

Szücsné dr. Jánvári Erika*:

Ezt kell tudni a kiterjesztett garancia biztosításról

Ha új, nagyobb értékű tévét, hűtőszekrényt, autót stb. vásárolunk, a kereskedők gyakran kiterjesztett garanciát kínálnak a termék mellé. De mit is takar valójában ez a garanciaszerződés? S milyen elvárásaink lehetnek a termékkel és az értékesítővel szemben?

A garancia – jogi elnevezéssel jótállás – az, amikor a kereskedő a szerződés hibátlan teljesítéséért vállal felelősséget. Ezt akár önként vállalhatja a gyártócég is, de – ahogy ez itthon is történik – előírhatja jogszabály is. A [vonatkozó kormányrendelet](#) melléklete szerint a Magyarország területén megvásárolt új, tartós fogyasztási cikkekre eladási árak szerint:

- a 10 ezer és 100 ezer forint között legalább 1 év jótállást kell vállalni,
- a 100 ezer forint felett és 250 ezer forintig legalább 2 év a garancia, míg
- a 250 ezer forintot meghaladó eladási ár esetén minimum 3 év a jótállási idő.

Ennél hosszabb időtartamot is vállalhat a gyártó vagy a kereskedő, rövidebbet azonban fogyasztók esetében nem. Lényeges, hogy az időben kiterjesztett garancia keretében is csak azokért a hibákért vállalhat többletkötelezettséget a kereskedő, amelyek a termék gyártási hibájából erednek.

Ha a hosszabb garanciaidő kapcsán a felelősségvállalást kiterjesztik pl. lopásra, balesetből eredő károokra, villámcsapás másodlagos hatására, akkor az már biztosításnak számít. Ebben az esetben mindenképpen megjelenik tehát egy biztosító, amely a biztosítási szerződés mögött áll.

Bár e biztosításokat a fogyasztási cikket eladó kereskedők értékesítik számunkra, mégis sokszor hiába keressük e cégeket a biztosításközvetítők hatósági nyilvántartásában. Az általuk értékesített biztosítások csekélyebb díja, e tevékenység kiegészítő jellege miatt ugyanis a jogszabály nem írja elő, hogy ugyanolyan szigorú nyilvántartási, végzettségi és szakmai tapasztalatra irányuló elvárásoknak feleljenek meg, mint a [biztosításközvetítők](#).

A biztosításértékesítéssel összefüggésben az alábbi előírások megtartása ugyanakkor a kereskedők számára is kötelező:

- A vásárló részére a biztosítási szerződés megkötése előtt írásban tájékoztatást kell adni a biztosító nevééről és címéről.
- A vásárló igényeit figyelembe kell venni még a szerződés megkötését megelőzően.
- A tájékoztatás kötelező eleme a biztosítási termékismertető átadása, mely dokumentum összefoglalja a termék lényegét, megjelöli, hogy mely esetben fizet, illetve mely körülmények esetén nem térít a biztosító.
- Az értékesítőnek tisztességesen, szakszerűen, az ügyfél legjobb érdeke szerint kell eljárni, ami azt is jelenti, hogy az ügyfél kérdéseire szakmailag megalapozott tájékoztatást kell adni.
- A biztosítási szerződéshez kapcsolódó biztosítási titkot az értékesítő köteles megtartani.
- Tájékoztatást kell adni arról, hogy a vásárlók panasz esetén hova fordulhatnak.
- Ha a biztosítási termék áru vagy szolgáltatás kiegészítője, köteles tájékoztatást adni az áru vagy szolgáltatás külön történő megvásárlásának lehetőségéről.

Annak érdekében, hogy a biztosító a bekövetkezett kár esetében térítsen, fontos tudni, hogy a biztosító az egyes fogalmak alatt (pl.: lopás, törés) pontosan mit ért, mert az sok esetben eltér az általános szóhasználatától. Éppen ezért mindig érdemes a közvetítőtől tájékoztatást kérni.

A szerződéskötést megelőző tájékoztatás szempontjából kiemelt jelentősége van annak, hogy a kiterjesztett garanciaszolgáltatás mögött biztosítási tevékenység áll-e. A biztosításokra vonatkozó jogszabályok szigorú előírásokat tartalmaznak, éppen annak érdekében, hogy a fogyasztó érdekei kellő védelemben részesüljenek.

A biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott kockázatokra nyújt fedezetet, és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíti. A biztosító szolgáltatása az ügyfél kárának a szerződésben meghatározott módon és mértékben történő megtérítése. A biztosító szolgáltatásával kapcsolatos jogi garanciák segíthetik a vitás helyzet megoldását.

Ha a fenti szabályokat az értékesítő nem tartotta be, abban az esetben első körben annak megbízójához (biztosító, biztosításközvetítő, alkusz) lehet panaszt benyújtani, amelyre annak jogszabályi kötelessége 30 napon belül válaszolni. Amennyiben a panaszra e határidőn belül az ügyfél nem kap választ, vagy a panasz kivizsgálása nem volt megfelelő, illetve a válaszban foglaltak nem fogadhatók el (mert az ügyfél az értékesítő magatartása alapján jogszabálysértést valószínűsít), akkor fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető a Magyar Nemzeti Banknál (MNB).

Ha a szolgáltatás mögött nem áll biztosító, azonban a kiterjesztett garanciát vállaló kereskedő (illetve más, nem biztosítónak minősülő cég) a jóálláson túlmutató pl. lopásra, balesetre, villámcsapás másodlagos hatására is vállal szolgáltatást, akkor felmerülhet, hogy az adott vállalkozás engedély nélkül folytat biztosítási tevékenységet. E gyanút célszerű azonnal jelezni a MNB ügyfélszolgálatának (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; t: 06 (80) 203 776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu). A pénzügyi felügyelet minden esetben megvizsgálja a bejelentéseket.

**A szerző a Magyar Nemzeti Bank vezető fogyasztóvédelmi szakértője*

„Szerkesztett formában megjelent 2024. január 17-én a VG.hu oldalon.”