



09.08.2005r.

Dariusz Cezary Dracewicz
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Na co uważać w umowie ubezpieczenia samochodu

Umowy ubezpieczeń komunikacyjnych nie należą do idealnych – ubezpieczyciele bezprawnie odmawiają klientom wypłaty odszkodowań czy dostępu do akt szkodowych, a także stosują zakazane klauzule w umowach z konsumentami. Niestety, również osoby wykupujące ubezpieczenia komunikacyjne, często poprzez własne zaniedbania, działają na swoją szkodę.

Wiele nieprawidłowości, które w ubiegłym roku wskazał w umowach ubezpieczeniowych Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wciąż się powtarza. UOKiK, wraz z rzecznikiem ubezpieczonych i Komisją Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych, badał wówczas ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych oferowanych przez wybrane firmy: PZU, Warta, Uniqa, Compensa, Allianz Polska, Cigna, Link4, Tryg oraz HDI Samopomoc.

Powinno być jasno i precyzyjnie

Umowy ubezpieczeń komunikacyjnych często pisane są niezrozumiałym językiem, zawierają sformułowania niejasne i nieprecyzyjne. Dlatego ich klienci nie zawsze są pewni co do tego, jakie mają prawa i obowiązki, wynikające z danej umowy.

Dotyczy to m.in. utrudniania przez zakłady ubezpieczeń wypłaty odszkodowania klientom. Przykładowo, wypłata uzależniana jest od spełnienia przez konsumenta nieuzasadnionych i nieprecyzyjnie określonych obowiązków – np. od współpracy z ubezpieczycielem przy wykrywaniu sprawcy. Problem w tym, że z umowy nie wynika, na czym taka współpraca miałaby polegać. Odmowa wypłaty odszkodowania następuje również wówczas, gdy ubezpieczycielowi nie dostarczono kompletu kluczyków lub dokumentów. Tymczasem wina nie zawsze leży po stronie ubezpieczającego – zdarza się np., że klucze zostały skradzione wcześniej – np. z szatni. Wypłata odszkodowania jest również uzależniana od zapłaty wszystkich rat składki ubezpieczeniowej. Jest to nieuzasadnione, gdyż przy rozłożeniu składki na raty, wypłacenie odszkodowania nie powoduje ustania umowy ubezpieczenia. Zakłady ubezpieczeń zastrzegają również, że w razie niezapłacenia w terminie raty składki, umowa wygasa. Zdaniem UOKiK, odpowiedzialność zakładu może być w takiej sytuacji zawieszana, a następnie przywracana po zapłacie składki.

Jak oceniamy ubezpieczenia komunikacyjne (z badań CBOS)

- 70proc.–uważa język umów za niezrozumiały
- 18proc.–uważa, że umowy są formułowane jasno
- 92proc.– ubezpiecza się, gdyż dąży do zminimalizowania ryzyka w swoim życiu
- 78proc.– uważa, że w razie wypadku pojawiają się problemy z wypłatą odszkodowania
- 30proc.–twierdzi, że pieniądze wydane na składkę ubezpieczeniową są zmarnowane
- 32proc.–uważa polisę za dobrą inwestycję
- 66proc.– twierdzi, że na ubezpieczenie mogą sobie pozwolić tylko bogaci
- 90proc.– uważa, że opłacanie ubezpieczenia odbywa się kosztem wydatków na życie.

Zakłady ubezpieczeń odmawiają wypłaty odszkodowania także wówczas, gdy wystąpią szkody polegające na zniszczeniu lub uszkodzeniu ogumienia. Tymczasem składka z tytułu ubezpieczenia AC jest przecież uiszczana od wartości rynkowej całego pojazdu.

Problemy nie tylko z odszkodowaniem

W umowach zawierane są również klauzule, na mocy których klient uznaje wysokość odszkodowania i zrzeka się jakichkolwiek roszczeń w sytuacji, gdy w wyniku kradzieży pojazdu jego własność zostaje przeniesiona na zakład ubezpieczeń. UOKiK ustalił również, że zbyt często występują różnice między wartością pojazdu ustaloną przy zawarciu umowy a obliczoną przy wypłacie odszkodowania. Ponadto większość zakładów ubezpieczeń nie pozwala klientom na zapoznanie się z dokumentami zgromadzonymi w trakcie postępowania likwidacyjnego. Zdarza się, że jeśli nawet udostępniają akta, za zrobienie kserokopii życzą sobie 4 zł za... stronę. Trudno uznać to za pełny dostęp do dokumentacji.

[Notoryczne jest również nieterminowe wypłacanie odszkodowania – jego bezsporna część powinna zostać wypłacona w ciągu 30 dni od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.](#)

Zakłady ubezpieczeń ustalają także wygórowane koszty manipulacyjne, pobierane przy odstąpieniu ubezpieczonego od umowy – sięgają one nawet 20 proc. składki podlegającej zwrotowi. Ubezpieczyciele zastrzegają również, że ewentualne spory będzie rozstrzygał sąd właściwy dla siedziby ubezpieczającego.