

Likwidacja szkód -Konsument swoje prawa ma, ale...

29.09.2004 11:26 (aktualizacja 12:59)

Minęło dziewięć miesięcy obowiązywania nowych ustaw ubezpieczeniowych. Nie ulega wątpliwości, że zawierają one przełomowe rozwiązania dla tej sfery rynku finansowego. Ale jednocześnie życie pokazało, że nowa regulacja, przede wszystkim z uwagi na jej skalę, nie była w stanie ustrzec się pewnych nieporozumień i błędów.

Niektóre przepisy trzeba było nowelizować, inne czekają na swą kolej. Również postanowienia, które miały wzmacniać pozycję konsumenta, nie zawsze respektowane są przez stronę silniejszą - ubezpieczycieli.

Zwolniona likwidacja szkód

Warto tu zwrócić uwagę na dwa bardzo istotne problemy, z jakimi borykają się konsumenci, zwłaszcza ci, których spotkało nieprzewidziane zdarzenie i zmuszeni zostali wystąpić o odszkodowanie. Jak wynika z obserwacji poczynionych w biurze rzecznika ubezpieczonych, w ostatnich miesiącach dało się zauważyć nadmierne dążenie zakładów ubezpieczeń do redukcji kosztów związanych z likwidacją szkód.

W związku z tym w znacznej liczbie przypadków dochodzi do naruszenia przepisów dotyczących procedury likwidacyjnej. Chodzi tu przede wszystkim o naruszenie norm regulujących terminowość likwidacji, wymogów dokumentowych w procesach likwidacji, a także formy komunikowania oświadczeń woli przez strony umowy.

Przepisy stanowią, że jeżeli zakład ubezpieczeń nie dokonuje terminowej wypłaty świadczenia, ma obowiązek powiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej szkodę o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania. Jeżeli zaś odszkodowanie nie przysługuje lub należy się w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład informuje o tym klienta na piśmie, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą odmowę wypłaty.

Niestety, w rzeczywistości różnie z tym bywa. Do biura rzecznika ubezpieczonych coraz częściej docierają sygnały od niezadowolonych konsumentów dotyczące braku kompetentnej informacji o sposobie załatwienia sprawy, pomimo upływu terminów.

Pokusa dezinformacji

Bywa też, że towarzystwa wprowadzają ludzi w błąd, podając im nieścisłe dane. Zjawisko utrudniania i dezinformacji konsumentów o przebiegu postępowań likwidacyjnych dało się zauważyć szczególnie podczas eksperckich dyżurów telefonicznych w biurze rzecznika. Dotyczy to między innymi infolinii, za pomocą których zakłady ubezpieczeń przekazują informacje, na jakim etapie znajduje się postępowanie w indywidualnych sprawach.

Na tle stosowania przepisów nowych ustaw ubezpieczeniowych pojawił się też inny istotny problem ogólny, mający związek z interpretacją przepisów umożliwiających wgląd do akt postępowania likwidacyjnego przez uprawnione osoby. Biorąc pod uwagę całość regulacji dotyczących umowy ubezpieczenia, a w szczególności ustawę o działalności ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony ma prawo do wglądu do akt szkodowych w każdym stadium postępowania likwidacyjnego. Jednak w rzeczywistości wiele zakładów ubezpieczeń wgląd ten uzależnia od zajęcia stanowiska merytorycznego w sprawie, co zdaniem urzędu rzecznika ubezpieczonych nie ma żadnego uzasadnienia.

Bariera kosztowa

Według nowego prawa ubezpieczeniowego osoba uprawniona ma prawo żądać udostępnienia informacji zgromadzonych w trakcie postępowania likwidacyjnego w każdym czasie, zarówno przed, jak i po zajęciu stanowiska przez zakład ubezpieczeń.

Osoba uprawniona może żądać pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń przekazanych

informacji bądź umożliwienia wykonania i potwierdzenia kopii dokumentów, przy czym koszty dokonania tych czynności obciążają klienta.

Tylko że te koszty bywają rażąco wygórowane. Niektóre towarzystwa za sporządzenie odpisów dokumentów szkodowych żądają 120 zł w przypadku 10-29 stron i 400 zł, gdy akta liczą powyżej 30 stron. W ocenie rzeczownika tak wysokie ceny za kserokopie wskazują na celowe utrudnianie klientom dostępu do akt szkodowych i narażają ich na trudności w realizowaniu ustawowo określonych uprawnień.