



Iktatószám: 5713-5/2025

Ügyintéző: dr. Váczi Magdolna

Tárgy: H-FK-II-B-6/2025. számú határozat
fogyasztóvédelmi eljárás lezárásáról

H-FK-II-B-6/2025. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (MNB), XXXXXX (Ügyfél) 2024. augusztus 30. napján érkezett kérelme alapján a **K&H Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1095 Budapest Lechner Ödön fasor 9.) (Biztosító) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

I. Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a fogyasztói panaszok kezelése során a panasz teljes körű megválaszolására, valamint**
- b) a károsult részére az egyösszegű pénzbeli kártérítés határidőben történő megfizetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.**

II. Az MNB kötelezi a Biztosítót, hogy a fogyasztó 2024. július 17. napján és 2024. július 19. napján előterjesztett panaszában közölt kifogásokkal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontja fogyasztó részére történő megküldését a válasz, valamint az annak megküldését kétséget kizáróan alátámasztó dokumentum másolatának az MNB rendelkezésére bocsátásával jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül igazolja.

III. Az MNB

- a) a fogyasztói panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 300.000 Ft, azaz háromszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot, b) az egyösszegű pénzbeli kártérítés határidőben történő megfizetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 400.000 Ft, azaz négyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot, mindösszesen 700.000 Ft, azaz hétszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki a Biztosítóval szemben.**

IV. Az MNB a károsult kártérítési igényével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség megsértésére vonatkozó kifogás tekintetében jogszabálysértést nem állapított meg.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított harminc napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetésére szolgáló 19017004-01678000-30900002 számú számlájára – „fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni.

A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótléket az MNB hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül. Az MNB véglegessé vált döntésében kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótléket az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A perben a jogi képviselő kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve az MNB-nél kell úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesekkeresese>.)

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

Ügyfél az MNB által 2024. augusztus 30. napján érkeztetett, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) kereste meg az MNB-t.

I. A Kérelem

A Kérelemben foglaltak szerint Ügyfél gépjárművét 2024. május 2. napján káresemény érte. Ügyfél a kártérítési igényét 2024. május 7. napján jelentette be a balesetet okozó gépjármű kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződését (**Kgfb szerződés**) kezelő Biztosítónál. A károsult gépjármű szemléjére 2024. május 8. napján került sor. A Biztosító nevében eljáró kárszakértő az Ügyfél részére 2024. május 13. napján, a Biztosító a 2024. május 22. napján elektronikus úton megküldött levelében tette meg kártérítési javaslatát.

Ügyfél előadta, hogy a gépjármű javításához szükséges árajánlatok bekérése során feltárt további sérülést a kárszakértő nem találta megalapozottnak, ekként a Biztosító kártérítési javaslatában megjelölt összeget nem fogadta el. Ügyfél 2024. június 5. napján 820.000 Ft összegű kártérítési igényét elektronikus úton megküldte a Biztosító nevében eljáró kárszakértőnek.

Ügyfél sérelmezte, hogy többszöri érdeklődését követően a Biztosító a 2024. július 1. napján kelt levelében igazolta vissza a 820.000 Ft összegű kártérítési igény elfogadását, egyúttal megküldte az egyezségi megállapodást, amelyet Ügyfél aláírásával elfogadva aznap visszaküldött a Biztosító részére. Ügyfél kifogásolta, hogy a Biztosító ezt követően nem intézkedett a 820.000 Ft kifizetése iránt, és 2024. július 12. napján telefonon a kárrendezési eljárás folyamatban létéről nyújtott tájékoztatást.

Ügyfél mindezek miatt 2024. július 17. napján elektronikus úton panaszt (**Panasz1**) terjesztett elő a Biztosítónál. Ügyfél a Panasz1 Biztosító általi kezeléséről 2024. július 19. napján telefonon kért tájékoztatást. A Kérelemben foglaltak szerint a Biztosító a telefonos érdeklődéskor nem indokolta meg a kártérítési összeg kifizetésének késedelmét, hanem jegyzőkönyvet vett fel, és a megkeresést panaszként rögzítette (**Panasz2**), annak ellenére, hogy Ügyfél közölte, hogy a Panasz1-ben előadta a Biztosító eljárásával kapcsolatos kifogásait.

Ügyfél sérelmezte, hogy a Biztosító csak a Panasz2-re válaszolt, a Panasz1-re a Kérelem keltéig nem adott írásbeli választ.

Ügyfél kifogásolta továbbá, hogy a Biztosító a 2024. június 5. napján bejelentett, 820.000 Ft összegű kártérítési igényére vonatkozóan nem nyújtott 15 napon belül tájékoztatást az álláspontjáról, és az egyezségi megállapodás visszaküldését követően sem intézkedett 15 napon belül a kártérítési összeg kifizetése iránt.

Ügyfél a Kérelemben az ügy kivizsgálását kérte az MNB-től, egyúttal a késedelmes kifizetés miatt kártérítési igényt terjesztett elő a Biztosítóval szemben.

II. Eljárási cselekmények

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi *a)* a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, továbbá az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában előírt rendelkezések, *b)* a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek, *c)* a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, *d)* az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá *e)* az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy a Biztosító a Kérelemben hivatkozott panaszok megválaszolása során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 159. § (1) bekezdésében, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**437/2016. Korm. rendelet**) 1. § (6) bekezdésében, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (**66/2021. MNB rendelet**) 5. § (1) bekezdésében foglaltak betartásával járt-e el.

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás során vizsgálta továbbá, hogy a Biztosító a károsult kártérítési igényével kapcsolatos tájékoztatás során a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (**Gfbt.**) 31. §-ában és 32. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek eleget tett-e.

Az MNB a tényállás teljes körű tisztázása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) – az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 11. pontja értelmében alkalmazandó – 62. §-a alapján bizonyítási eljárást folytatott le.

Az MNB a 2024. szeptember 24. napján kelt, N-FK-II-144/2024. számú végzésben nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Biztosítót. A Biztosító a felhívásban foglaltaknak az MNB által a hiteles adatok fogadásához kialakított és üzemeltetett elektronikus kézbesítési rendszeren keresztül 2024. október 18. napján érkezett nyilatkozatával (**Nyilatkozat**) tett eleget.

A Biztosító nyilatkozata

A Nyilatkozat rögzíti, hogy Ügyfél a 2024. május 2. napján bekövetkezett káresemény kapcsán a Biztosító felé 2024. május 7. napján elektronikus úton jelentette be a kártérítési igényét. A bejelentés szerint a káreseményt a Biztosítónál Kgfb szerződéssel rendelkező XXX-XXX forgalmi rendszámú gépjármű okozta. A káreseményt a Biztosító XXXXXXXX számon, a károkozó gépjármű XXXXXXXX kötvényszámú Kgfb szerződésére rögzítette a nyilvántartásában.

A Biztosító előadta, hogy a károkozótól a részére 2024. május 22. napján megküldött kárbejelentő űrlap alapján a káresemény részleteire vonatkozó nyilatkozat megtételét kérte. A levélben foglaltakra a károkozótól nem érkezett visszajelzés, ekként a Biztosító 2024. június 13. napján megküldött újabb levelében felhívta a károkozó figyelmét a bejelentési és közlési kötelezettségére. A károkozó a káresemény leírására vonatkozó nyomtatványt 2024. június 18. napján küldte meg a Biztosító részére.

A Biztosító a károsult gépjármű szemléjét 2024. május 8. napján elvégezte, majd 2024. május 13. napján pótszemlére került sor. A Biztosító 2024. május 22. napján Ügyfélől a kárrendezési eljárás lefolytatásához szükséges további dokumentumokat kért be, és tájékoztatta a számla nélküli kárrendezés esetén a kárszakértő által javasolt 590.604 Ft összegű kártérítési javaslatról.

A Nyilatkozat rögzíti, hogy Ügyfél 2024. június 5. napján 820.000 Ft összegű kártérítési igényt jelentett be a kárszakértőnél, amelyet a Biztosító 2024. június 7. napján vett kézhez. A Biztosító Ügyfél egyezségi ajánlatára vonatkozóan roncsbörzét indított, amely 2024. június 24. napján vezetett eredményre.

A Biztosító előadta, hogy Ügyfél 2024. június 24. napján telefonon érdeklődött az ügyének kezelése és az általa tett kártérítési javaslat jóváhagyása felől, amely időpontban még nem történt meg a börze eredményének értékelése, ekként a Biztosító munkatársa feljegyzést írt a káraktába Ügyfél érdeklődéséről. A Biztosító munkatársa aznap elektronikus úton megküldött levélben kérte Ügyfél türelmét a folyamatban lévő ügykezelés miatt.

A Biztosító vezető gépjármű kárszakértő munkatársa 2024. június 28. napján hozott döntést az Ügyfél által előterjesztett 820.000 Ft összegű kártérítési igény elfogadásáról. A Biztosító 2024. július 1. napján elektronikus úton megküldött levélben megküldte Ügyfélnek az egyezségi összegre vonatkozó megállapodás tervezetét, amelyet Ügyfél még aznap aláírva visszaküldött a Biztosító részére.

A Nyilatkozatban foglaltak szerint Ügyfél 2024. július 17. napján telefonon kért tájékoztatást a kártérítési összeg kifizetéséről, majd 2024. július 18. napján előterjesztette a Panasz1-et a kifizetés késedelme miatt. A Biztosító elismerte, hogy a Panasz1 panaszkezelési nyilvántartásban való rögzítését elmulasztotta.

A Biztosító előadta, hogy Ügyfél 2024. július 19. napján telefonon terjesztette elő a Panasz2-t, kifogásolva, hogy a kifizetés nem történt meg az aláírt megállapodás visszaküldésétől számított 15 napon belül. A Panasz2-t a Biztosító XXXX/2024 számon rögzítette a panaszkezelési nyilvántartásában.

A Biztosító a 820.000 Ft kártérítési összeg kifizetését 2024. július 22. napján az Ügyfél által megadott fizetési számlára való átutalás útján teljesítette. A kifizetés megtörténtéről a Biztosító aznap elektronikus úton megküldött levelében tájékoztatta Ügyfelet. A Biztosító elismerte, hogy a kártérítés összegének kifizetését késedelmesen, a szükséges dokumentumok beérkezését követő 21. napon teljesítette. A Biztosító a kifizetésről Ügyfelet a 2024. július 22. napján postára adott levélben értesítette, majd a késedelmes kifizetés miatt 7 napra esedékes 1.101 Ft összegű késedelmi kamat kifizetéséről 2024. október 9. napján gondoskodott.

A Biztosító előadta, hogy a Panasz2-re adott választ 2024. július 30. napján küldte meg Ügyfélnek.

III. A fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai

III.1. A fogyasztói panasz megválaszolásának vizsgálata

A Kérelemben előadottak szerint a Biztosító a Panasz1-re nem adott Ügyfél részére 30 napon belül választ.

III.1.1. Tényállás

A rendelkezésre álló dokumentumok szerint Ügyfél a Biztosítóhoz elektronikus úton 2024. július 17. napján terjesztette elő a Panasz1-et. A Panasz1-ben Ügyfél előadta, hogy az XXX-XXX forgalmi rendszámú gépjármű 2024. május 2. napján történt, XXXXXXXX számon rögzített káreseménye kapcsán a kárrendezési eljárás egyezség útján való lezárására tett javaslatot a kárszakértőnek 2024. június 4. napján megküldött levelében. Ügyfél kifogásolta, hogy a Biztosító a javaslatára csak 2024. július 1. napján válaszolt, egyúttal megküldte az egyezségi összegre vonatkozó megállapodást részére. Ügyfél rögzítette, hogy a megállapodást aznap aláírásával ellátva visszaküldte a Biztosítónak, ugyanakkor a Biztosító a megállapodás szerinti összeg kifizetését a Panasz1 előterjesztéséig nem teljesítette. Ügyfél sérelmezte, hogy a Biztosító a kártérítési javaslat elfogadása, valamint a kifizetés kapcsán sem tartotta be az előírt, 15 napos határidőt.

Az MNB megállapította, hogy a Panasz1 kapcsán a Biztosító a panaszokról vezetett nyilvántartásában nem rögzített adatot.

Az MNB a 2024. július 19. napján folytatott telefonbeszélgetés hanganyaga alapján megállapította, hogy Ügyfél a kifizetés elmaradása kapcsán érdeklődött a Biztosítónál. A Biztosító munkatársa tájékoztatta Ügyfelet arról,

hogy a Panasz1 megválaszolásának határideje 30 nap, egyebekben a kárrendezési eljárás folyamatban van. Ügyfél sérelmezte, hogy a kifizetés határideje 15 nap, ekként a Biztosítónak a megállapodás visszaküldésétől számított 15 napon belül ki kellett volna fizetnie részére az általa is elfogadott kártérítési összeget, amelyet nem késleltethet a panasz megválaszolása. Az MNB megállapította, hogy a Biztosító munkatársa Ügyfél megkeresése kapcsán jegyzőkönyvet vett fel. Ügyfél jelezte, hogy a Panasz1-et már előterjesztette a Biztosítónál, és kifogásolta a Biztosító eljárását a 15 napos kifizetési határidő megsértése miatt, valamint azzal összefüggésben, hogy az egyezségi ajánlatára vonatkozóan a Biztosító csak 2024. július 1. napján küldte meg részére az egyezségi megállapodást.

A Biztosító a telefonon előterjesztett Panasz2-re a Kérelemhez mellékelt, 2024. július 30. napján kelt levelében válaszolt. A válaszban a Biztosító sajnálatát fejezte ki a kifizetés elhúzódása miatt, és tájékoztatta Ügyfelet arról, hogy 2024. július 22. napján a 820.000 Ft kártérítési összeg technikai probléma miatt került késedelmesen kifizetésre az Ügyfél által megjelölt fizetési számlára. A Biztosító a válaszában Ügyfél elnézését kérte az okozott kellemetlenségekért.

III.1.2. Jogi minősítés

A Bit. 159. § (1) bekezdése értelmében a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt e § alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

A 437/2016. Korm. rendelet 1. § (6) bekezdése szerint a biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A 66/2021. MNB rendelet 5. § (1) bekezdése értelmében a szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

Az MNB a III.1.1. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a Panasz1 és a Panasz2 a Bit. 159. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülnek, mivel azokban Ügyfél – többek között – a Biztosító magatartására vonatkozó kifogásokat fogalmazott meg. A Biztosítót a panaszok tekintetében a hivatkozott jogszabályi rendelkezések értelmében kivizsgálási és 30 napon belüli, indokolással ellátott, teljes körű írásbeli válaszadási kötelezettség terhelte.

Az MNB megállapította, hogy Ügyfél a Panasz1-ben és a Panasz2-ben azonos tartalmú kifogásait terjesztette elő a Biztosítónál. A Biztosító a Panasz2-re a 2024. július 30. napján kelt levelében küldött tájékoztatást Ügyfélnek, amely – a Panasz1 előterjesztésének időpontjára, valamint a Panasz1-ben és a Panasz2-ben előadott kifogások egyezőségére tekintettel – a Panasz1-re adott harminc napon belüli válasznak is minősül.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a válaszában csak a kártérítési összeg kifizetésének késedelme kapcsán nyújtott tájékoztatást, nem tért ki ugyanakkor az Ügyfél által előterjesztett, a kártérítési javaslattal kapcsolatos válaszadás elhúzódásával kapcsolatos kifogásra.

Mindezek alapján az MNB megállapította, hogy a Biztosító a Panasz1 és Panasz2 megválaszolása során megsértette a 66/2021. MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglaltakat.

III.2. A kártérítési igénnyel kapcsolatos tájékoztatás, valamint a kártérítési összeg kifizetésének vizsgálata

A Kérelemben foglaltak szerint Ügyfél 2024. június 5. napján előterjesztett kártérítési javaslatának elfogadása, valamint a kártérítési összeg kifizetése kapcsán a Biztosító nem tartotta be az előírt, 15 napos határidőt.

III.2.1. Tényállás

Az MNB megállapította, hogy Ügyfél a kártérítési igényét 2024. május 7. napján elektronikus úton jelentette be a Biztosítónál. A kárfelmérésre 2024. május 8. napján és 2024. május 13. napján került sor. A Biztosító a pótszemlélet követő, számla nélküli 590.604 Ft összegű kártérítés javaslatáról a 2024. május 22. napján elektronikus úton továbbított levélben tájékoztatta Ügyfelet, egyúttal a kárrendezési eljárás lefolytatásához szükséges további dokumentumok, ekként a számlára történő javítás esetén árajánlat benyújtását kérte. A Biztosító a tájékoztató levelében rögzítette, hogy a károkozó káresemény részletes leírására vonatkozó nyilatkozatának beszerzéséről gondoskodik.

Ügyfél a Biztosító kártérítési javaslatát nem fogadta el, és a 2024. június 5. napján a Biztosító részére elektronikus úton megküldött levelében rögzítette, hogy a gépjármű számla nélküli javítását 820.000 Ft ellenében tudja elvégeztetni. A Nyilatkozatban foglaltak szerint a Biztosító 2024. június 7. napján rögzítette nyilvántartásában Ügyfél kártérítési javaslatának beérkezését. A Biztosító Ügyfél egyezségi ajánlatára vonatkozóan roncsbörzét indított, amely 2024. június 24. napján vezetett eredményre. A Biztosító a 2024. július 1. napján elektronikus úton megküldött levelében igazolta vissza Ügyfél 820.000 Ft összegű kártérítési javaslatának elfogadását.

Az MNB megállapította, hogy a károkozó a káresemény leírására vonatkozó nyomtatványt 2024. június 18. napján küldte meg a Biztosító részére, ekként legkorábban ezen a napon állhattak a Biztosító rendelkezésére a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok.

A Biztosító a 820.000 Ft kártérítés összeg kifizetését 2024. július 22. napján az Ügyfél által megadott fizetési számlára való átutalás útján teljesítette. A kifizetés megtörténtéről a Biztosító aznap elektronikus úton megküldött levelében tájékoztatta Ügyfelet.

III.2.2. Jogi minősítés

A Gfbt. 31. §-a szerint a biztosító, ennek kárrendezési megbízottja, levelezője, a kárképviselő, a Kártalanítási Számla kezelője és a Nemzeti Iroda köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezéséig számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a kártérítési igény benyújtásától számított három hónapon belül a károsultnak: *a)* kellően megindokolt kártérítési javaslatot tenni azokban az esetekben, amelyekben a felelősség nem vitás és a kárt a 13. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően, jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összecszerően megállapította, vagy *b)* indoklással ellátott választ adni a kártérítési igényben foglalt egyes követelésekre, azokban az esetekben, amikor a felelősséget nem ismeri el, vagy az nem egyértelmű, vagy a teljes kárt összecszerően nem állapította meg.

A Gfbt. 32. § (3) bekezdése szerint a biztosító, a Kártalanítási Számla kezelője egyösszegű pénzbeli kártérítés esetén köteles a megállapított összeget a kártérítési javaslat elfogadását, vagy a kártérítés jogerős megítélését követő 15 napon belül a károsultnak megfizetni.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító – a károkozó Kgfb szerződését kezelő biztosítóként – Ügyfél 2024. május 7. napján történt kártérítési igényével összefüggésben első alkalommal – az igény bejelentésétől számított 15 napon belül – 2024. május 22. napján küldött kártérítési javaslatot. Az MNB megállapította továbbá, hogy a Biztosító Ügyfél 2024. június 7. napján érkezett egyösszegű kártérítési javaslatának elfogadásáról a 2024. július

1. napján elektronikus úton megküldött levelében nyújtott tájékoztatást.

A Gfbt. 31. § második fordulója a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésének hiányában is előírja, hogy a biztosító legkésőbb a kártérítési igény benyújtásától számított három hónapon belül kártérítési javaslatot vagy indoklással ellátott választ adjon a károsult részére. A jogszabályi rendelkezés szerint a kártérítési igénynek nem ismerve, hogy az tartalmazza a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumokat.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító első alkalommal a kártérítési igény bejelentését követő 15 napon belül nyújtott tájékoztatást kártérítési javaslatáról. Az MNB megállapította továbbá, hogy Ügyfél ezt követő javaslatára a Biztosító a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok rendelkezésre állásától számított 15 napon belül, a 2024. július 1. napján megküldött egyezségi ajánlat útján kártérítési javaslatot tett Ügyfél részére. Az MNB megállapította továbbá, hogy a Biztosító Ügyfél kártérítési javaslatát a kártérítési igény bejelentésétől számított 3 hónapon belül elfogadta, ezzel az igény elbírálása a Biztosító és a károsult egyezségével lezárul. Fentiek alapján

a fogyasztóvédelmi eljárásban a Biztosító terhére a Gfbt. 31. §-ában foglalt határidő túllépése nem volt megállapítható.

Az MNB a III.2.1. pontban rögzített tényállás alapján megállapította továbbá, hogy a Biztosító a kártérítési összeg kifizetése során megsértette a Gfbt. 32. § (3) bekezdésében foglalt, a kártérítési javaslat elfogadását követő 15 napon belüli kifizetési kötelezettségét azzal, hogy a kártérítési javaslat 2024. július 1. napján történt elfogadását követően csak 2024. július 22. napján intézkedett a kártérítési összeg Ügyfél részére történő kifizetése iránt.

IV. Az MNB által alkalmazott intézkedések

IV.1. Felhívás a jogszabályi előírások betartására

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel a felügyelt intézményt.

Előzőekre tekintettel az MNB a határozat rendelkező része I. pontjában felhívta a Biztosítót a fogyasztói panaszok kezelése során a panasz teljes körű megválaszolására, valamint a károsult részére az egyösszegű pénzbeli kártérítés határidőben történő megfizetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására.

IV.2. Kötelezés a megtett intézkedésekről való értesítésre

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés d) pontja szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni az MNB-t.

Az MNB a határozat indokolásának III.1.1. pontjában megállapította, hogy a Biztosító a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket nem tartotta be, ezért az MNB határidő tűzésével szükségesnek tartja a Biztosító kötelezését arra, hogy a fogyasztói panaszokban foglalt kifogásokkal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontja Ügyfél részére történő megküldését a válasz, valamint az annak megküldését kétséget kizáróan alátámasztó dokumentum másolatának az MNB rendelkezésére bocsátásával jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül igazolja.

IV.3. Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet vagy személy esetében az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító terhére jelen eljárásban kiszabható fogyasztóvédelmi bírság összege a Biztosító éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig terjedhet.

Az MNB tevékenységének az MNB tv. 4. § (9) bekezdés d) pontjában rögzített egyik célja a felügyelt intézmények által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. Az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a felügyelt intézmények fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekeinek sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a felügyelt intézmények ügyfeleinek érdekeit.

Az MNB a határozat rendelkező részének III. pontjában a Biztosítóval szemben – a fogyasztói panasz teljes körű megválaszolására, valamint a károsult részére az egyösszegű pénzbeli kártérítés határidőben történő megfizetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt – az ott meghatározott összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

Az MNB a határozat rendelkező részének III.a) pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjához kapcsolódóan – figyelembe vette, hogy a Biztosító által megsértett jogszabályi rendelkezések a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatos előírásokat rögzítenek. Kiemelt jelentősége van annak, hogy a Biztosító a fogyasztók panaszának minősülő megkereséseit mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelően kezelje, valamint a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel járjon el, mivel a fogyasztó a valamennyi kifogására vonatkozó indokolással ellátott válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön panaszának megalapozottságáról, valamint döntsön arról, hogy – a panasz elutasítása esetén – további jogorvoslati eszközt kíván-e igénybe venni.

Az MNB a határozat rendelkező részének III.b) pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjához kapcsolódóan figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók vagyoni érdekű jogaihoz kapcsolódóan fogalmaz meg alapvető követelményeket. A károsult fogyasztóknak a vagyoni érdekeik védelmére hivatott jogszabályi rendelkezések alapján alapvető joguk fűződik ahhoz, hogy az egyösszegű pénzbeli kártérítést belátható – a jogszabályban rögzített – határidőn belül megkapják a Biztosítótól. Az előzőekben megfogalmazottak alapján a Biztosítónak kötelezettsége a kártérítési összeg határidőben történő kifizetése. Az MNB figyelembe vette továbbá, hogy a késedelmi kamat megfizetéséről a Biztosító a fogyasztóvédelmi eljárás megindulását követően gondoskodott.

Az MNB – a fenti mérlegelési szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával – a rendelkező rész szerinti fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával látta elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

V. A Kérelem alapján nem vizsgálható jogkérdésről való rendelkezés

Az MNB a Kérelemben megfogalmazott, fogyasztóvédelmi eljárásban nem vizsgálható kifogások tekintetében külön döntést hozott.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1)-(2) és (5) bekezdésén alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének, kizárásának részletes szabályairól szóló 56/2022. (XII. 22.) MNB rendelet (56/2022. MNB rendelet) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az 56/2022. MNB rendelet 8. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55. § (2) bekezdése biztosítja, illetve annak mértékét az MNB tv. 55. § (4) bekezdése határozza meg. A közigazgatási végrehajtás szabályainak az MNB által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége az MNB tv. 55. § (1) bekezdésén, valamint az Ákr. 132. §-án, az állami adóhatóság behajtásra vonatkozó jogosultsága az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az Ákr. 112. §-án, 113. § (1) bekezdés a) pontján, és 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdésén, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén és 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén és 608. § (1) bekezdésén, valamint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 19. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat az MNB tv. 46. § (1) bekezdése, (2) bekezdés 14. pontja és 49/C. § (7) bekezdése értelmében az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján annak közlésével végleges.

Budapest, 2025. február 21.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT