

Firmy ubezpieczeniowe w zdecydowanej większości przypadków sprawnie wypłacały odszkodowania osobom poszkodowanym w trakcie powodzi w 2024 r. Ubezpieczyciele powinni jednak w większym stopniu badać potrzeby konsumentów, a konsumenci pamiętać o aktualizacji wartości ubezpieczanych dóbr. To wnioski z postępowania wyjaśniającego Prezesa UOKiK.

Powódź we wrześniu i października 2024 r. dotknęła w szczególności mieszkańców województw: dolnośląskiego, opolskiego, śląskiego i lubuskiego. W jej wyniku poszkodowanych zostało 230 tys. osób, z czego blisko 5 tys. musiało być ewakuowanych ze swoich domów.

- Ogrom strat, jakie spowodowała powódź, oznaczał jednocześnie dużą liczbę wniosków o odszkodowania kierowanych do towarzystw ubezpieczeniowych. Dlatego konieczne było bardzo dokładne sprawdzenie, czy przedsiębiorcy uczciwie i rzetelnie rozpatrywali sprawy poszkodowanych konsumentów – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Z analizy Urzędu wynika, że w większości przypadków likwidacja szkód przebiegała sprawnie i po myśli konsumentów. Odmowy wypłaty odszkodowania były nieliczne, a ich odsetek wyniósł 1-4 proc. w zależności od firmy. Powodami negatywnego rozpatrywania wniosków były przede wszystkim wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wynikające z ogólnych warunków umowy lub brak ochrony ubezpieczeniowej z powodu okresu karencji. Zdarzało się również, że konsumenci zapominali o przedłużeniu umowy.

Na uwagę zasługuje niska liczba reklamacji. Konsumenci złożyli je w zaledwie 3,5 proc. przypadków.

- Nasza analiza wykazała, że zakłady ubezpieczeń rzetelnie podeszły do likwidacji szkód po powodzi. Nie oznacza to jednak, że nie ma obszarów wymagających poprawy. Konsumenci nie zawsze byli świadomi zakresu ubezpieczenia, dlatego zwracamy uwagę na konieczność dokładniejszego badania ich potrzeb. Lepsze dopasowanie ofert ubezpieczycieli do potrzeb konsumentów pozwoli skuteczniej ich chronić – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zdaniem Urzędu zakłady ubezpieczeń powinny dokładniej określać indywidualne potrzeby i oczekiwania konsumentów dotyczące ubezpieczenia. Służyć mogą temu formularze analizy potrzeb i wymagań klienta (formularze APK). Obecnie taka ankieta jest przeprowadzana przez większość ubezpieczycieli jedynie w minimalnym zakresie. W wielu przypadkach pytania w APK są bardzo ogólne, dotyczą m.in. wykorzystywania nieruchomości do działalności gospodarczej czy zainteresowania ubezpieczeniem od kradzieży z włamaniem.

Jednak zakres ubezpieczenia to nie wszystko. Konsumenci powinni również pamiętać, że wartość ubezpieczonej nieruchomości podlega zmianie, dlatego ważna jest regularna aktualizacja sumy ubezpieczenia. Powinna ona odpowiadać aktualnym kosztom realnego odtworzenia nieruchomości do stanu sprzed potencjalnej szkody albo cenie zakupu porównywalnej nieruchomości po obecnych cenach rynkowych. Ma to obecnie szczególne znaczenie, ponieważ w ostatnich latach nastąpił gwałtowny wzrost kosztów budowy i wykończenia nieruchomości. Wzrosły nie tylko ceny materiałów budowlanych, lecz także koszty usług remontowych, instalacyjnych i montażowych. Dlatego może okazać się, że suma ubezpieczenia nieaktualizowana przez zaledwie kilka lat nie pozwoli na naprawienie szkód, a tym bardziej na odbudowę domu lub nawet jego części po poważnym zniszczeniu.

Ubezpieczasz dom lub mieszkanie? Pamiętaj!

- Nie kieruj się wyłącznie wysokością składki. Elementy, które ją obniżają, mogą jednocześnie zmniejszać zakres ochrony.
- Określ precyzyjnie swoje potrzeby. Zastanów się co dokładnie chcesz ubezpieczyć i przed jakimi szkodami. Zwróć uwagę na zakres ubezpieczenia i wyłączenia. Polisa może nie obejmować np. wyposażenia domu lub mieszkania albo zamontowanej fotowoltaiki, ładowarki do samochodu elektrycznego czy pompy ciepła.
- Zwróć uwagę na zapisy dotyczące ubezpieczenia rzeczy bądź instalacji trwale połączonych z budynkiem. Ubezpieczyciele różnie traktują takie składniki jak meble w zabudowie, fotowoltaikę czy pompę ciepła. Może mieć to wpływ na zaliczenie danego składnika majątkowego jako części nieruchomości albo ruchomości, podlegając tym samym innym sumom ubezpieczenia, bądź wymagając za ich ubezpieczenie dodatkowej składki.
- Zastanów się, jakie szkody mogą dotyczyć mienia, które chcesz ubezpieczyć, np. mebli czy sprzętu RTV/AGD. Sprawdź, czy ubezpieczenie pokrywa tego rodzaju szkody i do jakiej kwoty. Umowa może zawierać wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela w określonych sytuacjach.
- Zwróć uwagę na maksymalną sumę ubezpieczenia. Jest to maksymalna kwota, jaką wypłaci ubezpieczyciel w przypadku wystąpienia szkody objętej ubezpieczeniem. Zastanów się, czy wystarczy ona na pokrycie ewentualnych szkód. Pamiętaj też, że jedno ubezpieczenie może zawierać więcej niż jedną maksymalną sumę ubezpieczenia, np. osobno dla nieruchomości i wyposażenia domu lub mieszkania.
- Sprawdź, czy ubezpieczenie zawiera postanowienia dotyczące franszyzy/udziału własnego. Są to kwoty, poniżej których ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania (franszyza integralna) lub o które obniży wypłacone odszkodowanie (franszyza redukcyjna). Przykładowo, jeżeli wysokość szkody wynosi 1500 zł, a franszyza redukcyjna 1000 zł, to otrzymasz tylko 500 zł.
- Porównuj samodzielnie różne oferty. Pamiętaj, że internetowe porównywarki ubezpieczeń nie prezentują wszystkich ofert dostępnych na rynku, a jedynie oferty tych ubezpieczycieli, z którymi współpracuje dany agent ubezpieczeniowy. Wyniki widoczne w porównywarce nie są zatem niezależnym i obiektywnym rankingiem wszystkich ofert. Jest to jedynie sposób prezentacji oferty agenta.

Źródło: UOKiK