

Cserépi Judit*

Van segítség, ha vitázunk a külföldi bankkal, biztosítóval

Egy európai uniós vitarendezési hálózat, a FIN-Net és a magyar Pénzügyi Békéltető Testület segítségével nem kell külföldre menni, hanem itthon is ingyenesen és gyorsan intézhető a határon átnyúló pénzügyi jogviták. Ha pedig a fogyasztó annak idején online kötötte pénzügyi szerződését, otthonról, a karosszékéből fel sem állva is rendeztetheti vitáját a pénzügyi intézménnyel.

Egyre több hazai ügyfélnek olyan pénzügyi intézménnyel (bank, biztosító, befektetési szolgáltatóval stb.) támad anyagi, elszámolási jogvitája, amelynek székhelye az Európai Gazdasági Térség (EGT) – az Európai Unió, Izland Lichtenstein, vagy Norvégia – területén van (s itthon még fióktelepe sincs). Jó példa erre, ha egy magyarországi lakó/tartózkodási hellyel rendelkező ügyfél egy németországi székhelyű biztosítóval köt befektetési életbiztosítást az interneten.

Szintén e körbe tartozik, ha az MNB által felügyelt pénzügyi intézmény székhelye Magyarországon van, míg az érintett fogyasztó lakó/tartózkodási helye más EGT államban. Ilyen eset, ha például egy szerb állampolgár magyarországi autóbalesetét követően a károkozó magyar gépjármű vezetőjének hazai biztosítójával szemben lép fel kárigénnyel.

A pénzügyi intézménnyel szembeni panaszt – határon átnyúló jogvita esetén is – először az adott társaság felé kell jelezni (postán, e-mailben, a szolgáltató honlapján formanyomtatványon vagy másképp leírva, esetleg személyesen). Így esélyt kap arra, hogy a problémát anélkül rendezze, hogy a továbbiakban más jogorvoslati lehetőséggel kelljen élni.

Az intézménynek 30 - pénzforgalmi panasz esetén 15 – napja van a panasz kivizsgálására. Ha azt elutasítja, vagy nem válaszol határidőre, az ügyfél dönthet arról, hogy a saját lakóhelye vagy a pénzügyi intézmény székhelye szerint illetékes pénzügyi békéltető testülethez, azaz alternatív vitarendezési fórumhoz fordul.

A megfelelő, a határon túli jogvitában segíteni tudó fórum megtalálásban a [FIN Net hálózat nyújt információt](#), amelynek a magyar [Pénzügyi Békéltető Testület](#) (PBT) is tagja. A hazai békéltetők is adhatnak felvilágosítást arról, hogy az adott országban mely szervezet az illetékes vitarendezési fórum. A FIN-Net az EGT-ben a fogyasztók és a pénzügyi intézmények között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet.

Hazai ügyfél más EGT államban lévő pénzügyi intézménnyel szembeni jogvitája esetén akkor indulhat békéltetés, ha a pénzügyi intézmény alávetési nyilatkozatot tesz. Ezzel előzetesen aláveti magát az eljárásnak és a döntésnek. Ha ilyet nem tesz, a PBT annyit tud tenni, hogy tájékoztatja a fogyasztót az EGT-n belül illetékes alternatív vitarendezési fórumról, annak eljárási szabályairól (főképp az adott pénzügyi intézménnyel való előzetes egyeztetés szükségességéről és az eljárás megindítására előírt határidőkről). A fogyasztó kérésére eljuttatják az ügyfél által már kitöltött [hivatalos nyomtatványt](#) az illetékes FIN-Net tag vitarendezési fórumhoz.

Ha van alávetési nyilatkozat, a határon túli békéltetési eljárás kb. úgy zajlik le, mint a belföldi. Zárulhat a felek közti egyezséggel vagy a pénzügyi intézmény számára kötelezéssel, esetleg – ha az ügyfélnek nem volt igaza – az eljárás megszüntetésével. A folyamat teljesen írásban zajlik, bár a békéltető tanács elnöke kezdeményezhet személyes meghallgatást is, amelyhez mindkét fél hozzájárulása kell. A maximum 90 napos eljárási határidőt a PBT elnöke egy alkalommal legfőljebb ugyanennyi nappal hosszabbíthatja meg.

Az eljárás nyelve és a PBT döntése alapesetben az angol, kivéve, ha az ügyfél kéri, hogy azon a nyelven történjék, ahogy ő pénzügyi szerződését kötötte és/vagy ő az érintett pénzügyi intézménnyel kommunikál. A szükséges fordítási költségek az eljárás költségét jelentik, a kötelezést tartalmazó határozatban meg kell állapítani azok viselőjét.

Az elmúlt években folyamatosan nőtt a határon átnyúló ügyek száma a PBT-nél. Leggyakrabban magyarországi ügyfelek adtak be kérelmet biztosító társaságokkal szembeni jogvitájukban. A vitában érintett EGT-tagállamú pénzügyi intézmények többsége tesz alávetési nyilatkozat, ritkább, hogy ennek hiányában nem lehet érdemi döntést hozni. A hazai intézményekkel szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást, illetve határon túl élő magyaroktól származott a kérelem. Utóbbi esetben alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő ügyek érkeztek.

Aránylag sok ügy zárult egyezséggel, főképp magyarországi ügyfelek külföldi befektetési egységekhez kötött életbiztosítási vagy utasbiztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvitáinál. Míg korábban számos külföldi pénzügyi intézmény nem vetette alá magát a PBT eljárásának, ez az elmúlt egy-két évben pozitívan megváltozott. Miről vitáztak a felek határon túli ügyekben? Az ügyfelek a befektetési egységekhez kötött életbiztosításoknál azt sérelmezték, hogy szerződéskötés előtt nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és azok éves emeléséről, átláthatatlan volt szerződésük költség- és díjszerkezete, s azt csak évekkel később ismerték meg. Kifogásolták az évente elvont költségeket, s hogy nem kaptak információk befektetéseik állásáról, hozamáról. A pénzügyi intézményekkel az eljárások nyomán olyan egyezségek születtek, hogy utóbbiak visszafizették az ügyfelek befizetett díjait, s megszüntették szerződésüket. Egy kivétellel az ügyfelek rendre elfogadták ezt az egyezséget.

Az utasbiztosításoknál azt kifogásolták az ügyfelek, hogy a biztosítók kizárásra hivatkozva nem, vagy csak részben térítették meg káraikat, s nem ismerték el azokat biztosítási eseményként. A békéltetés során a biztosítók újra felülvizsgálták a káreseményt, és egyezségi ajánlatokat tettek.

Bár a PBT határon átnyúló ügyekben hozott határozatai nem hajtathatók végre úgy, mint a bíróság hasonló döntései, legtöbbször a pénzügyi intézmények végrehajtják azokat. A tapasztalat szerint ez akkor igaz, ha egy intézmény előzetesen alávetette magát a magyar békéltetők jövőbeni döntésének. Az ügyfelek számára magától értetődő előny, hogy határon átnyúló ügyekben is hazájukban kereshetnek jogorvoslatot, vagyis ismerős környezetben, földrajzi közelségben, mintegy karnyújtásnyira megtalálhatják a megoldást a problémájukra. Az eljárás ingyenes, s nemcsak időt, energiát és pénzt takaríthat meg az ügyfél, hanem a saját nyelvén, vagy angolul vehet részt a vitarendezésben.

Kevesen tudják, hogy immár 2016 óta a pénzügyi jogvitáikat – belföldi vagy határon átnyúló ügyekben is – az EU állampolgárai (így természetesen a magyarok is) az interneten, egy uniós online vitarendezési fórum segítségével is megoldhatják, feltéve, ha egy európai uniós pénzügyi intézménnyel korábban az interneten vagy más elektronikai eszköz révén kötött online szolgáltatási szerződés kapcsán akad valakinek elszámolási, anyagi nézeteltérése. Hasonlóan az egyéb határon átnyúló vitarendezéshez, e megoldás is a gyakorta körülményesebb bírósági utat váltja ki egyszerűen, gyorsan és ingyenesen a pénzügyi ügyfeleknek.

Ilyen ügyekben itthon szintén a PBT jár el, amihez az eljárás megindítását a fogyasztók egy [uniós internetes platform](#) kezdeményezhetik. A platform létezéséről egyébként valamennyi hazai pénzügyi intézménynek hírt kell adnia honlapján, vagy az ügyfeleknek küldött e-mailés szolgáltatási ajánlataikban. Idén szeptembertől az ügyfelek az Innovációs és Technológiai Minisztériumtól is kérhetnek segítséget, tájékoztatást az online vitarendezésről.

Az online vitarendezés első lépéseként az ügyfélnek – akár magyar nyelven – regisztrálnia kell az Európai Bizottság honlapján. Ezután nyújthatja be vitarendezési kérelmét a platformon, az ottani formanyomtatvány adatait kitöltve. Az elektronikus panaszbejelentő űrlapot a vitarendezési platform fogadja, majd az küld az érintett pénzügyi intézménynek egy elektronikus üzenetet, hogy fogyasztói panaszt nyújtottak be ellene. A pénzügyi szolgáltató ekkor vagy rendezi a vitát a panaszossal (így le is zárul az ügy), vagy kiválasztják, hogy melyik illetékes békéltető testület révén rendezik a jogvitát.

Belföldi pénzügyi tárgyú jogvitákban csak a PBT választható, amelynek kizárólagos hatásköre van ilyen viták rendezésére. Ha határon átnyúló a jogvita, természetesen egyéb eljáró fórumok is választhatók, amelyekhez a platform automatikusan továbbítja az ügyet. Utóbbi haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy hozzájárul-e vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon.

Online jogviták rendezéséhez nem szükséges, hogy a felek vagy képviselőik személyesen megjelenjenek a vitarendezési fórumok előtt (kivéve, ha a szabályok ezt előírják, s a felek beleegyeznek ebbe). A PBT ilyen esetekben saját eljárási szabályai szerint működik. Ezek legfontosabbika így itt is az, hogy a békéltetési eljárás előtt az ügyfélnek írásbeli panasszal meg kell kísérelnie vitáját a pénzügyi intézménnyel szemben rendeznie. Akkor lehet a PBT-hez fordulni, ha ezt elutasítják vagy nem válaszolnak.

A legtöbb online vitarendezési kérelem eddig a biztosítási területet érintette, mivel e pénzügyi ágban terjedt el széles körben az elektronikus szerződéskötés. Emiatt keletkezhetett itt több fogyasztói jogvita is.

Online vitarendezés révén született egyezség pl. egy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) jogvitában. Itt a felek a kgfb-szerződés évfordulós felmondásának jogszerűségén vitáztak. A megkötött egyezség szerint az ügyfélnek csak a vita lezárásáig kellett megfizetnie a kgfb-díjat, ezután a szerződés megszűnt. Akadt olyan eset (egy villámcsapás miatt lakásbiztosítási kárigény), ahol szakértői bizonyításra lett volna szükség a megfelelő döntéshez. Mivel erre a PBT-nek nincs lehetősége, az ilyen jogvitákat csak bírósági perben lehet tisztázni.

Az egyszerű, gyors és ingyenes online pénzügyi vitarendezés alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére – a pénzügyi intézménytől való földrajzi távolságtól függetlenül. Mindez leegyszerűsíti a felek és a békéltető fórum közötti kommunikációt, s így gyorsítja, hatékonyabbá teszi a vitarendezést. A jövőben várható, hogy a biztosítási területen túl egyéb pénzügyi ágazatokban is nőni fog az online vitarendezés súlya. Ezzel ugyanis a pénzügyi fogyasztók olyan eszközhöz jutottak, amellyel – határon átnyúló és belföldi ügyekben is – kényelmesen, online, akár otthonról is intézhetik vitás ügyeiket. Mindez a pénzügyi intézményeknek egyszerűbb, gyorsabb, olcsóbb és környezetkímélőbb.

** A szerző az MNB-n belüli Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent a Pénzcentrum.hu oldalon 2019. szeptember 16-án.”