

Dr. Cserépi Judit*

A pénzügyi fogyasztói jogviták online rendezése

Az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül nyílik lehetőség a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek közötti, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítva a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát.

2021. február 15-én ünnepelte ötödik születésnapját az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelete alapján létrehozott európai online vitarendezési platform, az OVR Platform. Tekintettel arra, hogy ezen keresztül a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárása is kezdeményezhető, így az már 5 éves tapasztalattal rendelkezik az online vitarendezéssel kapcsolatban.

Mi is az OVR Platform valójában?

Egy online békéltetési fórum, mely az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére szolgál. Vagyis minden olyan esetben, amikor az online térben szerződést köt egy fogyasztó, akkor – az egyéb feltételek fennállása esetén – az OVR Platformon keresztül, online rendezheti a jogvitáját a szolgáltatóval. Ahhoz, hogy a testület érdemben foglalkozzon az ügygel további feltételek is szükségesek. Belföldi jogviták esetén az egyik legfontosabb, hogy pénzügyi tárgyú legyen és mind a fogyasztó mind pedig a pénzügyi szolgáltató (például bank, biztosító stb.) lakóhellyel, tartózkodási hellyel rendelkezzen Magyarországon. Határon átnyúló jogviták esetén a platformon keresztüli eljárás megindításához legalább az egyik félnek magyarországi illetékességűnek kell lennie, míg a másiknak az Európai Gazdasági Térségben kell lakóhellyel, tartózkodási hellyel vagy székhellyel szükséges rendelkeznie. A PBT kizárólag magánszemély fogyasztótól származó kérelmekkel foglalkozhat, és csak abban az esetben, ha annak benyújtását megelőzően a fogyasztó megkereste panaszával a pénzügyi szolgáltatót és az elutasította a panaszát, vagy arra a törvényben meghatározott határidőn belül nem válaszolt.

Az alternatív vitarendezési fórumokon keresztül a fogyasztó gyorsabban, peres eljárás igénybevétele nélkül rendezheti konfliktusát a szolgáltatójával, nemcsak időt, hanem pénzt is kímélve. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes továbbá a jogvita elbírálására szolgáló határidő maximum 90 nap, ami indokolt esetben meghosszabbítható 30 nappal. Az OVR Platformon keresztül indított eljárás esetén ki sem kell kelni a karosszékből a vitarendezéshez. Online regisztrációt követően - a szükséges alátámasztó dokumentumok elektronikus feltöltésének lehetőségével - már rögzíthető is a panasz a felületen. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató nem oldja meg időközben a jogvitát, akkor a testületnél kell eljárnia az ügyben. Manapság a fogyasztók jelentős része rendelkezik számítógéppel, számítógépes ismeretekkel és ha valaki online vásárol, nem okoz gondot az sem, hogy ugyanúgy online keressen megoldást vitája rendezésére. Aki pedig a hagyományos utat választja, az természetesen postai úton vagy ügyfélkapun keresztül is benyújthatja kérelmét a testülethez online kötött szerződésére vonatkozó jogvitával kapcsolatban. A világhálót leginkább azok részesítik előnyben, akik nem szeretnék személyesen megjelenni egy meghallgatáson, hanem írásban, az OVR Platformon keresztül levelezve kívánják bizonyítani igazukat. A platform

használatával tehát nem merülnek fel utazási és levelezési költségek sem, hiszen minden online zajlik. Fontos viszont, hogy a kérelmet benyújtó személy időnként ellenőrizze, hogy érkezett-e a testülettől valamilyen felhívás vagy pedig a másik fél álláspontja, amire meghatározott határidőn belül - szintén az OVR Platformon keresztül - reagálnia kell.

Mire számíton az, aki az OVR Platformon keresztül nyújtja be kérelmét?

A regisztrációt követően ajánlott minden, az ügygel kapcsolatos kérdésre válaszolni, hiszen minél több információ áll rendelkezésre már az eljárás megindításakor, annál gyorsabb lesz az ügyintézés. Ideális esetben még a panaszt alátámasztó dokumentumok csatolása is gyorsítja az ügyvitelt. Az online benyújtott kérelem először a panaszolt félhez, a pénzügyi szolgáltatóhoz fog megérkezni, aki eldöntheti, hogy megoldja-e ebben a fázisban az ügyet vagy hozzájárul ahhoz, hogy a PBT foglalkozzon azzal. A hozzájárulást követően kerül a jogvita a testülethez, mely a platformon keresztül felveszi a kapcsolatot a felekkel annak érdekében, hogy elsősorban egyezség jöhessen létre közöttük. A PBT online levelezéssel oldja meg az ügyet, ha szükséges további iratokat bekérve a felektől. A vonatkozó határozatot - legyen szó egyezség jóváhagyásáról, eljárást megszüntető határozatról vagy pedig ajánlásról vagy kötelezésről - szintén az OVR Platformon keresztül juttatja el az érintettek részére. A felület - a végleges törlést megelőzően - hat hónapig tartja nyilván az ügy elektronikus aktáját és az annak során rendelkezésre állt adatokat, dokumentumokat.

Az online vitarendezési platform használatáról és a PBT eljárásáról, további részletes információ a [Magyar Nemzeti Bank honlapján](#) található.

Mik az eddigi tapasztalatok?

Az elmúlt évek sok tapasztalattal szolgáltak mind a testület, mind a fogyasztók, mind pedig a pénzügyi szolgáltatók számára is az OVR Platform működésére vonatkozóan. A felület felhasználóbarát, könnyen kezelhető, egyszerű felépítésű. Összességében elmondható, hogy legtöbbször a biztosítási területet érintő kérelmek jutottak el az online platformon történő vitarendezésre. Ennek lehetséges oka, hogy leginkább a biztosítások, azon belül is az utasbiztosítások és a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások terén terjedt el széles körben az online szerződéskötés, emiatt nagyobb arányban keletkezhet online fogyasztói jogvita is.

A Pénzügyi Békéltető Testület elsősorban arra törekszik, hogy lehetőleg egyezséggel záruljon a felek közötti jogvita, azonban amennyiben megalapozott a kérelem – az eset összes körülményétől függően - kötelezést vagy ajánlást is hozhat. Az OVR Platformon keresztül indult ügyekben a felek között több alkalommal egyezség jött létre. Azonban előfordult olyan eset is, ahol a testület kötelezést tartalmazó határozatot hozott, melyet a szolgáltató az abban foglaltak szerint teljesített.

Az eddigi öt év alapján általánosságban elmondható, hogy a pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában. A 2019 óta fennálló COVID járvány az online tér felé terelte a fogyasztókat, így a szerződéskötéseket is. A járvány ideje alatt megkötött online szerződésekből eredő esetleges pénzügyi jogvitákat az OVR Platformon keresztül - a testület segítségével - gyorsan, költséghatékonyan és biztonsággal meg lehet oldani.

**A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2021. október 20-án.”