

Starosti spotřebitelů při totální škodě na vozidle

25.9.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

I malá škoda na vozidle může být pojišťovnou hodnocena jako totální škoda.

Závisí to na ceně předpokládané opravy, se kterou pojišťovna vždy kalkuluje. „Totální škoda označená takto pojišťovnou nemusí vůbec znamenat, že vozidlo je neopravitelné,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Co je ekonomicky nerentabilní pro pojišťovnu, nemusí být nerentabilní pro spotřebitele a pro jeho šikovného automechanika.“ Pokud spotřebitel s totální škodou nesouhlasí, měl by to pojišťovně včas sdělit. Jakmile odsouhlasí likvidaci pojistné události formou likvidace totální škody, jiné řešení je složité a často finančně nevýhodné.

V případě odsouhlasení totální škody pojišťovna pro své účely potřebuje zjistit hodnotu vozidla před nehodou a dále také zbytkovou hodnotu vozidla po nehodě. Pojišťovny zpravidla tyto částky poškozenému sdělí až po internetové aukci havarovaného vozidla. Tato praxe je z pohledu poškozeného netransparentní, protože do poslední chvíle vůbec netuší, s jakou celkovou částkou může počítat. Průběh aukce často bývá pro pojištěného nedostupný, protože vstup do aukce je zpoplatněn.

V případě, že se vozidlo v internetové aukci vydraží, pojišťovna poškozenému zašle nabídkový list s výsledkem aukce. Poškozený se pak musí rozhodnout, zda výherci aukce havarované vozidlo skutečně prodá. „Spotřebitelé by měli vědět, že v rámci pojistného plnění od pojišťovny dostanou pouze rozdíl mezi hodnotou vozidla před nehodou a hodnotou určenou aukcí nebo odhadem pojišťovny, pokud nikdo v aukci o havarované vozidlo neprojeví zájem,“ vysvětluje Eduarda Hekšová a doplňuje: „Proces prodeje havarovaného vozidla vítězi internetové aukce je zcela na poškozeném, pojišťovny od toho již dávají ruce pryč, spotřebitel si sám musí zajistit kupní smlouvu a převod vozidla na nového vlastníka.“

Pokud poškozený nesouhlasí s hodnotami určenými nebo zjištěnými pojišťovnou, musí se proti jejímu rozhodnutí odvolat. Pro případ trvajícího sporu bude poškozený nucený si opatřit znalecký posudek a uplatňovat svůj nárok u soudu.

V současné době na trhu pojištění povinného ručení existuje i služba „přímé likvidace“, která by měla usnadnit vyřizování pojistné události v případě, že pojištěný není jejím viníkem. Princip přímé likvidace spočívá v tom, že by v případě nezaviněné nehody měla pojišťovna poškozeného zaštitit veškerou komunikaci s pojišťovnou viníka. Poškozený by tak pouze nahlásil pojistnou událost své pojišťovně a o zbytek by se již měla postarat tato pojišťovna. Odpadla by tak starost jednání s cizí pojišťovnou, a tím i případná nedůvěra v její rozhodnutí. Přímou likvidaci lze sjednat v rámci povinného ručení, ovšem nenabízí ji všechny pojišťovny.

„Spotřebitelům lze dát dobrou radu, aby nezapomněli na nárok na poskytnutí náhradního vozidla, který pojištěnému poškozenému při totální škodě vznikne,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je

vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest - 299 149 009 - je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

dTest se tak stal první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10459/dtest-starosti-spotrebitelu-pri-totalni-skode-na-vozidle>