

Dr. Nagy Olga*:

Kgfb: buktatók az e-kommunikáció kapcsán

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási) szerződés kötésekor jól jön az elektronikus kapcsolattartás (e-kommunikáció) miatt kapott díjkedvezmény, azonban érdemes tudni, hogy e feltétel vállalásakor a biztosító kizárólag tényleg digitálisan tölti fel a fontos iratokat. Ha nem ellenőrizzük rendszeresen ügyfélfiókunkat és egyeztetünk probléma esetén a biztosítóval, abból számos nehézség adódhat. Így volt ez egy, a pénzügyi békéltetők elé került ügyben is, ahol az ügyfél biztosítási ajánlatán nem kellő körültekintéssel adta meg bonus-malus nyilatkozatát és ez okozott problémát.

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) díjunk alacsonyabb lesz elektronikus kommunikáció vállalása esetén, azonban ezzel kötelezettséget vállalunk arra is, hogy az e-ügyfélfiókunkba feltöltött iratokat megtekintjük. Egy, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti ügyben az ügyfél a kapcsolattartás elektronikus módját választotta, a biztosító ennek megfelelően kérte, hogy végezze el új szerződése vonatkozásában ügyfélfiókja regisztrációját. Az ügyfél a regisztráció során hibaüzenetet kapott és csak egy másik gépjárművével kapcsolatos iratait látta, de nem foglalkozott ezzel. Éves biztosítási díját befizette és úgy gondolta, hogy nincs további teendője.

Az ügyfél korábban kgfb-ajánlatán úgy nyilatkozott, hogy az ajánlattételt megelőző 2 éven belül rendelkezik olyan, azonos járműkategóriába tartozó gépjárműre vonatkozó kgfb-szerződéssel, amely nem díjnemfizetés címén szűnt meg. Megjelölte az érintett előzményszerződés adatait és kérte az ott megszerzett bonus 10-es (B10) besorolását az új szerződésén érvényesíteni.

A bonus-malus rendszerre vonatkozó [minisztérium rendelet](#) szerint a biztosító az üzemben tartó nyilatkozata alapján állapítja meg a szerződés előzetes besorolását, ennek hiányában a szerződést előzetesen az A00 osztályba sorolja. A biztosító köteles a biztosítási időszak kezdetét követő 15-30. nap közötti időtartamon belül a kárnyilvántartásból lekérdezni a szükséges adatokat. A lekérdezést követően kétféle probléma merülhet fel, egyrészt eltérő a bonus fokozat a nyilatkozathoz képest, vagy a megadott adatok alapján az nem beazonosítható. A biztosító a biztosítási időszak kezdetét követő 45 napon belül állapítja meg a szerződés végleges besorolását és a besorolás szerinti díjról értesítést küld az üzemben tartónak, amennyiben az az üzemben tartó nyilatkozata szerinti besorolástól eltér. Ha pedig a szerződés besorolásához szükséges adatok a biztosítási időszak kezdetét követő 30. napig a kárnyilvántartásban nem azonosíthatók be, akkor 15 napon belül értesíti az üzemben tartót. Ha esetleg a 60. nap elteltével az adatok továbbra sem azonosíthatók, akkor a biztosító 15 napon belül A00 osztályban állapítja meg a szerződés végleges besorolását.

Az érintett ügyben a biztosító a 17. napon lekérdezte a kárnyilvántartás szerinti bonus-malus fokozatot, a kapott adat azonban eltért az üzemben tartó nyilatkozatától. Az előzményszerződés még hatályos szerződésként szerepelt, ezért a biztosítási időszak kezdetére visszamenőleges hatállyal A00 osztályban véglegesítette a szerződés besorolását, így a biztosítási díj megemelkedett. A biztosító elektronikusan feltöltötte az ügyfélfiókba az átsorolás miatt felmerült díjkülönbözetről szóló tájékoztató levelet, a díjhátralék befizetésére vonatkozó felszólító levelet, majd a díjfizetés

hiányában a szerződés törléséről szóló értesítőt is. Ezeket azonban az ügyfél – az ügyfélfiók regisztrációjának hiányában – nem tudta megtekinteni.

Mindezek miatt ő csak a biztosítási időszak végén értesült arról, hogy nem rendelkezik érvényes kgfb-vel, amikor hiába várta az éves díjváltozásról szóló értesítést és emiatt felvette a kapcsolatot a biztosítóval. Ekkor új szerződést kötött, az új szerződést pedig már B10-es bonus-malus osztályba sorolták be.

A PBT-hez benyújtott iratokból kiderült, hogy a problémát az okozta, hogy az ügyfél az ajánlaton „megelőlegezte” magának a B10-es bonus-malus osztályt, amikor a régi gépjárműve eladása még folyamatban volt és az érdekmúlással történő megszűnés (vagyis a biztosítási szerződés és ezzel együtt a biztosításhoz fűződő érdek megszűnte) még nem következett be. Előzményszerződése, az ajánlaton tett nyilatkozatával ellentétben, csak pár nappal később szűnt meg. A korábbi biztosító a vonatkozó jogszabály szerint az érdekmúlással történő megszűnés esetén a tudomásszerzést követő 15 napon belül köteles a kárnyilvántartó szervet informatikai rendszerén keresztül értesíteni a szerződés megszűnéséről, a bonus-malus osztályról. A biztosító ebben az időszakban kérdezte le a kárnyilvántartási rendszerből az előzményszerződés adatait, ami akkor még élő állapotot mutatott.

Az ügyfél a PBT előtti eljárásban úgy vélte, hogy az érintett biztosítók dolga a bonus-malus osztály leegyeztetése. Ugyan az ajánlaton feltüntetethez képest pár nappal később, de jogosult volt az adott időszakban a B10-es bonus-malus fokozatra, biztosítónak tovább kellett volna próbálkoznia a lekérdezéssel.

A biztosító ugyanakkor a jogszabályoknak megfelelően a biztosítási időszak kezdetét követő 17. napon, vagyis a rendelet szerinti 15. és 30. nap között kérte le az adatokat a kárnyilvántartásból és a kapott eredmény alapján 45 napon belül állapította meg a szerződés végleges besorolását. A biztosító nem volt köteles további lekérdezést indítani, vagy a 45 napos határidő végét megvárni.

Az ügyfél ugyanakkor a biztosítónál kötött új kgfb szerződésén már jogosult volt érvényesíteni a B10-es bonus-malus besorolást. A rendelet szerint ugyanis, ha valamely biztosító A00 osztályban állapította meg a szerződés végleges besorolását és a kárnyilvántartási rendszerben a szerződés beazonosításához és besorolásához szükséges adatok később rendelkezésre állnak, akkor az adatok helyesbítése időpontjával érintett biztosítási időszak biztosítója köteles a kárnyilvántartásban meglévő adatok alapján a szerződés végleges besorolását az adott biztosítási időszak kezdetére visszamenő hatállyal megállapítani.

Az ügyfél elkerülhette volna a fenti kellemetlenségeket, ha a biztosítási ajánlatán pontosan adja meg a szerződés hatályba lépésekor irányadó bonus-malus fokozatát, hiszen csak később vált jogosulttá a B10-es fokozatra. Az is segített volna, ha az ügyfélfiók regisztrálásakor felmerült problémát jelzi a biztosítónak, és a sikeres regisztráció után ellenőrzi az ügyfélfiókját, illetve figyelemmel követi az oda feltöltött iratokat.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. február 12-én a VG.hu oldalon.”