

## Jaké spory v roce 2018 nejčastěji řešili klienti pojišťoven s pojišťovnami?

V Brně 23. 1. 2019

**V roce 2018 klienti pojišťoven nejvíce řešili zamítnutí či krácení pojistného plnění u pojištění vozidel, následovalo úrazové pojištění a pojištění majetku. Rozdíl mezi počtem případů, kdy bylo pojistné plnění zamítnuto a počtem případů, kdy bylo kráceno, byl nepatrný. U pojištění vozidel se nejčastěji spor vedl kvůli nesouhlasu ohledně totální škody. Data vyplývají z databáze společnosti Vaše nároky.cz.**

V roce 2018 se na společnost Vaše nároky.cz obrátilo celkem 855 poškozených klientů pojišťoven, kteří nebyli spokojeni s výsledkem šetření pojistné události. Téměř polovina klientů z celkového počtu řešených případů nesouhlasila s výší plnění u pojištění vozidla, jednalo se o 46 % (viz oranžový graf). Zbýlých 54 % případů se týkalo ostatních druhů pojištění, zejména úrazového pojištění, pojištění majetku a pojištění odpovědnosti.

Rozdíl mezi kráceným pojistným plněním a zamítnutým pojistným plněním byl malý (viz modrý graf). 53 % klientů nebylo spokojeno se zamítnutím pojistného plnění, 47 % klientů nesouhlasilo s jeho krácením, tedy, že pojišťovna byla ochotna vyplatit jen část peněz z celkového nároku.

### POJIŠTĚNÍ VOZIDEL

Konkrétně u pojištění vozidel občané častěji řešili problém s kráceným pojistným plněním (62 %), než se zamítnutím pojistného plnění (38 %). U krácení pojistného plnění se pojišťovny často vymlouvaly

na amortizaci. Více pak pojišťovny dělaly problém s plněním u povinného ručení než u havarijního pojištění. „U pojištění vozidel jsou paradoxně častěji postihováni ti řidiči, kteří nehodu nezpůsobili. U nich podle našich zkušeností častěji dochází ke krácení či zamítnutí pojistného plnění než u viníků nehody,“ komentuje právník Mgr. Petr Novák z Vaše nároky.cz.

Nejčastější druh škody, u kterého nebyli klienti spokojeni s vyplacením pojistného plnění u pojištění vozidla:

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| Totální škoda                          | 26 % |
| Nabourání stojícího auta na parkovišti | 17 % |
| Poškození předního skla                | 12 % |

26 % řidičů, kteří řešili krácení či zamítnutí plnění u pojištění vozidel, bylo nespokojeno s plněním 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. Spor mezi klientem a pojišťovnou se tak vede především o hodnotě vozidla,“ vysvětluje právník.

Dalších 17 % poškozených z případů pojištění vozidel se na právníka obrátilo z důvodu nesouhlasu s plněním pojišťovny u nabouraných aut 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.

Ve 12 % případu se pak na právníka obrátili řidiči, kterým bylo poškozeno přední sklo, ale pojišťovna zamítla nebo značně krátila pojistné plnění. A 5 % řidičů mělo problém s pojistným plněním po srážce se zvěří.

## **OSTATNÍ POJIŠTĚNÍ**

Z celkového počtu řešených případů společností Vaše nároky.cz, kdy klienti pojišťoven nebyli spokojeni s výsledkem šetření pojišťovny, tedy i včetně pojištění vozidel, se 22 % týkalo úrazového pojištění. Nejčastěji se případ týkal úrazů ve škole a v práci. 14 % pak řešilo plnění při pojištění majetku, ve 4 % případů nebyli klienti pojišťoven spokojeni s výplatou pojistného plnění u pojištění odpovědnosti a 3 % případů se týkalo plnění z cestovního pojištění.

Poměr všech pojištění, kdy poškození nebyli spokojeni s výplatou pojistného:

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