



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Ubezpieczenia AutoCasco podczas powodzi



wrzesień 2024 r.

Powódź zalała samochód – kiedy możesz liczyć na odszkodowanie z Autocasco?

Autocasco (AC) standardowo powinno chronić samochód przed skutkami powodzi, choć nie jest tak zawsze. Od czego to zależy? Czy moje AC zapewnia taką ochronę? Jak zgłosić do ubezpieczyciela z polisy AC, że auto zostało zalane w wyniku powodzi? Co zrobić z zalanym pojazdem w wyniku powodzi?

Czy każde Autocasco ochroni mnie przed skutkami uszkodzenia pojazdu w efekcie powodzi?

Autocasco to ubezpieczenie dobrowolne, jego zakres ustalony jest wzorcem umownym (OWU - ogólnymi warunkami ubezpieczenia) proponowanym przez ubezpieczyciela. Tym samym zakres ochrony może różnić się w zależności od oferowanej przez ubezpieczyciela i wybranej przez Klienta oferty. W efekcie umowa może obejmować różne ryzyka w tym również powodziowe.

Jakie kroki podjąć, aby upewnić się, że jestem dobrze chroniony przed powodzią?

- 1. Przeczytaj umowę:** dokładnie przeanalizuj warunki swojej umowy (polisy) autocasco. Zwróć szczególną uwagę na zakres udzielanej ochrony, czy jest tam również ryzyko powodzi, okres obowiązywania umowy oraz część wzorca dotycząca wyłączeń (przypadków, kiedy ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania) i ograniczeń odpowiedzialności (lub może ograniczyć wypłatę).
- 2. Skontaktuj się z ubezpieczycielem:** jeśli masz wątpliwości, skontaktuj się ze swoim agentem lub bezpośrednio z towarzystwem ubezpieczeniowym. Zapytaj, czy szkody spowodowane przez powódź są objęte ubezpieczeniem, a jeśli tak, to jakie są szczegółowe warunki.
- 3. Sprawdź ograniczenia ochrony:** jeżeli polisa obejmuje powódź, trzeba sprawdzić w umowie ubezpieczenia jakie są warunki, które muszą być spełnione, aby odszkodowanie mogło zostać wypłacone oraz sytuacje, w których ochrona może być ograniczona (np. nieodpowiednie zabezpieczenie samochodu przed zalaniem; brak podjęcia działań minimalizujących wielkość szkody).
- 4. Zadbaj o odpowiednie zabezpieczenia:** jeżeli masz taką możliwość unikaj parkowania pojazdu w miejscach narażonych na zalanie, zwłaszcza na terenie, na którym zarządzono wcześniejszą ewakuację. W momencie zapowiadania silnych opadów lub nadejścia fali powodziowej nie parkuj pojazdu w parkingach podziemnych, ani w okolicach drzew. Nie wjeżdżaj na drogę, na której już stoi woda.

Jak zgłosić szkodę z AC spowodowaną powodzią?

1. Udokumentuj szkodę:



Zrób zdjęcia – staraj się sfotografować wszystkie uszkodzone elementy (zarówno na zewnątrz, jak i w środku). Wykonaj również zdjęcia obejmujące otoczenie pojazdu (miejsca jego zaparkowania, a w przypadku, gdy pojazd został porwany przez falę to również miejsce jego odnalezienia).



Opisz szkodę – napisz, kiedy i gdzie doszło do zalania. Przedstaw pisemnie, kiedy i gdzie pozostawiłeś pojazd oraz w jakich okolicznościach. Wskaż, gdzie pojazd został odnaleziony.



Zbierz inne dowody – w miarę możliwości zbierz informacje na temat warunków pogodowych (np. raporty meteorologiczne, artykuły prasowe, fotografie dostępne w internecie z miejsca czy okolic zdarzenia) oraz w miarę możliwości wskaż świadków przedstawionych przez Ciebie okoliczności.

2. Skontaktuj się z ubezpieczycielem:



Zadzwoń do swojego ubezpieczyciela – nie zwlekaj i bezpośrednio po zauważeniu szkody powiadom go o niej. Numer telefonu do zgłaszania szkody zwykle zamieszczony jest na polisie ubezpieczeniowej lub na stronie internetowej ubezpieczyciela.



Zgłoś szkodę online – wiele zakładów ubezpieczeń i towarzystw ubezpieczeniowych umożliwia zgłaszanie szkody przez Internet lub za pośrednictwem aplikacji mobilnych.

- 3. Wypełnij formularz zgłoszenia szkody:** możesz go otrzymać w wersji papierowej, jak również odnaleźć na stronie ubezpieczyciela w wersji online. Wypełnij wszystkie punkty formularza dotyczące danych osobowych oraz okoliczności zdarzenia. Pamiętaj o podaniu aktualnych danych kontaktowych.
- 4. Dostarcz wymagane dokumenty:** potrzebne może okazać się dostarczenie dowodu rejestracyjnego, kopii polisy ubezpieczeniowej, dowodu zakupu pojazdu oraz innych wymaganych przez ubezpieczyciela dokumentów.
- 5. Ocena szkody:** w przypadku niektórych szkód dostarczone przez Ciebie dowody mogą okazać się niewystarczające, wówczas ubezpieczyciel może Cię prosić o ich uzupełnienie a także wysłać do Ciebie mobilnego rzeczoznawcę, który

oceni szkody w pojeździe. Twoim obowiązkiem jest udostępnienie mu pojazdu do oględzin.

6. **Współpracuj:** dostarcz dokumenty, o które poprosi ubezpieczyciel i nie odmawiaj spotkania z rzeczoznawcą. Warto również porozmawiać z rzeczoznawcą i być przy oględzinach wskazując mu zauważone przez Ciebie elementy szkody. Po akceptacji roszczenia przez ubezpieczyciela w przypadku szkody częściowej możesz udać się do warsztatu samochodowego, który przeprowadzi naprawę (ubezpieczyciel często proponuje Ci współpracujący zakład naprawczy). W przypadku stwierdzenia szkody całkowitej jak najszybciej reaguj na otrzymane od Ubezpieczyciela propozycje (opcja pozostawienia auta w Twoich rękach lub sprzedaży aukcyjnej z pomocą zakładu ubezpieczeń).
7. **Śledź status zgłoszenia szkody:** sprawdzaj status swojego roszczenia u ubezpieczyciela. W przypadku pytań lub problemów skontaktuj się z przedstawicielem ubezpieczyciela.
8. **Zapoznaj się z decyzją:** przeanalizuj otrzymaną decyzję, a w razie potrzeby proś o dodatkowe wyjaśnienia i wnoś uwagi do wyceny pojazdu i kosztów jego naprawy czy też wyceny jego wartości po szkodzie.

Pamiętaj o terminach!

Terminy na zgłoszenie szkody odnajdziesz w ogólnych warunkach umowy (OWU) ale zrób to możliwie najszybciej jak możesz. Zgłoszenie szkody w późniejszym terminie co do zasady nie powoduje odrzucenia zgłoszenia, ale może wpłynąć na wysokość odszkodowania, zwłaszcza, gdy brak szybkiej reakcji przyczyni się do zwiększenia szkody.

Uzbrój się w cierpliwość. Nawet najszczersze starania pracowników ubezpieczycieli i stosowane obecnie przyspieszone/uproszczone procedury mogą nie być wystarczające przy ogromnej liczbie aktualnych zdarzeń.

Termin likwidacji szkody zależy także od Ciebie! Przestrzeganie instrukcji udzielonych przez ubezpieczyciela i terminowe doręczanie wszystkich wymaganych dokumentów pozwoli na szybszą i sprawną likwidację szkody i wypłatę odszkodowania.

Tempo działania ubezpieczyciela może być obecnie różne w zależności od liczby zgłaszanych szkód, ich skomplikowania, efektywności komunikacji z ubezpieczycielem i kompletności dostarczonych dokumentów. Termin likwidacji szkody ustalony został w umowie. Ubezpieczyciel zazwyczaj podejmuje decyzję o odszkodowaniu maksymalnie w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia szkody (a często wcześniej szczególnie w obecnie stosowanej uproszczonej procedurze), przy czym zapisy umowy mogą przewidywać terminy bardziej korzystne dla klientów (np. 14 dni). W przypadku bardziej skomplikowanych spraw lub dodatkowych informacji może to potrwać dłużej, jednakże

w terminie 30 dni powinniśmy otrzymać tzw. kwotę bezsporną oraz zawiadomienie i wyjaśnienia w przypadku przedłużenia czasu trwania postępowania likwidacyjnego.

Czy ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania za zalany samochód w wyniku powodzi?

Standardowo nie, ale wszystko zależy od zakresu umowy ubezpieczeniowej – w tej kwestii przeanalizuj zapisy ogólnych warunków umowy (OWU) na podstawie których masz zawartą polisę. Stosuj możliwe zabezpieczenia pojazdu i pamiętaj, by zaparkować go w miarę bezpiecznym miejscu. Uszkodzonego przez wodę pojazdu nie uruchamiaj samodzielnie. Powiadom o szkodzie ubezpieczyciela i poczekaj z dalszymi działaniami do wytycznych z jego strony np. oględzin rzeczoznawcy.

Skorzystaj ze wsparcia Biura Rzecznika Finansowego.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji możesz skorzystać ze wsparcia Biura Rzecznika Finansowego. Rekomendujemy zwłaszcza złożenie do Rzecznika Finansowego wniosku o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego. Więcej wiadomości w tym zakresie odnajdziesz na stronie internetowej Rzecznika pod adresem: <https://rf.gov.pl/dla-klientow/postepowania-interwencyjne/>.

Co z pojazdem po szkodzie spowodowanej powodzią?

Pod względem technicznym warto zaczerpnąć opinii doświadczonego diagnosty, zaufanego warsztatu, który zweryfikuje możliwość dalszego użytkowania pojazdu.

Pamiętaj, że sprzedając zalany pojazd możesz ponosić odpowiedzialność z rękojmi.

W przypadku otrzymania decyzji o szkodzie całkowitej to Ty jako właściciel decydujesz o dalszych losach swojego pojazdu – możesz go sprzedać, naprawić lub zezłomować. Każdorazowo dokładnie przemyśl swoją decyzję.

Pamiętaj:

- Ubezpieczenie autocasco może okazać się bardzo ważnym finansowym wsparciem dającym ochronę Twojego mienia w przypadku powodzi. W tym zakresie potrzebna jest jednak dokładna analiza zapisów umownych.
- Nie uruchamiaj pojazdu po jego zalaniu na skutek powodzi – takie działanie może być uznane za zwiększenie szkody i skutkować problemami z wypłatą pełnego odszkodowania.
- W zatopionych pojazdach, w szczególności nowoczesnych naszpikowanych elektroniką często naprawa może okazać się niemożliwa lub przekracza 70% wartości pojazdu, co skutkuje wydaniem decyzji o szkodzie całkowitej.
- Zalanie i powódź to dwa różne zdarzenia - ryzyka ubezpieczeniowe, które powinny być jasno zdefiniowane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.