldalú kötelek megszűnnek. A biztosítási szerződés megszűnhet: időszakos biztosításoknál a tartam lejártával; a díjfizetés elmulasztásával; érdekmúlással; vagy felmondással.

Totálkár: a biztosított vagyontárgy teljes megsemmisülése, eltűnése, vagy olyan mértékű károsodása, hogy a helyreállítás, vagy a javítás már nem gazdaságos (maradványérték).

Törlés: a biztosítási szerződések bármely okból való megszűnése, illetőleg ezen szerződéseknek a biztosítói nyilvántartásból való kivétele (storno).

Törlésértesítő: a törlés tényének írásban való közlése a szerződéssel. A törlésértesítő kiküldését a jogszabály nem teszi kötelezővé a biztosító számára.

Túlbiztosítás: ha a biztosítási összeg nagyobb, mint a vagyontárgy tényleges értéke, semmis a biztosítási szerződésnek az a része, amely a tényleges érték fölötti összegre vonatkozik. Totálkár esetén a biztosító térítési kötelezettségének felső határa a tényleges érték lesz a káron szerzés tilalma miatt. Kivétel: újírték-biztosítás.

Újírték-biztosítás: a túlbiztosítás a biztosítási szerződésben tilos; a károsult nem kaphat több térítést, mint a vagyontárgy kárkori értéke. Ez alól kivétel: amikor a biztosítás valamely vagyon várható értékére szól (pl. a növények hozama) vagy a biztosító az új állapotban való beszerzés költségeit vállalja.

Változásjelentési kötelezettség: a szerződés tartalmazza azokat a lényeges körülményeket, amelyek megváltozását a biztosítónál írásban be kell jelenteni. *Ennek elmulasztása később a biztosító mentesülését eredményezheti.*

Veszélyközösség: az azonos vagy hasonló kockázatoknak kitett személyek csoportja.

Veszélynem: természeti, társadalmi vagy gazdasági esemény, amely kárt, illetőleg veszteséget okozhat. Veszélynemek például: tűz, vihar, jégverés, halál, baleset, betegség, betörés stb.

Vétkesség: felelősségi kategória. Akkor áll fenn, ha a kár okozója nem úgy járt el, ahogy az adott esetben általában elvárható.

Viszontbiztosítás: a biztosító által vállalt kockázatok biztonságos kezelésének egyik módszere. A biztosító által másik biztosítóval kötött szerződés, amelyben a viszontbiztosító azt vállalja, hogy a befolyt díj egy részének átengedése fejében a károkból is részesedni fog. Különösen a nagy összegű, vagy tömeges (katasztrófa) károk kezelésére alkalmas módszer.

Zöld kártya: nemzetközi gépjármű-biztosítási bizonylat, amely azt igazolja, hogy az üzembentartó a hazájában olyan felelősségbiztosítással rendelkezik, amely érvényes a külföldön (Európában) okozott károokra is. A Zöld kártyát a felelősségbiztosító – kérésre – állítja ki, és annak bemutatását a fogadó ország a határon megkövetelheti (rendszámegegyezmény). *Vigyázat! Nem azonos a környezetvédelmi felülvizsgálatot igazoló, úgynevezett Zöldkártyával!*

Az Indra Egyesület irodáinak elérhetősége, adatai

	Budapesti iroda	Esztergomi iroda	Nyíregyházi iroda
Cím	1012 Budapest, Logodi u. 22–24.	2500 Esztergom, Aradi tér 3.	4400 Nyíregyháza, Virág u. 18.
Telefonszám	(1) 311-7030	(20) 9511-224 (33) 313-343	(30) 4753-901
Faxszám	(1) 331-7386; (1) 473-0337	—	—
Internet cím	indra@indrabizt.hu	vodros.zsuzsa@t-online.hu	fazekas.sandor45@freemail.hu
Irodavezető neve	Dr. Pintér György Internetes panasziroda-vezető: Schindlerné Jakab Mária	Vödrös Dánielné	Dr. Fazekas Sándor
Nyitvatartási idő	Hétfőtől péntekig: 9–14 óra heti 5×5 óra	Kedd, csütörtök: 10–14 óra heti 2×4 óra	Kedd, csütörtök: 10–14 óra heti 2×óra
Tanácsadó iroda működésének kezdete	1994	2004	2006

JAVASLAT

a Pénzügyminisztérium Pénzügyi Kollégiuma elé terjesztett, a MÁV Biztosító Egyesület károsultjai (gépjármű biztosítással összefüggő károsultak és kártokozók) követelésének rendezéséről

„Az INDRA Egyesületet gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos panaszokkal felkeresők között legtöbben, a korábban még tevékenykedő MÁV B. E. kritikán aluli szolgáltatásai miatt tettek panaszt, a felszámolás kezdete óta pedig a károsult és kárt okozó ügyfeleik keresik fel számosan az egyesületet.

Az érdeksérelemben érintett kártokozók és a károsultak keresik jogaik érvényesítésének a lehetőségeit. Több megoldás felmerült különböző szervezetek részéről – ezek közül néhány:

- a károsultak kárát közvetlenül a kártokozó térítse meg, ellentmondás esetén jogaikat polgári perben érvényesítsék;
- a felszámolási kielégítési sorrendet módosítani kell a károsultak javára;
- a MÁV B. E. felelősségbiztosítottjai által okozott kár fedezetére igénybe kellene venni a MABISZ kár fedezeti számláját is;
- A károsultak jogainak érvényesítését az állammal szembeni perben kell megkísérelni (ez a javaslat a Hír Tv-ben hangzott el)

E vázlatosan felsorolt javaslatok egyike sem eredményezhet teljes és végleges károsultai rendezést, sem a közvélemény igazságérzetében megnyugvást – főleg külön-külön nem.

Rövid áttekintés a MÁV Biztosító Egyesület működéséről a szerzési időszakban, majd a sajátos helytállási gyakorlatáról:

- a MÁV B. E. a gépjármű felelősségbiztosítási ágazat művelését a biztosító-váltás időszakában olyan díjak meghirdetésével kezdte, amelyek a piacon megjelent többi – e biztosítási terméket forgalmazó – biztosító díjajánlatánál jelentősen kedvezőbbek voltak. E díjak több szakértő által hangoztatott vélemény szerint előrevetítették a meghirdetett díjjal arányos szolgáltatások minőségének problémáját. Ez a vélemény igazolódott.
- Felvetődhet, hogy a MABISZ felléphetett volna-e a szövetség belső etikai kódexére hivatkozva a MÁV B. E. nem piacokonform díjaival szemben. Kétségtelen, hogy az esetleges fellépés a szövetség többi tagja ellen hangozta volna a közvéleményt, azt önös – versenyt korlátozó – intézkedésnek tekintette volna.
- Más volt azonban a helyzet akkor, amikor a MÁV B. E. már megkezdte a felelősségbiztosítás szolgáltatásait teljesíteni. Tapasztalataink szerint magatartását az alábbiak jellemezték:

- hosszantartó jogalapi vita kezdeményezése (gyanúsán sok kárt okozó vonta vissza a felelősséget vállaló nyilatkozatát),
- a kár értéke körüli viták sokasága,
- a viszonylag fiatal, egy-kettő éves gépjárművek értékcsökkenési kártérítésének megtagadása,
- a civil fogyasztóvédelem érdekérvényesítési jogának vitatása stb.

E biztosító gyakorlata, kárrendezési módszere ismert volt már mind a MABISZ, mind a PSZÁF előtt is. A PSZÁF tett is a biztosító működésével kapcsolatban egy-két korlátozó és szankcionáló intézkedést, de belső szövetségi (MABISZ) hatékony, visszatartó állásfoglalásról nem tudunk. A tagsági viszony megszűntetése is talán már kései volt.

Milyen megoldás látszik lehetségesnek úgy, hogy egyfelől a károsultak gyorsan hozzájussanak követelésükhöz, másrészt tiszteletben tarthatók legyenek a kártokozók jogai is?

Fontos lenne a gyors megoldás keresése és alkalmazása, mégpedig olyan rendszerben, mint amelyet a kormány a jövő hasonló problémáinak elkerülésére javasolt.

A korábban a biztosítottak és biztosítók közötti bizalmi viszony sok konfliktus forrása volt, ami – megfigyeléseink szerint – mára valamelyest enyhült. A szóban forgó ügy azonban a közvélemény szerint olyan impulzusokat közvetít, amelyek nem csillapítják, inkább élénkítik a két fél között a nem kívánatos bizalmatlanságot – a konszolidált együttműködés helyett. Pedig jelentős állami és társadalmi érdek fűződik ahhoz, hogy a biztosítás intézménye, az öngondoskodás egyik átfogó eszköze iránti bizalom erősödjék.

Az előterjesztő fogyasztóvédelmi civil szervezetek (FOME, OFE, INDRA) állásfoglalása:

A társadalom a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási intézmény révén fokozott védelemben részesíti a közlekedésben balesetet szenvedett károsultak személyi és vagyoni érdekeit.

A védelem abban sem tesz különbséget, hogy biztosított volt-e a kártokozó vagy sem. A biztosítás nélküli kárt okozó általi kárt a biztosító csak „megelőlegezi”, a helytállás a kártokozó kötelessége (regressz).

A szóban forgó esetben a biztosító (MÁV B. E.) helytállási kötelessége egyértelmű. Tehát a károsultak kárát biztosítási eseményként kell kezelni és csakis ebben a rendszerben lehet a megoldást is keresni. Ezért az olyan állásfoglalás, sőt gyakorlat, hogy a MABISZ az általa kezelt kárrendezési számláról már kifizetett kárt visszaköveteli a biztosított kárt okozótól, megengedhetetlen.

Az a bírósági ítélet pedig, amely helytállásra kötelezte a biztosított kártokozót, alkotmányos szempontból is aggályos.

A kártokozó mint a fizetésképtelen egyesület tagja ugyanis nem felel magánvagyonával az egyesület kötelezettségeiért. Márpedig a fentebb idézett bírói ítélet a hatályos törvényi rendet felülírja, és mindazok ezt teszik, akik ezért a „megoldásért” lelkesednek.

Az előterjesztők azt az egyeztetett véleményt fejezik ki, hogy a károsultak kárát 2009. 12. 31-ig meg kell téríteni. A kifizetett kárt a biztosított kárt okozóktól nem lehet visszakövetelni, de viselniük kell azt a hátrányt, amelyet a hatályos jogszabályok előírnak.

Végezetül az előterjesztők kérik az illetékes kormányzati szervektől azt is megvizsgálni, hogy az érintett hatóságok (PSZÁF, GVH) megtették-e mindent – a számukra biztosított lehetőségekkel élve –, amellyel megakadályozható lett volna a biztosító csődje, kárt okozva a biztosított fogyasztóknak és a biztosítási intézmény tekintélyének.

Vizsgálandónak tartjuk továbbá azt is, hogy a biztosítók szövetsége, a MABISZ adotta időben figyelmeztető jelzéseket a hatóságoknak, és a szövetségen belül tette már a szerzési időszakban is látható etikátlan gyakorlattal szemben hatékony, „kármegelőzési” intézkedéseket.”

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Ha a szolgáltatóval a vitarendezés a civil fogyasztóvédelmi szervezet közreműködése ellenére is eredménytelen, a lakóhely szerint illetéke fővárosi vagy megyei békéltető testülethez nyújthatja be írásban panaszát, orvoslást kérve. Hazánkban a békéltető testületet mint jogintézményt az 1997. évi, a fogyasztóvédelemről szóló CLV. számú törvény keltette életre. Működését – megfelelő előkészítés után – 1999. január 1-jén kezdte meg. Az időközben szerzett tapasztalatokat összegyűjtve és felhasználva 2008. szeptember 1-től – helyenként jelentős változásokkal – újra szabályozásra került és eszerint folytatja jelenleg is tevékenységét.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bíróságon kívüli rendezése.

Az eljárás fő célja az, hogy a felek között egyezség jöjjön létre. Ha erre nincs mód, akkor olyan döntés hozatalára kell sort keríteni, amely a fogyasztói jogok gyors, egyszerű és hatékony, költségkímélő érvényesítését biztosítja (kötelezést elrendelő határozat, ajánlás).

A békéltető testület megyénként (és a fővárosban) szerveződő független, a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő testület. Működési költségeit az állam biztosítja.

A békéltető testület elnökből, szükség szerint elnökhelyettesből, valamint tagokból áll. A testületi tagok száma 10 és 30 között lehet, kivételesen maximum 40. A tagokat egyenlő arányban egyrészt a kamarák (kereskedelmi és iparkamara, agrárkamara), másrészt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek jelölik. A megbízatás négy évre szól és ismételtlen megújítható. A tagok díjazása külön jogszabály szerint történik.

A tagokról a testület elnöke listát vezet, amely tartalmazza a tagok nevén túlmenően a képviselt szakterületet, valamint a delegáló szervezet megnevezését.

Ezek az adatok közérdekből nyilvánosak, a lista 1-1 példánya az illetékes kamaránál és a fogyasztóvédelemért felelős miniszternél is rendelkezésre áll. A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el.

A békéltető testület általában három tagú tanácsban jár el. A békéltető testületi eljárást igénybe vevő mindkét fél (fogyasztó és vállalkozó) jogosult az eljáró tanácsba a korábban már jelzett listáról 1-1 főt jelölni. Ha ezzel a joggal nem élnek, úgy a kijelölés joga a békéltető testület elnökéé, aki az eljáró tanács elnökét is kijelöli.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitatott ügy rendezését.

Ennek megghiúsulása esetén a békéltető testület elnökéhez benyújtott, írásbeli fogyasztói kérelemre indul meg az eljárás. A kérelemnek az következőket kell tartalmaznia:

- a fogyasztó neve, lakcíme vagy tartózkodási helye,
- a fogyasztói jogvitában érintett vállalkozás neve, székhelye, telephelye,
- a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozata,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírása, az azt alátámasztó tények és bizonyítékok,
- a fogyasztó nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy az érintett vállalkozóval közvetlenül megkísérelte a vita rendezését, de sikertelenül,
- a fogyasztó nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a testület döntésére irányuló indítvány.

Amennyiben a fogyasztót meghatalmazott képviseli az eljárás során, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. A fogyasztónak ügyelnie kell arra, hogy a kérelem teljes körű legyen, ellenkező esetben hiánypótlásra vissza kell küldeni. A határidők számításakor az eljárás megindulásának az az időpont

minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

Ha a beküldött iratokat a békéltető testület elnöke rendben levőnek találja (ehhez 8 nap áll rendelkezésére), akkor az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök az értesítésében felszólítja a vállalkozást arra, hogy nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Ebben a vállalkozói válasziratban kell (kellene) nyilatkozni arra vonatkozóan is, hogy a tanács döntését kötelezésként elfogadjá-e (alávetési nyilatkozat), továbbá megjelölni azokat a bizonyítékokat, amelyek tartalmára hivatkozik. Az elnöki levélben figyelmeztetni kell a vállalkozást arra is, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, adatok alapján hoz döntést. A békéltető eljárás alapesetben nem nyilvános, csak akkor, ha ahhoz mindkét fél hozzájárul.

A tényleges békéltető eljárás – amennyiben van mód erre – a felek meghallgatásával veszi kezdetét. A tanács elnöke az eljárás során egyezséget próbál létrehozni a felek között. Amennyiben az egyezés megfelel az érvényben levő jogszabályoknak, a tanács ezt határozattal jóváhagyja. Ha a meghallgatáson bármelyik fél, szabályszerű értesítés ellenére – nem vesz részt, nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács jogosult lefolytatni az eljárást és dönteni a rendelkezésre álló adatok alapján. Egyezés hiányában a tanács alávetési nyilatkozat birtokában kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ellenkező esetben ajánlást tesz. A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs. A következő esetekben viszont a határozat vagy ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a megyei bíróságtól:

- ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi feltételeknek,
- ha a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Amennyiben a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget határidőre nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A békéltető ügyek nyomon kísérése érdekében a fogyasztó köteles értesíteni a békéltető testületet arról, ha a vállalkozó az egyezséget, a kötelezést tartalmazó határozatot, illetve az ajánlást nem hajtotta végre. Amennyiben a vállalkozás a felszólítás ellenére nem tesz a békéltető eljárás során az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot, illetve a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg, a békéltető testület az illető vállalkozás nevét, székhelyét, az eljárással érintett tevékenységét nyilvánosságra hozhatja.

Az eljáró tanács az alábbi esetekben az eljárást megszünteti:

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ide értve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség.

A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt. Az eljárás befejezésére a törvény kilencven napot ad, indokolt esetben a határidőt a békéltető testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Keresetindítás

A fogyasztói jogok érvényesítésének további eszköze, megnyilvánulási formája a keresetindítás. Ennek megfelelően az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész is pert indíthat. A keresetindítás célja a fogyasztók széles körének védelme, illetve a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése. A kereset megindítására a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül kerülhet sor.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI, ELNÖKÜK NEVÉVEL

Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (06-76) 501-525, (06-76) 501-500

Fax száma: (06-76) 501-538

Név: Dr. Gál Gyula

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (06-72) 507-154

Fax száma: (06-72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Békés megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (06-66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (06-66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (06-46) 501-091, 501-870

Fax száma: (06-46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (06-1) 488-2131

Fax száma: (06-1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8–12.

Telefonszáma: (06-62) 486-987

Fax száma: (06-62) 426-149

Név: Dékány László

E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4–6.

Telefonszáma: (06-22) 510-310

Fax száma: (06-22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (06-96) 520-217

Fax száma: (06-96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (06-52) 500-749

Fax száma: (06-52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu

Heves megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (06-36) 416-660/105

Fax száma: (06-36) 323-615

Név: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (06-56) 510-610

Fax száma: (06-56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (06-34) 513-010

Fax száma: (06-34) 316-259

Név: Dr. Daniné Dr. Polák Viktória

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (06-32) 520-860

Fax száma: (06-32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6–8.

Telefonszáma: (06-1)-474-7921

Fax száma: (06-1)-474-7921

Név: dr. Csanádi Károly

Somogy megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (06-82) 501-000

Fax száma: (06-82) 501-046

Név: Lóki János

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (06-42) 311-544, (06-42) 420-180

Fax száma: (06-42) 420-180

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: endrediemese@invest.hu

Tolna megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (06-74) 411-661

Fax száma: (06-74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (06-94) 312-356

Fax száma: (06-94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (06-88) 429-008

Fax száma: (06-88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (06-92) 550-514

Fax száma: (06-92) 550-525

Név: Dr. Jagasits József

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu