



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



Webinarium

LIKWIDACJA SZKÓD
Z UBEZPIECZEŃ PODRÓŻY –
NAJCZĘSTSZE PROBLEMY

20.09.2022

ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

Marek Kurowski

Główny specjalista w Wydziale Klienta
Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego
w Biurze Rzecznika Finansowego.



UBEZPIECZENIA PODRÓŻY

OGÓLNA PROBLEMATYKA SPORÓW KONSUMENTÓW Z UBEZPIECZYCIELAMI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



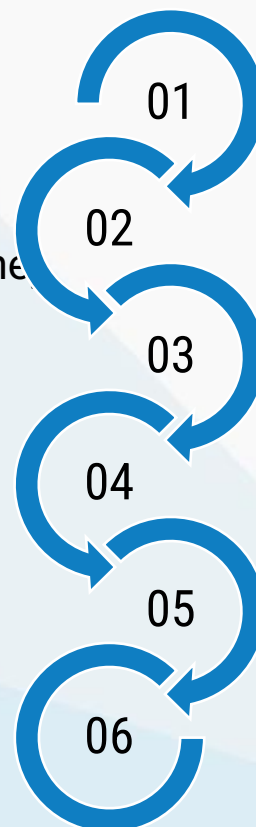
UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE RYZYKA WAKACYJNE

Ubezpieczenia turystyczne (pakiety) obejmują ochroną ryzyka, które mogą nas dotknąć w trakcie wakacyjnego wyjazdu. Najczęstszymi obszarami sporów konsumenckich są:

KONIECZNOŚĆ POKRYCIA KOSZTÓW LECZENIA
(mogące obejmować także inne koszty powiązane)

OPÓŹNIENIE LUB ODWOŁANIE LOTU
(koszty związane z przeciąganiem się podróży)

**POTRZEBA SKORZYSTANIA Z USŁUG
POMOCOWYCH** (assistance w podróży)



REZYGNACJA LUB PRZERWANIE PODRÓŻY

(pokrycie poniesionych uprzednio kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej czy przerwanie podróży).

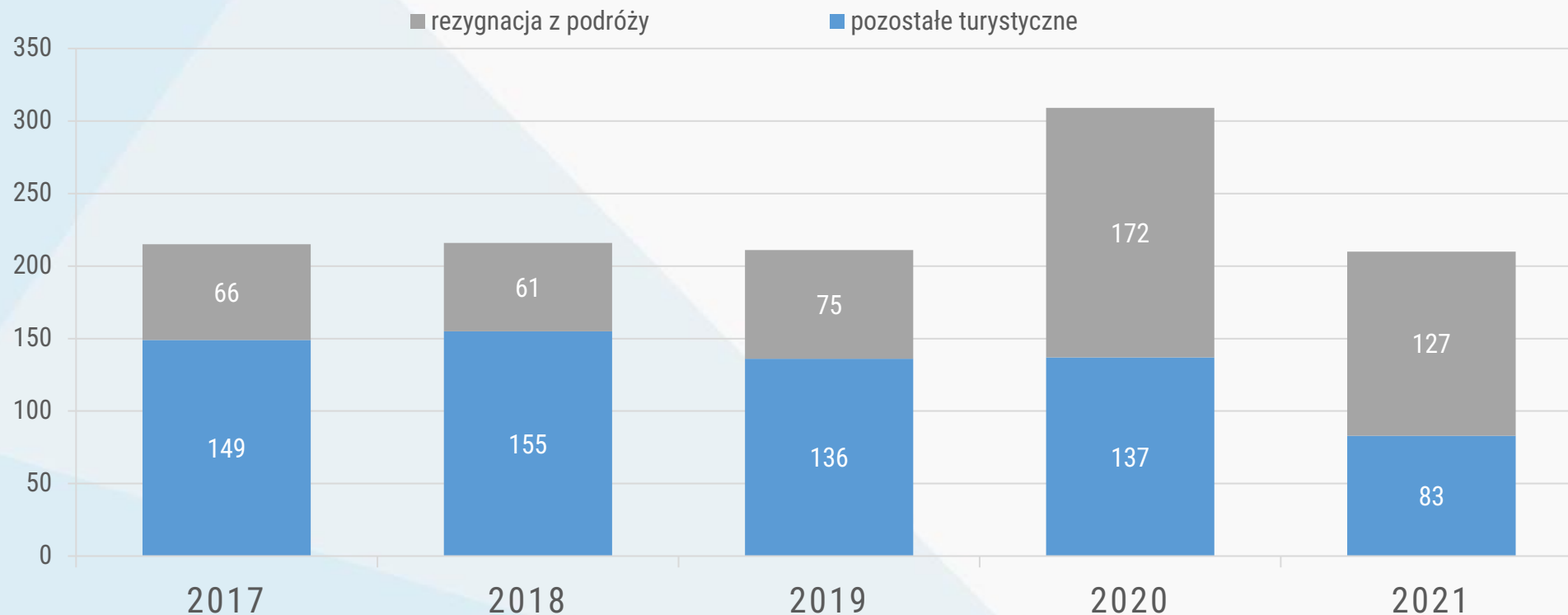
DOZNIANIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU/URAZU,

lub nagłe zachorowanie podczas wyjazdu.

UTRATA, USZKODZENIE LUB KRADZIEŻ BAGAŻU podróżnego czy sprzętu

sportowego.

LICZBA SKARG/WNIOSKÓW O INTERWENCJĘ



* Dane Rzecznika Finansowego

Od 2020 r. istotnie wzrosła ilość wniosków do RF o interwencję w sprawach ubezpieczenia rezygnacji podróży.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01

REZYGNACJA Z PODRÓŻY

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

REZYGNACJA LUB PRZERWANIE PODRÓŻY

KATALOG PRZYCZYN REZYGNACJI/PRZERWANIA PODRÓŻY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

**Pokrycie kosztów
rezygnacji w ściśle
określonych przypadkach
jak przykładowo:**

- **ŚMIERĆ WSPÓŁCZESTNIKA PODRÓŻY**
- **ŚMIERĆ NAJBLIŻSZEGO CZŁONKA RODZINY**
- **NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK LUB NAGŁE ZACHOROWANIE UBEZPIECZONEGO, WSPÓŁCZESTNIKA PODRÓŻY LUB NAJBLIŻSZEGO KREWNEGO**
- **SZKODA W MIENIU UBEZPIECZONEGO**
(pożar, kradzież z włamaniem)
- **ZWOLNIENIE UBEZPIECZONEGO PRZEZ PRACODAWCĘ PRZY UMOWACH NA CZAS NIEOKREŚLONY**
(z wyłączeniem dyscyplinarek oraz za porozumieniem stron)
- **KRADZIEŻ DOKUMENTÓW UPOWAŻNIAJĄCYCH DO WYJAZDU.**
- **WEZWANIA NA POLICJĘ, PROKURATURĘ LUB DO SĄDU.**

REZYGNACJA Z PODRÓŻY (1)

NAGŁE ZACHOROWANIE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

DEFINICJA: „ostra stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu osoby ubezpieczonej”

■ CZY ZACHOROWANIE BYŁO NAGŁE?

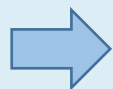
- zaostrzenie choroby przewlekłej (dodatkowo płatna opcja)
- ciąża (32 tygodnie, komplikacje)

■ CZY POCZĄTEK CHOROBY PRZYPADAŁ W OKRESIE UBEZPIECZENIA?

■ CZY ISTNIAŁY PRZECIWWSKAZANIA DO PODRÓŻY?

- zalecenia lekarza
- izolacja z powodu COVID-19
- pozytywny test na COVID-19
- uraz vs. cel podróży

„Zgromadzona w trakcie likwidacji szkody dokumentacja z placówki medycznej wskazuje, że przyczyną rezygnacji z imprezy turystycznej była infekcja górnych dróg oddechowych bez zmian w płucach, przebiegające bez gorączki, bez zalecenia poddania się dodatkowym badaniom (RTG, badania laboratoryjne).”



UBEZPIECZYCIELE WYMAGAJĄ DOSTARCZENIA DOKUMENTACJI LEKARSKIEJ, NA PODSTAWIE KTÓREJ DOKONYWANA JEST OCENA CZY WYSTĘPUJE ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZYCIELA ZA SZKODĘ.

REZYGNACJA Z PODRÓŻY (2) INNE PRZYCZYNY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

■ KWESTIE DEFINICJI

- nieszczęśliwy wypadek
- osoba bliska

■ WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- zdarzenia pod wpływem alkoholu
- choroby psychiczne

■ TERMINY ZGŁOSZENIA SZKODY

■ KWESTIE Z COVID-19

- kwarantanna/izolacja, testy
- vouchery
- zwrot składki za odwołaną imprezę



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

02

KOSZTY LECZENIA

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW LECZENIA ZA GRANICĄ (KLZ)

ZAKRES UBEZPIECZENIA

**UBEZPIECZENIE
KLZ
POKRYWA KOSZTY
I OBEJMUJE:**



NIEZBĘDNE I UDOKUMENTOWANE KOSZTY LECZENIA

- ✔ w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem zwykle w placówce wskazanej przez ubezpieczyciela.



KOSZTY LECZENIA, KTÓRE SĄ NIEZBĘDNE DO PRZYWRÓCENIA ZDROWIA

- ✔ umożliwiającego powrót do kraju/miejsca zamieszkania (odzyskanie stanu umożliwiającego powrót).

UBEZPIECZENIE KOSZTÓW LECZENIA ZA GRANICĄ (KLZ)

KOSZTY OBJĘTE UBEZPIECZENIEM

Ubezpieczenie kosztów
leczenia za granicą (KLZ)
najczęściej obejmuje
pokrycie kosztów:

- **WIZYTA LEKARSKA** (w tym dojazd do lekarza)
- **ZLECONE PRZEZ LEKARZA BADANIA**
- **ZAKUP NIEZBĘDNYCH LEKARSTW**
- **LECZENIE AMBULATORYJNE**
- **LECZENIE SZPITALNE**
- **KONIECZNE LECZENIE OPERACYJNE**
- **PRZEDWCZESNEGO PORODU I POWIKŁANIA CIĄŻY**
zwykle do 32 tygodnia życia płodowego
- **LECZENIA STOMATOLOGICZNEGO** – nagłych stanów zapalnych i bólowych albo koniecznego wskutek urazu doznanego w wyniku nieszczęśliwego wypadku.
- **NAPRAWY I ZAKUPU OKULARÓW, PROTEZ ITP.**

KOSZTY LECZENIA ZAGRANICĄ NAJCZĘSTSZE PROBLEMY

- Brak dostarczenia przez ubezpieczonego wymaganej przez ubezpieczycieli dokumentacji medycznej (odmowa/wstrzymanie świadczenia)
- Pokrywanie kosztów leczenia tylko z zakresie niezbędnym z medycznego punktu widzenia dla ratowania życia lub przywrócenia do zdrowia do stanu umożliwiającego powrót do kraju („doznany uraz nie wymagał pilnej interwencji medycznej mającej na celu ratowanie życia lub zdrowia przed powrotem do kraju”; „stan zdrowia osoby ubezpieczonej pozwalał na powrót do kraju”)
- Odmowa refundacji kosztów wynikających z odbycia kwarantanny/izolacji (COVID-19)
- Odmowa / zniżenie refundacji kosztów leczenia niekonsultowanych z ubezpieczycielem (poza placówką medyczną wskazaną przez ubezpieczyciela)
- Odmowa refundacji kosztów leczenia / kontynuacji leczenia / rehabilitacji w kraju (dodatkowo płatna opcja)
- Odmowa pokrywania kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych (dodatkowo płatna opcja)
- Odmowa pokrywania kosztów leczenia urazów doznanych w wyniku uprawiania sportów wyczynowych/niebezpiecznych (dodatkowo płatna opcja)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

03

NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

UBEZPIECZENIE NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW NNW W CZASIE WYJAZDU

Nieszczęśliwy wypadek to niespodziewane i nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w następstwie której ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał rozstroju zdrowia, fizycznych obrażeń lub zmarł.

Ochroną objęta jest śmierć oraz trwały uszczerbek na zdrowiu.



Mechanizm obliczania świadczenia przy trwałym uszczerbku na zdrowiu.

- ❖ PROCENTOWO ZA USZCZERBEK NA ZDROWIU
- ❖ ZA ZDARZENIE
- ❖ TABELE

UBEZPIECZENIA NNW NAJCZĘSTSZE PROBLEMY



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Często są spory konsumenckie wynikają z rozumienia „nieszczęśliwego wypadku” w sposób odmienny niż w o.w.u.

Zagubienie się w górach, pogorszenie się stanu zdrowia bez związku z wypadkiem (np. zachorowanie na COVID-19, wyłuskanie się plomb w zębie, zaostrzenie choroby przewlekłej) nie są traktowane jako NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK.

- Wyłączenia zdarzeń wynikających z pracy fizycznej (opcja dodatkowo płatna)
- Odmowa świadczenia: „nieszczęśliwy wypadek” ~ = zachorowanie (np. COVID-19, pogorszenie stanu zdrowia)
- Wyłączenie niektórych zachorowań nawet w powiązaniu z NW (np. przepuklina brzuszna)
- Odmowa świadczenia z tytułu uszczerbku na zdrowiu - kwalifikacja urazu wg. tabeli załączanej do o.w.u.
- Zaniżenie uszczerbku na zdrowiu
 - uraz nie stanowił trwałego uszczerbku na zdrowiu
 - „zaoczna” ocena medyczna na podstawie dostarczonej dokumentacji vs. badanie weryfikacyjne lekarza orzecznika (komisja lekarska)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

04

UTRATA BAGAŻU

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

UBEZPIECZENIE BAGAŻU PODRÓŻNEGO

ZAKRES USŁUG

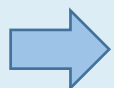


Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Ochrona obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie, ale na skutek bardzo precyzyjnie określonych zdarzeń, najczęściej takich jak:

- RABUNEK (ROZBÓJ)
- KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM
- WYPADEK ŚRODKA TRANSPORTU
- NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK LUB NAGŁE ZACHOROWANIE UBEZPIECZONEGO, W WYNIKU KTÓREGO UTRACIŁ MOŻLIWOŚĆ OPIEKI NAD BAGAŻEM
- POŻAR, POWÓDŹ, HURAGAN, WYBUCH, TRZĘSIENIE ZIEMI I INNE ZDARZENIA LOSOWE (w zależności od oferty)



UBEZPIECZYCIELE ŻĄDAJĄ UDOKUMENTOWANIA ZDARZENIA (NP.: PROTOKÓŁ POLICJI)

UBEZPIECZENIE BAGAŻU PODRÓŻNEGO

WARUNKI ŚWIADCZENIA



**BAGAŻ ZOSTAŁ POWIERZONY
PRZEWOŹNIKOWI**

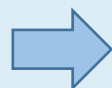


**BAGAŻ ZOSTAŁ ODDANY
ZA POKWITOWANIEM DO
PRZECHOWALNI**



**BAGAŻ BYŁ POZOSTAWIONY
W ZAMKNIĘTYM NA ZAMEK
BAGAŻNIKU**

Analogiczne rozwiązania/ mechanizmy ubezpieczeniowe stosowane są wobec sprzętu sportowego



JEŻELI BAGAŻ (WALIZKA, TORBA, SPRZĘT FOTOGRAFICZNY, SMARTFON, SPRZĘT SPORTOWY) ZAGINĘŁY, GDY BYŁY POZOSTAWIONE BEZ OPIEKI UBEZPIECZYCIELE SKUTECZNIE ODMAWIAJĄ WYPŁATY ODSZKODOWANIA.

KRADZIEŻ LUB UTRATA BAGAŻU

OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Przykładowe zapisy o.w.u.

§ 27 Ubezpieczenie bagażu – co należy zrobić, aby otrzymać wypłatę pieniędzy z ubezpieczenia

1. Oprócz obowiązków, które opisaliśmy w § 8, masz obowiązek:
 - 1) najszybciej, jak to możliwe, powiadomić policję, uzyskać potwierdzenie zgłoszenia i listę utraconych przedmiotów. Masz obowiązek tak zrobić, jeśli jesteś ofiarą rabunku, kradzieży z włamaniem lub wypadku środka transportu,
 - 2) najszybciej, jak to możliwe, powiadomić przewoźnika komunikacji publicznej o każdej szkodzie, która powstała w bagażu, jaki został powierzony przewoźnikowi. Masz obowiązek uzyskać potwierdzenie zgłoszenia,
 - 3) najszybciej, jak to możliwe, powiadomić administrację o każdej szkodzie w miejscu, która powstała w miejscu Twojego zakwaterowania oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu,
 - 4) w ciągu 7 dni od zdarzenia powiadomić Centrum Pomocy. Jeśli szkoda powstała z winy przewoźnika lub przechowalni bagażu, dodatkowo masz obowiązek dołączyć do formularza zgłoszenia szkody pisemne zaświadczenie od przewoźnika lub przechowalni bagażu:
 - o zaginięciu, zniszczeniu lub uszkodzeniu bagażu,
 - o ewentualnej rekompensacie,
 - z informacją, czy bagaż się odnalazł,
 - 5) dostarczyć, na życzenie Centrum Pomocy, zdjęcie zniszczonego bagażu.
2. Jeśli odzyskasz utracone przedmioty, masz obowiązek powiadomić o tym od razu Centrum Pomocy oraz zwrócić wypłacone Ci wcześniej pieniądze z ubezpieczenia za te przedmioty.

KRADZIEŻ LUB UTRATA BAGAŻU NAJCZĘSTSZE PROBLEMY



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

- **ZNISZCZENIE / USZKODZENIE WALIZ** jest zazwyczaj wyłączone lub ubezpieczane jako dodatkowo płatna opcja
- **PRZEWOŹNIK W PIERWSZYM RZĘDZIE ODPOWIADA ZA ZGUBIENIE BAGAŻU** (zaświadczenie od przewoźnika)
- **KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM** (gdy brak śladów włamania ubezpieczyciele odmawiają odszkodowania)
- **BRAK DOKUMENTACJI ZDARZENIA** (np. protokół Policji, kwity bagażowe lub parkingowe)
- **BRAK DOKUMENTÓW POŚWIADCZAJĄCYCH NABYCIE PRZEDMIOTÓW UTRACONYCH**





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

05

OPÓŹNIENIE LOTU

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

OPÓŹNIENIE LOTU NAJCZĘSTSZE PROBLEMY



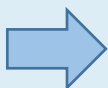
Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ubezpieczenie opóźnienia lotu jest zawierane jako opcja pakietu ubezpieczenia podróży lub jako element pomocy assistance.



Niezależnie od umów ubezpieczenia zgodnie z rozporządzeniem WE 261/2004 za opóźnienia lotów o więcej niż 3 godziny z winy przewoźnika podróżnym przysługuje odszkodowanie z zależności od odległości lotu i czasu opóźnienia od 250 do 600 euro.

- opóźnienie lotu ~= odwołanie lotu
- opóźnienie lotu (limit min. czasu opóźnienia, np. 5 godz.)
- opóźnienie lotu (rejs zagraniczny) – nie dotyczy opóźnień na terenie kraju !
- tylko konieczne/niezbędne wydatki (art. spożywcze, przybory toaletowe, odzież)
- limity refundacji kosztów za wydatki poniesione z opóźnieniem lotu



UBEZPIECZYCIELE ŻĄDAJĄ UDOKUMENTOWANIA OPÓŹNIENIA (bilety lotnicze / dokument od przewoźnika o opóźnieniu) ORAZ DOKUMENTÓW POŚWIADCZAJĄCYCH PONIESIENIE WYDATKÓW (rachunki)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

06

ASSISTANCE

Najczęstsze problemy w likwidacji szkód

UBEZPIECZENIE ASSISTANCE

ZAKRES USŁUG POMOCOWYCH



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Assistance czyli usługi pomocowe organizowane przez ubezpieczyciela mogą obejmować koszty transportu oraz szereg innych kosztów jak przykładowo:

- **KOSZTY AKCJI POSZUKIWAWCZEJ I RATOWNICZEJ**
- **ZORGANIZOWANIA PODRÓŻY, ZAKWATEROWANIA I WYŻYWIENIA OSÓB BLISKICH**
- **SPRAWOWANIA OPIEKI NAD OSOBĄ POSZKODOWANĄ CZY OPIEKI NAD DZIEĆMI**
- **ZASTĘPCZEGO KIEROWCY CZY TRANSPORTU OSÓB PODRÓŻUJĄCYCH WSPÓLNIE Z POSZKODOWANYM**
- **UDZIELENIA POMOCY W ODZYSKANIU I DOSTARCZENIU ZAGUBIONEGO BAGAŻU**
- **UDZIELENIA POMOCY W RAZIE UTRATY ŚRODKÓW PŁATNICZYCH CZY DOKUMENTÓW**
- **INNE POMOCOWO-INFORMACYJNE** (pomoc prawna, przekazanie leków, informacja o zastępczym transporcie, placówkach opieki zdrowotnej etc).

ASSISTANCE NAJCZĘSTSZE PROBLEMY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



- NIEMOŻNOŚĆ SKONTAKTOWANIA SIĘ Z BIUREM POMOCY / INFOLINIĄ UBEZPIECZYCIELA
- KOSZTY USŁUG POMOCOWYCH PRZEWYŻSZAJĄ LIMITY Z UMOWY UBEZPIECZENIA
- KWESTIONOWANIE USTALEŃ POCZYNIONYCH NA INFO-LINII



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy