

MAGYAR JOGÁSZEGYLET BIZTOSÍTÁSI JOGI SZAKOSZTÁLY
AIDA NEMZETI SZEKCIÓ



PSZÁF KONZULTÁCIÓ

**A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT
LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL**

A problémafelvetéshez:

A problémafelvetést végigkíséri két tényező:

- a biztosító erőfölényének és az ügyfél kiszolgáltatottságának hangoztatása,
- az a vélelem, hogy a biztosítók „profit-centrikus” kárrendezésre ösztönzik apparátusaikat.

Az erőfölényre hivatkozó aszimmetria túlhangsúlyozott, és nem segíti a téma konstruktív kezelését. Az általánosításokon alapuló megállapítást a jogi környezet sem támasztja alá, hiszen a polgári jog biztosítási szerződésekre vonatkozó szabályai olyan „ügyféloldali” garanciákat tartalmaznak, amelyek más típusú szerződésfajtáknál sem lelhetők fel.

(Talán nem véletlen, hogy az új Ptk. ezeket a – sok esetben túlzó – szabályokat most tompítani készül; az általános kereskedelmi ügyletek felé közelítve a biztosítási szerződéseket.)

Az a felvetés, hogy a biztosítók esetleg arra ösztönzik kárrendezőiket, hogy a „méltányosnál” alacsonyabb összegű szolgáltatást ajánljanak fel, vagy állapítsanak meg, - megalapozatlan indulatokat motivál. Azt a látszatot kelti, hogy ez az ösztönzés profit-célú, holott nem hallgatható el, hogy a reális szolgáltatási összegek megállapítása, illetőleg a túlzott igények elutasítása a veszélyközösség érdekeit is szolgálja.

A „kárrendezés” fogalma valójában nem definiált, és sok esetben tévesen alkalmazott, (bár ezt a fogalmat kétségtelenül a szakmai terminológia alakította ki.)

A továbbiakban: „kárrendezés” = a biztosító jogszabályban vagy szerződésben rögzített szolgáltatásának jogi alapjára, illetőleg összegszerűségének megállapítására irányuló munkafolyamat, a biztosítási esemény bejelentésétől az ügy végleges lezárásig.

Ily módon – akárcsak eddig – a kárrendezés fogalma mindkét ág (élet, nem élet) területén alkalmazandó, még akkor is, ha a szolgáltatás tárgya nem valamilyen – jogi értelemben vett – „kár” megtérítése (pl.: egészségbiztosítási szolgáltatás, életbiztosítási szolgáltatás nyújtása, stb.)

Az anyag – kimondatlanul is - főleg a vagyon(kár)biztosításra, azon belül a felelősségbiztosításra, még inkább a kötelező gépjármű felelősség-biztosításra fókuszál.

Válaszok a felvetett, kérdésekre:

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?*

Ez álkérdésnek tűnik; a témával természetesen lehet, és kell is foglalkozni.

A hatályos Polgári Törvénykönyv (1959. évi IV. törvény) nem tartalmaz általános kárrendezési szabályokat; a felhívott XXXI. fejezet *szerződésen kívüli károkozás* esetén ad útmutatást a *kártérítés* mértékének megállapításához. (Itt ismét a GFB „fókusz” dominál, mint - az ugyancsak idézett – 8/2006.(X.12.) számú PSZÁF ajánlásban.)

Az anyag már itt felveti a – később refrénszerűen visszatérő - „kárrendezési ügyrend” témakört. Le kell szögezni: a biztosítók rendelkeznek vállalati, kárrendezési ügyrendekkel, bár azok általában nem publikusak. Ennek oka az, hogy a terjedelmes, néha munkaköri leírás szintű dokumentum az ügyfelet aligha érdekli, már csak azért sem, mert abból jogok, illetőleg kötelezettségek – az ügyfél számára – nyilvánvalóan nem származhatnak.

Az autójavító-ipari óradíjakban, illetőleg a „jobb híján” alkalmazott építőipari egységár gyűjteményekben jelentős eltérések tapasztalhatók a területi adottságoknak, az infrastruktúra fejlettségének, a műhelyek felszereltségének megfelelően.

A kárrendezési ügyrendek esetleges közjogi rangra emelésével (Bit, vagy PSZÁF szabályozás) nem értünk egyet. Ezzel az ügyrend a hatósági engedélyezés, bejelentés stb. tárgyává válik.

A felsorolt „minimál szolgáltatási színvonalra” vonatkozó – tervezett – rendelkezések aggályosak, illetőleg szabályozást nem igényelnek

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

Erre nincs szükség. A felek jogait, illetőleg kötelezettségeit és az alapvető kárrendezési szabályokat a szerződés tartalmazza, magánjogi (Ptk.) és közjogi (Bit., Gfbt.) szabályozással is alátámasztva

Minden részletre kiterjedő szabályozás elképzelhetetlen, de pl. bebizonyosodott, hogy az ügyfél tájékoztató sokat segít.

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?*

A biztosító szerződéses szabadságának (hiszen erről van szó!) jogi, közjogi eszközökkel való korlátozása beszűkítheti a piacokat, és rontja a hazai biztosítók versenyképességét. (Erre már az új Ptk. is „rájött”, amikor pl. az egyoldalú kogencia szabályait jelentősen tompítja.)

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

Lásd: az előző kérdésre adott választ.

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?*

Általánosságban egészen biztos, hogy érvényesül az érdekmentesség, ha az érdekmentességet a profit-központúság szinonimájaként használjuk.

A biztosítók azonban nem mentesek más érdekek érvényesítésétől, pl. veszélyközösség védelme, káronszerzés akadályozása, kockázatarányos díjak, szolgáltatások.

„A technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása” nehezen értelmezhető, az anyag két példát említ:

- Az aligha érhető el, hogy két hasonló kárra (megint gépjárműről van szó!) két kárfelmérő azonos helyreállítási összeget állapítson meg. De az is, hogy ugyanazon kárra két különböző felmérő egyformát számoljon.

Az eltérést a szakmai hozzáértés különbözősége is okozhatja, de főleg az, hogy egy jövőbeli helyreállítási összeget kell „megjósolni”. És itt a probléma átcsap a másik nagy kérdésre, az egyezséggel történő (gyorsított) kárrendezésre.
- Az egyezségen alapuló kárrendezést ügyféligény hozta létre és terjesztette el!

Valótlan az állítás, hogy ennek során a biztosítók „a valódi kárértéknél lényegesen kisebb összegben állapodnak meg.”

Az egyezséggel történő (valójában) szerződésmódosításnak az a lényege, hogy a felek kölcsönösen engednek egymásnak, ami érintheti a szolgáltatás összegét is.

A gyorsított kárrendezéssel kapcsolatos panaszok és reklamációk statisztikája meglehetősen szomorú. Nyilván csak az jelez, aki az egyezségi összegnél jóval többet fizetett a javításért. (Bár igazolt számlás javítás esetén a biztosítók általában nem zárkoznak el a különbözeti összeg megtérítésétől.)

Aki az egyezségi összegből el tudta végezni a helyreállítást (esetleg még kevesebből is!), az soha nem jelentkezik panasz fórumokon, így ez a túlnyomó többség látenciában marad.

A gyorsított kárrendezést elsősorban a márkaszervizek kifogásolják, hiszen az intézmény számukra jelenthet esetleges piacvesztést. Gyakran előfordul, hogy az – általában a márkaszervizek tarifája alapján számított – áfa nélküli egyezségi összegből más javítóknál „számlásan” is helyre tudja állíttatni járművét a károsult, vagy a biztosított.

Sokan azért (is) választják a számla nélküli kárrendezést, mert járművüket nem, vagy csak részlegesen kívánják megjavíttatni. Ezzel ellentétes magatartásra való kényszerítés akár alkotmányjogi aggályokat is felvethet.

Az a megállapítás, hogy gyorsított kárrendezés a lakossági megtakarítások nagyobb mértékű felszabadítását, a vállalkozások forrásainak felszabadítását igényli, és közben a gazdaság élénkítése ellen hat – aligha lehet megalapozott.

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

Lásd: előző kérdésekre adott választ.

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

Igen! A hiányosan képzett, vagy kellő szakmai ismeretekkel nem rendelkező kárszakértő becslése a tényleges kárnál *magasabb*, és *alacsonyabb* is lehet. Ilyen kárszakértő esetében a tényleges kár és a becslés összege csak véletlenszerűen eshet egybe.

A gépjármű kárrendezési területen az Audatex alkalmazása enyhíti ezeket a különbségeket, de pl. a rezsi-óradíjak egységesítése a versenypiacon nem oldható meg.

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

A követelményrendszert a biztosítók állapítják meg; ők alkalmazzák, vagy bízzák meg a kárszakértőket, illetőleg azok vállalkozásait. Ezeket az alkalmazási, (megbízási) feltételeket nem lehet (de felesleges is!) szabályozni, és uniformizálni.

A hatósági nyilvántartásnak semmi értelme, még ügyfélvédelmi szempontból sem!

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

Nem.

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

Nem. Egyébként a biztosító szolgáltatása kapcsán nem csak jogi értelemben vett „kártérítésről” lehet szó, hanem a szerződésben rögzített egyéb szolgáltatásról is.

A panasz okok feltérképezhetetlenek, és azokban nagy szerepe van az ügyfél esetleges tájékozatlanságának, vagy még inkább a vétlen károsult szubjektív kárérzetének.

A klasszikus, és több panaszforumot is megjárt példa: a tűzkárosult biztosított azt kifogásolta, hogy a kárszakértő minden egyes ingó vagyontárgyat alulértékelte, ezek összességét azonban túlértékelte (ami ugyanis alulbiztosítottságot jelzett.)

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

Felesleges az új szerepkör, amikor ott van (mármost: a Bit-ben) az amúgy is szinte majdnem üres biztosítási szaktanácsadói pozíció!

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

Ha ez a szerepkör intézményesülne, akkor szükség lehet valamilyen követelményrendszerre, és hatósági nyilvántartásra, és természetesen *vagyoni biztosítékra* is!

A kárrendezési tanácsadó mögött ugyanis nem áll fizetőképese intézmény, esetleg csak egy (kis)vállalkozás.

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?

Ezt a - ma még - virtuális kárrendezési tanácsadót nem a biztosítói struktúrában dolgozó, vagy megbízottként tevékenykedő kárszakértőkhöz kell hasonlítani, hanem a biztosítási szaktanácsadóhoz!

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

Mert az lenne a kárrendezési tanácsadó is!

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

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

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

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

A kollektív kárképviselő, vagy választmány perbeli legitimáció nélkül semmi nem ér! Ebben a kérdésben egyébként Magyarország (a Magyar Köztársaság) kormánya hivatalosan már állást foglalt a Bizottság előtt, leszögezve, hogy a kollektív igényérvényesítésre a jogviták keretében nincs szükség, mivel ebben a tekintetben kielégítő megoldást nyújt eljárásjogunkban a pertársaság intézménye, illetve az ügyész, vagy más jogérvényesítést segítő szerv törvényi felhatalmazáson alapuló, a felek rendelkezési jogának tiszteletben tartása mellett biztosított keresetindítási joga. (Erre az álláspontra vezethető vissza, hogy az országgyűlés által már elfogadott Pp. módosítás nem hatályosulhatott.)

Bár a kormány brüsszeli álláspontja speciális területeken nem zárta ki a kollektív igényérvényesítést szolgáló intézmények esetleges perindítási jogát, a biztosítások szolgáltatási területe nem tűnik ilyennek, elsősorban az igények differenciáltsága, illetőleg az anyagban említett marginalizálódása okán.

Budapesten, 2012. március hó 28-án

A Magyar Jogász Egylet
Biztosítási Jogi Szakosztálya
(Nemzeti AIDA Szekció) nevében összeállította:



Trunkó Barnabás

