

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
- UNION Lakásbiztosítás, 2022.06.06. után kötött Union Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás, valamint 2022.08.01. után kötött Union Kandalló Extra, ERSTE Kandalló Extra, Union Otthonbiztosítás és Union24 Otthonbiztosítás esetén 10 munkanapon belül

a biztosítónak bejelenteni, a szükséges felvilágosításokat megadni, és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának 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 bekövetkezte után a biztosított vagyontárgy állapotán a biztosított a kárfelvétel megtörténteig, 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 kárszemlére.



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 (kivételez UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás) a biztosított által meghatározottak szerint banki átutalással vagy postai kifizetéssel.

4. A biztosító szolgáltatása

4.1. UNION Kandalló Extra, ERSTE Kandalló Extra, UNION Otthonbiztosítás, UNION24 Otthonbiztosítás, UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás esetén

Épület, építmény károsodása esetén

A biztosító az esetlegesen bekövetkező károkat a károsodott vagyontárgy káridőponti 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 újjáépítési, 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 újjáépítési, helyreállítási értéke közötti különbözet 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 újjáépítése 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.

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 kereskedelemben kapható, akkor az átlagos beszerzési ár az új érték alapja,



– ha a termék nem kapható a hazai kereskedelemben, 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.

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

A szolgáltatás teljesítése magyar forintban történik.

4.2. UNION Lakásbiztosítás esetén

Amennyiben a biztosítási összeg a szerződő kérésére a biztosító által ajánlott értéknél alacsonyabb értékre lett meghatározva, és ez alacsonyabb, mint az épület káridőponti újjáépítési értéke, illetve az ingóságok káridőponti új állapotban történő beszerzési értéke, akkor alulbiztosítás következik be. Ilyen esetben a biztosító aránylagos térítést alkalmazhat, tehát a kárt olyan arányban téríti meg, ahogyan a káridőponti biztosítási összeg aránylik a káresemény időpontjában számított épület újjáépítési, illetve az ingóságok új állapotban történő beszerzési értékhez.

Amennyiben a szerződés a szerződő kérésére biztosítási összeg nélkül jön létre az Épületek vagyonszóra és/vagy a Háztartási ingóságokra, és a szerződéskötéskor feltüntetett hasznos alapterület kisebb a ténylegesnél, akkor alulbiztosítás következik be. Ilyen esetben a biztosító az épületek helyreállítási, illetve az ingóságok új állapotban történő beszerzési költségét olyan arányban téríti meg, ahogyan a szerződéskötéskor megadott alapterület aránylik a káridőponti hasznos alapterülethez.

Amennyiben a szerződés a biztosító által ajánlott biztosítási összegekre vagy az épületek helyreállítási, illetve az ingóságok új állapotba történő beszerzési értékére tett szerződői ajánlattal jött létre az „Épületek” és a „Háztartási ingóságok” vagyonszóra – és a biztosított alapterület a valós hasznos alapterülettel megegyezik –, úgy kár esetén nem érvényesül az alulbiztosítás jogkövetkezménye. Ebben az esetben a biztosító szolgáltatásának felső határa

- épület/lakás és melléképületek, valamint az építmények vonatkozásában a káridőponti újjáépítési/helyreállítási költségek,
- háztartási ingóságok vonatkozásában azok káridőponti helyreállítási/javítási, illetve újrabetétkelési költségei.

A számszerűen megjelölt biztosítási összegre kötött szerződésnél azonban a szolgáltatási összeg maximuma a biztosítási összeg.

Épületek esetében az újjáépítési érték az az összeg, melyből a károsodott ingatlan a kockázatviselés helyén helyreállítható.

Ingóságok esetében az új állapotban történő beszerzési érték megállapításának alapja:

- ha a termék a kár időpontjában hazai kereskedelemben kapható, az átlagos beszerzési ár,
- amennyiben a termék hazai kereskedelemben nem kapható, a hozzá tulajdonságaiban legközelebb álló terméknek a kereskedelemben alkalmazott árából kalkulált átlagos beszerzési ára, az esetleges értékelkedés értékmódosító hatásának figyelembevételével.

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 helyreállításhoz szükséges munkálatok megnevezését, anyagköltségét és munkadíját, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfeleltetését
- **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.

