



Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Budapest

Budapest, 2012. március 30.
E/1203/50.

Tárgy: Észrevétel a PSZÁF által közzétett "A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL (2012. február 14.)" című konzultációs anyagban található kárrendezési tanácsadó kategória bevezetésére irányuló javaslatához

Igen Tisztelt Felügyelet!

A Budapesti Ügyvédi Kamara Elnöksége a tárgyi konzultációs anyagban felvetett a kárrendezési tanácsadó, mint önálló kategória bevezetése illetve annak kompetenciája meghatározása körében az alábbi szakmai véleményt kéri megfontolni, illetve a további álláspont kialakításában figyelembe venni:

A kárrendezési folyamat és a kárrendezési tanácsadó szerepének elemzése

Ha valaki a vagyonában hátrányt/értécsökkenést tapasztal (továbbiakban: kár), úgy az ezzel összefüggő igénye rendezésével két alapkérdés lehet/kell feltennie. (Mivel most a biztosítási kárrendezést érintjük, így az általános kártérítési alapkérdéseket úgymint a jogellenesség, a felróhatóság, a kár és az okozati összefüggés kérdéseinek vizsgálatát nem érintjük, bízva abban hogy a tisztelt Felügyelet sem vitatja, hogy ezek megítélése értékelése egyértelműen jogi tanácsadási kompetencia.)

A felteendő kérdések a részéről tehát:

- A. A felmerült káromat mással meg tudom-e téríttetni?
- B. Mekkora összeget tudok mással megtéríttetni?

Mind az A., mind pedig a B. pontban írt kérdést is lehet megválaszolni "józan paraszti ésszel", vagy innen-onnan felszedett élettapasztalattal, nem jogász és jogász ismerősök véleményét kikérve, és persze szakmai alapon megkeresett „profí” jogász segítségét kérve is. Felmerül azonban, hogy vajon biztosan nem jogi jellegű értékelés, tanácsadás történik-e már ekkor is, de úgy véljük, hogy a káresetek döntő többsége tekintetében az átlagember „profí” jogász nélkül is ki tudja alakítani az igényérvényesítése elindítását determináló alap álláspontját.

Természetesen vannak jelentős számban olyan esetek is, melyekben nem hogy a felelősség kérdése, de esetenként már a releváns tényállás összeállítása is önmagában komoly jogi elemzést, értékelést kíván. Igaz a joggyakorlat tükrében még ezt is sokan megoldják szakértő jogász nélkül, de lássuk be ez általában mégiscsak kockázatosnak tekinthető az eredményesség tekintetében (Izd. internetről "felkészült" ügyfél esete).

Mindazonáltal ha az A. és B. kérdés – akár jogással, akár jogász nélkül – tisztázódik, azaz tudja/sejti az illető, hogy mit és kitől kellene/lehetne kérni, úgy megindulhat az igényének az érvényesítése.

A biztosítóval szembeni igényérvényesítés első fázisa a kárrendezés vitán kívüli kezelése, amely áll a kárigény bejelentéséből, az igény elbírálásához szükséges információk, iratok, bizonyítékok kezdeti vagy pótlólagos átadásából, és értelemszerűen az ezekkel összefüggésben a kárrendezéssel érintett biztosítói munkatárssal, esetenként a javítóval való írásbeli és személyes/telefonos kommunikációból. Ha mindezek alapján a kifizetésre kerül sor, amely még megfelel a károsult igényeinek is, úgy a biztosítási kárrendezési folyamat itt és ezzel le is zárul.

A kárbejelentés és a kárigény vitán kívüli rendezéshez szükséges kommunikációban tehát még nem feltétlenül szükséges jogi jellegű menedzselés, tanácsadás, támogatás, ám ez csak addig igaz, amíg a folyamat során csak műszaki/technikai kérdésekben, vagy más nem jogi tényekben van eltérő álláspontja a feleknek és ezeket kell összehangolni, közelíteni.

Azonban, ha a kárrendezési kommunikáció már nem csak ezen tények egyszerű vizsgálatára, összehasonlítására, egyéb adminisztratív lépések megtételére irányul, hanem felmerül mindezek, vagy bármelyikük jogi értékelésének, megítélésének szükségessége, a szerződéses/jogszabályi felelősségi stb. álláspontok kialakításával összefüggő jogi érvek ütköztetése (tipikusan az igény részbeni vagy egészbeni elutasításakor), úgy már tényszerűen túllépünk a Ptk. szerinti szimpla meghatalmazott/megbízott általi egyszerű képviseleten és igen is jogi képviseltről, jogi érdekképviseltről, érdek érdekérvényesítésről kell és szükséges beszélni.

A nyilvánvaló érdekellentét felmerülése után elkezdődő, a jogi utat megelőző tanácsadás és jogi jellegű adminisztráció (pl. felszólító levél), majd a peren kívüli (FMH) és peres igényérvényesítés során történő képviselet, továbbá esetenként a kifizetett összeg letéti kezelése pedig egyértelműen a jogszabályi alapon ügyvédi kompetenciába tartozik.

Amikor a javasolt "kárrendezési tanácsadó" mintegy „új” biztosítási kategória létjogosultságát, vagy annak hatásköri kompetenciáját vizsgáljuk, akkor a fentiek tükrében azt kell megvizsgálni, hogy vajon lehet-e egyáltalán kárrendezés bármelyik fázisban az ügyvédi (illetve jogtanácsosi) tevékenységre vonatkozó jogszabályok szerinti jogi képviseleti, -tanácsadási, okirat szerkesztési tevékenység nélkül támogatni a károsultat?

A kárrendezésben eljáró tanácsadó, mint "szakember", "szakértői" szerepének vizsgálata a kárigény rendezésével összefüggésben véleményünk szerint két, ám rendkívül szűk szegmensben merülhetne fel:

- az egyik az érvényesítendő igény összegének meghatározása, összeállítása, míg
- a másik a kárigény érvényesítésének adminisztrációjában való segítségnyújtás.

Hangsúlyozzuk, hogy ezen utóbbi igen szűk körű adminisztrációs kört jelent: kárbejelentő nyomtatvány formális kitöltése, a szükséges és a biztosító által igényelt iratok, információk formális közlése, továbbítása.

Az érvényesítendő összeg meghatározása, a kárrendezéshez szükséges anyagok iratok összeállítása tehát lehet ugyan szimpla kárrendezési tanácsadás, ám ha már hozzárendeljük tényállástól függő lehetséges, vagy esetleges jogcímek vizsgálatát, a kármegosztás, a kárenyhítési, a kármegelőzési kötelezettség stb. kérdésének vizsgálatát és mindezek következményeinek értékelését, továbbá a biztosítási jogviszonyok esetében a rendkívül összetett általános és különös szerződési feltételek elemzését, úgy bizony az összegszerűség technikai meghatározása jelentősen minoritásban kerül, illetve elválaszthatatlanul összemosódik a jogi szakmai vonatkozású közreműködéssel, véleményalkotással, jogi tanácsadással. Az esetleges kárkifizetési egyezségi okirat elkészítéséről, a biztosító ilyen irányú ajánlatának véleményezéséről, a kifizetett kárösszeg esetleges letéti kezeléséről már ne is beszéljünk.

Különös tekintettel kell lenni arra, hogy tervezett ügyféltámogatást és minőségjavítást célzó új quasi jogi szolgáltatói kategória informális vagy esetleg formális bevezetésének szükségessége körében azt sem árt rögzíteni, hogy bár lehet valaki jó biztosítási szakember, ám ez mellett komplex és teljes körű ügyfél képviselő ellátáshoz még nem rendelkezik megfelelő jogi végzettséggel és képzettséggel. Emellett óhatatlanul nem rendelkezik még az ügyfél, a biztosító és a hatóság által méltán elvárt jogi szakmai és jogi adminisztrációs gyakorlattal, tapasztalattal. Ennélfogva a biztosítási kárrendezésben nem ügyvédi/jogtanácsosi képviselő elfogadása, hatósági megtűrése a *quasi* jogi jellegű szolgáltató – sőt mondjuk ki zugírász – kategória kifejezetten jogszabályellenes jelenlétét és tevékenységét konzerválná, és a javasolt esetleges jogszabály módosítás pedig éppen a célzott kárrendezési minőségjavulás, az ügyfél érdekek, a fogyasztó védelem ellenére lenne.

A javaslat szerinti elvárt esetlegesen műszaki/szakmai tapasztalat, képzettség, egy akár jelentős összegű felelősség biztosítás, vagy a kárrendezési tanácsadók nyilvántartásba vétele önmagában nem jelent semmilyen garanciát a teljes kárrendezési folyamat minőségjavítása vonatkozásában. Hiszen a vizsgált piaci tevékenység jelenlegi és további hatósági megtűrésevel, vagy akár ezek formális vagy informális legalizálásával az történe, hogy az eljárás konszenzusos és vitás szakaszától függően már eleve két személyt kellene megbízna az ügyfélnek (tekintve hogy ügyvédi tevékenység körébe tartozó tevékenységet nem végezhetnek).

Itt felmerülhetne az, hogy majd a kárrendezési tanácsadó vesz igénybe ügyvédet. Ekörben azonban fontos kiemelni azt is, hogy a nem közvetlen jogi szolgáltatásnyújtása nagyon szűk jogtanácsosi tevékenység kivételével (jogvédelmi biztosítói szolgáltatás és a szervezeti tagságból eredő jogtanácsosi segítségnyújtás) nem adnak lehetőséget a jogszabályok. Ügyvéd pedig a jogszabályi és szakmai szabályozás alapján közvetlenül az ügyfelével, azaz magával az általa képviselt személlyel kell, hogy szerződéses jogviszonyban álljon a legitim eljárásához, így az ügyvédi tevékenység mint közvetített szolgáltatás eleve kizárt.

Ha a hatósági gyakorlat, vagy akár a jogi szabályozás eltűrné, vagy elfogadná, hogy a biztosítási kárrendezés folyamán az ügyfél érdekeinek teljekörű, így a jogi képviseltét is magába foglaló körben a kárrendezési tanácsadó, mint szolgáltató végezhesse, úgy olyan vállalkozások számára legalizálná a jogi, jogi képviseleti tevékenység végzését, akik esetenként nem hogy jogi végzettséggel, de semmilyen jogi szakmai tapasztalattal, gyakorlattal sem rendelkeznek és akik tevékenységüket gyakorlatilag mindennemű kontroll és felelős szakmai hozzáállás nélkül végzik.

A piacról származó információk szerint a hazai piacon már megjelent kárrendező "vállalkozások" esetenként 35-40% /sikerdíjat kérnek az ügyféltől, mely már eleve a tisztességtelen és feltűnően aránytalan kategóriába esik különösen annak a tükrében, hogy ők az ügyfelük felmerült kárát kívánják érvényesíteni. A kárrendezés így lehet hogy biztosítás szakmai szempontok szerint „profinak” tűnik, ám az ügyfél végül ténylegesen csak részben jut hozzá a kártérítéséhez. Nyilvánvaló hogy itt ezen „vállalkozások” esetében nem a minőségjavulás, nem az ügyfélérdek, hanem a kiemelt profit az egyetlen cél.

Másrészt hallani olyan információt is, hogy ezen "vállalkozások" az ügyfél által is már lezártak, rendezettnek tekintett kárügyek felülvizsgálatával és ismételt megindításával kampányolnak, ugyancsak sikerdíj fejében. Ez pedig a biztosítási ügymenet biztonságát és jogbiztonságot is veszélyezteti, felesleges és többlet energiát generálva a biztosítók részére az ügyek ismételt megnyitásával. Emellett tényszerűen generálják a jogvitákat, amelyben nem melleleg ezen cégek nem is járhatnak el az ügyfél nevében, képviseletében maximum zugírászokdva.

Vajon ezen piaci magatartások miként illenek bele az ügyfélképviselet és a kárrendezési eljárások minőségjavításában, a gyors és operatív kárrendezésben megfogalmazott felügyeleti és piaci célokba?

Ezzel szemben meg kell említeni az ügyvédség és az ügyvédi szervezetek (kamarák) jogszabályi, történelmi és szakmai alapon kialakított és jól működő azon fajta minőségvédelmi, fegyelmi eljárási és szankcionálási funkciót is, amelynek ügyfélvédelmi és jog- valamint jogszolgáltatás-biztonsági elméleti és gyakorlati haszna teljesen egyértelmű és sokkal inkább hatékony alapja lehet a megfogalmazott hatósági céloknak.

A kárrendezési eljárásban történő képviselet és tanácsadásra vonatkozó releváns jogszabályok:

- 1998. évi XI. törvény az ügyvédekről
- 1. § Az ügyvéd a hivatásának gyakorlásával - törvényes eszközökkel és módon - elősegíti megbízója jogainak érvényesítését és kötelezettségeinek teljesítését. Közreműködik abban, hogy az ellenérdekű felek a jogvitáikat megegyezéssel intézzék el.*
- 5. § (1) Az ügyvéd*
- a) képviseli az ügyfelét,*
 - b) büntetőügyben védelmet lát el,*
 - c) jogi tanácsot ad,*
 - d) szerződést, beadványt, más iratot készít,*
 - e) az a)-d) pontban felsoroltakkal összefüggésben pénz és értéktárgy letéti kezelését végzi.*

(2) Az (1) bekezdésben felsoroltak ellenérték fejében történő rendszeres ellátására - ha törvény másképpen nem rendelkezik - kizárólag ügyvéd jogosult.

- 1983. évi 3. törvényerejű rendelet a jogtanácsosi tevékenységről

1. § (1) A jogtanácsos feladata, hogy a jog eszközeivel elősegítse az általa képviselt szervezetek működésének eredményességét, közreműködjön a törvényesség érvényre juttatásában, segítséget nyújtson a jogok érvényesítéséhez, valamint a kötelezettségek teljesítéséhez.

(2) A jogtanácsos a feladatának teljesítése érdekében - a jogszabályok keretei között - jogi képviselőt lát el, jogi tanácsot és tájékoztatást ad, beadványokat, szerződéseket és egyéb okiratokat készít, részt vesz a jogi munka megszervezésében.

2. § (1) A jogtanácsos a jogi tevékenységet

a) gazdálkodó szervezetnél [Ptk. 685. § c) pont], állami költségvetési szervnél, szövetkezetek érdekképviselői szervénél, társadalmi szervezetnél, egyesületnél, gazdasági munkaközösségnél, polgári jogi társaságnál, vagy egyéb szervezetnél (a továbbiakban együtt: szervezet) munkaviszonyban, vagy tagsági viszonyban (a továbbiakban együtt: munkaviszony), fejt ki.

(2) Ha a jogtanácsos megbízás alapján jár el, a megbízást - a tanácsadást kivéve - írásba kell foglalni.

- 1978. évi IV. törvény a Büntető Törvénykönyvről (Zugírászat)

248. § (1) Aki jogosulatlanul, üzletszerűen ügyvédi, jogtanácsosi vagy közjegyzői tevékenységet végez, vétséget követ el, és két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

(2) A büntetés büntett miatt három évig terjedő szabadságvesztés, ha a zugírászatot ügyvédi, jogtanácsosi vagy közjegyzői tevékenységre jogosultság színlelésével követik el.

Összefoglalás:

A fenti jogszabályok tükrében a jelenlegi a hazai piacon már megjelent, döntően korlátozott felelősségű gazdasági vállalkozási formában tevékenykedő kárrendező "vállalkozások" eljárása nyilvánvalóan a fentebb idézett hatályos jogszabályokba ütközik, s mint olyan sem az ügyvédi szakma, sem a tisztelt biztosításfelügyeleti Hatóság részről nem támogatandó tevékenység.

A fentiek tükrében a vonatkozó jogszabályok tükrében teljesen szükségtelennek ítélnélhető a "kárrendezési tanácsadó", mint önálló biztosítási kategória s mint speciális képviselői forma bevezetése a biztosítási kárrendezés területére.

Megítélésünk szerint a kárrendezés és a kárrendezési folyamat fentebb kifejtett elemzése alapján a kárrendezés során történő ügyfél-képviselő, ügyfél érdekképviselő sokkal több jogi, jogi tanácsadási és jogi képviselői, jogi relevanciájú okirat-szerkesztési feladatot foglal magába, mint biztosítás szakmai jellegűt. Erre tekintettel álláspontunk szerint a célzott kárrendezési szolgáltatási minőségjavulás, a kárrendezési operatív tevékenység hatékonyságának elősegítése nem azzal lenne megvalósítható, hogy a kárrendezés területén a kisebbségben lévő valós, vagy éppen csak jól marketingelt "szakmaiság" számára adnának prioritást és ehhez lehetőséget a jogi szakmai és jogi képviselői, -tanácsadási tevékenység ellátására, hanem éppen fordítva.



A megfogalmazott célok megvalósíthatóak lennének a már meglévő jogintézmények keretein belül is, pl. akár az ügyvédi kamarák és a biztosítás szakma, valamint a felügyeleti hatóság fokozott és intézményes együttműködésével.

Ilyen együttműködési felület lehetne például egy az ügyvéd kollégák biztosítási kárendezési ügyintézésre vonatkozó képzése, amely a kamarai meglévő alapoktatási rendszerébe önálló tematikaként, vagy a kamarai e-learning rendszer keretébe, illetve a nagyszerű szakmai konzultációk, illetve előadások keretébe akár mint szakirányú továbbképzés integrálható lenne. Ez a szakmai továbbképzés persze jellegetében nem azt szolgálná, hogy kiváltsa az egyébként az ügyvédek között igen jelentős számban található biztosítási szakjogászok kiemelt felsőfokú képzését, ám meggyőződésünk, hogy igen rövid időn belül mind az ügyfelek, mind pedig a biztosítók, közvetetten pedig a tisztelt felügyeleti Hatóság számára is érezhetően kedvező hatást eredményezne az operatív biztosítási ügyintézésben, kommunikációban.

Bízunk abban, hogy szakmai véleményünket hasznosnak tekintik és fel tudják használni végleges álláspontjuk kialakításában. E körben már most jelezzük, hogy a Budapesti Ügyvédi Kamara Elnöksége további szakmai véleménycserére és egyeztetésre nyitott. Emellett szívesen fogadjuk a vizsgált kérdést ügyvéd szakmai továbbképzési alapon esetlegesen megoldó együttműködés elvárásainak, feltételeinek kialakítását célzó egyeztetés megkezdésére irányuló megtisztelő visszajelzésüket.

A biztosítási kárendezési folyamat hatékonysága és minőségének javulása, a szakszerű és teljes körű ügyfél érdek- és jogi képviselet megvalósítása és minőségvédett fenntartása az ügyvédszakma alapvető érdeke is azonban úgy véljük hogy azt nem újabb tisztázatlan kompetenciájú, jelenleg jogszabályba ütközően tevékenykedő szereplők elfogadásával és ennek legalizálásával, hanem a meglévő jogintézmények megfelelő összehangolásával kell és lehet a célzott minőségjavítási célok eléréshez megvalósítani.

Tisztelettel:

dr. Réti László
a Budapesti Ügyvédi Kamara elnöke