

# Ubezpieczeniowy stan wyjątkowy przed odwilżą

Większa obsada call center, dodatkowi likwidatorzy i uproszczone procedury – tak ubezpieczyciele przygotowują się do zalań, podtopień i powodzi, które mogą nastąpić na początku wiosny

**Marcin Jaworski**  
marcin.jaworski@infor.pl

**Towarzystwa ubezpieczeniowe skarżą się, że sroga zima kosztuje je coraz więcej.**

– W styczniu mieliśmy o 100 proc. więcej szkód niż rok temu – mówi Franz Fuchs, prezes Compensy. Luty wygląda jeszcze gorzej.

– Już od kilkunastu dni obserwujemy ponaddwukrotny wzrost zgłaszanych szkód majątkowych – mówi Marek Baran, rzecznik Allianz. Ale branża obawia się, że koniec zimy i odwilż przyniosą jeszcze większy wzrost liczby i wartości wypłat.

– Szkody spowodowane przez odwilż będą polegać na zalaniach, podtopieniach i powodziach i dotyczyć mieszkań, domów, budynków gospodarskich. Nie przewidujemy za to znaczącego wzrostu liczby szkód komunikacyjnych – mówi Jarosław Matysiewicz z Uniqa.

Już teraz wszystkie firmy przygotowują się do tego, że w trakcie roztopów klienci będą częściej zgłaszać szkody, zwiększając np. liczbę operatorów w call center czy przygotowując likwidatorów do konieczności wyjazdów na teren, gdzie odwilż wyrządzi największą szkodę.

## 4-5

tys. zł przy szkodach o takiej wartości decyzje o wypłatach będą podejmowane od ręki

– Możemy obsłużyć do 7 tys. szkód tygodniowo. Jeśli będzie ich więcej, zaczniemy korzystać z firm zewnętrznych i rozszerzać zakres szybkich ścieżek likwidacji szkód przez podnoszenie limitów wypłat – mówi Jakub Świniarski, dyrektor Departamentu Likwidacji w Warcie.

Firma nie chce informować, przy jakich kwotach można liczyć na szybką wypłatę odszkodowań. Argumentuje, że wiele zależy od sytuacji klienta.

– Likwidatorzy już dostali prawo do jednoosobowych akceptacji wyższych wypłat niż standardowo – mówi Marek Baran, rzecznik Allianz.

On też unika podania limitów, bojąc się, że na powodziowym zamieszaniu mogą zechcieć skorzystać osoby wyludzające odszkodowania.

– W naszym przypadku szybka ścieżka likwidacji szkód wynikających z zalań czy powodzi będzie dotyczyła szkód o wartości około 4 tys. zł – mó-

wi Agnieszka Włodarska-Poloczek z Generali.

PZU już teraz zdecydowało, że szkody do 5 tys. zł będą likwidowane w systemie uproszczonym, czyli bez udziału rzeczoznawcy. Ale limit może wzrosnąć, bo przy letnich powodziach w regionach najbardziej dotkniętych żywiołem wynosił on 10 tys. zł. Firma przygotowuje też ruchome biuro likwidacji szkód.

– W lecie pracownicy takiego mobilnego biura przyjmowali nawet 280 klientów dziennie – mówi Magdalena Olborska z PZU.

➤ **C11** Finanse osobiste  
➤ **C2** Komentarz

## Czy polisy się przydadzą



**Marcin Jaworski**

marcin.jaworski@infor.pl

Zbliżają się powodzie. Przy tej okazji powraca pytanie: czy tym razem ubezpieczeni posiadacze nieruchomości nie poczują się oszukani. Przy czym tym razem nie chodzi mi o postępowanie ubezpieczycieli. Ci – choć obawiają się wyłudaczy – zapowiadają, że będą robili mniej problemów z wypłatą odszkodowań. Przez telefon, internet czy u lotnego likwidatora będzie można dostać decyzję o wypłacie nawet od ręki. Będzie to co prawda dotyczyło mniejszych kwot 4–5 tys., więc w większości wypadków będzie procedura będzie dłuższa. Ale widać, że ubezpieczyciele starają się, żeby nie było zbyt wielu głosów niezadowolenia. Frustrację może wzbudzać za to sytuacja, w której w razie powodzi nieubezpieczony sąsiad też dostanie pełną rekompensatę. Zbliża się cykl wyborów i można zakładać, że politycy wszystkich szczebli na wyścigi będą rozdawali pieniądze poszkodowanym. Będzie tak jak w poprzednich latach, kiedy zdarzało się, że większą pomoc dostawali ci nieubezpieczeni. Ciekawe też, czy w przypadku rolników respektowane będą unijne wytyczne, zabraniające udzielać pomocy publicznej tym, którzy nie wykupili obowiązkowych polis.

➤ **C11** Finanse osobiste

FORSAL RADZI Jeśli nie zadamy o dom czy samochód, nie dostaniemy odszkodowania

# Polisa nie pomoże niedbałym

**Marcin Jaworski**

marcin.jaworski@infor.pl

**Firma ubezpieczeniowa nie wypłaci odszkodowania za zalanie domu, jeśli powodem było niedbalstwo właściciela, który nie usunął śniegu z dachu. Za to w razie powodzi wywołanej wiosennymi roztopami będą odszkodowania za zniszczenia.** Weekendowe ocieplenie spowodowało sporo przypadków przeciekania dachu czy zalań piwnic wodą. Takich wypadków będzie znacznie więcej, gdy przyjdą wiosenne roztopy. Tymczasem firmy ubezpieczeniowe nie zawsze wypłacą odszkodowania za zniszczenia wywołane przez wodę z topniejącego śniegu.

– Płacimy tylko za skutki zdarzeń nagłych, którym nie udaje się zapobiec – mówi zgodnie ubezpieczyciele.

Jeśli więc okaże się, że właściciel domu mógłby uniknąć szkody, gdyby na czas usunął śnieg z dachu albo spod domu, odszkodowania nie będzie. Za to trudno będzie towarzystwom odmówić wypłaty, jeśli dojdzie do zalań i podtopień na skutek wiosennej powodzi.

## 1 UBEZPIECZYCIELE NIE ZAWSZE ZAPŁACĄ ZA SZKODY SPowodowane PRZEZ ZALEGAJĄCY ŚNIEG

Problemy z uzyskaniem odszkodowań za szkody wynikające z zalegającego śniegu będą mieli właściciele domów. Ich obowiązkiem jest m.in. usunięcie śniegu z dachów. Wynika on z art. 61 prawa budowlanego, który mówi, że właściciel lub zarządca obiektu budowlanego jest obowiązany zapewnić, dochowując należytej staranności, bezpieczne użytkowanie obiektu w razie wystąpienia czynników zewnętrznych oddziałujących na obiekt, np. opadów śniegu.

– Nieprzestrzeżenie tych zasad może być uznane za rażące niedbalstwo, będące podstawą do odmowy wypłaty odszkodowania – mówi Grzegorz Blachowski, rzecznik Ergo Hestii.

Wypłaty za skutki zalegania śniegu nie będzie też w PZU.

– Tak będzie, jeśli klient zaniedbał swoje obowiązki posiadacza budynku i w rezultacie poprzez długotrwałe zaleganie śniegu na dachu doszło do jego przecięcia i zawalenia – mówi Magdalena Olborska z PZU.

Jest jednak wyjątek pozwalający na wypłatę właścicielowi budynku za skutki zarwania dachu przez zalegający śnieg.

– Jeśli ubezpieczony z niezależnych od niego przyczyn, np. wyjazdu urlopowego czy poważnej choroby, nie mógł odśnieżyć dachu, wtedy ochrona ubezpieczeniowa powinna być uruchomiona – mówi Aleksander Daszewski, radca prawny z Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Zaznacza jednak, że warto te fakty udokumentować, np. kopią zwolnienia czy rezerwacją wycieczki.

## 2 TYLKO GWALTOWNE I DUŻE OPADY ŚNIEGU URUCHOMIĄ WYPŁATY Z POLISY

– Tylko w przypadku gwałtownych i dużych opadów, które uniemożliwiłyby usuwanie śniegu z dachu, skutki pęknięcia stropu mogą być usuwane z polisy ubezpieczeniowej – mówi Agnieszka Włodarska-Polczek.

Zapis o gwałtownych opadach to standard w warunkach umów, ale niestety nie ma definicji określających, od kiedy uznaje się opady za gwałtowne. To oznacza, że w przypadku takiej szkody łatwo o spór, który może się skończyć nawet w sądzie.

Nawet jeśli opady przybrałyby katastrofalne rozmiary, wypłata za zarwany dach nie jest oczywista. Standardem jest bowiem wyłączenie odpowiedzialności, jeśli budynek został źle skonstruowany, wadliwie zbudowany lub nie był należyście konserwowany.

## 3 WYPŁATY ZA ZNISZCZONE AUTO CZY UTRACONE ZDROWIE

Spadające czapy śniegu, sole i oblodzone przez nocny mróz chodniki były w ostatnich dniach przyczyną wielu uszkodzeń samochodów czy – co gorsze – złamań rąk i nóg lub stłuczeń głowy. W takich wypadkach zadziałają zarówno polisy AC, jak i wszelkie ubezpieczenia NNW, leczenia szpitalnego czy ambulatoryjnego.

Ale w tym pierwszym wypadku warto rozważyć, czy nie lepiej – zamiast ze swojego AC – skorzystać z polisy OC posiadacza czy zarządcy nieruchomości. To lepsza opcja szczególnie dla posiadaczy AC z wysokimi udziałami własnymi, bo wtedy część szkody muszą pokrywać z własnej kieszeni. W OC żadne potrącenia nie mogą być stosowane. Jeśli ktoś ma dobre AC i woli szybko zlikwidować szkodę w swoim towarzystwie, nie musi się w takim wypadku obawiać utraty

zniżek. Towarzystwo, mając możliwość regresu do sprawcy szkody, odzyska sobie od zarządcy czy posiadacza nieruchomości wypłacone pieniądze.

W przypadku ubezpieczeń osobowych (NNW, leczenia szpitalnego czy ambulatoryjnego) takich dylematów nie ma. Można odebrać odszkodowanie za uszczerbek na zdrowiu lub samo złamanie nogi z polisy NNW czy dzieńne świadczenie szpitalne i nie wyklucza to składania roszczenia z polisy OC winnego szkody. Ma to szczególne uzasadnienie przy poważniejszych urazach, kiedy np. tracimy okresowo czy trwale możliwości wykonywania pracy. Wtedy z OC można liczyć na pokrycie utraconych zarobków.

## 4 POSIADACZE MIESZKAŃ ŁATWIEJ UŻYSKAJĄ ODSZKODOWANIE

Większe szanse na wypłatę mają posiadacze mieszkań, za których utrzymanie w należytym stanie odpowiada zarząd spółdzielni czy wspólnoty mieszkaniowej. Wtedy posiadacze polisy będą mogli liczyć na pokrycie szkód wynikających np. z przeciekającego dachu czy zalanych rzeczy w piwnicy.

– Jest to możliwe dzięki temu, że polisy obejmują zalanie w wyniku działania czy zaniechania osoby trzeciej. Uznajemy wtedy, że zawinił administrator, wypłacamy poszkodowanemu pieniądze, ale żądamy ich zwrotu od winnych – mówi Agnieszka Włodarska-Polczek.

Z tej drogi mogą skorzystać także ci, którzy nie posiadają ubezpieczenia mieszkania. Mogą dochodzić swoich roszczeń od podmiotu, który był odpowiedzialny za utrzymanie budynku w należytym stanie.

Okazuje się także, że w przypadku zalania ma znaczenie to, czy ktoś mieszka w lokalu komunalnym i spółdzielczym, czy też spółdzielczym własnościowym. Chodzi o sytuację, gdy woda dostała się do mieszkania przez drzwi balkonowe albo wlała do piwnicy przez okienko. Dla firm ma to znaczenie, gdyż status prawny mieszkania określa, kto odpowiada za stan techniczny drzwi balkonowych lub okienek piwnicznych. Jeśli odpowiedzialność spoczywa na spółdzielni czy administracji komunalnej, łatwiej można uzyskać odszkodowanie. Je-



Fot. Maciej Jarzębiński/Forum

śli jednak jest to mieszkanie własnościowe, może się okazać, że właściciel nie otrzyma odszkodowania.

– Stanie się tak, jeśli zostanie wykazane, że stan stolarki był rzeczywiście zły. Tymczasem samo wystąpienie przecieku nie świadczy o złym utrzymaniu stolarki – mówi Piotr Żuk, ekspert ds. likwidacji szkód w Unią.

## 5 MOGĄ POMÓC POLISY ASSISTANCE

Większość pakietów assistance domowego zawiera opcję pomocy dekarza, który w nagłych wypadkach może pomóc załatać dach.

– Tylko jeśli zdarzenie jest nagłe i niezależne od klienta, usługa jest realizowana w ramach polisy – mówi Joanna Nadzikiewicz z Europ Assistance.

A to oznacza, że dekarz opłacony przez asystora przyjedzie, tylko jeśli do uszkodzenia dachu doszło wskutek nagłych i gwałtownych opadów śniegu.

– Zastrzec jednak należy, że specjalista jedzie do takiego obiektu, który jest już odśnieżony i dopiero wtedy dokonuje operacji zabezpieczających – mówi Rafał Mrozowski z Mondial Assistance.

Posiadacze opcji concigere mogą liczyć na zorganizowanie ekipy, która odśnieży dach. Ale bezpłatna jest tylko organizacja tej usługi. Za prace odśnieżeniowe trzeba już zapłacić z własnej kieszeni.

## 6 TYLKO W RAZIE POWODZI UBEZPIECZYCIEL POKRYJE KOSZTY ZAPOBIEŻENIA SZKODZIE

Kodeks cywilny w art. 826 nakłada na ubezpieczającego obowiązek zapobieżenia szkodzi lub zmniejszenia jej rozmiarów oraz przewiduje, że ubezpieczyciel musi pokryć koszty związane takimi działaniami, jeśli były one celowe, choć okazały się nieskuteczne.

– Zasada, o której mowa w kodeksie, dotyczy kosztów zapobiegania szkodzi, gdy ubezpieczycielstwo jej powstania jest już bezpośrednie – mówi Marcin Orlicki, z Uniwersytetu Adama Mickiewicza, ekspert z zakresu prawa cywilnego.

To oznacza, że nie chodzi np. o usunięcie śniegu z dachu, bo za to odpowiedzialny jest klient. Gdyby było inaczej, oznaczałoby to faktycznie, że ubezpieczyciele ponosiliby wszelkie koszty utrzymania nieruchomości we właściwym stanie.

Ten przepis może mieć zastosowanie np. w razie powodzi. Pozwala on zwrócić się do ubezpieczycieli o zapłacenie rachunków za ustawianie żaków z worków z piaskiem czy też za wywózkę mienia z zagrożonych domów. Jednak nawet w takim przypadku warto skontaktować się z ubezpieczycielem, bo zbyt pochopne dzia-

lanie może spowodować, że firma odmówi wypłaty pieniędzy.

## 7 PRZEDSIĘBIORCY MOGĄ NIE OTRZYMAĆ ODSZKODOWANIA

W przypadku klientów indywidualnych nie powinno być problemów z wypłatą za szkody wynikające z powodzi, która jest definiowana zwykle jako zalanie mienia na skutek wystąpienia wód z rzek czy jezior. Ale w przypadku przedsiębiorców nie jest takie oczywiste. Powinni oni np. uważać na to, jak przechowują mienie. Standardem w umowach dla firm jest wyłączenie odpowiedzialności, w sytuacji gdy mienie znajduje się w pomieszczeniach na poziomie gruntu lub poniżej i leży bezpośrednio na podłodze. Allianz, PZU czy Warta wymagają, żeby było ono składowane przynajmniej 10 cm nad podłogą. W przypadku Ergo Hestii jest to 14 cm. W Compensie i Unią jest to albo 10, albo 14 cm, w zależności od rodzaju ubezpieczenia. Przy czym np. w Compensie czy PZU o tyle nad podłogę trzeba podnieść mienie składowane w pomieszczeniach podziemnych. W Allianz chodzi o piwnice i oraz pomieszczenia na poziomie gruntu, jeżeli uszkodzenia spowodowane przez zalanie firmowych piwnic nie zapłaci, a chronione są tylko przedmioty czy towary składowane w pomieszczeniach na poziomie gruntu, jeżeli ustawione są przynajmniej 12 cm nad podłogą.

» C2 Komentarz