

**A Kúria
mint felülvizsgálati bíróság
ítélete**

Az ügy száma: Pfv.IV.20.991/2019/5.

A tanács tagjai:

Böszörményiné dr. Kovács Katalin a tanács elnöke

Dr. Kovács Zsuzsanna előadó bíró

Dr. Pataki Árpád bíró

A felperes:

Csongrád-Csanád Megyei Egészségügyi Ellátó Központ Hódmezővásárhely-Makó

A felperes képviselője:

Dr. Kriveczky György ügyvéd

Az alperes:

...

Az alperes képviselője:

Magyar György és társai Ügyvédi Iroda (ügyintéző: dr. Magyar György ügyvéd)

A per tárgya:

Személyiségi jog megsértésének megállapítása és jogkövetkezményeinek alkalmazása

A felülvizsgálati kérelmet benyújtó fél:

Az alperes

A másodfokú bíróság neve és a jogerős határozat száma:

Szegedi Ítéltábla Pf.I.20.031/2019/7.

Az elsőfokú bíróság neve és a határozat száma:

Szegedi Törvényszék 7.P.20.903/2018/19.

Rendelkező rész

A Kúria a jogerős ítélet felülvizsgálattal támadott rendelkezéseit részben hatályon kívül helyezi, az elsőfokú bíróság ítéletét részben megváltoztatja és az elsőfokú ítéletben írtak helyett megállapítja, hogy az alperes 2018. márciusában tartott székkutasi és ... lakossági fórumon tett nyilatkozatában azzal sértette meg a felperes jóhírnevét, hogy a betegek nem megfelelő ellátása miatti elmarasztaló véleményének alátámasztásaként valótlanul állította, hogy a ... kórházban a szomszédja nem kapott kezelést, továbbá meghalt egy 42 éves nő és egy 3 napos csecsemő, amelyről hírzárlat miatt nem lehetett tudomást szerezni.

Kötelezi az alperest, hogy az elsőfokú ítéletben írt határidőben és módon az ítélet jogsértést megállapító rendelkezését tegye közzé.

Ezt meghaladóan a Kúria a jogerős ítéletet hatályában fenntartja.

Kötelezi az alperest, hogy fizessen meg 15 napon belül a felperesnek 37.665 (harminchétezer-hatszázhatvanöt) forint felülvizsgálati eljárási költséget.

A le nem rótt 80.000 (nyolcvanezer) forint felülvizsgálati eljárási illetéket az alperes köteles az államnak – külön felhívásra – megtéríteni.

Az ítélet ellen felülvizsgálatnak nincs helye.

Indokolás

A felülvizsgálat alapjául szolgáló tényállás

- [1] A megyei jogú város polgármesteri tisztségét betöltő alperes egy országgyűlési képviselőjelölt 2018. márciusában tartott lakossági fórumán nyilatkozatában bírálta a magyarországi egészségügyi ellátás helyzetét, ennek során példaként említve a ... kórházban a betegellátásra vonatkozóan is tett elmarasztaló megállapításokat.

A kereseti kérelem és az ellenkérelem

- [2] A felperes keresetében kérte megállapítani, hogy az alperes az alábbi valótlan közléseivel megsértette a jóhírnévhez fűződő személyiségi jogát: „ha Önök bemennek a ... kórházba, az életüket kockáztatják”, „a barátom, amikor csontig vágta a kezét, még hazamehetett megvacsorázni, mielőtt ellátást kapott”, „a szomszédom három nap alatt reggelit, ebédet, vacsorát nem kapott, nem hogy kezelést”, „ebben a kórházban meghalt egy 42 éves nő, egy kisbaba tavaly három napos korába, de erről Önök nem tudnak, mert hírzárlat van”. Kérte az alperest a további jogsértéstől eltiltani, valamint 1.000.000 forint sérelemdíj és kamatai megfizetésére kötelezni.
- [3] Az alperes a kereset elutasítását kérte. Védekezése szerint valótlan tény nem állított, a magyar egészségügy helyzetével, illetve az egészségügyi kormányzati politikával összefüggésben fejtette ki a véleményét, nyilatkozatát politikusként, a közügyek vitatásával összefüggésben, kampányidőszakban tette, amely a neki elmondott történeteken alapult.

Az első- és másodfokú ítélet

- [4] Az elsőfokú bíróság ítéletében megállapította, hogy az alperes a székkutasi és ... lakossági fórumokon elhangzott azon valótlan tényállításaival, mely szerint „ha Önök bemennek a ... kórházba az életüket kockáztatják; a szomszédom nem kapott kezelést; ebben a kórházban meghalt egy 42 éves nő, egy kisbaba tavaly három napos korában, de erről Önök nem tudnak, mert hírzárlat van”, megsértette a felperes jóhírnevét, az alperest a további jogsértéstől eltiltotta és kötelezte, hogy 15 nap alatt tegye közzé a "...” című napilapban saját költségén az alábbi közleményt: „Az országgyűlési választások kampányában ... polgármestereként lakossági fórumon valótlanul állítottam, hogy ha Önök bemennek a ... kórházba, az életüket kockáztatják”, továbbá ugyanezen határidőben fizessen meg a felperesnek 800.000 forint sérelemdíjat, valamint annak 2018. március 30. napjától járó törvényes mértékű kamatát; ezt meghaladóan a keresetet elutasította.
- [5] Az elsőfokú bíróság ítéletének indokolásában kifejtette, hogy az alperesnek az a kijelentése, mely szerint, „ha Önök bemennek a ... kórházba, az életüket kockáztatják”, nem tekinthető a magyar egészségügy általános kritikájaként és a kormány egészségpolitikájával összefüggésben kifejtett véleményként, az ugyanis kizárólag a felperes kórházára vonatkozó tényállítás. Azon közlés, mely szerint „a barátom, amikor csontig vágta a kezét, még hazamehetett megvacsorázni, mielőtt ellátást kapott”, a valóságot abban a hamis színben tünteti fel, hogy a súlyos sérüléssel jelentkező beteget nem a sérülésének megfelelő időn belül látták el. Miután azonban a felperes a jóhírnév megsértésének megállapítására vonatkozó igényét nem ezzel indokolta, e közlés tekintetében a jogsértés nem állapítható meg. Az a közlés, amely szerint az alperes szomszédja nem kapott élelmezést, a valóságnak megfelelt. A kezelés elmaradására vonatkozó részében azonban a közlés valóságát az alperes nem bizonyította. Ugyancsak nem nyert bizonyítást a felperes kórházában egy

42 éves nő és egy csecsemő három napos korában történt elhalálózására vonatkozó közlés valósága. Mindezekre tekintettel az elsőfokú bíróság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 2:43. § d) pontjára hivatkozással - tartalmilag a Ptk. 2:45. § (2) bekezdése alapján - megállapította, hogy valótlan tények állításával az alperes megsértette a felperes jóhírnévhez való jogát. Ezért a jogsértést a Ptk. 2:51. § a) pontja alapján megállapította, a b) pont szerint az alperest a további jogsértéstől eltiltotta és a c) pont alapján elégtétel adására kötelezte. Az elsőfokú bíróság a megállapított jogsértéssel összefüggésben a Ptk. 2:52. § (1) és (3) bekezdései alapján a sérelemdíj összegét mérlegeléssel határozta meg. Ennek során figyelembe vette, hogy az alperes nagy nyilvánosság előtt, a sajtó által is közvetítetten valószínűsítette meg a jogsértést, és a felperes működésére vonatkozó valótlan állítások alkalmasak a kórházba vetett közbizalom megingatására.

[6] Az alperes fellebbezése és a felperes csatlakozó fellebbezése alapján eljáró másodfokú bíróság ítéletével az elsőfokú bíróság ítéletének nem fellebbezett részét nem érintette, fellebbezett rendelkezéseit helybenhagyta.

[7] A másodfokú bíróság az elsőfokú bíróság döntésével és a kifejtett jogi érveivel egyetértett, ezért az elsőfokú ítéletet, annak helyes indokaira figyelemmel a Pp. 386. § (4) bekezdése alapján hagyta helyben. A fellebbezésben és a csatlakozó fellebbezésben kifejtettekre figyelemmel a következőket emelte ki:

A felperes a keresetlevél alperes által hivatkozott hiányait a perfelvétel során maradéktalanul pótolta: igazolta a jogképességét, megjelölte az alperes lakcímét, kiegészítette a keresetét megalapozó jogszabályhelyeket. Nem terjeszkedett túl az elsőfokú bíróság a kereseti kérelmen amiatt, hogy a felperes keresetlevelében nem a jogsértés megtörténtének, hanem annak megállapítását kérte, hogy a sérelmezett kijelentések valótlanok. A keresetlevél pontatlan megfogalmazása a tárgyaláson pontosításra került.

Érdemben helytállóan minősítette tényállításnak a kifogásolt közléseket az elsőfokú bíróság. Amennyiben az alperes nyilatkozatában a magyar egészségügy általános helyzetével kapcsolatos véleményét kívánta kifejezni, akkor pontatlanul fogalmazott, ez azonban a közlés jogsértő jellegén nem változtat.

Nem volt elfogadható az alperesnek a valótlan tartalmú közlésekkel kapcsolatban a felróhatóság hiányára vonatkozó védekezése. Az alperestől elvárható lett volna, hogy a másoktól szerzett információk hitelességét ellenőrizze, ennek elmulasztása miatt felróhatóságának hiányára megalapozottan nem hivatkozhat. Így a Ptk. 2:52. § (2) bekezdésének utaló szabálya folytán alkalmazandó Ptk. 6:519. §-a alapján a sérelemdíj fizetésének kötelezettsége alól nem mentesülhet. Az elsőfokú bíróság a Ptk. 2:52. § (3) bekezdésében foglalt szempontok okszerű és logikus mérlegelésével állapította meg a sérelemdíj mértékét, figyelemmel arra, hogy a jogsértőnek minősített közlések a felperes egészségügyi intézmény jóhírnévét durván sértik, alkalmasak a vele szemben kialakult közbizalom és megbecsülés megingatására. Ezért a másodfokú bíróság a sérelemdíj összegének leszállítását az alperes fellebbezése alapján nem találta indokoltnak, ugyanakkor annak felemelésére sem látott okot a felperes csatlakozó fellebbezésére tekintettel.

A felülvizsgálati kérelem és ellenkérelem

[8] A jogerős ítélet ellen, annak hatályon kívül helyezése és a kereset teljes elutasítása érdekében az alperes terjesztett elő felülvizsgálati kérelmet. Álláspontja szerint a jogerős ítélet megsértette a Ptk. 2:43. § d) pontját, 2:45. § (2) bekezdését, 2:51. § (1) bekezdés a)-c) pontjait, 2:52. § (1)-(3) bekezdéseit, valamint a Pp. 237. § (2) bekezdését, 279. § (1) bekezdését, 346. § (4) és (5) bekezdéseit, továbbá a 381. §-át.

- [9] Az alperes az eljárás szabályszerűségének felülbírálati körében fenntartotta az elsőfokú eljárás szabálytalanságára vonatkozó - fellebbezésében is részletesen kifejtett - álláspontját, mely szerint a keresetlevél olyan hiányoktól szenvedett, ami miatt a Pp. 176. § (1) bekezdés j) pontja alapján azt hiánypótlási felhívás mellőzésével kellett volna visszautasítani. A keresetlevél nem tartalmazta a Pp. 170. § (1) bekezdés b) pontjának megfelelően az alperes lakóhelyét, a Pp. 170. § (3) bekezdése d) pontja szerint a felperes jogi személy minőségét alátámasztó tényeket és jogszabályhelyeket, valamint a Pp. 170. § (2) bekezdés b) pontja alapján a kereset alapjául szolgáló anyagi jogi jogszabályi rendelkezést. További eljárási szabálysértést követett el az elsőfokú bíróság azzal, hogy a Pp. 342. § (1) bekezdését megsértve túlterjeszkedett a kereseti kérelmen, mert a felperes csupán azt kérte megállapítani, hogy az alperes sérelmezett kijelentései valótlanok, a Ptk. 2:51. § (1) bekezdés a) pontjának megfelelő, a jogsértés megtörténtének bírósági megállapítására vonatkozó határozott kérelmet ugyanakkor nem fogalmazott meg. Ezek a hiányosságok a per érdemére kihatással voltak, mivel olyan keresetlevél tárgyában született első- és másodfokú ítélet, amelyet vissza kellett volna utasítani. Az elsőfokú bíróság a Pp. 3. § és 6. §-ait is megsértve szabálytalanul biztosított lehetőséget arra, hogy a felperes a keresetlevél hiányait az eljárás későbbi szakaszában pótolja. A másodfokú bíróság pedig megsértette a Pp. 156. § (1) és (2) bekezdéseit azzal, hogy az elsőfokú eljárás szabálytalanságát a fellebbezésben tett kifogás alapján nem állapította meg, így megsértette a Pp. 381. §-át azzal, hogy az elsőfokú ítéletet nem helyezte hatályon kívül, hanem azt érdemben elbírált.
- [10] A Pp. 405. § (1) bekezdése folytán alkalmazandó Pp. 369. § (3) bekezdés c) pontja alapján a jogerős ítélet anyagi jogi felülbírálati keretében az alperes - a PK 12. számú állásfoglalásra is hivatkozással - azzal érvelt, hogy egy politikai tartalmú nyilatkozatot egységesen, összefüggő szöveggé kell utóbb is értelmezni és értékelni, amely alapján a kifogásolt közlések értékítéletet, bírálatot kifejező, közügyeket érintő vélemény-nyilvánításnak minősíthetők; e tekintetben a közintézményként közfeladatot ellátó felperes fokozott türesemre köteles. Nyilatkozata egyértelműen a magyar egészségügyi ágazat kritikájaként megfogalmazott értékítélet, ennek illusztrációjaként beszélt a felperes intézményéről és a tevékenységéhez kapcsolódó más személyektől hallott történetekről. Az alperes a tényállási elemek hasonlóságát állítva hivatkozott Pfv.IV.22.463/2017/4. számú ítéletre, amelyben a Kúria a közügyet érintő, aktuális, a politikai életben és a sajtóorgánumban is megjelenő közéleti vita tárgyában a kifogásolt parlamenti felszólalást vélemény-nyilvánításként minősítette. Az alperes a sérelemdíj összegét különösen súlyos és aránytalan szankciónak tartotta figyelemmel arra, hogy egyidejűleg elégtétel adására is köteles.
- [11] A felperes a jogerős ítélet hatályában való fenntartását kérte.

A Kúria döntése és jogi indokai

- [12] A Kúria a Pp. 423. § (1) bekezdése alapján a felülvizsgálat során a felülvizsgálati és csatlakozó felülvizsgálati kérelem korlátai között, az ott megjelölt jogszabályok tekintetében vizsgálja a jogerős ítélet jogszabálysértő voltát. A jogerős ítéletnek a megítélt sérelemdíj összegét meghaladó keresetet elutasító rendelkezését a felülvizsgálati kérelem nem érintette.
- [13] Az alperes felülvizsgálati kérelme túlnyomórészt megalapozatlan az alábbiak szerint.
- [14] Az alperes a jogerős ítélet hatályon kívül helyezésére okot adó eljárási szabálysértésként hivatkozott arra, hogy a keresetlevél nem tartalmazta a tényleges lakcímét, a felperes jogi személy minőségét alátámasztó tényeket és jogszabályhelyeket, valamint a kereset alapjául szolgáló anyagi jogi jogszabályi rendelkezést. A felperes a keresetlevél e hiányosságait a perfelvételi eljárásban maradéktalanul pótolta, a jogsértés megállapítására irányuló kérelmének megfogalmazását pedig

pontosította. Megjegyzi csupán a Kúria, hogy az alperes az elsőfokú eljárásban a 15. sorszámú, "vizontválasz" elnevezésű iratában már úgy nyilatkozott, hogy a továbbiakban nem kíván foglalkozni a lakóhelyének keresetlevélben történt téves megjelölésével. A felek a jogvita érdemi elbírálásához szükséges tényállításokat és jogállításokat, továbbá perbeli nyilatkozataikat megtették, az elsőfokú bíróság az eljárást érdemben lefolytatta és a bizonyítási eljárás eredményeként a döntését meghozta. A keresetlevél alperes által kifogásolt hiányosságai az eljárás lényeges szabályainak megsértését, amely az ügy érdemi eldöntésére kihatással lett volna, nem tették megállapíthatóvá, így nem indokolták az elsőfokú ítélet hatályon kívül helyezését. Ezért nem sértette meg a másodfokú bíróság Pp. 156. § (1) és (2) bekezdéseit, valamint a Pp. 381. §-át azzal, hogy az alperes fellebbezésében előadott kifogása alapján az eljárás szabálytalanságát nem állapította meg és a fellebbezést érdemben elbírálta. Mindezekre tekintettel a Kúria megállapította, hogy az ügy érdemére kiható jogszabálysértés, amely a Pp. 424. § (3) bekezdése alapján a jogerős ítélet hatályon kívül helyezését indokolná, nem történt.

- [15] A Ptk. 2:45. § (1) bekezdése szerint a becsület megsértését jelenti különösen a más személy társadalmi megítélésének hátrányos befolyásolására alkalmas, kifejezésmódjában indokolatlanul bántó véleménynyilvánítás. A (2) bekezdés értelmében a jóhírnév megsértését jelenti különösen, ha valaki más személyre vonatkozó és e személyt sértő, valótlan tényt állít vagy híresztel, vagy valós tényt hamis színben tüntet fel.
- [16] E rendelkezések alapján a jóhírnév sérelmét általában a valótlan és a közfelfogás szerint sértő tény állítása, híresztelése, hamis színben való feltüntetése okozza. A vélemény, bírálat azonban csak akkor ad alapot a személyiségvédelemre, ha egyben (burkoltan) valótlan és sértő tényállítást is tartalmaz, vagy kifejezésmódjában indokolatlanul sértő, bántó vagy megalázó. A véleménynyilvánítás akkor is sértő, ha minden ténybeli alapot nélkülözve önkényesen fejez ki elmarasztaló értékítéletet.
- [17] Érdemben helytállóan állapította meg a jogerős ítélet, hogy a kifogásolt nyilatkozatot nem lehet teljes egészében a vélemény-nyilvánítás szabadságának körében, a magyar egészségügy általános helyzetére vonatkozó kritikai megnyilvánulásként értékelni. A sérelmezett közlések tartalmaztak tényállításokat, amelyek valóságtartalma igazolható. Helytállóan állapította meg az elsőfokú bíróság, hogy azon közlések valóságtartalmát, mely szerint az alperes szomszédja nem kapott kezelést; továbbá - szövegösszefüggésében értelmezve - az ellátási hiányosság miatt meghalt egy 42 éves nőbeteg és egy 3 hónapos csecsemő; illetve ez utóbbi elhalálozásokról azért nem lehet tudni, mert "hírzárlat" van, az alperes nem tudta bizonyítani. E közlések a felperes egészségügyi ellátás során nyújtott tevékenységére vonatkozóan a közbizalmat romboló, sértő tartalmat is hordoznak. A valótlanak bizonyult tényekre alapított vélemény pedig önkényes és megalapozatlan.
- [18] Nem értett egyet ugyanakkor a Kúria az eljáró bíróságoknak azzal az álláspontjával, hogy az a kitétel, mely szerint "ha Önök bemennek a ... kórházba, az életüket kockáztatják", tényállításnak minősül. A közlés valóságtartalma nyilvánvalóan nem bizonyítható, egyértelműen vélemény: azt fejezi ki, hogy a felperes egészségügyi intézményében nyújtott ellátás kifogásolt színvonalát a nyilatkozó személy a betegek életét veszélyeztető helyzetként ítéli meg.
- [19] Tévesen kötelezte ugyanakkor a jogerős ítélet csupán egy - a fentiek szerint jogsértőnek nem tekinthető - kitétel tekintetében elégtétel adására az alperest, holott a jogsértőnek minősített közlés a maga egészében eredményezte a felperes jóhírnevének sérelmét.
- [20] Az alperes a megállapított sérelemdíj összegét kirívóan magasnak tartotta. A felülvizsgálati kérelem

azonban nem tartalmazott a Pp. 413. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak megfelelően a Kúria döntésére vonatkozó határozott kérelmet. A "sérelemdíj mértékének szükség szerinti csökkentésére" irányuló igény határozott kérelemnek nem tekinthető. Az alperes által - a peres felek nevei alapján - hivatkozott más perben megállapított sérelemdíj alapja egy személyről alkotott becsületsértő kijelentés volt, amely az okozott hátrány tekintetében a jelen perbeli esettel nem összevethető. A sérelemdíj mértékét pedig nem befolyásolja az, hogy a jogsértés miatt az alanyi jogon igényelhető objektív jogkövetkezmények mellett köteles az alperes sérelemdíjat fizetni, miután az elégtételadás és a sérelemdíj jogintézményeknek eltérő a funkciója.

- [21] Az alperes álláspontja szerint a jogerős ítélet eltér a Kúria - tárgyában és tényállási elemeiben hasonló ügyben hozott - Pfv.IV.22.463/2017/4. számú ítéletében kifejtett döntéstől. A hivatkozott döntés alapjául szolgáló tényállás annyiban hasonló csupán a jelen ügghöz, hogy abban is közügyet érintett az alperes felszólalása, amelynek a perbeli időszakban volt aktualitása. Lényeges és érdemi eltérést jelent ugyanakkor a jelen ügghöz képest, hogy a hivatkozott döntésben egy jogi vélemény képezte a kifogás tárgyát. Abban az ügyben az alperes közlésében a „lopás” kifejezésre vonatkozóan, annak szövegösszefüggésében való értelmezésével állapította meg a jogerős ítélet, hogy az nem a büntető törvénykönyvi tényállást kimerítő, konkrét bűncselekmény elkövetésére vonatkozó állítás, hanem a közéleti vitákban gyakran elhangzó és a társadalmilag kialakult közfelfogás szerint is a közpénzek helytelenített, a társadalom számára kárt okozó felhasználására vonatkozó minősítés, erőteljesen megfogalmazott vélemény. A perbeli esetben azonban az alperes nyilatkozatában elhangzott valótlan tényállítások és azokra alapozott vélemény megítélése képezte a jogvita tárgyát.
- [22] A kifejtettekre figyelemmel, érdemben - egy kitétel kivételével - jogszabálysértés nélkül állapította meg a jogerős ítélet a jóhírnév megsértését. Az elsőfokú bíróság azonban a kifogásolt közléseket a nyilatkozatból szó szerint idézve állapította meg az alperes terhére a jogsértés elkövetését. Az ítélet ily módon megfogalmazott rendelkező részéből azonban nem állapítható meg, hogy a valótlan közlés milyen összefüggésben hangzott el és így annak mi a sértő tartalma. Ezért a Kúria a Pp. 424. § (3) bekezdése alapján a jogerős ítéletet részben hatályon kívül helyezte, a Pp. 383. § (2) bekezdésének alkalmazásával az elsőfokú bíróság ítéletét részben megváltoztatta és a kifogásolt nyilatkozatban a valótlan tényállítások sértő jellegének is a kifejezésre juttatásával állapította meg a jogsértés mibenlétét. Az alperes a jogerős ítéletnek a jogsértést így megállapított rendelkezését köteles az elsőfokú ítéletben írt határidőben és módon közzé tenni a Ptk. 2:51. § (1) bekezdés c) pontja alapján. Ezt meghaladóan a Kúria a jogerős ítéletet a Pp. 424. § (1) bekezdése alapján hatályában fenntartotta.

Az alkalmazott jogszabályok és az alkalmazott joggyakorlat

- [23] Ptk. 2:45. § (1) bekezdés

Záró rész

- [24] A Kúria az eredménytelen felülvizsgálattal élő alperest a Pp. 405. § (1) bekezdése szerint alkalmazandó Pp. 83. § (1) bekezdése alapján kötelezte a felperes ügyvédi képviselével felmerült, a költségjegyzékben felszámított ügyvédi munkadíjból és utazási költségből álló, valamint a 32/2003. (VIII. 22.) IM rendelet 3. § (3) és (5) bekezdései, és a 4/A. § (1) bekezdése szerint megállapított felülvizsgálati eljárási költségének megfizetésére.
- [25] A tárgyi illetékfeljegyzési jog folytán le nem rótt felülvizsgálati eljárási illetéket a Pp. 101. § (1) bekezdése és 102. § (1) bekezdése alapján a felperes köteles az államnak megtéríteni.

[26] A Kúria a felülvizsgálati kérelmet az alperes kérelmére tárgyalás tartásával bírálta el.

Budapest, 2020. november 25.

Böszörményiné dr. Kovács Katalin s.k. a tanács elnöke, Dr. Kovács Zsuzsanna s.k. előadó bíró, Dr. Pataki Árpád s.k. bíró

A kiadmány hitelül:

S.K.

bíróági ügyintéző