

Jaké spory v roce 2017 nejčastěji řešili klienti pojišťoven s pojišťovnami?

V Brně 24. 1. 2018

V roce 2017 klienti pojišťoven nejvíce řešili zamítnutí či krácení pojistného plnění u pojištění vozidel. V pořadí následovalo úrazové pojištění a dále pojištění majetku. Přibližně polovina všech případů, kdy pojištění občané nebyli spokojeni s jednáním pojišťovny, se týkala zamítnutí nároku na pojistné plnění, druhá polovina pak krácení pojistného plnění. U pojištění vozidel se nejčastěji spor mezi klientem a pojišťovnou vedl kvůli nesouhlasu ohledně totální škody. Data vyplývají z databáze společnosti Vaše nároky.cz.

V roce 2017 se na společnost Vaše nároky.cz obrátilo celkem 755 poškozených občanů, kteří nebyli spokojeni s výsledkem šetření pojišťovny. Téměř polovina občanů z celkového počtu řešených případů řešila nevyplacení či krácení pojistného plnění u pojištění vozidla, jednalo se o 43 % (viz oranžový graf). Zbýlých 52 % případů se týkala ostatních typů pojištění, zejména úrazového pojištění, pojištění majetku a pojištění odpovědnosti.

Poměr mezi zamítnutým pojistným plněním a kráceným pojistným plněním byl nepatrný (viz modrý graf). 52 % poškozených řešilo problém se zamítnutým pojistným plněním. Ve 48 % se jednalo o krácení pojistného plnění, kdy pojišťovna uznala jen část nároku na výplatu pojistného.

POJIŠTĚNÍ VOZIDEL

U pojištění vozidel klienti mnohem častěji řešili problém s výplatou z povinného ručení než z havarijního pojištění. „V rámci krácení či zamítnutí pojistného plnění jsou tak paradoxně nejvíce postihováni řidiči, kteří nehodu nezpůsobili,“ komentuje situaci právník Petr Novák ze společnosti Vaše nároky.cz, který mnoho klientů ve sporech s pojišťovnami zastupuje.

Nejvíce řidičů, přesněji 22 % ze všech, kteří řešili krácení či zamítnutí plnění u pojištění vozidel, bylo nespokojeno s krácením pojistného plnění při totální škodě. U totální škody se jedná o případy, kdy pojišťovna při likvidaci pojistné události usoudí, že škoda na vozidle je natolik závažná, že by ji již nebylo hospodárné opravovat, a následně uhradí v penězích cenu, jakou podle jejího uvážení mělo vozidlo v době před vznikem škodné události. „V takovém případě je možné buď rozporovat cenu, kterou vozidlo mělo v době škodné události nebo požadovat uvedení vozidla do původního stavu, resp. náhradu nákladů, které poškozený vynaložil na uvedení do původního stavu. Nový občanský zákoník upřednostňuje uvedení do původního stavu před náhradou škody v penězích, ke které má dojít buď na žádost poškozeného, nebo není-li uvedení do původního stavu dobře možné. Pojišťovny však často těmto požadavkům nevyhoví a musí rozhodnout soud, který posuzuje každý případ individuálně,“ vysvětluje právník Novák.

Dalších 17 % poškozených z případů dopravních nehod se na právníka obrátilo z důvodu neplnění pojišťovny při poškození čelního skla cizím předmětem, nejčastěji odskočeným kamínkem od jiného vozidla. „V těchto případech je největší problém v prokázání, že předmět, který poškodil čelní sklo, skutečně odletěl od vozidla škůdce. Bohužel jako důkaz většinou nepostačuje ani prohlášení řidiče vozidla, od kterého předmět odletěl, ani spolujezdce a jediným spolehlivým důkazem bývá kamerový záznam,“ objasňuje advokát.

V 10 % případů pak pojišťovna odmítla plnit, když bylo vozidlo nabouráno při stání na parkovišti. „Nejčastějším problémem za těchto okolností bývá, že škůdce je neznámý, a tedy není po kom škodu vymáhat. Pokud tedy škůdce od nehody ujede a nepodaří se jej vypátrat, musí si poškozený škodu uhradit sám. Případně pokud má poškozený sjednané havarijní pojištění, může škodu uplatnit touto cestou,“ radí Novák.

Častěji se dále klienti pojišťoven v roce 2017 setkávali s tím, že pojišťovny krátily pojistné plnění z

důvodu amortizace. Zamítnutí zase často přicházelo s odůvodněním, že se nehoda údajně stala jinak, než účastníci nehody popsali.

OSTATNÍ POJIŠTĚNÍ

Z celkového počtu řešených případů, kdy docházelo ve sporu mezi klientem a pojišťovnou, tedy i včetně pojištění vozidel, se 39 % týkalo úrazového pojištění. Poškození zde často řešili úraz v práci, odškodnění za pád a zranění při sportu. „U úrazového pojištění jsme se v roce 2017 také často setkávali s argumentací pojišťovny, že nebyla neplněna definice úrazu či úrazového děje, proto byla výplata plnění zamítnuta. Často se však jednalo o výmluvu pojišťovny, kterou vyvrátily lékařské zprávy či znalecký posudek,“ říká právník.

8 % klientů z celkové počtu řešilo nevyplacené nebo krácené plnění při pojištění majetku. Jednalo se zejména o pojištění nemovitosti a pojištění domácnosti. Nejčastěji se přitom řešily živelné pohromy a vytopení bytu. Objevilo se i několik případů, kdy došlo k zamítnutí plnění po vykradení bytu či sklepní kóje.

Ve 4 % případů nebyli klienti pojištěven spokojeni s výplatou pojistného plnění u pojištění odpovědnosti a 3 % případů se týkalo zamítnutého plnění z cestovního pojištění.

Staženo z [vasenaroky.cz/pro-media](https://www.vasenaroky.cz/pro-media)