



Iktatószám: 237190-7/2023
Ügyintéző: dr. Babinka-Horváth Bettina

Tárgy: H-FK-II-B-38/2023. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FK-II-B-38/2023. számú határozat

XXXXXXXXXXXXXXXXX (Kérelmező) 2023. június 6. napján érkezett kérelme (Kérelem) alapján, a **K&H Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) (Biztosító) indult fogyasztóvédelmi eljárásban a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (MNB) az alábbi

h a t á r o z a t

hozza:

- I. **Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.**
- II. **Az MNB a Biztosítóval szemben a panasz határidőben történő 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.

1122 Bp., Krisztina krt. 6. | Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. | Telefon: +36 (1) 4899-100, Fax: +36 (1) 4899-102
Kérjük, válaszában hivatkozzon iktatószámunkra. Please refer to our reference number in your response.

A perben a jogi képviselőt 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 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

I. A KÉRELEM

A Kérelemben előadottak szerint 2023. március 27. napján vihar rongálta meg a Kérelmező ingatlanának udvarán álló filagória tetejét, illetve a tetőről leszakadt zsindelet a szél a szomszéd autójához csapta, amely ezáltal károsodott. A Kérelmező ennek kapcsán két kárbejelentést nyújtott be a Biztosítóhoz: a saját építményében keletkezett kár és harmadik személynek okozott kár miatt. A Kérelem szerint a Biztosító mindkét kártérítési igényt elutasította. Erre figyelemmel a Kérelmező 2023. április 25. napján elektronikus úton panaszt (**Panasz**) nyújtott be a Biztosítóhoz.

A Kérelmező kifogásolta a Kérelemben, hogy a Biztosító a Panaszra a Kérelem benyújtásának napjáig nem válaszolt. A Kérelmező sérelmezte továbbá a kártérítési igényeinek elutasítását, amelyre tekintettel kérte a kárügy felülvizsgálatát.

II. ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

Az MNB a Kérelem kapcsán a Biztosítót az N-FK-II-50/2023. számú végzésével nyilatkozat megtételére, valamint iratok csatolására hívta fel.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. § (1) bekezdés a) pontja alapján az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi 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 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 fentiekre figyelemmel az MNB a Biztosítónál folytatott fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy a Biztosító megtartotta-e a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben (**437/2016. Korm. rendelet**) foglalt előírásokat.

A Biztosító nyilatkozata

A Biztosító az MNB felhívásának a 2023. július 25. napján kelt nyilatkozatával (**Nyilatkozat**), valamint az ahhoz mellékelte dokumentumokkal tett eleget.

A Nyilatkozat szerint a Kérelmező 2018. január 1. napi kockázatviselési kezdettel lakásbiztosítási szerződést kötött a Biztosítóval a XXXXXXXXXXXXXXXX címen lévő ingatlanra, amely szerződés XXXXXXXXXXXXX kötvényszámon jött létre. A Biztosító előadta, hogy a „*K&H Lakásbiztosításának szerződési feltételeiben*”

részletes tájékoztatást nyújtott a Kérelmező részére a biztosítási eseményekről, illetve az esetleges kizárásokról. A szerződés aláírásával a Kérelmező nyilatkozott arra vonatkozóan, hogy megismerte és elfogadta a szerződési feltételeket.

A Nyilatkozat szerint a biztosítási fedezet lakóépületre és melléképületre szólt, azonban az ügy tárgyát képező filagória építménynek minősül, de építmény a biztosítási ajánlaton nem került feltüntetésre, és későbbi építés esetén sem lett bejelentve a Biztosító részére. A Biztosító hivatkozott arra, hogy a Kockázatvállalói kézikönyv 7.4.1.1 pontja határozza meg a melléképület és az építmény fogalmát.

A kárbejelentés és kárrendezés kapcsán a Biztosító előadta, hogy a Kérelmező a fenti lakásbiztosítási szerződése terhére a 2023. március 27. napján történt vihar okozta káreseménnyel kapcsolatban két kárbejelentést tett. A XXXXXXXX kárszámon – viharkárként – nyilvántartásba vett, saját építményében keletkezett kárt 2023. március 28. napján jelentette be a Kérelmező, míg a XXXXXXXX kárszámon – felelősségbiztosítás terhére – nyilvántartásba vett, harmadik személynek okozott kárt 2023. március 30. napján jelentette be.

A XXXXXXXX számú kárbejelentés esetében a kárszakértő a kárfelvételi szemle alkalmával megállapította, hogy a kárbejelentés egy 15 m²-es filagóriára vonatkozik, mely az ingatlanon belül építménynek számít. A lakásbiztosítás nem tartalmazott építményre vonatkozó biztosítási elemet. A Biztosító 2023. április 21. napján megküldött elektronikus levélben tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy a károsodott vagyontárgyra a biztosítás nem terjed ki, emiatt a kártérítési igénye elutasításra került. Jelen fogyasztóvédelmi eljárás megindulásáról való tudomásszerzést követően a Biztosító felülvizsgálta az esetet, és megállapította, hogy a biztosítási szerződés alapját képező ingatlanon nincs melléképület, csupán az építmény körébe sorolandó filagória, azonban az ajánlat készítésekor az építmény helyett – tévesen – 16 m²-es melléképület lett megjelölve. A felülvizsgálat eredményeképpen az építményben keletkezett kár a melléképületre vonatkozó biztosítás terhére 2023. július 19. napján rendezésre, a Kérelmezőnek a kártérítés és a kamat átutalásra került.

A XXXXXXXX számú kárbejelentés esetében a Biztosító úgy nyilatkozott, hogy a káresemény a felelősség-biztosítás terhére nem téríthető, mivel ezt vis maior eseményként kellett kezelni (a legnagyobb gondosság ellenére sem hárítható el), így sem a Kérelmezőt, sem a Biztosítót nem terheli felelősség. A kárszakértő megerősítette, hogy a Kérelmezőt nem terheli felelősség, az építmény tetejének megrongálódása miatt a gépjárműben keletkezett kár a Kérelmező terhére nem róható fel. Az érintett építmény, a filagória jól karbantartott, megfelelő állapotban volt, valamint a gyártó cég előírásainak megfelelően volt az építmény tetejére a héjazat felhelyezve, melyet a kárfelvételi szakvélemény tartalmaz. A Biztosító írásban tájékoztatta a károsultat és a Kérelmezőt is arról, hogy a károsodott vagyontárgyra a biztosítás nem terjed ki, emiatt a Biztosító a kártérítési igényt elutasította.

A Nyilatkozat szerint a Kérelmező 2023. április 25. napján nyújtotta be a Panaszt, azonban ez nem került feldolgozásra, így ennek kapcsán a Biztosító a mulasztását elismeri.

III. A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS MEGÁLLAPÍTÁSAI

III.1. Tényállás

2023. március 27. napján vihar rongálta meg a Kérelmező ingatlanának udvarán álló filagória tetejét, illetve a tetőről leszakadt zsindelet a szél a szomszéd autójához csapta, amely ezáltal károsodott. A Kérelmező ennek kapcsán a Biztosítóval kötött lakásbiztosítási szerződése terhére két kárbejelentést tett. A Biztosító által XXXXXXXX kárszámon – viharkárként – nyilvántartásba vett, saját építményében keletkezett kárt 2023. március 28. napján jelentette be a Kérelmező, míg a XXXXXXXXXX kárszámon – felelősségbiztosítás terhére – nyilvántartásba vett, harmadik személynek okozott kárt 2023. március 30. napján jelentette be. A XXXXXXXXXX számú kárbejelentés esetében a Biztosító 2023. április 21. napján megküldött elektronikus levélben, míg a XXXXXXXX számú kárbejelentés esetében a 2023. április 19. napján megküldött elektronikus levélben tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy a kártérítési igénye elutasításra került.

A Kérelmező 2023. április 25. napján elektronikus úton megküldött Panaszban sérelmezte a kártérítési igénye elutasítását, és kérte annak felülvizsgálatát.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító nem reagált a Panaszra.

III.2. Jogi minősítés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159. § (1) bekezdése szerint a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt e § alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítói 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 437/2016. Korm. rendelet 1. § (6) bekezdése alapján 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.

Az MNB megállapította, hogy a Kérelmező – a Biztosítóhoz 2023. április 25. napján érkezett – Panaszban a Biztosító magatartására, tevékenységére vonatkozó – a Bit. 159. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősülő – kifogást terjesztett elő, amellyel összefüggésben a Biztosítót a fent hivatkozott jogszabályhely alapján harminc napon belüli válaszadási kötelezettség terhelte. Azzal, hogy a Biztosító elmulasztott harminc napon belül reagálni a Panaszra, megsértette a 437/2016. Korm. rendelet 1. § (6) bekezdésében foglalt előírást.

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 panaszok határidőben történő 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 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 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 határidőben történő 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 Biztosító által megsértett rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető követelményeket 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 Biztosítóknak a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó a jogszabályban rögzített határidőn belüli válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról, a Biztosító álláspontját késedelem nélkül megismerje, 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 Kérelem benyújtásáig egyáltalán nem reagált a Panaszra, és csupán a fogyasztóvédelmi eljárás megindulásáról való tudomásszerzést követően vizsgálta felül a kárügyeket.

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 kártérítési igény elbírálásával kapcsolatos kifogás 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, 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 a 56/2022. MNB rendelet 8. §-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, 2023. november 22.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT