

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy az Európai Unió tagállamaiban bevezetett alternatív (nem bírósági) vitarendezési eljárások mellett (további információ: a biztosító honlapján megtalálható Panaszkezelési Szabályzatban) az **Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet)** alapján az **Európai Bizottság létrehozta az uniós szintű online vitarendezési platformot (platform)**, amely az alábbi internetes oldalon érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>.

A platformon az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (magánszemélyek), az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben, **online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvitáik bírósági eljáráson kívüli rendezését kezdeményezhetik.**

A Rendelet **nem alkalmazandó** a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a **nem internetes (offline) úton létrejött szerződések** kapcsán, illetve **kereskedők között merülnek fel.**

A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókra, így az Európai Utazási Biztosító Zrt.-re (email cím: ugyfelszolgalat@eub.hu) is, amennyiben a **fogyasztó és a biztosító között** létrejött biztosítási szerződést a fogyasztó a biztosító, vagy biztosításközvetítő weboldalán (jellemzően biztosításközvetítő személyes közreműködése nélkül) elérhető, szerződéskötést lehetővé tévő alkalmazások igénybevételével kötötte meg.

A Rendelet értelmében a fogyasztók a platform használatával **online kezdeményezhetik** a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését. A jogvita peren kívüli rendezésére Magyarországon a **Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.**

Az online vitarendezési platformról a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatót adott ki, mely az alábbi internetes oldalon érhető el:

<http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/online-vitarendezesi-platform>