



Na co skarżyli się klienci DallBogg

Przykładowe wnioski o interwencję Rzecznika Finansowego

DUE-WOP.501.3648.2024.RR (numer szkody 2024/01/01/0013);

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego złożony 6 maja 2024 r.

Uzasadnienie

Złożyłem szkodę dnia 3 stycznia, przez 30 dni ubezpieczyciel nie kontaktował się ze mną. Po 90 dniach złożyłem reklamację z powodu braku jakiegokolwiek informacji. Gdy tylko wysłałem reklamację, zostałem stwierdzony przez ubezpieczyciela jako sprawca (posiadam nagranie z kamery samochodowej oraz świadka). Dzisiaj tj. 6.05.2024 kontaktowałem się z ubezpieczycielem, jednak Pani przez telefon stwierdziła, że to ona też czeka na decyzję z innego działu. Sprawca również złożył nieprawdliwe oświadczenie.

Sprawa: DUE-WOP.501.4627.2024.RR (numer szkody 2024/04/01/0231)

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego złożony 9 czerwca 2024 r.



Do Biuro RF

@wp.pl

Odpowiedz

Odpowiedz wszystkim

Prześlij dalej



niedz, 09.06.2024 23:33

Szanowni Państwo,
Zwracam się z prośbą o pomoc.
W dniu 29.04.2024r. miała miejsce kolizja.
Na miejsce przybyła policja, która określiła winę kierowcy drugiego pojazdu.
Kierowca pojazdu winien stłuczki (sprawca) posiada ubezpieczenie OC w Dioden Poland sp.z o.o. ul.Chmielna 21 lok.24a, 00-021 Warszawa.
Sprawa jest niezwykle prosta. Wezwana na miejsce policja, określony przez policję sprawca, sporządzona notatka, podany ubezpieczycielowi ID notatki.
Mimo, że minęło ponad 30 dni ubezpieczyciel nie odpowiada na moje maile, infolinia czynna jest 2 godziny dziennie.
W dniu 25.05.2024r. wysłano do mnie maila z informacją, że nie wypłacą mi odszkodowania w terminie 30 dni (nawet części bezspornej).
W dniu 26.05.2024r. napisałem do ubezpieczyciela kolejnego maila z reklamacją.
Nie otrzymałem żadnej odpowiedzi.
Nie podano mi nawet wstępnego kosztorysu.
Jest to celowe przeciągnięcie i odraczanie wypłaty należnego mi odszkodowania - typowa "gra na zwłokę".
Z informacji uzyskanych od innych osób, które miały kontakt z Dioden Poland wynika, że brak wypłat odszkodowań w terminie 30 dni lub całkowity brak wypłat jest ich stałą praktyką.
Samochód jest mi niezbędny do wykonywania pracy zawodowej i każdy dzień zwłoki powoduje pozbawienie mnie możliwości zarobkowania.
Bardzo proszę o pomoc i interwencję w tej sprawie.

Str. 2

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego złożony 30 września 2024 r.

Uzasadnienie

W dniu 29-05-2024 miałam kolizję samochodową. Uszkodzony został mój pojazd marki VOLKSWAGEN Tiguan będący na gwarancji. Sprawca kolizji posiada ubezpieczenie samochodowe OC w firmie Diodea Poland Sp. z o. o. Szkodę próbowałam zgłosić za pośrednictwem swojego ubezpieczyciela, ale poinformowano mnie, że Diodea Poland Sp. z o. o. nie ma porozumienia z żadnym ubezpieczycielem w kraju, w związku z tym muszę szkodę zgłosić bezpośrednio do nich. Zgłosiłam, w dniu 3 czerwca 24 otrzymałam potwierdzenie zgłoszenia.

Do 7 dni zgłosił się do mnie rzeczoznawca z polecenia ubezpieczyciela, jednoznacznie stwierdził wymianę zderzaka na nowy, rysy na elementach obok zderzaka (plastikowych) stwierdził, że są do naprawy.

Szybko, bo 6 czerwca otrzymałam pismo o przesłanie dokumentów, które odwrotnie przesłałam.

Po w/w zdarzeniach zapadła długa cisza. Wysyłałam wiele emaili z prośbą o informację o szkodzie (*skan kilku wysyłam w załączeniu*), na które z automatu przychodziła odpowiedź i na tym koniec. Wykonałam dziesiątki telefonów, których nikt nie odebrał. Dodzwonić można się było wyłącznie na infolinię, gdzie informowano mnie, że "tutaj" nie można uzyskać informacji o szkodzie, podawano mi nr telefonu, który znałam już na pamięć, a na moją informację, że nikt nie odbiera telefonu, informowano mnie, że zostanie to zgłoszone i w krótkim czasie ktoś się odezwie. Jednak nikt nie oddzwonił.

Po uzyskanej informacji telefonicznej od Państwa, 18 lipca br. zgłosiłam reklamację. 2 sierpnia otrzymałam decyzję z całkiem inną kalkulacją, jak rzeczoznawcy wraz ze śmieszną wypłatą odszkodowania. Uznali, że uszkodzony zderzak w nowym samochodzie można wyklepać i wymalować.

Z informacji serwisu i warsztatów wiem, że wymiana zderzaka to koszt ok. 5 tys. zł, a naprawa to koszt ok. 2,5 tys. zł. Ponadto serwis volkswagene, ani warsztaty z mojej miejscowości nie zgodziły się naprawić samochodu w formie „bezgotówkowej”, czyli w rozliczeniu bezpośrednim z formą ubezpieczeniową, ponieważ z doświadczenia wiedzą, że Diodea Poland Sp. z o. o., w przeciwieństwie do innych firm, nie pokrywa wyliczonych przez nich kosztów naprawy.

Biorąc pod uwagę powyższe, nie mogłam się zgodzić z otrzymaną decyzją i w dniu 12 sierpnia wniosłam odwołanie informując, że przyznane odszkodowanie nie pokryje nawet części kosztów związanych z naprawą mojego samochodu oraz o tym, że w decyzji wymieniony został inny samochód -VOLKSWAGEN Touran, a nie tiguan.

Od tamtego czasu minęło znacznie więcej niż 30 dni i jak to bywa w tej firmie, nie mam żadnej informacji.

W oparciu o rozmowy z właścicielami warsztatów, innych osób i forum, w/w firma ma zawsze taki tryb działania.

Bardzo proszę o interwencję w mojej sprawie

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego złożony 22 lipca 2024 r.

Uzasadnienie

Dnia 2 maja br. doszło do kolizji drogowej opisanej w oświadczeniu sprawcy załączonej do niniejszego pisma (załącznik nr 1). Tegoż samego dnia jako poszkodowany zgłosiłem telefonicznie kolizję firmie ubezpieczeniowej sprawczyni tj. firmie Dallbogg na co dostałem potwierdzenie sms'em (załącznik nr 2). Dnia 9 maja br. dostałem również mailowo dokumenty do wypełnienia (załącznik nr 3). W ciągu paru dni skontaktowałem się ze mną rzeczoznawca i umówiliśmy się na oględziny na dzień 12 maja br. i tego dnia się pojawił. Oprócz swoich czynności dodatkowo zrobił on zdjęcia wypełnionych przeze mnie dokumentów i wysłał razem ze swoją dokumentacją mówiąc, że ja już nie muszę drugi raz tego robić. Próbowałem się skontaktować z działem likwidacji szkód w firmie Dallbogg, ale okazało się to niemożliwe, więc zadzwoniłem na „zgłaszanie szkody” z prośbą by sprawdzili czy dokumenty dotarły. Pani telefonicznie potwierdziła posiadanie przesłanych dokumentów. W trakcie oględzin auta rzeczoznawca zapewniał, że po jego wizycie procedura odszkodowawcza trwa już kilka dni, więc po tygodniu zacząłem się niepokoić. 20 maja br. wysłałem maila z prośbą o wycenę szkody na podstawie oględzin (załącznik nr 4). Moja prośba pozostała bez odpowiedzi. Próbowałem się dodzwonić kilkakrotnie, ale każdego dnia próby te okazywały się bezskuteczne. Po kolejnym tygodniu wysłałem kolejnego maila z prośbą o wycenę szkody (załącznik nr 5). Ta również pozostała bez odpowiedzi. Telefon w dziale likwidacji szkód nadal nie był odbierany a Pani od „zgłaszania szkody” twierdziła, że ona nic z tym nie może zrobić, bo pracuje zdanie i tylko przyjmuje szkody. Mocno zaniepokojony tą sytuacją dnia 28 maja br. wysłałem kolejnego maila z prośbą o wycenę wyrażając również swój niepokój odnośnie milczenia ze strony firmy (załącznik nr 6). Ta również pozostała bez odpowiedzi. Dnia 4 czerwca br. dostałem maila z pismem tzw. 30-dniowym, gdzie firma Dallbogg i jej likwidator szkód DioDea informują mnie, że pomimo oświadczenia sprawcy nie są oni w stanie określić „zakresu odpowiedzialności” i przedłużają sobie ustawowy termin 30-dniowy na bliżej nieokreślony czas (załącznik nr 7). Zadzwoniła do mnie również Pani z firmy DioDea twierdząc, że opóźnienie to wynika z tego, że firma nie dostała jeszcze dokumentów ze strony sprawcy kolizji. Po tej rozmowie zadzwoniłem do sprawczyni kolizji i była mocno zdziwiona, gdyż wypełnione dokumenty wysłała chwilę po tym jak je otrzymała. Wysyłka jej dokumentów nastąpiła dnia 23 maja a firma DioDea otrzymała je dnia 29 maja br. na co sprawczyni przesała mi potwierdzenie nadania, gdyż wysyłała je pocztą tradycyjną (załącznik nr 8). 6 czerwca wysłałem do firmy ubezpieczeniowej kolejnego maila pisząc, że dokumenty powinny już u nich być i żeby sprawdzili jeszcze raz (załącznik nr 9). Mail ten oczywiście jak każdy pozostał bez odpowiedzi. Dnia 14 czerwca bardzo zły zaistniała sytuacją wysłałem kolejnego maila informując, że będę się starał zgłosić ubezpieczyciela jako nieuczciwego do instytucji, które mogłyby mi pomóc w tej sprawie (załącznik nr 10). Ten mail oczywiście również pozostał bez odpowiedzi. Dodatkowo zadzwoniłem do Pani od „zgłaszania szkody” i powiedziałem, że skoro rozmowy są nagrywane to może ktoś to odsłucha oprócz niej i powiedziałem, że zgłoszę się kolejno do instytucji Rzecznika Praw Konsumentów, Rzecznika Finansowego i UKNF-u jeśli dalej to będzie tak wyglądało. Pani niestety nadal ubolewała, że ona nic nie może zrobić. W międzyczasie odnalazłem w sieci opinie na temat tej firmy ubezpieczeniowej i żadna nie była pozytywna a większość z osób piszących twierdziła, że tylko w oparciu o odpowiednie instytucje da się cokolwiek wskórać (załącznik nr 11). Obowiązki oraz planowany wyjazd urlopowy sprawiły, że zgłoszenie sprawy przełożyłem na czas po urlopie. Dnia 17 lipca zgłosiłem się do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów. Poinformował mnie, że w tej sprawie właściwym będzie Rzecznik Finansowy, więc tego samego dnia wykonałem telefon do biura Rzecznika w Olsztynie. Poinstruowano mnie bym napisał to pismo i wysłał mailowo, co właśnie czynię. Proszę o interwencję w tej sprawie.

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego złożony 15 kwietnia 2024 r.

dotyczy: skarga na ubezpieczyciela Diodea Poland Sp. z o. o.

W związku z sposobem rozliczenia szkody o nr sprawy 2023/11/01/0013 przez towarzystwo ubezpieczeń Diodea Poland Sp. z o. o. składał skargę na ignorancję klienta, przedłużanie, zwleknięcie z odpowiedzią oraz przy szkodzie z OC sprawcy użycie w kosztorysie części zamiennych o zaniżonej wartości, mimo że samochód posiadał części oryginalne co nie pozwala na przywrócenie do stanu sprzed kolizji. Po oględzinach warsztatowych zostały stwierdzone kolejne uszkodzenia, ubezpieczyciela to nie interesuje. Opiekun szkody nie wiedząc jakie są uszkodzenia stwierdził, że wypłacone odszkodowanie pozwala naprawić samochód. W samochodzie został uszkodzony zderzak – po skontaktowaniu się z serwisem otrzymałem informację, że uszkodzona część kosztuje 3684,00 zł, ubezpieczyciel przyznał mi na tą część w kosztorysie 485,00 zł

Przesyłam Państwu całą korespondencję z ubezpieczycielem. Chciałem podkreślić z racji wykonywanego zawodu, zajmuję się likwidacją szkód w firmie transportowej, po raz pierwszy spotkałem się z takim towarzystwem. Od samego początku, kiedy szkoda została zgłoszona, ubezpieczyciel wymyślał nie istniejące problemy, kłamiąc, że dokumenty nie przesłane, czeka na potwierdzenie szkody, celowo przedłużając likwidację, na każdego e-maila odpowiedź była udzielana w 30 dniu. Nie znana mi jest likwidacja z OC sprawcy na częściach zamiennych, nie pozwalająca na przywrócenie stanu samochodu do tego sprzed zdarzenia. Kolejnym zaskoczeniem były odpowiedzi z różnych e-maili nie zachowując ciągłości korespondencji przy likwidacji. Następną sytuacją odbiegającą od standardów, jak ubezpieczyciel może nie wyrazić zgody na ponowne oględziny po stwierdzeniu uszkodzeń pod elementem.

W załączeniu przesyłam całą korespondencję z ubezpieczycielem oraz ostatnie odwołanie, które zostało przez mnie złożone.