



JAVASLAT

a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által
A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT LEHETSÉGES,
ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL
címen konzultációra bocsátott témakörhöz.

Bevezetés

A PSZÁF problémafelvetésében megfogalmazott jelenség és az összes, vele járó nem kívánatos következmény évtizedes múltra tekint vissza, ezért fogadtuk örömmel a PSZÁF problémafelvetését és igyekszünk javaslatainkkal hozzájárulni a kialakult ellentmondásos helyzet feloldásához.

Előre bocsájtjuk, hogy javaslatainkat főként a gépjármű kárrendezések területére koncentrálnánk. Tesszük ezt azért, mert

- az egy éven belüli kártérítések döntő többsége a gépjármű biztosítások keretén belül történik;
- a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról (kgfb.) szóló 2009. évi LXII. törvény (Gfbt.) révén a legtöbb természetes személy és jogi személyiség érintett hazánkban;
- a kgfb. (amint az a nevében is szerepel) –más biztosítási módokatól eltérően– kötelező jellegű, tehát az ezzel kapcsolatos szabályozás is indokoltan lehet specifikus;
- a gépjármű veszélyes üzem, és mint ilyen, nem csak a benne ülők, hanem a hatókörében egyidejűleg résztvevő valamennyi –gyalogosan, vagy járművel– közlekedő életét, testi épségét és/vagy vagyoni biztonságát is veszélyezteti.

Álláspontunkat megerősíti a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 8/2006. (10.12.) számú ajánlása, mely ugyancsak kizárólagosan a kgfb. témakörében foglal állást.

A Kamarának –mint a gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások önkormányzatának- elsőrendű feladata a gazdaság szerveződésére olyan hatást kifejteni, melynek eredményeképpen erősödik a gazdaság fejlődése és az üzleti forgalom biztonsága. A 2003. évi CXXXI. törvénnyel módosított, a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény (Gktv.) ránk rótt kötelezettségéből adódik, hogy a konzultációs anyagtól koncepcionálisan eltérő véleményünket kifejtjük, és javaslatokat fogalmazzunk meg a fent említett feladatok teljesülése érdekében.

Álláspontunk szerint a konzultációs anyag alapvetően jól vázolja fel a kárrendezés kialakult folyamatát, rámutat a károsult - kárszakértő - biztosító háromszögön belül gyakran kialakuló konfliktusos helyzet okaira, és helyes irányban keresi ezek elkerülésének megoldását. Általános hiányossága azonban mind a jelenlegi gyakorlat ismertetése, mind pedig a módosító javaslatok során, hogy a gépjármű kárrendezési folyamatában jelentős feladatot betöltő járműjavítók szerepével nem számol.

A továbbiakban a feltett kérdések sorrendjében tesszük meg észrevételeinket, esetenként visszautalva a PSZÁF eredeti anyagának adott kérdését felvezető gondolatmenetre. A konzultációs anyag részleteire *dőlt betűkkel* hivatkozunk.

Válaszok, javaslatok

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?***

Természetesen, indokolt változtatni a biztosítók kárrendezési gyakorlatán. Vitatjuk azonban a következő megállapításokat:

- a) „...az ügyfél mielőbb hozzá szeretne jutni az általa jogosnak vélt kártérítéshez”
A károsult nem a kártérítéshez szeretne hozzájutni, hanem a gépkocsiját szeretné mielőbb biztonságosan használható állapotban visszakapni, **anélkül**, hogy az neki (kgfb. esetében),

mint vétlen részesnek költségébe kerülne, ill. CASCO esetében anélkül, hogy a vállalt önrészen túl plusz ráfordítása legyen.

- b) A biztosító „megállapítja a kárösszegét és teljesíti a kifizetést” Ezt a hibás szemléletet kell megváltoztatni. A Ptk. 355.§ (1) bekezdése szerint a kárért helytállóan (biztosítónak) **elsődleges kötelessége** az eredeti állapot helyreállítása. Gépjárműkár esetében ez a jármű megjavítása kell, hogy legyen, nem pedig a vélelmezett kárösszeg kifizetése. Egyrészt a „megállapított” kárösszeg korántsem biztos, hogy fedezi a jármű javításának költségeit, másrészt nincs biztosíték arra, hogy az ilyen címen kifizetett összeg valóban a gépjárműben keletkezett kár helyreállítására fordítódik. Tehát **nem teljesül a jogalkotó szándéka**, mivel az eredeti állapot helyreállítása nem teljesül. Ezen túl fennáll a veszélye annak, hogy a károsult jármű javítatlanul vagy csak részben kijavítva, bizonytalan (esetleg veszélyes) műszaki állapotban továbbra is részt vesz a közlekedésben.
- c) Az 1. francia bekezdés a „méltányos kárrendezési összeg”-ről beszél. Ismételt hangsúlyozzuk, hogy e helyett **kizárólag** az eredeti állapot helyreállításának költsége az, ami a kárrendezés folyamatában elfogadható.
- d) A 2. francia bekezdésben megfogalmazott célkitűzés, miszerint el kell érni, hogy a károsultak „hiányzó szakmai ismereteiket a piacról megfelelő minőségben be tudják szerezni”, teljesen hibás és fölösleges. A károsult **nem érdekelt** a szakmai ismeretek beszerzésében (az esetek többségében nem is érdekli) mindaddig, amíg biztosított jogai teljesülnek, azaz kifogástalanul meg lesz javítva a kárt szenvedett járműve.

A gépjárművek esetében a kárrendezési folyamat az esetek döntő többségében nem a problémafelvetésben megfogalmazott három szereplő (károsult – kárszakértő - biztosító) között zajlik, hanem negyedik közreműködőként a **javitó** is döntő szerepet kap. Célszerű tehát, ha az újraszabályozás e tény ismeretében megkerülhetetlen szerepet (feladatot és jogosultságot) szán a gépjárműkárok javításában közreműködő autójavitók számára.

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

Az eddigiekből is látszik, hogy a válasz egyértelmű **igen**. Fontos látni, hogy a károsult ügyfél és a kárrendezés folyamatában részt vevő javító érdekei szorosan összefüggnek. Az ügyfél fokozottabb védelmét célzó tervezett szabályozás értelemszerűen ki kell, hogy terjedjen a károsult által megbízott, feladatait átvállaló –a későbbiekben tárgyalt– **gépjármű kárrendezési tanácsadó** szerepkört felvállaló javítóra is. Ennek figyelembevételével néhány, általunk kiemelten fontos szempont a változtatáshoz:

- a) Az egyösszegű pénzbeli kártérítés lehetőségét a gépjárműkárok esetében meg kell szüntetni (kivéve a totálkár esetét, amikor a jármű sérülése olyan nagymértékű, hogy javíthatatlan, ill. gazdaságosan nem javítható). Ezt lehetőséget a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény is csak egy helyen (Gfbt. 32.§ (3) bek.) említi, de e lehetőség alkalmazásának feltételeit sem ez, sem más jogszabály nem definiálja.
- b) A kötelező gépjármű felelősség biztosítás alapján térítendő gépjármű károk csak akkor legyenek kifizethetők, ha a sérült jármű szakszerűen, valóban ki is van javítva. Ennek megtörténtét pedig hitelesen és felelősségteljesen csak a javító tudja tanúsítani, az általa kiállított számlán.
- c) Ahogyan a „Baleseti bejelentő” (ún. kék-sárga) nyomtatvány -a káreseményben résztvevő járművek biztosítójától függetlenül- egységes (© CEA), ugyanúgy egységesíteni kellene a kárbejelentési nyomtatványokat is. (Kérdés, hogy a „Baleseti bejelentő” lapon kívül szükség van-e erre egyáltalán?) Jelenleg ahány biztosító társaság, annyi féle nyomtatvány használatos. Ezek többségükben fölösleges adatok megadására készítetik a károsultat. Köztük olyan –az „ellenfélre” vonatkozó adatokat is megkövetelnek, amit a helyszínen kitöltött „kék-sárga” nem is tartalmaz. Itt kívánjuk felhívni a figyelmet az „Uniós baleseti bejelentő” (kék-sárga) nyomtatvány sajátosságosan magyaros első mondatára, amely sem a külföldön használatos, sem az első magyar példányokon nem szerepelt: „Kitöltése nem jelenti a felelősség elismerését.” Erre a kitételre hivatkozva a biztosítók gyakran további károkozói elismerő nyilatkozatot kérnek, attól függetlenül, hogy a károkozó az űrlap 14. pontjában elismeri felelősségét. Megfogalmazódik bennünk a kérdés, a károkozói nyilatkozat milyen formája elfogadható a biztosítónak, hogy további, időhúzó jellegű kifogásokat ne támasszon?
- d) Ugyancsak célszerű lenne egységesíteni az on-line kárbejelentések felületét. Több, olyan „felhasználóbarát” internetes oldal létezik, amelyeken keresztül gyakorlatilag nem lehetséges a

kárbejelentés megtétele. (Ilyen pl. az AHB oldala, ahol a kárbejelentő kitöltéséhez csak akkor enged továbblépni a program, ha a károsult a károkozó biztosítási kötvényszámát megadja... No comment!)

- e) Előzőek miatt célszerűnek tartjuk, hogy a gépjármű kárbejelentést egységesen egy központi oldalon, és ne a különböző biztosítók különböző honlapjain lehessen megtenni.

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?***

E kérdés megválaszolásánál is csak a gépjármű kárrendezés (biztosítás) témakörére szorítkozunk. A kgfb. esetében eleve erősen korlátozott a felek (a biztosítót is beleértve) szerződéskötésének szabadságjoga. Más biztosítási formák (pl. Casco) esetében az egyenlőtlen erőfölények miatt ez a szabadságjog az ügyfél szempontjából többnyire arra korlátozódik, hogy elfogadja-e vagy sem a biztosító ajánlatát. Hasonlóképpen nem értelmezhető a felek közötti egyenrangú szerződéses szabadság, mint ahogyan pl. a bank és az ügyfél között sem, hiszen egyik esetben sem egyenrangú felekről van szó. Ebből következően „*eléggé nyomós érv*” a károsult (és általában véve: az ügyfél) védelme az erőfölényben lévő biztosítóval szemben.

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

Itt elsősorban nem a szerződéses szabadság, hanem a gépjármű kárrendezés teljes folyamatának részletes szabályozására van szükség. Ehhez néhány szempont:

- Meg kell szüntetni a károsult kiszolgáltatott, hátrányos helyzetét a biztosítóval szemben. Ehhez jó iránynak tűnik a későbbiekben feltett kérdések, ill. az azokra adott válaszok.
- Egyértelműen ki kell hangsúlyozni a jogalkotó eredeti szándékát –melynek teljesülése a jelenlegi jogalkalmazásban nem biztosított–, miszerint a károkozó **elsődleges** kötelessége az eredeti állapot helyreállítása. Ettől eltérni csak totálkár esetében lehetséges.
- Gépjárműkárok kártérítése esetén (a totálkár esetét kivéve) **ki kell zárni az** egyösszegű, egyezségi alapon történő kifizetések lehetőségét. (Ennek indoklását ld. a 10. kérdésnél.)

E kérdés taglalásában (1. pont) a PSZAF megállapítása hibás megközelítésen alapszik, amikor a kárelhárításban közreműködő személyeket két csoportra osztja.(márka-szerviz és független javító.)

Idézet az 461/2010/EU rendelet, I. fejezet 1. cikkéből

c) „**szerződéses javítóműhely**”: a gépjárművekkel kapcsolatos javítási vagy karbantartási szolgáltatásokat nyújtó szereplő, amely egy gépjárműszállító által létrehozott forgalmazási rendszer keretén belül működik;

d) „**szerződéses forgalmazó**”: gépjárművek pótalkatrészeinek forgalmazója, amely egy gépjárműszállító által létrehozott forgalmazási rendszer keretén belül működik;

e) „**független javítóműhely**”:

i) a gépjárművekkel kapcsolatos javítási vagy karbantartási szolgáltatásokat nyújtó szereplő, amely nem tagja az azon gépjárműszállító által létrehozott forgalmazási rendszernek, amelynek járművei tekintetében javítást vagy karbantartást végez;

ii) egy adott szállító forgalmazási rendszerében működő szerződéses javítóműhely, annyiban amennyiben olyan gépjárművek vonatkozásában nyújt javítási vagy karbantartási szolgáltatásokat, amelyek vonatkozásában nem tagja az érintett szállító forgalmazási rendszerének;

A rendelet szerint tehát már nincsenek márka-szervizek, amit már a mindennapos gyakorlatban alkalmazniuk kellene a biztosítóknak, a lízingelő cégeknek, valamint a jogalkotónak is.

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?**

A kérdés felvezető részéhez:

- a) „...ki és mi alapján tudja objektíven és részrehajlás nélkül megbecsülni a kár reális összegét?”
A kár reális összege **nem becslés kérdése!** A kár **helyreállításának valós költségére** a reális választ az tudja megadni, aki a sérült gépkocsi helyreállításáért **teljes mértékben felelős**, és aki a vonatkozó rendeleteknek megfelelően tanúsítja, hogy javítás során az általa felhasznált anyagok és alkatrészek rendeltetésszerű használatra alkalmasak és hogy a **szakszerűen elvégzett munka** eredményeként a gépjármű a közúti forgalomban részt vehet.
- b) A „...minden káreset egyedi, és a kárbecslés szakértői közreműködést igényel” megállapítással egyetértünk azzal a kitéttel, hogy első megközelítésben valóban csak becslésről lehet szó. A kár tényleges nagysága a jármű helyreállítása, azaz a javító közreműködése során derül ki
- c) Teljes mértékben egyetértünk az 1. francia bekezdés szerinti megfogalmazással, miszerint „A biztosítási szolgáltatással szemben alapelvárás..., 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 márka-szerviz és a független javító) lásd.2.f.pont megkülönböztetése nélkül elvárható időn belül mielőbb rendezni” jogszabályi kötelezettsége. Ezt leszögezni a további javaslataink miatt kiemelten fontos.
- d) A 2. francia bekezdés megállapításai teljes mértékben tükrözik a valóságot. Ez is bizonyítja a biztosító egyoldalú erőfölényét a kárrendezés folyamatában, és egyben választ ad a 3. kérdésre.
- e) A Ptk. 355. § (1.) bekezdésének értelmezése szerintünk lényeges pontosításra szorul. Mit mond a Ptk. hivatkozott pontja? „A kárért felelős személy köteles az eredeti állapotot helyreállítani, ha pedig az nem lehetséges, vagy a károsult azt alapos okból nem kívánja, köteles a károsult vagyoni és nem vagyoni kárát megtéríteni.”
Az elsődleges kötelezettség tehát az eredeti állapot visszaállítása. Ha ez nem lehetséges (itt a későbbiek miatt fontos megjegyezni, hogy a jogalkotó nem azt mondja, hogy „ha nem gazdaságos”), vagy ha a károsult alapos okból ettől eltekint, véleményünk szerint csak és kizárólag ezen esetekben tehet a biztosító vagyoni és nem vagyoni kártérítésre, azaz egyösszegű, készpénz-kifizetésre ajánlatot.
Kulcskérdés, hogy mit tekintünk alapos oknak?
- f) Sajnos a jelenlegi jogszabály e kérdéskört nem szabályozza egyértelműen, ezért „a hazai ítélkezési gyakorlat az egyezséget bármilyen követelésnél alkalmazható jogintézményként kezeli, így a felek a kártérítési kötelezettség teljesítése körében is rendezhetik vitás kérdéseiket egyezséggel”, továbbá „az egyezségre törekvés nem jogszabálysértő, és nem is kifogásolható eljárás a biztosító részéről” megállapítások a jelenlegi, sajnálatos gyakorlatot tükrözik. A Kamarának pontosan ez: a károsultak, a javítók, a gazdaság és a társadalom számára egyaránt hátrányos/káros gyakorlat jogszabályon keresztüli megváltoztatása célja. A károsult védelmén túl **kiemelt közérdek** (a közlekedésbiztonság növelésén és a feketegazdaság jelentős részének csökkentésén keresztül), hogy a gépjárműkárok esetében kárbecslés alapján, a tényleges javítás megtörténtét igazoló és tanúsító **számla nélküli, egyezségi kárrendezés ne történhessen!**

Ami a kérdésben feltett *érdekmentességre* vonatkozik: a biztosító (mint minden nyereségérdekeltségű vállalkozás) természetesen minél nagyobb nyereség elérésére törekszik. Ennek egyik módja költségeinek a lehető legkisebb mértékűre történő leszorítása, ezért a kártérítések összegét minden határon túl a nullához igyekszik közelíteni. A jogalkotó feladata, hogy a biztosítónak ez a törekvése a vitathatatlan erőfölénye következtében a kárrendezés folyamatában résztvevő többi szereplőt (károsult, független kárszakértő, javító) hátrányosan ne érintse.

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

Úgy gondoljuk, hogy a konkrét jogszabályi javaslat kidolgozása nem ennek a fórumnak a feladata, de a szabályozók kidolgozása során szívesen eleget teszünk majd a kötelezettségeinknek. Annyit mindenképpen fontosnak tartunk hangsúlyozni, hogy a gépjármű kárrendezés folyamatát szabályzó rendeletekben kiemelt szerepet kell biztosítani az e folyamatban részt vállaló legális autójavító

társadalomnak, mint a kárrendezési folyamat egyik kulcs-szereplőjének. Ez főként a gazdasági szempontból fontos adóelkerülési lehetőségek csökkentése, továbbá a hazai gépjárműállomány állagának szinten tartása érdekében kiemelten fontos. A javító az egyre élesedő versenyhelyzetben igyekszik szolgáltatását minél szélesebb körűvé tenni. Ez az adott esetben a biztosítási ügyintézés (kárbejelentés, kárszempléztetés, kárkalkuláció, dokumentációk másolatai, lízingcégnél engedélyeztetés, pótszempléztetés, stb.) átvállalását jelenti a károsulttól. A munka megszerzése érdekében –tisztázott jogalap esetén, a javítást követően– a biztosítóval történő elszámolás kin-keserves procedúráját is átvállalja a károsulttól. Ezt a jó irányú szándékot jogszabályokon keresztül is segíteni és tevékenységének legális végzését támogatni kell

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

Természetesen, de alapvetően nem a kárszakértők szakmai felkészültsége okozza a legfőbb problémát. A kárszemplére a megbízást az esetek döntő többségében a biztosító adja ki. A biztosító rendeli meg a kárszemplét a kárszakértőtől (kárszakértő iroda vagy egyéni vállalkozó), és a biztosító fizeti ki a kárszemplé díját. Az 5. kérdésben taglaltak miatt a **biztosítónak egyértelmű érdeke**, hogy attól a kárszakértőtől rendelje meg a kárszemplét, aki a kárfelvétel során a lehető legkisebb költséget állapít majd meg neki, mint kárkifizetőnek. Ugyanakkor a kárszakértőnek is érdeke, hogy a biztosító kár-minimalizáló elvárásának eleget tegyen, hiszen legközelebb is megrendelést vár tőle. Még szembetűnőbb a függőségi viszony azokban az esetekben, amikor a „független” kárszakértő a biztosító saját alkalmazottja. Részletezésbe nem bocsátkozunk.

A mindennapok gyakorlatában a kárfelvételt végző szakértő a biztosító által megbízásos alapon, illetve a biztosító alkalmazásában lévő kárszakértőként végzi munkáját. A "független" kárszakértői irodák lásd.(Autotal, Dekra, stb.) biztosítói (rész)tulajdonban állnak. Így az ítéli meg a kár nagyságát, aki egyben a kártérítés kifizetője is. Ennek következtében nem szakmai szempontok és ügyfél érdekek fognak érvényesülni, hanem a biztosító belső utasításainak megfelelő gazdasági szempontok érvényesülnek. Ennek kiküszöbölésére javaslatunk a következők:

1. Csak regisztrált gépjármű kárszakértők végezhesenek alapkárfelvételt, akik megfelelő személyi és tárgyi feltételekkel rendelkeznek.
2. Bizonyíthatóan nem alkalmazottjai a biztosító társaságoknak vagy javítónak, illetve olyan gazdasági társaságoknak, akiknek a tulajdonosi köréhez biztosító vagy javító tartozik.
3. Szabadon választhatóak legyenek, mind az ügyfél, a javítói és a biztosítói oldalról, annak érdekében, hogy a tisztességes versenyszemlélet érvényesüljön.
4. Díjazásuk egységesen és sávosan megállapított díjtáblázat alapján kerüljön elszámolásra, amit a hatóság és a kamara közösen fogad el (mint ellenőrző szervezet).

E kérdésnél ismét hangsúlyoznunk kell a javító, mint a kárrendezési folyamat e szempontból is megkerülhetetlen résztvevőjének szerepét. A kárszakértővel és a biztosítóval történő korrekt együttműködés során a javító és a károsult érdekei egybeesnek. Nevezetesen a gépkocsi mielőbbi megjavítása, reális ár felszámolása mellett úgy, hogy az ügyfelet (károsultat) plusz költségek lehetőleg ne terheljék. Így a károsult megbízása alapján eljáró és érdekeit képviselő javító azon túl, hogy a kárszemplé feltételeit telephelyén biztosítani tudja (autóemelő, a jármű szükség szerinti megbontása, stb.), szakmailag is teljes értékű konzultációs partnere tud lenni a kárszakértőnek. Vállalkozásának eredményes működtetéséhez szükséges képzettsége, és a naprakész szakmai ismeretek birtokában tisztában van az alkalmazandó javítási technológiával. Rajta keresztül sokkal eredményesebben érvényesülnek a károsult érdekei, mintha az ügyfél közvetlenül a kárszakértőre, vagy egy, a javítás végrehajtásában közvetlenül nem érdekelt külső tanácsadóra bízna gépjárműjének kárrendezését.

A kérdés megfogalmazása előtti megállapítás azon részével, hogy „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” nem tudunk azonosulni.

- a) Álláspontunk szerint –mint ahogy a kárszemplé végeztetése saját alkalmazásban álló kárszakértővel– úgy a korlátlan ellenőrzési jog is összeférhetetlen a biztosítói tevékenységgel. Az előzőekben már részleteztük, hogy a biztosítónak üzleti érdeke a kártérítés összegének minimalizálása. Ennek a törekvésnek a jelenlegi szabályozók nem állítanak korlátot, így a

biztosítók egymástól függetlenül (de egymás „jó” ötleteit átvéve) a legkülönbözőbb technikákkal igyekeznek érdekeik szerint eljárni (avultatás, gazdasági totálkár, javítók közötti szelekció, óradíj limit, alvállalkozói és anyagbeszerzési számla bekérése, stb.) Leggyakrabban ezt a benyújtott javítási számlák kollaúdálása során teszik meg, és egyszerűen nem fizetik ki az általuk –gyakran indoklás nélkül– levont tételeket. A kialakult torz szemlélet megváltoztatása érdekében nagyon fontos kihangsúlyozni, hogy a biztosító nem hatóság, ebből következően hatósági szerepet sem tölthet be! A számlaellenőrzés joga természetesen a biztosítóra is vonatkozik, de csak olyan mértékben, amennyire minden vállalkozásnak joga szállító partnerének számláját a számviteli előírásoknak megfelelés szempontjából ellenőrizni. A számlán szereplő tételek mennyiségi és minőségi ellenőrzése is jól felfogott érdeke és joga a javítónak és a biztosítónak egyaránt. Azonban, ha egy tétellel (alkatrésszel), vagy a szolgáltatás teljes egészével szemben minőségi kifogása van, annak jogosságát csak független szakértő állapíthatja meg. Nem ismerünk olyan szabályzót, ami feljogosítaná a biztosítót pl. arra, hogy hatósági szerepet betöltve anyagbeszerzési vagy alvállalkozói számla bemutatását követelje meg a javítótól. Ez egyértelműen a felek (mármint a javító és az alkatrész kereskedő, ill. az alvállalkozó) közötti üzleti titok részét képezi, és mint ilyen, az harmadik fél részére nem kiadható! E számlák bemutatásának hiányára hivatkozva **jogszerűtlen** a javítási számla (kártérítés) kifizetésének részbeni megtagadása is. A biztosítónak természetesen joga van meggyőződnie arról, hogy a kiszámlázott alkatrészeket beépítették-e és a munkatételeket elvégezték, de amennyiben ezek leszámlázott értéke nem haladja meg az adott típusra jellemző árat, nincs joga azokat meg nem téríteni. Annak eldöntésére, hogy a kárfelvételi jegyzőkönyv szerint elvégzett javítás költségeként leszámlázott alkatrészek ára és a munkafolyamat normaideje megfelel-e az adott gépkocsitípus gyárilag előírt javítási technológiának, jól bevált módszerek léteznek. Több olyan kalkulációs program is van, melyet a gépkocsigyártóktól havonta beszerzett információk alapján on-line frissítenek. A biztosítók, a kárszakértői irodák és a kárrendezésben közreműködő javítók is ezek segítségével dolgoznak.

- b) Az említett „irányítási jog” alatt nem tudjuk pontosan, mit ért a konzultációs anyag megfogalmazója. Értelmszerűen ez nem vonatkozhat a kárrendezésen belül történő javítás szakmai irányítására. Ismét aláhúzzuk, hogy a biztosító számára semmilyen olyan jogkör felruházásával nem értünk egyet, amely egyértelműen hatósági (NAV, PSZÁF, árhatóság, munkaügyi-, közlekedési-, környezetvédelmi-, fogyasztóvédelmi felügyelőségek, ÁNTSZ, stb.) feladatkörbe tartoznak.

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

Az egységes követelményrendszer bevezetése indokolt lehet, de ennek elrendelését csak megfelelő türelmi idő biztosítása és a jelenlegi kárszakértői állomány fokozatos felkészítése mellett szabad megtenni. A kárszakértők egységes követelmény-rendszere alatt elsősorban nem a járműjavítási technológia szakmai ismereteit értjük (úgy ítéljük meg, hogy ez a gépjármű kárszakértők esetében többnyire adott, ld. a 9. kérdést), hanem a kárrendezés folyamatának, jogi ismereteinek mélyebb elsajátítását.

Mindenféleképpen javasoljuk a gépjármű kárszakértők nyilvántartásba vételét, mind hatósági és kamarai oldalról (hasonlóképpen, mint a műszaki vizsgabiztosokat). Kiváltképpen azért is, mert így lehetne biztosítani a szakmai felelősség ódiumát, és annak jogi következményét.

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

A gépjármű kárszakértők döntő többsége megfelelő alap-szakképzettséggel rendelkezik. Ezen túlmenően –a javítókhoz hasonlóan– a kárszakértői irodák (Autotal, Dekra-Expert, Inter-Expert, NDN-Expert, stb.) munkatársainak és az egyéni kárszakértőknek is érdekük, hogy tájékozódjanak és tovább képezzék magukat a legújabb „*technika állása szerinti optimális műszaki megoldások*” terén. Ennél sokkal fontosabb lenne a gyakorlattal, szakértelemmel, és a kársemlé során gyakran szükségessé váló jármű-megbontást elvégezni képes javítók bevonása a kárrendezés folyamatába. Megjegyezzük, hogy európai gyakorlat több országban, hogy a **javító egyben a kárfelvevő is**. Ezt a mintát néhány „kiváltságos” javító esetében a biztosító nálunk is lehetővé teszi, de ennek feltételei nincsenek definiálva és teljesen esetlegesek.

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

Nem, és éppen ezért az alapvető probléma megoldását nem a kárszakértők képzési követelmény-rendszerének egységesítésében látjuk. A „viták és a biztosított panaszok száma” csak akkor fog csökkenni, ha a jogi szabályozás eszközeivel a károsult érdekeit (is) képviselő javítót beemeljük a kárrendezés folyamatába.

Meggyőződésünk, hogy a kérdésben megfogalmazott megoldás kulcsa a biztosító által jelenleg marginálisan kezelt javító. Jelenleg a biztosító a javítóban csak költségeit növelő és ebből következően elkerülendő résztvevőnek látja. Sokkal szívesebben „egyezik meg” közvetlenül a laikus károsulttal, aki többnyire mit sem sejtve, örömmel elfogadja a tekintélyes summának tűnő „kártérítés” összegét, miután aláírta, hogy a káreseménnyel kapcsolatban további követelése nincs. Csak akkor szembesül a tényekkel, mikor ezt követően egy javítót felkeresve az közli vele, hogy a biztosítótól kapott „kártérítés” összegének kb. duplájáért lehetne a kocsiját szakszerűen megjavítani. Hogy miért? Azért mert a „kártérítés” összegét

- a) 50%-os alkatrész árakkal,
- b) egyes alkatrészeket 40%-ban „megavultatva” (érdekes fogalom, de nem találni rá való hivatkozást egyik jogszabályban sem),
- c) adók és közterhek nélküli 2.500 Ft/óra rezsióradíjjal (a jelenlegi reális átlagos rezsióradíj 8.000-15.000 Ft),
- d) járulékos költségek nélkül,
- e) és végül mindezt –számla hiányában– ÁFA nélkül kalkulálta a biztosító.

Ezek után mit tehet a póru jár károsult?

- a) Megjavíttatja gépkocsiját a szakműhelyben, és a „kártérítés”, valamint a jármű tényleges javítási számlája közötti különbséget saját költségére kifizeti. (Nem jellemző.)

Következmény:

- a Gfbt. által előírt kgfb.-t fizető állampolgár becsapva érzi magát (szidja a biztosítót, a javítót, a törvényt és a jogállamot), hiszen annak ellenére, hogy a bekövetkezett káreseményben vétlen volt, kocsijának szakszerű megjavíttatása nem kevés pénzébe kerül.
- b) A gépkocsit megjavíttatja az arra vállalkozó szakműhelyben, vagy a nem legálisan működő számos „svarcolók” egyikénél, de –költségeinek csökkentése érdekében– egyik esetben sem kér (és kap) számlát.

Következmény:

- szakszerűtlen javítás veszélye (közlekedés biztonsági kérdés);
- nincs lehetőség a jótállási kötelezettség érvényesítésére;
- a szürke- vagy a feketegazdaság „támogatása”, állami és helyi adók, közterhek kiesése, munkanélküliség éltetése, környezetszennyezés, stb.
- c) A károsult a sérült gépkocsit házilagosan, otthon „megbütölti”.

Következmény:

- hozzáértés és/vagy eszköz hiányában a javítás szakszerűsége nem megfelelő olyannyira, hogy ez a közlekedés más szereplőire is fokozott balesetveszélyt jelent;
- az európai mércéhez mérten amúgy is katasztrofális állapotban lévő hazai gépjárműállomány műszaki színvonalának, közlekedésbiztonsági állapotának további romlása.

Véleményünk szerint a biztosító a számlaadási fegyelem súlyos, nyílt megszegésére **ráutaló magatartást** tanúsít, amikor a gépjármű eredeti állapotának helyreállítására fedezetet nem nyújtó összeget „egyezségi kártérítés” címen kifizet a károsultnak.

Idézet a 330/2010/EU rendeletből:

„(10) Ez a rendelet nem mentesítheti az olyan korlátozásokat tartalmazó vertikális megállapodásokat, amelyek valószínűleg korlátozzák a versenyt és megkárosíthatják a fogyasztókat, vagy amelyek nem nélkülözhetetlenek a hatékonyságnövelő hatások kiváltásához. Az érintett vállalkozások piaci részesedésétől függetlenül különösen azokat a vertikális megállapodásokat kell kizárni az e rendelet által létrehozott csoportmentesség kedvezményéből, amelyekben a verseny súlyos korlátozásának bizonyos típusai, mint például a minimális és

rögzített vizonteladási árak, valamint a területvédelem bizonyos típusai megtalálhatók.,

A rendelet egyértelmű, de mit is jelent a jogharmonizáció? Vagy csak egy elcsépeelt szóhasználat, amit a politikusok és bizonyos multinacionális cégek lobbierdekeik megvalósítása érdekében használnak, hogy palástolják profitnövelő céljaikat?

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?*

Úgy véljük, hogy az előző kérdésre adott válaszunkban kellően részleteztük a létező aszimmetria lényegét. E kérdésen belül a javító jelenlegi, és a kárrendezési tanácsadó státusz bevezetését követő lehetséges szerepét vizsgáljuk.

- a) Gépjárműkárok esetében a „harmadik személy” feladatait a hozzájuk forduló ügyfelek érdekében a javítók jelenleg is, magától értetődően, külön díj felszámítása nélkül elvégzik. Az „adminisztratív szolgáltatás” a kárbejelentéstől kezdve a kárszempléztetésen és a javításon át a számla biztosító felé történő benyújtásáig tart. Tisztázott jogalap esetén a számla összegének megelőlegezésével sem terheli az ügyfelet a javító, hiszen a károsultnak a Ptk. szerinti engedményezése fejében javítás összegét közvetlenül a biztosító fogja a javítónak utalni. Véleményünk szerint a gépjármű kárrendezések esetében ezt az irányvonalat kell a tervezett jogszabály módosítással erősíteni.
- b) A kérdés felvezetésében javasolt „kárrendezési tanácsadó” szerepkörének bevezetésével alapvetően egyetértünk. Ezzel a gépjárműjavítás területén spontán kialakult jelenlegi gyakorlatot sikerül legalizálni.

Módosító

javaslataink:

- Gépjármű kárrendezések esetében **gépjármű kárrendezési tanácsadó** kategóriát célszerű bevezetni (annak specifikus volta miatt).
- A gépjármű kárrendezési tanácsadó státuszt **csak járműjavító**, ill. járműjavítói vállalkozás alkalmazottja tölthet be. (Önálló tanácsadó fölösleges plusz költségbe kerülne a károsultnak.) Feladatai:
 - kárbejelentő űrlap kitöltése,
 - meghatalmazás kitöltése,
 - jármű- és személyi okmányok fénymásolatainak elkészítése,
 - kárbejelentés a biztosító felé,
 - kárszempléztetés, szakmai egyeztetés a kárszakértővel, szükség esetén pótszempléztetés,
 - jogalap tisztázása a biztosítóval,
 - kárkalkuláció készítése,
 - adott esetben a lízingelő cégtől a javítási engedély beszerzése,
 - gépjármű teljeskörű javításának felügyelete a kárfelvételi jegyzőkönyv alapján,
 - leadandó alkatrészek megsemmisítése, jegyzőkönyvezés,
 - számla elkészítése és ellenőrzése,
 - a kijavított gépjármű átadása, a számla igazoltatása az ügyféllel,
 - számla megküldése a biztosítónak,
 - elszámolás a biztosítóval.
- A felelősségbiztosítási kötelezettség az előző pont értelmében a nem a gépjármű kárrendezési tanácsadót, hanem az őt foglalkoztató javítót terheli. Túlzó mértékűnek tartjuk azonban a káreseményenkénti és évenkénti 50 millió forint összegű felelősségbiztosítás előírását.

Ezen feltételek teljesülése mellett a **gépjármű kárrendezési tanácsadói** szerepkör alkalmas a biztosító és biztosított között fennálló aszimmetria csökkentésére.

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

- a) Egységes képzésre igen. Fontos, hogy a **gépjármű kárrendezési tanácsadó**

- elsősorban a járműjavítás gyakorlati ismereteiben legyen jártas (így tudja megítélni a sérülés nagyságát, és így tud a károsult érdekében a kárfeltevő-kárszakértő egyenrangú partnere lenni),
- ismerje a kárrendezés különféle módozatainak adminisztratív teendőit (ekkor tud a károsult ügyfélnek tanácsot adni, ill. helyette eljárni a biztosító és a lízingcég felé),
- a kárszakértővel közösen felvett kárfelvételi jegyzőkönyv alapján el tudja készíteni a javítás kalkulációját (és nem az egyezségekre vonatkozó összeget!),
- alapvető jogi ismeretek birtokában tudja, hogy mik a károsult ügyfél, ill. a saját lehetőségei, és hogy mikor kell ügyvédhez folyamodni.

- b) A hatósági nyilvántartást nem látjuk indokoltnak. Amennyiben a **gépjármű kárrendezési tanácsadó** a járműjavító vállalkozáson belül tevékenykedik (márpedig véleményünk szerint ez a helyes megoldás), akkor elegendő a javító tevékenységi körének bővítése és a kötelező kamarai regisztrációban és/vagy a közlekedési felügyelőségénél ezt szerepeltetni. A javító erre vonatkozó jogosultságát ellenőrizni ezek a szervezetek adottak.

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?*

Alapvetően elegendőnek tartjuk a kárszakértők ismereteit a tanácsadók számára is, de nem szükségszerű. Ami ettől eltérő plusz, az következik abból, hogy a gépjármű kárrendezési tanácsadó státuszt csak a kárrendezés folyamatát felvállaló **javítói szolgáltatás keretén belül** javasoljuk bevezetni. Így a gépjármű javítási technológia mélyreható gyakorlati ismeretein túl el kell sajátítania a javító ügymenetét (hardver kezelés, szoftver használat), és a kárszakértő (biztosító) által is alkalmazott kalkulációs program használatát.

Itt említjük meg, hogy célszerűnek látnánk a biztosító által elvárt AUDATEX kalkulációs rendszer mellett más, független kalkulációs rendszerek használatát is (EUROTAX, DAT).

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

Nem látunk átfedést a biztosítói szaktanácsadó és az általunk javasolt gépjármű kárrendezési tanácsadó szerepkör között.

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

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

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

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

A Kamara –amint azt a bevezetőben is hangsúlyoztuk– a PSZÁF által közzétett konzultációs anyag gépjármű kárrendezés témakörében teszi meg javaslatait. Mivel az utóbbi négy kérdés problémaköre a gépjármű kárrendezések esetében nem jellemző, ezért ezek megválaszolása jelen anyagnak nem tárgya.

Végezetül néhány általunk is feltett kérdés erejéig szeretnénk mi is rávilágítani a gépjármű kárrendezés jelenlegi, ellentmondásos helyzetére.

- Miként teheti meg a biztosító, hogy kártérítés címén csökkentett alkatrész árakkal és a munkabér fedezetéről szolgáló összeg járulékos költségek, **adók és közterhek nélkül** kifizessen?
- Miért fogadja el a jog kártérítésnek az így kalkulált összeget, mikor az **nem nyújt fedezetet** az eredeti állapot helyreállítására?
- Az évenként kalkulált kgfb. díjak feltételezhetően tartalmazzák a kártérítések mindazon költségeit, melyeket viszont a biztosító a számla nélküli kifizetésekben nem térít meg. **Jogszerű ez?**
- Nem minősül tisztességtelen haszonnak (ha a piaczgazdaságon belül létezik még egyáltalán ez a fogalom), vagy erőfölénnyel való visszaélésnek, netán adó elkerülésnek a biztosító ez irányú

magatartása? Vagy csupán legális extraprofitról van szó? Ha igen, a másik oldalról hogy lehetnek ennek károsultjai?

- Álláspontunk szerint a biztosító a Gfbt. rendelkezései szerint eljárva közfeladatot lát el. Ebből következően a kgfb.-ból befolyt összeggel való gazdálkodás közérdekű adatnak számít. Hol teszi közzé ezeket az adatokat a biztosító? Milyen statisztikából állapítható meg pl., hogy az egyezségekre kifizetett károk összege milyen arányban áll a számlás kifizetésekhez képest?

E kérdések a PSZÁF témaindító anyagának továbbgondolásából, annak kifejtéséből erednek. **Fontos kihangsúlyoznunk**, hogy nem a biztosítók összetársadalmi, és az egyéni biztosítottak szempontjából is hasznos tevékenységének szükségességét támadjuk. Sokkal inkább várjuk azt a jogszabályok által garantált megoldást, mellyel a tisztességes üzleti magatartás normái betartathatóak lennének, nem csak a vállalkozók körében, hanem az erőfölényben lévő biztosítókkal szemben is.

Összefoglalás

Hosszú évek óta a gépjármű javítási piacon uralkodó biztosítók határozták meg a javítók mozgásterét, gazdasági tevékenységüknek a profithoz való mértékét, valamint az ügyfelek azon jogát, hogy kárt szenvedett gépjárműveik javítását mi módon, és kivel végeztessék el. Ideje lenne ennek a gyakorlatnak gátat szabni az EU irányelvek figyelembevételével. Ehhez pedig a gépjármű kárrendezés alapos reformjára van szükség. A jogalkotó az EU-s jogharmonizáció keretében nem teheti meg, hogy továbbra is a gazdasági erőfölényben lévő biztosítók oltárán áldoz fel több ezer javítót, és nem a biztosítottak jogos érdekeit tekinti elsődlegesnek. Egyértelműen meg kell határozni a kárrendezési folyamatban résztvevő károsult, kárszakértő, javító és biztosító feladat- és hatáskörét, mindenkinek a saját érdekeltségi körén belül. Reményeink szerint ehhez a kérdéskörhöz nyújt segítséget a PSZÁF konzultációs anyagának széles körű vitája, jelen javaslatunk, valamint a szereplők józan ítélő képessége. Támpontként álljon itt az EU Bizottság közleménye (2010. május 10.):

A vertikális korlátozásokról szóló iránymutatás [SEC (2010) 411 végleges].

„Érzékelhető versenyellenes hatások akkor fordulhatnak elő nagy valószínűséggel, ha legalább a felek egyike rendelkezik bizonyos fokú piaci erővel, illetve ilyet szerez, és a megállapodás hozzájárul az adott piaci erő létrehozásához, fenntartásához vagy megerősítéséhez, illetve lehetővé teszi a felek számára, hogy kihasználják az ilyen piaci erőt.

A vertikális korlátozásokból eredő, az EU versenyjoga által megelőzni kívánt negatív piaci hatások az alábbiak:

- más szállítók vagy vevők versenyellenes kizárása;
- a szállító és versenytársai közötti verseny enyhülése és az összejátszás megkönnyítése;
- a vevő és versenytársai közötti verseny enyhülése és az összejátszás megkönnyítése;
- akadályok állítása a piaci integráció elé.”

A PSZÁF által közzétett anyag gondolatmenetét követve a Kamara javaslatai a következő kiemelt fontosságú témakörök köré csoportosíthatók:

1. Olyan megoldás kidolgozása, mely a gazdaság általános fejlődésére kedvező hatással van (**feketegazdaság visszaszorítása, adóbevételek növelése**)
2. A **vállalkozók üzleti biztonságának fokozása** (megrendelések és ezek által legális bevételi források biztosítása)
3. A gépjármű tulajdonos állampolgárok komfortérzetének növelése (**a jogállamban való bizalom erősítése**)
4. A **közlekedésbiztonság megőrzése** (a járműállomány műszaki állapotának szinten tartása)

A fenti célkitűzések teljesülése alapvetően az **egyösszegű pénzbeli kártérítés megszüntetésének**, és a **gépjármű kárrendezési tanácsadó státusz javítói hálózathoz rendelésének** eredményeképpen valósulhat meg.

Köszönjük a PSZÁF probléma felvetését, amely a kárrendezés során tapasztalható hátrányos helyzetben lévő ügyfelek helyzetére keres megoldást. Egyetértve az alapvető céllal – határozott az álláspontunk, hogy a kérdéskört **csak a gépjármű javító társadalom bevonásával** azaz, az **ügyfél - biztosító - kárszakértő - javító** négysszögön belül lehet megnyugtatóan megoldani.

Miután a felvetett kérdések megválaszolása során további kérdések merültek fel a Kamarán belül is, továbbá várható, hogy a kárrendezési folyamat más részvevői részéről álláspontunktól eltérő, sőt ellentétes vélemények is születnek, javasoljuk a kezdeményező PSZÁF-nak, hogy a törvénymódosítás előkészítése során további konzultációs lehetőséget biztosítson az érintettek számára.

Budapest, 2012. május 7.



Dunai Péter
főtitkár

