

KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ lakásbiztosítások

Jelen kárrendezési tájékoztató az UNION Biztosító lakásbiztosítási szerződéseire terjed ki.

1. Kárbejelentés vagy szolgáltatási igény bejelentése

A biztosított, illetve a szerződő köteles a káreseményt annak bekövetkeztekor haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított

- Épület Ingóság A-B szerződés, Union Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás, 2021.05.01. előtt kötött Union Kandalló Extra otthonbiztosítás és ERSTE Kandalló Extra otthonbiztosítás, valamint 2021.05.14. előtt kötött Union Otthonbiztosítás; Union24 Otthonbiztosítás és Optimum Plusz Otthonbiztosítás esetén 2 munkanapon belül
- Napraforgó, Union Kandalló otthonbiztosítás, Union24 Kandalló Extra, ERSTE lakás, Egyéni ERSTE Kandalló, T-Home lakásbiztosítási szerződés esetén 2 napon belül
- 2021.05.01. után kötött Union Kandalló Extra és ERSTE Kandalló Extra, valamint 2021.04.15. után kötött Union Otthonbiztosítás, Union24 Otthonbiztosítás esetén 5 munkanapon belül
- 2022.06.06. után kötött Union Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén 10 munkanapon belül

a biztosítónak bejelenteni, a szükséges felvilágosításokat megadni, és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmánál ellenőrzését.

Nem áll be a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.

A biztosítási esemény bekövetkezése után a biztosított vagyontárgy állapotán a biztosított a kárfelvétel megtörténtéig, legkésőbb azonban a bejelentéstől számított (a szerződésre vonatkozó biztosítási feltételektől függően) 5 napig vagy 5 munkanapig csak annyiban változtathat, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges.

A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási ajánlat felvételekor hatályos biztosítási feltételekben rögzítettek szerint 1, 2 vagy 5 év alatt évülnek el. A biztosítási szolgáltatás iránti igény esetén az elévülési időt a biztosítási esemény bekövetkeztének időpontjától kell számítani.

2. A kárbejelentés lehetséges módjai, csatornái, helyei

A kárbejelentés a következő módokon tehető meg:

- telefonon: +36-1-486-4343-as telefonszámon
- online: www.union.hu weboldalon a Kárbejelentés menüpont alatt
- személyesen: a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában a 1134 Budapest, Váci út 33. szám alatt
- postai úton: a 1380 Budapest, Pf. 1076 címre megküldött kitöltött kárbejelentő nyomtatvánnyal
- elektronikusan:
 - otthonkar@union.hu
 - Union Értem Fogyasztóbarát Otthonbiztosítási kár esetén mfolakaskar@union.hu
 - lakásbiztosításhoz kötött baleseti károk esetén szemelykar@union.hu

3. A biztosítási szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők

3.1. Kárfelvétel

A kárbejelentést követő 5, az UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén 2 munkanapon belül a biztosító felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belüli időpontot ajánl kárszemplére.

3.2. Határidők

A biztosító köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek:



a) kellően megindokolt javaslatot tenni a szolgáltatására azokban az esetekben, amelyekben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és a szolgáltatásának mértékét jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összességében megállapította, vagy

b) indokolással ellátott választ adni a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összességében nem állapította meg.

A biztosító a szolgáltatását a biztosítási módozattól függően a kárbejelentéstől számított 15 vagy 30 napon belül teljesíti, vagy a kár rendezéséhez szükséges utolsó okirat beérkezésétől számított 15 napon belül, UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén a kárszmlét vagy az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül. Amennyiben a kárbejelentésen kívül a biztosítási esemény bekövetkezésére, illetve a kár összegére vonatkozóan, ezek bizonyítása céljából egyéb dokumentumok csatolása is szükséges, úgy a biztosító az utolsó okirat beérkezését követő 30 napon belül köteles a megállapított kárösszeget megfizetni (kivétele UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás) a biztosított által meghatározottak szerint banki átutalással vagy postai kifizetéssel.

4. A biztosító szolgáltatása

4.1. Épület, építmény esetén

A biztosító az esetlegesen bekövetkező károkat a károsodott vagyontárgy káridőponiti értékén téríti meg, maximum a szerződésben foglalt biztosítási összeg erejéig.

2019.02.01. után kötött UNION Otthonbiztosítás és 2018.04.01. után kötött UNION Kandalló Extra lakásbiztosítás esetén, ha az épület újraépítési, helyreállítási költsége nagyobb az épület forgalmi értékénél, akkor a biztosító az egyéb szabályok betartása mellett a károsodott ingatlan forgalmi értékét téríti meg. A forgalmi érték és az épület újraépítési, helyreállítási értéke közötti különbséget megfizetésére csak akkor köteles a biztosító, ha az épület újjáépítése, helyreállítása a kockázatviselés helyén, igazoltan, a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 3 éven belül ténylegesen megtörténik.

Biztosítási esemény miatt károsodott tapétázott, mázolt vagy festett falak esetén a helyiség egész felületének helyreállítási költségei csak akkor biztosítottak, ha a helyiségnek legalább két oldalfala vagy a mennyezet és az egyik oldalfala károsodott. Burkolólapok károsodása esetén a teljes egyforma elemekkel borított egy helyiségben lévő felület újraburkolása csak akkor biztosított, ha a károsodás mértéke meghaladja az 50%-ot. A biztosító csak abban az esetben térít az általános forgalmi adóval növelt helyreállítási költségen, ha a biztosított a helyreállítás, vagy javítás kapcsán nem jogosult az áfa adóhatóságtól történő visszaigénylésére és bizonyítja, hogy az áfa a károsodott vagyontárgy kár utáni helyreállítása vagy újraépítése során felmerült.

A kártérítési összegből minden esetben levonásra kerül:

- a hasznosítható maradványok értéke,
- a kárnak az a része, amely más forrásból megtérül.

Bérelt épületek, építmények károsodása esetében a bérlő által kötött biztosítás alapján a kár csak olyan mértékben térül, amilyen mértékben a biztosított azért jogszabály szerint felelősséggel tartozik. A szolgáltatás felső határa itt is a tényleges kár, de legfeljebb a biztosítási összeg.

Amennyiben az épületre és a közös tulajdonban lévő részre a tulajdonosok nem kötnek önálló biztosítást, az épületek közös részeiben bekövetkező károkat a biztosító társasházak esetében a tulajdoni hányad, szövetkezeti házak esetében a biztosítónál biztosított és a szövetkezet összes lakásának arányában téríti meg.

Biztosított költségek

Megtéríti a biztosító a biztosítási összegen túl, a biztosítási összeg 5%-a erejéig, a biztosítási esemény során felmerülő, alább felsorolt, indokolt és igazolt költségeket, ha azok a biztosítottat terhelik:

- rom- és törmelékeltakarítási, egyszeri takarítási, valamint a törmeléknek a legközelebbi lerakóhelyhez való elszállítási és lerakási vagy megsemmisítési,
- oltási, mentési,
- tervezési és hatósági engedélyezési,
- minden egyéb szükséges kárenyhítési költséget.

A biztosítási összegen felüli 5%-os limitösszegen belül kárenyhítési költséget a biztosító csak abban az esetben térít, amennyiben a tényleges kár és a kárenyhítési költség együttes összege a biztosítási összeget, mint a biztosító szolgáltatásának felső határát meghaladja. Ha a biztosított épületet biztosítási esemény által okozott kár miatt hatóság lakhatatlanná nyilvánítja, a biztosító az alábbiakban meghatározott limiten belül, megtéríti az ideiglenes lakás bérleti díját és a költözés költségeit. A kártérítési összeg 400 000 Ft.



4.2. Ingóság károsodása esetén:

A biztosító az esetlegesen bekövetkező károkat a károsodott vagyontárgy káridőponti értékén téríti meg, maximum a biztosítási összeg erejéig.

A károsodott vagyontárgyak új értéken történő meghatározásának alapja:

- ha a termék a kár időpontjában hazai kereskedelembe kapható, akkor az átlagos beszerzési ár az új érték alapja,
- ha a termék nem kapható a hazai kereskedelembe, akkor az azzal egyenértékű, hozzá tulajdonságaiban leginkább hasonló termék, az eltérések értékmódosító hatásának figyelembevételével tekintendő az új érték alapjának.

A biztosító csak abban az esetben térít az általános forgalmi adóval növelt helyreállítási költségen, ha a biztosított a helyreállítás vagy javítás kapcsán nem jogosult az áfa adóhatóságtól történő visszaigénylésére és bizonyítja, hogy az áfa a károsodott vagyontárgy kár utáni helyreállítása során felmerült.

kártérítési összegből minden esetben levonásra kerül:

- a hasznosítható maradványok értéke,
- az az összeg, amely más forrásból megtérül.

Bérelt, kölcsönvett vagy egyébként a biztosított birtokában lévő biztosított háztartási ingóságok esetén a térítés káridőponti avult értéken történik, a biztosított felelősségének mértékéig.

Biztosított költségek

Megtéríti a biztosító a biztosítási összegén túl, a biztosítási összeg 5%-a erejéig, a biztosítási esemény során felmerülő, alább felsorolt, indokolt és igazolt költségeket, ha azok a biztosítottat terhelik:

- rom- és törmelékeltakarítási, egyszeri takarítási, valamint a törmeléknek a legközelebbi lerakóhelyhez való elszállítási és lerakási vagy megsemmisítési,
- oltási, mentési,
- tervezési és hatósági engedélyezési,
- minden egyéb szükséges kárenyhítési költséget.

A biztosítási összegén felüli 5%-os limitösszeget belül kárenyhítési költséget a biztosító csak abban az esetben térít, amennyiben a tényleges kár és a kárenyhítési költség együttes összege a biztosítási összeget, mint a biztosító szolgáltatásának felső határát meghaladja. Ha a biztosított épületet biztosítási esemény által okozott kár miatt hatóság lakhatatlanná nyilvánítja, a biztosító a meghatározott limiten belül, megtéríti az ideiglenes lakás bérleti díját és a költözés költségeit. A kártérítési összeg 400 000 Ft. Megtéríti a biztosító a fent meghatározott limiten belül az árvíz, illetve árvízveszély miatt elrendelt kiköltözéssel kapcsolatos költségeket is.

A kifizetés a biztosított, a zálogjogosult vagy az általuk meghatalmazott természetes vagy jogi személynek, egyéb szervezetnek történhet.

A szolgáltatás teljesítése magyar forintban történik.

5. A biztosítási szolgáltatás teljesítése, ideértve az egyezségi kárrendezést

- **Számlás kárrendezés:** A biztosító a biztosított vagyontárgyban keletkezett kár helyreállításához szükséges költségek általános forgalmi adóval növelt összegét a biztosítottnak csak akkor térítheti meg, ha a bemutatott számla tartalmazza a helyreállításához szükséges munkálatok megnevezését, anyagköltségét és munkadíját, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfelel
- **Számla nélküli kárrendezés:** A biztosító a felmért kárkép alapján, a kár időpontjában érvényes átlagos építőipari egységáron, szakértői számítással állapítja meg a kártérítés összegét. Amennyiben a kár rendezéséhez a károsult árajánlatot, vagy költségvetést nyújt be, ezt a kártérítési összeg megállapításánál, annak számítása során tájékoztató jelleggel, figyelembe veheti.
- **Egyezségi kárrendezés:** Amennyiben a helyreállításról nem készült számla, úgy a biztosító a szakértői kárszámítás alapján kalkulált összeget, egyösszegben - a károsult által is elfogadott mértékben - egyezségi alapon téríti meg.

érted