

Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy európai online vitarendezési platformot az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére.

Az Európai Unió online vitarendezési platformjának honlapja elérhető: <http://ec.europa.eu/odr>, ahol fogyasztónak minősülő magánszemélyként Ön a jogvita bírósági eljárásen kívüli rendezését kezdeményezheti, amennyiben online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos a jogvitája. Az európai online vitarendezési platform elérhető az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, többek között magyarul is.

A honlap működésével kapcsolatos felhasználói útmutatót a következő oldalon találja: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Fontos, hogy fogyasztói jogviták esetén a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben.

Az online vitarendezési folyamat elindításához a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen. Fogyasztónak az a természetes személy minősül, „aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást”. Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője a szolgáltatást weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül nyújtja (például: biztosítás, egyéb pénzügyi szolgáltatás,...), és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül veszi igénybe a szolgáltatást.

Az Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.. panaszkezelésre működtetett e-mail címe (az online vitarendezési platformon meg kell adni): panasz@ensure.hu