

ZÁKLADNÉ KATEGÓRIE KOMPLEXNÉHO CESTOVNÉHO POISTENIA

Littvová Zuzana

ABSTRAKT

Komplexné cestovné poistenie ponúka súhrnné portfólio cestovných poistných produktov. Uvedený produkt zabezpečuje poistenému pomoc pred, počas a po skončení jeho cesty do zahraničia. Cieľom môjho príspevku je priblížiť význam tohto produktu, pričom sa zameriavam na jednotlivé základné kategórie cestovného poistenia t.j. na poistenie liečebných nákladov, na úrazové poistenie, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie stornovacích poplatkov ako aj na asistenčné služby, ako obvyklej súčasť tohto poistného produktu.

ABSTRACT

The complex travel insurance offers a comprehensive portfolio of global travel insurance products. This product provides support before, during, and after trip of the insured. The target of my paper is to describe importance of this insurance product by focusing on the elementary categories of travel insurance. They include the travel insurance, the medical costs, the accident insurance, the coverage for theft of baggage, the responsibility insurance, the insurance for trip interruption and assistance services, what are included into this insurance product, generally.

1. Zdravotná starostlivosť v zahraničí

Verejné zdravotné poistenie zabezpečuje zdravotnú starostlivosť v členských krajinách Európskej únie. Ide o zdravotnú starostlivosť, akú si vyžaduje aktuálny zdravotný stav dotyčnej osoby. Poskytuje sa priamo na mieste pobytu, aby osoba nemusela prerušiť kvôli potrebnej zdravotnej starostlivosti svoj pobyt v danom členskom štáte predčasne, ako predpokladala. Potrebná zdravotná starostlivosť je taká, ktorá sa stane z lekárskeho hľadiska potrebná vrátane očkovania, operačného zákroku, tehotenských prehliadok, pôrodu, popôrodnej starostlivosti a zdravotnej starostlivosti v prípade chronického ochorenia. Zdravotnú starostlivosť v plnom rozsahu možno definovať ako zdravotnú starostlivosť na akú má nárok domáci poistenec a musí byť poskytnutá za rovnakých podmienok ako domácemu poistencovi. Takýto rozsah zdravotnej starostlivosti je poskytovaný osobám s bydliskom v inom členskom štáte. Uvedená zdravotná starostlivosť je poskytovaná na základe Európskeho preukazu zdravotného poistenia¹. Na základe európskeho preukazu zdravotného poistenia má poistenec nárok na potrebnú zdravotnú starostlivosť v členských krajinách Európskej únie. Európsky preukaz je určený pre krátkodobé cesty vrátane dovolení, služobných ciest, brigád, stáží, študijných pobytov a pod. I keď kryje neodkladnú zdravotnú starostlivosť bez obmedzenia

¹ od 1.1.2006 sa vydáva Európsky preukaz zdravotného poistenia (resp. známy pod názvom európsky preukaz). Európsky preukaz zdravotného poistenia nahrádza formulár E 111, ktorého platnosť skončila 31.12.2005

maximálnej finančnej čiastky, jeho nevýhodou je, že nekryje náklady za spoluúčasť taktiež náklady pri ošetrovaní v zdravotníckom zariadení a u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorí nie sú napojení na miestny systém verejného zdravotného poistenia.

Mnohí občania Slovenskej republiky však cestujú aj mimo krajín Európskej únie. V tom prípade, ak im bola poskytnutá zdravotná starostlivosť počas ich pobytu v konkrétnom štáte mimo Európskej únie, museli si hradiť náklady sami. Majú síce možnosť žiadať si o refundáciu vynaložených nákladov za ošetrovanie, no podľa platnej legislatívy poistencovi môžu byť refundované náklady za neodkladnú zdravotnú starostlivosť vo výške nákladov, čo by ošetrovanie stálo v Slovenskej republike. Nemôžu byť refundované ani náklady za prevoz poistenca späť do Slovenskej republiky po poskytnutí zdravotnej starostlivosti zo štátu, kde bol ošetrovaný.

Z krytia nákladov na zdravotnú starostlivosť z verejného zdravotného poistenia jednoznačne vyplýva, že občan Slovenskej republiky je pri pobyte v cudzine kategoricky vystavený riziku, že za potrebnú zdravotnú starostlivosť bude musieť platiť omnoho väčšie peňažné dávky ako pri jej poskytnutí v Slovenskej republike. Na cestách sú však občania vystavení rôznym rizikám, nielen tým, ktoré súvisia s ich nutným zdravotným ošetrovaním. Jedná sa o široké spektrum náhodných udalostí či už priamo pri cestovaní alebo počas pobytu v zahraničí. Neprijemnosti, ako je oneskorenie batožiny, meškanie letu alebo úraz, prípadne náhle ochorenie taktiež môžu spôsobiť nemalé finančné ťažkosti.

2. Komplexné cestovné poistenie

Poistný produkt, ktorým je **komplexné cestovné poistenie** napomáha zmierniť riziká a finančné straty, ako aj možné nepredvídané náklady spojené so zahraničným pobytom. Ide o komerčný produkt neživotného poistenia, ktorého základným poistením je **poistenie liečebných nákladov**, ktoré vzniknú v prípade náhleho ochorenia alebo úrazu poisteného v zahraničí. Náhly prípad je taký, pri ktorom nevykonanie okamžitého lekárskeho ošetrovania ohrozuje život poisteného, jeho telesnú integritu a môže spôsobiť vážne následky na zdraví². Účelom cesty môže byť turistický pobyt, služobná cesta, študijný pobyt, pracovný pobyt či dlhodobý študijný pobyt. K poisteniu liečebných nákladov, ako základnej časti cestovného poistenia je možnosť dojednať rad rôznych pripoistení, ako:

- poistenie zodpovednosti za škodu v zahraničí,
- poistenie právnej ochrany v zahraničí,
- poistenie batožiny,
- úrazové poistenie,
- poistenie storno poplatku.

Rozhodujúcim produktom komplexného cestovného poistenia je teda **poistenie liečebných nákladov**. Najväčšie riziko pre občana v cudzine hrozí v podobe náhleho ochorenia, úrazu alebo dopravnej nehody, preto o dôležitosti tejto zložky poistenia niet pochyb. V zmysle všeobecných poistných podmienok a zmluvných dojednaní poistenia liečebných nákladov v zahraničí má poistený právo na úhradu nevyhnutných nákladov na neodkladné ošetrovanie vrátane predpísaných liekov, prevozu a niekoľkodňovej hospitalizácie v nemocnici, náklady spojené

² MAJTÁNOVÁ, A. a kol. *Poistovníctvo*. Bratislava: Ekonóm, 2005. s. 113. ISBN 80-225-1940-5.

s prepravou poisteného späť do miesta trvalého bydliska, ktoré vznikli v dôsledku úrazu alebo náhleho ochorenia poisteného v zahraničí a ak to zdravotný stav umožňuje. V prípade nastania najhoršej alternatívy t.j. smrti poisteného, poistenie zahŕňa aj prevoz telesných pozostatkov poisteného do Slovenskej republiky.

Poistenie zodpovednosti za škodu v zahraničí kryje neúmyselnú škodu, ktorú môže poistený spôsobiť v zahraničí komukoľvek s kým príde do styku. Poistenie zodpovednosti za škodu na zdraví je súčasťou komplexného cestovného poistenia. Niekedy nešťastná náhoda, ako je prevrátená šálka s kávou počas služobnej cesty stačí na to, že výsledkom môže byť škoda za niekoľko tisíc korún napr. na počítačom vybavení. Tento jednoduchý príklad demonštruje dôležitosť tohto poistenia. Z poistenia zodpovednosti za škodu má poistený právo aby za neho poisťovateľ uhradil škodu vzniknutú na živote, zdraví alebo zničením či poškodením vecí, prípadne inú majetkovú ujmu vyplývajúcu zo škody na živote alebo zdraví. Pre lepšiu prehľadnosť uvediem, že poistenie sa vzťahuje na zodpovednosť poisteného za škodu spôsobenú:

- činnosťou v bežnom občianskom živote,
- vykonávaním turistickej činnosti,
- vlastnením a používaním bicyklov,
- vykonávaním športovej činnosti, jazdou na koni, používaním vlastného športového náradia.

Poistenie zodpovednosti za škodu sa nevzťahuje na škody, ktoré spôsobí poistený vedením motorových vozidiel, motorových člnov, lodí a na škody spôsobené pri výkone povolania. Súčasne s poistením zodpovednosti za škodu možno hovoriť aj o poistení právnej ochrany v zahraničí. Princíp poistenia spočíva v tom, že poisťovňa poskytne poistenému v prípade zložitých právnych prípadov právnu pomoc prostredníctvom svojich zmluvných právnikov, ktorí majú skúsenosti s podobnými prípadmi. Za takúto službu platí poistený poisťovní stanovené poistné³. Poistenie je dôležité najmä pre tých poistených, ktorí radi cestujú vlastným autom, pričom je nutná dostupnosť poskytovania asistenčných služieb právnej ochrany konkrétnej poisťovne najideálnejšie 24 hodín denne a 7 dní v týždni. V prípade poistenia právnej ochrany zabezpečia asistenčné služby poisťovní tlmočníka, advokátske služby a právne zastupovanie v občiansko-právnom spore.

Poistený počas pobytu v zahraničí musí počítať aj s nepríjemnosťou, že sa mu počas cesty stratia veci, ktoré si berie so sebou a majú pre neho vysokú hodnotu. K cestovnému poisteniu patrí aj **poistenie batožiny**, ktoré chráni majetok určený na cesty. Z poistenia batožiny poisťovňa uhradí škodu, ktorá nastala poškodením alebo zničením živelnou udalosťou, vodou z vodovodného zariadenia, stratou v čase, pri dopravnej nehode či po úraze poisteného. Taktiež zahŕňa poškodenie, zničenie alebo odcudzenie poistených vecí, ku ktorým došlo v dobe, keď boli zverené dopravcovi k preprave alebo podľa pokynov dopravcu uložené v priestore určenom pre spoločnú prepravu batožiny. Ide o prípady, kedy sa batožina zverila dopravcovi alebo dala do úschovy, resp. do ubytovacieho zariadenia. Pod uvedené poistenie spadá aj odcudzenie majetku. Vo väčšine poisťovní ponúkajúcich uvedený poistný produkt je poistné plnenie vo výške uvedenej poistnej sumy, obvykle maximálne do 10 000 Sk za jednu vec.

³ MAJTÁNOVÁ, A., DAŇHEL, J., DUCHÁČKOVÁ, E., KAFKOVÁ, E. *POISŤOVNÍCTVO - Teória a prax*. Praha: Ekopress, 2006. s. 163. ISBN 80-86929-19-1.

Účelom **úrazového poistenia**, ktoré sa taktiež zaraďuje do komplexného cestovného poistenia je odškodnenie klienta postihnutého úrazom, prípadne odškodnenie jeho pozostalých v prípade úmrtia následkom úrazu. Pri úrazovom poistení sa najčastejšie poskytuje poistná ochrana pre prípad prechodného alebo trvalého poškodenia zdravia alebo smrti následkom úrazu. Úraz vo všeobecných poistných podmienkach poisťovní býva zväčša definovaný ako náhle a neočakávané pôsobenie vonkajších síl vrátane sily telesnej, pôsobenie vysokých teplôt, pár, plynov, žiarenia a jedov, ktoré majú za následok poškodenie zdravia alebo smrť poisteného. Opísaná konštrukcia produktu zvyčajne obsahuje odstupňované poistné sumy na nevyhnutnú dĺžku liečenia, pre trvalé následky úrazom alebo smrť následkom úrazu. Aj v takomto prípade poisťovňa poskytne finančné odškodnenie podľa rozsahu týchto následkov, a to až do výšky poistnej sumy. Predmetom poistenia je trvalá invalidita a/alebo smrť poisteného, ak nastala v súvislosti s úrazom počas cesty a pobytu v zahraničí.

Keď si poistený kupuje zájazd alebo pobyt v cestovnej kancelárii, určite neuvažuje nad jeho zrušením. V prípade náhleho ochorenia alebo vážnej rodinnej udalosti, však cestu musí nepodmienečne zrušiť a stornovacie poplatky požadované od cestovnej kancelárie mu môžu spôsobiť značnú finančnú stratu. Pre tento účel poskytujú poisťovne **poistenie stornovacích poplatkov**. Výška poistného závisí od ceny zájazdu t.j. maximálna výška poistného plnenia nie je zo strany poisťovne ohraničená. Predmetom tohto poistenia je poistenie pre prípad zrušenia cesty organizovanej cestovnou kanceláriou, individuálne, leteckou alebo dopravnou spoločnosťou pre dôvody, ktorými môžu byť vážne akútne ochorenie alebo vážny akútny úraz, hospitalizácia poistenej osoby, smrť poisteného alebo jeho blízkej osoby, hospitalizácia v dôsledku choroby alebo úrazu blízkej osoby, zdravotné komplikácie v dôsledku tehotenstva poistenej osoby, krádež alebo vlámanie do miesta trvalého pobytu alebo sídla podniku, ktorý je vo vlastníctve poistenej osoby, a to krátko pred začiatkom cesty. Taktiež môže poistenie kryť riziko, ak je znemožnená účasť na zájazde v dôsledku toho, že v mieste konania zájazdu, kam mal poistený vycestovať, je preukázateľne zvýšené nebezpečenstvo pobytu z dôvodu živeľnej udalosti, vojny či občianskych nepokojov. Poisťovateľ vo väčšine poistných produktov uhradí v prípade poistnej udalosti až cca. 90% nákladov na stornovací poplatok, ktorý vyrúbi buď cestovná kancelária, dopravná spoločnosť alebo hotel poistenému pri storne objednanej služby. Poistenie je platné iba v prípade, ak bolo zakúpené najneskôr na druhý deň od zakúpenia celého zájazdu alebo zaplatením zálohy.

3. Asistenčné služby

K cestovnému poisteniu neodmysliteľne patria aj asistenčné služby. Toto slovné spojenie sa za posledných pár rokov stalo značne frekventované. Nosnou úlohou asistenčných služieb v prípade zdravotných problémov alebo hospitalizácie je:

- zabezpečenie zdravotníckeho zariadenia na primeranej úrovni,
- úhrada nákladov alebo poskytnutie platobných záruk zdravotníckym zariadeniam,
- sprostredkovanie informácií týkajúcich sa spôsobu a priebehu liečby v materinskom jazyku,
- komunikácia s blízkymi osobami na Slovensku,

- prevoz poisteného späť do vlasti.

Klienti majú právo v nevyhnutných prípadoch určených vo všeobecných poistných podmienkach konkrétnej poisťovne⁴ kontaktovať asistenčnú službu poisťovne, ktorá v prípade poistnej udalosti odporučí vhodné zdravotnícke zariadenie, resp. najbližší potrebný úrad alebo políciu, sleduje postup liečby a konzultuje ho s ošetrojúcimi lekármi prostredníctvom svojich lekárov, informuje klienta a jeho najbližších o jeho zdravotnom stave, zmiernuje problémy s jazykovou bariérou medzi klientom a lekármi alebo políciou, uhradí za klienta všetky náklady a zabezpečí jeho prevoz na Slovensko resp. privezie k nemu opatrovníka. Taktiež zariadi všetky ostatné nevyhnutnosti súvisiace s poistnou udalosťou (napr. zabezpečenie odvozu auta z miesta havárie, prevoz lyží zo svahu, kde sa klientovi stal úraz atď.). Na to, aby mohli asistenčné služby jednotlivých poisťovní zabezpečiť svojim klientom adekvátnu starostlivosť 24 hodín denne vo všetkých krajinách sveta, spolupracujú poisťovne zväčša aj s asistenčnými službami, ktoré sú priamo v zahraničí zastúpené inými poisťovňami. Úlohou asistenčných služieb je odborná pomoc v prípade núdze v zahraničí, v situáciách, keď je každá dobrá rada vysoko cenená.

4. Osobitosti komplexného cestovného poistenia

Pri komplexnom cestovnom poistení sú klienti poisťovne zabezpečení pri zahraničných cestách mimo trvalého bydliska. Zvyčajne býva v tomto poistení okrem poistenia liečebných nákladov a asistenčných služieb združené poistenie majetku (batožiny), zodpovednosti a úrazové poistenie. Uvedené poistenia som základnou charakteristikou rozobrala vo svojom príspevku. Keďže portfólio produktov ponúkaných na poistnom trhu Slovenskej republiky je veľmi široké, zamerala som sa na základné a najrozšírenejšie atribúty poistného krytia. Poistná doba pri komplexnom cestovnom poistení býva maximálne do jedného roka, aby poisťovňa mohla priebežne prehodnocovať poistené riziká. Poistné pri tomto produkte nie je pevne stanovené, ale je počítané individuálne najmä podľa dĺžky poistnej doby a poistených rizík. Existujú prirážky na poistnom pri starších osobách (každá poisťovňa kalkuluje s iným počtom rokov, hraničný vek sa zväčša počíta od veku 65 rokov), ako aj osobách, ktoré cestujú s cieľom športovať ale taktiež aj pri nepretržitom trvaní poistenia poväčšine nad 1 mesiac.

V prípade nastania poistnej udalosti zväčša až 90% výdavkov na liečbu v prípade úrazu alebo ochorenia v zahraničí a celé náklady na prípadný prevoz domov hradí pacient. V praxi to môže znamenať, že okrem vysokého finančného zaťaženia spojeného s liečbou a prevozom sa môžu pridružiť aj iné neočakávané nepriaznivé finančné udalosti. Kompletná ponuka cestovného poistenia poistenému umožní vycestovať do zahraničia s vedomím istoty, že je zabezpečený pre prípad náhleho ochorenia, úrazu, straty batožiny alebo spôsobenia škody tretej osobe a že sa kedykoľvek môže v slovenskom jazyku obrátiť na asistenčnú spoločnosť so žiadosťou o pomoc.

⁴ nevyhnutné je to v určitých prípadoch určených vo všeobecných poistných podmienkach a zmluvných dojednaniach napr. pri hospitalizácii, náročných alebo nákladných zákrokoch, repatriácii, poistnej udalosti z poistenia zodpovednosti za spôsobenú škodu atď.

Prezentovaný príspevok je výstupom riešenia projektu **VEGA č. 1/4629/07** "Vývojové trendy v poistnom krytí životných a neživotných rizík" riešeného na Katedre poisťovníctva Národohospodárskej fakulty EU v Bratislave.

LITERATÚRA

- 1 MAJTÁNOVÁ, A. a kol. Poisťovníctvo. Bratislava: Ekonóm, 2005. 184 s. ISBN 80-225-1940-5.
- 2 MAJTÁNOVÁ, A., DAŇHEL, J., DUCHÁČKOVÁ, E., KAFKOVÁ, E. POISŤOVNÍCTVO - Teória a prax. Praha: Ekopress, 2006. 296 s. ISBN 80-86929-19-1.
- 3 Zákon NR SR č. 580/2004 z 21. októbra 2004 o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4 <http://www.union.sk/index.php> (citované k 28.05.2007)
- 5 <http://www.vszp.sk> (citované k 25.05.2007)
- 6 <https://online.uniqa.sk/popis.asp> (citované k 20.05.2007)
- 7 <http://www.generali.sk> (citované k 22.05.2007)

KONTAKT

Ing. Zuzana LITTOVÁ, PhD.

Ekonomická univerzita v Bratislave

Národohospodárska fakulta, Katedra poisťovníctva

Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava, Slovenská republika

Tel: +4212 672 91 530

Email: littvova@euba.sk