Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) поделилась любопытными случаями отказов, с которыми она столкнулась, исследуя прозрачность условий страхования у крупных страховщиков, а «Алтайская правда» совместно с сайтом «Сравни.ру» подготовили советы, как не стать героями таких историй.

Купил холодильник – сам виноват

Клиент застраховал свою квартиру и имущество (бытовая техника, отделка, конструктивные элементы), в договоре содержалась соответствующая опись. Затем он купил холодильник. В какой-то момент холодильник загорелся, возник пожар. Но в выплате клиенту было отказано, потому что по договору он должен был уведомить страховщика о любом изменении степени риска и перечня застрахованного имущества, в том числе и о покупке холодильника.

Страховать нельзя – страхуем

Была застрахована квартира в хрущевке. Но по условиям договора на страхование принимаются квартиры в зданиях, построенных после 1980 года, а клиент, покупая полис, все условия не прочел. Он узнал о них позже, когда при наступлении страхового случая ему ничего не выплатили.

Это не единичный случай. «Иногда страховые компании, например, продают страховой полис инвалиду, хотя в правилах страхования написано, что людей с ограниченными возможностями страховать нельзя», – рассказывает председатель правления КонфОП Дмитрий Янин.

Перелом – не страховой случай

Пенсионер купил полис медицинского страхования на период пребывания за границей. Во время своей прогулки мужчина упал и сломал шейку бедра. В больнице ему сделали

операцию по эндопротезированию. Все формальности, связанные с извещением страховой компании, были соблюдены. Когда пострадавший обратился за выплатами, ему возместили только услуги скорой помощи, расходы по пребыванию в больнице и транспортировке домой. В компенсации расходов на операцию было отказано. Страховщик сослался на пункт в договоре, где сказано, что обращение за медицинской помощью в связи с эндопротезированием – не страховой случай.

Не здоров – не застрахован

Во время отпуска женщине из-за болей в животе потребовалась медицинская помощь. После обследования был поставлен диагноз – гастрит, а стоимость медицинских услуг составила около 3,5 тыс. долларов. Страховая компания отказалась оплатить расходы, ссылаясь на то, что ранее женщина уже обращалась к врачу с жалобами на боль в животе, что следует из ее медицинской карты. В договоре же страхования прописано, что заболевания, которые существовали у страхователя на момент покупки полиса, вне зависимости от того, знал ли сам клиент о наличии этих заболеваний или нет, страховкой не покрываются.

Спасение застрахованных

Владелец авто оформил каско. Во время очередной поездки возникло возгорание из-за проблемы с электрикой. Водитель вышел из машины и отошел от нее – очевидно, сработал инстинкт самосохранения. В итоге в выплате ему было отказано, так как собственник согласно договору должен предпринимать разумные меры по спасению своего имущества.

Как избежать уловок

Как ни банально звучит, но нужно очень внимательно читать договор – все лазейки для страховщика содержатся в его тексте. Конечно, с первого раза понять смысл формулировок вроде «…если не будет доказано, что Страховщик своевременно узнал о наступлении страхового случая либо что отсутствие у Страховщика сведений об этом не могло сказаться на его обязанности произвести страховую выплату» действительно сложно. Но на это и расчет, что клиент не дочитает до конца и подпишет то, что есть.

Увы, другого варианта, кроме как перечитывать туманные формулировки по нескольку раз, нет.

По данным исследования КонфОП, доступно правила страхования изложены только у одной компании из 25 крупнейших и только по одному виду страхования – страхованию имущества.

Особое внимание следует уделять ключевым пунктам договора.

При жилищном страховании:

– срок, в течение которого владелец должен уведомить страховщика о наступлении страхового случая;

– наличие оговорок про время постройки объекта или уровень его износа;

– случаи, исключенные из страхового покрытия, например, покрывает ли страховка ущерб от залива, если квартира находится на последнем этаже или если случай произошел в результате поломки стиральной машины.

При покупке страховки для выезда за рубеж:

– перечень страховых случаев (при поездке в экзотическую страну в страховку обязательно должно быть включено лечение при укусах ядовитых насекомых);

– случаи, не попадающие под страховку;

– причины отказа от компенсации расходов;

– порядок извещения страховой компании о наступлении страхового случая (например, чаще всего не стоит вызывать «скорую» до звонка в страховую);

– на все ли страны распространяется страховка.

При страховании жизни и здоровья:

– перечень того, что исключено из зоны страховой ответственности (к примеру, без выплат можно остаться в результате занятия спортом в момент получения травмы;

– страховщик может отказать в возмещении, если страхователь перед инцидентом выпил вина, и т.д.);

– влияет ли на решение о выплате срок лечения (бывают случаи, когда нельзя получить страховку, если на лечение потребовалось меньше 21 дня);

– ограничения по территории действия (допустим, только в России, но не за рубежом).

Не надо стесняться. Судиться!

Если советы выше не актуальны, так как уже получен отказ в выплате, то следует обращаться в суд. Так, пенсионер из истории номер три в суде заявил, что он обращался за помощью по причине несчастного случая, а не с целью эндопротезирования. Но мировой судья встал на сторону страховой компании. А вот суд апелляционной инстанции удовлетворил требования истца. Решение гласило, что неоднозначность формулировок договора должна толковаться в пользу потребителя.

Страховая деятельность относится к видам услуг, которые регулирует закон о защите прав потребителей. Страхователь может подать иск в суд по месту жительства и не платить госпошлину при обращении в суд. Кроме того, у него есть право требовать возмещения морального вреда, а в видах страхования, для которых размер неустойки за просрочку не определен специальным законом, еще и выплаты неустойки. Ее размер составляет 3% от цены услуги за каждый день просрочки.

Источник: Алтайская правда , 09.07.15

Автор: Фомина В.