

# Vélemény a direkt kárrendezési javaslatra

A PSZÁF 2013. szeptember 16-án közreadott egy vitaanyagot a direkt kárrendezés esetleges magyarországi bevezetéséről. Ezzel kapcsolatban fogalmaztam meg véleményemet, előre tekintve a 2014. március 15-én életbe lépő új Ptk. 6:459. § (2) bekezdésére is tekintettel. Az egy kárfelmérési gyakorlatot és a saját biztosítóval történő kapcsolat erősítését alapvetően támogatom, ennek szellemében olvasható az alábbi okfejtés, remélve, hogy azok segítik a biztosítási szakma előtt is álló új megoldások keresését. Szeretném felhívni a figyelmet arra is, hogy ha nem ismert a károkozás pillanatában a gépjármű-felelősségbiztosításban a károkozó, illetve annak felelősségbiztosítója, MABISZ-megállapodás szabályozza a casco és vagyonbiztosítók eljárási rendjét, illetve az egymás közti elszámolást (2012. dec. 10. A magyar biztosítók kárdokumentációs kezelési és költségelszámolási szabályozása).

## Bevezető

Egyetértek a tanulmány közreadásával, az abban megfogalmazott gondolatok többségét is magaménak érzem. Azonban sajnálom, hogy e téma kapcsán nem került sor az új Ptk. kárbiztosításokra vonatkozó fejezetében található, a többszörös biztosítás kárrendezésével kapcsolatos gondolatok megosztására.

Nézzük azonban előbb a direkt kárrendezés gondolatának lehetőségét az új Ptk. 6:471 §-a alapján:

A (felelősségi) biztosítási esemény bejelentése

„A biztosított a szerződésben megállapított határidőn belül – a bejelentési kötelezettség megszegése esetére megállapított jogkövetkezmények mellett – köteles a biztosítónak írásban bejelenteni, ha vele szemben a szerződésben meghatározott tevékenységgel kapcsolatban kárigényt közölnek, vagy ha olyan körülményről szerez tudomást, amely ilyen kárigényre adhat alapot. ...”

Itt jogszabályi akadálya nincs, hogy a károsult a kárával saját biztosítóját keresse meg kárának bejelentésével kapcsolatban. Azonban a 2009. évi LXII. törvény a Kötelező gépjármű felelősségbiztosításról, 28. paragrafusa egyértelműen kizárja:

28. § (1) A károsult kártérítési igényét e törvény alapján, a biztosítási szerződés keretei között a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójával szemben közvetlenül, illetve az e törvényben meghatározott esetekben a Kártalanítási Számla kezelőjével szemben jogosult érvényesíteni.

Ez alapján a speciális eseteket dolgozza fel a MABISZ-megállapodás, azonban ezen törvényi előírás messzemenő betartásával.

No, persze akkor hogyan is függ össze a két szabály? Az egyik esetben a biztosított (károkozó) kell jelentse a kárt, speciálisan a kgfb. keretein belül meg a jelentési kötelezett megfordul, sőt a kgfb. a nemzetközi bejelentéseknél is megköveteli a károkozó képviselőjénél történő kárbejelentést. Bárha minden érdekelt biztosító a másiknak kárképviselője (mely fogalom jelenleg nem ezt tartalmazza, a MABISZ-megállapodás sem erre vonatkozik), úgy a jelenlegi törvény szerint is bevezethető a direkt kárrendezés a hazai piacon, külön jogszabályi előírások változtatása nélkül.

A direkt kárrendezés kérdése persze nem csak abban az esetben lényeges, amikor a két jármű úgy ütközött, hogy mind a kettő csak kgfb. fedezettel rendelkezett. Az anyag is foglalkozik a direkt kárrendezés casco penetráció elősegítésének gondolatával. Igen ám, de mi van akkor, ha a casco más biztosítónál van elhelyezve, azaz mehetek-e a casco biztosítómhoz kárt rendeztetni? Az anyagban hivatkozott aktív kárrendezési kísérletek a biztosítók részéről nem a közrebocsátott direkt kárrendezési kísérletnek tekinthetők, hanem sokkal inkább a casco ügyfélképviselőt kívánták megvalósítani, kvázi kárképviselőként, a casco-s ügyfélrt kár esetén a károkozó biztosítójánál. A rendszer sajnos nem kapott elég támogatást, a MABISZ-megállapodás nem is engedi, ismertté vált esetben 5 napon belül a keletkezett anyagot az illetékes felelősségbiztosítóhoz kell eljuttatni, pedig egyértelmű

vesztesek voltak azok az ügyfelek, akik a megfelelő ügyfélszolgálati hálózati rendszerrel nem rendelkező, csak neten vagy telefonon elérhető biztosítók károsultjai voltak.

Egyébként, ahogy az eredeti anyag is írja, ma már a kiszervezett, kárfelméréseket egységes műszaki metodika mellett végző kárszakértő cégek által felvett károk esetén, a laza kárfelvételi vádat emlegetni nem időszerű.

Ebben a tekintetben is érdekes az új Ptk. 6:459. §-a (Többszörös biztosítás), mely igazából a kárbiztosításoknál lett megfogalmazva, de éppen a kgfb. területén is lehetséges. Hisz a legtöbb kgfb. fedezet valamilyen limittel rendelkezik, míg néhány vezető biztosító limit nélküli fedezetet is árul. A hivatkozott paragrafust azért adom közre, hogy mindenki számára érthető legyen a hivatkozásom.

6:459. § (1) Ha ugyanazt az érdeket több biztosító egymástól függetlenül biztosítja, a biztosított jogosult igényét ezek közül egyhez vagy többhöz benyújtani.

(2) A biztosító, amelyhez a kárigényt benyújtották, az általa kiállított fedezetet igazoló dokumentumban írt feltételek szerint és az abban megállapított biztosítási összeg erejéig köteles fizetést teljesíteni, fenntartva azt a jogát, hogy a többi biztosítóval szemben arányos megtérítési igényt érvényesíthet.

(3) A biztosítók a (2) bekezdésben írt megtérítési igény alapján a kifizetett kárt egymás között azokkal a feltételekkel és biztosítási összegekkel arányosan viselik, amelyeknek megfelelően az egyes biztosítók a biztosított irányában külön-külön felelnének.

Itt egyértelmű a megfogalmazás, az ügyfélnek joga van egy biztosítónál rendeztetni kárát. De nézzük, milyen esetek fordulhatnak elő a gyakorlatban, a teljesség igénye nélkül felsorolva az eseteket, mert más szakértők bizonyára tovább tudják folytatni a listát. A listában a kárbiztosítás alá tartozó eseteket emelem ki:

1. Casco + kgfb. biztosítással rendelkezik az ügyfél. Jelentheti a kárát a casco biztosítójánál a károkozó felelősségbiztosítója helyett, mivel ott egyes térítések nem káridőponti avult értéken térülnek, ráadásul a bérgepkocsi-használat kár idejére egyértelműen szabályozott?
2. Utasbiztosításban autós asszisztencia vagy egyéb gépjármű-biztosítással rendelkezik az ügyfél. Utasbiztosítója eljárhat a károkozó felelősségbiztosítója helyett, ha az ügyfél közlekedési balesetet szenved?
3. A balesetet szenvedő károsult saját felelősségbiztosítójánál rendelkezik autós asszisztencia biztosítással, eljárhat március 15-e után erre a pontra hivatkozva a károsult felelősségbiztosítója a károkozó felelősségbiztosítójával?

(A jelenlegi MABISZ-megállapodás szellemében nem ilyen jellegű.)

A harmadik kérdés már meg is mutatja a PSZÁF-tanulmányban felvetett, az új Ptk. által lehetővé tett egy kárbejelentéses kárrendezés esetén a direkt kárrendezés létjogosultságát.

A fenti listába nem tettem bele, mivel az anyag alapvetően a gépjármű-biztosítási területtel foglalkozott, de az egy kárbejelentési rendszerhez még hozzá tartozik nagy tételben a társasházakban élők biztosított-sága is. Milyen kárrendezési metodika mellett jelenthetem be lakásom kárát, ha arra saját fedezetem és lakásbiztosítóm mellett a társasháznak is van biztosítása? Abban én is érdekelt vagyok, az részben azonos fedezettel is rendelkezik?

A továbbiakban sorban a feltett kérdésekket foglalkozom. Kiemelve továbbra is, hogy magam részéről az egy ügyfél – egy kár-esemény – egy biztosító megoldást támogatom, ebbe beleértve a direkt kárrendezés lehetséges bevezetését is.

### 1. kérdés: a fentiekben kívül azonosítható-e más előnye a direkt kárrendezésnek?

Sajnos a tanulmány, különösen az egyes országokra vonatkozó része nem tért ki arra, hogy milyenek az ügyfélszolgálati rendszerek, annak fejlődését hogyan segítette a direkt biztosítás, illetve, hogy egyes országokban milyen a kárfelmérés rendszere. Itt ugyan megemlítesre került, hogy Magyarországon jelentős fejlődésen ment át a kárszakértői munka, és egységesebbé vált a kárszakértői irodák megjelenésével. Véleményem szerint a direkt kárrendezés előnye valóban nem is a kárfelmérés műszaki oldalának színvonal-egységesítését segítené ma már leginkább, hanem az ügyfél-kiszolgálás alábbi területeit fejlesztené:

1. Sok alacsony díjjal kgfb. piacra belépő biztosító elsősorban a károk jóval szigorúbb megítélése mellett el akarta felejtetni az ügyfélszolgálati rendszereinek kiépítését, működtetését. Még az IT alapú ügyfélszolgálati fejlesztések is elmaradtak a mai technológiai színvonal adta lehetőségektől. A web2-es felület mellett 5 MB-os e-mail korláttal az ügyfelek szinte elérhetetlennek érzik egy-egy kárrendezés kapcsán az ügyintézők elérését. Még a javítóipar számára sincs általánosan biztosítva a kárfedezet-igazolás. Vannak persze olyanok, akik a javítóknál ingyenesen használt felületekkel állnak ügyfélközvetben rendelkezésre, de egyesek még mindig a fax befogadása után intézkednek. De hol vannak az ügyfél számára ingyenesen elérhető technológiák? Ilyenekre gondolok: telecenter helyett „multi-kommunikációs” centrum, amibe belefér az ügyfél által ingyenesen használt pl.: „Skype” beszélgetés, szintén az ügyfél által ingyenesen használható fényképküldő szolgáltatás, pl. „WhatsApp”, vagy nagyobb fájlok átadására ingyenesen használható közösségi megosztó használata, pl. Google Drive. Ma a vezető biztosítók rendelkeznek már ugyan gyors kárbejelentő rendszerrel saját ügyfeleik részére, melyek okos telefonról is használhatóak, de a piac még messze van ettől a megoldástól.
2. Az Önök által leírt direkt kárrendezési előny, hogy rövidülnek az átfutási idők, elsősorban nem az eddigi kárfelmérés gyorsulásából adódnak. Ezt ma már a

kárszakértői irodákkal szembeni általános elvárásokról a biztosítók megszerezték, de a saját ügyfél kiszolgálása a kártérítési összeg kiutalásakor a belső ügyfélszolgálat ügyfélorientált fejlesztését igényli általánosan. Ebben a vonatkozásban jelentős pozitívumokkal bír a rendszer, hisz most már nem a törvény által megengedett legutolsó fizetési napon kell/lehet a kártérítési összeget utalni, hanem a kár tényleges döntését követően azonnal felmerül a saját ügyfél kiszolgálásának belső igénye, ez legalább akkora morális előny, melyet morális hátrányként az anyagban megfogalmazva találunk. A piacon voltak ilyen megoldások (pl. készpénzes, kárcsekkes azonnali fizetés), amelyeket a mai alacsony díjszint nem visel el, de real time (kárfelmérés utáni azonnali) utalás bevezetésével az ügyfélorientált biztosítók ma is foglalkoznak.

3. Ügyfélpanasz, békéltető testületi, bírósági perszám csökkenés olyan előny, mely ma megoldandó probléma. Sajnos a PSZÁF-nak is ki kellett építeni az ilyen ügyek kezelésére a területi irodákat, létrehozni pénzügyi békéltető testületet. Ha nem a „tájékozatlan” ügyfél, hanem két szakember vitatkozik, hatékonyabb beszélgetésük segíti az egyes esettípusok piaci szintű egységes értelmezését is. Ilyen vonatkozásban megfontolandó, hogy az egységes értelmezések kialakításakor, különösen műszaki területen, a meghatározó szakértői irodák véleménye is bekérésre kerüljön.

### 2. kérdés: beazonosítható-e a fentiekben kívül a direkt kárrendezés más költsége/hátránya?

1. A rövidebb átfutási idők, valamint az, hogy a kárt kifizető a megtérüléshez időben később jut hozzá, pénzügyi (befektetési) veszteséget jelent. A rendszer bevezetésekor ennek a biztosítók közötti egyenlege nehezen állapítható meg. Azonban, ha piaci szinten 10 napot rövidül az átlagos átfutási idő, ez a 10 napi hozamkiesés az egész piacot érinti.
2. Új biztosító piacralépésének esélye nagy valószínűséggel csökken. Eddig a piacon megjelenők lényegében alacsonyabb

**Egy kárra jutó átlagos kárfelhasználás díjostályaonként, a tárgyévi bejelentett károk alapján – biztosítók összesen (Ft)**

Díjostályok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Mindösszesen</b>	449 201	445 453	477 440	488 584	464 432	450 468	444 220	452 182
<b>Személygépkocsi</b>	436 356	435 701	452 049	472 870	443 191	422 997	418 701	412 096

ügyfélszolgálatával, elégedetlenebb károsultakkal is indulhattak, a vonzó alacsony díj miatt értékesítési hálózatot nem működtettek, így a díjaikban ez sem jelent meg. A direkt biztosítással az új piacra lépők ezen költségmegtakarításokkal nem számolhatnak, sőt egyeseknek ki kell ilyeneket építeni, ez az új belépőknél nagyobb finanszírozási igényt jelent, a piacon lévő, de ilyenekkel nem rendelkezőknél díjemelkedést hozhat.

3. A magyarországi kgfb. átlagkár mértéke 2005 óta nem emelkedik, mélyen alatta van az Önök által egyes országokban írtaknál. Ez egyáltalán nem arányos a piaci alapú elszámolásokkal. Sok helyen a javított alkatrészek beépítése kezdődött meg, ma már Audatex szinten is támogatva. Ez nem ügyfélorientált. Ha ez a helyzet már csak annyit változik, hogy a javítók ráfordításarányosan kapnak térítést, az a rendszer előnye lehet, de bizonyára díjemelkedéshez is vezet.
4. Az olaszországi példájuk is azt mutatja, hogy jogszabályi bevezetés, központi, esetleg állami átlagkár megállapítás a relatív kis piaci szabadságot is tovább nyírhatja, visszatérhetnének a '90-es évek PM általi díjmeghatározásához, amiről utólag tudjuk, hogy nem volt piacorientált. Így a direkt kárrendezést úgy vélem, a MABISZ-on belüli közös megegyezésre kellene hagyni. Ennek ösztönzése lehetne felügyeleti feladat.

**3. kérdés: egyetért-e azzal, hogy a direkt kárrendezésnek nincs tartós hatása az egyes biztosítók egymáshoz képesti relatív jövedelmezőségére? Miért?**

A '90-es években elvileg a kötelezőn elért nyereséget vissza kellett juttatni az ügyfelekhez. Hát erre nem sok példa volt. A direkt

(netes) biztosítók megjelenésével, több gépjárművet biztosítva a piacon legalább 30 milliárd forint díjkiesés tapasztalható, mégis úgy tűnik, senki sem akarja jövedelmezőség hiánya miatt feladni. Hogy ki, hol találja meg a maga jövedelmezőségét, az az Ő üzleti titka. Az Önök által elvégzett számításal egyetértek. Az mindenesetre bizonyos, hogy a biztosítási üzletben újabb innovációs megoldások jelennek majd meg, azt remélem, hogy mindenki örömeire. A megállapodásos rendszerben mindig is előnye, hogy a megállapodásban mindenki megtalálhatja a maga előnyét, ezért sem javasolnám a jogszabályi bevezetést.

**4. kérdés: a fentiekén kívül ismer-e más, releváns tapasztalatot a direkt kárrendezésre?**

A magam részéről az osztrák, német és francia rendszerekről vannak ismereteim. Bár nem kimondottan csak a direkt kárrendezés témáját illeti, de érdekes lenne egyes országokban megvalósított központi kárarchívum működtetésének vizsgálata is. Ez részben a rendszerben lévő biztosítók adatcseréjét, előzmény kárvizsgálatát könnyítené, és alkalmasint a hatósági jogkörrel eljárók informálását is segíthetné.

**5. kérdés: a fentiek alapján Ön hogy gondolja, hogy melyik lenne a helyes hivatalos politika és miért?**

Már korábban is jeleztem, hogy alapvetően támogatom a direkt kárrendezés gondolatát, ezért a felügyeleti támogatást mindenképpen javaslom, de jogszabályi kötelezéssel nem értek egyet. Azonban a bevezetőben lévő törvényi hivatkozások értelmezésében, a direkt kárrendezés gondolatiságának megfelelő jogszabályi környezet kialakításában a felügyeletnek, úgy vélem, meghatározó szerepet kell játszani.

**6. kérdés: amennyiben úgy gondolja, hogy esetleg célszerű lenne Magyarországon bevezetni a direkt kárrendezést, mit gondol, milyen plusz intézkedéseket kellene még tenni, milyen szabályokat, intézményeket létrehozni, célokot kitűzni, hogy a lehető legeredményesebben működjön?**

Az első intézkedések között úgy vélem annak kellene lenni, hogy egy időszakra tényleges, a különböző minták szerinti számításokhoz elegendő adatot kellene gyűjteni a piacról, hogy annak bemutatható legyen a jelen állapot, illetve a különböző országok szerinti modellek alapján a várható elszámolási egyenleg.

Ezt követően kellene az elszámolás kapcsán felmerülő feladatok ellátására megkeresni a megfelelő helyet. Magam részéről a kgfb. esetében értelemszerűnek gondolom a MABISZ GKI ilyen irányú tevékenységbővülését, de más elgondolások is elfogadhatók, ha azt a résztvevők akceptálják.

Mindenképpen az új Ptk. életbelépését megelőzően átgondolnám a többszörös biztosításra vonatkozó pontnak és annak kárrendezésre vonatkozó hatását elemezni, a szükséges folyamatokat kialakítani, szükséges értelmezésekkel segíteni a piacot.

Jó lenne konferencianapon bemutatni az érdekelteknek a legjobb gyakorlatokat, oda a működtetők részéről kompetens személyt meghívni, hogy a résztvevők konkrét kérdésekre is választ kaphassanak.

Célként azt jelölném ki, hogy a piacon lehesen az ügyfélnek egy káresemény kapcsán egy, általa választott biztosítónál a kárt rendeztetni, a biztosítás mindig is bizalmi ügy volt, most sincs ez másként.

TISZTELETTEL  
RÁCZ ZOLTÁN

IGAZSÁGÜGYI MŰSZAKI SZAKÉRTŐ

Egy vevőnk mondta rólunk:

*„Megcsinálták a BentleyDerby motort, szépen fut. Ezek tényleg mindent tudnak. Úgy látszik 1932 óta összeszedtek egy kis tapasztalatot. És még nem is drágábbak másoknál.*

*K. Árpád”*



**Ha profit keresel, válaszod, ahova a szaktudás koncentrációdott.**

Motorfelújítás 1886-os évjáratától napjainkig.

6000 Kecskemét, Fecske u. 5.

[www.nagygepmuhely.hu](http://www.nagygepmuhely.hu)

Tel.: 76/416-683. Mobil: 06-30/257-5252.

**NGM MOTORFELJÚJÍTÓ KFT.**  
a motorspecialista

Professionális járműipari segéd- és karbantartó terméksalád magyarországi vezérképviselete keres termékeinek helyi képviseletére és forgalmazására

**TERÜLETI KÉPVISELŐ**

munkatársakat az egész ország területén.

**Feladat:**

- meglévő ügyfelekkel, szervizekkel kapcsolattartás,
- új ügyfelek felkutatása,
- műszaki tanácsadás,
- értékesítés.

**Az állás betöltésénél előny:**

- autós műszaki ismeretek,
- hasonló munkakörben szerzett tapasztalat,
- meglévő kapcsolatrendszer.

A munkakör betölthető alkalmazotti és megbízási jogviszonyban, fő- és mellékállásban.

Fényképes szakmai önéletrajzokat a [kepviselo@gmail.hu](mailto:kepviselo@gmail.hu) e-mail címre kérjük.

A pályázatokat bizalmasan kezeljük.