

Zanim się ubezpieczyć, uważnie przeczytaj umowę

Nie sugeruj się wielkością składki, wybierając ubezpieczenie, sprawdź dokładnie, od czego ochroni Cię polisa. Nie zgadzaj się na zaniżanie wypłaty odszkodowania, żądaj dokładnego wyliczenia. Nie sugeruj się tym, co opowiada agent, czytaj umowę i Ogólne Warunki Ubezpieczenia. Walcz o wyższą wypłatę z polisy posagowej, bo przecież miała ona zapewnić Twemu dziecku start w dorosłe życie. Nie dajmy się nabrać - radzi Federacja Konsumentów.

Zawrzeć umowę ubezpieczenia jest niezwykle łatwo, bo agenci czekają na nas na każdym kroku. Robią wszystko, by jak najwięcej osób nakłonić do kupienia u nich polisy, bo od każdej umowy mają prowizję. I niestety czasem wprowadzają nas w błąd, nie informując na przykład o wszystkim, co kryje się za spisywaną umową ubezpieczenia.

Tak dał nabrać się pan Jan z Kalisza, który swą historię opowiedział dziennikowi.pl. Nasz czytelnik ma fiata bravo. Za OC i AC płacił ostatnio 1700 zł. Ale zaufał reklamie, że nowe towarzystwo ubezpieczy mu auto o 500 zł taniej. Zadzwoił tam natychmiast, umówił się z agentem. Ten roztoczył przed nim wspaniałą wizję. Pan Janek spisał umowę. Cieszył się aż do dnia, kiedy rozbił auto na śliskiej drodze. Okazało się, że mimo ubezpieczenia holowanie musi już wyłożyć z własnej kieszeni, a w dodatku dopłacić 30 proc. kwoty z kosztorysu, bo wykupił nieopatrznie tzw. udział własny. I niewiele mógł z tym zrobić, bo wszystko zapisane miał w regulaminie. Nie doczytał go i został na lodzie. Z rozbitym samochodem.

"Uważajmy, bo ubezpieczenie to ważna umowa, którą podpisujemy dla własnego bezpieczeństwa i powinniśmy zadbać o to, by w przypadku tragedii mieć jak najlepszą ochronę" - radzi Federacja Konsumentów.

Masz inny problem? Zobacz, co specjaliści z Federacji Konsumentów radzili czytelnikom dziennika.pl przy braniu kredytów, podpisywaniu umowy z operatorem telefonicznym, reklamacji wadliwego towaru kupionego w sklepie. Jutro dowiesz się, co zrobić, kiedy każą Ci zapłacić karę za spóźnienie z rachunkiem, choć przysłali Ci go już po czasie.

Oto kruczki najczęściej stosowane przez ubezpieczycieli:

Ale agent mówił co innego...

Nieważne, co mówił Ci agent, bo jego zadaniem jest przede wszystkim sprzedać Ci polisy. Jeśli coś się stanie, zakres ochrony masz zapisany w umowie. Co obiecywał agent, nie ma wtedy znaczenia. W polisie ubezpieczeniowej powinno być ujętych jak najwięcej jasnych i szczegółowych postanowień dotyczących naszych praw, ale i obowiązków oraz obowiązków ubezpieczyciela. Integralną częścią umowy są Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU), które przed podpisaniem umowy agent ma obowiązek nam przekazać, a my - we własnym interesie - powinniśmy się z nimi dokładnie zapoznać przed podpisaniem umowy. Nie musimy podpisywać niczego pochopnie, jak zawsze warto dać sobie czas do zastanowienia, przemyślenia, dlatego agent na nasze życzenie powinien dać nam wzory dokumentów, byśmy mogli w spokoju je przeczytać. Warto zajrzeć na strony internetowe różnych ubezpieczycieli i porównać OWU oferowane przez nich, by podpisać taką umowę, której

zakres będzie "skrojony na naszą miarę" i wtedy dopiero dyskutować z agentem.

Nie daj się nabrać na superniską składkę

Pamiętaj, że nie cena decyduje o atrakcyjności ubezpieczeni. Bo zwykle jest tak, że im niższa składka, tym mniejszą mamy szansę na pełne odszkodowanie. Dotyczy to przede wszystkim dobrowolnego ubezpieczenia samochodów Auto Casco (AC). Może się okazać, że oszczędziłeś na opłaceniu polisy, ale gdy stała się tragedia, musiałeś słono dopłacić do naprawy swojego samochodu z własnej kieszeni. Nie dość, że będziesz musiał zapłacić za pomoc drogową, która odstawi go do warsztatu, to jeszcze będziesz musiał dopłacić do naprawy i to nawet 40 procent (tzw. udział własny).

20 lat płaciłem składki na polisę dziecka, a oni chcą mu wypłacić kilkaset złotych!

Wiele osób podpisało umowy tzw. polisy posagowe, wykupywane po to, by po kilkunastu czy kilkudziesięciu latach opłacania składek zapewnić dziecku środki finansowe na start w dorosłe życie. Po latach okazywało się, że ubezpieczyciel informował o gotowości wypłaty... kilkaset złotych, tłumacząc się np. denominacją. W takiej sytuacji nie należy rezygnować, bo często z OWU takiej polisy wynika, że mają być to środki wystarczające na godziwy start. Z pomocą przyjdzie sąd, który powoła biegłego, który wyliczy należne świadczenie, zwykle kilkanaście tysięcy złotych.

Szkoda całkowita? Nie zgadzam się

Stuknęłaś auto, wstawiłaś do serwisu, ale ubezpieczyciel orzekł: nie nadaje się do naprawy, szkoda całkowita. To znaczy, że do Ciebie wróci wrak, zapłacisz za parking w serwisie (kilkadziesiąt złotych za dobę), bo auta w końcu nie naprawili, a firma wypłaci Ci kilka tysięcy zł. Czasem okazuje się, że wycena auta jest zaniżana, by wykazać szkodę całkowitą, dzięki czemu klient dostanie mniej niż wynosiłaby naprawa. Poza tym stawki naprawy brane są z autoryzowanych serwisów, a Ty możesz chcieć naprawić auto w tanim warsztacie i masz inny kosztorys naprawy. W takiej sytuacji odwołuj się od orzeczenia ubezpieczyciela. Pamiętaj jednak, że musisz zdążyć w określonym czasie złożyć odwołanie, bo inaczej w ogóle nie zostanie ono wzięte pod uwagę.

Dlaczego wypłacono mi tak mało?

Kradną Ci samochód. W polisie masz wpisane, że jest on wart np. 20 tys. zł, ale ubezpieczyciel przyznaje tylko 15 tys. zł odszkodowania. Tłumaczy, że auto od dnia podpisania polisy np. się zużyło, spadła jego wartość rynkowa. Jeśli nie masz wyraźnie napisanego w OWU, że np. po pół roku wartość auta spada o ileś tam procent albo że przy wypłacie odszkodowania liczy się, ile w tym czasie przejechało, zażądaj pokazania podstawy wyliczeń wysokości odszkodowania. Nie mogą być one np. w wewnętrznym regulaminie firmy, do którego nie masz możliwości zajrzeć. Jeśli nie ma ich w dokumentach dołączonych do Twojej polisy, poproś o pomoc specjalistę i walcz o swoje pieniądze.

Po godz. 17 nie przedłużymy polisy

Mija ostatni dzień ważności Twojego np. OC na auto. Biegiesz do agenta - a tu niespodzianka - pracują tylko do określonej godziny, np. 17. Jeśli tak jest, powinieneś mieć wyraźnie zapisane to w OWU. Jeśli nie masz, wypisanie polisy powinno być możliwe całą dobę. Co zrobić, kiedy masz nóż na gardle? Możesz "na zakładkę" wykupić polisę u działającej jeszcze konkurencji, a następnego dnia zażądać od swojego agenta przywrócenia

dawnej.

Kto mi pomoże?

W Polsce istnieją organizacje i instytucje, w których specjaliści z zakresu prawa ubezpieczeniowego udzielą nam pomocy. Najlepiej poproś o pomoc Rzecznika Ubezpieczonych (www.rzu.gov.pl) albo Federację Konsumentów (www.federacja-konsumentow.org.pl), której specjaliści znają doskonale przepisy i pomogą Ci napisać odpowiednie pisma.