



Iktatószám: 29188-8/2022
Előzményszám: 509922/2021
Ügyintéző:
Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-B-15/2022. számú határozat

Dr. K. I. (lakcíme: 1107 Budapest) (**Kérelmező**) 2021. október 13. 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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**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 panaszok teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.
- II. Az MNB a Kérelemre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértésére, valamint a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés megszűnéséről szóló tájékoztatásra vonatkozó kifogás tekintetében jogszabálysértést nem tárt fel.
- III. Az MNB a Biztosítóval szemben a panasz teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 200.000,- Ft, azaz kétszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Az eljárás során eljárési 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 pótlékot 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 pótlékot 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 írat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A 46/2018. MNB rendelet 5. § (1) bekezdése szerint 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.

Az MNB megállapította, hogy a Kérelmező a Panaszban a Biztosító tevékenységére, mulasztására vonatkozó – a Bit. 159. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősülő – kifogást terjesztett elő, amellyel összefüggésben a Biztosítót a fent hivatkozott jogszabályi rendelkezés alapján teljes körű kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte.

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 előzőekre 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 rendelkezést.

Az MNB az intézkedés alkalmazásakor figyelembe vette, hogy a fogyasztói panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó előírást a 2021. december 21. napjától hatályos, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet is tartalmaz.

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 fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó előírások a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaznak meg alapvető elvárást a felügyelt 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 körültekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó valamennyi kifogására kiterjedő 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.

A fentiekre tekintettel a rendelkező rész III. 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 Kérelemnek a biztosítási díj visszautalására és a keletkezett kár megtérítésére vonatkozó része tekintetében külön döntést hoz.

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, 2022. március 29.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány
igazgató
Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT