

A kötelező gépjármű felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény szerinti igazolható módon történő értesítési kötelezettség teljesítéséről

A kötelező gépjármű felelősségbiztosításról szóló, 2010. január 1-jétől hatályos 2009. évi LXII. törvény (továbbiakban: Gfbt.) több rendelkezése megfogalmazza a biztosító azon kötelezettségét, hogy az ügyfelek tájékoztatását igazolható módon kell teljesíteni. A Gfbt. 6. § (6) bekezdése szerint a biztosító az üzembentartó ajánlatának módosítására irányuló javaslatát *igazolható módon* köteles az üzembentartónak megküldeni. A Gfbt. 21.§ (4)-(5) bekezdései a biztosítótársaságok számára előírják továbbá, hogy a biztosítási díjat késedelmesen, avagy nem fizető ügyfelek esetében a hátralékos díj megfizetésére irányuló felszólítást, illetve a szerződés megszűnéséről történő értesítést *igazolható módon* küldjék meg az ügyfelek részére. A jogszabály azonban nem ad iránymutatást annak meghatározására, hogy mi tekinthető *igazolható módon* elküldöttnek.

A Felügyelet a törvény hatálybalépése óta eltelt alig egy év tapasztalatai, illetve az egyéni kérelmek alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárások megállapításai alapján úgy ítéli meg, hogy a biztosítók gyakorlata a módosítási javaslat, a felszólító, illetve a megszűnésről értesítő levelek postai úton történő kiküldése során nem egységes, illetve nem felel meg teljes mértékben a Gfbt. rendelkezéseinek.

A Felügyelet a jogszabályi rendelkezés helyes értelmezése, annak tartalommal való megtöltése érdekében, valamint a biztosítók ettől eltérő gyakorlatának, többféle jogértelmezésének, adott esetben a jogszabállyal ellentétes eljárásának megszüntetése érdekében az alábbiakról tájékoztatja a biztosítókat.

A Felügyelet álláspontja szerint a Gfbt. hivatkozott rendelkezéseinek nem megfelelő az a gyakorlat, amikor a módosítási javaslat, a felszólító és a megszűnésről értesítő levelek postázásával összefüggésben a biztosító csak annak dokumentálásával jár el, hogy adott napon, adott darabszámú levelet adott postára, azonban a biztosító által bemutatott dokumentum alapján nem azonosítható be sem név, sem szerződésszám alapján az ajánlat módosítására vonatkozó javaslat, a felszólító, illetve a megszűnésről értesítő levél címzettje. Ennek indoka, hogy a jogszabályi előírások szerint a biztosítóra az a kötelezettség hárul, hogy konkrétan azt bizonyítsa, hogy adott ügyfél vonatkozásában eleget tett-e a szükséges értesítési, tájékoztatási kötelezettségének. E bizonyításra nyilvánvalóan alkalmatlan az az eljárás, amikor a biztosító csak adott darabszámú levél kiküldését dokumentálja.

A biztosítónak tehát a módosítási javaslatot, a hátralékos díj határidőn belüli megfizetésére irányuló felszólító levelet, illetve a szerződés megszűnéséről szóló értesítést oly módon kell megküldenie az ügyfél számára, hogy igazolni legyen képes azt, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a levél elküldésének tényét is. Mindezért nem felelhet meg a jogszabályi követelménynek az, ha a biztosító csupán olyan feladójegyzékkel rendelkezik, amely a konkrét címzettek feltüntetésével tartalmazza adott esetben több ezer levél kiküldését, hiszen ez minden kétséget kizárólag nem igazolhatja azt, hogy adott ügyfél küldeménye valóban megküldésre is került az ügyfél részére.

A jogszabályi megfelelést — példálózó jelleggel — a fentiek alapján a következő megoldások biztosíthatják:

1. A módosítási javaslat, a hátralékos díj határidőn belüli megfizetésére irányuló felszólító levél, illetve a szerződés megszűnéséről szóló értesítés (a továbbiakban: küldemény) hagyományos postai küldeményként történő kiküldése esetében olyan dokumentáció rendelkezésre állása biztosítja az igazolhatóságot, amellyel bizonyítható, hogy a posta az értesítéseket kézbesítés érdekében ténylegesen átvette. A dokumentációnak tételesen tartalmaznia kell az ügyfél azonosítását lehetővé tevő adatokat (például név, szerződésszám), illetőleg a kiküldött értesítés fajtáját is. Ebből következik, hogy önmagában az, hogy a biztosító a küldeményeket nyomtatásra átadta, nem bizonyítja azt, hogy a küldemények a kézbesítés érdekében is átadásra kerültek a postai szolgáltató részére.
2. Amennyiben a küldemény más kézbesítési szolgáltató útján kerül kiküldésre, úgy az 1. pontban foglaltak megtartása szükséges.
3. A küldeménynek elektronikus (e-mail-es) úton történő elküldése abban az esetben teljesíti az igazolhatóság követelményét, ha egyrészt a biztosító az email-es kapcsolattartásban – ezáltal az ügyfél email-cím fenntartására, illetve az e-mail-cím esetleges változása bejelentésére vonatkozó kötelezettségeiben – az ügyféllel előzetesen kifejezetten megállapodott, másrészt, ha a díjfelszólítás kiküldésének tényét a biztosító – például automatikus visszaigazoló üzenettel – igazolni tudja. Előzőek ugyanakkor nem érintik az esetleges alakiságra (írásbeliségre) vonatkozó jogszabályi előírás betartásának kötelezettségét.
4. A küldemény fax útján történő továbbítása esetében az igazolható megküldés követelménye akkor teljesül, ha a biztosító — például OK jelzéssel — a megküldést igazoló visszajelzést kap, és az így rendelkezésre álló visszajelzést a megküldött irathoz rendelve a dokumentációban tárolja.