



H-FK-II-B-3/2019. számú határozat

H. F. (lakhelye: Baja.) (Ügyfél) 2018. szeptember 13. napján érkezett kérelme alapján a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) lefolytatott 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 a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen a fogyasztói panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.**
- II. **Az MNB a Biztosítóval szemben — az írásbeli fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértésére tekintettel — 200 000 Ft, azaz kettőszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől 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 által jogerősen 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 benyújtani. A keresetlevelet az MNB űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatása igénybevételével kell 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

(...)

II.3. Jogi minősítés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 159. § (1) bekezdése szerint a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél a biztosító 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 biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**437/2016. Korm.rendelet**) 1. § (6) bekezdése szerint a biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Levél előterjesztésekor hatályos, pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**28/2014. MNB rendelet**) 4. § (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.

Az MNB a II.2 pontban foglalt tényállás alapján megállapította, hogy a Levél a Bit. 159. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősül tekintettel arra, hogy abban Ügyfél a Biztosító tevékenységével és mulasztásával kapcsolatos kifogásokat fogalmazott meg, így a Biztosítót a Levél tekintetében válaszadási kötelezettség terhelte.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a Levélre a Válaszban reagált, mellyel eleget tett válaszadási kötelezettségének.

Az MNB megállapította, hogy a Válasz nem teljes körű, a Biztosító a jelen határozat II.2. pontban részletezettek szerint nem reagált Ügyfél azon kifogására, miszerint a kárrendezés során nem vizsgálta meg a meteorológiai adatokat. A Biztosító ezzel megsértette a 28/2014. MNB rendelet 4. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezést.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉS

III.1. Felhívás a jogszabályi megfelelésre

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja 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 a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel.

Tekintettel a jelen határozat indokolási részének II.2. pontjában foglalt tényállásra, az MNB a határozat rendelkező részének I. pontjában felhívta a Biztosítót, hogy az írásbeli fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen a fogyasztói panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

IV.2. Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja 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 felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB rendelkezésére álló dokumentumokból megállapította, hogy a Biztosító az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó szervezet. Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság meghatározásánál az MNB tv. 89. § (3) bekezdés a) pontjában foglaltak figyelembevételével megállapította, hogy a Biztosító bruttó biztosítási díjból származó bevétele a százmillió forintot meghaladja.

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 előbbiek alapján amellet, hogy a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére történő felhívás intézkedést alkalmazta, a Biztosítóval szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

Az MNB tv. 88. § (3) bekezdése szerint a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége alapján kell megítélni.

Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) pontjához kapcsolódóan figyelembe vette, hogy a panaszok kezelésével kapcsolatos jogszabályi rendelkezések a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban rögzítenek alapvető előírást, amikor a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményéről való tájékoztatási kötelezettséggel szabályozza a Biztosító magatartását. A Biztosítónak megfelelő körültekintéssel kell eljárnia a panaszkezelés során, mivel a fogyasztó a panasz megfelelő módon történő kezelésével, így valamennyi problémájára való indokolással ellátott válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön panaszának megalapozottságáról, valamint döntsön arról, hogy mely további jogorvoslati eszközt kívánja igénybe venni.

Mindezek alapján az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában a Biztosítóval szemben az ott megjelölt összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

V. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSEKRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárást a szerződéses jogvita vizsgálata tekintetében a V-FK-II-3/2019. számú végzéssel 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 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. március 28.

**A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Freisleben Vilmos
a Fogyasztóvédelmi igazgatóság igazgatója
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**