

**Útmutató a biztosítók és a vállalkozások közötti, személy-  
és vagyonvédelmi, vagyonvédelmi rendszert tervező és  
szerelő, magánnyomozói tevékenységek  
felelősségbiztosítási szerződéseinek megkötéséhez,  
teljesítéséhez, a felelősségbiztosítási szerződésekkel  
kapcsolatos jogviták rendezéséhez**

**A MABISZ Útmutató nem mintaszabályzat, csak segítséget ad biztosítási fogalmak értelmezéséhez. Jelen Útmutató általánosan foglalkozik a személy- és vagyonvédelmi, vagyonvédelmi rendszert tervező és szerelő, magánnyomozói tevékenységek felelősségbiztosításával, az egyes biztosítók biztosítási feltételei a jogszabály által meghatározott körben eltérhetnek.**

**Bármely konkrét kérdésben teljes eligazítást csak az adott biztosítónál érvényesen megkötött vagy javasolt szerződés feltételeinek ismerete nyújt.**

**Készült: 2015. február 25.**

## 1. Bevezető

### **Kedves Ügyfelek!** **Kedves Leendő Ügyfelek!**

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (SzVMt.) I. fejezetében (Általános rendelkezések) az 1. § meghatározza, hogy az egyéni vállalkozóként, illetve az egyéni cég vagy gazdasági társaság keretében, valamint a személyesen végzett **személy- és vagyonvédelmi tevékenységek** a következők:

- természetes személyek életének és testi épségének védelme,
- ingatlan, illetve ingóság őrzése,
- szállítmány kísérése, pénz és érték szállítása,
- rendezvény biztosítása,
- a fenti tevékenységek szervezése és irányítása.

Meghatározza továbbá a SzVMt. 1. §-a a **vagyonvédelmi rendszert tervező és szerelő tevékenységek** (tervező-szerelő tevékenység) fogalmát is. Ezek szerint tervező-szerelő tevékenységnek minősül az elektronikai vagy mechanikai vagyonvédelmi rendszerek tervezése, telepítése szerelése, üzemeltetése, felügyelete, karbantartása, javítása, ideértve a rögzítés nélküli, megfigyelési céllal üzemeltetett vagy – törvény felhatalmazása alapján – a hang- vagy képrögzítést is lehetővé tevő elektronikus megfigyelő rendszer (térfigyelő rendszer), továbbá a beléptető rendszer és a betörésjelző rendszer létesítésének, karbantartásának, illetve a térfelügyeleti rendszerhez és a távfelügyeleti rendszerhez kapcsolódó reagáló szolgálat működésének körében végzett tevékenységet is.

A SzVMt. hatálya alá tartozó harmadik tevékenységcsoport a **magánnyomozói tevékenység**.

A SzVMt. 5.§ (1) bekezdése meghatározza, hogy vállalkozás keretében a személy- és vagyonvédelmi tevékenység a rendőrség által a vállalkozás kérelmére kiadott működési engedély birtokában végezhető, ha a kérelmező rendelkezik az általa kívánt tevékenységre vonatkozó, a szerződésszegéssel és a szerződésen kívül okozott károk megtérítését, valamint a sérelemdíj megfizetését szolgáló, külön jogszabályban meghatározott kötelező tartalommal bíró felelősségbiztosítási szerződéssel.

A SzVMt. 5/A. § (1) bekezdés b) pontja a tervező-szerelő, magánnyomozói tevékenységek végzésének is feltételeként írja elő a felelősségbiztosítási szerződés meglétét.

A 2013. évi V. törvény az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) meghatározza a biztosítás fogalmát. „A biztosítási szerződés alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatokra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni; a biztosítóval szerződő fél díj fizetésére köteles.”

De vajon ismerik-e pontosan a témához tartozó biztosítási alapfogalmakat, mint például a biztosítási esemény, biztosítási díj, önrész, biztosítási összeg, kártérítési limit, mentesülések és kizárások?

Ez az útmutató a személy- és vagyonvédelmi, magánnyomozói tevékenységet folytatók részére készült az általuk köthető felelősségbiztosításokról, a legfontosabb tudnivalókat tartalmazza.

Mielőtt aláírja a biztosítási szerződést, tekintse át az abban szereplő feltételeket, a biztosított és a biztosító jogait, kötelezettségeit.

A MABISZ kiemelten fontos feladatának tartja az ügyfelek, a leendő ügyfelek korrekt tájékoztatását. Reméljük a tájékoztatóban szereplő ismeretek segítségével lesznek felelősségbiztosítási ügyeinek kezelésében. Ha további kérdése van biztosításával kapcsolatosan kérjük keresse fel biztosítóját.

## **2. Milyen szempontok alapján, hogyan kerüljön kiválasztásra a biztosítás?**

Az SzVMt.-ben felsorolt tevékenységek közül kiemelve a vagyonvédelmet, mint a többi felelősségbiztosításnál is, a következő szempontokat célszerű követni:

- Meg kell határozni, hogy mely tevékenységre igényelünk fedezetet, jelen esetben ez a vagyonvédelmi tevékenység.
- Meg kell határozni, hogy milyen típusú felelősségbiztosítási fedezetet igényelünk, jelen esetben ez szakmai felelősségbiztosítás.
- Mivel a vagyonvédelmi tevékenységen belül különféle tevékenységcsoportok vannak, meg kell adni, hogy melyik az a vagyonvédelmi tevékenységtípus, amelyet folytatnak. Nem minden biztosító nyújt fedezetet valamennyi vagyonvédelmi tevékenységtípus vonatkozásában, van olyan társaság, amely például nem biztosítja a személyvédelmet, vagy a magánnyomozói tevékenységet. Ezeket a rendelkezéseket a szerződési feltételek elején, a biztosított tevékenységek felsorolásánál, és a kizárásoknál lehet ellenőrizni.
- Ellenőrizni kell, hogy a biztosítási szerződés kiterjed-e a biztosított alvállalkozóira, vagy egyéb közreműködőire. Ha nem terjed ki, és egyébként a biztosított foglalkoztat alvállalkozókat vagy más közreműködőt, akkor a fedezet kiterjesztését kell kérni ezekre a személyekre.
- Meg kell határozni, illetve a biztosító által felajánlott lehetőségek közül ki kell választani a szükséges kártérítési limiteket. Az egy káreseményre megadott kártérítési limit az a maximális összeg, amelyet a biztosító egy kár esetében, az éves, vagy teljes kártérítési limit pedig az a maximális összeg, amelyet a biztosító egy biztosítási évben legfeljebb szolgáltat. Az éves limit megegyezhet a kártérítésenként limitekkel, ez azt jelenti, hogy a biztosító már az első káreseménynél kifizetheti a teljes megvásárolt fedezetnek megfelelő összeget. A szükséges kártérítési limit megállapítására megfelelő módszer az, ha átgondoljuk, hogy egy átlagos kár esetén mekkora kárt okozhat a biztosított, és hogy ez egy évben hányszor fordulhat elő.
- Meg kell határozni a vállalt önrész mértékét. Az önrész az az összeg, amelyet a biztosított a káresemény kapcsán a kártérítési összegből maga visel. Az önrész százalékos és/vagy összegszerű formában határozható meg. Minél magasabb önrészt vállal a biztosított, annál alacsonyabb lehet a biztosítási díj. Az önrész mértékét úgy kell meghatározni, hogy a biztosítás kellő védelmet nyújtson, azaz ha jellemzően kis

összegű károkra számítanak, akkor alacsonyabb önrészt kell vállalni akkor is, ha így többre kerül a fedezet. Ha inkább ritka, de nagy összegű károk fordulhatnak elő, akkor érdemes magasabb önrészt vállalni.

- Ha a biztosított tevékenység kiterjed Magyarország területén kívülre, akkor ezt külön jelezni szükséges. Némelyik biztosító csak külön kiterjesztéssel, vagy külön díjért vállalja a Magyarországon kívül folytatott tevékenység kockázatát.
- Át kell tekinteni a kizárási listát; van-e a kizárások között olyan, amely nem világos, vagy olyan, amelyet mindenképpen fedezni szeretne? A kizárások egy része feloldható; ezeket a szerződési feltételekben általában külön jelzik a biztosítótársaságok.
- A biztosítási szerződés megkötésekor érdemes minden egyéb kérdést átnézni, így javasolt nem az utolsó pillanatra hagyni a szerződéskötést. Kár esetén már sokkal nehezebb tisztázni az esetlegesen felmerülő kérdéseket.

(Hasonló szempontokat kell áttekinteni a többi SzVMt. hatálya alá tartozó tevékenység esetén is.)

### **3. A biztosítási szerződéssel kapcsolatos általános információk**

#### ***a./ A szerződés alanyai***

##### **Biztosító**

A biztosító az a jogi személy, amely a biztosítási díj ellenében a biztosítási kockázatot viseli és a szerződési feltételek szerint a szolgáltatás teljesítésére kötelezettséget vállal.

##### **Szerződő**

A szerződő az a személy, aki az ajánlatot teszi a biztosítónak a biztosítási szerződés megkötésére, a biztosítóval a biztosítási szerződést megköti és a biztosítási díjat fizeti. A szerződő azonos is lehet a biztosítóval.

A szerződési feltételek szerint a szerződő a szerződésben megnevezett:

- természetes személy, szerződésben írt minőségében. Tekintettel arra, hogy a természetes személy a szerződésben szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége, foglalkozása körében jár el, nem minősül fogyasztónak;
- cégjegyzékbe, más bírósági nyilvántartásba felvett jogi személy – illetve jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egysége – a cégjegyzék, illetve a nyilvántartás szerinti névvel,
- jogi személyiséggel nem rendelkező, de névjegyzékbe, nyilvántartásba vett társaság, polgári jogi társaság, egyéb jogközösség, szervezet, személyegyesülés, illetve az egyéni vállalkozó, a tevékenységi köre szerinti minőségében.

**Biztosított**

A biztosított az a személy, akit a szerződésben ekként neveztek meg, és aki követelheti, hogy a biztosító az adott szerződésben megállapított módon és mértékben mentesítse őt olyan kár megtérítése alól, amelyért jogszabály alapján felelős.

A szerződési feltételek szerint a biztosított a szerződésben megnevezett név szerint feltüntetett személy (pl. természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet), aki a hatályos jogszabályok szerint a biztosított tevékenység folytatására jogosult.

***b./ A szerződés létrejötte***

A biztosítási szerződés létrejöhet a felek külön írásbeli megállapodásával, a szerződő biztosítási ajánlatának a biztosító általi elfogadásával, a biztosító ráutaló magatartásával. Ha a szerződést nem írásban kötötték meg, a biztosító a biztosítási fedezetet igazoló dokumentumot (kötvényt) állít ki.

A biztosító a biztosítási ajánlatot – annak átadásától számított 15 napon belül – jogosult írásban visszautasítani. Ebben az esetben nem jön létre a szerződés.

***c./ Kockázatviselés kezdete***

A biztosító kockázatviselése – a már érvényesen létrejött biztosítási szerződés esetén - az ajánlaton megjelölt időpontban, ennek hiányában a szerződés létrejöttének időpontjában kezdődik.

***d./ Biztosítási szerződés tartama, évforduló, biztosítási időszak***

A szerződés tartama a szerződésben feltüntetésre kerül, mely lehet határozott vagy határozatlan. Határozatlan tartam esetében a szerződés lejáratának dátuma nem kerül megállapításra, a szerződést csak évfordulóra lehet felmondani, felmondás hiányában pedig a szerződés tovább él. A biztosítási évforduló minden évben a kockázatviselés kezdő napjának megfelelő naptári nap. A biztosítási időszak egy biztosítási év, mely a biztosítási időszak kezdetétől számított egy év.

***e./ A szerződés módosítása***

A felek (a szerződő és a biztosító) a biztosítási szerződés tartalmát közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Amennyiben a módosítást valamelyik fél kezdeményezi, és azt a másik fél elfogadja, a szerződés módosul. A szerződésmódosítással nem érintett részek változatlanul érvényben maradnak. Amennyiben viszont a másik fél a módosító javaslatot nem fogadja el, a biztosítási szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

***f./ A szerződés megszűnése***

A biztosítási szerződés megszűnik annak lejáratával (határozott tartam esetén), felmondással vagy érdekmúlással. Érdekmúlás az, ha a biztosítási érdek megszűnik, azaz pl. a biztosított tevékenységet nem folytatja tovább a biztosított.

A biztosítási szerződés megszűnhet továbbá díjnemfizetéssel is. Ha az esedékes biztosítási díjat nem fizetik meg, a biztosító – a következményekre történő figyelmeztetés mellett – a szerződő felet a felszólítás elküldésétől számított harminc napos póthatáridő tüzésével a teljesítésre írásban felhívja. A póthatáridő eredménytelen elteltével a szerződés az esedékesség napjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve, ha a biztosító a díjkövetelést késedelem nélkül bírósági úton érvényesíti.

A díjfizetés elmulasztása a törvény erejénél fogva eredményezi a biztosítási szerződés megszűnését, ezért a megszűnést követően teljesített díjak sem a szerződés hatályának meghosszabbodását, sem új szerződés keletkezését nem eredményezik.

Abban az esetben, ha a szerződés a fent részletezett módon, a folyótatólagos díj meg nem fizetése következtében szűnt meg, a szerződő fél a megszűnés napjától számított százhusz napon belül írásban kérheti a biztosítót a kockázatviselés helyreállítására. A biztosító a biztosítási fedezetet a megszűnt szerződés feltételei szerint helyreállíthatja, feltéve, hogy a korábban esedékessé vált biztosítási díjat megfizetik. A helyreállítási (reaktíválási) kérelem elfogadásáról a biztosító dönt.

### ***g./ Díjfizetéssel kapcsolatos tudnivalók***

A díjfizetési kötelezettség a szerződőt terheli. A biztosító a határozatlan tartamú biztosítás díját egyéves biztosítási időszakra állapítja meg.

A biztosítás első díja a szerződésben meghatározott időpontban esedékes, ennek hiányában a a szerződés létrejöttkor kell megfizetne. A folyótatólagos díj pedig annak a biztosítási időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik. Egyszeri díjat a szerződés létrejöttkor kell megfizetni. A szerződő a biztosító írásbeli hozzájárulásával ettől eltérő díjfizetési gyakoriságot is választhat. A biztosítási díjat, megfizetésének esedékességét és módját a szerződés tartalmazza. A biztosítás díja fizethető csoportos beszedési megbízással, banki átutalással vagy postai átutalással (csekken).

A biztosítót a kockázatviselés teljes tartamára megilleti a díj.

Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, és a szerződés megszűnik, a biztosító a teljes biztosítási időszakra járó díj megfizetését követelheti.

Amennyiben a szerződő a díjfizetés módjára tekintettel díjkedvezményben részesül, a díjfizetés módjának megváltoztatása esetén a kedvezményt elveszíti.

Ha az esedékes díjnak csak egy részét fizették meg, és a biztosító eredménytelenül hívta fel a szerződő felet a befizetés kiegészítésére, a szerződés változatlan biztosítási összeggel, a befizetett díjjal arányos időtartamra marad fenn.

A szerződés megszűnésének egyéb eseteiben a biztosító az addig a napig járó díj megfizetését követelheti, amikor kockázatviselése véget ért. Ha az időarányos díjnál több díjat fizettek be, a biztosító a díjtöbbletet köteles visszatéríteni.

## 4. Biztosítási esemény

A biztosítási esemény meghatározása biztosítótársaságoként eltérő. Általánosságban a biztosítási esemény olyan, másnak okozott kár miatti kártérítési kötelezettség, amelyet a magyar jog szerint a biztosítottnak kell teljesítenie, és amelynek a teljesítése alól a biztosító a szerződés alapján, az abban meghatározottak szerint mentesíti.

Biztosítási esemény általában vagyoni védelmi tevékenység esetében akkor következik be, amikor a biztosított a vagyoni védelmi tevékenysége során szakmai tévedés, mulasztás vagy hiba következtében az írásban kötött szerződés teljesítésével összefüggésben olyan kárt okoz, amelyért a magyar polgári jog szabályai alapján kártérítési felelősséggel, vagy sérelemdíj fizetési kötelezettséggel tartozik.

Szakmai hibának minősül a vagyoni védelmi tevékenységre vonatkozó, jogszabályban vagy egyéb kötelező jellegű határozatban, illetve utasításban foglalt kötelezettség megszegése, figyelmen kívül hagyása vagy elmulasztása.

A felelősségbiztosítás vonatkozhat a személy- és vagyoni védelmi tevékenység során a megbízónak okozott szerződéses, illetve a tevékenységgel összefüggésben harmadik személynek okozott károkra. A felelősségbiztosítás keretében a biztosító – díj ellenében - vállalja, hogy a szerződésben meghatározott mértékben és feltételek szerint mentesíti a biztosítottat olyan károk megtérítése alól, amelyet a tevékenysége során okozott, és amelyért a magyar polgári jog szerint helytállni tartozik.

Fontos, hogy a szerződés megkötésekor a szerződő/biztosított győződjön meg arról, hogy mire terjed ki a biztosítás, vonatkozik-e a szerződésen kívüli és a szerződéses partnernek (megbízónak) okozott károk fedezetére is. Teljes körű biztosítási védelmet, valamint az SzVMt. előírásainak megfelelőséget csak az a felelősségbiztosítás nyújt, amely a tevékenységhez kapcsolódó szerződéses partnernek és a szerződésen kívüli harmadik személynek okozott károk megtérítését valamint a sérelemdíj megfizetését is biztosítja.

Meg kell említeni a károsult fogalmát is. A **károsult** azt a személyt, akinek a biztosított a jogellenes és felróható károkozó magatartásával kárt okoz.

## 5. Biztosított tevékenység

A biztosított tevékenység a biztosított által a vállalkozói (megbízási) szerződés alapján végzett, és az abban meghatározott személyi és vagyoni védelmi tevékenységek élőerős védelme.

Különösen:

- természetes személyek életének és testi épségének védelme,
- ingatlan, illetve az ezekben tárolt ingóságok védelme,
- pénz és értékcsikk szállítása, kísérése,
- szállítmány kísérése,
- rendezvények biztosítása,



- távfelügyeleti objektumőrzés, kivonuló szolgálat,
- vagyonvédelmi biztonságtechnikai rendszerek tervezése, telepítése, üzemeltetése, karbantartása, szerelése,
- magánnyomozói tevékenység folytatása.

## **6. Biztosítási összeg, önrész**

A biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosító szolgáltatási kötelezettségének felső határa a biztosítási eseményenkénti és biztosítási időszakra szóló biztosítási összeg.

A biztosítási eseményenkénti biztosítási összeg az egy biztosítási eseménnyel összefüggésben kifizethető legmagasabb összeg.

A biztosítási időszakra megállapított összeg az egy biztosítási időszakban okozott károk kapcsán bekövetkezett biztosítási eseményekre összesen kifizethető összeg.

Az önrész a biztosítási szerződésben kerül feltüntetésre, mely lehet abszolút összegben, százalékban vagy e kettő kombinációjaként meghatározott mértékű. Az önrész az az összeg, melyet a biztosított kárfizetés esetén a károsult részére köteles önmaga megfizetni.

A biztosító minden megállapított kártérítési kötelezettségéből a szerződésben megjelölt önrész összegét vonja le.

Az önrésznek két fajtája kerülhet alkalmazásra: a levonásos önrészesedés, valamint az elérekes önrészesedés.

A levonásos önrész a biztosítási szolgáltatás teljes összegéből kerül levonásra, az önrész alatti károk nem térülnek meg.

Az elérekes önrész esetén az önrészesedés mértékét meghaladó összegű károk levonás nélkül kerülnek kifizetésre, az önrészesedés mértékét meg nem haladó károkat a biztosító nem téríti meg.

## **7. Időbeli és területi hatály**

A biztosító kockázatviselése a szerződés időbeli hatálya alatt okozott, bekövetkezett és legkésőbb a szerződés megszűnését követően a biztosítási feltételekben meghatározott határidőn belül (pl. a szerződés megszűnését követő 30 napon belül) bejelentett biztosítási eseménynek minősülő károkra terjed ki.

A biztosító azokat a károkat téríti meg, amelyek a szerződésben meghatározott területi hatály keretében következtek be.

A leggyakrabban a biztosítók általános feltételei alapján ez a terület Magyarország, de igény esetén a fedezet kiterjeszthető ettől eltérő területi hatályra is.

## **8. Biztosítási díj**

A biztosítási díj a biztosító kockázatvállalásának ellenértéke.



A biztosítási díj mértékét jellemzően meghatározó tényezők:

- biztosítási összeg (kártérítési limitek),
- éves bruttó árbevétel,
- önrészesedés,
- munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyek száma
- biztosított tevékenység,
- kárelőzmények (eddigi károk, kárstatisztika).

## **9. A szerződő és a biztosított kötelezettségei**

### ***a./ Közlési kötelezettség***

A biztosítottnak és a szerződő félnek a biztosítási szerződés megkötésekor a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt közölnie kell a biztosítóval, amelyet ismert vagy ismernie kellett. A biztosító írásos kérdéseire adott, a valóságnak megfelelő válaszokkal a biztosított/szerződő fél eleget tesz közlési kötelezettségének.

A biztosított/szerződő fél köteles a biztosító rendelkezésére bocsátani a biztosító kockázatvállalása szempontjából jelentős okiratokat, dokumentációkat, biztosítási szerződéseket és hatósági határozatokat.

### ***b./ Változás bejelentési kötelezettség***

A biztosított/szerződő fél a biztosítási szerződés fennállása alatt köteles a biztosítónak írásban bejelenteni minden olyan lényeges változást, amely kihat a biztosító kockázatviselésére.

A felek - különösen - az alábbi körülményeket tekinthetik lényegesnek:

- a szerződéskötéskor az ajánlaton/adatközlőn írásban közölt adatok és körülmények megváltozása,
- a díjszámítás alapját képező adatok jelentős megváltozása (pl. jelentősnek minősül, ha ezen adat értéke 10 %-kal emelkedett),
- a biztosított elleni csődeljárás, felszámolási eljárás, valamint a biztosított jogutód nélküli megszűnését célzó végelszámolási eljárás megindítása,
- a biztosított jogállásában, társasági formájában bekövetkezett változás,
- az üzemeltetés helyének és körülményeinek megváltozása,
- a kármegelőzés, kárelhárítás rendszerében bekövetkező módosulások,
- a biztosított tevékenységben közreműködő személyek számának megváltozása, az intézmény/vállalkozás méretének megváltozása,
- a biztosított tevékenységre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megváltozása, vagy új rendelkezések hatálybalépése,
- a biztosított tevékenység felfüggesztése szüneteltetése, vagy megszüntetése,
- hatósági nyilvántartásból való törlés,
- kamarai tagság szünetelése, felfüggesztése, megszűnése.

### ***c./ Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség***

- A szerződő fél és a biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani.
- A biztosított mindenkor köteles betartani a hatályos jogszabályokat, szabványokat és hatósági határozatokat, valamint a telepítésre, üzemeltetésre, védelemre, karbantartásra, tárolásra vonatkozó szakmai előírásokat, illetve a gyártónak a fentiekre vonatkozó utasításait, ajánlásait.
- Az adott helyzetben általában elvárható magatartást abban az esetben is tanúsítani kell, ha a biztosítási szerződés szabályozza a szerződő fél és a biztosított kármegelőzési teendőit, előírja a kár megelőzését vagy enyhítését célzó eszközöket, eljárásokat, szakképzettségi követelményeket.
- A szerződő fél és a biztosított a biztosító előírásai és a biztosítási esemény bekövetkezésekor adott utasításai szerint, ezek hiányában az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye szerint köteles a kárt enyhíteni.
- A biztosított köteles a biztosítóval együttműködni a kár megelőzése, illetőleg enyhítése érdekében.
- A biztosító jogosult a kármegelőzésre, kárenyhítésre és elhárítására vonatkozó rendelkezések, előírások, egyéb szabályok végrehajtását ellenőrizni vagy ellenőriztetni.
- A kárenyhítés szükséges és indokolt költségei a biztosítási összeg keretei között akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre.

Ha a biztosító a kármegelőzésre és a kárenyhítésre vonatkozó szabályok szándékos vagy súlyosan gondatlan megsértését tapasztalja, mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól.

## **10. Kizárások**

Az egyes biztosítók biztosítási feltételei minden esetben kitérnek azon körülményekre, amelyekre vonatkozóan a biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól és összefoglalóan részletezik azokat az eseteket, amelyekre a biztosítási fedezet nem terjed ki.

A mentesülések és kizárások a 10.-11. pontban feltüntetett esetei általánosságban a kártapasztalatokat és a biztosítóknál jelenleg alkalmazott biztosítási feltételeket veszik figyelembe. Az egyes biztosítók konkrét biztosítási feltételei eltérnek, ezért adott esetben mindenkor a szerződés feltételei az irányadók.

A biztosító helytállási kötelezettsége jellemzően nem terjed ki:

- az engedélyköteles tevékenység esetén az engedély nélkül (engedély kiadása előtt, visszavonása, felfüggesztése, szünetelése alatt) végzett tevékenységgel okozott kár/nem vagyoni sérelemre,
- a nyilvántartásba (névjegyzékbe) vételhez kötött tevékenységek esetén a nyilvántartásba vételt megelőzően és a nyilvántartásból való törlést követően folytatott tevékenységgel okozott kár/nem vagyoni sérelemre,
- a kamarai tagsághoz kötött tevékenységek esetén a kamarába felvételt megelőzően és kamarai tagság szünetelése, felfüggesztése alatt, kamarai tagság megszűnését követően folytatott tevékenységgel okozott kár/nem vagyoni sérelemre,
- a biztosított tevékenység szüneteltetése, felfüggesztése alatt, a tevékenység megszüntetése után végzett tevékenységgel okozott kár/nem vagyoni sérelemre,
- a szakmai szolgáltatásra irányuló szerződésben foglalt szakmai szolgáltatást meghaladó tevékenységgel okozott, vagy teljesíthetetlen kötelezettségvállalásból eredő károokra/nem vagyoni sérelmekre,
- a szakmai szolgáltatás ára, illetve díja tárgyában kialakult vita következtében előterjesztett károokra,
- a biztosított kárrendezés során előírt együttműködésének hiánya miatt felmerült többletkár, költségre, kamatra,
- minden olyan kár/nem vagyoni sérelemre, mely az EU, ENSZ vagy bármilyen nemzetközi embargó ellenes tevékenység/cselekmény következménye vagy azzal bármilyen módon összefüggésben van, továbbá ezen területeken okozták vagy a kár/nem vagyoni sérelem itt következett be,
- a biztosított teljesítési segédeknek, illetve a teljesítési segédek által a biztosítottnak, valamint a teljesítési segédek egymásnak okozott károokra/nem vagyoni sérelmekre,
- kiemelt és különösen kiemelt értéket képviselő helyszín vagy kiemelt és különösen kiemelt figyelmet igénylő objektumok védelme során bekövetkező károokra/nem vagyoni sérelmekre,
- a biztosított alvállalkozóinak, illetve a biztosított alvállalkozói egymásnak okozott kárait/nem vagyoni sérelmeikre,
- a jogtalan adatfelhasználásból, vagy kép és hang, illetve ezek kombinációjának rögzítéséből eredő, vagy ezek jogszabályban előírt feltételek melletti törlésének elmulasztása miatt bekövetkezett károokra/nem vagyoni sérelmekre,
- a földfelszín alatti és földfelszín feletti vezetékek őrzése során bekövetkezett károokra/nem vagyoni sérelmekre,
- készpénz eltűnésére, lopására,
- az őrzött vagyontárgyak leltárhiánya, vesztesége, eltűnése, elveszése következtében keletkezett károokra, kivéve, ha a biztosított bizonyítja, hogy a hiány a kockázatviselési helyen elkövetett lopással, betöréssel, lopással vagy rablással összefüggésben keletkezett,
- olyan vagyontárgyak eltűnéséből, eltulajdonításából eredő károokra, amelyekről utóbb nem bizonyítható, hogy azokat a megbízó telephelyén, illetve létesítményében tárolták,
- a biztosított saját telephelyén őrzött ingóságokban bekövetkezett károokra,
- veszélyes áruk védelmével kapcsolatos károokra (pl. nukleáris energia, robbanószerkezetek),
- gépjárművek sérülésére, eltűnésére,
- bűncselekménnyel okozott károokra,
- szórakozóhelyek, hidak, felüljárók, piacok, vásárcsarnok továbbá örök által bejárhatatlan területeken bekövetkezett károokra.

## **11. A biztosító mentesülése a szolgáltatás teljesítése alól**

Az általános biztosítói gyakorlat szerint a biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt/nem vagyoni sérelmet jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással a szerződő fél/biztosított - vagy olyan személy, akinek magatartásáért jogszabály szerint felelősséggel tartozik – okozta. Ezeket a rendelkezéseket a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

A súlyosan gondatlan károkozás eseteit biztosítónként a különös/kiegészítő biztosítási feltételek szabályozzák.

Súlyosan gondatlan magatartásnak minősül, ha a biztosított, vagy akinek a magatartásáért a magyar anyagi jogszabályok szerint felel például:

- a jogszabályban, egyéb előírásban meghatározott személyi és/vagy tárgyi feltételek hiányában végezte tevékenységét, és ez a károkozásban/személyiségi jogsértésben közrehatott,
- a kárt/nem vagyoni sérelmet a jogszabályoktól való szándékos eltéréssel vagy szándékos kötelezettségszegéssel okozta,
- a kárt/nem vagyoni sérelmet a tevékenység végzésére vonatkozó etikai szabályok súlyos megsértésével okozta,
- a kárt/nem vagyoni sérelmet a biztosított belső szabályzataiban leírtaknak, a kármegelőzési előírásoknak, valamint a szakmai/foglalkozási szabályoknak ismétlődő vagy folyamatos megsértésével okozta,
- a kárt/nem vagyoni sérelmet a szükséges intézkedések elmulasztásával okozta, és a kár/nem vagyoni sérelem bekövetkezése előtt a szükséges intézkedéseket annak ellenére sem tette meg, hogy a biztosító, illetve harmadik személy a káresemény bekövetkezésének veszélyére írásban figyelmeztette, és a levélben foglalt indokok alapján az adott helyzetben elvárható lett volna a szükséges intézkedések megtétele,
- a kárt/nem vagyoni sérelmet alkohol, illetve kábító- vagy bódulatot keltő szer hatása, illetve befolyása alatt okozta,
- a káresemény bekövetkezésekor a biztosító írásban utasítást adott a kár enyhítése érdekében szükséges intézkedések megtételére, de a biztosított ennek nem tett eleget,
- közlési és változás bejelentési kötelezettség megsértése esetén,
- a biztosított a kárt az őrutasításban leírtaknak figyelmen kívül hagyásával, valamint az abban foglalt előírások ismétlődő vagy folyamatos megsértésével okozta,
- a kár a térfigyelési és a távfelügyeleti rendszer működtetése során a nem megfelelő karbantartással okozati összefüggésben keletkezett,
- a biztosított a biztosítási esemény bekövetkezésekor aludt, vagy az őrhelyet engedély nélkül elhagyta.

## **12. A biztosító szolgáltatása**

### ***a./ Kárbejelentés***

## Bejelentési határidő

A biztosított a tudomására jutását követően haladéktalanul, de legkésőbb a szerződésben meghatározott határidőn (pl. 30 nap) belül köteles írásban bejelenteni a biztosítónak, ha vele szemben a szerződésben meghatározott tevékenységével kapcsolatban kárigényt és/vagy sérelemdíj iránti igényt közölnek, vagy ha olyan körülményről szerez tudomást, amely ilyen igényre adhat alapot, valamint köteles megadni a szükséges információkat, és lehetővé tenni a kárbejelentés tartalmának ellenőrzését. Bírói gyakorlat szerint a biztosító köteles befogadni a károsulti kárbejelentést.

Ha a biztosított valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a biztosítónak bejelenteni.

## Bejelentés tartalma

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) vonatkozó előírásai szerint a biztosító a biztosítási szerződési feltételekben köteles meghatározni, hogy biztosítási esemény esetén milyen szolgáltatásokat, milyen okirat bemutatása ellenében teljesít. A biztosító a szolgáltatása teljesítéséhez csak olyan okirat bemutatását kérheti, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges.

A kárbejelentésnek (beleértve a személyiségi jog megsértését is) általában tartalmaznia kell:

- a biztosítási kötvény számát,
- a biztosítási esemény leírását,
- károsult(ak) nevét, lakcímét (székhelyét),
- a károkozás/személyiség jog megsértésének helyét és időpontját,
- biztosítási eseményről, illetve a kárigényről/sérelemdíj iránti igényről való tudomásszerzés időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár/személyiségi jogi sérelem jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését, fellelhetőségének helyét, és a szemle érdekében a felkereshető kapcsolattartó telefonos elérhetőségét,
- a károsult(ak) kárigényének összegét, sérelmet szenvedett fél sérelemdíj iránti igényének összegét,
- a biztosított felelőségének elismeréséről vagy el nem ismeréséről szóló nyilatkozatot,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) igényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a biztosító kezelhesse – a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a biztosítottat és a károsultat/sérelmet szenvedett felet képviselő személy nevét, címét, telefonszámát, a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás – vagy egyéb okirat - egy eredeti példányát,

- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a biztosító a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- ha a biztosító rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- minden egyéb olyan lényeges, tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

### ***b./ Biztosítási szolgáltatás***

#### **A biztosító szolgáltatásának mértéke**

A biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésekor érvényes biztosítási eseményenkénti, illetve a biztosítási időszakra vonatkozó kártérítési limitek összegéig az önrészesedésre vonatkozó rendelkezések figyelembevételével az alábbi károkat és költségeket térítheti (biztosítónként változó a biztosítási feltételek szerint):

- a károsult azon kárait, amelyekért a biztosított a magyar anyagi jog szerint felelősséggel tartozik, illetve
- a személyiségi jog megsértéséből eredő nem vagyoni sérelem miatt a magyar anyagi jog szerint fizetendő sérelemdíjat,
- a kamat és a kárigény érvényesítésével összefüggésben a károsult/séreelmet szenvedett fél oldalán felmerülő indokolt költségeket,
- a biztosított eljárás költségeit, beleértve a jogvédelmi költségeket is.

#### **A biztosító szolgáltatásának teljesítése**

- A biztosító szolgáltatását az igény jogalapjának és összegszerűségének elbírálásához szükséges összes adatnak, okmányoknak, dokumentációnak a biztosító kárrendezésre illetékes egységéhez történt beérkezésétől számított 30 napon belül – a felek eltérő megállapodása hiányában - forintban nyújtja a károsult/séreelmet szenvedett fél részére.
- A biztosító a megállapított szolgáltatási összeget csak a károsultnak/séreelmet szenvedett félnek teljesítheti. A biztosított csak akkor és olyan mértékben követelheti, hogy a biztosító az ő kezébe fizessen, ha és amilyen arányban a károsult/séreelmet szenvedett fél követelését ő egyenlítette ki. A biztosított részéről vagy nevében történt teljesítést igazoló iratok eredeti példányát a biztosított köteles a biztosítónak bemutatni, és egyidejűleg az irat másolatát a biztosító részére átadni.
- Ha a biztosított a vele szemben támasztott kártérítési/sérelemdíj iránti igények miatti felelősségét vagy összegszerű helytállási kötelezettsége mértékét nyilvánvalóan megalapozatlanul vitatja, a biztosító jogosult a károsultnak/séreelmet szenvedett félnek teljesíteni. Az alaptalan tagadás többletköltségei a biztosítottat terhelik; ha azokat a biztosító viselte, a biztosított azokat neki visszafizetni tartozik.

### ***c./ Kárrendezés***

#### **A biztosító szolgáltatásának igénybevételéhez szükséges dokumentumok**

Általában az alábbi dokumentumokat kéri a biztosító:

- a vagyoni hátrány és személyiségi jogi sérelem bekövetkezését – a költségeket is beleértve - igazoló okiratokat, és az okiratnak nem minősülő dokumentumokat,
- a biztosított (károkozó) kártérítési felelősségének és/vagy a nem vagyoni sérelem kivizsgálására vonatkozó teljes dokumentációt,
- a biztosított felelősségének elismeréséről, részleges elismeréséről (kártérítési felelősség jogalapjának, mértékének megjelölésével) vagy el nem ismeréséről szóló nyilatkozatot, amennyiben tett ilyet,
- a károsult által érvényesített kártérítési/sérelemdíj iránti igény alátámasztására a károsult által csatolt okiratokat és/vagy okiratnak nem minősülő dokumentumokat,
- a helyreállításra vonatkozó árajánlato(ka)t ill. a károsodás helyreállítása esetén a károsodás helyreállítási költségét igazoló számlát,
- a károsult áfa visszatérítésre vonatkozó nyilatkozatát,
- ha a biztosított a kárt már megtérítette, a sérelemdíjat megfizette az önkéntes teljesítést és annak összegét igazoló okiratokat, és/vagy okiratnak nem minősülő dokumentumokat,
- a biztosított nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a kártérítési igényt/sérelemdíj iránti igényt előterjesztő személy a biztosított közeli hozzátartozójának minősül-e,
- a biztosított (károkozó) biztosító részére tett nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a károsult nem természetes személy vonatkozásában rendelkezik-e tulajdoni hányaddal,
- az egyes különös/kiegészítő biztosítási feltételekben a biztosítási esemény sajátosságaira tekintettel előírt okiratokat és/vagy okiratnak nem minősülő dokumentumokat, működési engedélyhez kötött tevékenységek esetében minden esetben a tevékenységi engedély másolatát,
- a biztosító megtérítési igényének érvényesítéséhez szükséges adatokat, dokumentumokat,
- a biztosító kérésére a többszörös biztosítás fennállásáról szóló nyilatkozatot.

A felsorolt okiratokon kívül a biztosítottnak illetve a károsultnak/sérelmet szenvedett félnek a bizonyítás általános szabályai szerint más módon is joga van a károk és költségek igazolására annak érdekében, hogy követelését érvényesítse.

#### **A biztosító szolgáltatásának teljesítéséhez szükséges eljárás szabályai**

A biztosító szolgáltatásának teljesítéséhez szükséges eljárása során a biztosított köteles a biztosítóval történő együttműködésre.

A szerződő/biztosított köteles a kárügy rendezése során a biztosító által szükségesnek ítélt információkat rendelkezésre bocsátani, és a biztosítót segíteni az okozott kár/nem vagyoni sérelem jogalapjának és összegének a megállapításában, a kár/sérelemdíj iránti igény rendezésében, a jogalap nélküli kárigények/sérelemdíj iránti igények elhárításában.



A szerződő/biztosított köteles továbbá lehetővé tenni, hogy

- a kár/személyiségi jogi sérelem okát,
- a kár /személyiségi jogi sérelem bekövetkezésének körülményeit,
- a kár/személyiségi jogi mértékét,
- a biztosítottat terhelő kártérítés/sérelemdíj terjedelmét a biztosító szakértője megvizsgálja.

A biztosító biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, illetve térítheti meg azt az arra jogosultnak, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

### ***d./ Önrész figyelembevétele kár esetén***

Az önrészesedés a megkötött biztosítási szerződés által biztosítási fedezetbe vont kár és/vagy a sérelemdíj azon része, amelyért a biztosított maga köteles helytállni. Az önrészesedés biztosítási eseményenként meghatározott százalékos és/vagy összegszerű mértékét a biztosítási szerződés tartalmazza.

Ha a kár és/vagy a sérelemdíj iránti igény a biztosítási eseményenkénti önrészesedést nem haladja meg, akkor kártérítésre/sérelemdíj megfizetésére a biztosított köteles.

## **13. Sérelemdíj (2014. március 15. előtt kötött szerződések, 2014. március 15. után kötött szerződések)**

2014. március 15-től lépett hatályba az új Ptk., mely a személyiségi jogok megsértésének szankciójaként bevezeti a sérelemdíj fogalmát. A korábbi szabályozásban ez a nem vagyoni kártérítést jelentette. Ugyanakkor fontos változás, hogy a nem vagyoni kártérítés érvényesítéséhez a károsultaknak mindenképpen valamilyen hátrányt, sérelmet kellett bizonyítani, viszont a személyiségi jogában megsértett személynek már nem kell bizonyítani, hogy a személyiségi jog megsértése milyen hátrányt okozott. A személyiségi jogsértés ténye megalapozza a sérelemdíj fizetést.

A 2013. évi CLXXVII. törvény (Ptké.) rendelkezik a Ptk. hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó szabályokról. A Ptké. 55. § (1) bekezdése szerint az új Ptk. hatálybalépése előtt kötött szerződések a régi Ptk. hatálya alá tartoznak és érvényesnek minősülnek.

A Ptké. 55. § (2) bekezdése szerint az új Ptk. hatálybalépését megelőzően létrejött felelősségbiztosítási szerződések esetében a károsult a Ptk. hatálybalépését követően bekövetkezett biztosítási esemény alapján a sérelemdíj megtérítésére is igényt tarthat, a biztosító azonban csak olyan mértékben és feltételekkel köteles a károkozó helyett helytállni,

amilyen mértékben és feltételekkel a nem vagyoni károk megtérítésére az új Ptk. hatálybalépését megelőzően köteles lett volna.

A fentiek alapján, ha nem történt szerződésmódosítás az új Ptk. hatálybalépése előtt kötött szerződések esetében, akkor a nem vagyoni kár helyett sérelemdíj fizetendő. Nincs még bírói gyakorlat arra, hogy a nem vagyoni kár és a sérelemdíj között van-e, és ha igen milyen mértékű különbség.

A Ptk. hatálybalépése előtt kötött szerződések esetében, ha történt szerződésmódosítás, akkor az abban foglaltak szerint kell eljárni a sérelemdíj tekintetében is.

Az új ügyfelekkel kizárólag az új Ptk. szerinti biztosítási szerződés kerül megkötésre, mely a sérelemdíjra vonatkozóan is tartalmazza a biztosítási fedezetet.

## **14. A biztosító megtérítési igénye**

Amennyiben a biztosított más személy károkozó magatartásáért kártérítési felelősséggel tartozik, s emiatt a biztosítónak szolgáltatási kötelezettsége keletkezik, akkor a biztosító megtérítési igényt terjeszt a károkozóval szemben. A biztosított köteles a biztosító megtérítési igényének érvényesítését elősegíteni, az ehhez szükséges információk, adatok, dokumentumok rendelkezésre bocsátásával.

## **15. Panasz, panaszkezeléssel kapcsolatos tudnivalók**

Az ügyfél panasszal fordulhat a biztosítóhoz, ha bármely szolgáltatásával kapcsolatosan elégedetlen. Panasz esetén első lépésként ahhoz a biztosítóhoz kell fordulnia, amellyel szerződéses kapcsolatban áll. Az ügyfél panaszt tehet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (postán feladott levélben, telefaxon, elektronikus levélben). Fontos tudni, hogy a telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító hangfelvételt készít. A biztosító a szóban tett panaszt azonnal köteles megvizsgálni és orvosolni. Amennyiben nincs lehetőség az azonnali kivizsgálásra, a biztosítónak jegyzőkönyvet kell felvennie. Az írásban tett panasz, valamint az azonnal ki nem vizsgálható panasz esetén a biztosító – a panasz közlésétől számított - 30 napon belül megküldi indokolással ellátott álláspontját az ügyfélnek.

A biztosító tájékoztatja az ügyfelet a további jogorvoslati lehetőségekről is, miszerint a Magyar Nemzeti Banknál (továbbiakban: MNB) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, amennyiben a Ptk. szerint fogyasztónak minősül, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel vagy annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), illetve a bírósághoz fordulhat.

A biztosítónak – a jogszabályi előírások figyelembevételével – az ügyfelek panaszainak gyors, hatékony és átlátható kezelése céljából a panaszügyintézés módjáról és eljárásáról panaszkezelési szabályzatot kell készítenie. Ezt olyan helyen kell kifüggeszteni, ahol az ügyfelek hozzáférhetnek, a weboldalán szintén közzé kell tennie. Az ügyfél panaszának kivizsgálásáért a biztosító külön díjat nem számíthat fel.

Az ügyfél az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást akkor kezdeményezhet, ha a biztosítónál – azonosításra alkalmas módon – szóban vagy írásban már tett panaszt, de arra választ nem kapott, vagy az intézkedéssel, eljárással nincs megelégedve, a panasz kivizsgálása nem jogszerűen történt, a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel. Az ügyintézési határidő a fogyasztóvédelmi eljárásban három hónap.

Jelenleg az ország 11 vidéki városában (Debrecen, Eger, Győr, Nyíregyháza, Miskolc, Békéscsaba, Pécs, Szombathely, Szeged, Székesfehérvár, Zalaegerszeg) ingyenesen elérhető pénzügyi fogyasztóvédelmi irodák működnek.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete által működtetett ingyenes, pártatlan pénzügyi fogyasztóvédelmi szolgáltatást nyújtó szervezet. Az irodák célja, hogy a vidéken élő fogyasztók könnyebben, egyszerűbben tudjanak információhoz jutni pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdésekben és szakszerű pénzügyi tanácsadásban részesüljenek. Az irodák a biztosításokkal kapcsolatos témakörökben is megbízható tájékoztatást nyújtanak, valamint támogatják a fogyasztói jogérvényesítést is.

A pénzügyi szolgáltatókkal, köztük a biztosítókkal kapcsolatos hatósági ügyekben az MNB az illetékes. Egyedi szerződéses jogvitákban a Pénzügyi Békéltető Testületet (PBT) vagy a bíróságot kell felkeresni.

2011. július 1-jétől működik a PBT, amely egy alternatív vitarendezési fórum. Az eljárást a fogyasztó kezdeményezheti. A PBT a felek (biztosító és ügyfél) között elsősorban az egyezség létrehozását kísérli meg. Amennyiben ez nem sikerül, az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok gyorsabb és hatékonyabb érvényesítése érdekében. A PBT eljárása ingyenes. Az eljárást csak akkor kezdeményezheti az ügyfél, ha a biztosítónál már eljárás és eredménytelennek ítéli meg az ügy rendezését.

## **16. A személy-, vagyonvédelmi és magánnyomozói tevékenység felelősségbiztosítása jellemző (megtörtént) káresetek**

**Az alábbi konkrét ügyek megítélése az egyes biztosítói feltételek tartalmától függően eltérhet!**

### ***a./ Vagyonvédelem***

- A biztosított élőőrös őrzést látott el egy szakközépiskolában. Az őrzés ideje alatt az üvegfal egyik üvegbetétjét betörve hatolt be az elkövető az egyik tanműhelybe. Onnan 2 db akkumulátort, 1 db önindítót és 1 db hegesztő készüléket tulajdonított el. Az okozott kár 355.000 Ft, amire a felelősségbiztosítás fedezetet nyújt.
- A biztosított őrizte autó-telephelyről egy téli éjszakán elloptak egy nyitott gépjárművet, benne indítókulccsal akként, hogy kinyitották a telephelyet lezáró vasúti kaput és a kitorés-gátlót. Az esemény időpontjában ketten teljesítettek szolgálatot a monitorszobában; az egyik ór a lopás megkezdésekor többször elaludt, a másik ór munkavégzés közben szotyolázott és a telefonjával foglalatostkodott, és nem vette észre, hogy a vasúti kapunál mi történik. Az ellopott Audi A3 gépjármű megkerült, azonban rongálási károkat szenvedett, a felelősségbiztosító téríti a kárt.

- Élőerős védelemmel ellátott telephelyre a betörők bejutottak, mert az ór elaludt. Az emeleten lévő fémkazettát és a benne lévő értékcsikket kidobták az ablakon, majd miután hazaérve észrevették, hogy a nagyobb értéktároló kulcsa is a kazettában volt, ismét visszatértek a helyszínre, és azt is kinyitva további kb. 10 millió Ft-ot is elloptak. A kárügyben a felelősségbiztosító nem térített, ugyanis a biztosítási feltétel szerint lopási károk kizárólag akkor térülnek, ha betöréses lopással történik a vagyontárgy eltulajdonítása, itt viszont ez nem volt igazolható.
- A biztosított által őrzött gyárépületből nagy értékű szerszámokat tulajdonítottak el mindösszesen kb. 40 millió Ft értékben. Az ügyben indult büntetőeljárás során megállapítást nyert, hogy a biztosított alkalmazottjai több alkalommal beengedték az elkövetőket az épületbe, cserébe általában pénzt, vadhúst, hurkát-kolbászt kaptak. A felelősségbiztosítás nem fedezte a kárt, mert a büntetőeljárás során megállapítást nyert, hogy a kár a biztosított alkalmazottai által elkövetett bűncselekménnyel összefüggésben keletkezett.
- A biztosított egy sertéstelep őrzését végezte. A kárbejelentés szerint egyik este ismeretlen tettesek a drótkerítés átvágásával bejutottak a telepre, és egy záratlan istállóból 10 süldő malacot tulajdonítottak el. A kár 500.000 Ft volt. Mivel a malacok eltulajdonítása során nem történt betöréses lopás, a biztosítás nem fedezte a kárt.

### ***b./ Távfelügyelet***

- A biztosított a Balaton környékén végzett távfelügyeleti tevékenységet. Egyik éjszaka jelzés érkezett egy élelmiszerboltból, a kivonulás során nem volt nyoma behatolásnak. Ez még egyszer megismétlődött, illetve számos további jelzés érkezett az éjszaka folyamán. Műszaki hibát vélelmezve a diszpécser már nem küldte ki az őrt a további jelzésekre. Reggel derült ki, hogy betörés történt, az okozott kár nagyságrendileg 400.000 Ft volt. Figyelemmel arra, hogy a diszpécser téves intézkedése okozta a káreseményt a felelősségbiztosítás fedezte a kárt.
- Riasztó központ ügyeletre programozása közben egy programozási hibát vétettek. Kárigényként a téves telefonhívások költségét terjesztették elő. A kárt térítette a felelősségbiztosítás.
- Ismeretlen elkövető tetőbontással hatolt be az épületbe, majd a mozgásérzékelőt letakarva árut tulajdonított el. A helyszínre való behatoláshoz, illetve onnan eltávozáshoz használt létra a helyszín elhagyása során az egyik ablakhoz csapódott (nem tört ki), és beindította a riasztót. A távfelügyelet által kiküldött járőrök az épületet körbejárva mindent rendben találtak. Mivel a járőrök 4 percen belül a helyszínre érkeztek és erőszakos behatolás nyomát nem észlelték, további intézkedésre nem volt szükség. A biztosított a szerződésben vállalt kötelezettségének eleget tett (úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható), kártérítési felelősség nem terheli az okozott kárért, így a felelősségbiztosító elutasította a kárt.

## 17. Egyéb hasznos tanácsok

- **Mire figyeljen a személy- és vagyónvédelmi tevékenységet folytató vállalkozás?**

2012. január elsejétől a személy- és vagyónvédelmi tevékenységet folytató vállalkozás a szerződés teljesítése érdekében további vállalkozással kizárólag a személy- és vagyónvédelmi tevékenység végzésére eredetileg megbízást adó előzetes hozzájárulásával köthet szerződést. Az alvállalkozó a szerződés teljesítése érdekében további alvállalkozóval nem köthet szerződést.

- **Mire figyeljen a személy- és vagyónvédelmi tevékenységet folytató vállalkozás az alvállalkozóival kapcsolatban?**

A fővállalkozó az általa folyamatosan foglalkoztatott alvállalkozó javára köteles balesetbiztosítást kötni. A kötelező felelősségbiztosítási szerződést azonban mind a fővállalkozó, mind az alvállalkozó köteles a maga javára megkötni. Az alvállalkozó ez utóbbi kötelezettsége alól akkor mentesülhet, ha a fővállalkozó által megkötött felelősségbiztosítási szerződés rá is kiterjed.

- **Kártérítési limit**

A kártérítési limit meghatározásához minden esetben fel kell mérni az esetleges károkozás típusait és lehetséges mértékét.

A biztosítók /kár és /év limitet alkalmaznak. Gyakori hogy ezek aránya irreális, pl. 5M/kár, 100M/év. Ezt a példát vizsgálva az 5M Ft személyi sérülésnél a mai bírósági gyakorlatban kevésnek tűnik (figyelembe véve az új Ptk. által bevezetett sérelemdíj fogalmát is) és a 100M Ft pedig irreálisan soknak (nem valószínű, hogy egy éven belül 20 db (maximális) 5M Ft-os kárt fog okozni a tevékenységet végző vállalkozás. Általában az „egészséges” limit a kétszeres, max. háromszoros limit, pl. 5M/kár, 15M/év, vagy 50M/kár 100M/év.

- **Melyek azon kiegészítő biztosítási feltételek, amelyeket a biztosítók a felelősségbiztosítási szerződéshez leggyakrabban alkalmaznak?**

A felelősségteljesen gondolkodó vállalkozás munkáltatói felelősségbiztosítást köt az alkalmazottak részére. A vagyónvédelmi rendszerek kiépítésével foglalkozó vállalkozóknak a termékfelelősség biztosítást is érdemes megkötni az általuk beépített alkatrészekre, berendezésekre. A termék hibájából adódó károkozást a vonatkozó törvény értelmében az alkatrész gyártójára továbbháríthatja, de ez nem 100%-os biztonság, egy peres eljárás évekig elhúzódhat, illetve a forgalmazó, vagy gyártó cég is megszűnhet időközben.

- **Melyek a felelősségbiztosítások átlagos, leggyakoribb díjtételei, alkalmaznak-e indexálást, bonus-malus megoldást a biztosítók a felelősségbiztosításnál?**

Leggyakoribb díjtételről nem beszélhetünk. A díjtételt a vállalkozás tevékenysége (kockázata), az árbevétel és a választott limit együttesen határozza meg. Vannak biztosítók, akik alkalmaznak indexálást (ebben az esetben előre írásba kell foglalni

hogy milyen módon történik), vannak biztosítók akik elszámolást alkalmaznak (azaz a biztosítási időszakot követően a tényleges árbevétel alapján számolnak el). Bonus-malus rendszert a biztosítók jellemzően ebben a biztosítási módozatban nem alkalmaznak.

- **Melyek a leggyakrabban előforduló jogvita típusok, amelyek a vállalkozások és a biztosítók között előfordulhatnak?**

Nem lehet jellemző jogvita típusokat meghatározni, minden ügy más, azt azonban megjósolni is nehéz, hogy a „sérelemdíj” kártérítési igények milyen típusú és milyen összecszerúségi ítéleteket fognak hozni. Tudni kell, hogy a sérelemdíj igényeknél a jogalapot nem kell vizsgálni és a sérelemdíj mértékének büntető szankciót tartalmazó eleme is van, ami várhatóan az összecszerúséget emelni fogja, így a felelősségbiztosítás megléte, illetve a választott limit mértéke az eddigieknél is jóval fontosabb szerepet fog játszani.