

POPLAVE 2023: POGOSTA VPRAŠANJA

Odgovarjamo na pogosta vprašanja, povezana s prijavo in uveljavljanjem škodnih zahtevkov pri zavarovalnicah. Pojasnilo: odgovori so splošni, postopki prijave in izplačila škode pri posameznih zavarovalnicah se lahko v določenih delih razlikujejo.

Vaša varnost in varovanje življenja sta na prvem mestu, zato najprej poskrbite za to.

Ko pričnete s sanacijo škode, si vzemite čas za ustrezno dokumentiranje. Stanje dokumentirajte s fotografijami in posnetki, pri tem sledite navodilom vaše zavarovalnice za prijavo škode.

Kontakte zavarovalnic, ki ponujajo zavarovanje pred poplavami, navajamo v nadaljevanju. V večini primerov zavarovalnice predlagajo prijavo škode preko spletnih obrazcev, za informacije pa imajo objavljene tudi telefonske številke.

Kako prijavim škodo po neurjih in poplavah?

Zaradi razsežnosti poplav in neurij po državi ta hip potekajo množične prijave škodnih primerov in popisi škode na terenu. Najhitrejši in najbolj enostaven način prijave škode je na daljavo.

Kako prijavim škodo na nepremičnini?

Škodo na nepremičnini lahko prijavite na spletni strani vaše zavarovalnice ali po telefonu. Natančen postopek je razložen na spletni strani vaše zavarovalnice. V pomoč pri prijavi škode vam bo tudi vaš zavarovalni zastopnik ali posrednik. Pričakujte, da vas bodo po prijavi škode kontaktirali predstavniki zavarovalnice. Zavarovalnice v teh dneh prejemajo veliko število prijav, zato bo morda postopek trajal nekoliko dlje.

Kdaj moram prijaviti nastalo škodo?

Rok za prijavo škod iz naslova naravnih nesreč je praviloma tri dni po nastanku škode. Ker gre za izredne okoliščine, so zavarovalnice podaljšale rok za prijavo. Ni potrebno, da hitite, počakajte, da se razmere umirijo. Zavarovalnice bodo upoštevale tudi poznejše prijave škod.

Kako pripraviti vse potrebno za hitrejše reševanje škodnega zahtevka?

Reševanje vašega zahtevka bo hitrejše, če boste zavarovalnici zagotovili potrebna dokazila za določitev temelja izplačila škode in pripravo obračuna višine zavarovalnine. Pri tem sledite spodnjim navodilom:

- Vsa dela izvajajte na varen način in najprej poskrbite za lastno varnost. Nobena materialna škoda ni pomembnejša od življenja.
- S sanacijo škode pričnite čim prej in jo ustrezno dokumentirajte. Fotografirajte tudi med deli. Med potekom del shranite čim več dokazil (seveda v okviru možnosti):
- vsa dokazila o vrsti in obsegu škode ter
- poškodovane predmete in vso relevantno dokumentacijo (računi ipd.).

Preverite postopek pri vaši zavarovalnici. Večina zavarovalnic ima poseben elektronski naslov, na katerega lahko posredujete obvestila, vprašanja, dokazila, fotografije in drugo dokumentacijo.

Če ste škodo že uspešno prijavili zavarovalnici v vseh naslednjih komunikacijah uporabljajte številko svojega škodnega zahtevka, ki ste ga prejeli po prijavi škode.

Če kljub navodilom zavarovalnice ne veste, kako ravnati v vašem primeru, se obrnite na splošni mail vaše zavarovalnice ali na vašega zastopnika/posrednika

Dodatni napotki za prijavo škode ob poplavah

Preverite, kako imate zavarovano nepremičnino. Nevarnost poplave namreč ni ena od temeljnih nevarnosti, zato mora biti na polici posebej navedena kot kritje poplave in meteorne vode.

Primer 1: v bivalnih prostorih je bilo več kot 1 meter vode

Če ocenjujete, da je bilo v vaših bivalnih prostorih več kot 1 meter vode, bo zavarovalnica ob prijavi potrebovala čim več fotografij, s katerimi dokazujete nastalo škodo – višino vode v prostoru.

Primer 2: voda v kleti

Če je voda zalila le kletne prostore oziroma je bilo v bivalnih prostorih manj kot 1 meter vode, bo zavarovalnica ob prijavi potrebovala naslednja dokazila (opomba: navajamo splošna navodila, zahteve in postopki se lahko razlikujejo od zavarovalnice do zavarovalnice):

- Poškodbe v notranjosti objekta: naredite fotografije, na katerih so vidne poškodbe v notranjosti objekta.
- Čiščenje in sanacija na licu mesta: naredite čim več fotografij, ko začnete s čiščenjem, črpanjem vode iz poplavljenih prostorov in njihovim sušenjem. Tako bo viden obseg škode.
- Poplavljenе in uničene stvari. Če je mogoče, poplavljenе in uničene stvari spravite do prihoda cenilca.

Katera dokazila o sanaciji škode potrebujem?

Poskrbite za to, da boste imeli pripravljeno naslednjo dokumentacijo oziroma čim več dokumentacije glede na dane razmere:

1. Vse račune/predračune za sanacijo.

2. Seznam/popis poškodovanih stvari s količinami: bolj natančen je popis škode, lažje in hitreje se škoda reši in zaključí. V pomoč bo naslednje:
- naredite seznam škode po prostorih (navedite, za kateri prostor gre, na primer kuhinja, dnevna soba, klet ...) in popišite vse, kar je bilo v teh prostorih poškodovano/uničeno;
 - če je mogoče, seznam dopolnite tudi z vrednostmi poškodovanih/uničenih stvari;
 - za vsak prostor zapišite dimenzije ploskev, ki so bile prizadete (kvadratura tal, sten in ostalih ploskev, ki so bile poškodovane/uničene);
 - za vsak prostor zapišite tip stenske/talne obloge (na primer tla: parket, vinil, laminat, tapison; stene: klasičen belež, kakšne lesene obloge ipd.);
 - za vsak prostor zapišite stavbno pohištvo, ki je bilo poškodovano/uničeno. Naveden naj bo tudi material (na primer hrastova notranja vrata s podboji, PVC okna ipd.).

Za več informacij se obrnite na vašo zavarovalnico. Kontakte zavarovalnic navajamo v nadaljevanju.

Kako prijavim škodo na vozilu?

Najprej poskrbite za svojo varnost. Svetujemo tudi, da po osušitvi poplavljenega vozila ne poskušate zagnati, saj lahko povzročite škodo na motorju.

Škodo na vozilu lahko prijavite na spletni strani vaše zavarovalnice ali po telefonu. Natančen postopek je razložen na spletni strani vaše zavarovalnice. Kontakte zavarovalnic navajamo v nadaljevanju.

Če boste škodo prijavili na daljavo, vas bo zavarovalnica verjetno kontaktirala v nekaj dneh in se z vami dogovorila o nadaljnjem poteku reševanja škodnega zahtevka.

V prijavi škode na vozilu navedite naslednje podatke:

- število prevoženih kilometrov;
- do katere višine je bilo vozilo poplavljen (na primer do praga, do spodnjega ali zgornjega dela armaturne plošče ...);
- morebitne druge poškodbe na vozilu.

Prijavi priložite naslednje fotografije:

- številko šasije in registrsko številko;
- vozilo s sprednjega levega in zadnjega desnega vogala;
- poškodbe na vozilu;
- notranjost vozila, iz fotografije naj bo razvidna meja, do katere je segala voda.

Priložite tudi fotografije vozila v času, ko je bilo poplavljen, če jih imate.

Kakšno zavarovalno kritje imam?

Zavarovalni pogoji se razlikujejo glede na ponudbo različnih zavarovalnih, splošno pa obstaja več načinov za zavarovanje pred poplavami:

- Zavarovanja, ki spadajo v kategorijo "Drugo škodno zavarovanje," običajno vključujejo tudi zaščito pred tveganjem poplav. To kritje vključujejo: stanovanjska zavarovanja, zavarovanje kmetijskih pridelkov, zavarovanje pomoči na domu, celovita premoženjska zavarovanja, zavarovanje računalniške opreme in druga podobna kritja.
- Od vsebine zavarovalne pogodbe, ki ste jo sklenili, je odvisno, ali bo pri zavarovalnici mogoče uveljavljati škodni zahtevek in v kakšni višini. Določbe o tem najdete v splošnih pogojih zavarovalne pogodbe, višina, ki jo krije zavarovalnica, pa je odvisna tudi od zavarovalne vsote.
- Vloga za škodni zahtevek mora biti oddana pri izbrani zavarovalnici - uspešna obravnava je odvisna od določil, ki so zapisana v sklenjeni zavarovalni pogodbi ter v splošnih pogojih te pogodbe.*

**V primeru, da nimate kopije splošnih pogojev, jih lahko poiščete na uradni spletni strani zavarovalnice. Če niste prepričani o podrobnostih svoje zavarovalne police, in ali jo sploh imate, vam svetujemo, da stopite v stik z vašo zavarovalnico, ki vam bo zagotovila vse potrebne informacije o vaši zavarovalni pogodbi.*

Kaj storiti, če pri sebi nimate splošnih pogojev ali zavarovalne police?

Če splošnih pogojev nimate, jih poiščite na spletni strani zavarovalnice. Če nimate zavarovalne police ali niste povsem prepričani, katero zavarovanje imate sklenjeno, se obrnite na zavarovalnico, ki vam bo posredovala vse potrebne informacije o vaši zavarovalni pogodbi. Kontakte zavarovalnic, ki ponujajo zavarovanje pred poplavami, navajamo v nadaljevanju.

Zakaj poplava ni vključena v temeljno zavarovalno pogodbo?

Poplave so specifično tveganje, ki se lahko razlikujejo glede na lokacijo. Nekatera območja so bolj nagnjena k poplavam kot druga, zato je za poplave treba skleniti ločeno zavarovanje in izbrati premijo, ki sovпада s tveganji. Zavarovalnice pri razvrstitvi upoštevajo poplavne karte, poplavno pogostnost na območju, topografijo terena ter morebitne protipoplavne ukrepe.

Podrobnejša pojasnila v zvezi s postopki uveljavljanja odškodninskih zahtevkov so na voljo na spletnih straneh posameznih zavarovalnic. V večini primerov zavarovalnice predlagajo prijavo škode preko spletnih obrazcev, za informacije pa imajo objavljene tudi telefonske številke.

Ali vse zavarovalnice prodajajo identična zavarovanja pred poplavami?

Ne. Zavarovalnice ponujajo različne vrste zavarovanj. Pri tem je pomembno poznati nekaj osnovnih tipov zavarovanj, ki jih lahko sklenete. Pri zavarovanju doma pred poplavami (in nekaterimi drugimi škodnimi dogodki) obstajata dva osnovna tipa zavarovanj:

- zavarovanje na prvi riziko in
- zavarovanje na zavarovalno vsoto.

Zavarovanje na prvi riziko pomeni, da dom zavarujete glede na to, kakšna bi bila pričakovana škoda. V praksi to na primer pomeni, da zavarujete na prvi riziko do določene zavarovalne vsote, denimo do 10.000 evrov. Če se zgodi škodni dogodek, bo zavarovalnica ocenila in izplača dejansko nastalo škodo največ do višine, ki ste jo določili pri zavarovanju – v tem primeru do 10.000 evrov. Limit zavarovalnega kritja lahko povišate, kadar se to izkaže za potrebno.

Kadar ocenite, da bi določen škodni dogodek, v tem primeru poplava, lahko ogrozil celo nepremičnino, pride v poštev zavarovanje na zavarovalno vsoto. To zlasti pride v poštev pri objektih, ki so bolj izpostavljeni določenim tveganjem, na primer pri pritličnih montažnih hišah. Pri teh hišah lahko voda prizadene celoten objekt, kar pomeni, da je pričakovan strošek sanacije ustrezno višji kot pri zidanih nepremičninah. V takšnih primerih se zavarovalna vsota določi na podlagi zavarovalne vrednosti hiše in je enaka zavarovalni vsoti za temeljne nevarnosti, ki ste jo določili pri zavarovanju doma.

Vprašanja, ki si jih zastavite, ko sklepate protipoplavno zavarovanje

Ko sklepate zavarovanje pred poplavami, so vam lahko v pomoč odgovori na poglobljena vprašanja. Tako boste lahko ovrednotili potencialno škodo, ki bi lahko nastala pri poplavnem dogodku, in določili ustrezno zavarovalno vsoto.

Osnovna vprašanja:

- Ali lahko v bližini vašega bivališča nastane hudournik ali naraste reka, morje oziroma jezero ter poplavi hišo?
- Ali se lahko zgodi vdor podtalne vode?
- Ali lahko zaradi povečane količine padavinske vode pride do vdora vode iz kanalizacijskih cevi?

Z odgovori na gornja vprašanja boste ocenili, v kolikšni meri je vaš dom izpostavljen poplavam. Nadaljujte z odgovori na spodnja vprašanja, ki zadevajo vrsto nepremičnine, ki jo nameravate zavarovati:

- Kakšen tip hiše in način gradnje je bil uporabljen? Ali gre za montažno ali zidano hišo?
- Kaj imate v kleti, česar ne bi mogli umakniti v primeru poplave? Primer: če voda na primer zalije in uniči sodoben ogrevalno-prezračevalni sistem hiše, je škoda lahko visoka.

- Ali poplava lahko ogrozi samo kletne prostore ali tudi pritlično stanovanje? Če obstaja potencialna ogroženost tudi v stanovanjskih prostorih, je škoda zaradi uničene opreme in pohištva lahko še precej višja kot pri kletnih prostorih.
- Škoda na zgradbi: uničeno stavbno pohištvo, talne obloge, oplesk, stenske in talne izolacije in ostalo – v teh primerih je škoda lahko v obeh primerih podobna.

Zavarovalno vsoto prilagodite glede na to, za kakšen primer in okoliščine gre. S tem se boste izognili pogosti napaki zavarovanja nepremičnine pred poplavo: prenizki zavarovalni vsoti na prvi riziko. To je pogosto najlažje določiti po pogovoru z zavarovalnim zastopnikom/posrednikom, ki vam bo ustrezno svetoval. Zavarovanje na prvi riziko pojasnujemo v odgovoru na predhodno vprašanje.

Poplavno območje in cena zavarovanja.

Premija za primer zavarovanja za poplave se določa ob upoštevanju poplavnih razredov, v katere so razvrščeni vsi objekti na območju Slovenije. Pri razvrstitvi se upošteva poplavne karte Direkcije RS za vode, poplavno pogostnost na območju, topografijo terena ter morebitne protipoplavne ukrepe. Poleg tega se lahko upošteva tudi bonus – malus sistem, glede na število škod v zadnjih desetih letih.

KONTAKTI ZAVAROVALNIC ZA PRIJAVO ŠKOD

ALLIANZ SLOVENIJA, ZAVAROVALNA PODRUŽNICA

E: https://www.allianz-slovenija.si/sl_SL/zasebni-uporabniki/skoda-in-info/prijava-skode.html

T: 080 25 23

CROATIA ZAVAROVANJE, PODRUŽNICA LJUBLJANA

E: <https://www.croatiazavarovanje.si/prijava-skode/>

T: (0)1 235 04 27

GENERALI ZAVAROVALNICA

E: <https://www.generali.si/kako-ravnati-v-primeru-toce-viharja-ali-katere-druge-naravne-nevarnosti->

T: 080 88 48

GRAWE ZAVAROVALNICA

E: <https://www.grawe.si/prijava-skode/>

T: 080 22 40

MERKUR ZAVAROVALNICA

E: <https://skode.merkur-zav.si/>

T: 080 28 55

ZAVAROVALNICA SAVA

E: <https://www.zav-sava.si/w/kako-ravnati-v-primeru-poplav>

T: 080 19 20

ZAVAROVALNICA TRIGLAV

E: <https://www.triglav.si/prijava-skode-po-neurjih>

T: brezplačna telefonska številka [080 555 555](tel:080555555) (prijava škode vsak delovni dan od 8. do 16. ure, splošne informacije do 18. ure).

WIENER STÄDTISCHE ZAVAROVALNICA, PODRUŽNICA V LJUBLJANI

E: <https://www.wienerstaedtische.si/skode/>

T: 080 12 68