

Poistenie ochrany práv

Príklady z praxe - príbeh č.2.

Nevyplatené poistné plnenie.

Naša poisťovňa od klienta obdržala oznámenie o poistnej udalosti, v ktorom nás žiadal o prešetrenie plnenia zo svojej havarijnej poistky uzatvorenej v inej poisťovni. Spočiatku to vyzeralo ako klasický spor o náhradu škody, postupne však vyšli najavo zaujímavé okolnosti a hlavne veľmi neštandardné postupy likvidátora pri likvidácii poistnej udalosti nášho klienta. Takže pekne po poradí.

Klient mal dopravnú nehodu a obrátil sa na svoju havarijnú poisťovňu so žiadosťou o poistné plnenie. Pri prvotnej obhliadke vozidla sa likvidátor poisťovne nevedel vyjadriť, či sa jedná o totálnu škodu, kedy je vozidlo nerentabilné opravovať a odmietol uviesť výšku nákladov na opravu, do ktorej bude poisťovňa plniť. Následne poisťovňa písomne vyzvala klienta o doloženie faktúr za opravu. Vzhľadom na postup poisťovne dodal klient vozidlo v dobrej viere do servisu a začalo sa s opravou. Keďže pri oprave sa zistil väčší rozsah poškodenia, než aký bol zachytený v pôvodnej obhliadke, boli vykonané dve doobhliadky. Ani pri jednej však likvidátor neinformoval klienta o tom, že by sa príp. mohlo jednať o totálnu škodu. Napriek tomu, keď klient predložil poisťovni všetky faktúry za opravu vozidla, rozhodla sa poisťovňa nečakane, že sa nakoniec jedná o totálnu škodu a vyplatila klientovi len 3.505,52,-, hoci náklady na opravu sa vyšplhali až do výšky 7.641,50 Eur, Sk. Samozrejme že sa klient cítil konaním poisťovne poškodený, veď rozdiel predstavoval sumu 4.135,98 Eur a tak sa obrátil na nás so žiadosťou o pomoc.

Po preskúmaní všetkých okolností prípadu právnikmi našej poisťovne zistili, že poisťovňa klienta postupovala veľmi neštandardne a v rozpore s právnymi predpismi. Obrátili sme sa preto na predmetnú poisťovňu s výzvou o doplatenie rozdielu vo výške 4.135,98 Eur, nakoľko bolo zrejmé, že svojím konaním uviedli klienta do omylu, keď ho ani pri jednej obhliadke neinformovali o nerentabilnosti opravy a dokonca ho vyzvali na doloženie faktúr za opravu (čo bol najdôležitejší dôkaz). Týmto konaním mu spôsobili škodu, za ktorú nesú zákonnú zodpovednosť. Ďalej sme uviedli, že klient nebol v takom postavení, aby si mohol sám vypočítať hodnotu vozidla pred poškodením a posúdiť, či sa oplatí dať vozidlo opravovať alebo nie. Naopak riadil sa iba pokynmi poisťovne.

Od právnikov pobočky poisťovne sme obdržali dosť zmätenú odpoveď s vysvetleniami, ktoré ich v žiadnom prípade nezbavovali zodpovednosti. Napísali sme teda poslednú výzvu na mimo súdne vyrovnanie s upozornením, že v prípade, ak rozdiel v plnení nebude v uvedenej lehote klientovi vyplatený, podáme žalobu na súd.

Následne sme boli právnikom pobočky poisťovne klienta informovaní, že našu žiadosť postúpili na zaujatie stanoviska na právne oddelenie Ústredia poisťovne. Po čase nám volala právnička z Ústredia, ktorá nám oznámila, že sa stotožňujú s našim právnym názorom a dospeli k záveru, že ich likvidátor pochybil.

Vzhľadom na túto skutočnosť vyplatila poisťovňa klientovi po dohode s našim právnikom rozdiel medzi doterajším plnením a skutočne vzniknutou škodou. Uvedené nám poisťovňa oznámila aj písomne. Všetky náklady spojené s právnym zastupovaním pri komunikácii s predmetnou poisťovňou a náklady spojené s uzatvorením dohody hradila naša poisťovňa. A klient bol spokojný.



Veru, niekedy byť v práve nestačí.