

# Jak postupovat v případě pojistné události?

19.9.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

**Klíčem k řešení vzniklých škod je pojistná smlouva. Spotřebitelé by tak v případě nejasností ohledně svého pojištění měli sáhnout právě po ní a snažit se v ní co nejlépe zorientovat.**

## Pojistná smlouva jako základ

V případě, že smlouva není vůbec k dohledání, doporučujeme kontaktovat přímo pojišťovnu, případně nahlédnout i do e-mailové schránky, kde je také možné znění smlouvy dohledat. Ideální je disponovat alespoň číslem pojistné smlouvy, které ulehčí následující komunikaci s pojišťovnou.

Spotřebitelé mohou mít sjednáno pojištění ve formě pojištění nemovitosti nebo domácnosti, přičemž to, který z těchto typů pojištění mají sjednaný, hraje významnou roli. Pojištění nemovitosti se vztahuje na škody na samotné stavbě, jako jsou střecha, stěny či podlahy, a může zahrnovat také garáž nebo vedlejší stavby. Naopak pojištění domácnosti pokrývá vybavení domu, jako je nábytek či elektronika. Pokud spotřebitelé na nemovitost čerpají hypotéku, je pravděpodobné, že budou mít sjednané minimálně pojištění nemovitosti, které banky nyní povinně vyžadují.

Ve smlouvě by lidé měli primárně dohledat, proti jakým rizikům jsou pojištěni. „V případě škod způsobených vodou je důležité rozlišovat mezi pojištěním proti záplavám a povodním, protože pojišťovny tyto pojmy rozlišují a každý z nich se vztahuje na odlišné situace,“ vysvětluje ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. Záplava je definována jako následek průtrže mračen, tání ledů či jiného proudícího vodního zdroje, zatímco povodeň znamená rozlití řeky nebo vodního toku z břehů. Kromě toho existuje i pojištění proti zatečení atmosférických srážek, které pokrývá situace, kdy voda pronikne do budovy v důsledku intenzivních dešťů, často přes střechu nebo stěny.

Pojišťovny při uzavírání smluv také zohledňují, v jaké povodňové oblasti se nemovitost nachází. Spotřebitelé si mohou ověřit povodňovou zónu své nemovitosti pomocí povodňové mapy na stránkách České asociace pojišťoven. Měli by také zkontrolovat, zda se ve smlouvě nenacházejí tzv. výluky, tedy situace, které pojištění nepokryje. Tyto výluky obvykle najdou pod formulací „Pojištění se nevztahuje na...“.

„Pokud lidé uzavřeli smlouvu těsně před tím, než byla jejich nemovitost zasažena povodní, měli by určitě zkontrolovat i ochrannou lhůtu pojišťovny. Tato lhůta určuje, po jaké době od uzavření smlouvy má pojišťovna povinnost poskytnout pojistné plnění v případě škody. Většinou se jedná o lhůtu 10 dní od uzavření smlouvy,“ doplňuje Eduarda Hekšová.

## Jak na nahlášení pojistné události?

V případě, že nemovitost byla poškozena v důsledku povodní, je důležité vše důkladně zdokumentovat ještě před samotným úklidem. Již v okamžiku, kdy jsou lidé v bezpečí, mohou pojistnou událost nahlásit své pojišťovně, a to buď telefonicky, nebo online. Některé pojišťovny nabízejí také vlastní aplikace, které umožňují snadné vkládání fotografií a videí přímo z telefonu. K nahlášení obvykle postačí číslo pojistné smlouvy a stručný popis události. Lidé by tak neměli s nahlášením čekat až do okamžiku, kdy budou schopni vyčíslit škodu, protože některé pojišťovny mohou zkrátit pojistné plnění, pokud je škoda oznámena později bez důvodu.

Po nahlášení škody pojišťovna oznámí číslo pojistné události, pod kterým lze následně dokládat další dokumenty prokazující škodu na majetku. Pojišťovna pak klienta kontaktuje s informacemi o tom, jaké další dokumenty je třeba předložit. V případě velkých škod je možné, že bude vyžadována návštěva likvidátora. *„Ani v případě, že spotřebitele čeká návštěva likvidátora, není nutné vše nechávat v původním stavu. Je možné začít odklízet vše, co by mohlo ohrozit bezpečnost nebo způsobit další škodu. Je však důležité myslet na to, že vše, co lidé odklízejí, je třeba pro účely pojišťovny zdokumentovat,“* dodává Eduarda Hekšová.

Po prošetření události pojišťovna rozhodne o výplatě pojistného plnění. Tento proces může trvat několik dní až týdnů v závislosti na složitosti případu, závažnosti škody a rychlosti dodání potřebných dokumentů k posouzení. Je také možné požádat o zálohu z celkové částky, kterou pojišťovna vyplátí okamžitě. Vždy však záleží na konkrétních podmínkách uvedených v pojistné smlouvě.

Pokud pojišťovna odmítne poskytnout plnění, je důležité se seznámit s důvodem odmítnutí a zkontrolovat, zda odpovídá pojistným podmínkám. *„Pokud spotřebitelé považují odmítnutí za neopodstatněné, mohou podat odvolání přímo proti rozhodnutí pojišťovny a případně se mohou se sporem obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven,“* uzavírá Eduarda Hekšová za dTest. Pokud tyto kroky selžou, je možné obrátit se na pojišťovnu s předžalobní výzvou a případně podat žalobu k soudu.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na [www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna](http://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 statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11132/dtest-jak-postupovat-v-pripade-pojistne-udalosti>