

**Dr. Nagy Olga – Dr. Rózsavölgyi Orsolya*:
Biztosítási kár érte? Nem mindegy mit tesz utána!**

Sokan úgy gondolják, hogy biztosításuk minden esetben fedezi a bekövetkezett károkat, a gyakorlat azonban ennél összetettebb. A biztosító csak akkor térít, ha a szerződéses feltételek szerinti biztosítási esemény történt. Egy káresemény után a helyes lépések nemcsak a kár csökkentése, hanem a későbbi viták elkerülése miatt is kulcsfontosságúak.

„Azért kötöttem biztosítást, hogyha baj történik, akkor fedezze a felmerült károkat” – hangzik el gyakran az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti eljárások során. Sok kérelmező azonban nincs tisztában azzal, hogy a biztosítók szolgáltatási kötelezettsége csak akkor áll be, ha biztosítási esemény történik, és nem áll fenn kizárási vagy mentesülési ok. A biztosítók tehát nem arra vállalnak kötelezettséget, hogy bármilyen esemény esetén, bármekkora kárt megtérítenek. Gyakran az ügyfelek is nehezítik a helyzetüket azzal, hogy a káresemény - például csőtörés vagy viharkár - során nem a biztosítási feltételeknek megfelelően járnak el.

Mit tegyünk tehát, ha egy fárasztó munkanap után arra érünk haza, hogy a fürdőszobában áll a víz, a tetőcserepeket lefújta a szél, vagy egy kidőlt fa kárt okozott az otthonunkban? Ilyenkor - bármennyire nehéz - fontos megőrizni a nyugalmunkat, és átgondolni a teendőket. Ez nemcsak a további károk megelőzése miatt lényeges (azaz azért, hogy kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségünknek eleget tegyünk), hanem azért is, hogy elkerüljük a biztosítóval szembeni vitás helyzeteket.

Első lépésként az élet- és vagyonbiztonságot szem előtt tartva haladéktalanul el kell hárítani a közvetlen veszélyt. Így például, csőtörés esetén zárjuk el a vizet, tűz esetén hívjuk a tűzoltókat, betörésnél értesítsük a rendőrséget.

Második lépésként vegyük elő a biztosítási szerződésünket és a feltételeket, és ellenőrizzük, hogy az adott eseményre kiterjed-e a biztosítás. Ha például betörték hozzánk, de a biztosításunk nem fedezi a betöréses lopást, a biztosító nem fog fizetni. Ugyanígy, ha földrengés történt, de annak erőssége nem éri el a feltételekben meghatározott szintet, a kár nem minősül biztosítási eseménynek.

A PBT egyik ügyében például egy családi ház tetőtere ázott be, jelentős anyagi károkat okozva. A kérelmező beázásként jelentette a kárt, de viharos erejű szélre is hivatkozott. A káridőpontra lekérdezett meteorológiai adatok szerint azonban a szélerősség nem érte el a biztosítási feltételekben „vihar” biztosítási eseményre előírt szintet, a tetőszerkezeten pedig nem volt látható szél okozta károsodás. Emellett a szerződés nem tartalmazott beázásra vonatkozó fedezetet sem. A biztosító ezért nem térített, amit a Testület is megalapozottnak talált.

A harmadik lépés, hogy rögzítsük a bekövetkezett kárt. Lehetőleg készítsünk minél több szögből, minél jobb felbontásban képfelvételeket, videófelvételt. Ne csak a jól látható berendezési tárgyakat és felületeket dokumentáljuk, hanem a nehezebben látható és hozzáférhető részeket is, például a mosdó alatt vagy a háztartási gépek mögött. Hasznos lehet a sérült vagyontárgyainkról egy lista készítése is.

Negyedik lépésként a biztosító hivatalos telefonszámán vagy akár elektronikus úton, mielőbb, de legkésőbb a biztosítási feltételekben előírt határidőn belül (így például 2 munkanap) jelentsük be a káreseményt. Ennek során lehetőleg részletesen és pontosan ismertessük a történetet, a kár okát és helyét, és csatoljuk a képeket, videókat.

A PBT előtti másik ügyben a kérelmező még tél elején észlelte a fűtési rendszer nyomáscsökkenését, de a hiba feltárását a fűtési szezon végére halasztotta. Addig folyamatosan pótolta az elfolyó vizet, ami végül a padló megsüllyedéséhez vezetett. A késedelmes bejelentés miatt a biztosító csak részben térítette meg a kárt, mivel lényeges körülmények váltak kideríthetetlenné és így a kár pontos mértéke már nem volt megállapítható

Ötödik lépésként kezdjük meg a kármentést, azaz tegyük meg mindent, hogy a már bekövetkezett kár ne növekedjen tovább. Például töröljük fel a vizet, vigyük száraz helyre bútorainkat, vagy intézkedjünk a közvetlen veszélyhelyzet megszüntetéséről. Fontos tudni, hogy a biztosítók általában csak a közvetlen károkra vállalnak fedezetet, az ún. a következményi károkra nem.

Egy esetben például a károsult a beázás következtében megsérült festményei, antik politúros fabútora javítási költségein felül az értékcsökkenést is kérte megtéríteni, amit a biztosító nem fogadott el.

A hatodik lépés, hogy várjuk meg, amíg megtörténik a kárfelvétel, azaz a kárszakértő kijön a helyszínre és felveszi a kárfelvételi jegyzőkönyvet, vagy - az utóbbi időben elterjedt gyakorlatnak megfelelően - videós kárfelvételt végez. Fontos tudni, hogy a helyszínt – a kárenyhítés kivételével – általában legfeljebb 5 munkanapig változatlanul kell hagyni, így a javítást sem szabad azonnal elvégezni. Ha a javítás nem halasztható, akkor mindenképpen egyeztessünk a biztosítóval, és részletesen dokumentáljuk (fotó, videó) ennek folyamatát, valamint őrizzük meg a kicserélt alkatrészeket.

Egy vezetékes vízkár ügyben a kérelmező a kárszemle előtt helyreállította a fürdőszobát és nem dokumentálta a károkat. A törmelék, a lyukas cső már nem volt a helyszínen, vizesedés nyoma sem volt látható, így a biztosító nem nyújtott szolgáltatást.

Összességében elmondható, hogy egy kis odafigyeléssel, körültekintéssel és a biztosítási feltételek ismeretével számos probléma megelőzhető. Amennyiben mégis vita alakul ki a biztosítóval, akkor eredménytelen panasz eljárás után a Pénzügyi Békéltető Testület nyújthat segítséget a jogvita rendezésében.

** A szerzők az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagjai*

„Szerkesztett formában megjelent 2026. június 11-én az Mfor.hu oldalon.”