



Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-B-53/2020. számú határozat

O. N. (lakcíme: 4251 Hajdúsámson.) (**Kérelmező**) 2019. december 30. napján érkezett kérelme (**Kérelem**) alapján, a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) indult fogyasztóvédelmi eljárásban a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

- I. **Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a panasz teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.**
- II. **Az MNB a Kérelemnek a telefonon közölt szóbeli panasz kezelésére vonatkozó kifogást tartalmazó része tekintetében jogszabálysértést nem tárt fel.**
- III. **Az MNB a Biztosítóval szemben a panasz teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése 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 űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás 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 főszabály 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

(***)

Jogi minősítés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159. § (1) bekezdése szerint a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e § alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése szerint:

„2. § (1) A szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztárnagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).”

„5. § (1) A szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.”

A Kérelmező a Kérelemben kifogásolta, hogy a Panasz2-re nem kapott teljes körű választ. Az MNB megállapította, hogy a Panasz2 a Biztosító tevékenységére, mulasztására vonatkozó – a Bit. 159. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősülő – kifogást tartalmazott, amellyel összefüggésben a Biztosítót a fent hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján teljes körű kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte.

A fentiekre figyelemmel az MNB megállapította, hogy a Biztosító megsértette a 46/2018. MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezést.

..... az MNB megállapította, hogy a telefonon történt ügyintézésrel összefüggésben a Biztosító terhére a panaszkezelésre irányadó jogszabályi rendelkezések megsértése nem volt megállapítható.

IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

IV.1. Az intézkedések jogalapja

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 jogszabályok mindenkor betartására

Amennyiben 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.

Az MNB az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében úgy ítélte meg, hogy a Biztosító által megvalósított jogsértés tekintetében a rendelkező rész szerinti intézkedés szükséges, ezért az előzőkre tekintettel az MNB a határozat rendelkező részének I. pontjában felhívta a Biztosítót arra, hogy mindenkor tartsa be a panasz teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

IV.3. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával 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 a fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során figyelembe vette, hogy a Biztosító éves nettó árbevétele alapján a Biztosító terhére kiszabható fogyasztóvédelmi bírság összege jelen eljárásban tizenötezer forinttól az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió 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 érdekének 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 előbbiek alapján amellet, hogy a jogszabályok betartására történő felhívás intézkedést alkalmazta, az MNB a Biztosítóval szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében a panasz teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó rendelkezések megsértésével összefüggésben fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) pontjához (a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságához) kapcsolódóan az MNB figyelembe vette azt, hogy a megsértett rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéséhez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető elvárást az intézményekkel szemben.

Az MNB a jogkövetkezmény alkalmazása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt mérlegelési szempont (a cselekménynek a fogyasztókra gyakorolt hatása) körében figyelembe vette, hogy a Biztosítónak a panaszkezelés során megfelelő körülményekkel kell eljárnia, mivel a fogyasztó valamennyi kifogására vonatkozó indokolással ellátott válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról, valamint kifogásainak elutasítása esetén – a Biztosító álláspontjának ismeretében – dönthessen arról, hogy gyakorolja-e további jogorvoslatra

vonatkozó jogát. Az MNB a Biztosító terhére értékelte, hogy a fogyasztói panaszban foglalt lényeges kifogás maradt érdemi válasz nélkül, amely által a fogyasztó jogérvényesítéshez fűződő joga sérült.

A fentiekre tekintettel a rendelkező rész II. pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával látta az MNB elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

V. Az MNB hatáskörébe nem tartozó jogkérdésről való rendelkezés

Az MNB a biztosítási szerződés megszüntetésével és a személyiségi jogok sérelmével kapcsolatos kifogás tekintetében külön végzésben dönt.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1)-(2) és (5) bekezdésén 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 45/2019. (XII. 18.) MNB rendelet (45/2019. MNB rendelet) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 45/2019. MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése és az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (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. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 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, 2020. augusztus 04.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás-, pénztár- és közvetítők felügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT