

# Javaslatok a kárrendezés szabályozásához

A PSZÁF felhívással fordult a kárrendezéssel foglalkozókhoz, fejtsék ki véleményüket, hogy kellően szabályozott-e a kárrendezés folyamata, illetve hogyan lehetne még inkább ügyfélközpontúvá tenni a jelenlegi szabályozásokat. A felhívás anyaga az Autótechnika legutóbbi számában is teljes terjedelmében megjelent. Követve a PSZÁF kérését, az általuk feltett kérdések sorrendjében szeretném a véleményemet megfogalmazni.

## Preambulum

Szerencsésnek tartom a PSZÁF felvetését, hogy a kárrendezést szabályozza. Tudnunk kell azonban, hogy mind a személy, mind a vagyonbiztosítások területén vannak képzések, például a gödöllői egyetemen dr. Czegle Tibor vezetésével kárszakértői képzés folyik, míg magasabb szinten a felelősségi szakértők biztosítási szakjogász végzettséget szerezhetnek, a járműmérnökök dr. Melegh Gábor munkásságának köszönhetően szakértői vizsgát tehetnek, de hasonló minősítések az orvosi és építész, valamint villamosmérnöki területen is megszerezhetőek. Az orvosoknak külön szakkollégiuma is van. Azaz inkább a szintek, azok együttműködésének szabályai hiányoznak. Ide tartozik, hogy a biztosítással foglalkozó intézetek vezetésében nevesítve megtalálható például a vezető aktuárius, de a kárrendezés vezetése kimaradt. Hasonlóan megfontolandó, hogy a pénzügyi közvetítők, szakértők önálló kamarával rendelkezzenek.

A kárrendezés szabályozásában azonban nemcsak a felvetett kérdések mentén van szabályozatlanság. Itt nem tárgyalom, mivel nincs a kérdések közé felvéve, de a túlbiztosítás ma ellenőrizhetetlen (egy kárra több biztosító téríthet kárt), valamint nincs BAR-lista, azaz amíg a bankok vezethetnek a rossz adósokról publikus nyilvántartást, addig a biztosítóintézetek hasonló közzétételt nem tehetnek, így legfeljebb egyes független szakértők találkoznak ugyanazon kárképpel más és más biztosító kárfelmérése kapcsán. E témával kapcsolatban külön tanulmány elkészítése lenne indokolt PSZÁF-szinten is. Hiányzik a biztosítatlanság nyilvántartása is kötelező gépjármű-biztosítás területén, amelynek hiánya ma már adócsalásnak is tekinthető, hisz a baleseti adó ehhez van kötve.

Áttérve most már a feltett kérdésekre, javaslataimat a következőkben foglalom össze:

### 1. Kérdés:

*A. Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával?*

*B. Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé és milyen változásokra van szükség?*

Az A kérdés egyik fele, hogy indokolt-e a kárrendezés gyakorlatán változtatni, inkább vezetélméleti kérdés, mint szakmai. Meggyőződésem, hogy a biztosítási szakmában dolgozók maguk is a szabályozók közötti legjobb megoldást szeretnék megvalósítani, a biztosítónkénti eltérő gyakorlat a különböző megközelítéseket mutatja. Hogy lehet-e ebben némi egységesítést megteremteni? Igen, minden szabályozás célja ez. Az elmúlt időben megjelent szakértői struktúrák (szervizkárfelvétel, asistance kárfelvétel-elhárítás, szakértői irodák, független szakértők...) időszzerűvé is teszik a kérdést. Ezzel

át is tértem arra, hogy indokolt foglalkozni a témával, mind a kárrendezés felépítése, mind az ügyfelek kiszolgálása kapcsán.

A kérdés B fele kapcsán szükségesnek tartanám a kárrendezés elemeinek külön felsorolását, mielőtt válaszolnék.

Fedezetvizsgálat alatt értem azt, hogy a biztosítás érvényességi ideje alatt következett-e be a káresemény. Ennek ellenőrzését nem tartom kiszervezhetőnek. E vonatkozásban azonban mind az alkusz- mind az ügynöktársadalom felkészülten tudja képviselni az ügyfélérdekeket.

Jogalap vizsgálata alatt értem azt, hogy az adott biztosítási feltétel alapján a kártérítési összeg megilleti-e a kárt elszenvedettet. Úgy vélem, hogy vagyonbiztosítások területén (ideértve a gépjármű casco biztosítást a kedves olvasók tájékoztatására) a kárszakértői tevékenységre jelenleg is feljogosítottak ezt a vizsgálatot el tudják látni, még nem jogosultak rá. Itt alapvetően a „szakértő” fogalmának a meghatározása, a végzettség követelményeinek tisztázása az aktuális. A tevékenység ilyen, jogalapi szintű kiszervezhetőségét is lehetővé tenném. Ez azt is jelenti, hogy e területen az ügyfélérdek képviselőt is el tudom képzelni szélesebb körben. A felelősségbiztosítási és egészségbiztosítási területen a jogalapi döntést továbbra is biztosítón belül hagynám teljes egészében, illetve igazságügyi szakértői minősítéssel rendelkező szakembereknek, jogi vagy orvosi végzettségű képviselőknek tartanám fenn a jogot még az ügyfélérdek képviselőre is. Nem kivétel ez alól a legnagyobb perszámot adó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kárrendezés. E területen inkább a kárrendezői tevékenységet ellátó munkatársak szakmai minimumát írnám elő, de ez későbbi kérdéskör.

Összegszerűség tekintetében gyakorlatilag most is több lehetőség közül választhat az ügyfél. A szakértői műszaki becléstől az egyes javítók konkrét árajánlatáig kérhet tanácsot.

E területen a vita más jellegű. A méltányoshoz képesti alacsonyabb kártérítési összeg ma inkább a terület adóügyi szabályozatlanságából fakad. A minősített javítók számlás kárrendezése ma helyből 27%-kal magasabb terhelést jelent a kifizetőnek. Ugyanakkor a kalkuláción alapuló kártérítés felhasználása közel sem azt jelenti, hogy az adott kár lesz helyreállítva, különösen azt nem, hogy azt bejegyzett vállalkozás fogja helyreállítani. E vonatkozásban viszont az sja-törvény nem veszi számba, hasonlóan az ingó vagyontárgy értékesítéséből származó jövedelem adójához. Az így megkapott összegekről pedig a biztosítók az életbiztosítási kifizetésekhez hasonlóan, könnyen tudnának jelentést tenni, ha az adószámot, adóazonosító jelet elkérhetik.

Összegezve. Nem látom távolállónak az egyes biztosítók gyakorlatát, különösen nem a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási területen. A feketegazdaság fehéritése inkább adóügyi területen kíván szabályozást. Természetesen a fogyasztói érdekvédelem fokozá-



sa mindig ajánlatos, de tudjuk, hogy bármilyen jól működő rendszer esetén sem nulla a panaszok száma. E területen inkább a biztosítási kultúra emelését javasolnám úgy, hogy ilyen típusú ismereteket a középiskolákban is megszerezzék a képzésben részt vevők, de a jogosítványszerzés alapfeltételei közé sorolnám a vonatkozó biztosítási törvény megismerését, s az abból történő számonkérést az elméleti vizsgákon.

## A kárrendezés szabályozására irányuló javaslatok

**2. kérdés: Ügyfélfelvételi szempontból célszerű megoldás-e a kárrendezés részletesebb szabályozása?**

A kérdés felvetésében alapvetően bizonyos határidők betartását javasolja a kérdésfelvető. Azt mindenképpen tudnunk kell, hogy a károk súlyosságuktól függően húzódnak el leginkább, sőt jelentős mértékű az ügyfél-érdektelenségi kárvárások száma is. A részletesebb szabályozás előírása egy tekintetben lenne indokolt, mégpedig, hogy adott kárrendezésben érdekelt terület (biztosító, káiroda, ügyvédi, orvosi iroda...) rendelkezzen ügyrenddel a kezelt károk esetére vonatkoztatva.

A bejelentés vonatkozásában üzletpolitikai döntések befolyásolják az elérhetőséget. Piaci szereplőkre, mivel nem hatóságok, elérhetőségi kényszerrel nem javasolok, a nem megfelelő elérhetőségnek ugyanis megvan a piaci megítélése.

A 3 napon belüli kárfelvétel havária esetén tarthatatlan, egyébként is a bejelentést követően kb. ennyi idő szükséges az ügyfél eléréséhez, szemleegyeztetéshez. Ez javasolt kapcsolatfelvételi időszakként egy minta kárrendezési ügyrendben szerepeltethető. A 10 munkanapon belüli nyilatkozatfelhívás helyett inkább a szemle elvégzésének időpontját jelölném meg, ami a biztosítófeltételekben meg is jelenik. A helyszíni szemlén részt vevő szakértő a hiánypótlások igényét egyébként jegyzőkönyvezni is szokta.

A javaslatok között nem szerepelt, de egy minta ügyrendben megfogalmazható minőségi elvárás lehet a károk 95%-ának 45 napon belüli lezárása.

A felvetések között szereplő: a kifizetést megalapozó dokumentáció beérkezését követően az elfogadott kártérítési összeget 15 munkanapon belül a károsult részére fizesse meg, kitétel a feltételekben általánosan elterjedt, így ennek megkövetelése jogszabályi szinten is ajánlható.

**3. kérdés: Ha igen, a károsultak védelme a biztosításnak a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításon túli területein eléggé nyomós érv-e, és tekinthető-e olyan kiemelt közérdeknek, hogy a felek közötti szerződéses szabadság közjogi szabályokkal korlátozásra kerüljön?**

Mint fentebb megfogalmaztam, ahogy egy szervezetnek van számítási politikája, úgy egy biztosítónál, kárrendező szervezetnél adott területre vonatkozó általános ügyrend megkövetelése elvárható, ezen felüli mélyebb szabályozást nem látok indokoltnak, a piaci szereplők korlátozása e tekintetben nem lenne előnyös.

**4. kérdés: Milyen részletezettségű és milyen formájú szabályozásra van szükség?**

A kifizetéshez kötődő 15 napot a Bit.-be illeszteném, a minta ügyrendet PSZÁF irányelvként adnám ki.

**5. kérdés: Kijelenthető-e, hogy a biztosítók kárrendezési gyakorlatára során általánosságban érvényesül az érdekmentesség, és vagyoni károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása?**

A kérdésre egyértelműen IGEN-nel válaszolok. A kártérítés mértékét, annak helyreállításánál szükséges forrás nagyságát a károsult ismeri, ennek tudatában dönt.

A kérdés előtti problémafelvetésből egyébként számomra nem ez a kérdés következett volna. Itt ugyanis a gyors és számlás kárrendezés közötti probléma volt feszegetve. Ilyen módon, utalva az 1. kérdésre adott válaszomra is, adóügyi kérdésnek tartom a kérdésfelvetést. A számla-és áfaszabályozást helyén valónak tartva, szükségesnek látnám, ha a magánszemélyek az szja-törvény keretében az ingó vagyontárgyak értékesítéséből származó jövedelem bevallásához hasonlóan beszámolnának az így kapott összegek felhasználásáról. A vállalkozások az így kapott összeget egyébként kötelesek nyilvántartásukban feltüntetni. Ha a javító adószámát, adóazonosítóját fel kellene tüntetni e bevallás keretében, úgy a számlás kárrendezés adóügyi feszességéhez érnének el.

A kérdésre adott IGEN válaszomat az is erősíti, hogy a PSZÁF kimutatása szerint sem emelkedett a kötelezős károokra kifizetett átlagos kárráfóditás 2005 óta (Autótechnika 2011/11-12 szám). Ebben szerepe van az új, gazdaságos javítási technológiák alkalmazásának is.

**6. kérdés: Ha nem, milyen módszerek, szakmai eljárások alkalmazása, szabályzók bevezetése javasolt ennek elérése érdekében?**

Az ötös kérdésre adott válaszban elmondtam.

**7. kérdés: Véleménye, illetve tapasztalata alapján függ-e a kártérítés összegére adott szakértői becslés a kárszakértők képzettségétől és szakmai ismeretétől?**

Sajnálatosnak tartanám, hogyha bárhol ebből fakadó egyenetlenség lenne, ezt a biztosítók ma nem engedik meg maguknak. A felülvizsgálók rendszerével egyébként mindent megtesznek az ilyen problémák kiszűrésére.

**8. kérdés: Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárszakértőkkel szemben egységes képzési követelményekre és hatósági nyilvántartásra?**

IGEN. Három szintet javasolnék megkülönböztetni:

Kárrendező, önálló állásfoglalásra (jogalap, összegszerűség tekintetében) nem, de kapcsolattartásra, kárügy feldolgozására, ügyfél-tájékoztatásra jogosult.

Kárszakértő, önálló állásfoglalásra is jogosult.

Igazságügyi szakértő: jelenlegi szabályozás szerinti.

A kárszakértői képzést (másod) diplomás képzés keretében javaslom megvalósítani, azaz egy-egy terület (gépjármű, épületgépész...) szakmai tudását megszerezte, abban legalább 3 éves szakmai gyakorlattal rendelkezik (akár közép- akár felsőbb fokú végzettség esetén). A képzés során alapvetően a biztosítási szakmai ismeretek elsajátítása (jog, üzemtan,...), a szakértői eljárás megtanulása és az adott terület javítási, rehabilitációs szakmai ismereteinek mélyítése szerepelhetne tananyagként. Felsőfokú végzettségű, adott területen szakmai gyakorlatot szerettekkel szemben nem írnék elő külön képzést, azonban részvételüket szintentartó képzéseken elvárnám.

**9. kérdés: Várható-e, hogy a kötelező képzettségi feltételek bevezetését követően jobban érvényesülnek a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások, illetve a szakmai szempontok?**

Igen. Azonban meg kell jegyezni, hogy nemcsak a kárszakértőket, hanem a szervizek munkafelvételeit, a szerelőket is kell képezni. A független szerviz és javítóiparon belül, nemcsak a gépjárműves területen, azért ebben vannak hiányszakmák. A jól felkészült szakértő azonban, egy adott térségben, az általános műszaki színvonal emelését is jelent(het)ji.

10. kérdés: Számítani lehet-e arra, hogy a fenti intézkedések hatására hosszú távon csökken a kártérítés mértékével összefüggő viták és biztosított panaszok száma?

Szerintem a panaszok, a kártérítés mértékével összefüggő viták nagy része nem a szakmai felkészültségen múlik, sokkal inkább az 5. kérdésnél kifejtettekben alapszik. Ezen kívül minden bejelentkezést panasznak kell tekinteni például a biztosító panaszbejelentési felületén, pedig sok esetben érdeklődésről, jelzésről van szó. Érdemes lenne áttekinteni, mi is tekintendő panasznak, ami nem e cikk témája persze.

11. kérdés: Azonosítható-e aszimmetria a kárrendezésben a biztosító és a biztosított között? Ha igen, akkor ennek mérséklésére alkalmas-e a biztosítási szaktanácsadótól elkülönült – kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése?

Véleményem szerint nem az a kérdés, hogy a biztosító és a biztosított között létezik-e aszimmetria. Ennek feloldása az ügynök- és alkusztársadalom feladata. Sokkal fontosabb kérdés, hogy a károsult és egy számára ismeretlen biztosító között létezik-e aszimmetria. Erre a kérdésre már igen a válaszom. Azonban, ahogy az elmúlt időszakban nem alakult ki külön, jelentős, kárrendezést segítő hálózat, nem tartom szükségesnek külön kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetését, bonyolult esetekben az ügyvédtársadalom egyébként is ezt elvégzi. Viszont e kérdés azt is felveti, ki fizetné ezt a tanácsadót. Nagy valószínűséggel a károsult. Ebből kiindulva, szerencsésnek tartanám annak újragondolását, ha az alkuszt, aki az ügyfelet képviseli, miért is fizeti a biztosító, ráadásul általában jóval magasabb szinten, mint a függő egyes ügynököket.

12. Kérdés: Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárrendezési tanácsadók egységes képzési követelményrendszerére és hatósági nyilvántartásukra? Miért?

Mivel nem javaslom a kárrendezési tanácsadó rendszert ügyfélképviseelőnek, így a képzését sem tartom szükségesnek. Az ügyfél képviseletére az alkusz jogosult, azok nyilván vannak tartva. Azt azonban elképzelhetőnek tartom, hogy az alkuszokat, az igazságügyi szakértőkhöz hasonlóan, kárrendezési jogi ismeretekből, két-tő-négy évente oktatásra kötelezném.

13. kérdés: Ha egyetért a képzési követelménnyel, akkor megfelelőnek tartja-e, hogy a kárrendezési tanácsadók vonatkozásában az megegyezzen a kárszakértőkével? Ha nem, akkor milyen külön elvárásokat fogalmazna meg és miért?

Az előző kérdésre adott nemleges válaszom miatt, a kérdés ez esetben nem aktuális.

14. kérdés: Indokolt-e a Bit.-ben a biztosítási szaktanácsadó kategória fenntartása, és miért?

Nem tartom indokoltnak, helyette a kárrendező és a kárszakértő fogalmának fentebb leírtak szerinti megfogalmazását tartanám indokoltnak. A kárszakértő ma már biztosítótól független akár egyéni vállalkozó is lehet. A mai gyakorlatban több biztosító, független kárrendezési iroda, gépjárműszerviz ilyen független szakértőkkel tart kapcsolatot Ezen szakértők nyilvános listában történő megjelenítése, hasonlóan a biztosítási ügynök listákhoz, széles körben ismertté tenné őket, és ilyen módon az ügyfelek számára, saját érdekeik ki-munkálására is igénybe vehetők lennének, a korábbi károsult-biztosító aszimmetria csökkentését szolgálhatná. A PSZÁF egyébként a kiszervezett kárbecslési tevékenység kapcsán a biztosítóktól e szakértői kört nagyrészt ismeri is.

Az előterjesztésben egyébként csak a biztosítási tanácsadó szak-képesítés OKJ-száma szerepelt, a gödöllői egyetemen folyó szak-értőképzés sajnos kimaradt, pedig a biztosítási szakmában fontos képzőintézményként tekintünk erre a helyre.

15. kérdés: Szükség van-e a kollektív kárképviselet jogintézményre, ha igen, akkor milyen formában?

Szerintem a károsultak, ebbe beleértve a biztosítási területen nem megfelelően kiszolgáltak képviselete megoldott a fogyasztóvédelem keretén belül. Külön kárképviseletet nem látok szükségesnek, a biztosítottaknak sincs külön szervezete.

Az ugyan nem lett kérdésként feltéve, de egy pénzügyi közvetítői kamara létrehozásában magam is szívesen vállalnék feladatot. Ide a bankok, a lízingcégek, biztosítók, értékpapírforgalmazók... értékesítésben részt vevő közvetítői valamint e cégek szolgáltatásában részt vállalkó regisztrálhatnának.

A 16, 17, 18. kérdés így jelen keretek között nem aktuális a 15. kérdésre adott válaszom alapján.

## Összefoglaló

Örülök, hogy a PSZÁF ilyen formában lehetővé tette, hogy a társadalmunkon belül sokakat érintő kérdésben sokak kifejhessék álláspontjukat. A téma valóban aktuális. A kárrendezés szabályozása ténylegesen nincs beemelve a Bit.-be. A polgári perrendtartás pedig egy jó minta felsőbb szintű káreljárási szabályozásként.

RÁCZ ZOLTÁN

**IR Ingersoll Rand** Minőségi légszerszámok a HUNTRACO Zrt-től kedvező áron!



**285B-6**  
csavarozó-  
gép

**155.925**  
Ft+Áfa



**2141S**  
ütve-  
csavarozógép

**135.450**  
Ft+Áfa

EGY ÚJ IR  
LÉGSZERSZÁM  
VÁSÁRLÁSA  
+  
Ajándék karbantartás  
egy meglévő IR  
légszerszámmal\*



**307A-EU**  
egyenes  
turbóköszörű

- 0,19 kW
- 27000 f/perc
- csak 125 mm
- tartozék 6 mm-es patron

**12.600**  
Ft+Áfa



**2135QTI**  
ütve-  
csavarozógép

**81.270**  
Ft+Áfa



**231GXP**  
ütve-  
csavarozógép

**31.185**  
Ft+Áfa



**Garázs-kompresszor**

**64.900**  
Ft+Áfa-tól



**Csavarkompresszorok**

200 vagy 500 L légtartályra szerelve

**730.000**  
Ft+Áfa-tól

Kihajtás	Cikkszám	Max. nyomaték
1"	285B6	2100 Nm
3/4"	2141S	1700 Nm
1/2"	2135QTI	949 Nm
1/2"	231GXP	678 Nm

Érdeklődni lehet a (+36-23) 504-216-os telefonszámon.

Garancia, szerviz, alkatrészellátás!




HUNTRACO Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.  
2040 Budaörs, Kamaraderdei út 3.  
Tel.: (+36-23) 504-200 Fax: (+36-23) 504-300  
Kirendeltségek: Békéscsaba, Nyíregyháza, Pécs,  
Siófok, Szombathely [www.huntraco.hu](http://www.huntraco.hu)