



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Warszawa, dnia 21.04. 1999 r.

Al. Solidarności 77
00-090 Warszawa
Tcl. 827 42 02
Fax 827 64 53

RPO/309646/99/VI/Z

Pani
Danuta Wałcerz
Prezes
Państwowego Urzędu
Nadzoru Ubezpieczeń
WARSZAWA

Szanowna Pani Prezes

Otrzymuję skargi ubezpieczonych na odmowy wypłaty odszkodowania przez poszczególne zakłady ubezpieczeń a to z powodu wyłączenia części ryzyk z zakresu standardowego ubezpieczenia, z czego - jak twierdzą ubezpieczający - nie zdawali sobie sprawy w chwili podpisywania umowy ubezpieczenia. Chodzi tu najczęściej o niektóre ryzyka zwyczajowo i przez wiele lat objęte ubezpieczeniem standardowym np. ubezpieczeniem od ognia i innych zdarzeń losowych, czy ubezpieczeniem pojazdów od uszkodzeń (autocasco) lub innych. Tego rodzaju działania mają na celu zmniejszenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczenia przy zapłacie podstawowej składki.

Szczególnie tragicznie problem ten zarysował się w związku z powodzią w 1997 r., kiedy to posiadający ubezpieczenie od ognia i innych zdarzeń losowych dowiedzieli się - jak twierdzą - post factum, że zawarte przez nich umowy ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych, wbrew nazwie tego ubezpieczenia, nie obejmują ubezpieczenia szkód spowodowanych powodzią, albowiem szkoda powodziowa mogłaby być

objęta ubezpieczeniem tylko po zawarciu dodatkowego ubezpieczenia za dodatkową składką. Dotyczy to także szkód wodno-kanalizacyjnych.

Z kolei w ubezpieczeniu pojazdów od uszkodzeń (autocasco) niektóre umowy ubezpieczenia wyłączają odpowiedzialność za szkodę kradzieży pojazdu. Szkoda ta wymaga - w niektórych umowach - „doubezpieczenia” bądź zawarcia umowy rozszerzonej.

Przykładów takich można przytoczyć więcej.

Nie powinno budzić wątpliwości, że wyłączanie poszczególnych ryzyk ma na celu ograniczenie odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń za podstawową składkę, a także zdobywanie klientów przez proponowanie im zawarcia ubezpieczenia za niższą składką bez dokładnego informowania o ewentualnych skutkach takich wyłączeń.

Nie może także ujść uwadze, że podpis ubezpieczającego na polisie potwierdzający, że „otrzymał ogólne warunki ubezpieczenia” jest w rzeczywistości potwierdzeniem formalnym, bowiem często ubezpieczającemu warunków takich agent nie dostarcza przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, a brak jest czasu na przeczytanie ogólnych warunków ubezpieczenia stanowiących znaczną broszurę i napisanych niezbyt jasnym językiem.

Oczywiście niezaznajomienie się z treścią ogólnych warunków ubezpieczenia przed zawarciem umowy ubezpieczenia - to ryzyko ubezpieczającego się. Zakłady ubezpieczeń nie powinny jednak wykorzystywać sytuacji zawierania ubezpieczeń przy niepełnej świadomości ubezpieczającego się co do zakresu ubezpieczenia.

Tymczasem treść skarg kierowanych do Rzecznika zawiera twierdzenia, że przedstawiciele ubezpieczającego (agenci ubezpieczeniowi) w sposób niedokładny tłumaczą w czasie zawierania umowy ubezpieczenia, rzeczywisty zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń nie zwracając, w sposób dostateczny, wagi ubezpieczających na zakres wyłączeń. Niektórzy z agentów ubezpieczeniowych mogą być zainteresowani w przemilczaniu wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela, chcąc sprzedać polisę za konkurencyjną cenę, z czego uzyskują procent.

Także na odwrocie dowodu ubezpieczenia (polisie) zawarte informacje dla ubezpieczającego bądź wyciągi z ogólnych warunków ubezpieczeń w sposób niedostateczny zwracają uwagę na wyłączenia poszczególnych ryzyk z zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela.

W tej sytuacji wydaje się celowym, wzorem innych ubezpieczycieli europejskich (np. niemieckich), podawanie informacji o wyłączeniu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za powstałą szkodę drukiem wytłuszczonym w sposób „rzucający się w oczy”. Tak więc w sposób jednoznaczny powinny być podawane informacje, że wyłączone z tego ubezpieczenia są następujące ryzyka, które mogą być ubezpieczone za dodatkową składką.

Proszę Panią Prezes o rozważenie tych sugestii i podjęcie odpowiednich działań.

W oczekiwaniu na stanowisko Pani Prezes

z wyrazami szacunku

ZASTĘPCA
Rzecznika Praw Obywatelskich
/-/ dr Jerzy Świątkiewicz