



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK  
ÁLLAMI FELÜGYELETE

## A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉNEK KONZULTÁCIÓS ANYAGA

### A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL

2012. február 14.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) nyilvános konzultációra bocsátja az alábbi anyagot. Az anyaghoz bárki hozzászólhat kizárólag írásban a [karrendezes@pszaf.hu](mailto:karrendezes@pszaf.hu) e-mail címen, **2012. március 31-ig**. A hozzászólásában kérjük, kövesse a vitaanyagban feltett kérdéseket. Ha kifejezetten nem kéri az ellenkezőjét, hozzászólását honlapunkon közzétesszük.

## A problémafelvetés

Az ügyfelek egy biztosító működéséről, de általában a biztosításról leginkább a szolgáltatási igény teljesítésekor szereznek valós tapasztalatot és vannak le egyedi, de jellemzően általánosnak gondolt következtetést.

Az igényérvényesítés képzeletbeli folyamata egyszerű. Az ügyfél (biztosított) elszenvedi a kárt, azonosítja - vagy legalább feltételezi -, hogy rendelkezik a szükséges biztosítási fedezettel, benyújtja a szolgáltatási igényt a biztosítóhoz, majd ezt követően mielőbb hozzá szeretne jutni az általa jogosnak vélt kártérítéshez - mindezt az elszenvedett kár miatt legtöbbször felfokozott pszichés állapotban.

A szolgáltatás teljesítésének ügymenete jelentős leegyszerűsítéssel a biztosító oldaláról is röviden összefoglalható: a biztosító ellenőrzi a fedezet meglétét, felméri a kárt és a szerződési feltételekkel összhangban megvizsgálja annak jogosságát, a jogalap fennállta esetén megállapítja a kárösszegét és teljesíti a kifizetést.

A kárrendezési eljárás, és a felek közötti kompromisszum megtalálása a valóságban azonban nem ilyen egyszerű! Gyakorta alakul ki vita a felek között az elszenvedett kár valósnak vélt összege vagy az eljárás időbeli elhúzódása miatt – nem is említve a szerződési feltételek megfeleléséből, egyebek mellett a felelősség megállapításából eredő nézeteltéréseket.

Tisztában kell lenni azzal, hogy egy ilyen vita az esetek nagyobbik részében – amikor a károsult lakossági ügyfél - nem egyenlő felek között zajlik, hanem a biztosító szakmai, gazdasági és eljárási szempontból erőfölényben van az ügyféllel szemben. Az ügyfél hátrányos helyzete potenciálisan (vagyis semmiképpen sem minden esetben) a kárrendezés elhúzódásában, rosszabb kiszolgálásban, és esetleg a jogosnál alacsonyabb kártérítési összegben realizálódhat. Ezek ellen a negatív tendenciák ellen a biztosítók egymás közötti versenye bizonyos mértékig védi az ügyfelet, de ennek ellenére a biztosítóknak sok esetben ésszerű lehet kihasználni erőfölényüket. Emiatt az ügyfeleknek a törvény oldaláról bizonyos támogatásra van szükségük, hogy biztosítóval szembeni aszimmetrikus helyzetük kiegyenlítődjék.

Az alábbiakban arra teszünk javaslatokat, hogy a biztosítási kárrendezésben uralkodó általános viszonyokat miként lehet a biztosítottak és a szektor számára egyaránt kedvező irányba konszolidálni a transzparencia, a szolgáltatási szttenderdek bevezetése és a kárrendezésben alkalmazott humánerőforrás szakmai színvonalának fokozására irányuló szabályozók bevezetése révén. A fent említett aszimmetriát a javaslataink két oldalról próbálják meg csökkenteni:

1. a kárrendezőkkal és a kárrendezési folyamattal szemben támasztott objektív elvárások révén próbáljuk csökkenteni a kárrendezőkre a biztosító részéről esetlegesen irányuló nyomást a kárrendezési összegek méltányoshoz képesti kisebb megállapítása érdekében. Ezáltal az egyes biztosítók kárrendezési gyakorlata

közelebb kerülhet egymáshoz, s ezzel a hasonló károkért az egyes biztosítók által fizetett kártérítések eltérése egymástól és a méltányos összegtől csökkenhet.

2. új, célzott intézmények bevezetésével közvetlenül is szeretnénk megtámogatni a károsultak érdekérvényesítési lehetőségeit, illetve lehetővé tenni számukra, hogy az aszimmetrikus helyzetüket jelentős részben okozó hiányzó szakmai ismereteiket a piacról megfelelő minőségben be tudják szerezni.

A fenti „kétoldali”, megfontolásra javasolt megoldások egyfelől a meglévő jogszabály kiegészítése, valamint a kárszakértők hatósági nyilvántartásba vétele és képzési követelményrendszerük jogszabályban történő rögzítése; másfelől pedig az ún. kárrendezési tanácsadói szerepkör bevezetése és szabályozása, illetve a kollektív kárképviselő jogintézményének megteremtése.

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?*

## A KÁRRENDEZÉS SZABÁLYOZÁSÁRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK

A kárrendezés általános szabályait a Polgári Törvénykönyv ([1959. évi IV. törvény](#)) XXXI. fejezete tartalmazza. A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (továbbiakban Bit.) a kárrendezést külön nem definiálja, továbbá nem tér ki a kárrendezésbe a biztosító vagy a szerződő/biztosított által bevont további szereplőkre (pl. kárszakértő, a kárrendezés során a biztosított által megbízott harmadik személy). A kárrendezési eljárás keretszabályai jogszabályban hézagosan kerültek megfogalmazásra, a Bit. a biztosítási szerződés részének tekinti *„a biztosító szolgáltatásának megjelölését, a teljesítés módját, idejét, külön feltételeit, a biztosító mentesülésének vagy szolgáltatás korlátozásának feltételeit”*.

A Felügyelet a kárrendezéssel kapcsolatban korábban a [8/2006. \(X.12.\) számú ajánlásában](#) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás alapján érvényesített kárigények kárrendezésének feltételeire vonatkozóan fogalmazott meg javaslatokat a biztosítók felé. Abban a Felügyelet belső kárrendezési szabályzat elkészítését ajánlotta a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást művelő biztosítóknak, továbbá határidőkre tett javaslatot a kárrendezési ügyintézés egyes részfolyamatainak teljesítéséhez.

Kárrendezési ügyrend készítésére a biztosítókat jogszabály továbbra sem kötelezi, mint ahogyan a minimum szolgáltatási színvonalra sem léteznek rezsimek, amelyek iránymutatást adnának egy egységes alapokon nyugvó, a biztosítottak számára átlátható kárrendezési eljáráshoz.

A káresemény bejelentéséről, a biztosító kártérítési javaslattevési kötelezettségéről, illetve az egyösszegű pénzbeli kártérítés megfizetésének határidejéről kizárólag a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló [2009. évi LXII. törvény](#) tartalmaz rendelkezéseket (Gfbt. 31-32. §), figyelemmel a kiemelt közérdekre.

A kárrendezési eljárás transzparenciájának megteremtése, és a biztosítók kárrendezési gyakorlata egymáshoz való közelítése érdekében **javasolt a Bit. kiegészítése a kárrendezés definiálásával, a kártérítési igények érvényesítésének általános, mindkét biztosítási ágat érintő - a fennálló polgári jogi rendelkezéseket kiegészítő - szabályaival** az alábbi koncepcionális irányok szerint:

- A biztosítókkal szemben kötelező elvárás kárrendezési szabályzat elkészítése (minimális tartalmi kellékekkel), illetve a tevékenység-engedélyezés feltételeként a szabályzat benyújtásának, valamint a szabályzat módosítás bejelentési kötelezettségének előírása a Felügyelet részére.
- A kárbejelentés bármely ügyfél számára legkésőbb a kár bekövetkezésétől számított 2 munkanapon belül teljesíthető legyen, illetve a biztosító a kárrendezéssel foglalkozó szervezetét úgy működtesse, hogy az a kárügyintézés teljes időtartama alatt elérhető legyen az ügyfelek számára.
- A kárigény befogadásáról szóló döntést követően a biztosító legkésőbb 3 munkanapon belül tegye lehetővé a kár felvételét.
- 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.
- A kifizetést megalapozó dokumentáció beérkezését követően az elfogadott kártérítés összegét 15 munkanapon belül a károsult részére fizesse meg.

2. **Kérdés:** *Ügyfélvédelmi szempontból célszerű megoldás-e a kárrendezés részletesebb szabályozása?*
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?*
4. **Kérdés:** *Milyen részletezettségű és milyen formájú szabályozásra van szükség?*

## A KÁRRENDEZÉSEL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK

A kárrendezésben az igény elutasítása vagy az eljárás elhúzódása mellett a legjelentősebb és legáltalánosabb biztosított panasz ok a kártérítés összegével kapcsolatos, ami lényegében a károsult és a biztosító közötti nézeteltérés. Ebből adódik a kérdés, hogy ki és mi alapján tudja objektíven és részrehajlás nélkül megbecsülni a kár reális összegét?

Felesleges illúziót nem szeretnénk kelteni. Nemzetközi kitekintés során sem találtunk olyan általánosan alkalmazható módszertant vagy szabályozást, amelyek alkalmazásával a kártérítés összege a felek számára mindenkor elfogadható módon, érdeksérelem és vita nélkül meghatározható lenne. Ettől függetlenül szükség van olyan megoldások keresésére és implementálására, amelyek akár hosszú távon, de a kárrendezés szakmai színvonalának javításához, a szolgáltatásnyújtásból eredő jogviták mérsékléséhez vezetnek a reális kárösszeg objektív, professzionális megbecslése révén.

Életbiztosítási ágon belül művelt termékek vonatkozásában a szolgáltatás összege a biztosítási feltételekben előre rögzített, az az ügyfelek által előre kalkulálható vagy ismert a szolgáltatási összeg számításának módszertana. Nem-életbiztosítási ágon belül is vannak olyan termékek, ahol kizárólag a káresemény bekövetkezésének ténye vizsgálendő, és a biztosító szolgáltatása iránti igény jogalapjának fennállta esetén a feltételekben előre definiált biztosítási összeg pontosan kalkulálható.

A dologi károk – legyen az egy gépjárműtörés vagy egy leégett lakóingatlan – reális kárértékének megbecslése már nem ilyen egyszerű, ráadásul minden káreset egyedi, és a kárbecslés szakértői közreműködést igényel. A károsultat ért nem vagyoni hátrány megszerülésének meghatározása – és annak módszertana - az esetek egyedisége miatt még kevésbé uniformizálható. A felek itt legtöbbször egyezség keretében igyekeznek kompromisszumot kötni, vagy bíróságra bízzák az „részrehajlástól mentes kárbecslést”.

A biztosítókkal szembeni kárpanaszok döntő része a gépjármű dologi károkra vonatkozó kártérítés összegével kapcsolatos. A kárkifizetés mértékével és a kárrendezés - ezen belül is a kárkalkuláció - lebonyolításával összefüggésben az ügyfelek mellett a gépjármű károk elhárításában közreműködő vállalkozások is gyakorta hangot adnak kifogásaiknak – ez utóbbiak olykor eltérő érvek és érdekek mentén.

Az alábbiakban két ilyen, a közelmúltban észlelt kifogást/észrevételt szeretnénk kiemelni, anélkül, hogy törekednénk a lehetséges problémák teljes körű leírására:

1. A gépjármű kárszakértés során nem érvényesül az érdekmentesség, a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása, ami alapján a szerződő felek - a biztosítók és biztosítottak - egyaránt megfellebbezhetetlen, s objektív kárfelmérést kapnának. Ennek következménye lehet, hogy ugyanazon típusú dologi károk kalkulált értéke kárszakértők között is jelentős eltérést mutat. A biztosítási szolgáltatással szemben alapelvárás lenne, fogalmazhatnánk meg általánosságban, hogy egy bekövetkezett kár értékét kellő szakmai hozzáértéssel, objektíven és részrehajlás nélkül határozzák meg, majd azt a biztosítónak a biztosított vagy a kárelhárításban közreműködő személyek (pl. a márkaszerviz és a független javító) megkülönböztetése nélkül elvárható időn belül mielőbb rendezni.
2. Vannak, akik azt nehezményezik, hogy a biztosítótársaságok a károk rendezése során szándékoltan egyezségi kárkifizetésre törekcszenek, amely során a valódi kárértéknél lényegesen kisebb összegben állapodnak meg a biztosítottal. A károsult ilyenkor döntési helyzetbe szorul:
  - vagy elfogadja a biztosító által egyezség keretében megajánlott kártérítést, ami gyors kárrendezést tesz lehetővé, s a kifizetés „biztos pénz”, viszont általános forgalmi adó nélküli összeg, ami esetleg még kevésbé nyújt fedezetet a helyreállításra, ráadásul ha ezt elvégzik, akkor az jó eséllyel a feketegazdaság érdekkörébe kerül,
  - vagy ragaszkodik a tételes kárkalkulációhoz, felvállalva konfliktusokat, a körülményes és hosszadalmas ügyintézés, a kárrendezési eljárás elhúzódását, az esetleges jogvitákat, bízva egy reménybeli kártérítésben.

Az esetek többségében a biztosított elfogadja az egyezséget, a biztos pénzt, még akkor is, ha előzetesen egyébként sérelmezte annak mértékét, elegendőségét.

A kártérítés összegével, a valós kárérték megállapításával kapcsolatban a biztosítók a Ptk. 355. § (1) bekezdése szerint az eredeti állapotot kötelesek helyreállítani - vagy ha ezt a károsult nem kéri, akkor a vagyoni és nem vagyoni kárt megtéríteni. Így, például gépjárműkárok esetén, a javítási költség mértékének megállapítását szolgáló adatokat az egyes járművek korához és műszaki állapotához igazodóan korrigálni szükséges. A hazai ítélkezési gyakorlat az egyezséget bármilyen követelésnél alkalmazható jogintézményként kezeli, így a felek a kártérítési kötelezettség teljesítése körében is rendezhetik vitás kérdéseiket egyezséggel. Fontos aláhúzni, az egyezségre törekvés nem jogszabálysértő, és nem is kifogásolható eljárás a biztosító részéről, de az egyezségre bocsátott kárösszegnek legalább összhangban kell lenni a valósággal, egy, a körülmények által indokolt megalapozott szakértői kárbecsléssel.

Az kétséget kizáróan kijelenthető, hogy a biztosítási szolgáltatást végző társaságok prudens és jogszabálykövető működésén, illetve a fogyasztóvédelmi elvek érvényre juttatásán túl a reális kárösszeg megállapítása a szolgáltatási színvonal javítása mellett nemzetgazdasági jelentőséggel bír. A kár valós összegének megtérítése a kárelhárításkor nem igényli a lakossági megtakarítások nagyobb mértékű felszabadítását és a vállalkozások forrásainak átcsoportosítását, miközben az áruk és szolgáltatások iránt megnyilvánuló kereslet révén élénkíti a gazdaságot.

- |  |
|--|
| <p>5. <b>Kérdés:</b> <i>Kijelenthető-e, hogy a biztosítók kárrendezési gyakorlata során általánosságban érvényesül az érdekmentesség, és vagyoni károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása?</i></p> <p>6. <b>Kérdés:</b> <i>Ha nem, milyen módszerek, szakmai eljárások alkalmazása, szabályozók bevezetése javasolt ennek elérése érdekében?</i></p> |
|--|

## JAVASLAT A KÁRSZAKÉRTŐK SZAKKÉPZÉSÉRE ÉS NYILVÁNTARTÁSÁRA

A káresetek egységé miatt, illetve figyelemmel arra, hogy a polgári jog alapján a biztosító az eredeti állapotot köteles helyreállítani (vagy ha ezt a károsult nem kéri, akkor a kárt megtéríteni), és ami alapján a kár összegét a vagyontárgy korához és műszaki állapotához igazodóan korrigálni szükséges, a kár becslése professzionális kárszakértői közreműködést igényel.

Hazai és nemzetközi gyakorlat szerint a biztosítók a károk felmérését (kárszakértői feladatokat) saját alkalmazottjuk vagy kiszervezett megbízottjuk útján végzik. A károk felmérésére és azok összegszerű meghatározására nincs uniformizált protokoll, a kárszakértők minden esetben a kártérítési szolgáltatást nyújtó biztosító kárrendezési elveinek figyelembevételével, és annak utasításai szerint járnak el a megbízás teljesítésekor.

Ez elvileg lehetővé teszi, hogy a biztosítók aktuális pénzügyi érdekeiktől függően változtassák a kárrendezési szabályokat, s a hasonló esetekre megítélt kártérítés összegét. Célszerű lenne azonban, ha a kárszakértők által megállapított kártérítés minél objektívebb legyen, vagyis tevékenységüket szakmai szempontból minél inkább függetleníteni a biztosító pénzügyi helyzetétől (de semmiképpen sem például az olyan jellegű ambícióitól, hogy ő legyen az ügyfeleket legjobban kiszolgáló biztosító). Ezt például a vele szemben támasztott szakmai követelmények minimumának megfogalmazásával lehet (természetesen nagyon részlegesen) megtenni.

Ebből a nézőpontból nézve a kárszakértő műszaki ismeretei révén a vagyontárgyakban bekövetkezett károk szemlészésében és a kárkalkuláció elkészítésében vesz részt. Kárszakértői szakképesítés nincs, a kárszakértői tevékenység<sup>1</sup> személyi és tárgyi feltételeit, illetve a tevékenység művelésének általános szabályait jogszabály nem írja elő.<sup>2</sup>

**A fentiek alapján, a kárszakértők vonatkozásában javasolt egy egységes, magas szintű kárszakértői képzési követelményrendszer jogszabályban történő rögzítése, és a kárszakértést végző személyek és társaságok hatósági nyilvántartásba vételének bevezetése.**

Az európai kárszakértők egyesülete (FUEDI) teljes programmal rendelkezik kárszakértők képzésére. A 8 modulból álló e-learning tananyag (Da Vinci Code for Loss Adjusters) többek között biztosítási- és kárszakértői alapismeretekből, illetve szakértői jelentésírásból áll, amely alapja lehet a kárszakértőkkel szemben elvárt képzésnek.

A javaslattal kapcsolatban szükséges megjegyezni, hogy annak hatására ugyan a kárfelmérés egységesebbé válna, de egy ilyen új szabályozás sem számolja fel teljesen körűen a fent említett visszaélési lehetőségeket a kárrendezésben. Bár a javaslat szakmai oldalról korlátokat állít a biztosítók kárszakértőkkel szembeni befolyásolási lehetőségeire, de a biztosítóktól való anyagi függésre (a biztosítók érdekében való eljárásra) a képzési követelmények egységesítése és növelése nem ad megoldást. Azt legfeljebb az összes kárszakértőnek adott független, végső soron igazságügyi szakértői jogállás biztosítaná, ami azonban gyökeresen eltérne a jelenlegi működési modelltől, s a kiszervezés fogalmköréből is kiszakítaná a kárszakértőket, és megoldana ugyan sok problémát, de nagyon sok, esetleg még súlyosabb új problémát generálna. A probléma mérséklésére tett fenti javaslatunk ezért kárrendezés (és annak keretében a kárszakértés) mai paradigmáján belül marad, miszerint az a biztosítási tevékenység része, s az ügymenet kiszervezése esetén is feltétel, hogy az irányítási és ellenőrzési jog megmaradjon a biztosítónál.

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

<sup>1</sup> A kárszakértői tevékenység a TEÁOR kategorizálásban az ún. kockázatértékeléssel került összevonásra, és 2010-ben 8.222 vállalkozás tevékenységi körében szerepelt, de azt főtevékenységként mindösszesen csak 338 egyéni vállalkozó és gazdasági társaság végezte.

<sup>2</sup>A [2005. évi XLVII. törvény](#) csak az igazságügyi szakértői tevékenységre terjed ki.

8. **Kérdés:** *Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárszakértőkkel szemben egységes képzési követelményrendszerre és hatósági nyilvántartásra?*
9. **Kérdés:** *Várható-e, hogy a kötelező képzettségi feltételek bevezetését követően jobban érvényesülnek a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások, illetve a szakmai szempontok?*
10. **Kérdés:** *Számítani lehet-e arra, hogy a fenti intézkedések hatására hosszú távon csökken a kártérítés mértékével összefüggő viták és biztosított panaszok száma?*

## JAVASLAT KÁRRENDEZÉSI TANÁCSADÓI KATEGÓRIA BEVEZETÉSÉRE

A kárrendezés során az ügyfelek a kárigényük érvényesítésének elősegítése érdekében olykor harmadik személy (nevezük kárrendezési tanácsadónak) segítségét is igénybe veszik. Ezen személyek adminisztratív szolgáltatással, ügyvédi megbízással támogatják a károsultat a kárrendezés folyamán, és sok esetben már a kárigény biztosítóhoz történő bejelentésénél is eljárnak. Vannak ezen felül olyan megbízottak is, akik az adminisztratív közreműködésen túl biztosítási szakértelmet igénylő tevékenységet is végeznek az őket megbízó biztosított részére.

A szerződő fél, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, illetve a biztosítási szerződésben érintett egyéb személy megbízásából végzett, kimondottan kárrendezési tanácsadói tevékenységre vonatkozóan a Bit. nem tartalmaz szabályozást.

A kárrendezés a biztosítási tevékenység egyik elemének, a biztosítási szolgáltatások teljesítésének a része (a Bit. megfogalmazása szerint a biztosító egyik ügymenete). Ennek megfelelően az ügyfél megbízásából díj ellenében végzett, a biztosító kárrendezési eljárásában az ügyfél oldalán való olyan - érdemi - szerepvállalás, amely a károsulti igények meghatározásában/azonosításában, kártérítési jogcímenkénti artikulálásában és azok érvényesítésében való aktív közreműködésen keresztül már túlmutat az adminisztratív jellegű tevékenységen, az a biztosítási (kárrendezési) tevékenységgel összefüggő biztosítási szaktanácsadásnak minősül. Előbbi szaktanácsadói tevékenység ugyanis szükségszerűen igényli a biztosítási kárrendezési eljárásokban leképeződő általános kártérítési (polgári) jogi ismeretek mellett a biztosítás-specifikus szabályozási (jogszabályi és szerződéses) környezet, valamint a vonatkozó bírósági ítélkezési gyakorlat ismeretét is.

A gyakorlatban a kárrendezési eljárás során a biztosított által megbízott személyek szerepének azonosítása nem egységes. Előfordul, hogy a biztosító a jogszabályban nem definiált, de a biztosítottnak a kárrendezés során kizárólag adminisztratív támogatást nyújtó harmadik személy tevékenységét - nem következetesen - a biztosítási szaktanácsadóéval azonosítja. Ennek során a kárigény bejelentését ügyfél általiként nyilvántartásba veszi, de a közreműködőként eljáró harmadik személy biztosítási szaktanácsadói regisztrációjának hiányában elutasítja annak részvételét a kárrendezési eljárásban.

Megtörténik az is, hogy egy, az ügyfélnek - annak megbízásából - a kárrendezés során biztosítási szakértelmet igénylő kérdésekben megnyilvánuló harmadik személy tevékenységével szemben a biztosítónál mégsem azonosítanak biztosítási szaktanácsadói szerepet.



A gyakorlatban a biztosítási szaktanácsadói besorolást igénylő és a kizárólag adminisztratív segítségnyújtásban részt vevő (kárrendezési) tanácsadás határai nehezen azonosíthatók, a jogszabályi rendelkezések nem adnak kellő útmutatást, ezáltal a jogértelmezés részére túlságosan tág lehetőséget biztosítanak: jelesül, mi minősül a biztosítási tevékenységgel összefüggő biztosítási szaktanács nyújtásának?

Ebben a helyzetben az már el sem várható a többnyire jóhiszemű ügyféltől, hogy kellő információval rendelkezzen az általa megbízott, a kárrendezésnél közreműködőként segédkező harmadik fél lehetőségeiről, szerepéről kárügyének intézése során.

Az alábbiakban tekintsük át, ki tekinthető a hatályos jogszabályok alapján biztosítási szaktanácsadónak.

Biztosítási szaktanácsadói tevékenységet jelenleg olyan természetes személy végezhet, illetve gazdálkodó szervezetnél a szaktanácsadói tevékenységért - egyebek mellett - olyan személy felelhet, aki felsőfokú végzettséggel és biztosítási tanácsadói, biztosítási szakjogászai vagy aktuáriusi szakképesítéssel rendelkezik. A biztosítási tanácsadó szakképesítés (OKJ száma: 543430200000000) megszerzése ezzel szemben előfeltételként érettségi vizsgát követel meg, így a szakképesítéssel rendelkezők körében is csak azok jogosultak a Bit. szerinti biztosítási szaktanácsadói tevékenység végzésére, akik felsőfokú végzettséggel rendelkeznek. A Felügyelet nyilvántartásában biztosítási szaktanácsadóként aktuálisan 4 személy és 17 gazdálkodó szervezet szerepel, többségük aktuáriusi vagy kárrendezést nyújtó tanácsadói tevékenységben érintett.

A fentiek alapján a kárrendezésben erős aszimmetria azonosítható az ügyfél (károsult) és a biztosító között. Az ügyfél biztosítási szakértelmet igénylő képviseletét igen kisszámú szereplő vállalja csak fel, vagy nagy részük de jure nem is jogosult biztosítási szakértelmet igénylő tanácsadásra a megbízás teljesítése során.

A kárrendezési eljárásban részt vevő, az ügyfél részéről megbízott személyek szerepének beazonosíthatósága és tisztázása érdekében **javasolt a Bit-ben a biztosítási szaktanácsadó kategóriától elkülönült ún. kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése**. A kárrendezési tanácsadóval szemben elvárásként nyilvántartásba vételi kötelezettség, a kárszakértőkével azonos képzési követelményrendszer fogalmazható meg, továbbá tevékenységére káreseményenként és évente legalább 50 millió forint összegű felelősségbiztosítással vagy azonos összegű vagyoni biztosítékkal kell rendelkezni. A kárrendezési tanácsadó biztosítási (vizontbiztosítási) szerződést nem közvetíthet. A kárrendezési tanácsadói tevékenységet az ügyvédi törvény szerint „alanyi jogon” végző ügyvédek mentesülnének az új szabályozás követelményei, így a nyilvántartásba vételi kötelezés alól.

A javaslat előnyeként azonosítható

- a kárrendezési tanácsadói besorolás önálló és célirányos szabályozása,

- az ügyfél érdekképviselőnek erősítése, a biztosított által a kárrendezési folyamatba delegált harmadik fél jogainak meghatározásával,
- a kárrendezési tanácsadói tevékenység folytatásához elvárt képzési követelményrendszer révén kizárólag olyan szereplő részvétele a kárrendezésben, akik igazoltan rendelkeznek a szükséges szakmai ismeretekkel.

A fenti javaslattal párhuzamosan egyúttal indokoltá válik a biztosítási szaktanácsadói kategória szerepének és szükségességének megvizsgálása, esetleges megszüntetése.

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?*
12. **Kérdés:** *Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárrendezési tanácsadók egységes képzési követelményrendszerére és hatósági nyilvántartásukra? Miért?*
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?*
14. **Kérdés:** *Indokolt-e a Bit.-ben a biztosítási szaktanácsadó kategória fenntartása, és miért?*

## A KOLLEKTÍV KÁRKÉPVISELET LEHETŐSÉGÉNEK BEVEZETÉSE

A természeti vagy ember okozta katasztrófák<sup>3</sup> esetén - a károsultak nagy száma és az elszenvedett kár azonos jellege miatt - javasolt lehetőséget biztosítani a katasztrófák károsultjainak arra, hogy a károkozóval, a kárért felelőssel (vagy a fedezetet nyújtó biztosítókkal) szemben közösen próbálják meg kárigényüket érvényesíteni, és az esetleges peresítést megelőzően egyezsége jutni.

A kollektív kárképviselő egy ún. **károsulti választmány létrehozhatósága** révén valósulhat meg, amelynek lehetőségét és szabályait a Bit. kárrendezésre az előzőekben javasolt szakaszában vagy a Polgári Törvénykönyv társaságokra vonatkozó XLVI. fejezetének kiegészítésével indokolt megteremteni.

A károsultak által létrehozott károsulti választmány figyelemmel kísérheti a biztosító(k) kárrendezési tevékenységét, összesítheti a kárigényeket, továbbá képviselheti a választmányt létrehozó károsultakat a bíróság előtt. A károsulti választmány költségeit a károsultak közösen állnák.

A javaslat előnye a károsultak kollektív érdekképviselője, amely az igények összesítése mellett a károsultak számára kárrendezési tanácsadást is nyújt, továbbá közös érdekközösségben a károsultak hatékonyabban és gyorsabban tudják kezelni a jelentkező igényeket.

---

<sup>3</sup> A katasztrófa fogalmát a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló [2011. évi CXXVIII.](#) törvény definiálja.

A javaslat hátrányaként kell megemlíteni az egyedi igények marginalizálódásának lehetőségét a kárigény érvényesítése során, továbbá az Országgyűlés 2010-ben már jóváhagyott egy, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény kiegészítésére irányuló egyéni képviselői indítványt a csoportos keresetindítási eljárás bevezetéséről, azonban a törvénymódosítást a köztársasági elnök akkor azt az Országgyűlésnek megfontolásra visszaküldte, és a téma a közelmúltig nem került újra a Tisztelt Ház elé.

- 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?*

\* \* \*

Ezúton is köszönjük, hogy a kérdések megválaszolásával, szakmai észrevételeinek megküldésével, közreadásával hozzájárul a biztosítási kárrendezés transzparenciájának előmozdítása érdekében megfogalmazott javaslatok összeállításához.

2012. február 14.