

Dr. Nagy Olga*:

Rémálommá válhat az utazás, ha baj van és nem fizet a biztosító

Utas- vagy útlemondási biztosítást csak a szerződéses feltételeket megismerve, nem pedig kizárólag a díj, esetleg a szolgáltatási összegek felületes átböngészése alapján érdemes választani. Ha így teszünk, a külföldi út akkor sem válik rémálommá a családdal, ha esetleg feltörik a gépjárművünket, síbalesetünk miatt helikopteres mentés kell vagy éppen koronavírus-fertőzést kapunk.

Egy utazás szervezésekor kétféle biztosítás megkötése merülhet fel. Az utasbiztosítás az utazás időtartamára szól és általában baleset, betegség, illetve poggyászkár esetére nyújt szolgáltatást, de tartalmazhat például felelősségbiztosítást, gépjármű asszisztenciát, jogvédelmi biztosítást is. A leghasznosabb része talán mégis az, hogy folyamatos telefonos szolgáltatást nyújtva, szükség esetén megszervezi a sürgősségi orvosi ellátást, áthidalva a hely- és nyelvismeret hiányát. A másik az útlemondási biztosítás, ami az utazás lefoglalásától az utazás megkezdéséig szól és visszatéríti a lemondási költségeket, ha valamilyen előre nem látható ok miatt nem tudunk elutazni.

Mindkét biztosításnál csak a szerződési feltételben tételesen meghatározott káresemények bekövetkezése esetén, az ahhoz rendelt limit összeg erejéig térít a biztosító, vagyis nem a felmerült összes kárt fizeti meg. A két biztosítás megköthető külön-külön és vannak olyan termékek is, ahol a kettő kombinációja egy szerződésben elérhető.

Ezeket megköthetjük egyénileg (pl.: egy alkuusz közvetítésével online vagy a biztosító ügyfélszolgálatán személyesen) vagy csatlakozhatunk egy csoportos biztosításhoz is. Lényeges, hogy utóbbi esetén a biztosítás szerződőjével (például az utazást szervező irodával) kerülünk közvetlen kapcsolatba, így az esetleges hiányos tájékoztatás miatt nem a biztosítót terheli a felelősség. Fontos, hogy a szerződés megkötésekor a biztosítottnak még Magyarországon kell tartózkodnia, mert egyébként az nem jön létre.

Sokba kerülhet, ha nem olvassuk el a szerződéses feltételeket

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti utasbiztosítással és útlemondási biztosítással kapcsolatos ügyekben az egyéni, online módon kötött szerződéseknél sok utas csak arra figyelt, hogy a biztosítás díja kedvező legyen és csak a szolgáltatási összegeket tartalmazó táblázatot tekintette át. A megfelelő online rubrikánál kipipálták, hogy megismerték a szerződéses feltételeket, azokat azonban nem olvasták el.

A csoportos biztosításhoz történő csatlakozáskor az utasok jellemzően az utazási iroda által adott, vagy elektronikusan megküldött terméktájékoztatót (rövid és közérthető összefoglaló a szerződéses feltételről) olvasták el, de olyan is előfordult, hogy csak annak az átvételéről szóló dokumentumot írták alá.

Akadnak olyanok is, akik egy nagyobb családi utazásnak a bankkártyájuk mellé megkötött utasbiztosítással vágtak neki, egy sok évvel ezelőtti telefonos tájékoztatás alapján és az utazás megkezdése előtt nem ellenőrizték, hogy az milyen fedezeteket, illetve milyen limiteket tartalmaz.

Egyik fenti csoport sem ismerte a részletes szerződéses feltételeket, így nem voltak tisztában az abban meghatározott káreseményekkel, amelyek bekövetkezése esetén a biztosító szolgáltatást nyújt.

A biztosítás kiválasztásánál a későbbi problémák elkerülése érdekében célszerű körültekintően eljárni, az utazás módjára (pl.: repülőgéppel vagy autóval történő utazás más-más tartalmú biztosítást igényelhet), az utazás tematikájára (pl.: síelés, búvárkodás, egzotikus nyaralás esetén más-más speciális igény merülhet fel), illetve egyéni adottságainkra (pl.: utazás közben munkát is végzünk, ezért laptoppal, profi fotófelszereléssel utazunk stb.) tekintettel kiválasztani a megfelelő biztosítási terméket. Továbbá célszerű minden esetben a biztosítás részletes szerződési feltételeivel is megismerkednünk, hogy ne érjen bennünket kellemetlen meglepetés.

Kizáró ok lehet a meglévő betegség, mentesülésre adhat okot az alkoholfogyasztás

Érdeemes azzal is tisztában lenni, hogy vannak olyan kockázatok, amelyeket a biztosítók érthető okokból eleve kizárnak a kockázatviselés köréből, illetve olyan körülmények melyek esetén a szolgáltatási kötelezettségük alól mentesülhetnek. A kizárás egyik tipikus esete, amikor a kockázatviselés kezdete előtt már meglévő, korábban diagnosztizált betegségünk miatt kényszerülünk útlemondásra, vagy lesz szükségünk orvosi ellátásra az utazás során. A biztosító mentesülésére pedig az adhat okot például, ha a biztosított alkoholosan befolyásolt állapotban szenved balesetet. Olvassuk át tehát figyelmesen a szerződésben a kizárás és a mentesülés esetköreit is!

Európai utazás esetén vigyük magunkkal az Európai Egészségbiztosítási Kártyánkat, ha van, mert sürgősségi orvosi ellátás esetén ez azonnali segítséget nyújthat. Számos korlátja is van azonban: csak a helyi TB-vel szerződött szolgáltatók fogadják el, nem biztosít teljes ellátást és teljes költségmentességet. Nem fedezi pl. egy esetleges légimentés költségeit, a gyógyszerköltségeket, a beteg hazaszállítását sem.

A PBT előtti egyik vitarendezési esetben egy utas kifejezetten síeléshez keresett biztosítást. Az általa kiválasztott termék nagyon kecses volt, a különböző káreseményekre 44 különböző szolgáltatást tartalmazott. A fedezetekről szóló terjedelmes táblázatban „*orvosi segítségnyújtásra, a biztosított külföldi utazása során bekövetkező betegség vagy baleset esetére, beleértve a légi és közúton történő mentés költségeit is*”, 50 millió Ft térítési határ szerepelt; lejjebb a „*sípályáról történő mentés*” esetére 2 millió Ft; majd a táblázat utolsó sorában a „*légi úton történő mentés, hegyimentés, keresés*” esetére 1 millió Ft térítési összeg szerepelt. A termék 79 oldalas részletes szerződési feltételeit az utas nem olvasta el.

Majd megtörtént a baj, az ügyfél a sípályán olyan sérülést szenvedett, hogy helikopteres mentésre volt szüksége. A biztosító a felmerült 2,5 millió Ft összegű helikopteres mentési költségből azonban csak 1 milliót térített meg. A szerződéses feltétel részletes szabályai szerint ugyanis a sípályán bekövetkezett baleset helikopteres mentésére ez vonatkozott.

Nem mindegy az sem, hogy mikor kötjük meg a biztosítást: azt mindenképpen az utazás megkezdése előtt tegyük meg! Egy utas már külföldön volt, amikor sziklamászás előtt a Magyarországon tartózkodó hozzátartozóit kérte meg, hogy kössenek neki biztosítást. Sziklamászás közben súlyos balesetet szenvedett, azonban a biztosító nem nyújtott szolgáltatást, csak a befizetett biztosítási díjat fizette vissza. Arra hivatkoztak, hogy a szerződéses feltétel szerint, amennyiben a szerződéskötéskor a biztosított nem Magyarországon tartózkodik, a szerződés érvényesen nem jön létre.

Autós bosszúságok

Ha ellopják poggyászként az autónkból, jelentősége van annak is, hogy hol tároltuk azokat. A biztosítók csak a lezárt gépjármű erőszakkal történő feltörésével, a beláthatóság ellen védett csomagtartóban elhelyezett poggyászok lopása esetére vállalnak térítést. További feltételük, hogy csatoljuk kártérítési igényünkhöz a helyi rendőrségnél tett feljelentést. Utóbbinál (a nyelvi nehézségek ellenére) figyeljünk rá, hogy a külföldi rendőrségi iratban szerepeljen, hogy a gépjárművet feltörték, a beláthatóság ellen védett csomagtartóból tulajdonították el a poggyászt, minden biztosított legyen nevesítve, aki poggyászkárt szenvedett és próbáljuk tételesen meghatározni a felmerült kárt is.

Csomagtartóból történő lopáskár esetén a készpénzzel, ékszerekkel, műszaki cikkekkel kapcsolatos károk megfizetését a biztosítók általában kizárják vagy alacsonyabb limittel határozzák meg.

Egy kárt szenvedett család a nyaralásuk utolsó napján pakolt be bérelt gépjárműjük csomagtartójába, majd lementek egy utolsó strandolni a reptéri út előtt. A bérelt gépjárművet feltörték, minden poggyászként ellopták, az utasoknál csak a telefonjuk és a strandfelszerelésük maradt. Felhívták a biztosítót, azonnali pénzügyi segítséget kérve. Biztosítójuk kérte őket, hogy készítsenek fényképfelvételeket a feltört gépjárműről, tegyenek feljelentést a helyi rendőrségen, majd a megfelelő dokumentumok csatolásával jelentsék be a kárt.

Ilyen esetekben a hazautazáshoz a legközelebbi magyar konzulátustól kell segítséget kérni, a biztosító ugyanis nem fogja az iratainkat pótolni és – hacsak nem szerepel a szerződéses feltételekben – nem nyújt azonnali gyorssegélyt a hazautazáshoz. A család hazaérkezve bejelentette a kárt a biztosítónál, amely azonban csak részben térítette meg azt. Eltekintett ugyan attól, hogy a rendőrségi dokumentum nem tartalmazta, hogy az eltulajdonított ingóságok a gépjármű (beláthatóság ellen védett) csomagtartójában voltak elhelyezve, de csak az egyik biztosítottnak fizetett, mert csak őt tüntették fel az iratban. Részére is csak a feljelentésben felsorolt ingóságok kapcsán térített a biztosító a szerződés szerinti limitig.

Utazás előtt érdemes ellenőrizni a bankkártyánkhoz tartozó biztosításunk szerződési feltételeit is, hogy ne érjen bennünket kellemetlen meglepetés.

Egy család kisgyermekükkel utazott repülővel, ám megérkezéskor a poggyászként feladott 250 ezer Ft-ot meghaladó értékű babakocsi darabjaira törve érkezett meg. A biztosító azért nem térítette meg a poggyászkárt, mert a szerződéses feltétel szerint a 250 ezer Ft-ot meghaladó értékű vagyontárgyak nem voltak biztosítva.

„Covid fedezettel rendelkezik”. Vagy mégsem?

Covid fedezetet is tartalmazó útlemondási biztosítása alapján kérte a lemondási költsége megtérítését egy család. Egyik gyermekük hatósági karanténba került, s emiatt nem tudtak elindulni a tervezett utazásra. A gyermek Covid-tesztje nem volt pozitív, orvosi kezelésben sem részesült, ám az iskolai osztályában történt megbetegedések miatt vonatkozott rá a hatósági intézkedés. A biztosító nem nyújtott térítést, arra hivatkozva, hogy kockázatot kifejezetten csak a biztosítottak Covid megbetegedése esetére vállalt.

Egy másik biztosító sem fizetett, amikor egy öttagú család egyik tagját Görögországba érkező a reptéri hőkamerás megfigyelő rendszer kiszűrte, ott Covid-tesztet végeztek vele, ami pozitív lett. Hatósági intézkedés keretében az egész családot két hétre karanténba helyezték, ami miatt plusz szállásköltségük, illetve – a repülőjegyek módosítása miatt – egyéb költségeik merültek fel. Tüneteik azonban nem voltak, így orvosi kezelésükre sem került sor. Biztosítójuk így azért nem nyújtott szolgáltatást, mert szerződéses feltételeiben kizárta a hatósági járványügyi intézkedésekkel kapcsolatos károk rendezését.

Tanuljunk a fenti esetekből, a részletes szerződéses feltételeket megismerve és ne csak a biztosítási szolgáltatási összegeket tartalmazó táblázat, esetleg a kedvező biztosítási díj alapján döntsük el, hogy melyik utasbiztosítási terméket választjuk!

Ha mégis vitánk lenne a biztosítóval, az MNB keretein belül működő PBT-hez fordulhatunk ingyenes vitarendezést kérve vagy akár polgári peres bíróság előtt kereshetjük igazunkat.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2022. december 21-én.”