

Jak zlikvidovat pojistnou událost?



Při likvidaci pojistné události má klient pojišťovny pochopitelně zájem na tom, aby byla pojistná událost co nejdříve vyřízena. K tomu je však nutné shromáždit veškeré podklady o havárii či nehodě. Pouze kompletní podklady umožní pojišťovně případ co nejdříve uzavřít.

V rámci nákladní silniční dopravy se setkáváme se třemi základními typy pojistných událostí. Může dojít k poškození vlastního vozidla, cizího dopravního prostředku a také může být poškozen přepravovaný náklad. Dopravci přepravující nebezpečné věci by si měli být vědomi důležitosti výše pojistky, protože únik nebezpečné látky z cisternového vozidla zpravidla způsobí ekologickou havárii. Náklady na odstranění havárie, případné sanační či dekontaminační práce se mohou vyšplhat do závratných výšek.

„Naše firma má zkušenosti s likvidací pojistné události, kterou byla havárie cisternového vozidla přepravujícího pohonné hmoty, přičemž došlo ke kontaminaci zeminy,“ vzpomíná Miloš Šota, jednatel společnosti **IN-VERMA CZ**. „Škoda na vozidle činila přibližně 2,3 milionů Kč a na přepravovaném nákladu zhruba 200 tisíc Kč. Přitom z povinného ručení se hradilo cca 20 milionů Kč. Jedná se o ná-

zorný příklad, kam až může vyšplhat cena za likvidaci ekologické havárie a následných sanačních prací. Proto je tak důležité, aby si především dopravci přepravující nebezpečné věci dobře uvědomili, jak důležité je zvolit odpovídající výši pojistky.“

Vzniklá škoda musí být přesně zdokumentována

Řidič by měl po nehodě neprodleně kontaktovat **Policii ČR**, která uvede do činnosti ostatní složky záchranného systému – **Hasičský záchranný sbor ČR** a záchrannou zdravotní službu. Z novely zákona o silničním provozu zveřejněné ve Sbírce zákonů - číslo 274/2008 Sb. vyplývá, že od ledna 2009 má být Policie ČR k nehodě přivolána tehdy, jestliže škoda na některém ze zúčastněných vozidel včetně přepravovaných věcí přesáhne 100 tisíc Kč, dojde-li ke zranění osoby nebo ke škodě na majetku třetí osoby.

Po nehodě je nutné provést pokud možno co nejpřesnější dokumentaci

rozsahu škody. Miloš Šota zdůrazňuje, že je velice důležité, aby byla dokumentace provedena důkladně a pojišťovna obdržela kompletní podklady, které jsou k likvidaci pojistné události nezbytné. Pokud dojde ke škodě na přepravovaném nákladu, je nepostradatelným dokladem nákladový list.

Dokumentaci o nehodě pořizuje rovněž policie a znalec pracující pro příslušnou pojišťovnu, který je schopen poměrně přesně vyhodnotit, zda byl náklad správně uložen na ložné ploše nákladního vozu nebo např. jestli byl náležitě zabezpečen proti pohybu. Z informací na tachografu je pak možné zjistit, zda byla dodržena pracovní doba řidiče nebo jestli řidič např. nepřekročil povolenou rychlost.

„Jedním z problémů, se kterým se setkáváme při likvidaci pojistných událostí v zahraničí, je sepsání rozsahu poškození na vozidle třetí osoby. Pokud není škoda přesně zdokumentována, může se stát, že poškozený bude požadovat opravu v daleko vět-



Nehody nákladních vozů jsou často daleko závažnější, než je tomu u nehod osobních vozidel.

ším rozsahu, než odpovídá skutečnosti," upozorňuje Miloš Šota.

Pojišťovací makléř zajišťuje komplexní správu pojištění

Ředitel oddělení likvidace pojistných událostí pojišťovací makléřské společnosti **RENOMIA** Robert Krátký podotýká: „Řešení škody je pouze jednou ze služeb, kterou klient spoluprací s firmou RENOMIA získává. Naším klientům poskytujeme komplexní služby v oblasti pojištění a risk managementu. Prvním krokem při převzetí správy pojištění klienta je posouzení veškerých rizik a stanovení maximální možné výše škod. Na základě těchto podkladů navrhne klientovi nejlepší pojistný program, který plně pokrývá jeho rizika. V průběhu pojistného období pak zajišťujeme komplexní správu pojištění. Pokud dojde k pojistné události, řídíme celý průběh jejího řešení a provádíme všechny potřebné úkony. Právě při jednání s pojišťovnou důsledně hájíme zájmy klienta, aby pojistné plnění pokrývalo všechny vzniklé škody a bylo vyplaceno v oprávněné výši a včas. Klientům standardně poskytujeme podporu a další služby, které s řešením škod souvisejí. Jedná se např.: o manuály pro řešení škod, seznam základních podkladů, které jsou pro likvidaci pojistné události nezbytné, pro klienty pořádáme i školení, kde je se všemi postupy důkladně seznámíme. Snažíme se, aby klient v případě vzniku škody věděl, jak správně postupovat. To všechno pomáhá likvidaci pojistné události zefektivnit.“

Těžký náklad může destruktivní sílu znásobit

Následky způsobené nehodou nákladního silničního nebo železničního vozidla jsou ve všech případech

mnohokrát závažnější, než je tomu u nehod osobních vozidel. Lukáš Noga, analytik a likvidátor PU společnosti **SATUM CZECH**, míní, že je tento fakt dán nejen hmotností takovýchto vozidel, ale také přepravovaným nákladem, který samotný může celkovou

destruktivní sílu nákladního vozidla několikanásobně zesílit. Postupy odstranění následků nehod vycházejí ze zákonných norem, které ukládají v první řadě povinnost poskytnout první pomoc zraněným osobám a také přivolat záchranné složky. Další důležitou povinností je odstranění poškozeného vozidla a nákladu. Tyto úkony jsou zpravidla vykonávány přivolanou asistenční službou, která je pro tyto složité zásahy patřičně vybavena vyprošťovací a odtahovou technikou.

„Náklady na vyproštění vozidla, které bývají velice vysoké, jsou u mnoha pojistitelů vyloučeny z poskytovaných asistenčních služeb. Zejména silniční dopravci by měli v této souvislosti zvýšit pozornost při uzavírání pojistných smluv,“ doporučuje Lukáš Noga a dodává, že samotný odtah poškozeného vozidla je již v základním rozsahu poskytován v rámci asistenčních služeb bezplatně. V případech, kdy je poškozen přepravovaný náklad, bývá problematické požadovat náhradu za přeložení nákladu na jiné vozidlo po pojistiteli (to lze jen v případech, kdy nákladu hrozí bezprostřední zkáza a to ve formě tzv. zachraňovacího nákladu) a tyto vynaložené prostředky lze požadovat jen po viníkovi dopravní nehody.

„Další související výdaje spojené s odvozem poškozeného i nepoškozeného nákladu je možné uplatňovat z pojištění odpovědnosti dopravce,“ podotýká Lukáš Noga.

Do kdy může klient očekávat výplatu pojistky?

Aby mohla pojišťovna pojistnou událost zlikvidovat, potřebuje shromáždit podklady, které se však budou lišit podle charakteru vzniklé škody.

„Kromě osobních dokladů všech zúčastněných, je nutné zajistit např. přepravní doklady a uplatnění škody

třetí osobou – pokud dojde k poškození přepravovaného nákladu,“ uvádí Robert Krátký a upozorňuje, že včasné shromáždění kompletních dokladů je podmínkou pro rychlé vyřízení pojistné události.

Pokud jsou všechny potřebné dokumenty pojišťovně neprodleně předány, bývá pojistná událost vyřízena zpravidla do čtrnácti dnů. V opačném případě pojišťovna žádá o doplnění informací, což pochopitelně likvidaci pojistné události prodlouží.

Zákon o pojistné smlouvě hovoří o výplatě pojistky do 15 dnů od doložení veškerých dokladů, které jsou pro uzavření pojistné události nezbytné. Likvidace škody na nákladním vozidle hrazené z havarijního pojištění představuje transparentní proces, takže by nemělo dojít k žádnému zdržení. Bez zbytečného prodlení je možné likvidovat také škodu v rámci povinného ručení. Záleží pouze na tom, jak rychle doloží poškozená strana výši škody. V rámci České republiky by měla být škoda z povinného ručení zlikvidována do jednoho měsíce. Miloš Šota ukazuje na problémy v případě nehod v zahraničí, kde některé subjekty reagují velice pomalu, což způsobuje zdržení likvidace pojistné události i o několik měsíců.

V případě poškození nákladu záleží na tom, jak pružně jsou škody na zboží zdokumentovány. Zdržení pochopitelně hrozí v případě ekologických havárií. Šetření trvá zpravidla delší dobu a především v případech, kdy je prováděna např. dekontaminace půdy, se likvidace pojistné události může protáhnout.

Jakých chyb se účastníci nehod dopouštějí? Ze strany dopravců a řidičů se mnohdy setkáváme s problémem zvaným nekompletní dokumentace.

„Musíme si ale uvědomit, že se řidiči nachází pod velkým tlakem a je často ve stresu. Je proto pochopitelné, že může dělat v dokumentaci nehody chyby,“ vysvětluje Miloš Šota a dodává, že řidiči často vozidlu nevěnují dostatečnou pozornost. Bohužel se to týká jak běžné údržby, tak kontrol nákladních vozů před jízdou. Právě z nedbalosti a z nedodržování předpisů vzniká značné procento nehod. ■

Václav Podstawka