

Самые частые жалобы в сфере страхования – на размеры компенсаций, разделение ответственности и отказ в выплате страховых возмещений

Согласно данным, обобщенным Латвийским бюро страховщиков транспортных средств (ЛТАВ), о жалобах, полученных в связи с решениями страховых компаний в делах о выплате страховых возмещений, за 3 месяца 2012 года подобных жалоб на решения страховщиков и соответствие их действий закону об ОСТА было 58. Общее число жалоб, по сравнению с первым кварталом 2011 года, снизилось на 33,3%. Главными причинами жалоб служат: отказ страховой компании в выплате возмещения; оцененный размер ущерба, признание пострадавшего частично ответственным в нанесении ущерба, а также длительное неполучение пострадавшим страхового возмещения.

Проанализировав жалобы по их сути, было констатировано, что в 24 случаях решение страховых компаний было обоснованным, в 10 случаях выдано заключение, что решение не обосновано. В 23 случаях подателям жалобы было дано пояснение в письменном виде и еще одна жалоба находится в стадии рассмотрения. Как отмечает председатель правления ЛТАВ Юрис Стенгревицс, год за годом поводы для подачи жалоб остаются неизменными, меняется лишь их количество.

„Бюро часто сталкивается с ситуациями, когда автовладельцы жалуются, что выплаченный им размер компенсации слишком мал, но когда мы в порядке регресса обращаемся с иском к виновной стороне, которая не приобрела полис ОСТА, она считает, что потерпевшей стороне выплачено слишком много и взыскиваемая с виновника сумма слишком значительна. Конечно, жалоба подается, если что-то не устраивает, но парадоксально, что неудовлетворенными остаются и пострадавшая, и виновная стороны“, - отмечает Ю.Стенгревицс.

Как отмечают в ЛТАВ, хотя причины жалоб и связаны, в основном, с оценкой размера ущерба или совместной ответственностью за его причинение, нет недостатка и в необычных ситуациях, которые становятся поводом для жалоб жителей. Например, люди предъявляют транспортные средства уже в отремонтированном состоянии, после чего остаются в недоумении, почему получили отказ в страховом возмещении.

Как отмечает ЛТАВ, несмотря на то, что значительная часть дорожно-транспортных происшествий (ДТП) несет за собой печальные последствия, в мелких инцидентах на дороге также хватает забавных ситуаций. Например, был случай с парой, выяснявшей взаимоотношения. Однажды парень поссорился с девушкой, которая после этого села в машину знакомого. Друг девушки приревновал и преградил машине путь. В то же время водитель начал движение, чтобы избавиться от назойливого друга. В результате ревнивец получил незначительные травмы, и медицинское учреждение потребовало компенсацию за его лечение, однако ЛТАВ в компенсации отказало, так как к травмам привело поведение пострадавшего.

Встречаются и мошенники

"Изучив жалобы, поданные на решения страховых компаний, к сожалению, приходится констатировать, что есть люди, которые стремятся извлечь выгоду из страховых выплат. Например, владелец пострадавшего автомобиля хочет получить компенсацию за повреждение автомобиля, не имеющие никакого отношения к конкретной аварии. Это желание возникает с идеей отремонтировать старые царапины на автомобиле или заменить изношенные детали на новые. Кроме этого, и в отношении ущерба нанесенного здоровью, были попытки получить компенсацию за лечение, не связанное с травмами, полученными в ДТП. Известные ситуации, когда в результате дорожно-транспортных происшествий не было травм, требующих получения стоматологических услуг, но пострадавшее лицо требовало их оплатить. Или, почему бы не представить квитанции о компенсации расходов на сироп от кашля или капель в нос, даже если в результате ДТП был, например, только перелом руки. Приходилось сталкиваться и со случаями, когда ДТП не было вовсе, а человек пытается получить страховые выплаты за телесные повреждения и травмы, вызванные другими обстоятельствами", - рассказывают Ю.Стенгревицс

ЛТАВ обращает внимание, что мошеннические операции не остаются незамеченными, так как аварии и ее последствия анализируются экспертами-трасологами и технической экспертной комиссией. Чтобы определить, какие повреждения были причинены в конкретном ДТП, сравниваются повреждения участвовавших в аварии транспортных средств, высота, диаметр и другие параметры повреждений. В свою очередь, случаи ущерба здоровью также рассматриваются экспертами - медицинской комиссией, которая оценивает, являются ли травмы или проблемы со здоровьем результатом ДТП или нет.

Информацию подготовила:

Консультант по общественным отношениям ЛТАВ

Инесе Лукашевска

Тел.: +371 25809161

Э-почта: Inese@olsen.lv