



Iktatószám: 31256-3/2024
Ügyintéző:
Tárgy: H-FK-II-9/2024. számú határozat
fogyasztóvédelmi eljárás lezárásáról

H-FK-II-9/2024. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) **M. T.** (lakhelye: 7900 Szigetvár,) (**Ügyfél**) 2023. december 6. napján érkezett kérelme alapján a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

Az MNB az Ügyfél kérelme alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során jogszabálysértést nem tárt fel.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

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-esvegzesek-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

Az Ügyfél a 2023. december 6. napján érkezett, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) kereste meg az MNB-t.

I. A KÉRELEM

A Kérelemben foglaltak szerint az Ügyfél közúti közlekedési baleset vétlen résztvevője volt. A Biztosító a kárrendezési eljárás során 1.200.000 Ft összegű kártérítést állapított meg, amelyet azonban nem fizet ki. A Kérelem szerint a Biztosító az Ügyfél kárrendezéssel kapcsolatos panaszára érdemi, teljes körű választ nem

adott, a szolgáltatás jogalapját nem ismeri el, valamint arra hivatkozik, hogy a káreseményben részes harmadik féltől további dokumentumok rendelkezésre bocsátását várja.

Az Ügyfél a Kérelemben az ügy kivizsgálását, valamint azt kérte az MNB-től, hogy kötelezze a Biztosítót a kártérítés összegének kifizetésére.

II. ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján 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, továbbá az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában előírt rendelkezések, *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, 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.

Az MNB a Biztosítónál folytatott fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy a Biztosító a Kérelemben megfogalmazottak kapcsán a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 159. § (1) bekezdésében, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (**66/2021. MNB rendelet**) 5. § (1) bekezdésében foglaltak betartásával járt-e el.

Az MNB a tényállás teljes körű tisztázása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) – az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 11. pontja értelmében alkalmazandó – 62. §-a alapján bizonyítási eljárást folytatott le.

Az MNB a 2023. december 18. napján kelt, N-FK-II-103/2023. számú végzésben nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Biztosítót. A Biztosító a felhívásban foglaltaknak a 2024. január 11. napján kelt, az MNB által a hiteles adatok fogadásához kialakított és üzemeltetett elektronikus kézbesítési rendszeren keresztül 2024. január 17. napján érkeztetett nyilatkozatával (**Nyilatkozat**) tett eleget.

(***)

Fentiek alapján a fogyasztóvédelmi eljárásban a Biztosító terhére a Beadvány1 és a Beadvány2 megválaszolása tekintetében jogszabálysértés nem volt megállapítható.

Az MNB az Ügyfél és a Biztosító közötti magánjogi jogvita 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) bekezdésében 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, kizárásának részletes szabályairól szóló 56/2022. (XII. 22.) MNB rendelet (**56/2022. MNB rendelet**) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az 56/2022. MNB rendelet 8. §-ában foglaltak alapján került sor.

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, 2024. április 4.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány igazgató
helyett

Dr. Szebelédi Ferenc
főosztályvezető

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT