

**Rozhovor s Lukášem Kaplanem: „Poškození o svých nárocích často ani nemají tušení…“**

Tisková zpráva | 18. srpna 2022

Dopravní nehody, pracovní úrazy, škody na majetku nebo různá zranění a další nepříjemné situace se nám bohužel nevyhýbají ani o prázdninách. Oslovili jsme proto k rozhovoru Lukáše Kaplana z Poradny poškozeného, která nabízí právní pomoc při řešení pojistných událostí tak, aby poškození dosáhli na maximum svých nároků. Přečtěte si, jak nespadnout do šedé zóny pojištění.

1. Začali jsme pojmem, který si jistě zaslouží podrobnější vysvětlení. Co je šedá zóna pojištění a jak se jí klienti pojišťoven mohou vyhnout?

Za šedou zónu pojištění považujeme zjednodušeně řečeno „peníze, který by měly doputovat k poškozeným klientům, ale z nějakého důvodu zůstávají na účtech pojišťoven“. Těch důvodů může být vícero a za jedny z nejčastějších považujeme ty, které souvisejí s neznalostí poškozených ohledně svých nároků. Když je například někdo zraněn při dopravní nehodě, může mít ponětí o tom, že má nárok na bolestné nebo na náhradu ušlého výdělku, nemusí ale už tušit, že mu může být poskytnuto i plnění za ošetřovné, výdaje související s léčbou, ztížení společenského uplatnění a další nároky. Pojišťovna sama vás na vše neupozorní, hájí totiž především své ekonomické zájmy.

2. Jaké další okolnosti kromě neznalosti hrají v takových případech roli?

Často se setkáváme také s tím, že klient je o svých nárocích sice informován, ale nedokáže určit jejich adekvátní výši, protože výpočty pojistného plnění se u jednotlivých nároků různí. Existují k nim doporučené metodiky nebo tabulky, ve kterých se laik jen těžko orientuje. Někdy může pochybit sama pojišťovna, která například špatně posoudí rozsah zranění. Jindy klient neví, co vše má vlastně doložit a může přijít o nemalou finanční kompenzaci, která by mu jinak náležela. A do třetice se může stát, že dojde k promlčení nároku nebo jeho neoprávněnému krácení. To vše jsou případy, kdy nedojde k odškodnění v plné výši.

Co je šedá zóna pojištění?

Nároky, které nebyly vyčísleny v odpovídající výši nebo nebyly ze strany poškozených osob vůbec uplatněny – většinou z důvodu, že klienty pojišťoven nikdo odborně neprovedl likvidací pojistné události a všemi souvisejícími nástrahami. Podle odhadů společnosti EUCS se jedná o miliardy korun ročně, které zůstávají na účtech pojišťoven místo toho, aby doputovaly k poškozeným klientům.

3. Zmínil jste dopravní nehody. Jak konkrétně se tedy zachovat, abychom se o své nároky nevědomky nepřipravili sami?

Mohu stručně zmínit právní desatero, které často komunikujeme jako prevenci při různých příležitostech. Jedná se o soubor následujících doporučení: Dbejte na vlastní bezpečí, poskytněte první pomoc zraněným, pokud jste toho schopni, a volejte záchrannou službu. K nehodám se zraněním je třeba také vždy přivolat policii. Tak je tomu i v případě, kdy vznikne škoda větší než 100 000 Kč, dojde k poškození majetku třetích stran, při neshodě na zavinění nehody a v dalších problematických situacích, které vyjmenovává silniční zákon. Při sepsání záznamu o nehodě nebo policejního protokolu nikdy nepodepisujte nic, s čím nesouhlasíte. V případě škody na majetku si vše pečlivě zdokumentujte, foťte, natáčejte… Jste-li sami vážněji zraněni, nemůžete toho v této fázi mnoho řešit, ale následně jsou důležité všechny lékařské zprávy a doklady, které se vztahují k léčbě. V tuto chvíli již doporučujeme kontaktovat odborníky, kteří vám s uplatněním nároků pomohou.

4. A co ostatní pojistné události třeba v souvislosti s povodněmi, požáry nebo rozsáhlými majetkovými škodami, které způsobilo loňské tornádo na Moravě?

V takových případech opět radíme dbát především na vlastní bezpečí a záchranu života. Následně je třeba zabránit tomu, aby byly škody dále rozšiřovány – například zakrytím poškozené střechy nebo další ochranou nepoškozených věcí. Pokud to situace již umožňuje, je zároveň s tím na řadě zmíněné pravidlo, kterým je podrobná dokumentace všech škod. Nesnažte se je odstraňovat, než bude pojistná událost řádně nahlášena a zdokumentována, i tady si můžete říct o odbornou pomoc. Další kroky a opravy je třeba vždy řešit s pojišťovnou, neboť unáhlené zásahy bez předchozí komunikace mohou opět vést ke krácení pojistného plnění.

5. Máte na závěr nějaká doporučení, která platí za každé situace?

V případě soukromého pojištění čtěte pečlivě pojistné podmínky, mohou být plné různých výluk a v takovém případě své nároky neuplatníte. Vyplatí se porovnávání produktů a hledání toho, který bude nejlépe krýt vaše potřeby. Aktualizujte své smlouvy, jedním ze stále přetrvávajících problémů u pojištění majetku je podpojištění. Co se týče pracovních úrazů, dopravních nehod nebo dalších událostí, které se řeší z pojištění odpovědnosti, je dobré se co nejvíce informovat, zajímat se o komunikaci všech zapojených subjektů, hlídat si termíny, kdy je potřeba své nároky uplatnit, a nebát se říct si o právní pomoc, pokud to sami nezvládáte.

V KOSTCE: 5 + 1 tip, jak nespadnout do šedé zóny pojištění

1. Aktualizujte své smlouvy, vybírejte pečlivě produkty, které budou co nejlépe pokrývat vaše potřeby. Čtěte pojistné podmínky.

2. Při pojistné události se snažte nezmatkovat a nedělat unáhlená rozhodnutí. Kontaktujete svého finančího poradce nebo asistenční linku pojišťovny a domluvte další postup.

3. Sporům s pojišťovnou je lepší předcházet. Informujte se včas a důsledně o svých nárocích, nenechávejte vše jen na pojišťovně.

4. Neváhejte se obrátit na odborníky, kteří mohou provést výpočet pojistného plnění na základě spolupráce se specializovanými znalci a převzít komunikaci s pojišťovnou za vás.

5. Ukádejte si veškerou dokumentaci, která se váže ke škodě na majetku nebo újmě na zdraví. Důležité jsou i menší výdaje, které můžete následně uplatnit.

Závěrečný tip: Neodkládejte řešení situace, i když je pro vás aktuálně psychicky náročná. Nebojte se říct si o pomoc.

---

[**Poradna poškozeného**](https://www.poradnaposkozeneho.cz/dopravni-nehody) je jedním z klíčových projektů společnosti EUCS (European Compensation Services s. r. o.), která od roku 2012 zajišťuje specializovanou právní pomoc v nejtěžších životních situacích, jako jsou vážné dopravní nehody a pracovní úrazy. Společnost EUCS se zaměřuje na náhradu škody a likvidaci pojistných událostí, při kterých klientům zprostředkovává odborný tým složený z advokátů, soudních znalců, psychologů a lékařů. Pro poškozené vymohla již přes 650 000 000 Kč.

Lukáš Kaplan je společníkem a jednatelem společnosti EUCS. Vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy a od roku 2007 působil na finančně poradenském trhu v různých pozicích. Je jedním z prvních držitelů odborné certifikace EFA a současně je předsedou Etického výboru EFPA ČR.