



Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-B-57/2019. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (MNB) Dr. V. M. (lakhelye: 1076 Budapest) (Ügyfél) 2019. január 28. napján érkezett kérelme alapján a Generali Biztosító Zrt.-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz körút 42-44.) (Biztosító) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

- I. **Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztói panaszok kezelése során**
 - a) a panaszok határidőben történő megválaszolására, valamint
 - b) a telefonon közölt panaszok kezelésére**vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg.**

- II. **Az MNB a Biztosítóval szemben a határozat rendelkező részének I. pontjában meghatározott jogszabálysértések miatt 400 000 Ft, azaz négyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított harminc napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetésére szolgáló 19017004-01678000-30900002 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 az MNB 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. Az MNB véglegessé vált döntésében kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótléket az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A perben a jogi képviselő kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve az MNB-nél kell úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás

elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>.)

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert fősabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

(...)

IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

IV.1. Az intézkedés jogalapja

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdése szerint: „Az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi a) a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek, c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek [az a)-d) pont a továbbiakban együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések], továbbá e) az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).”

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a)-f) pontjaiban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazza.

IV.2. Felhívás a jogszabályi megfelelésre

Ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján a felügyelt intézményt a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel.

Előzőekre tekintettel a határozat rendelkező részében az MNB felhívta a Biztosítót arra, hogy a fogyasztói panaszok kezelése során a panaszok határidőben történő megválaszolására, valamint a telefonon közölt panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg.

IV.3. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet vagy személy esetében az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó szervezet, melynek az éves nettó árbevétele meghaladja a százmillió forintot, így a Biztosítóval szemben kiszabható bírság összege tizenötezer forinttól a Biztosító éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

Az MNB tevékenységének az MNB tv. 4. § (9) bekezdés d) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. Az MNB tv. 81. § (1) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekeinek sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit. Az MNB az előbbieket alapján amellet, hogy a jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására hívta fel a Biztosítót, a Biztosítóval szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározása során – az MNB tv. 88. § (1) bekezdésében rögzítettek alapján – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével jár el, így tekintettel van a) a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságára, c) a cselekménynek a 62. § (1) bekezdésében meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre, valamint annak tagjaira vagy ügyfeleire gyakorolt hatására, e) a szabályszegéssel vagy a mulasztással előidézett kockázatra, a kár mértékére, illetve a sérelemdíj-követelés alapjául szolgáló személyiségi jogsérelem nagyságára és a kárenyhítési hajlandóságra, f) a felelős személyek által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre, g) az intézkedéssel érintett személy jó- vagy rosszhiszeműségére, az általa a szabályszegéssel vagy a mulasztással elért vagyoni előnyre és az elkerült vagyoni hátrányra, h) az intézkedés alapjául szolgáló adatok, tények, információk eltitkolására, illetve annak szándékára, valamint i) a szabályok megsértésének ismétlődésére és gyakoriságára.

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában megállapított bírság összegét az alábbi körülmények figyelembevételével határozta meg:

Az MNB a határozat rendelkező részében kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjához kapcsolódóan a jogsértés súlyát és a cselekmény fogyasztókra gyakorolt hatását illetően a megállapított jogsértés kapcsán figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezések a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaznak meg alapvető előírásokat akkor, amikor a panasztétel lehetőségének biztosításával, illetőleg az érdemi válaszadással kapcsolatosan szabályozzák a Biztosító magatartását. A Biztosítónak a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó a panasz határidőben történő kezelésével és megválaszolásával kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról, valamint döntsön arról, hogy igénybe kíván-e venni további jogorvoslati eszközt. Azáltal, hogy a Biztosító a Panasz1-ről nem vett fel jegyzőkönyvet, illetve a Panasz1-et határidőben nem válaszolta meg, az Ügyfél nem győződhetett

meg arról, hogy a Biztosító a jogszabályoknak, illetve a szerződésben foglaltaknak megfelelően járt-e el. Az MNB a Biztosító terhére értékelte, hogy a Panasz1-et nagyobb mértékű – 35 nap – késedelemmel, a Panasz2 megküldését követően válaszolta meg.

A fentiekre tekintettel az MNB – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjaiban felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával – a rendelkező rész szerinti fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával látta elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

Mindezekre tekintettel az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában a Biztosítóval szemben fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

V. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSEKRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a biztosítási szerződés megszűnésével összefüggő elszámolási kötelezettség, a biztosítástechnikai tartalmak képzésénél alkalmazott elvek és módszerek bemutatása, az elszámolási vita, illetve a kérelem benyújtását több mint öt évvel megelőzően történt tájékoztatás tekintetében jelen eljárást a V-FK-II-66/2019. számú végzésével megszüntette.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1), (2), valamint (5) bekezdésein alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés i) pontjában biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének részletes szabályairól szóló 48/2018. (XII. 21.) MNB rendelet (48/2018. MNB rendelet) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 6. § (1) bekezdés d) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 48/2018. MNB rendelet 5. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése és az Ákr. 135. §-a biztosítja, illetve annak mértékét az MNB tv. 169. § (3) bekezdése határozza meg. A közigazgatási végrehajtás szabályainak az MNB által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdésén, valamint az Ákr. 132. §-án, az állami adóhatóság behajtásra vonatkozó jogosultsága az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az Ákr. 112. §-án, 113. § (1) bekezdés a) pontján és 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (2) bekezdés d) pontján, 13. § (1) bekezdésén, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdésén, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén és 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén és 608. § (1) bekezdésén, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat az MNB tv. 46. § (1) bekezdése, (2) bekezdés 14. pontja és 49/C. § (7) bekezdése értelmében az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján annak közlésével végleges.

Budapest, 2019. november 18.