



Hozzászólás a PSZÁF kárrendezési vitaanyagához

A BÜSZI Kft. biztosítási kárrendező irodájában keresem telefonon Vinkelman István urat, igazságügyi műszaki szakértőt, biztosítási szaktanácsadót.

– Jó napot kívánok! Kedves Vinkelman úr, az Autótechnika szerkesztőségéből keresem és szíves engedélyét kérem, hogy a PSZÁF kezdeményezte, „A biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszemponitú javítása” vitaanyaghoz írt hozzászólását lapunkban leközölhessük.

– Természetesen hozzájárulok. Az anyag már nyilvánosságot kapott, mert a PSZÁF oldalán is olvasható.

– Köszönöm! És kérdezem, a BÜSZI Kft. mivel foglalkozik.

– Kárrendező irodám elsősorban nemzetközi kárrendezéssel foglalkozik. A magyar biztosítók közreműködésében ezen a területen különösen nagy gondot látok, mert teljesen figyelmen kívül hagyják a Nemzetközi Zöldkártya Egyezmény azon részét, miszerint a káresemény helye szerinti ország törvényei szerint kellene a kárt rendezni, és ezzel jelentős – a külföldi törvények szerint járó – kártérítési összegektől fosztják meg a károsultakat (pl. elmaradt haszon a fuvarozók esetében, vagy a beépített új alkatrészek avatatlása stb.).

– A vitaanyaghoz való hozzászólását az olvasó az alábbiakban megtalálja. Kérem Önt, hogy a kárrendezési területen ma uralkodó helyzetről alkotott véleményét néhány szóban bocsássuk előre.

– Mivel a dolgok menetén jobbítani szeretnénk, ezért kritikai észrevételeimet fogalmazom meg. A biztosítási piac szolgáltatási területén, a kárrendezésben áldatlan állapotok uralkodnak, melynek a károsultak az áldozatai.

A Bit. (Biztosítási törvény) nem rendelkezik – egyetlen sorsal sem – arról, hogy milyen minimum elvárásokat kell (-ene!) teljesítenie a biztosítóknak, és a fogyasztók, a károsultak érdekében sem található szabályozás. Megemlíti ugyan a törvény biztosítási szaktanácsadókat, akik PSZÁF-engedély birtokában szakmai felügyelet és kötelező szakmai felelősségbiztosítás ellenében tevékenykedhetnek, azonban ma ez a kategória nem egyenértékű a kárképviselő, kárrendező kategóriájával. Az ügyfél megbízásából és általa fizetett díj ellenében a joghézagok miatt ma szinte bárki végezhet kárrendezési tevékenységet, engedély nélkül is, ezért a károsultakat nagyon gyakran megvezetik a hangzatos, de érdemi tudást és valós tartalmat nélkülöző ígéreteikkel.

A kárrendezés így a Ptk. általános kártérítési elvei mentén a biztosítók és a károsultak gyakran eltérő értelmezése szerint, kvázi a kialakult „szokásjog” gyakorlata alapján történik. Nem kell hozzá sem végzettség, sem műszaki, illetve biztosításszakmai tapasztalat, de még jogi alapismeret sem!

Sajnálatos módon „aki kapja – marja!” alapon megy ma a kárrendezés, ami különösen aggályos súlyos személyi sérülteknél, haldoklók-nál, vagy elhunytak hozzátartozói esetében.

Csak az a lényeg, hogy minél előbb „levadásszák” a balesetet szenvedett ügyfelet vagy hozzátartozót, lehetőleg már a baleset helyén(!), de legkésőbb a kórházi ágy mellett posztolva (!) az öntudatlan sérült mellett a hozzátartozóra várva, betegjogokat sértve, adatvédelem ide vagy oda. Súlyos a gond a tekintetben is, hogy a kárrendezési tevékenységben közreműködők – csekély kivétellel – kizárólag a személyi sérüléssel területen akarnak dolgozni, mivel a gépjárműkárok rendezéséhez

szükséges – műszaki, szakmai és beruházási – feltételekkel nem rendelkeznek, ráadásul ez a terület költségigényes és még a „gyors meggazdagodás” lehetőségével sem kecsegtet.

Pedig ezen a területen nagyon elkelne a segítség mind a belföldi, mind pedig a nemzetközi kárrendezésben.

Gondoljunk csak a hazai biztosítók által használt, az unió területén egyedülálló avultatási rendszerre, amit napjainkra a kor és a futás-teljesítmény függvényében, a gépjármű tényleges állapotától függetlenül gyakorlatilag automatikusan alkalmaznak.

Ahhoz lehetne a Bit. szolgáltatási, azaz kárrendezési részének szabályozatlanságát hasonlítani, mintha az Egészségügyi Törvényből kimaradt volna a betegellátás és a beteg jogainak szabályozása. Évek óta próbáljuk bizonygatni ennek a szükségességét, mindedig sajnos hiába.

Tisztelt PSZÁF!

A PSZÁF által kiadott biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszemponitú javításáról szóló javaslattal kapcsolatban az alábbi észrevételeket tesszük.

A biztosítók és a kárszakértők közötti aszimmetriának a csökkentésére a kárrendezésben alkalmazott humán erőforrás szakmai színvonalának fokozására irányuló szabályozók bevezetésével egyetértünk.

Ezzel kapcsolatban kiemelnénk, hogy – mint azt a konzultációs anyag is megemlíti – a jelenlegi szabályozási viszonyok között két kárrendezői réteg alakult ki. Az egyik a biztosításszakmai feltételeknek önként megfelelni próbáló, a felügyelet alá tartozó biztosítási szaktanácsadók és alkuszok köre, a másik az adminisztratív kárrendezés jegyében működő, ellenőrizetlen vállalkozások.

Fontosnak tartjuk tisztázni, hogy a két tevékenység gyakorlatilag teljesen átfedi egymást. Az ún. adminisztratív kárrendezés definícióját a javaslat jelenleg nem tisztázza, mindössze azt állapítja meg, hogy az nehezen választható el a tényleges kárképviselőtől. Ez elsősorban azért van így, mert nem lehetséges csak és kizárólag adminisztratív kárrendezést végezni, annak értelme minimális. Az adminisztráció (pl. kárbejelentő, egyéb iratok, űrlapok megfelelő kitöltése) egy kárrendezés során olyan részét képezi az eljárásnak, amely nem igényel speciális szaktudást, így minden nehézség nélkül ellátható. Azonban a kárigény összeállítása, a levelezés biztosításszakmai alapon történő lebonyolítása, a jogalapi és összecszerzési kérdésekben történő állásfoglalás, a károsult képviselője a biztosítók előtt már semmiképpen sem nevezhető adminisztratív kárrendezésnek, ezek a területek már biztosítási szaktudást tesznek szükségessé. Jelenleg egyetlen kárrendezést végző társaság sem elégszik meg azzal, hogy csak az iratokat segít kitölteni a károsultnak, minden piaci szereplő tényleges kárrendezést végez, ahogyan a károsultak ezt is várják el, ha valakit megbíznak a kárügyük rendezésével kapcsolatban.

Jelenleg az adminisztratív kárrendező és a felügyelet alá tartozó kárrendező, biztosítási szaktanácsadók ugyanazt a tevékenységet végzik. Pontos elhatárolásra azért nincsen lehetőség, mert az adminisztratív kárrendezés gyakorlatilag nem létezik ma hazánkban, csak annak nevezett tényleges, érdemi kárrendezés.

Ezzel kapcsolatban külön érdemes kiemelni, hogy ha egy kárrendezésről szóló szakmai vitaanyag és a piaci szereplők szerint is nehezen, vagy egyáltalán nem lehet meghatározni a különbséget, akkor ez egy károsulttól a legkevésbé sem elvárható, ami pedig a károsultak megtévesztéséhez vezet.

A fentiek figyelembevételével a károsultak érdekében nem a kárrendezőkre irányuló nyomás oly módon történő csökkentése a megoldás, amely a kárrendezésre jogosultak szakmai, jogi és műszaki elvárásait alacsonyabb szintre helyezi, és ezzel kettéválasztja a kárrendezést (adminisztratív és tényleges kárképviselőt). A megoldás véleményünk szerint ezért nem a tevékenység ellátásához szükséges feltételek könnyítése, hanem a szakmai színvonal megfelelő biztosítása érdekében olyan szabályozás megalkotása, amely garantálja a károsultnak a káresemény bekövetkezésétől a kárrendezési eljárás befejezéséig mindenben a maximális biztosításszakmai, jogi és műszaki képviselőt. Amint az a konzultációs anyagból is kiolvasható, az egyenlőtlen erőviszonyok csökkentése érdekében a károsulti oldal erősítése egy szakképzett, kiválóan felkészült szakembergárdával, illetve rájuk épülő vállalkozásokkal lehetséges.

A feltett kérdésekre adott észrevételek, javaslatok:

1. kérdés: *Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával? Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé és milyen változtatásokra van szükség?*

Indokolt a biztosítók jelenlegi kárrendezési gyakorlatán változtatni, mivel semmi sem szabályozza a kárrendezési tevékenységet, ezért a biztosítók – kvázi erőfölényükkel élve – a saját érdekeik szem előtt tartásával rendezik a károkat. Ezért van szükség a károsulti oldal erősítésének érdekében speciálisan szakképzett, kiválóan felkészült, szigorú feltételrendszernek megfelelő, PSZÁF által nyilvántartott szakemberekre és vállalkozásokra az egyensúlyi erőviszonyok közelítése érdekében. Másrészt szükség van a biztosítók részére kárrendezési határidők, előlegfizetési kötelezettség, egyezségkötési kárrendezés szabályozására, szankcionálási lehetőség mellett.

A konzultációs anyagban javasoltaknak megfelelően a károsultak érdekében kötelezővé kell tenni a biztosítók részéről a kárrendezési szabályzatok elkészítését, melyet a PSZÁF előzetes jóváhagyásához szükséges kötni, valamint a számonkérhetőség miatt a nyilvánosság számára is elérhetővé kell tenni.

A javaslat által meghatározott elérhető kárrendezési szervezet működtetése mindenképpen indokolt, azonban szükséges annak részletesebb szabályozása, az automata telefonos ügyfélszolgálat útján biztosított „elérhetőség” elkerülésére. A károsult és képviselői részére lehetővé kell tenni, hogy a biztosítók kárügyintézői a kárrendezés teljes időtartama alatt – előre egyeztetett időpontban – akár személyesen is elérhetőek legyenek, valamint biztosítani kell a kárrendezést végző ügyintézők közvetlen telefonos és elektronikus elérhetőségét is.

Sérült – balesetet szenvedett – személyekkel szemben a jelenleg több biztosító által alkalmazott „automata telefonos ügyfélszolgálat” elfogadhatatlan. A nagy kárrendezési tapasztalattal rendelkező szaktanácsadók és kárrendezők egybehangzó véleménye, hogy személyi sérüléssel járó kárigények megfelelő elbírálása a sérülttel vagy képviselőjével való személyes kapcsolattartás nélkül lehetetlen.

Rendkívül jónak és pozitív előrelépésnek tartanánk, ha jogszabály írná elő, hogy a kifizetéshez szükséges dokumentáció kézhezvételét követően 15 munkanapon belül a károsult részére a kártérítést a biztosító fizesse meg. Ezt a javaslatot a leghatározottabban támogatjuk, tekintettel arra, hogy a leggyakoribb probléma a biztosítók kárrendezésével az eljárás és a kifizetések elhúzódása.

Indokolt továbbá annak rögzítése is, hogy a biztosító a kárbejelentést követő 3 napon belül köteles legyen lehetővé tenni a kár felvételét, valamint 10 napon belül meg kell vizsgálnia a teljes dokumentációt, és felhívni az érintetteket a hiánypótlásra. Ez utóbbi esetben mindenképpen érdemes lenne meghatározni, hogy a kárrendezés során csak olyan iratokat kérhet a biztosító, amelyeket legkésőbb ezen hiánypótlásban megjelölt. Ettől eltérni csak akkor lehetne, ha olyan lényeges körülményben történik előre nem látható változás a kárrendezés későbbi szakaszában, ami érdemben befolyásolja a kár jogalapját, vagy nagymértékű eltérést eredményez a kifizetett kártérítés összegszerűségét illetően.

Kiemelten fontos lenne ugyanakkor megfelelő biztosítékokat adni a határidők betartására, jelenleg ugyanis nincs megfelelő szankciója a szabályok be nem tartásának.

Erre két lehetőség van:

- Közjogi szankció bevezetése. Amennyiben ez a jelenlegi gyakorlatnak megfelelően a PSZÁF bírságolási jogkörében kerülne meghatározásra, az vélhetően nem eredményezne megfelelő erőt a szabályok betartása mellett. Ennek indoka az, hogy a károsultak jelentős része akkor sem fordul panasszal a felügyelet-hez, ha erre alapos indoka lenne, mégpedig azért, mert ez is újabb utánjárást és vesződséget eredményez, és nem garantálja az előrelépést az ügyekben. Mindaddig tehát, amíg ez nem tehető automatikussá, addig nincs megfelelő kötelező ereje, azonban a fentiek ellenére is indokoltnak tartjuk a bevezetését, mivel eggyel több fórumot biztosítana a károsultak részére panaszuk elbírálására.
- Szankciós kamat meghatározása. A legkézenfekvőbb módszernek a biztosítók mielőbbi kárrendezésben való érdekeltté tétele tűnik. Tekintettel arra, hogy a Ptk. 301. §-ban meghatározott késedelmi kamat nem helyez kellő nyomást a biztosítókra*, ezért javasoljuk, hogy a kárrendezési szabályok megsértése esetén a mindenkori jegybanki alapkamat + 15% mértékű kamatot kelljen megfizetnie a biztosítónak a káridőponttól a teljes kártérítés után. (*Indoka: a piaci hitelek kamata lényegesen meghaladja a jegybanki alapkamat mértékét, így hitelként tekintve a visszatartott kártérítésre, az a legolcsóbb pénz a biztosítók számára, ezért jelenleg nem érdekeltek a gyors kárrendezésben.)

Szükséges továbbá annak szabályozása, hogy a biztosító köteles a károsult által elfogadott módon és helyre teljesíteni, legyen az postai, banki vagy egyéb módon történő kifizetés, saját maga vagy megbízottja részére.

Indokoltnak tartjuk szabályozni annak kérdését is, hogy a biztosító a kárrendezés során annak a károsult magánszemélynek, akinek a bekövetkezett káresemény miatt és azzal okozati összefüggésben súlyos anyagi kiadásai várhatóak, a kárenyhítési kötelezettség teljesíthetősége érdekében megfelelő mértékű (a várható kiadásokkal arányban álló) előleget folyósítson. Erre a kárbejelentést követő 10 napon belül szükség van, tekintettel arra, hogy egy káresemény kapcsán a kiadások jelentős része az azt követő hetekben merül fel, és ezt a károsultak – a mai gazdasági és társadalmi viszonyok között egyre gyakrabban – önerőből nem tudják megelőlegezni. Ez a rendelkezés segítene a fekete- és szürkegazdaság kifehérítésében is, hiszen források hiányában a legolcsóbb megoldásokat keresik a károsultak, ami nyilván a számla nélküli, esetlegesen bizonytalan eredetű eszközök beszerzése felé hajtja őket. Tekintettel az ilyen eszközök ellenőrizhetlenségére, valamint az általános silányabb minőségre, ezzel gyakran az eredeti állapot helyreállítása sem valósul meg.



Különösen élesen jelentkezik a fenti forráshiány a súlyos személyi sérüléssel járó baleseteknél, ahol az orvosi végállapot kialakulásáig (általában egy év!) végleges kárrendezés reálisan nem várható, ellenben a költségek folyamatosan merülnek fel. Ezek egy része számlával nem igazolható, de magyar viszonylatok között szinte kétség nélkül felmerül (pl. hálapénz). Ezen tételek legkorábban a nem vagyoni kártérítésből „térülnének” a károsult számára, addig viszont meg kell előlegeznie, ami önerőből gyakran nem megvalósítható, hitelfelvétel pedig sok esetben eleve kizárt hitelképesség hiányában.

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

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?*

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

Feltétlenül szükségesnek tartjuk – ügyfélvédelmi szempontból is – a kárrendezés részletesebb szabályozását.

A károsultak védelme érdekében mindenképpen indokolt olyan szabályok megalkotása, amelyek generálisan befolyásolják a kárrendezést, nemcsak a KGFB alapján, hanem mindenfajta kár esetében.

Az előbbieken részletezettek szerint – károsulti oldal védelmében – többek között olyan szabályok megalkotására van szükség, amely a kárrendezési tanácsadói tevékenység definiálása és szigorítása, jogaik megerősítése és ezzel az erőegyensúly elősegítése mellett a biztosítók részére a kárrendezési szabályok részletes meghatározására is kiter.

A biztosítók a végleges kárrendezést egyezségi megállapodás aláírásához kötik, amelyekben foglalt összegek azonban gyakran megszesnek a károsult és képviselőik által jogosnak vélt összegektől. Ezekben az esetekben az egyezség aláírásának elutasítása esetén a felajánlott összegeknek jóval alacsonyabb (esetenként a töredéke) kártérítési összeg kerül kifizetésre. Véleményünk szerint szükséges egy olyan szabályozás megalkotása, hogy a felajánlott összegeket egyezségi megállapodás megkötése nélkül is kifizessék a biztosítók.

Indokoltnak látjuk továbbá a több külföldi országban is működő, és néhány hazai biztosító által is meghonosítani próbált ún. aktív kárrendezést. A bekövetkezett kárt a károsult a saját kötelező biztosítójánál rendezné, amely ezt követően megfizetné a tényleges okozó kötelező biztosítójával a kártérítést.

A fenti rendszer alkalmazásával több cél is könnyedén elérhető lenne. Egyrészt a biztosítók kénytelenek lennének a saját szolgáltatásukat javítani, jelenleg ugyanis nem érdekeltek abban, hogy jobb kárrendezést nyújtsanak, mivel nem az ügyfelükkel történik a későbbi kárrendezés, így nincs negatív következménye a rossz szolgáltatásnak. Ennek eredményeképp javulna a biztosítók szolgáltatása, és ezen a téren is verseny alakulna ki, amely egyértelműen a fogyasztóknak, a károsultaknak kedvezne.

Másrészt a fenti rendszer kötelező alkalmazása egységesítené, és a jogszabályok pontosabb betartására ösztönözné a biztosítók kárrendezési gyakorlatát. Ez egyben magával vonná azt is, hogy a károsultak érdekeit jobban figyelembe vegyék a kárrendezés során, mivel nem megfelelő szolgáltatás esetén vélhetően az azzal elégedetlen károsult biztosítót váltana.

5. kérdés: *Kijelenthető-e, hogy a biztosítók kárrendezési gyakorlata során általánosságban érvényesül az érdekmentesség, és vagyoni*

károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása?

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

A biztosítók jelenlegi kárrendezési gyakorlata során nem érvényesül az érdekmentesség, amire a legjobb példa a gépjármű-kárrendezésben alkalmazott avultatási (értékelmelkedési) rendszer. Ez az európai uniós gyakorlattal is ellenkezik, és olyan anomáliákat is tartalmaz, mint például egy 5 éven belüli és kevesebb, mint 50–60 ezer km-t futott újszerű gépkocsi töréskára esetén egyszerre alkalmaznak értékcsökkenést, valamint értékelmelkedést (a beépített új alkatrészek „értékelmelkő” hatása miatt). Értékelmelkedés azonban csak akkor lenne indokolt, ha a régi (5 éven belüli és 50 ezer km-nél kevesebbet futott) és új alkatrész közötti különbség valóban érvényesíthető a piacon mint értéknövelő tényező.

Ez azonban nem realizálható az autó értékében – ez határozottan kijelenthető és a bírósági gyakorlat szerint sem indokolt –, ezért szabályozni kellene, hogy a gépjárművek 5 éves koráig és 60 ezer km-ig nem, vagy csak indokolt esetben (részletes indoklási kötelezettséggel) lenne lehetséges. Az ennél idősebb gépjárműveknél sem a kor és futásteljesítmény függvényében lenne automatikusan alkalmazható, hanem csak akkor és olyan mértékben, amelyet a régi és új alkatrész közötti különbség a szakértő által indokoltá tesz. Itt utalnánk a konzultációs anyagban felvetett egységes, magas szintű kárszakértői képzési követelményrendszer jogszabályban történő rögzítésének, és a kárszakértést végző személyek és társaságok hatósági nyilvántartásba vételének bevezetésének szükségességére. Szükség lenne továbbá egy műszaki szakértői vagy független igazságügyi szakértői bizottság által havonta vagy negyedévente megállapított minimum javítói munkadíj (Ft/óra) meghatározására, amelyet az ún. számla nélküli kárrendezés során a biztosítóknak kötelező lenne alkalmazni, a jelenlegi gyakorlat ugyanis olyannyira diverzifikált és eltér a valóságtól, hogy annak szabályozása mindenképpen indokolt. A javítási kalkulációk készítése során elő kellene írni, hogy a biztosítók minimum az ún. utángyártott alkatrészek árával kalkuláljanak, elkerülve ezzel a fekete- és szürkegazdaság további elősegítését, valamint ez biztosítaná a gépjárművek megfelelő javítási színvonalát, ezáltal a magasabb forgalombiztonságot.

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

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

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

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

A kártérítés összege a szakértők képzettségétől és szakmai ismeretétől is függ. Szükség van a szakértőkkel szembeni egységes követelményrendszerre és hatósági nyilvántartásra, de az is szükséges, hogy a kárszakértők munkája az eddigieknél jobban elkülönüljön a biztosítók befolyásától.

A nyilvántartott és előírt követelményrendszernek megfelelő szakértők névsorát nyilvánosságra kellene hozni, és lehetővé kellene tenni, hogy a névsorból a károsult válassza a szakértőt, melynek költségét – az eddigieknek megfelelően – a biztosítónak kellene megfizetnie. Ezáltal a biztosítók saját érdeke szerinti befolyásoló hatása csökkenthető lenne a kárrendezésben és egységesítené a gyakorlatot.

Fontos kiemelni, hogy bár túlnyomó többségben mennyiségük miatt a gépjárműkárok tekintetében kerültek felszínre ezek a problémák, a kárrendezés más aspektusaiban is jelentkeznek hasonló visszasságok. Célszerűnek tartjuk ezért úgy meghatározni a kárszakértőkre vonatkozó szabályokat, hogy azok mindenféle kárral kapcsolatban felmerülő szakkérdésben irányadóak legyenek az eljáró szakértők számára.

Véleményünk szerint az általunk javasolt szabályok, valamint a konzultációs anyagban felvetett javaslatok bevezetése egyértelműen és hosszú távon csökkentené a kárrendezéssel kapcsolatos jogvitákat és panaszok számát.

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?

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

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?

A biztosító és biztosított közötti aszimmetria jelenleg jól azonosítható, mérséklésére azonban nem a biztosítási szaktanácsadótól elkülönült kárrendezési tanácsadói szerepkör bevezetése a megoldás. A biztosítók részéről a meglévő szakirányú, jogi és műszaki felkészültség és ezen keresztül az egyenlőtlen, a biztosítók javára billenő erőviszonyok csak a károsult oldal hasonló erősítésével kompenzálhatók, ezért szükség van a szaktanácsadói oldal egységesítésére a kárrendezési tanácsadók meghatározásával oly módon, hogy a jelenlegi, biztosítási szaktanácsadói szerepkörnél is szigorúbb feltételrendszerrel és nyilvántartással kell a szakmai színvonalat erősíteni.

A fentiekben kifejtettek miatt az „adminisztratív” kárrendező tevékenységet folytató kárrendező tevékenység véleményünk szerint nem lehet cél, mivel ellenőrizhetetlen, és a károsultak számára is megtévesztő lehet, ezért mindenképpen szükséges az egységesítés, és a tevékenység egészének engedélyhez kötése.

A biztosítási szaktanácsadói kategória – a korábban a Bit-ben meghatározott követelményekkel – a károsult oldal kifejezett erősítésével szolgálja ezt a célt, szemben a „csak” adminisztratív kárrendezői tevékenységet folytató kárrendezőkkal. Véleményünk szerint ennek továbbgondolásával, engedélyköteles tevékenységként kell szabályozni a kárrendezési tanácsadói kategóriát. A biztosítók és károsultak közötti erőfölény csökkentése csak egy olyan egységes, szigorú feltételrendszerhez és engedélyhez kötött, PSZÁF által nyilvántartott és a nyilvánosság (biztosítók és károsultak) által is hozzáférhető névsorral, a „kárrendezési tanácsadó” kategória létrehozásával lehetséges, amely mindkét oldal elvárásainak megfelel.

Ennek érdekében szükséges lenne lehetőség szerint törvényi szinten szabályozni, hogy a kárrendezési folyamatban részt vevő kárrendezési tanácsadók milyen jogosultsággal rendelkezzenek a tevékenységük során. A vonatkozó törvényekben a kárrendezési tanácsadó helyét és

szerepét a TEAOR-szám tekintetében is egyértelműsíteni szükséges, miszerint a kárrendezés – és az ebben a folyamatban részt vevők – a biztosítási szolgáltatás részét képezik, minden vonatkozásban. A jelenleg hatályos szabályozás szerint a biztosítási szaktanácsadás nem képezi részét a biztosítási tevékenységek körének, ezért a károsult a munkadíjban az egyébként adómentes kártérítés után áfát kénytelen fizetni.

A kárrendezési tanácsadók (továbbiakban egységesen, a jelenlegi biztosítási szaktanácsadói kör is ide tartozna) részére az alábbi követelmények előírását tartjuk indokoltnak és szükségesnek.

- A Bit-ben jelenleg megfogalmazott követelmények, előírások változatlan formában történő megtartása (a Bit 13. számú mellékletének 4. pontjában foglalt szakképesítési követelmények, illetőleg az 52. § (2) bekezdésben feltüntetett feltételek).
- Legalább 100 millió forint összegű felelősségbiztosítás vagy ennek megfelelő vagyoni biztosíték.
- Az igazságügyi szakértők jogállásához hasonlóan igazolt jogi alapismeretek (ld. az igazságügyi szakértői tevékenységről szóló 2005. évi XLVII. törvény 18-18/B. §-ai). Amennyiben felsőfokú oktatás keretében igazoltan jogi oktatásban részesült a tanácsadó, ennek hiányában (pl. PSZÁF vagy KIM szervezésében) kötelező jogi tanfolyamon való részvétel, igazolt szakvizsgával. A jogi alapismeretek szinten tartása érdekében 4 évenként kötelező oktatáson való részvétel. (Véleményünk szerint megfelelő biztosítási jogi, polgárjogi és büntetőjogi ismeretek nélkül a károsult képviselőt ellátni nem lehet.)
- Műszaki, kárrendezői végzettség (magánszemély esetén), társaságnál legalább egy fő rendelkezzen a megfelelő végzettséggel.
- Szükség van a kárrendezési szaktanácsadók egységes követelményrendszerére és hatósági nyilvántartására, a szakértőkhöz hasonlóan a névsor nyilvánosságra hozására.
- PSZÁF-engedély (a fenti követelmények teljesülése esetén).

Fontos kiemelni, hogy a kárrendezés során több olyan, nem közvetlenül biztosításszakmai ismeretre is szükség van, amely szakismeretek nélkül a kárrendező tanácsadói tevékenység nem végezhető megfelelő színvonalon. (Példa: gépjármű-kárrendezés során vita alakul ki a biztosító és a károsult között, hogy műszaki szempontból a bekövetkezett balesettel okozati összefüggésbe hozhatóak-e a gépjármű sérülései, vagy a baleset körülményei vitatottak. Ekkor a kárrendezési tanácsadó csak megfelelő műszaki szakismeretek mellett tudja megfelelően ellátni a károsult képviselőt, hiszen ezek a bírói gyakorlat szerint is műszaki szakkérdések.)

– A kárrendezési tanácsadó (magánszemély esetén) műszaki szakértői képesítéssel rendelkezzen (a konzultációs anyagban a szakértői követelményrendszerrel kapcsolatos jogszabályi előírás javaslata alapján). Vállalkozások esetén legalább egy fő ennek megfelelő képesítésű szakember foglalkoztatása szükséges. A fentiek nélkül a műszaki tartalommal bíró kárigények képviselőt, a biztosítók által tett javaslatokat nem lehet elbírálni.

– Szükség lenne annak a törvényi megfogalmazására, hogy – a kárrendezés gyorsítása érdekében – a kárrendezési tanácsadó milyen szinten jogosult a károsultak képviselőjére. Ennek érdekében javasoljuk a Bit. 103. § (10) bekezdésében foglalt, kifejezetten a károsultak védelmére megalkotott rendelkezés megfelelő alkalmazását a kárrendezési tanácsadókra is.

Lényeges változást hozna a műszaki szakértői képesítés előírása a kárrendezés során a károsultak javára. Ma a kárrendezéssel foglalkozó társaságok jelentős része nem foglalkozik gépjármű-kárrendezéssel, mivel nincs hozzá szakértelme, illetőleg üzletileg nem éri meg részt vennie benne. Amennyiben azonban a feltételek miatt kötelező lenne



foglalkoztatni műszaki szakértőt, úgy a gépjárműkárokat is lényegesen több kárrendező vállalná, mivel ha a szakértelem már rendelkezésére áll, érdemes lenne azt teljes mértékben kihasználni. Ez véleményünk szerint mérhető változást hozna a gépjárműkárok rendezésében.

A fentiekre a biztosítók erőfőlényének csökkentése, a károsult érdekében a kárrendező ellenőrzött tevékenysége, az ügyfél teljes körű kiszolgálása és a jogi ismereteken alapuló törvényesség érdekében van szükség. Éppen ezért a kárszakértőknél is szigorúbb követelményrendszer megfogalmazásával értünk egyet, mert csak így biztosítható a károsult érdekvédelme és csökkenthető a biztosítók erőfőlénye.

Fontos lenne szabályozni a kárrendezési tanácsadók díjának biztosítók által történő megtérítését is. Mivel ez a kiadás közvetett okozati összefüggésben merül fel a balesettel kapcsolatban a károsult oldalán, ezért indokolt lenne annak megtérítése a károsult javára, azonban ezt a jelenlegi Bit. 51. § (1) bekezdése a biztosítási szaktanácsadók részére nem teszi lehetővé. Annak érdekében, hogy a károsult ne szenvedjen vagyoni hátrányt azzal, hogy megfelelő szakértelemmel rendelkező szolgáltatást, segítséget vesz igénybe, ennek megváltoztatása mindenképpen indokolt.

Javasoljuk, hogy a kárrendezési tanácsadóknál olyan módon kerüljön meghatározásra a díjfizetés, hogy az közvetlenül a biztosítótól nem szá-

mazhat (mivel a károsult áll szerződésben, ezért ő a díjfizetésre kötelezett), azonban a károsult által a kárrendezési tanácsadónak megfizetett megbízási díjat a biztosító köteles legyen megtéríteni a károsult javára.

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

A biztosítási szaktanácsadói kategórián alapuló, azt a feltételrendszerében szigorító kategória, a kárrendezői tanácsadó létrehozását javasoljuk, azzal a kiegészítéssel, hogy a jelenlegi biztosítási szaktanácsadó is csak akkor kerüljön nyilvántartásba, ha az előírt többlet feltételeket – záros határidőn belül – teljesíti. Reméljük, hogy a fenti észrevételeink és javaslataink a felhozott indokaink alapján elfogadhatóak, és részét képezik majd a keletkező jogszabálynak.

Székesfehérvár, 2012. március 31.

Tisztelettel:

Vinkelman István
biztosítási szaktanácsadó

dr. Vinkelman András
biztosítási szakjogász

Pillanatragasztási kisokos

– *Mekkora ragasztási felület alkalmas pillanatragasztóval történő ragasztásra?*

– Kis alkatrészek és kis ragasztási felület, ahol gyors rögzítésre van szükség.

– *Mekkora lehet a résméret?*

– A legtöbb pillanatragasztó esetében a résméret ne legyen nagyobb, mint 0,2 mm. A Loctite 3090 termék 5 mm-es hézagokig alkalmazható. Minél kisebb a rés, annál gyorsabb a kötés!

– *Melyik pillanatragasztót lehet függőleges felületen alkalmazni?*

– A géleket, mint például a Loctite 3090 és 454.

– *Melyek a nehezen ragasztható műanyagok és elasztomerek?*

– A polipropilén (PP), polietilén (PE) és a hőre lágyuló gumi anyagok nehezen ragaszthatóak. Loctite 7239 primert kell alkalmaznunk. Kiváló eredményt biztosít bármelyik Loctite pillanatragasztóval. A Loctite 770 primert kifejezetten poliolefin műanyagokhoz, mint pl. polipropilén (PP) és polietilén (PE) javasoljuk. Amikor különböző anyagokat ragasztunk, a primert csak a műanyagok felületén kell alkalmaznunk.

– *Milyen anyagokat nem lehet pillanatragasztókkal ragasztani?*

– Üveget és mázas kerámiát (az anyagok lúgos tulajdonsága miatt).

– *Mi a különbség a rugalmas és a növelt szívóssággal rendelkező pillanatragasztók között?*

– A rugalmas pillanatragasztókat rugalmas anyagok ragasztására (hajlításnak kitett ragasztási felületek esetében), míg a növelt szívósságú ragasztókat nagy lefejtő, ütészserű és nyíró igénybevételek esetében alkalmazzuk.

– *Mit jelent a felületaktív pillanatragasztók fogalma?*

– Ezek a termékek savas és porózus felületek ragasztására alkalmasak. Savas felületek olyan esetekben keletkeznek, amikor az anyagok gyártása során valamilyen savas eljárást alkalmazunk, pl. papír, bőr, kartonpapír, valamint horganyzott, krómozott és foszfátbevonattal ellátott acél alkatrészek esetében. Porózus felületek közé tartoznak az abszorbens anyagok, mint pl. bőr, papír, kartonpapír és textil anyagok. Ezek ragasztására pl. a Loctite 401, 431, 454, 460 és 3090 termékeket javasoljuk.

– *Milyen anyagok esetében szükséges egy primer alkalmazása?*

– A kiváló eredmény eléréséhez bármelyik Loctite pillanatragasztó esetében nagyon fontos, hogy a felület tiszta és zsírmentes legyen. A Loctite 770 primert kifejezetten poliolefin műanyagokhoz, mint pl. polipropilén (PP) és polietilén (PE) javasoljuk. Amikor különböző anyagokat ragasztunk össze, a primert csak a műanyag alkatrész felületén alkalmazzuk.

Mikor szükséges egy aktivátor alkalmazása? Pillanatragasztók esetében az aktivátorokat a rögzítési idő csökkentésére és a felesleges, ragasztási felületen kívüli ter-

mék kikeményítésére és kigőzölgésének megakadályozására alkalmazzuk.

– *Hova kell az aktivátort felvinni?*

– Egy vékony rétegben a ragasztási felületre. Várjuk meg, míg az aktivátor elpárolog, azután vigyük fel a ragasztót a másik felületre.

– *Mi történik abban az esetben, ha a ragasztót közvetlenül az aktivátorral kezelt felületre juttatjuk?*

– Ez a ragasztó idő előtti kötését okozhatja.

– *Milyen hosszú időre van szükség a Loctite pillanatragasztók kötéséhez?*

– A kezdeti kötés és szilárdság néhány másodperc alatt (3 és 90 másodperc között) – az alkalmazott pillanatragasztótól függően – kialakul; a végleges kötés és szilárdság pedig 24 és 72 óra alatt jön létre, a ragasztandó anyagok, a hézag és a környezeti feltételek függvényében.

– *Mikor kell az alkatrészeket összeilleszteni?*

– Rögtön a ragasztó felvitele után. A ragasztási felületek erős összenyomása csökkenti a hézagot és rövidíti a rögzítési időt.

– *Biztosítja-e az alkatrészek összeillesztés utáni újra pozícionálását egy lassabban kötő pillanatragasztó?*

– A Loctite 409 és 410 termék 60 másodperc alatt, a Loctite 3090 termék pedig 150 másodperc alatt köt meg.

– *Zsugorodnak a pillanatragasztók kötés közben?*

– Nem.

Forrás:

<http://www.loctite-instantadhesives.com>