

A MABISZ észrevételei
„A biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszempon-tú javításáról”
készített PSZÁF konzultációs anyaghoz

I./ Általános észrevételek a konzultációs anyaggal kapcsolatban

1. A konzultációs anyag „A biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszempon-tú javításáról” címet viseli. A cím alapján a jelenlegi terminológia szerinti vagyon,- felelősség- valamint élet- és balesetbiztosításokat is érthetnénk rajta, de a konzultációs anyag mintha csak az új Ptk. terminológiája szerinti kárbiztosításokkal foglalkozna. (Ennek nem mond ellent az, hogy egyetlen helyen megemlékeznek az életbiztosításokról is.)

Indokoltnak látjuk annak egyértelműsítését, hogy mikor, milyen vonatkozásban és milyen biztosításokra kívánja a PSZÁF kiterjeszteni a javaslatot. Szakmailag indokolt lenne továbbá, hogy a konzultációs anyag tegyen különbséget az összeg- és a kárbiztosítások kapcsán teendő javaslatok tekintetében , ill. ez utóbbin belül a kgfb és az egyéb termékek kárrendezése terén.

2. A bevezető alapján úgy tűnik, hogy a konzultációs anyag a károsult lakossági ügyfelek vonatkozásában kíván javaslatokat megfogalmazni, ez a későbbi részekben nem ilyen egyértelmű. Pedig az nyilvánvaló, hogy a jelenleg hatályos Ptk. biztosítottakat védő egyoldalú kógcenciáját csak a fogyasztókkal szemben érdemes fönntartani (az új Ptk. is ezt az elvet követi). A fogyasztói oldalon meglévő és megmaradó, a biztosítási szerződések lebonyolítására irányadó szabályok és a fogyasztóvédelemre vonatkozó egyéb, a biztosítókra is kötelező előírások együttes megléte a javaslatok jelentős részét lefedi.
3. Lényegesnek tartanánk, hogy a kezelni kívánt probléma nagysága számszerűsítésre kerüljön, mert így válhat csak mérhetővé, hogy az egyes intézkedések arányban állnak-e a kezelendő probléma súlyával, illetve, hogy a kezelési mód energiaigénye arányban áll-e az elért céllal.

Konkrétabban fogalmazva 2011-ben a biztosítási szektor összességében mintegy 11 millió darab biztosítási szerződést kezelt, ezekhez kapcsolódva mintegy 1,5 millió darab káreseményt (szolgáltatási igényt) rendezett. A felügyeleti statisztikák alapján a biztosítási szektorra eső panaszok száma 35400 db, ez jelentősen alacsonyabb a pénzügyi szektor más szereplőinél tapasztalható aránynál, s ezek közül is csupán 17700 db a kárrendezéssel kapcsolatos panaszok száma, ami a káresemények 1,2 %-át érinti. Nem beszélhetünk tehát hatásági beavatkozást igénylő súlyos állapotokról.

4. A biztosítók feladata nemcsak a megalapozott kárigények kielégítése, de egyúttal a biztosítottal (ld felelősségbiztosítás) vagy a biztosítóval szemben támasztott megalapozatlan kártérítési igények visszautasítása is, nem utolsósorban a kockázatközösség terheinek indokolatlan növekedését megelőzendően. Úgy tűnik, hogy ez a második nagyon fontos biztosítói feladat, a jogtalan kártérítési igények visszautasítása, mintha elkerülte volna az anyag készítőinek figyelmét.

Ez utóbbi biztosítói feladat végrehajtásának konkrét megjelenése például az az eset, amikor a biztosító a károsult és károkozó járműveket együtt akarja megsemlézni, hogy valóban úgy történt-e a károsodás, ahogy a baleseti bejelentőben szerepel.

Előfordulhat olyan eset is, hogy a biztosító szakértője a károkozó elismerésével, vagy az intézkedő rendőr véleményével szembehelyezkedve is másképp ítéli meg a balesetet, a felelősségi viszonyokat pl. felelősség megosztást lát indokoltnak.

Ha a kárrendezési folyamat során vita alakul ki a biztosító és a károsult között akár a felelősség kérdésében, akár a kártérítés nagyságát illetően, akkor ebben a végső szót a polgári bíróság ítélete mondja ki, ebbe a vitába sem a MABISZ, sem a PSZÁF nem szólhat bele.

Ez a második, ugyancsak nagyon fontos biztosítói feladat - a jogtalan kártérítési igények visszautasítására irányuló törekvés - jelenhet meg kgfb. biztosításoknál adott esetben egyesek szemében úgy, hogy a biztosítók visszaélnék a hatalmukkal. Azonban könnyen belátható, hogy ezzel egyrészt a kockázati közösség többi tagjának az érdekeit védik (a megalapozatlan kárkifizetések ugyanis a díjak elszabadulásához vezethetnének), másrészt a bónusz malusz rendszeren keresztül közvetlenül védik saját biztosítottjaik anyagi érdekeit.

A biztosítói kártérítés elhúzódásának a hatályos törvényi szabályozás igyekszik gátat szabni, pl. a Gfbt. 31. és 32. paragrafusai szabályozzák ezt a kérdést.

Természetesen mindig is voltak és valószínűleg mindig is lesznek olyan ügyfelek, akik a konkrét kártérítésükkel elégedetlenek.

Bár tényszerű, hogy a biztosítási szektor egyéb szereplőinél jelentősen magasabb a peres ügyek aránya, ez azonban önmagában nem negatívum. Egyrészt alapvető az érdekellentét, a károsult és a károkozó érdeke nem teljesen esik egybe. A károsult mindig azt a helyzetet szeretné, mintha a kár meg sem történt volna, a károkozó ugyanakkor a magyar polgári jog szabályai szerint – amennyiben ugyanis az eredeti állapot helyreállítása már nem lehetséges – csak a károsult vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés megtérítésére köteles. Ez az érdekellentét átsugárzik a biztosító és a károsult viszonyára is, ám ez a kárrendezés sablonosításával nem lesz feloldható. Másrészt a perek száma azt

mutatja, hogy az ilyen viták esetére a károsultak számára jól elérhető, ismert és hatékony társadalmi intézmény áll rendelkezésre, e vitarendezési fórumra a károsultak bizalommal tekintenek, hiszen élnek vele. Nem hagyható figyelmen kívül az sem, hogy a peres eljárások túlnyomó része nem a teljes kártérítésre, hanem csak a biztosító teljesítésén felül vitatott részre vonatkozik.

5. Az általában igaz, hogy szakmai és anyagi fölényben a biztosító van a fogyasztónak nevezhető ügyféllel szemben. Azonban ez a fölény egyrészt könnyen áthidalható alkusz vagy más szakértő igénybe vételével. Valójában azonban a javaslat által feltehetően szabályozni kívánt **fogyasztói biztosításoknál az ügyfél van erőfölényben a biztosítóval szemben a biztosítási eseményhez kapcsolódó információkat illetően.**

A rendelkezésre bocsátott információk csak a biztosítási esemény bekövetkezése után, a kárrendezési eljárás során ellenőrizhetőek. Ez idő és munkaigényes folyamat, amelynek valóban lehetnek az anyagban lévő negatív következményei az ügyfél számára. Ez adott esetben, de semmiképpen sem minden esetben a kárrendezés elhúzódásához vezethet, és esetleg az ügyfél által elvártnál alacsonyabb kártérítési összegben realizálódhat. A kárrendezési folyamat megfelelő ellenőrzése nagyon fontos a biztosítási csalások leleplezése szempontjából. Sajnos ezen a területen az adatvédelmi szabályok megszigorítása jelentős hátrányba hozta a biztosítókat, ezért indokolt lenne a korábbi szabályozás visszaállítása a biztosítói káradatok egymás közötti átadását illetően, amely adatátadás célja a kockázati közösség érdekeinek a védelme lehetne. Az adatsere gátoltsága miatt a biztosítóknak nagyobb hangsúlyt kell fektetni az egyedi ügyek más módszerekkel történő ellenőrzésére, amely nyilvánvaló kellemetlenség érzetet okozhat az ügyfeleknek. Ezen azonban leghatékonyabban a **biztosítási titokra és az adatvédelemre vonatkozó Bit szabályok módosítása** segíthet.

A negatív tendenciák ellen egyrészt a biztosítók egymás közötti versenye bizonyos mértékig védi az ügyfelet, másrészt a kárrendezési folyamatban az ügyfelek számos lehetőséggel élhetnek: panasz, PBT, bíróság (ezekre ráadásul a szolgáltatónak fel is kell hívni a figyelmét!), továbbá bármikor választhatnak szakmai segítőt.

A piaci verseny – már évekkel ezelőtt – minden magyarországi biztosítótól kikényszerítette azt a törekvést, hogy (saját) ügyfeleinek gyors és a tényleges kárértéknek megfelelő szolgáltatást nyújtson.

Az új fogyasztóvédelmi intézmény, a Pénzügyi Békéltető Testület ("PBT"), a kárrendezési jogviták vonatkozásában is ésszerű alternatívája a bírósági útnak. A PBT-hez egyre növekvő számban fordulnak a fogyasztók, emellett az elismertségét növeli a tény, hogy a biztosítók az esetek többségében elfogadják a PBT döntését, és ezzel a jogvita rövid időn belül lezárható.

A biztosító hátrányos helyzete ugyanakkor a megalapozottnál magasabb kártérítési összeg kifizetését, és a kockázatközösség indokolatlan terhelését eredményezheti, ami az egész veszélyközösség számára lesz negatív hatású: a kárszükséglet megnövekedése egyértelműen árfelhajtó hatású.

Az ügyfelek erőfölényével szemben viszont semmi sem védi ismereteink szerint a biztosítókat, alapvetően mind időben, mind pedig eszközeiben olyan keretek közé van szorítva (a károsult személyiségi jogainak erős jogi védelme), mely esetenként akár a tevékenységet is ellehetetlenítheti.

Emiatt nemcsak az ügyfelek, hanem – véleményünk szerint – a veszélyközösségek (az azt kezelő biztosítók) védelméhez is nemzetgazdasági érdek fűződik, azért, hogy az indokolatlan kifizetések miatt ne terhelje az indokoltnál nagyobb teher a kockázatközösséget.

6. A kárrendezés, mint önállóan elismert szakma ma Magyarországon valóban ismeretlen. Az anyag hivatkozik többek között a loss adjuster-ek példájára. Nemzetközi kitekintésben az Egyesült Királyságban valóban tucatnyi, a biztosítóktól független kárszakértő intézet működik. Létezésük azonban az angol-szász (biztosítási) kultúrára, munkamegosztásra vezethető vissza: az underwriter maga nem foglalkozott kárrendezéssel soha, azt erre specializálódott, tőle független személyekre bízta. Ezek a kárrendezők irodákat hoztak létre, akik egyesületbe tömörültek és tagjai csak olyan kárszakértőket foglalkoztathatnak kárriportok megírását is jelentő munkakörben, akik az egyesület által felállított követelményrendszert részben vagy egészben sikeresen abszolválják. Előképzettségi feltétel gyakorlatilag nincs, kárfelmérői tapasztalat előny. A legmagasabb fokozat elérését egy tíz vizsgaalkalomból álló sorozat letétele jelenti. Ezek a kárszakértő intézetek a mi fogalmaink szerinti kiszervezés keretében tevékenykednek és szinte kizárólag a mi fogalmaink szerinti ipari és szállítmányozási, fuvarozási biztosítások kárainak rendezésében vesznek részt, jellemzően a City-ben lévő biztosítók javára.

A lakossági, tömegkárok rendezését másik szakma, a loss surveyor végzi, jellemzően a tömegbiztosítók alkalmazásában, esetleg megbízásából. Mindkét tevékenység vonatkozásában alapvető, hogy nem felügyeleti előírás teljesítésével vagy felügyeleti engedély nyomán lehet gyakorolni.

Kontinentális biztosítási piacokon is kialakultak kárrendezéssel foglalkozó szervezetek, azonban nem a biztosítási folyamat egyik önálló szereplőjeként, hanem piaci rés betöltésére, a biztosítóknál fellepő kapacitáshiány kihasználására. Képzésük itt is alapvetően piaci alapon működik, hiszen a versenyben csak jól felkészült, nagy kapacitással bíró irodák tudnak hosszú távon fennmaradni.

Érdekesség, hogy a magyar piacon megjelent néhány nemzetközi kárszakértő intézet. Az angol-szász jellegű, szakmai igényeknek megfelelni kívánó irodák egyrészt a jogszabályi környezet hiányosságai, másrészt a piac kicsi volta, harmadrészt pedig a megmerevedett hazai kárrendezési struktúrák miatt nem tudtak gyökeret verni. Ezzel szemben a biztosítói kapacitások kiegészítésére szakosodott intézetek sikeresekké tudtak válni, néhány üzletágban a károk felmérésében már piacvezető szerepet töltenek be. Sőt, itt már található tisztán magyar alapítású társulat is.

Nehezen hihető, hogy a kárszakértők munkájukat a biztosítók érdekében, számukra kedvezőbb vélemények megfogalmazásával, elfogultan végzik. A piac annyira telített, hogy egy, a renoméját eljátszó kárszakértő nyugodtan „lehúzhatja a rolót”. A kárszakértő intézetnek ugyanis – adott esetben – bíróság előtt is meg kell tudnia védeni mind a jogalap, mind pedig az összecszerúségben az adott véleményt. (A döntés természetesen a biztosítóé.) Ha ez nem megy, akkor annak gyorsan híre megy.

A konzultációs anyaggal kapcsolatban az volt a benyomásunk, hogy annak lehetséges célja az, hogy a kárszakértői tevékenységet a független kárszakértői szervezetek irányába tolja el. Ezzel a törekvéssel nem értünk egyet, mert azokban az országokban, ahol az ügyfél / károsult a kárát ilyen független cégekkel méreti fel és a biztosítók az általunk megállapított összeget fizetik ki (pl. Németország, Franciaország) ez a gyakorlat a szakértői díjak nagyon jelentős emelkedéséhez vezetett. A rendszer nem eredményezett nagyobb ügyfélelégedettséget, ugyanakkor, a magas szakértői díjszint miatt sokakat – a biztosítói körön kívül is– elzár a szakértői út igénybevételenek lehetőségétől. (Hasonló tendencia játszódott le a javítóiparban a márkaszervizek magas árszintje miatt.)

7. Véleményünk szerint célszerűtlen a kárszakértői tevékenység kiemelése a kárrendezési gyakorlat témaköréből. A kárszakértők és kárügyintézők –más feladatkörrel ugyan – de egyaránt nagy szerepet játszanak a kárrendezésben. Az elmúlt két évtizedben a szektorban lezajlott organikus bizalmi fejlődés eredményeként számos új kárrendezési eljárás alakult már ki ugyanakkor (javítói kárrendezés: a számlát nem kell megelőlegeznie az ügyfélnek, a biztosító és a javító/kivitelező számol el; telefonos/internetes - azaz szemle nélküli - kárrendezés stb.), amiről a konzultációs anyag nem tesz említést. Ezek fejlődése nemcsak a biztosítók technikai, szervezeti állapotától függ, hanem az adott biztosító ügyfélkörébe tartozó fogyasztók érettségétől is. A biztosító alapvető érdeke a kárrendezési eljárás gyorsabbá, egyszerűbbé, olcsóbbá tétele. A fogyasztók magatartása azonban ennek gyakran gátat szab, az új kárrendezési eljárások nyomán megjelenő nagyobb arányú visszaélések időnként visszalépésre késztetik a biztosítókat. Ezen dinamikus fejlődés jogszabályok általi bemerevítése, korlátozása az ügyfélérdekből történő fejlesztések lassulásához vezetne.

8. A kárrendezési tanácsadók szerepének tisztázásával, mint feladattal teljes mértékben egyetértünk. Megjegyezzük azonban, hogy az igen kusza helyzet kialakulásában egy felügyeleti állásfoglalásnak is volt némi szerepe, mely szerint az ügyfelek javára üzletszerűen végzett kártanácsadói tevékenység biztosítási szaktanácsadói engedély alapján jogszerű.

A piac egy része ennek ellenére elutasítja az ilyen közreműködőket, más része az állásfoglalás alapján a direkt biztosításokban elfogadja a közreműködők tevékenységét, de felelősségi károk rendezésében már nem látja jogszerűnek, míg a piac harmadik szegmense mindenfajta károknál elfogadja őket. Ez a szituáció valóban tisztázandó: a Bit-be tartozó kérdéskör, hogy ki és milyen feltételekkel jogosult ilyen képviselőre.

A kárrendezési tanácsadók szabályozásának értelme ugyanakkor erősen megkérdőjelezhető, ha ügyvéd lényegében ugyanazt a tevékenységet folytathatja minden egyéb kontroll nélkül. Minden problémás “tanácsadó” mögött ma is ügyvéd áll.

Szintén kérdéses, hogy a határon átnyúló szolgáltatások ilyen módon korlátozhatók-e.

A kárrendezési tanácsadók működésénél súlyos problémát jelenthet, ha a kártérítési igények meghatározásánál olyan külföldi példákat vesznek alapul, ahol a jóval magasabb díjak mellett magasabbak a szolgáltatások is (például kölcsön gépjármű igénybevételének lehetősége, nem vagyoni kártérítés nagysága). A hazai károsultak természetesen elégedettek lennének a magasabb színvonalú szolgáltatással, de nem biztos, hogy biztosítotként ennek globális díjnövekményét is akceptálnák.

II./A konzultációs anyag konkrét kérdéseivel kapcsolatban az álláspontunk a következő:

1. Kérdés: *Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával? Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé és milyen változtatásokra van szükség?*

Válasz: A biztosítók kárrendezési rendszereiket folyamatosan vizsgálják, elemzik, fejlesztik. Ennek során a két alapvető – néha egymást korlátozó – szempont az ügyfélkiszolgálás gyorsasága, egyszerűsége, a másik oldalról pedig a veszélyközösség érdekeinek védelme a túlzásokkal, esetleg csalásokkal szemben.

Érdeemes vizsgálni a kérdés megválaszolása előtt, hogy hogyan alakul a kárrendezési eljárások és az ezekkel kapcsolatban a biztosítókhoz és a Felügyelethez érkezett

panaszok, azon belül is a jogos panaszok aránya, hiszen ez a mutató láttatja az a kárrendezési eljárások minőségét.

A Felügyelethez érkezett beadványok száma a Felügyelet fogyasztóvédelmi tevékenységéről készített összefoglaló szerint a biztosítási szektort illetően 2010-ben 3.279 darab volt, ez 2011-re közel 46 %-kal 1.783 darabra csökkent, aminek eredményeként a biztosítási szektor részesedése az összes beadványon belül 18,3 %-ra esett vissza. Az intézményekhez érkezett beadványok száma a második félévi tényadat megkétszerezésével becsülve 33. 500 darab volt. Az összes beadvány tehát mintegy 35.400 darab körül alakul. A beadványok kb. fele a kárkifizetésekkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos.

Ennek alapján a károkkal és a szolgáltatásokkal kapcsolatos beadványok száma mintegy 17.700 darab lehetett, ami a mintegy másfél millió darabra becsül kár- és szolgáltatási eseményszám 1,2 %-a.

Mindezek alapján egyértelműen megállapítható, hogy nem indokolt alapvető változtatás, nem tartjuk indokoltnak a jogszabályi, vagy felügyeleti szintű szabályozást.

A piaci igények a szolgáltatási verseny erősödését idézik elő, ami a szolgáltatási színvonal folyamatos emelkedéséhez vezet. A biztosítók terméke a biztosítási szolgáltatás, így a szolgáltatás teljesítésének idejében és módjában is nagy a piaci verseny. A szolgáltatás teljesítésének (kárrendezés) jogszabályi szintű egységesítése súlyosan korlátozná a piaci versenyt és sértené a szerződési szabadságot. A standardizált kárkifizetés pedig (ami szakmailag egyelőre megoldhatatlannak tűnik) a - kgfb piachoz hasonlóan - árversennyé butítaná a piaci versenyt.

Megítélésünk szerint az objektív standardok bevezetése az átlag kárkifizetés és az adminisztratív feladatok, továbbá a kárrendezési költségek növekedésével is járna. Mindezekon túl a javasolt kárrendezési határidők egyes esetekben, illetve kártípusok (felelősségi károk, havaria időszak) esetén betarthatatlannak tűnnek. A szabályozás bevezetésével várhatóan kevesebb lenne a számla nélküli és telefonos kárrendezés (holott sokszor ezek az ügyfél által kívánt gyors és hatékony megoldások). Ezzel szemben az ügyfélpanaszok számának csökkenése nem várható egy ilyen rendszertől, hiszen mindenki személyre szabott szolgáltatást vár el a biztosítójától.

Véleményünk szerint, a Felügyelet által javasolt - törvényi előírásokkal szabályozott - módszernek egy embrionális állapotban lévő biztosítási piacon merülhetne fel létjogosultsága. A magyar piac szolgáltatási kultúrája azonban már túllépett azon a szinten, amikor ilyen szabályozók bevezetésétől a színvonal emelkedése reálisan várható lenne.

Egyébként a „biztosítók kárrendezési gyakorlata” nagyon általános megfogalmazás és a konzultációs anyag nem konkretizálja, hogy pontosan mit ért alatta.

A kárrendezési tevékenység még az adott biztosítón belül is más a különböző károk (pl. ipari tűzkár, mezőgazdasági jégkár, gfb pléhkár, élet-, egészség- és balesetbiztosítási szolgáltatások) vonatkozásában. Az eltérés a károk és szolgáltatási igények eltérő természetéből adódik, ezért nem uniformizálható a károk/szolgáltatási igények rendezése.

Tény, hogy a kgfb károk eltérnek az egyéb biztosítói szolgáltatásoktól, mert a károsult közvetlen kapcsolatba kerül a biztosítóval és az véletlenszerű, hogy épp melyikkel. Erre tekintettel a kgfb gépjárműkárok esetén a szabályozás mellett, de az ellen is lehet érvelni. Összességében meggyőző érveléssel azonban még nem találkoztunk. A kgfb személyi sérültes károk esetén a szabályozás nem indokolt, mert ezek nagyon összetettek, bonyolultak, határidőkkel nem bekorlátozhatók és minden esetben személyre szabott rendezést igényelnek.

Az esetleges szabályozás tartalmát illetően ki kell emelni, hogy **a károsultak számára a kárügyekkel kapcsolatos információkhoz való hozzáférés lehetőségét kell biztosítani, a kárszervezethez való közvetlen és korlátlan kapcsolat előírásával szemben.**

A javaslatban szereplő előírásokat gyakorlati oldalról megközelítve a következő a véleményünk:

Értelmezhetetlen, hogy "a kárbejelentés minden ügyfél számára a kár bekövetkeztét követő 2 munkanapon belül teljesíthető legyen"

Ugyancsak értelmezhetetlen és /vagy teljesíthetetlen, hogy: "a biztosító a kárrendezéssel foglalkozó szervezetét úgy működtesse, hogy az a kárügyintézés teljes időtartama alatt elérhető legyen", továbbá a "kárigény befogadását követően legkésőbb 3 munkanapon belüli kárszemle".

A szakértői szemle 3 napos határideje egy olyan tétel, amit a biztosítók az ügyfelek kiszolgálása, megtartása érdekében jellemzően teljesítenek, illetve törekednek teljesíteni. Az viszont kétségtelenül igaz, hogy vannak, de véleményünk szerint jogszabályi előírás esetén is lennének olyan esetek, olyan élethelyzetek, olyan körülmények, amikor a biztosítók ezt a határidőt nem tudják teljesíteni. Egy-egy extrém időjárási jelenség következtében kialakuló kársorozat esetén, például a biztosítók nem képesek és törvényi előírás esetén sem lesznek képesek több ezer pl. vagyongárhoz egyidejűleg 3 napon belül szakértőt delegálni, illetve egy ilyen szakértői kapacitás fenntartása a veszélyközösségre nézve is aránytalan és ésszerűtlen terhet jelentene.

„A kárigény befogadását követően legkésőbb 10 munkanapon belül a biztosító vizsgálja meg a kárbejelentés teljes dokumentációját, és amennyiben szükséges, ez

időn belül hiánypótlásra hívja fel a káresemény valamennyi érintettjét”- ez sem teljesíthető követelmény a 10 nap miatt, a szolgáltatási igények tartalmi különbözősége miatt sem (pl. egyszerű gépjármű kár versus személyi sérülés kárigény, de példaként említhetők az ázási károk, ahol a tényleges kárkép csak a teljes száradás után alakul ki, illetőleg minden egyéb, különleges szakértőt igénylő esetben, pl. az épület statikai állagát érintő vizsgálatok szükségessége egy robbanás vagy árvíz után, és példaképpen ugyancsak nehézséget okoznak a külföldi elemek a kárban).

Az sem hagyható figyelmen kívül, hogy a kárrendezés sok esetben a károsulti együttműködés hiánya miatt húzódik el (pl. nem küldi vagy nem a megfelelő dokumentumot küldi a kárrendezéshez).

A kifizetés utolsó irattól számított (jellemzően 15 napos) határidejét a magyar piacon lévő termékek döntő többsége tartalmazza. Így a szabálysorozatban (az ügyfeleket leginkább érintő) tétel csak duplikációja lenne a szabályzatoknak.

Általános határidőket előírni tehát gyakorlatilag lehetetlen és értelmetlen is lenne, hiszen a káresemény „típusa” dönti el azt is, hogy milyen ügyintézési határidőt igényel.

Nyilvánvaló, hogy más folyamatot, ügyintézését, határidőket igényel egy ablaküveg betörése, mint egy szállítmány elégeése, egy ipari tűz, mint egy poggyászkár, egy árvíz, mint egy assistance, egy orvosi műhiba, mint egy életkor elérése vagy éppen egy UL visszavásárlása és egy kórházi napi térítés. Ezek jogszabályi uniformizálása lehetetlen helyzetbe hozná az azokat alkalmazni kénytelen biztosítókat. Elégedettebb ügyfeleket nem, csak a jogszabálysértésre alapított büntetések számának növelését eredményezné.

2. Kérdés: *Ügyfélvédelmi szempontból célszerű megoldás-e a kárrendezés részletesebb szabályozása?*

Válasz: A szigorú határidőkre épülő kárrendezési folyamatok szükségességét maga a piaci verseny indukálja, nem szükséges, sőt a fentiek szerint a versenyt torzító hatással bír a szabályozás bevezetése. A biztosítók belső szabályozása is ebbe az irányba fejlődik, sok piaci szereplőnél a munkatársak bérezése és premizálási rendszere is a gyors és problémamentes kárrendezést szolgálja. A tömegtermékek esetén fentieknek köszönhetően (a kgfb, casco, tömegvagyon) alapvetően már most is megvalósulnak ezek az elvárások, ugyanakkor vannak speciális területek, ahol erre nincsen lehetőség (pl. havaria, nagy tűzkár, szakmai felelősségbiztosítás, külső szakértő igénybevétele, stb.). A javasolt szabályozás gyakorlatilag alkalmazhatatlan MINDEN biztosítási területre.

3. Kérdés: *Ha igen, a károsultak védelme a biztosításnak a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításon túli területein eléggé nyomós érv-e, és tekinthető-e olyan*

kiemelt közérdeknek, hogy a felek közötti szerződéses szabadság közjogi szabályokkal korlátozásra kerüljön?

Válasz: Nem. Indokokat lásd. az 1. kérdésnél.

4. Kérdés: *Milyen részletezettségű és milyen formájú szabályozásra van szükség?*

Válasz: A jogszabályban történő rendezést nem tartjuk indokoltnak. Maximum felügyeleti ajánlás kiadását tartjuk elképzelhetőnek a biztosítók belső minimális szabályzatalkotási kötelezettségéről a kgfb gépjárműkárokra vonatkozóan. Az ajánlás a biztosító és a károsult együttműködési és tájékoztatási kötelezettségének kereteire terjedhetne ki (pl. mit szabályozzon a biztosító belső szabályzataiban: eljárási határidők meghatározása, biztosító tájékoztatási kötelezettsége stb.).

Azt azonban a materiális felügyelet elemének tartjuk és ezért határozottan ellenezzük, hogy a kárrendezési belső szabályzatokat kvázi a PSZÁF engedélyezze, illetve annak változását a Felügyeletnek be kelljen jelenteni.

5. Kérdés: *Kijelenthető-e, hogy a biztosítók kárrendezési gyakorlata során általánosságban érvényesül az érdekmentesség, és vagyoni károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása?*

Válasz: Igen, a biztosítók kárrendezési gyakorlata során általánosságban érvényesül az érdekmentesség és általánosságban a vagyoni károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása.

Megjegyzendő, hogy a biztosítók jelentős része profitorientált gazdasági társaság, így érdekében áll a hatékony kárrendezés, hiszen a kárhányadok optimális szinten tartásával, a minél nagyobb kockázat közösség létrehozásával biztosítható a versenyképes ár/szolgáltatás arány és ekképpen a hosszú távú eredményes működés. Ezen cél elérése azonban nem egyenlő a minél kisebb összegű kárkifizetéssel, hiszen ez rövidtávon is jelentős piaci hátrányhoz vezetne.

Az optimális műszaki megoldások tekintetében feltehetően arra gondol a Felügyelet, hogy nem a megfelelő javítási mód figyelembe vételével számol el a biztosító (ismét tipikusan gépjárműves területről hozott probléma). Ez a probléma még a peres eljárások esetén is felmerül: a kár megtérítése során kell-e követni az autógyártók újabbnál újabb (esetenként indokolatlanul szigorú) előírásait? Volt olyan peres ügy, melyben három neves szakértő három különböző javítási megoldást tartott célszerűnek, ez az eset is jól mutatja azt, hogy sok esetben nem lehet objektív választ adni speciális szakmai kérdésekre.

Mint arra a konzultációs anyag is utal, nemzetközi kitekintésben sincs olyan gyakorlat, ami a felek számára mindenkor elfogadhatóan, vita nélkül biztosítja a károk rendezését. Az ügyfelek / károsultak elégedetlenségének forrása nem önmagában a

kárszakértői tevékenység szakmai színvonalából adódik, hanem abból, hogy az ügyfél / károsult elképzelése nem egyezik a biztosító által fizetett összeggel. Fontos kiemelni azt is, hogy a kifizetendő összeget a biztosító komplex belső folyamatok eredményeként (kárszakértő, műszaki szakértő, értékbecslő, jogász stb.) határozza meg, a kárszakértő megállapításai csak egy elemét képezik a kár megállapításának, illetve a kárszakértő csak kisebb összegű károk esetén jogosult a kifizetésről megállapodni.

Véleményünk szerint a konzultációs anyag nem veszi figyelembe azt a tényt, hogy pont a gépjármű biztosítások területén alakult ki a legnagyobb objektivitást lehetővé tévő megoldás, amelyet mind a biztosítók, mind pedig a bírósági szakértők bázisul fogadnak el: az EUROTAX és az AUDATEX programok.

Peres ügyekben egyébként széles körű tapasztalat, hogy az összecszerűség kérdésében sok esetben a bíróság által kirendelt független igazságügyi szakértők között is vita van. Számos olyan szakkérdés van, amelynek adott esetben történő megítélésére nincsenek szakmai szttenderdek, azok a szakértői szabadság körébe esnek. Önmagában tehát a függetlenség sem biztosítja a viták elkerülését.

A PSZÁF maga is nagy hangsúlyt helyez a viták egyezséggel történő rendezésére, ezért jött létre a Pénzügyi Békéltető Testület is. Így álláspontunk szerint a Felügyeletnek a károk rendezése körében is támogatnia kell a felek egyezségét. Az egyezségen alapuló kárrendezésre vonatkozó kifogásokkal nem értünk egyet.

Úgy véljük, hogy az anyagban leírt két kifogásban, amelyet az anyag egy az egyben elfogad, a gépjármű javítói szakma – egy szűk (de meglehetősen nagy érdekérvényesítő képességgel bíró) részének – saját üzleti érdekeinek érvényre juttatását szolgáló véleménye fogalmazódik meg. Ezek az állítások:

„Nem érvényesül az érdekmentesség és a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása”, továbbá „Az egyezségi kárrendezés során a valódi kárértéknél lényegesen kisebb összegben állapodnak meg, a károsult döntési helyzetbe szorul”.

Nem részletezve ezeknek az állításoknak a - véleményünk szerinti - teljes megalapozatlanságát csak egyetlen, az utolsó állításra reagálva: A károsult, a biztosított nyilvánvalóan nem szorul döntési helyzetbe a biztosító által kifizetett összeggel, hiszen mind a vagyon-, mind pedig a gépjármű kárrendezés esetében lehetősége van az egyezségi összeg felvétele után is számla alapján történő kárrendezésre. Másik oldalról az egyezségi kárrendezést is kárkalkuláció előzi meg, így az egyezségben felajánlott összeg összhangban van a tényleges kárral.

Sajnálatos, hogy a Felügyelet a fenti, üzleti érdekekből megfogalmazott (valójában a veszélyközösség érdekeivel ellentétes eredményt magában hordozó) véleményt tényként kezeli és átveszi.

Megjegyezzük, ha azzal a feltételezéssel élünk, hogy igazak a fenti (véleményünk szerint nem megalapozott) állítások, akkor sem érhető, hogy milyen logika szerint következik a biztosítók fenti eljárásának megváltozása abból, hogy a szakértők hatósági nyilvántartásba kerülnek, és képzésre kötelezetté válnak.

Az egyezés sok esetben az ügyfélnek is előnyös. Egyrészt a polgári jog szerint kártérítés akkor is megilleti, ha azt nem a károsodott vagyontárgy helyreállítására fordítja. Másrészt sok esetben az ügyfél nem javíttatja meg a vagyontárgyat azonnal, hanem csak hetek, esetleg hónapok múlva. Ha a biztosítók minden esetben csak a benyújtott számla ellenében fizetnének, az az ügyfél számára hátrányos lenne, így viszont az ügyfélen múlik, hogy megegyezik, vagy számlát nyújt be.

6. Kérdés: *Ha nem, milyen módszerek, szakmai eljárások alkalmazása, szabályozók bevezetése javasolt ennek elérése érdekében?*

Válasz: A fentiek alapján álláspontunk szerint nincs szabályozási kényszer, nincs szükség további szabályok bevezetésére.

7. Kérdés: *Véleménye, illetve tapasztalata alapján függ-e a kártérítés összegére adott szakértői becslés a kárszakértők képzettségétől és szakmai ismeretétől?*

Válasz: A biztosítóknak is érdeke, hogy a károkat kellően pontosan és szakszerűen mérjék fel, hiszen ennek hiányában csupán többletköltségeket okozhatnak maguknak (peres eljárás költségei, késedelmi kamat, jogalap nélküli kifizetések, túlfizetések stb.).

Kétségtelen tény, hogy a kár, és a kártérítés meghatározása során nem lehet elvonatkoztatni a szakértő egyéni képzettségétől, és szakmai gyakorlatától, mint ahogyan nem lehet elvonatkoztatni bizonyos mértékben a károsult egyéni körülményeitől, vagy személyes igényeitől, helyzetétől sem. A szakértők egyéni különbségeinek kiküszöbölésére éppen a kárrendezési szabályzat, a szerződési feltételek, a meghatározott technikai eszközök alkalmazására vonatkozó utasítások, gyakorlatok, a szakértők rendszeres oktatása, és véletlenszerű, illetve célirányos ellenőrzése és felülvizsgálata hivatott. A mindenképpen kiküszöbölendő, a szakértőt ért személyes ráhatások, akár a károsultak, vagy képviselőik felől éppen úgy befolyásolhatják a szakértői kártérítés meghatározását, mint szakmai képességük, gyakorlatuk

Nem hagyható figyelmen kívül, hogy a biztosítók túlnyomó többsége személyzeti politikájában már régóta érvényesíti a kárszakértőkkel szemben kvantitatív elvárásokat. Kárszakértőként többnyire csak műszaki, jogi, mezőgazdasági, vagy más szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkezők alkalmazhatók, és szempont, elvárás a szakmai gyakorlat, amely általában a szervezeti hierarchiában is megnyilvánul. A kárszakértők szakmai képzésére a biztosítók nagy erőforrásokat fordítanak, jellemzően műszakilag, technikailag, jogilag is képzik a kárszakértőket. Ugyanakkor a biztosító

belső folyamataitól is függően általában elkülönül a kárszakértő (esetleg vezető/felülvizsgáló is külön van) és a jellemzően középfokú végzettséggel és eltérő gyakorlattal rendelkező kárügyintéző funkciója. Bár egyaránt fontos szerepet töltenek be a kárrendezési folyamatban, jelen felügyeleti anyag nem tesz különbséget feladataik között.

Megítélésünk szerint a kártérítés mértékének megállapítása számos tényezőtől függ, s nem várható a képzés kötelező bevezetésétől a fokozott objektivitás. A biztosítóktól való függőséget a képzés nem ellensúlyozza.

Az egységes szakmai követelmény rendszer még a szakmai alapok esetén is nehezen határozható meg, hiszen jó néhány speciális terület van a kárszakértői munkán belül is. Általánosságban azonban leszögezhető, hogy egy évtizedes tapasztalatot egyrészt nem pótolhat, másrészt nem írhat felül egy néhány órás képzés.

Az egységes képzési rendszer ennek megfelelően a kívánt célt feltehetően nem érné el, csak a kárrendezési rendszert drágítaná meg (a felkészülés ideje és költsége, a vizsga ideje és költsége, stb.). A hatósági nyilvántartás csak kötelező előírások teljesítésének ellenőrzése szempontjából bírna relevanciával, így a fentiekre tekintettel szükségtelen.

A javaslat nehezen értelmezhető speciális szakterületeken, úgy, mint mezőgazdaság, egészségügy, szakmérnöki területek stb.. A személybiztosítások területén például leginkább egészségügyi (orvos szakmai) kérdések váltanak ki vitát. A biztosítóknál az egészségügyi károk rendezését többnyire egészségügyi diplomával rendelkező kárrendezők végzik, bizonyos esetekben (pl.: baleseti rokkantság százalékos mértékének megállapítása) orvos szakértők, akik megfelelő szakterület (baleseti szakorvos, traumatológus) mellett egészségbiztosítási szakorvosi végzettséggel is rendelkeznek.

A vagyoni károk összege körül kialakuló viták alapja jórészt nem a kárszakértő szakmai kompetenciájával függ össze. A kárszakértők módszereinek összehangolása nem igazán lehet hatással az ügyfél-elégedettségre.

A biztosító által ténylegesen kifizetett kártérítési összeg sok tényezőtől függ, de az ügyfél esetleges elégedetlensége is sok tényezőre vezethető vissza. Ezért nem lehet kimutatni a kárszakértő képzettségének és szakmai tapasztalatának ügyfél elégedettségre gyakorolt egyértelmű hatását.

Másrészt, amíg az igazságügyi szakértők, akiknek a képzése/képesítése azért helyelkőzzel azonos, ugyanarról a káreseményről, mind jogalapjában, mind összegszerűségében messze eltérő véleményezést tudnak kiállítani, addig nem várható az egységes képzéstől egységes szakértői gyakorlat.

Emellett az ügyfelek nagy részét érintő gépjárműkárok felmérését több biztosító ugyanazokkal a kárszakértői irodákkal végezteti.

A kárfelvétel nem attól lesz objektív és érdekmentes, hogy a kárszakértők számára képzési követelményt és hatósági nyilvántartást írnak elő, az optimális és korszerű műszaki megoldásokat pedig mindentől függetlenül alkalmazzák és alkalmazni fogják a biztosítók.

Természetesen a szakértői képzés nyilvánvalóan mind a vagyon, mind pedig a gépjármű területet jellemző rohamos technológiai fejlődés miatt szükségszerű, megkerülhetetlen. Ezt úgy a vagyontárgyak/gépjárművek előállítási/gyártási technológiájának változása, mint a kapcsolódó diagnosztika, helyreállítási technológia, stb. minden eddiginél gyorsabb változása indokolja. Ezt azonban a kárszakértők hatósági nyilvántartásba vétele és/vagy egy az anyagban szereplő (vagy ahhoz hasonló) „8 *modulos e-learning tananyag*” véleményünk szerint nem helyettesíti, nem oldja meg. A szakértői szakma – legyen szó vagyon- (építészmérnök) vagy gépjármű- (gépész- vagy közlekedésmérnök) szakértőről – más dimenziókat képvisel, a szakmai fejlődés más irányú követelményeket támaszt, mint amit az anyagban szereplő (egyszeri) képzéstől reálisan várni lehet.

8. Kérdés: *Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárszakértőkkel szemben egységes képzési követelményrendszerre és hatósági nyilvántartására?*

Válasz: Nem, az 5. és 7. válaszban foglalt indokok alapján.

9. Kérdés: *Várható-e, hogy a kötelező képzettségi feltételek bevezetését követően jobban érvényesülnek a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások, illetve a szakmai szempontok?*

Válasz: Nem, az 5. és 7. válaszban foglalt indokok alapján.

10. Kérdés: *Számítani lehet-e arra, hogy a fenti intézkedések hatására hosszú távon csökken a kártérítés mértékével összefüggő viták és biztosított panaszok száma?*

Válasz: Nem, az 5. és 7. válaszban foglalt indokok alapján.

11. Kérdés: *Azonosítható-e aszimmetria a kárrendezésben a biztosító és a biztosított között? Ha igen, akkor ennek mérséklésére alkalmas-e a – biztosítási szaktanácsadótól elkülönült – kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése?*

Válasz: Egyrészt az aszimmetria minden esetben fennáll, amikor egy laikus „áll szemben” egy szakmai szolgáltatóval, az aszimmetria tehát nem biztosításpecifikus jelenség. Másrészt tény, hogy az aszimmetria kétirányú: az információs „főlény” az ügyfélnél van.

A kárrendezési tanácsadó intézményének bevezetését illetően megoszlik a szakma véleménye.

Az egyik nézet szerint a kárrendezési tanácsadó intézményére nagy szükség nincs, mivel klasszikus ügyvédi tevékenység keretében a feladat ellátható, az ügyvédek segítséget nyújtanak műszaki szakértői vélemények beszerzésében is.

A másik nézet szerint, mivel a kárrendezési tanácsadók a piacon már ma is jelen vannak, így tevékenységük szabályozása – a tapasztalható anomáliák miatt – ügyfélvédelmi érdekből mindenképpen indokolt. A kárrendezési tanácsadókkal kapcsolatos rossz tapasztalatok - számlagyárak, rendkívül magas munkadíjak, ügyfelek kötbérezése - miatt - a képzési feltételek mellett - ezt a területet feltétlenül szabályozni kellene. Úgy gondoljuk, hogy a Felügyeletnek elsősorban erre a területre - a többek által is aggályosnak tartott - jelenségek visszaszorítására kellene a jelen helyzetben fókuszálnia, és megtalálni a megfelelő szabályozást, különös figyelemmel a határon átnyúló szolgáltatásokra.

Ezen véleményalkotók szerint egységes, magas szakmai követelményeket, hosszú - 5-10 éves - szakmai gyakorlatot kellene megkövetelni. Meg kellene tiltani a tisztességtelen ügyfélszerzési módokat (MLM, piramisszerű építkezés), etikai irányelveket kellene megfogalmazni tevékenységükre vonatkozóan és a PSZÁF-nak ugyanolyan ellenőrzési és betekintési jogot kellene biztosítani tevékenységükbe, mint az alkuszok esetében.

Szükség lenne olyan, az ügyfeleket felvilágosító olyan internetes oldalakra, esetleg kampányra is, ahol felhívhatná a szakma a figyelmet az indokolatlanul kirívóan magas sikerdíjak kikötésére, amelyre főként az MLM rendszer miatt kerül sor.

12. Kérdés: Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárrendezési tanácsadók egységes képzési követelményrendszerére és hatósági nyilvántartásukra? Miért?

Válasz: Igen, mert a kárrendezési tanácsadók tevékenysége akkor szolgálja az ügyfelek érdekét, ha megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezve, a PSZÁF felügyelete mellett működnek. Habár a kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése a biztosító és az ügyfél között fennálló aszimmetrián ugyan túl sokat nem változtatna, de a szabályozás ebben a körben valóban hatásos lehet, mert míg a biztosítók belső rendszerei (képzettségi követelmény, oktatás, ellenőrzés) a kárszakértői oldalt kontrollálják, hasonló szűrők az ügyfelet képviselő tanácsadók oldalán jelenleg nincsenek beépítve.

A kárrendezésben résztvevő tanácsadókat indokolt lenne elkülöníteni a biztosítási szaktanácsadótól, és a tevékenység végzéséhez megfelelő szakmai követelményt és felelősségbiztosítást is meg kellene követelni.

13. Kérdés: *Ha egyetért a képzési követelménnyel, akkor megfelelőnek tartja-e, hogy a kárrendezési tanácsadók vonatkozásában az megegyezzen a kárszakértőkével? Ha nem, akkor milyen külön elvárásokat fogalmazna meg és miért?*

Válasz: A kárrendezési tanácsadók tevékenységével szemben olyan szakmai követelmények előírását javasoljuk, amely biztosítja azt, hogy kidolgozott, dokumentumokkal alátámasztott, szakmailag megfelelő igényt nyújtson be a biztosítókhoz. Ezt biztosíthatja, ha a kárrendezési tanácsadók kötelesek munkaviszony, vagy – a Bit. kiszervezésre vonatkozó szabályai szerint – megbízási jogviszony keretében megfelelő szakértelemmel és biztosítás szakmai tapasztalattal rendelkező műszaki szakértőt, orvost, valamint jogászt alkalmazni.

Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a kárrendezési tanácsadókkal szembeni követelmények alól könnyű kibúvót jelent, ha az e tevékenységet, külön engedély vagy nyilvántartásba vétel nélkül jelenleg is folytató vállalkozások az eddigi gyakorlat alapján a jövőben is ügyvédek „mögé bújva” fejtik ki tevékenységüket, amire a javaslat szerint a jövőben is lehetőség lenne.

14. Kérdés: *Indokolt-e a Bit.-ben a biztosítási szaktanácsadó kategória fenntartása, és miért?*

Válasz: A kérdésre igenlően válaszolunk. Igenis szükség van arra, hogy ügyvédi tevékenységet nem folytató, de kiemelkedő szakmai ismeretekkel és tapasztalatokkal rendelkező személyek tudásukat a piacon is érvényesíteni tudják, szaktanácsadás formájában. Ilyen tevékenység lehet biztosítók alapításában, szétválásában, termékek fejlesztésében, know-how terjesztésében, stb-ben való közreműködés.

Tevékenységi körükbe viszont nem tartozhat bele a kárképviselőt vállalása, a kár meghatalmazotti megbízás vállalása.

15. Kérdés: *Szükség van-e a kollektív kárképviselőt jogintézményére, ha igen, akkor milyen formában?*

Válasz: A magyarországi viszonyok közt nem igazán indokolt és elképzelhető a kollektív kárképviselőt. A biztosítóknak (többek közt a PSZÁF elvárásai miatt) valószínűleg ebben az esetben is el kellene tudnia határolni a tartalékokat és kárkifizetéseket az egyes károsultakra. Másrészt szerencsére igen csekély a valóban nagyszámú károsultat eredményező káresemény. Harmadrészt komoly károsulti igény sem igen mutatkozik a "közösködésre" a kárigény érvényesítésnél.

Nem tartjuk tehát szükségesnek a biztosításokkal kapcsolatban speciális jogintézményt létrehozni a kollektív képviselőt.

A konzultációs anyagban a kollektív képviselőre vonatkozó felvetéseket sem tartjuk kellően kidolgozottak. Másrészt a kollektív képviselő szoros összefüggést mutat a közös perlés (class action) uniós szinten tárgyalt jogintézményével, amelyet jelenleg a polgári perrendtartás nem szabályoz.

Véleményünk szerint a javaslatban szereplő „kollektív kárképviselő intézménye” egy esetleges jogvita esetén akkor lehet a fogyasztók számára hatékony, amíg a közösség tagjainak igénye, követelése „vegytisztán” azonos. Ez a biztosítási kárrendezésben alapvetően a kárrendezés jogalapjának tisztázása lehet. Ilyen értelmű (jog)vita azonban meglehetősen ritkán alakul ki az anyagban jelzett (katasztrófa) károk körében.

A kárrendezés ezen a pontján, azaz a jogalap definiálásán túl azonban az igények természetesen különbözőek. Ezért a magunk részéről nem látjuk ennek az intézménynek a hozadékát a károsultak oldaláról sem. Véleményünk szerint – szemben az anyagban foglaltakkal – megkérdőjelezhető, hogy egy ilyen közösségben, egy ilyen intézménnyel a károsultak gyorsabban tudják igényeiket érvényesíteni.

Az anyagból nem derül ki és magunk sem látjuk, hogy ez az intézmény mennyiben jelent több jogosultságot, több előnyt a fogyasztók számára, mint egy pertársaság.

16. Kérdés: *A kollektív kárképviselő révén egyszerűbbé válik-e a kárügyek kezelése és a szolgáltatások teljesítése a biztosítók oldalán?*

Válasz: A kérdés idő előtti, akkor vizsgálható érdemben, ha a peres eljárás szabályai a közös perlést lehetővé teszik.

17. Kérdés: *Milyen módon emelhető jogszabályi szintre a kollektív kárképviselő?*

Válasz: A kérdés idő előtti, akkor vizsgálható érdemben, ha a peres eljárás szabályai a közös perlést lehetővé teszik.

18. Kérdés: *Milyen konkrét részletszabályozást igényelne a kollektív kárképviselő intézményének bevezetése?*

Válasz: A kérdés idő előtti, akkor vizsgálható érdemben, ha a peres eljárás szabályai a közös perlést lehetővé teszik.