



**JAK ZAPEWNIĆ SOBIE UDANE WAKACJE,
CZYLI KILKA INFORMACJI O UBEZPIECZENIACH
TURYSTYCZNYCH**

URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO
WARSZAWA, MAJ 2011 r.

Aby zapewnić sobie udany wakacyjny wypoczynek, trzeba odpowiednio wcześniej dobrze się do niego przygotować. W trakcie przygotowań powinniśmy także znaleźć czas na namysł nad możliwością zabezpieczenia się przed skutkami nieprzyjemnych i niespodziewanych zdarzeń, które mogą nas zaskoczyć podczas wakacyjnych wyjazdów. Wykupując ubezpieczenie turystyczne możemy zapewnić sobie ochronę przed skutkami tych zdarzeń i koniecznością poniesienia nieraz znaczących wydatków w związku z różnego rodzaju nieszczęśliwymi wypadkami, wyrządzeniem przez nas szkody innej osobie, zniszczeniem lub zaginięciem bagażu podczas wyjazdu, itd.

Pani Kasia planowała te wakacje od dawna. W renomowanym biurze podróży wykupiła wycieczkę na Kretę, zapytała także o ubezpieczenie i poprosiła o pełny tekst Ogólnych Warunków Ubezpieczeń. Dzięki temu dowiedziała się, że standardowe ubezpieczenie oferowane przez biuro podróży w ramach kosztów wycieczki obejmuje utratę bagażu podróznego, nie obejmuje natomiast kosztów, jakie podróżny musiałby ponieść w związku z opóźnieniem dostarczenia bagażu. Aby zapewnić sobie zwrot przez ubezpieczyciela kosztów zakupu niezbędnych w podróży przedmiotów osobistego użytku w przypadku kiedy przewoźnik nie dostarczy jej bagażu na czas, Pani Kasia opłaciła dodatkową składkę w ramach pakietu Standard Plus.

Zagrożenia związane z wyjazdami zagranicznymi lub krajowymi możemy ograniczyć poprzez wybór odpowiedniego ubezpieczenia. Odpowiednie ubezpieczenie to takie, które będzie dopasowane do naszych indywidualnych potrzeb i zapewni nam realną ochronę. Pod pojęciem ubezpieczeń turystycznych mieści się szeroki zakres ubezpieczeń od różnego rodzaju zdarzeń losowych (ryzyk). Oferta na rynku jest bardzo różnorodna, zakłady ubezpieczeń proponują ubezpieczenia o różnym zakresie udzielanej ochrony, różnej wysokości składki i wreszcie różnej wysokości sumy ubezpieczenia. Często oferta obejmuje szereg dodatkowych możliwości ubezpieczenia w ramach różnych wariantów, które różnią się ceną i zakresem udzielanej ochrony. Aby wybrać najlepsze dla nas ubezpieczenie trzeba porównać ofertę różnych ubezpieczycieli i zapoznać się z najważniejszymi postanowieniami Ogólnych Warunków Ubezpieczeń (OWU). Po lekturze OWU możemy mieć wiele pytań i wątpliwości dotyczących ich zapisów. Wszystkie wątpliwości powinniśmy wyjaśniać u agenta lub kontaktując się bezpośrednio z zakładem ubezpieczeń.

Co wchodzi w zakres ubezpieczeń turystycznych?

✓ Ubezpieczenie kosztów leczenia

Ubezpieczenie kosztów leczenia dotyczy sytuacji, kiedy w czasie wyjazdu wakacyjnego musimy bezzwłocznie poddać się leczeniu w związku z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem.

Jeżeli znaleźliśmy się w takiej sytuacji, możemy liczyć na pokrycie kosztów pobytu w szpitalu, wykonania badań, operacji i zabiegów lekarskich, zakup niezbędnych lekarstw, a także ratownictwa i transportu. Bardzo ważne jest, abyśmy przed wyjazdem dokładnie zapoznali się z zakresem przysługującej nam ochrony ubezpieczeniowej. Trzeba pamiętać, że nie w każdym przypadku otrzymamy od ubezpieczyciela pomoc, której się spodziewamy.

Najczęściej zakres ochrony nie obejmuje pokrycia kosztów leczenia związanych z:

- ✓ ciążą (często z wyjątkiem leczenia i porodu nie później niż do 32 tygodnia ciąży lub z wyjątkiem jednej konsultacji lekarskiej i związanego z nią transportu)
- ✓ chorobą przewlekłą i jej powikłaniami
- ✓ zaburzeniami psychicznymi lub nerwicami, depresją
- ✓ operacją plastyczną lub zabiegiem kosmetycznym
- ✓ leczeniem stomatologicznym, z wyjątkiem nagłych stanów zapalnych
- ✓ zdarzeniami po spożyciu alkoholu, zażyciu narkotyków lub innych środków odurzających.

Warto pamiętać o tym, że koszty leczenia w wielu krajach, szczególnie w krajach Unii Europejskiej, mogą być bardzo wysokie. Dlatego bezzwłocznie powinniśmy sprawdzić w OWU jakiej maksymalnej wysokości koszty leczenia pokryje nasz ubezpieczyciel. Z reguły istnieje możliwość wyboru szerszego wariantu ubezpieczenia – nazywanego często VIP, Ekstra, Plus, itp.

Mając wykupioną bardziej rozbudowaną opcję ubezpieczenia możemy liczyć na wyższy limit odpowiedzialności ubezpieczyciela.

To były bardzo udane wakacje - ciepłe morze, piękne krajobrazy, wspaniała pogoda. Państwo Kowalscy cieszyli się każdym dniem pobytu w Chorwacji, aż do czasu kiedy Pana Adama nagle rozboleł ząb. Po kilku dniach bólu Pan Adam uznał, że niezbędna jest wizyta u stomatologa. Lekarz stwierdził stan zapalny, okazało się, że ząb był już wcześniej leczony, jednak wypełnienie nie zostało prawidłowo wykonane. Ubezpieczyciel odmówił zwrotu kosztów leczenia, powołując się na postanowienie OWU, które stwierdza, że ubezpieczyciel nie pokryje kosztów leczenia stomatologicznego w przypadku zęba, który był już wcześniej leczony.

✓ Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - NNW

Przedmiotem ubezpieczenia są następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez ubezpieczonego polegające na trwałym uszczerbku na zdrowiu lub śmierci ubezpieczonego. Z reguły ochroną ubezpieczeniową nie są objęte sytuacje, a więc ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania, jeżeli wypadek był spowodowany:

- ✓ popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przestępstwa lub samobójstwa przez ubezpieczonego
- ✓ prowadzeniem przez ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych uprawnień
- ✓ niewłaściwym leczeniem albo niewłaściwie wykonanymi zabiegami
- ✓ działaniami wojennymi, aktami terroru, stanem wojennym lub udziałem ubezpieczonego w zamieszkach
- ✓ akcjach protestacyjnych, chyba, że ubezpieczony zostanie niespodziewanie dotknięty zdarzeniami wojennymi, aktami terroru
- ✓ wylewem krwi do mózgu, zawałem, udarem.

Warto pamiętać, że jeżeli chcemy zabezpieczyć się przed nieszczęśliwymi wypadkami związanymi z uprawianiem sportów wysokiego ryzyka lub sportów ekstremalnych, a także udziałem w zawodach, wyścigach i treningach sportowych, musimy zapłacić dodatkową składkę. Definicję oraz wyszczególnienie sportów ekstremalnych i sportów wysokiego ryzyka znajdziemy w OWU. Uwaga - czasami są to katalogi otwarte, a więc sport niewymieniony w OWU, który w naszej opinii jest całkiem zwyczajny, może być przez ubezpieczyciela uznany za ekstremalny.

✓ **Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym**

W przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ochrona ubezpieczeniowa dotyczy roszczenia osób trzecich za szkody osobowe i rzeczowe spowodowane przez ubezpieczonego. Jeżeli z naszej winy doszło do uszkodzenia mienia lub obrażenia ciała innej osoby będziemy zobowiązani do zapłaty odszkodowania. Jeżeli jesteśmy rodzicami lub opiekunami nieletnich dzieci, odpowiadamy także za wyrządzone przez nie szkody.

Najczęściej stosowane przez ubezpieczycieli wyłączenia odpowiedzialności obejmują szkody:

- ✓ wyrządzone przez ubezpieczonego osobom bliskim, wyrządzone umyślnie przez ubezpieczonego lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność
- ✓ wyrządzone w stanie ograniczonej świadomości ubezpieczonego, m.in.: w stanie po spożyciu alkoholu, leków, narkotyków
- ✓ powstałe w związku z chorobami przewlekłymi, wykonywaniem niebezpiecznej pracy fizycznej
- ✓ powstałe w związku z uprawianiem sportów ekstremalnych i sportów wysokiego ryzyka, brania udziału w zawodach, wyścigach, treningach sportowych
- ✓ wyrządzone przez zwierzęta, których ubezpieczony jest właścicielem.

✓ **Ubezpieczenie bagażu podróznego**

Przedmiotem ubezpieczenia są ubrania i inne rzeczy ubezpieczonego przeznaczone do użytku osobistego podczas wyjazdu. Ubezpieczenie obejmuje rzeczy zabierane zwyczajowo w podróż takie jak ubrania, buty, kosmetyki, drobne urządzenia np.: suszarka, żelazko.

Z reguły ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje, m.in.:

- ✓ pieniędzy, kart płatniczych, papierów wartościowych, biżuterii, zegarków, futer
- ✓ dzieł sztuki, antyków, zbiorów kolekcjonerskich, instrumentów muzycznych
- ✓ sprzętu medycznego, lekarstw, okularów, protez
- ✓ sprzętu audio-video, sprzętu fotograficznego, komputerowego, sportowego, lornetek, broni oraz akcesoriów z nimi związanych
- ✓ towarów i artykułów spożywczych, używek, np. papierosów, alkoholu.

Ubezpieczyciel odmówi pokrycia kosztów także, jeżeli:

- ✓ szkoda została wyrządzona umyślnie, wskutek niedbalstwa ubezpieczonego oraz osób, za które ponosi on odpowiedzialność lub członków jego rodziny,
- ✓ przedmioty wchodzące w skład bagażu zostały zagubione lub pozostawione,

- ✓ szkoda powstała na wskutek zatrzymania, zniszczenia lub konfiskaty przez organa celne lub inne władze, lub była następstwem zwykłego zużycia rzeczy ubezpieczonej, samozapalenia, samozepsucia, wycieku, potłuczenia.

Warto zauważyć, że ubezpieczyciel z reguły nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zniszczenia lub uszkodzenia walizek, toreb, plecaków, itp.

Jako opcja dostępne jest, m.in. ubezpieczenie kosztów związanych z opóźnieniem dostarczenia bagażu - ubezpieczyciel pokryje wtedy koszt zakupu niezbędnych w podróży przedmiotów osobistego użytku (ubrań, przyborów toaletowych).

✓ Ubezpieczenie pomocy w podróży

Umowa ubezpieczenia pomocy w podróży obejmuje różnego rodzaju świadczenia na rzecz osób poszkodowanych i ich bliskich w nagłych sytuacjach.

Z reguły w ramach tego rodzaju ubezpieczenia możemy liczyć na udzielenie informacji o działaniach jakie należy podjąć w razie nieprzewidzianego zdarzenia i pomoc w zakresie, np. rezerwacji biletów i hoteli, udzielenia porady medycznej, organizacji dostarczenia leków, opieki nad dziećmi, postępowania w przypadku kradzieży lub utraty dokumentów, a także pomoc prawną w przypadku, gdy wejdziemy w konflikt z prawem. Podobnie jak w wyżej wymienionych rodzajach ubezpieczeń, zakres udzielanej w nagłych sytuacjach pomocy zależy od wykupionej opcji ubezpieczenia.

Podczas pobytu na urlopie w Grecji, Pan Piotr dowiedział się, że jego dom ucierpiał w wyniku powodzi, która nawiedziła jego miasto. W związku z tym Pan Piotr zmuszony był do wcześniejszego zakończenia swoich wakacji i natychmiastowego powrotu do domu. Ubezpieczyciel zwrócił mu wartość niewykorzystanej części wycieczki oraz koszty związane z podróżą, ponieważ Pan Piotr objęty był ubezpieczeniem kosztów odwołania uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej lub wcześniejszego z niej powrotu. Aby otrzymać świadczenie Pan Piotr zobowiązany był, zgodnie z postanowieniami OWU, przedstawić oryginały rachunków i faktur dokumentujących poniesione koszty wcześniejszego powrotu, a także zaświadczenie z urzędu miasta stwierdzające zalanie przez wodę jego domu.

✓ Inne dodatkowe ubezpieczenia

Dodatkowe ubezpieczenia związane z wyjazdem wakacyjnym to, m.in.:

- ✓ ubezpieczenie kosztów odwołania uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej
- ✓ ubezpieczenie wcześniejszego powrotu z imprezy turystycznej
- ✓ ubezpieczenie kosztów anulowania biletu lotniczego
- ✓ ubezpieczenie ochrony i pomocy prawnej
- ✓ ubezpieczenie mieszkania lub domu na czas podróży zagranicznej.

O tym trzeba pamiętać

- ✘ W przypadku ubezpieczeń pakietowych ogólne warunki ubezpieczeń zawierają **generalne wyłączenia odpowiedzialności** wskazujące sytuacje, kiedy zakład ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności. Obok wyłączeń odpowiedzialności w odniesieniu do poszczególnych rodzajów ubezpieczenia, najczęściej ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania za szkody powstałe wskutek:
 - ✓ umyślnego lub rażąco niedbałego działania lub zaniechania działania przez ubezpieczonego lub osób bliskich
 - ✓ działań wojennych, aktów terroryzmu lub wojny domowej, stanu wojennego, blokad dróg, akcji protestacyjnych, stanu wyjątkowego, zamieszek wewnętrznych, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautu, sabotażu
 - ✓ trzęsienia ziemi
 - ✓ konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę administracyjną
 - ✓ epidemii, działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego
 - ✓ udziału ubezpieczonego w przestępstwach albo bójkach, z wyjątkiem działania w obronie koniecznej
 - ✓ prowadzenia pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem uprawnień
 - ✓ choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzeń psychicznych ubezpieczonego oraz ich skutków, a w szczególności ataku konwulsji, epilepsji
 - ✓ usiłowania lub popełnienia przez ubezpieczonego samobójstwa albo przestępstwa.Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z reguły nie obejmuje także zadośćuczynienia za doznany ból, cierpienia fizyczne i moralne.
- ✘ Koniecznie należy zwrócić uwagę na wysokość świadczenia zakładu ubezpieczeń, która jest ograniczona do sumy wskazanej w OWU - określanej jako **suma ubezpieczenia, limit odpowiedzialności, suma gwarancyjna**. Suma ubezpieczenia to maksymalna wysokość świadczenia, które może wypłacić ubezpieczyciel. Trzeba zatem pamiętać, że świadczenie zakładu ubezpieczeń jest zawsze ograniczone do pewnej kwoty, niezależnie od tego jakiego świadczenia spodziewamy się lub jakie koszty faktycznie ponieśliśmy.
- ✘ Cena wycieczki wykupionej w biurze podróży najczęściej pokrywa także koszt ubezpieczenia turystycznego.

Decydując się na wybraną wycieczkę, powinniśmy zapytać organizatora wyjazdu, jaki jest **zakres ochrony ubezpieczeniowej**, tj. w jakich sytuacjach możemy liczyć na świadczenie zakładu ubezpieczeń, np. czy ubezpieczyciel pokryje koszty leczenia, transportu ubezpieczonego i osób bliskich w nagłych wypadkach, zniszczenia lub kradzieży rzeczy wchodzących w skład bagażu, itd. Bezwzględnie powinniśmy zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, które zawierają informację, o tym czy w danej sytuacji ubezpieczyciel wypłaci nam odszkodowanie, czy też nie. OWU wymienia także nasze obowiązki jako ubezpieczonego.

Dla biura podróży zasadnicze znaczenie ma cena ubezpieczenia, nie powinniśmy zatem liczyć na zbyt szeroki zakres ubezpieczenia, a także wysokie sumy ubezpieczenia.

Jeżeli mamy wątpliwości, czy oferowane razem z wycieczką ubezpieczenie będzie dla nas wystarczające, warto poszukać dodatkowego ubezpieczenia na własną rękę.

x Trzeba pamiętać o tym, że **umowa ubezpieczenia nakłada na ubezpieczonego szereg obowiązków**. Od spełnienia tych obowiązków ubezpieczyciel uzależnia wypłatę świadczenia. Możliwa jest zatem sytuacja, kiedy pewne zdarzenie, np. nagłe zachorowanie, objęte jest ochroną ubezpieczeniową, jednak nie otrzymamy z tego tytułu żadnego świadczenia, jeżeli nie zawiadomiliśmy o zdarzeniu w sposób i w terminie wskazanym w ogólnych warunkach. Do najważniejszych obowiązków ubezpieczonego wskazywanych w OWU należy, m.in.:

- ✓ niezwłoczne zgłoszenie do ubezpieczyciela zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową i podanie jego okoliczności, a w przypadku gdy świadczenie zakładu ubezpieczeń polega na zwrocie kosztów - uzyskanie informacji o akceptacji pokrycia lub zwrotu kosztów przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie
- ✓ stosowanie się do zaleceń ubezpieczyciela oraz w miarę możliwości zapobieganie zwiększeniu się szkody, a także zebranie i zabezpieczenie dowodów zdarzenia
- ✓ w przypadku szkód osobowych - umożliwienie lekarzom ubezpieczyciela dostępu do wszystkich informacji medycznych mających związek ze zgłoszonym zdarzeniem
- ✓ poinformowanie ubezpieczyciela o wszystkich znanych sobie okolicznościach, mających lub mogących mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, o które pyta ubezpieczyciel.

Pamiętać należy także o tym, że wysokość należnego świadczenia jest ustalana przez ubezpieczyciela, m.in. na podstawie oryginalnych rachunków i dowodów opłat oraz odpowiednich zaświadczeń lekarskich.

Musimy więc wcześniej zadbać o to, aby wszystkie nasze wydatki i działania podjęte w związku ze zdarzeniem były odpowiednio udokumentowane.

- ✘ Czytając OWU bezwzględnie powinniśmy zwrócić uwagę na postanowienia odnoszące się do **franszyzy**. **Franszyza redukcyjna** to kwota lub procent sumy ubezpieczenia, o jaką ubezpieczyciel obniży odszkodowanie, bez względu na wysokość szkody. **Franszyza integralna** zakłada, że ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody, których wartość nie przekracza określonej kwoty lub procentu sumy ubezpieczenia.

Przykłady z OWU różnych ubezpieczycieli:

- ✓ zakład ubezpieczeń nie obejmuje ochroną ubezpieczeniową roszczeń z tytułu odpowiedzialności cywilnej nieprzekraczających 250 EUR i każde świadczenie ubezpieczyciela pomniejszone jest o taką kwotę
- ✓ w razie częściowego zniszczenia bagażu stosuje się franszyzę redukcyjną w wysokości 100 zł; oznacza to, że każde odszkodowanie pomniejsza się o kwotę franszyzy
- ✓ w przypadku szkód rzeczowych franszyza redukcyjna wynosi 200 EUR, co stanowi kwotę każdorazowo pomniejszającą wysokość wypłacanego odszkodowania
- ✓ zakład ubezpieczeń nie odpowiada za szkody nie przekraczające 100 złotych.



URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

tel. (+48 22) 262-50-00

fax (+48 22) 262-51-11 (95)

e-mail: knf@knf.gov.pl

www.knf.gov.pl