

A Magyar Biztosítók Szövetsége által összeállított UTASBIZTOSÍTÁSI GYIK a koronavírus kapcsán

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az alábbi tájékoztató nem teljes körű. A biztosításokra vonatkozó általános szabályok, melyek az utasbiztosításokra is vonatkoznak (szerződés létrejötte, megszűnése, díjfizetés kötelezettség és annak elmulasztásának következményei stb.) az alábbi összefoglalóban nem szerepelnek. Jelen tájékoztató nem helyettesíti ezek ismeretét. Kérjük ezért, hogy a részletes feltételekről mindenkor alaposan tájékozódjon a szerződés megkötése előtt!

Az **utasbiztosítás** – amit BBP biztosításnak is nevezünk a baleset, betegség és poggyász szavak betűszavaként – talán legfontosabb szolgáltatása, hogy 24 órán elérhető telefonos segítségnyújtást tartalmaz, amely koordinálja az utazás során felmerülő egészségügyi probléma kapcsán szükséges sürgősségi orvosi ellátást. Ezen túlmenően a választott terméktől függően különböző összeghatárig tartalmazhat betegségbiztosítást, balesetbiztosítást, poggyászbiztosítást, az utazáshoz kapcsolódó segítségnyújtási szolgáltatásokat, gépjármű asszisztenciát, továbbá felelősségi, jogvédelmi stb. fedezetet. A biztosító „kockázatviselése” ebben az esetben az utazás idejére szól, azaz az utasbiztosítás alapvetően az utazás első napjától a hazaérkezésig érvényes. Az **útlemondás/stornó biztosítás** „kockázatviselése” az utazási szolgáltatás (pl. szállás, repülőjegy) lefoglalásától, (az ehhez az időponthoz kapcsolódó szerződéskötéstől), az utazás kezdőnapjáig szól. Fő funkciója az utasbiztosítástól eltérően az, hogy ha az utas, jellemzően váratlanul fellépő egészségügyi okból nem tud elutazni, akkor térítse az esetlegesen fizetendő bánatpénzt / kötbért, egyszerűen fogalmazva, a lemondási költséget. Fontos, hogy a lemondás okait (biztosítási esemény) a biztosítás általános szerződési feltételei (biztosítási feltételek) tételesen felsorolják, a szerződés alapján a biztosító csak az ott nevesített esetekben (biztosítási események bekövetkezése esetén) fizet kártérítést! Ezek az események jellemzően a biztosított vagy közvetlen családtagja váratlan megbetegedéséhez kapcsolódnak. **Jelen GYIK azt tekinti át, hogy koronavírus kapcsán kialakult nemzetközi helyzet hogyan érinti ezeket a biztosításokat.**

Utasbiztosítás

Térít-e a biztosító, ha olyan országba / régióba utazom, amely szerepel a Külgazdasági- és Külügyminisztérium által „utazásra nem javasolt” térségek között?

Amennyiben az utas olyan területre vagy régióba utazik, amely az utazás napján szerepel a Külgazdasági és Külügyminisztérium által „utazásra nem javasolt térségek” között, az utasbiztosítás nem nyújt fedezetet a koronavírus fertőzés kapcsán felmerülő kárigények vonatkozásában. Az utazásra nem javasolt térségek naprakész listája a következő oldalon érhető el: <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasra-nem-javasolt-tersegek>. Amennyiben nem koronavírussal, hanem egyéb, a biztosítási feltételekben nevesített eseménnyel kapcsolatban merül fel kárigénye az utasnak (pl.: baleseti sérülés, poggyászkár stb.), egyes biztosítók vállalják a szervezést, térítést, mások viszont nem. E tekintetben tehát van eltérés a biztosítók gyakorlatában. A biztosítók eltérő szolgáltatásokat nyújthatnak, és eltérő biztosítási összegeket (szolgáltatási limitet) alkalmazhatnak, így mindig érdemes az utazás előtt több biztosító ajánlatát összehasonlítani, vagy szakértőhöz fordulni. Amennyiben céges kiküldetésről, üzleti útról van szó, akkor a biztosított a munkáltatójánál érdeklődjön arról, hogy a vállalat/munkáltató vállalati utasbiztosítási szerződésének feltételei miként rendelkeznek erről a kérdéssel, mivel egyes vállalati módok az egyéni utasbiztosítási gyakorlattól eltérően rendelkezhetnek a területi hatály kérdésében.

Van-e különbség a Minisztérium honlapján feltüntetett két kategória (utazásra nem javasolt térségek és fokozott biztonsági kockázatot rejtő országok és térségek) között a biztosítás megítélése szempontjából?

Igen, van, a biztosítók jellemzően az I. kategóriába sorolt területek kapcsán korlátozzák szolgáltatásukat, mert ezen területek esetében „nem javasolja az utazást” a Külgazdasági és Külügyminisztérium, vagyis ha valaki mégis ilyen területre utazik, azzal gyakorlatilag megszegi a

kármegelőzésre vonatkozó rendelkezéseket. A II. kategóriába sorolt területek kapcsán pedig a biztosítók jellemzően nem korlátozzák szolgáltatásukat, habár javasolják, hogy az ügyfelek körültekintően válasszanak úti célt!

Mi a helyzet akkor, ha az utazásom alatt sorolják át az adott országot / régiót „utazásra nem javasolt” térségnek?

Ebben az esetben az utas nem egy eleve veszélyesnek minősített helyre látogatott, hanem az utazás során vált azzá az adott régió. Egységes a biztosítók gyakorlata abban, hogy a koronavírus kapcsán felmerülő kárigényeket megtérítik, ha az utazás során kerül átsorolásra az adott ország / régió.

Mi a helyzet akkor, ha karanténba kerülök?

Az adott területre vonatkozó be- és kiutazási karantént csak hatóság rendelhet el és szintén hatóság oldhatja azt fel. Ha az utas karanténba kerül, együttműködési kötelezettség terheli! Pusztán a karanténba kerülés ténye nem jelent szolgáltatási kötelezettséget a biztosító részéről (nem minősül biztosítási eseménynek a biztosítási feltételek szerint), emiatt tehát a biztosító nem nyújt kártérítést, szolgáltatást. (Ilyen költség lehet pl. a meghosszabbított szállodai tartózkodás vagy a hazautazás többletköltsége). Ellenben ilyen esetben fennáll a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha pl. a koronavírus miatt vagy egyéb okból kifolyólag sürgősségi orvosi ellátásra szorul a biztosított ügyfél, vagy ha egyéb, a biztosítási feltételekben nevesített esemény történik a kockázatviselés időtartama alatt.

Meg lehet-e hosszabbítani az utasbiztosításonkat?

Amennyiben a biztosított utazó az adott területre elrendelt karantén miatt nem tud visszautazni Magyarországra az utasbiztosításának érvényessége alatt, akkor a telefonos ügyfélszolgálatok jellemzően segítséget nyújtanak az utasbiztosítás meghosszabbításával kapcsolatos kérdésekben. A biztosítók gyakorlata eltérő a szerződés meghosszabbításával kapcsolatban. Emiatt, és azért is, mert a meghosszabbítás jellemzően előzetes engedélyhez kötött, kiemelten fontos, hogy egyedi tájékoztatást kérjünk a biztosító kárrendezési megbízottjától, akinek elérhetőségét minden utazás során tartsuk „kéznél”!

Lehet-e törölni az utasbiztosításonkat?

Amennyiben egy korábban megvásárolt utasbiztosítást az ügyfél nem veszi igénybe, mert nem utazik el, a szerződés kockázatba lépése előtt bármikor lemondhatja azt, a biztosítók a díjat teljes mértékben visszatérítik. Fontos, hogy az ügyfél utasbiztosítás törlésre vonatkozó kérését még a biztosítás kockázatviselésének megkezdődése (a tervezett utazás első napja) előtt jelezze a biztosító felé!

Útlemondás (stornó) biztosítás

Fizeti-e a biztosító az útlemondással kapcsolatos költségeket, ha olyan területre szól az utazásom, amit lezártak / karanténba helyeztek, a koronavírus miatt?

Nem, erre az esetre nem fizet. Az útlemondás biztosítás csak azokban az esetekben szolgáltat, amelyeket a biztosítási feltételek tételesen felsorolnak. A lemondás okai akár széles kört is felölelhetnek (a biztosított vagy egy közeli hozzátartozó elhalálása, súlyos megbetegedése, nagyobb kárú betörés vagy rablás esetén, váratlan terhesség stb.), mindegyikben közös ugyanakkor, hogy ezek valamilyen módon mind a biztosított személyéhez, illetve egyes esetekben a biztosított személy közvetlen hozzátartozójához kötődnek. A célország vagy adott térség koronavírusos vagy bármely vírussal fertőzöttsége, vagy ennek veszélye a biztosítás szempontjából jellemzően nem lemondási ok, azaz nem biztosítási esemény.

Fizet a biztosító, ha olyan területre szól az utazásom, ahova félek elmenni, mert a közelben már felbukkant a koronavírus?

Nem számít biztosítási eseménynek, ha az utas a járványtól való félelmében nem kíván elutazni.

A fenti esetben visszakapom-e az útlemondás biztosítás díját?

Főszabályként a díjvisszafizetés esete fel sem merülhet az útlemondás biztosításnál, mivel vagy bekövetkezik a biztosítási esemény (pl. utas igazolt megbetegedése) és a biztosító megtéríti a lemondási költséget, vagy problémamentesen elutazik az utas, és akkor a biztosító szolgáltatása az utazás napjáig a kockázatban állás volt. Mindazonáltal, tekintettel a mostani rendkívüli helyzetre, előfordul, hogy a biztosító az ügyfél javára tér el méltányosságból, és visszafizeti az útlemondás biztosításnak a díját is.

Mi lesz a repülőjeggyemmel, ha törli a légitársaság az járatomat?

Az útlemondás biztosítás nem nyújt térítést erre az esetre. A légitársaság eljárása attól függ, hogy mi volt a járatotrlés oka. Főszabályként a légitársaság vis maior esetén nem köteles visszatéríteni a repülőjegy árát, ugyanakkor jelen helyzetben a légitársaságok ettől a főszabálytól eltérhetnek. Amennyiben a törlés oka nem vis maior volt, akkor az a légitársaság, amely a járatot törölte, köteles visszaadni a repülőjegy árát, vagy köteles azt áttenni másik időpontra.

Mi a helyzet akkor, ha szervezett úton vettem volna részt, de a koronavírus miatt az utazás ellehetetlenül?

Ez a kérdés nem biztosítási kérdés, egy európai szabályozáson alapuló hazai jogszabály ugyanakkor rendezi ezt az esetet. Az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet a 9. §-ban kimondja, hogy abban az esetben, amikor az utazásszervező azért mondja fel az utazási szerződést, mert a célország „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, akkor a) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy b) ha az utazásszervező az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

(forrás: MABISZ)