

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-II/B-2/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartalmazó határozata a Groupama Garancia Biztosító Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (...) ügyfél 2010. október 13-án érkezett kérelme alapján a **Groupama Garancia Biztosító Zrt-nél** (székhelye: 1051 Budapest, Október 6. u. 20., továbbiakban: pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján a Felügyelet Elnökének felhatalmazásából az alábbi

h a t á r o z a t

hozom:

A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben

- 1. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. § (1) bekezdésének megsértése miatt 400.000 Ft – azaz négyszázezer forint -,**
- 2. a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 167/B.§ (7) bekezdésének megsértése miatt 100.000 Ft - azaz százezer forint - összegű**

fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított **22 munkanapon** belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 számú számlájára - "fogyasztóvédelmi bírság" megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével - befizetni. A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótléket a Felügyelet hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül.

A Felügyelet eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított **30 napon belül** jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A jogorvoslati eljárás illetékköteles.

I n d o k o l á s

Ügyfél 2010. október 13-án érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

Az ügyfél 2009-ben a pénzügyi szervezetnél rendelkezett kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződéssel. A pénzügyi szervezet 2009 novemberében tájékoztató levelet küldött az ügyfélnek a felelősségbiztosítási szerződés 2010. évi díjáról, miszerint 2010-ben az ügyfél felelősségbiztosítási szerződésének díja 22.104 Ft lesz. Az ügyfél tájékoztatása szerint a levélben arról is értesítették, hogy amennyiben éves díjfizetési módozatot választ, a díjból további 10 % kedvezményt kaphat. Az ügyfél ezután a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatán kötötte meg szerződését, ahol szóban arról tájékoztatták, hogy éves díjfizetés esetén a 2010. évi biztosítási díj 18.660 Ft lesz. Az ügyfél ezt a díjat versenyképesnek találta a többi biztosítótársaság által ajánlott díjhoz képest, ezért a 2010. évi éves díjat az ügyfélszolgálaton kiállított csekken 2009 decemberében befizette.

A pénzügyi szervezet 2010 áprilisában a kötvény kiküldésével arról tájékoztatta az ügyfelet, hogy szerződése 22.104 Ft-os éves díjjal jött létre, valamint csekket küldött a díjkülönbözet befizetéséhez. Az ügyfél fentiek alapján kifogásolta a pénzügyi szervezet eljárását. Kérelmében jelezte, hogy a pénzügyi szervezetnél panasszal élt a díjemelés miatt, a pénzügyi szervezet csak 3 hónappal később válaszolt megkeresésére, kérelmét elutasították.

Az ügyfél ezek után fordult a Felügyelethez arra hivatkozással, hogy a Biztosító a 2010 évi biztosítási díj összege tekintetében megtévesztette és ezzel anyagi kárt okozott számára. Kifogásolta panaszra késedelmes elbírálását és kérte a pénzügyi szervezet tevékenységének kivizsgálását.

Az ügyfél kérelmében hivatkozott arra, hogy a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatának 2009 novemberi tájékoztatása alapján úgy ítélte meg, hogy a 18.660 Ft-os éves díj kedvező számára, ezért nem váltott biztosítót, holott az utólag követelt 22.104 Ft-nál voltak kedvezőbb ajánlatok az átjelentkezési időszak alatt a biztosítási piacon.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt rendelkezések betartását.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi tényállást állapította meg:

1. Az ügyfél 2009. január 1-jei kezdettel, (...) számon kötött kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződést a pénzügyi szervezetnél. 2009-ben a szerződés éves díjelőírása 23.940 Ft volt. A 2010. évre érvényes éves díjról a pénzügyi szervezet évfordulós indexértesítő levélben tájékoztatta az ügyfelet, mely 2009. október 27-én készült el és ezt követően került postázásra. A szerződés 2010. évre érvényes éves díjelőírása 22.104 Ft-ban

került megállapításra lakossági folyószámláról történő éves fizetési gyakoriság esetén. A pénzügyi szervezet a tájékoztató levéllel egyidejűleg a 22.104 Ft éves díjelőírásról számlát is postázott az ügyfél részére.

A pénzügyi szervezet a fogyasztóvédelmi eljárás során, 2010. november 24-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy a Damjanich utcai kirendeltségén munkatársa tévesen tájékoztatta az ügyfelet a szerződés éves díjelőírásáról, mivel a helyes éves díj lakossági folyószámláról történő éves fizetési gyakoriság mellett 22.104 Ft. Az ügyfél által 2009 decemberében befizetett 18.660 Ft nem fedezte az ügyfél szerződésének éves díjelőírását, a díjrendeztettséghez további 3.432 Ft befizetése volt szükséges. A díjhiány miatt 2010. március 14-én, majd ezt követően 2010. július 27-én fizetési felszólítás készült és került postázásra az ügyfél részére. Az ügyfél díjtartozását 2010. szeptember 22-én rendezte, ezzel szerződése 2010. december 31-ig díjjal rendezetté vált.

A pénzügyi szervezet a fogyasztóvédelmi eljárás során úgy nyilatkozott, hogy nem lát lehetőséget az ügyféllel korábban tévesen közölt 18.660 Ft-os díj elfogadására és a szerződés ezen díjjal történő kötvényesítésére.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban Fttv.) az alábbiak szerint rendelkezik:

Az Fttv. 3.§ (1) bekezdése szerint *„Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.”*

Az Fttv. 3.§ (2) bekezdés szerint *„(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”*

Az Fttv. 3.§ (3) bekezdés szerint *„A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).”*

Az Fttv. 6.§ (1) bekezdése c) pontja szerint *„Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: ...c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében...”*

Az Fttv. 2. § h) pontja alapján e törvény alkalmazásában ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Jelen ügyben megállapítható, hogy az ügyfél azon jogának gyakorlása, hogy biztosítót váltson, illetve dönthesse arról, hogy melyik biztosítónál kíván kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződést kötni a 2010-es évre, az Fttv. tárgyi hatálya alá tartozó ügyleti döntés fogalmába illeszthető, tekintettel az idézett rendelkezésre.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során rendelkezésére álló dokumentumok, valamint az ügyfél és a pénzügyi szervezet nyilatkozatai alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatának munkatársa a 18.660 Ft-os éves díjról történő téves tájékoztatással az ügyfelet tévedésben tartotta kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződésének díját illetően.

A pénzügyi szervezet által is elismert, a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatának a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződés 2010. évi, 18.660 Ft összegű díjára vonatkozó téves tájékoztatása alkalmas volt az ügyfél, mint fogyasztó megtévesztésére, tekintettel arra, hogy az 2009 novemberében, azaz a biztosítótáváltás időszakában hangzott el, amikor az ügyfélnek a biztosítási díj helyes összegének ismeretében lehetősége lett volna akár a szerződés felmondása mellett dönteni, és másik, a pénzügyi szervezet által írásban jelzett 22.104 Ft-os díj helyett kedvezőbb díjú szerződést kötni, másik biztosítótársaságnál.

A fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését azáltal, hogy magatartása kimertette az Fttv. 6.§ (1) bekezdés c) pontjában foglaltakat.

2. A pénzügyi szervezet a fogyasztóvédelmi eljárás során, 2010. november 24-én kelt nyilatkozatában elismerte, hogy az ügyfél 2010. június 24-én írásbeli panasszal fordult a pénzügyi szervezethez, melyre a pénzügyi szervezet 2010. szeptember 10-én kelt levelében válaszolt.

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 167/B. § (7) bekezdésében foglaltak szerint *„a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.”*

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során megállapította, hogy a pénzügyi szervezet azon magatartásával, hogy az ügyfél 2010. június 24-i írásbeli panaszára csak 2010. szeptember 10-én kelt levelében válaszolt, megsértette a Bit. 167/B. § (7) bekezdését.

A Psztv. 48/H. § (1) szerint, *ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47.§ (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:*

e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett vizsgálati megállapításokra, a Felügyelet a rendelkező részben foglaltak szerint határozott és a pénzügyi szervezetet — a jogsértések súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — 500.000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A bírság kiszabását a Felügyelet a megállapított jogsértések körülményeire alapította.

E körben a Felügyelet figyelembe vette, hogy a pénzügyi szervezet megtévesztő kereskedelmi gyakorlata az ügyfél által jogszabály erejénél fogva kötelezően megkötendő gépjármű felelősségbiztosítási szerződés díjára vonatkozott, amely megtévesztő tájékoztatással az ügyfél vagyoni érdekeit sértette meg. A bírság összegének megállapításakor a Felügyelet értékelte, hogy a fogyasztó számára a pénzügyi szervezet a téves tájékoztatást megelőzően írásban a biztosítási díj helyes összegéről adott tájékoztatást, azonban a pénzügyi szervezet ügyfélszolgálatára ennek ellenére mégis a téves összegéről adott tájékoztatást, amelynek vonatkozásában a pénzügyi szervezetnek fokozott körültekintéssel kell eljárnia tájékoztatási tevékenysége során. E fokozott körültekintést mulasztotta el a pénzügyi szervezet gyakorolni akkor, amikor az ügyfél előzetesen tájékozódására reagálva ügyfélszolgálatára megtévesztő tájékoztatást adott.

A válaszadási határidő elmulasztása tekintetében a jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó válaszadási határidővel kapcsolatosan szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását. A fogyasztói jogérvényesítéssel kapcsolatos panaszbeadvány időben megfelelő módon történő kezelése alapján kerülhet az ügyfél mihamarabb abba a helyzetbe, hogy az igényével kapcsolatosan a pénzügyi szervezet álláspontját megismerje, illetőleg döntsön arról, hogy mely további jogérvényesítési eszközt kívánja igénybe venni.

A Felügyelet a fentiek szerint határozatában számot adott azon körülményekről, amelyek alapján indokoltnak és szükségesnek tartotta fogyasztóvédelmi bírság kiszabását.

A Felügyelet a bírság összegének megállapításakor a Pszvtv. 48/I. § (1) bekezdését vette figyelembe.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Pszvtv. 4. § i) pontjában, valamint a 48/A. § - 48/J. §-ában biztosított hatáskörében eljárva hozta meg. A Felügyelet határozatát továbbá az Fttv. 10. § (2)-(3) bekezdéseire alapozta.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja.

A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Pszvtv. 35. § (2) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. január 5.

**Balogh László s.k.,
a PSZÁF alelnöke**