



# **Problemy klientów ubezpieczeń turystycznych pojawiające się w interwencjach Rzecznika Finansowego**



**Marek Kurowski**

Główny Specjalista

Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

Biuro Rzecznika Finansowego

# Ubezpieczenia turystyczne

## Ryzyka Wakacyjne



**Ubezpieczenia turystyczne (pakiety) obejmują ochroną różne ryzyka, które mogą nas dotknąć w trakcie wakacyjnego wyjazdu.**



**REZYGNACJA LUB PRZERWANIE PODRÓŻY**  
(pokrycie poniesionych uprzednio kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej czy przerwanie podróży)

**KONIECZNOŚĆ POKRYCIA KOSZTÓW LECZENIA**  
(mogące obejmować także inne koszty powiązane)

**POTRZEBA SKORZYSTANIA Z USŁUG POMOCOWYCH**  
w szczególności obejmujące koszty transportu i ratownictwa

**DOZNANIE NIESZCZĘŚLIWEGO WYPADKU/URAZU,**  
lub nagłe zachorowanie podczas wyjazdu

**UTRATA, USZKODZENIE LUB KRADZIEŻ BAGAŻU**  
podróżnego czy sprzętu sportowego

**PONOSZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ**  
w życiu prywatnym w związku z wyjazdem turystycznym

**ODWOŁANIE / OPÓŹNIENIE LOTU**

# Co obejmuje pakiet ubezpieczeń turystycznych?



-  Ubezpieczenie kosztów leczenia zagranicą (KLZ)
-  Ubezpieczenie kosztów transportu i ratownictwa
-  Usługi assistance
-  Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych przypadków (NNW)
-  Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej
-  Ubezpieczenie bagażu podróżnego i sprzętu sportowego
-  Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, zmiany rezerwacji oraz przerwaniu podróży
-  Ubezpieczenie podróży samolotem



Ubezpieczyciele oferują  
**PAKIETY**  
ubezpieczeń na ryzyka podróży  
w różnych wariantach:

- **sum i limitów ubezpieczenia**
- **zakresu ubezpieczenia (opcje)**
- **wyłączeń odpowiedzialności**



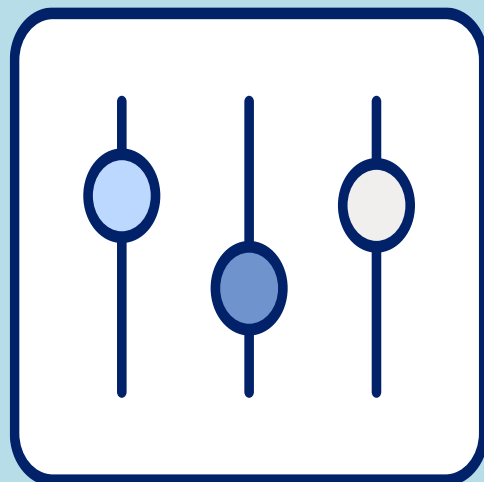
**Pakiet ubezpieczeń turystycznych  
jest produktem skomplikowanym !**

# UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE



## Problem dopasowania oferty do potrzeb

Na dystrybutorze ubezpieczeń spoczywa **obowiązek dopasowania polisy do wymagań i potrzeb klienta** (art. 8.1 i 8.3 uodu), ale:



Agencje turystyczne to przedsiębiorcy, którzy nie muszą stosować zapisów uodu (wyłączenie art. 2 uodu),

Organizator turystyki ma obowiązek przedstawienia klientowi propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia **KLZ i NNW** (art. 40 ust. 1 pkt 6 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych)

# UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNE



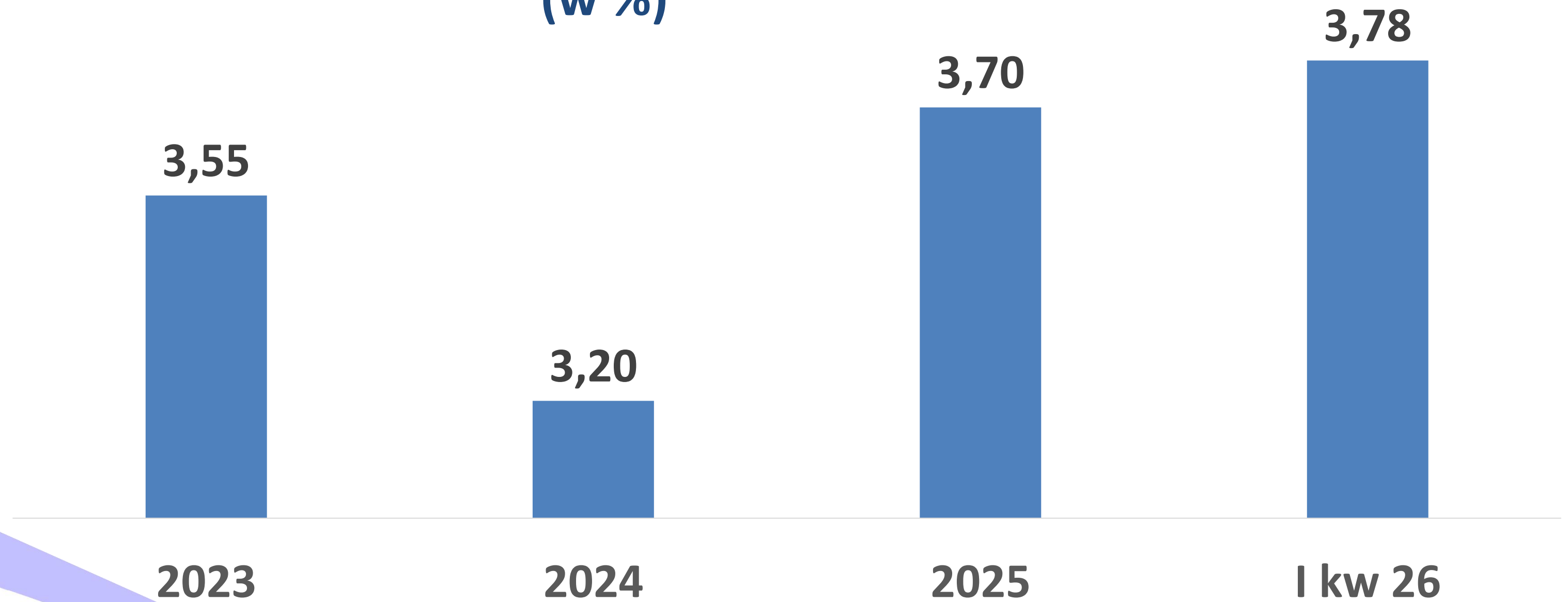
## Główne problemy sporów konsumenckich

- **NIEDOUBEZPIECZENIE I** – zbyt niska suma ubezpieczenia (ciągłe, rosnące koszty usług medycznych i ratowniczych)
- **NIEDOUBEZPIECZENIE II** – zbyt wąski zakres ubezpieczenia: wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczycieli (choroby przewlekłe, sporty wysokiego ryzyka, klauzula alkoholowa) możliwe do ubezpieczenia za wykupieniem dodatkowo płatnej opcji
- **DEFICYT EDUKACJI I**: potoczne rozumienie pojęć określanych w o.w.u. („nagłe zachorowanie”, „nieszczęśliwy wypadek”)
- **DEFICYT EDUKACJI II**: brak odpowiednich uzgodnień z ubezpieczycielem (kontakty z info-linią)
- **DEFICYT EDUKACJI III**: Brak dokumentacji wymaganej przez ubezpieczycieli (dokumentacja medyczna, rachunki)

# Udział ubezpieczeń turystycznych w interwencjach Rzecznika Finansowego w latach 2023-2025



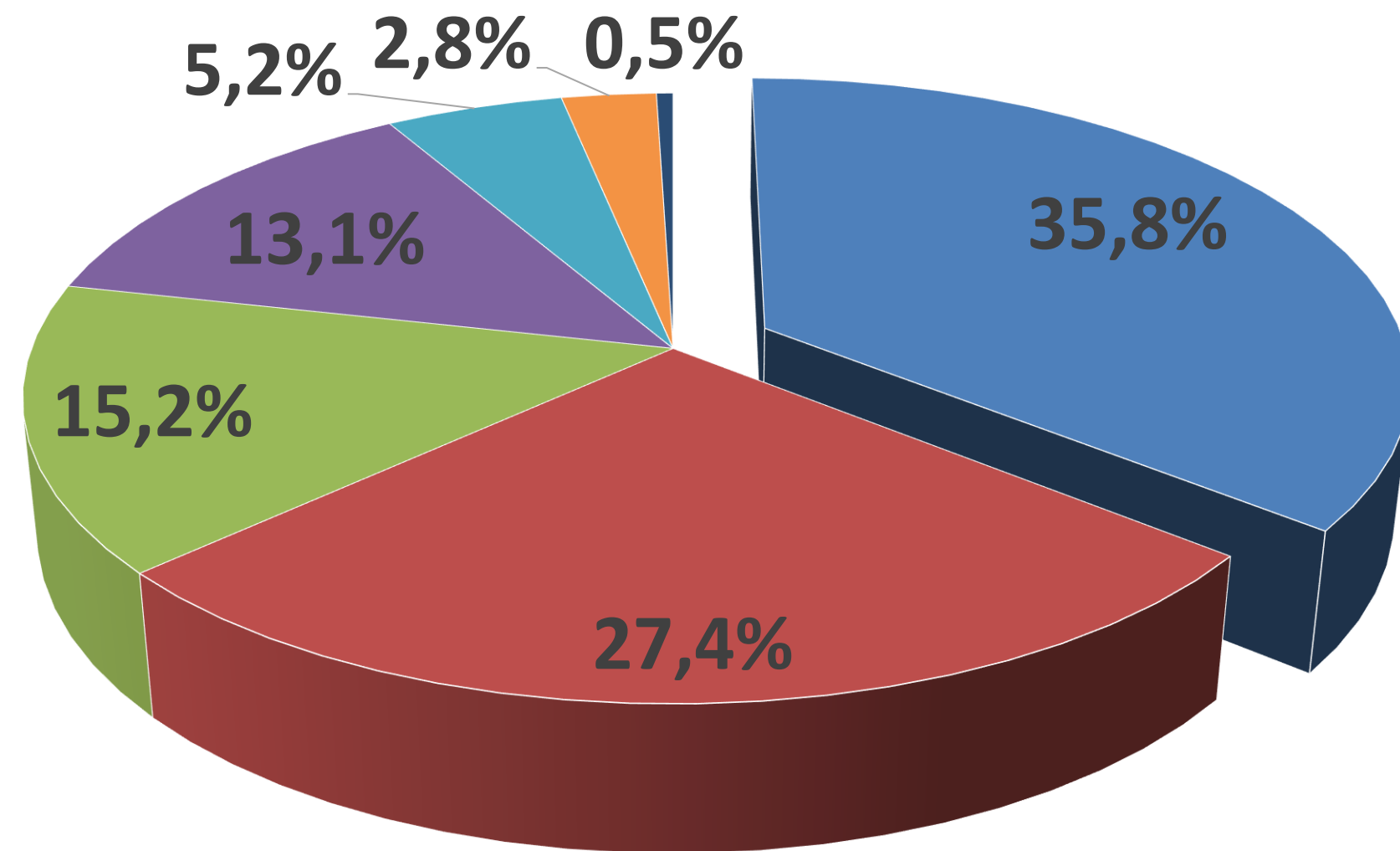
(w %)



W okresie od 2023 r. do końca I kw. 2026 r. z obszaru ubezpieczeń turystycznych  
wptynęło 1.343 wniosków o interwencję Rzecznika Finansowego.



# Interwencje Rzecznika Finansowego w obszarze ubezpieczeń turystycznych wg. typów ubezpieczeń (2023-I kw. 2026)



W 74% przypadków to odmowa odszkodowania była powodem skargi.

27% interwencji Rzecznika zakończyło się z pozytywnym rezultatem dla klienta.

■ kosztów rezygnacji z podróży  
■ bagażu  
■ opóźnienia/odwołania lotu  
■ pozostałe

■ kosztów leczenia za granicą  
■ NNW  
■ assistance

# 1. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży



## Najczęstsze problemy

**NAGŁE ZACHOROWANIE** „ostry stan chorobowy zagrażający życiu lub zdrowiu osoby ubezpieczonej”

### ■ CZY ZACHOROWANIE BYŁO NAGŁE?

- zaostrzenie choroby przewlekłej (**dodatkowo płatna opcja**)
- ciąża (32 tygodnie, komplikacje)

### ■ CZY POCZĄTEK CHOROBY PRZYPADAŁ W OKRESIE UBEZPIECZENIA?

### ■ CZY ISTNIAŁY PRZECIWWSKAZANIA DO PODRÓŻY?

- zalecenia lekarza
- uraz vs. cel podróży

**UBEZPIECZYCIELE WYMAGAJĄ DOSTARCZENIA DOKUMENTACJI LEKARSKIEJ, NA PODSTAWIE KTÓREJ DOKONYWANA JEST OCENA CZY WYSTĘPUJE ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZYCIELA ZA SZKODĘ.**

## 2. Ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą



### Najczęstsze problemy

- ❑ Odmowa pokrywania kosztów leczenia następstw chorób przewlekłych (dodatkowo płatna opcja)
- ❑ Odmowa refundacji kosztów leczenia / kontynuacji leczenia / rehabilitacji w kraju (dodatkowo płatna opcja)
- ❑ Brak dostarczenia przez ubezpieczonego wymaganej przez ubezpieczycieli dokumentacji medycznej (odmowa/wstrzymanie świadczenia)
- ❑ Pokrywanie kosztów leczenia tylko z zakresie niezbędnym z medycznego punktu widzenia dla ratowania życia lub przywrócenia do zdrowia do stanu umożliwiającego powrót do kraju
- ❑ Odmowa / zaniżenie refundacji kosztów leczenia niekonsultowanych z ubezpieczycielem (poza placówką medyczną wskazaną przez ubezpieczyciela)
- ❑ Odmowa pokrywania kosztów leczenia urazów doznanych w wyniku uprawiania sportów wyczynowych/niebezpiecznych (dodatkowo płatna opcja)

# 3. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)



## Najczęstsze problemy

**Spory konsumenckie wynikają z potocznego rozumienia „nieszczęśliwego wypadku” w sposób odmienny niż w o.w.u.**

Zagubienie się w górach, pogorszenie się stanu zdrowia bez związku z wypadkiem (np. nagłe zachorowanie, wyłukanie się plomb w zębie, zaostrzenie choroby przewlekłej) nie są traktowane przez ubezpieczycieli jako **NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK**.

- Wyłączenia zdarzeń wynikających z pracy fizycznej (**opcja dodatkowo płatna**)
- Odmowa świadczenia: „nieszczęśliwy wypadek” ~ zachorowanie (np. COVID-19, pogorszenie stanu zdrowia)
- Wyłączenie niektórych zachorowań nawet w powiązaniu z NW (np. przepuklina brzuszna)
- Odmowa świadczenia z tytułu uszczerbku na zdrowiu - kwalifikacja urazu wg. tabeli załączanej do o.w.u.
- Zaniżenie uszczerbku na zdrowiu
  - uraz nie stanowił trwałego uszczerbku na zdrowiu
  - „zaoczna” ocena medyczna na podstawie dostarczonej dokumentacji vs. badanie weryfikacyjne lekarza orzecznika (komisja lekarska)

# 4. Ubezpieczenie kradzieży lub utraty bagażu



## Najczęstsze problemy

- **Zniszczenie / uszkodzenie waliz** jest zazwyczaj wyłączone lub ubezpieczane jako dodatkowo płatna opcja
- **Przewoźnik w pierwszym rzędzie odpowiada na zgubienie bagażu (zaświadczenie od przewoźnika)**
- **Brak dokumentacji zdarzenia (np. protokół Policji, kwity bagażowe lub parkingowe)**
- **Brak dokumentów poświadczających nabycie przedmiotów utraconych**

# 5. Ubezpieczenie opóźnienia / odwołania lotu



## Najczęstsze problemy

Niezależnie od umów ubezpieczenia zgodnie z rozporządzeniem WE 261/2004 za opóźnienia lotów o więcej niż 3 godziny z winy przewoźnika podróżnym przysługuje odszkodowanie z zależności od odległości lotu i czasu opóźnienia od 250 do 600 euro.

- **opóźnienie lotu ~ = odwołanie lotu**
- **opóźnienie lotu (limit min. czasu opóźnienia, np. 5 godz.)**
- **opóźnienie lotu (rejs zagraniczny) – nie dotyczy opóźnień na terenie kraju !**
- **tylko konieczne/niezbędne wydatki (art. spożywcze, przybory toaletowe, odzież)**
- **limity refundacji kosztów za wydatki poniesione z opóźnieniem lotu**

**UBEZPIECZYCIELE ŻĄDAJĄ UDOKUMENTOWANIA OPÓŹNIENIA (bilety lotnicze / dokument od przewoźnika o opóźnieniu) ORAZ DOKUMENTÓW POŚWIADCZAJĄCYCH PONIESIENIE WYDATKÓW (rachunki)**

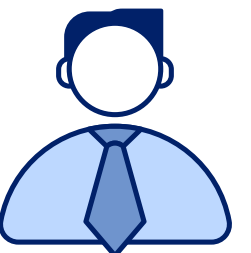
# 6. Ubezpieczenie assistance w podróży



## Najczęstsze problemy



- **Niemożność skontaktowania się z biurem pomocy / infolinią ubezpieczyciela**
- **Koszty usług pomocowych przewyższają limity z umowy ubezpieczenia**
- **Kwestionowanie ustaleń poczynionych na info-linii**



# Dziękuję za uwagę!

Skontaktuj się w razie dalszych pytań.

## Adres e-mail

[m.kurowski@rf.gov.pl](mailto:m.kurowski@rf.gov.pl)

## Strona internetowa

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

