

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

ANALIZA STORITEV AVTOMOBILSKIH
ZAVAROVANJ

MARKO GUGOLJ

KOPER, 2010

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Zaključna projektna naloga

ANALIZA STORITEV AVTOMOBILSKIH
ZAVAROVANJ

Marko Gugolj

Koper, 2010

Mentorica: doc. dr. Ajda Fošner

POVZETEK

Zaključna projektna naloga obravnava področje avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji. Namen naloge je pregledati storitve avtomobilnih zavarovanj ter ugotoviti razlike med ponudbo zavarovalnic na trgu. V nalogi so predstavljena avtomobilska zavarovanja ter vse zavarovalnice, ki nudijo avtomobilska zavarovanja skupaj z nekaterimi njihovimi storitvami. Z nalogo smo prikazali pomanjkljivosti pri ponudbi avtomobilskih zavarovanj in seznanili javnost, na kaj moramo biti pozorni pri sklepanju avtomobilskih zavarovanj, saj je med zavarovalnicami veliko razlik. V empiričnem delu bomo prikazali raziskavo z analizo in grafično predstavitev rezultatov.

Ključne besede: zavarovalnica, zavarovanec, zavarovalna vsota, zavarovalni pogoji, kasko, avtomobilska odgovornost, avtomobilska asistenca

SUMMARY

My final project assignment discusses the field of car insurance in Slovenia. The purpose of this assignment is to review the service of car insurance and establish the differences between insurance companies on the market. The assignment focuses on different insurance companies that offer car insurance together with other services. With this assignment, we exposed the deficiencies of car insurance offers and highlighted the concerns of committing to car insurance because of many differences between insurance companies. The research with analysis and graphic representation will be demonstrated in the empirical section.

Key words: insurance company, insurant, insurance fee, insurance terms, car insurance, automobile and liability insurance, car assistance

UDK: 368(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev področja in opis problema	1
1.2	Namen, cilj in osnovne trditve	2
1.2.1	Namen	2
1.2.2	Cilj.....	2
1.2.3	Trditve	2
1.3	Predpostavke in omejitve	2
1.3.1	Predpostavke	2
1.3.2	Omejitve.....	3
1.3.3	Metode raziskovanja	3
2	Zavarovalništvo.....	5
2.1	Zgodovina zavarovalništva v svetu	5
2.2	Zgodovina zavarovalništva v Sloveniji	6
2.3	Zavarovalno tveganje	8
3	Regulacija na področju zavarovalništva.....	9
3.1	Agencija za zavarovalni nadzor	9
3.2	Zakon o zavarovalništvu	9
3.3	Podzakonski akti	10
4	Avtomobilsko zavarovanje.....	13
4.1	Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu	13
4.2	Storitve na področju avtomobilskih zavarovanj	13
5	Zavarovalnice in njihove storitve	17
5.1	Zavarovalnica Triglav	17
5.2	Adriatic Slovenica	20
5.3	Zavarovalnica Maribor	25
5.4	Zavarovalnica Tilia.....	28
5.5	Zavarovalnica Grawe	32
5.6	Zavarovalnica Generali	36
6	Anketni vprašalnik	41
6.1	Izvedba anketnega vprašalnika.....	41
6.2	Analiza rezultatov	42

7 Sklep.....	51
Literatura	53
Viri	53
Priloge	55

PONAZORILA

Slika 6.1	Struktura anketirancev po spolu	42
Slika 6.2	Starostna struktura anketirancev	42
Slika 6.3	Izobrazbena struktura anketirancev	43
Slika 6.4	Struktura starosti vozila anketirancev	43
Slika 6.5	Sklenjena avtomobilska zavarovanja anketirancev	44
Slika 6.6	V preteklosti uveljavljeni odškodninski zahtevki.....	44
Slika 6.7	Pomembno pri izbiri zavarovalnice	45
Slika 6.8	Zavarovanje največjega pomena	46
Slika 6.9	Seznanjenost s pogoji zavarovalnic	46
Slika 6.10	Obveščenost o zavarovalni vsoti	47
Slika 6.11	Pogoji zavarovanja na spletu	48
Slika 6.12	Informativni izračun zavarovanj na spletni strani zavarovalnic	48
Slika 6.13	Sklepanje zavarovanja preko spleta.....	49
Tabela 5.1	Informativni izračun Zavarovalnice Triglav za zavarovanje AO in AO plus.....	17
Tabela 5.2	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti splošnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav	18
Tabela 5.3	Informativni izračun splošnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav skupaj s kombinacijo K delnega kasko zavarovanja	19
Tabela 5.4	Premije kombinacij delnega kaska pri Zavarovalnici Triglav	19
Tabela 5.5	Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici AS	21
Tabela 5.6	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja zavarovalnice AS	22
Tabela 5.7	Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici AS	23
Tabela 5.8	Premije kombinacij delnega kaska pri zavarovalnici AS	24
Tabela 5.9	Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri ZM	25

Tabela 5.10	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja ZM	26
Tabela 5.11	Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri ZM, skupaj s kombinacijo T delnega kasko zavarovanja.....	27
Tabela 5.12	Premije kombinacij delnega kaska pri ZM.....	27
Tabela 5.13	Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri Zavarovalnici Tilia.....	29
Tabela 5.14	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja Zavarovalnice Tilia.....	30
Tabela 5.15	Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Tilia.....	31
Tabela 5.16	Premije kombinacij delnega kaska pri Zavarovalnici Tilia.....	31
Tabela 5.17	Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri Zavarovalnici Grawe	33
Tabela 5.18	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja Zavarovalnice Grawe.....	34
Tabela 5.19	Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Grawe, skupaj s kombinacijo K delnega kasko zavarovanja.....	35
Tabela 5.20	Premije kombinacij delnega kaska pri Zavarovalnici Grawe.....	35
Tabela 5.21	Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici Generali	37
Tabela 5.22	Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja Zavarovalnice Generali.....	38
Tabela 5.23	Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Generali, skupaj s kombinacijo kraja delnega kasko zavarovanja	39
Tabela 5.24	Premije kombinacij delnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Generali	40

KRAJŠAVE

FM	Fakulteta za management Koper
RS	Republike Slovenije
d. d.	delniška družba
AS	Adriatic Slovenia
ZM	Zavarovalnica Maribor
AZN	Agencija za zavarovalni nadzor
AO	Avtomobilska odgovornost

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema

Varnost je ena ključnih človekovih potreb. Z vsakim dnem smo priče, da se nepredvidljivi dogodki lahko zgodijo vsakomur, zato se večina ljudi v današnjih časih odloča za zavarovanje svojega zdravja, premoženja in svoje prihodnosti. Zavarovalnice so ustanove, ki za ustrezno plačilo prevzamejo tveganje posameznika in ga razporedijo med vse svoje zavarovance. Zavedati se moramo, da nam zavarovalnice ne morejo nuditi popolne varnosti, vendar nam lahko zelo pomagajo ob neljubih dogodkih. Zavarovanje danes ni samo pametno in odgovorno ravnanje, ampak je v nekaterih primerih, ko so predvidene širše posledice, celo po zakonu obvezno. Tako na primer morajo delodajalci obvezno zdravstveno in pokojninsko zavarovati svoje delavce, saj bi v nasprotnem primeru lahko to imelo zelo široke posledice tako za posameznika kot za državo. Danes zavarovalnice na trgu ponujajo široko paleto storitev, s katerimi lahko zavarujemo vsa področja življenja. Eden od ključnih zavarovalniških poslov je avtomobilsko zavarovanje, ki je obvezno tudi po Zakonu o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP). Avtomobilska zavarovanja predstavljajo enega od največjih zavarovalniških prihodkov, zato na slovenskem zavarovalniškem trgu večina zavarovalnic ponuja storitve avtomobilskega zavarovanja. Paleta storitev avtomobilskih zavarovanj je zelo raznolika. Poleg avtomobilske odgovornosti, ki je po zakonu obvezna in je v nasprotnem primeru kazensko sankcionirana, lahko svoja vozila zavarujemo z ostalimi neobveznimi zavarovanji. Na področju avtomobilskih zavarovanj so najpomembnejša kasko zavarovanja, s katerimi lahko vozniki zavarujejo celotno vozilo. Kasko zavarovanje zavarovalnice ponujajo kot polni ali delni kasko, pri katerem lahko lastnik zavaruje vozilo le za določeno škodo, za katero predvideva, da se mu lahko pripeti. Na voljo pa so še druga zavarovanja, s katerimi se lahko zavarujemo za vse neprijetnosti, ki se lahko zgodijo pri upravljanju vozil tako vozniku kot sopotnikom.

V diplomskem delu se bomo osredotočili na ponudbe avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji. Pri tem bomo zajeli vseh šest zavarovalnic, ki v Sloveniji ponujajo storitve avtomobilskih zavarovanj: Triglav, Adriatic Slovenica, Zavarovalnica Maribor, Tilia, Generali in Grawe. Najprej bomo predstavili nekaj osnovnih zavarovalniških storitev ter njihove značilnosti. Preučili bomo, katere storitve zavarovalnice ponujajo na trgu avtomobilskih zavarovanj, ter poskušali ugotoviti, pod kakšnimi pogoji ponujajo svoje storitve in kaj te storitve vključujejo. Poleg tega bomo preučili, ali so uporabniki storitev dovolj seznanjeni s pogoji zavarovanja ter ali bi želeli, da bi bili pogoji zavarovanja dostopni preko medmrežja. Poskušali bomo ugotoviti, katero kritje škode je zavarovancem najpomembnejše ter ali vedo, katere škodne zahteve krije njihovo zavarovanje.

Z diplomskim delom bomo poskušali prikazati pomanjkljivosti pri ponudbi avtomobilskih zavarovanj in seznaniti javnost, na kaj moramo biti pozorni pri sklepanju avtomobilskih zavarovanj.

1.2 Namen, cilj in osnovne trditve

1.2.1 Namen

Namen diplomske naloge je podrobno analizirati storitve, ki jih ponujajo zavarovalnice na trgu avtomobilskih zavarovanj. Predstavili bomo ponudbe avtomobilskih zavarovanj ter razlike med njimi pri posameznih zavarovalnicah. V analizo bo vključenih šest zavarovalnic, ki v Sloveniji nudijo storitve na tem področju, skupaj z izračuni avtomobilskega zavarovanja za identično vozilo pri vseh šestih zavarovalnicah. Predstavili bomo tudi Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) in podzakonske akte, Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) in Agencijo za zavarovalni nadzor ter njeno delovanje. V nalogi bo predstavljena tudi zgodovina zavarovalništva v Sloveniji in svetu skupaj z osnovnimi zavarovalniškimi storitvami, ki jih ponujajo zavarovalnice.

1.2.2 Cilj

Cilj diplomske naloge je statistično proučiti in analizirati, katera zavarovalnica ponuja največ za primerno vsoto denarja, ter prednosti in pomanjkljivosti posameznih zavarovalnic na področju avtomobilskega zavarovanja. Ugotoviti hočemo, kateri zavarovalniški storitvi na področju avtomobilskih zavarovanj dajejo zavarovanci največji pomen ter kaj vpliva na njihovo izbiro zavarovalnice.

1.2.3 Trditve

Trditve, ki jih bomo poskušali v diplomskem delu preveriti, so:

- Zavarovalnice svoje stranke premalo seznanijo s ponudbo in pogoji zavarovanj.
- Uporabniki storitev zavarovalnic se želijo seznaniti s ponudbami in pogoji zavarovalnic preko medmrežja.
- V Sloveniji sklepa zavarovanje preko medmrežja zelo malo ljudi.
- Obseg kritij ter priporočila in izkušnje znancev najbolj vplivajo na izbiro zavarovalnice.

1.3 Predpostavke in omejitve

1.3.1 Predpostavke

Predvidevamo, da je o avtomobilskih zavarovanjih kljub velikemu številu uporabnikov teh zavarovanj zelo veliko nejasnosti, predvsem pri pogojih

avtomobilskega zavarovanja. Menimo, da nam bo z vprašalnikom uspelo to potrditi. Ravno tako predvidevamo, da bi uporabniki storitev želeli imeti dostop do pogojev zavarovanj preko medmrežja. Na izbiro zavarovalnice vpliva več faktorjev, predvidevamo pa, da imajo za večino anketirancev največji pomen obseg kritij ter priporočila in izkušnje znancev. Predvidevamo, da je pri osnovnem avtomobilskem zavarovanju, AO, za uporabnika pomembna predvsem cena, saj so si storitve med zavarovalnicami pri tej vrsti zavarovanja zelo podobne.

1.3.2 Omejitve

Pri pisanju diplomske naloge se bomo omejili na šest zavarovalnic, ki poslujejo v Sloveniji, in sicer na: Zavarovalnico Triglav, Adriatic Slovenico, Zavarovalnico Maribor, Tilio, Generali in Grawe. Ker je na zavarovalniškem trgu zelo veliko storitev, bomo podrobno predstavili samo avtomobilska zavarovanja.

1.3.3 Metode raziskovanja

Diplomsko delo bo razdeljeno na dva dela, teoretičnega in empiričnega. Teoretični del bo temeljil na zbrani literaturi in različnih virih.

Viri, ki jih bomo uporabljali, so:

- domača in tuja strokovna literatura,
- domači in tuji spletni viri,
- članki v revijah,
- publikacije zavarovalniških ustanov in ustanov, ki delujejo na področju zavarovalništva.

V empiričnem delu naloge bomo uporabili primarni vir podatkov, tj. rezultate ankete oz. vprašalnika, s katerim bomo poskušali ugotoviti, kakšne so želje zavarovancev vozil. Raziskava bo izvedena s pomočjo spletne strani www.esurveyspro.com, na kateri bo anketa tudi objavljena. Spletno mesto anketnega vprašalnika bomo naključno razposlali po elektronski pošti. Vzorec ankete bo zajemal 150 ljudi, ki imajo sklenjeno avtomobilsko zavarovanje. Dobljene podatke bomo analizirali s pomočjo metod opisne statistike. Za tabelarni in grafični prikaz podatkov ter statistično analizo bomo uporabili program Microsoft Excel.

2 ZAVAROVALNIŠTVO

2.1 Zgodovina zavarovalništva v svetu

Prvotne oblike zavarovanja je mogoče opaziti že v času pr. n. š. v različnih družbenih skupinah, vendar različni avtorji za začetek zavarovanja, kakršnega poznamo danes, štejejo leto 1347, iz katerega izvira najstarejša najdena zavarovalna pogodba, ki je bila sklenjena v Genovi. Sklenjena je bila v obliki notarskega akta in se je nanašala na področje pomorskega zavarovanja. Kljub vsemu ta pogodba ni vsebovala zavarovalniških izrazov, kot so: premija, polica, zavarovanje in zavarovanec. Te izraze zasledimo v pogodbi, ki je bila sklenjena leta 1384 v Pisi. V tej pogodbi je premija sklenjena nespremenljivo in zavarovanje je potrjeno z listino ki se imenuje »poliza«.

Z vidika zavarovanja so se najhitreje razvijale različne oblike pomorskega zavarovanja. V celinskem delu Evrope pa se je začela pojavljati potreba po združevanju lastnikov hiš, ki so bili izpostavljenim številnim nevarnostnim požara (Ivanjko 1999, 26).

Ravno tako so se v tem času začele pojavljati prve oblike zavarovalnega prava. Tako zasledimo prvi zakonodajni akt o zavarovanju v odredbi genovskega kneza iz leta 1369, ki se je nanašal na pomorsko zavarovanje. Najobsežnejši zakon o pomorskem zavarovanju je bil izdan leta 1435 v Barceloni. Prav tako pomembno mesto v zgodovini pomorskega zavarovanja pripada Dubrovniku, ki je bil v obdobju od 14. do 16. stoletja eno najpomembnejših trgovskih središč z močno trgovsko mornarico. Dubrovniški zakon o pomorskem zavarovanju (*Ordo super assecuratoribus*) iz leta 1562 slovi kot eden od najstarejših zavarovalnih predpisov (Žnidarič 2004, 79).

Velik vpliv na razvoj zavarovanja so imela znanstvena odkritja, kot je razvoj naravnih zakonitosti, npr. zakonitosti statistike in oblikovanje temeljnih načel izračunavanja verjetnosti nastanka določenih škodnih dogodkov. Tako lahko štejemo leto 1713 kot rojstno leto zavarovalne matematike in statistike. V tem letu je namreč izšlo znano delo Švicarja Jakoba Bernaulija, v katerem je bilo znanstveno osnovano načelo zakonitosti velikega števila (Ivanjko 1999, 27). Prva institucija na področju zavarovanja je bila ravno za pomorsko zavarovanje, ustanovljena je bila leta 1666 v Parizu, vendar je kmalu za tem propadla.

Leto 1537 štejemo za začetek požarnega zavarovanja na podlagi načela vzajemnosti, ker so bili tega leta sprejeti statuti najstarejših požarnih združenj v Šleziji v Holsteinu. Kasneje leta 1591 je 101 lastnik hiše v Hamburgu sklenil pogodbo o nudenju medsebojne pomoči v primeru požarne škode. Nekaj let za tem, leta 1676, je bila v Hamburgu ustanovljena zavarovalnica *Hamburger Feurkasse*, ki deluje še danes in velja za najstarejšo zavarovalnico na svetu (Ivanjko 1999, 28).

V Londonu so leta 1700 ustanovili znano londonsko zavarovalnico *Lloyd London*. Omenjena zavarovalnica je združenje posameznikov, ki se preko ustanove *Lloyd*

obvežejo prispevati določen delež v primeru nastanka škodnega dogodka. Gre za posebno obliko vzajemne zavarovalnice. Kasneje leta 1710 je bila prav tako v Londonu ustanovljena najstarejša angleška zavarovalnica za premoženjsko in požarno zavarovanje Sun (Ivanjko 1999, 28).

Pravi razcvet zavarovalništva je nastopil v 19. in 20. stoletju zaradi gospodarskega, družbenega in tehničnega razvoja družbe. V tem času so nastale v Evropi pravne podlage za podjetniško organiziranje zavarovalništva in opravljanje zavarovalnih poslov. Praktično vse evropske države so v tem času sprejele predpise na področju zavarovalništva.

2.2 Zgodovina zavarovalništva v Sloveniji

Razvoj zavarovalništva na Slovenskem se je dogajal v različnih državah in družbenih ureditvah. Na območju današnje Slovenije so pred koncem 19. stoletja delovale predvsem tuje zavarovalnice. Ravno v tem času so se začele pojavljati pobude za ustanovitev slovenske zavarovalnice.

Prva slovenska zavarovalnica je bila ustanovljena leta 1872 v Ljubljani. Imenovala se je Zavarovalna banka Slovenije in je na začetku doživela zelo velik razvoj, začela pa se je širiti tudi na druge dele takratne avstro-ogrske monarhije, vendar je zaradi slabega vodenja in borznega zloma kmalu propadla. Leta 1900 je bila v Ljubljani ustanovljena Vzajemna zavarovalnica proti požarom in poškodbam zvonov. V tistem času je bila med zavarovalnicami zelo velika konkurenca, saj je na območju današnje Slovenije poslovalo še 23 organizacijskih oblik tujih zavarovalnic, med temi predvsem nemških in avstrijskih. Po Žnidariču (2004, 81) velja ustanovitev Vzajemne zavarovalnice za začetek slovenskega zavarovalništva.

Po prvi svetovni vojni je Slovenija iz avstro-ogrske monarhije prešla v skupno Kraljevino Srbov, Hrvatov in Slovencev, ki je kasneje postala Kraljevina Jugoslavija. Položaj domačih zavarovalnic se je izboljšal, vendar so veliko neprijetnosti povzročali neenotni predpisi na področju zavarovalništva. Za območja, ki so bila nekoč v takratni avstro-ogrski monarhiji, so še veljali avstro-ogrski predpisi. V Srbiji in ostalih delih države je veljala njihova prvotna zakonodaja. Tako je bilo vse do leta 1937, ko je bila sprejeta uredba o nadzorovanju zavarovalnic. Leta 1931 je bil sprejet Obrtni zakon, ki je določal, da morajo zavarovalnice poslovati kot koncesijske delniške družbe ali gospodarske zadruga, že obstoječim vzajemnim zavarovalnicam pa je dovolil nadaljnje poslovanje. To je omogočilo slovenskim zavarovalnicam, da se širijo v druge dele takratne države. Leta 1922 je bila ustanovljena druga slovenska zavarovalnica, Jugoslovanska zavarovalna banka Slavija, ki je kmalu postala podobno velika kot Vzajemna zavarovalnica. Prav tako so na slovensko ozemlje prišle tudi zavarovalnice iz drugih republik takratne Kraljevine Jugoslavije (Žnidarič 2004).

Obdobje po drugi svetovni vojni je prineslo veliko spremembo na celotnem družbeno-političnem področju. Komunistična oblast je ukinila in zasegla celotno premoženje takratnih tujih in zasebnih zavarovalnic. Zavarovalništvo je postalo centralistično, ustanovljen je bil Državni zavarovalni zavod, ki je prevzel celotne portfelje takratnih zavarovalnic. Zavod je izvajal zavarovanje državnega in javnega premoženja, obvezna zavarovanja ter pozavarovanja. To obdobje je trajalo vse do leta 1962. Tega leta je bil uveljavljen Zakon o zavarovalnicah, ki je prinesel ukinitve Državnega zavarovalnega zavoda. V Sloveniji je bila ustanovljena zavarovalna skupnost za Ljudsko republiko Slovenijo s štirinajstimi zavarovalnicami. Te so bile ustanovljene na občinskih in medobčinskih ravneh in so imele v svojem kraju monopol. Tako je bilo do leta 1967, ko je bil spet sprejet nov Zakon o zavarovanju in zavarovalnih organizacijah in Zakon o pogojih za ustanovitev in poslovanje zavarovalnic in pozavarovalnic. Začel se je proces združevanja občinskih in medobčinskih zavarovalnic. V Sloveniji so se vse zavarovalnice združile v zavarovalnico Sava, razen zavarovalnice Maribor. Postali sta prvi dve komercialni zavarovalnici, ki sta poslovali po načelih prostega trga na celotnem jugoslovanskem ozemlju. Kasneje je zavarovalnica Sava v letu 1973 začela izvajati pozavarovalniške posle, zato jo štejemo za prvo slovensko pozavarovalnico (Žnidarič 2004, 83–86).

Proces združevanja slovenskih zavarovalnic pa se s tem ni zaključil. Leta 1976 sta se združili še zavarovalnici Sava in Maribor v Zavarovalno skupnost Triglav, ki je bila do leta 1990 edina slovenska zavarovalna organizacija in ena od največjih zavarovalnic v Jugoslaviji (Bijelić 1998, 14).

Z letom 1991 je Slovenija postala samostojna država. Takoj po osamosvojitvi so še veljali dotedanji jugoslovanski predpisi, ki so urejali področje zavarovalništva, saj čez noč ni bilo mogoče sprejeti novih predpisov. Zavarovalna skupnost Triglav se je preoblikovala v Zavarovalnico Triglav, d. d., medtem ko so se tri območne Skupnosti zavarovalnice Triglav osamosvojile in se preoblikovale v samostojne delniške družbe. V Kopru je nastala zavarovalnica Adriatic, d. d., v Mariboru Zavarovalnica Maribor, d. d. ter v Novem mestu zavarovalnica Tilia, d. d. V novi državi so se začele pojavljati tudi povsem nove zavarovalnice in pozavarovalnice. Na zavarovalniškem področju v samostojni Republiki Sloveniji je bilo pomembno predvsem leto 1994, ko sta bila sprejeta Zakon o zavarovalnicah (ZZav) ter Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP). Omeniti moramo tudi ustanovitev Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, Zavoda za zdravstveno zavarovanje in Slovensko izvozno družbo. Republika Slovenija je z vstopom v območje EU morala dopolniti obstoječi Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) v skladu z uredbami EU.

2.3 Zavarovalno tveganje

Tveganje v zavarovanju predstavlja možnost morebitne škodljive uresničitve zavarovane nevarnosti na predmetu zavarovanja v nekem prihodnjem časovnem obdobju. Pomembno je, da zavarovalnica čim natančneje določi velikost tveganja, ki je odvisna od mnogih dejavnikov, predvsem pa od (Bijelić 1998, 6–7):

- vrste tveganja (požar, poplava, smrt),
- fizično-tehničnih značilnosti predmeta zavarovanja (npr. lesena ali zidana hiša),
- velikosti (vrednosti) predmeta zavarovanja in s tem povezane višine prevzete obveznosti,
- trajanja zavarovanja,
- kraja, kjer je predmet zavarovanja.

Velikost tveganja se odraža v premiji. Kolikor večje je tveganje, toliko večja je praviloma tudi premija in obratno (Bijelić 1998, 7). Zavarovalnice velikost tveganja določijo statistično na celotnem portfelju istovrstnih tveganj in ne na posameznem tveganju. Pri njegovem ocenjevanju pa se zavarovalnice nanašajo tudi na ocene strokovnjakov.

Zavarovalnica mora poslovati tako, da je v vsakem trenutku sposobna pravočasno izpolniti zapadle obveznosti in je stalno sposobna izpolniti vse svoje obveznosti. Tveganje je mogoče obvladovati predvsem z zadostnim kapitalom, ustreznimi zavarovalno-tehničnimi rezervacijami, kritnim premoženjem ter njegovim primarnim nalaganjem, pozavarovanjem, sozavarovanjem in upravljanjem likvidnosti. Tveganja, ki jim je zavarovalnica izpostavljena pri posameznih oziroma pri vseh zavarovalnih poslih, ki jih opravlja, ne smejo preseči zakonskih in podzakonskih omejitev (Pavliha 2007, 102).

Velik pomen pri obvladovanju tveganja ima pozavarovanje, tj. zavarovanje zavarovalnic. Zakon obvezuje zavarovalnico, da mora s pozavarovanjem kriti tisti del v zavarovanje prevzetih nevarnosti, ki po tabelah maksimalnega kritja presegajo lastne deleže v izravnavanju nevarnosti. Zavarovalnice so za vsako poslovno leto dolžne sprejeti program načrtovanega pozavarovanja. Prav tako morajo za vsako trimesečje izračunavati oziroma ugotavljati višino kapitala, kapitalske zahteve, kapitalsko ustreznost, višino zavarovalno-tehničnih rezervacij, vrednosti kritnega premoženja, vrste, razpršenosti, usklajenosti in lokalizacijo naložb kritnega premoženja oziroma kritih skladov in zavarovalno-statistične podatke. O slednjih morajo poročati Agenciji za zavarovalni nadzor (Pavliha 2007, 112).

3 REGULACIJA NA PODROČJU ZAVAROVALNIŠTVA

3.1 Agencija za zavarovalni nadzor

Agencija za zavarovalni nadzor (v nadaljevanju Agencija) je bila ustanovljena na podlagi Zakona o zavarovalništvu (ZZavar) ter je pričela s svojim delom 1. junija 2000, ko je Vlada Republike Slovenije imenovala strokovni svet in direktorja Agencije. Cilj državne nadzorne ustanove na področju zavarovalništva je zmanjševanje in odpravljanje nepravilnosti v zavarovanju, varovanje koristi zavarovalcev in omogočanje delovanja zavarovalnega gospodarstva ter njegovega pozitivnega vplivanja na celotno gospodarstvo (Agencija za zavarovalni nadzor 2010a). Z ustanovitvijo AZN je prenehal delovati Urad Republike Slovenije za zavarovalni nadzor kot organ v sestavi Ministrstva za finance, ki je do leta 2000 nadziral poslovanje zavarovalnega sektorja.

Agencija je pravna oseba, ki je pri izvrševanju svojih nalog in pristojnosti samostojna in neodvisna. Za svoje delo je odgovorna Državnemu zboru. Ima poslovnik, ki določa njeno podrobnejšo notranjo organizacijo in poslovanje. Vlada Republike Slovenije daje soglasje k letnemu obračunu in finančnemu načrtu Agencije. Nadzor nad zakonitostjo, namembnostjo, gospodarno in učinkovito rabo sredstev Agencije opravlja Računsko sodišče (Agencija za zavarovalni nadzor 2010a).

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) določa, da nadzor nad zavarovalnim trgom v Republiki Sloveniji izvaja Agencija. Slednja izvaja nadzor nad zavarovalnicami, zavarovalno zastopniškimi, zavarovalnimi posredniškimi družbami, zavarovalnimi zastopniki ter zavarovalnimi posredniki. Agencija je pristojna tudi za nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico, če je to potrebno zaradi nadzora nad poslovanjem zavarovalnic, in za dodaten nadzor nad zavarovalnico v zavarovalniški skupini ter zavarovalnim in mešanim zavarovalnim holdingom (Agencija za zavarovalni nadzor 2010b).

Agencija je v letu 2000 pridobila nove naloge ne samo s širšimi pristojnostmi in večjim obsegom nalog po Zakonu o zavarovalništvu (ZZavar), pač pa tudi z uveljavitvijo Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-1, Uradni list RS, št. 106/1999), po katerem je pristojna za izdajo dovoljenj pokojninskim družbam in za izvajanje nadzora nad njihovim poslovanjem. K navedenim nalogam je treba dodati še pristojnost Agencije za pripravo in izdajo podzakonskih predpisov na podlagi Zakona o zavarovalništvu (ZZavar) (Agencija za zavarovalni nadzor 2010b).

3.2 Zakon o zavarovalništvu

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) ureja osnovna vprašanja v zvezi z ustanavljanjem, poslovanjem, nadzorom in prenehanjem zavarovalnic, ki opravljajo zavarovalne, pozavarovalne in druge zavarovalne posle ter imajo sedež v Republiki Sloveniji. Zakon je bil sprejet leta 2000, do takrat pa je bil v veljavi Zakon o

zavarovalnicah (ZZav), ki je bil sprejet leta 1994. Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) je bil kasneje dopolnjen še leta 2002, 2004, 2007 in 2009. Slednje dopolnitve vsebujejo tudi direktive EU za področje zavarovalništva.

Zakon o zavarovalništvu temelji na naslednjih načelih (Pavliha 2007, 65):

- *načelu preglednosti delovanja zavarovalništva*: vsakemu vlagatelju oz. morebitnemu zavarovancu morajo biti dostopni vsi podatki o dejstvih in okoliščinah, ki so pomembne za oblikovanje odločitve o naložbah v zavarovalne storitve;
- *načelu varnega in skrbnega poslovanja*: zavarovalnice, pozavarovalnice, poli, zavarovalni zastopniki in posredniki morajo storitve na področju zavarovalnih trgov opravljati v korist zavarovancev v duhu prepričanja, da je potrošnik »kralj«, in sicer s skrbnostjo dobrega strokovnjaka (profesionalca);
- *načelu obvladovanja tveganj*: zaradi dolgoročnosti varčevanja, ki je značilna za naložbe v življenjske zavarovalne storitve, in pomembnosti zavarovalništva z narodnogospodarskega vidika je pomembno, da je zavarovalnica vedno sposobna izpolniti vse obveznosti, zlasti tiste, ki izhajajo iz sklenjenih zavarovalnih pogodb;
- *načelu nadzora*: na temelju zakona je bila ustanovljena Agencija za zavarovalni nadzor, ki mora kot nadzorni organ nadzirati vse osebe, ki se ukvarjajo z zavarovalništvom. Namen nadzora je zagotavljanje trdnosti in zanesljivega delovanja zavarovalništva, kakor tudi zaupanja vlagateljev v zavarovalni trg.

Zakon določa, da lahko v Republiki Sloveniji opravljajo zavarovalne posle zavarovalnice s sedežem v EU na podlagi enotnega potnega lista. To pomeni, da te potrebujejo samo dovoljenje domače nadzorne agencije in ne dovoljenje AZN, vendar je slednjo treba obvestiti o namenu vstopa na slovenski trg. Zavarovalnice, ki nimajo sedeža v EU, morajo pri vstopu na slovenski trg iskati dovoljenje AZN. Tako med tuje zavarovalnice sodijo tiste, ki nimajo sedeža v EU. Prav tako zakon določa, da se mora nad poslovanjem zavarovalnic izvajati zunanji in notranji nadzor. Zunanji nadzor opravlja AZN, medtem ko morajo zavarovalnice same organizirati notranjo revizijo. Po tem zakonu sta dovoljeni le dve pravnoorganizacijski obliki zavarovalnic, in sicer delniška družba in družba za vzajemno zavarovanje.

3.3 Podzakonski akti

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar) določa, da AZN pripravi in sprejema podzakonske predpise na področju zavarovalništva. AZN je na podlagi te določbe sprejela 33 podzakonskih predpisov. Podzakonske predpise razdelimo po vsebini na štiri glavne podskupine (Agencija za zavarovalni nadzor 2008, 2):

- Prvo podskupino sestavljajo podzakonski predpisi, ki določajo podrobna pravila za izpolnjevanje standardov glede previdnostnega poslovanja. Opredeljujejo podrobnejša pravila za izračun minimalnega kapitala zavarovalnic, vrste in lastnosti kritnega premoženja, podrobnejša pravila in minimalne standarde za izračun zavarovalno-tehničnih rezervacij, vrednotenje postavk sredstev in obveznosti zavarovalnice, način izračuna likvidnostnih količnikov, zahteve glede izračuna prilagojenih kapitalskih zahtev za nadrejene zavarovalnice ter metodologijo za izračun lastnih deležev zavarovalnice v tabelah maksimalnega kritja.
- Druga podskupina podzakonskih predpisov določa podrobna pravila za poročanje. Pogostost poročanja je odvisna od vrste poročila. Zavarovalnica mora vsako četrletje izračunavati, spremljati in poročati Agenciji o višini kapitala, kapitalskih zahtevah, kapitalski ustreznosti, višini zavarovalno-tehničnih rezervacij, vrednosti, vrsti in razpršenosti kritnega premoženja ter naložb, ki niso financirane iz zavarovalno-tehničnih rezervacij, zavarovalno-statističnih podatkih, bilančnih in poslovno-izidnih podatkih.
- Podzakonski predpisi, ki določajo pogoje za pridobitev in preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje nalog pooblaščenega aktuarja, sestavljajo tretjo podskupino.
- Četrto podskupino pa sestavljajo podzakonski predpisi, ki določajo podrobnejše pogoje za pridobitev in preizkus strokovnih znanj, ki so potrebna za pridobitev dovoljenja za opravljanje poslov zavarovalnih zastopnikov oziroma posrednikov.

4 AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE

4.1 Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu

Obvezna zavarovanja v prometu danes v Sloveniji ureja Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) iz leta 1994, ki jih razvršča na štiri skupine (Pavliha 2007, 213–214):

- Zavarovanje lastnika motornega vozila proti odgovornosti za škodo, ki je povzročena tretjim osebam (obvezno zavarovanje avtomobilske odgovornosti – AO).
- Zavarovanje lastnika zračnega plovila proti odgovornosti za škodo, ki je povzročena tretjim osebam (obvezno zavarovanje letalske odgovornosti).
- Zavarovanje lastnika čolna proti odgovornosti za škodo povzročeno tretjim osebam (zavarovanje pomorske odgovornosti).
- Zavarovanje potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče (obvezno nezgodno zavarovanje).

Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) v splošnih določbah (od prvega do osmega člena) zahteva, da lastnik prevoznega sredstva sklene obvezno zavarovanje, preden začne uporabljati prevozno sredstvo v prometu, ter da ga obnavlja, dokler je vozilo v uporabi. Zavarovanje mora skleniti pri zavarovalnici, ki je registrirana za sklepanje teh zavarovanj po slovenskem Zakonu o zavarovalništvu (ZZavar). Če je za prevozno sredstvo predpisana registracija, sme organ, pristojen zanjo, izdati prometno dovoljenje šele po tem, ko lastnik prometnega sredstva predloži dokaz o sklenjenem zavarovanju (Pavliha 2007, 213–214).

Namen Zakona o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) je, da zavaruje tretjo osebo (potnika, pešca, voznika drugega vozila), obenem pa varuje tudi zavarovanca. Znano je, da so nesreče pri upravljanju s prevoznimi sredstvi pogoste. Škode, ki pri tem nastanejo, so zelo velike. Zakon tako obvaruje povzročitelja prometne nesreče pred odškodninskimi zahtevki ter ostalimi neprijetnostmi, ki nastanejo pri tem.

4.2 Storitve na področju avtomobilskih zavarovanj

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO)

AO je z zakonom obvezno zavarovanje, ki ga morajo skleniti vsi vozniki, še preden se z vozilom podajo na cesto. Namen tega zavarovanja je, da v primeru nesreče povrne škodo tretje udeleženi osebi. S tem se tudi povzročitelj prometne nesreče zavaruje pred odgovornostjo poravnanja škode, ki jo je povzročil drugi osebi z upravljanjem motornega vozila. Zavarovalnica tako poravna vso škodo oškodovancu, vendar lastnik

in voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, nimata pravice do odškodnine iz naslova zavarovanja AO.

Zavarovanje AO krije škodo, ki nastane zaradi uničenja ali poškodovanja stvari (drugega vozila, objektov, osebnih stvari drugih udeležencev itd.) in škodo, ki nastane zaradi telesnih poškodb, prizadetega zdravja ali smrti drugih oseb, ki so udeležene v prometni nezgodi (Adriatic Slovenica 2010a).

Po Zakonu o obveznem zavarovanju v prometu (ZOZP) najnižja zavarovalna vsota pri zavarovanju AO v primeru nematerialne škode znaša 3.700.000 EUR, medtem ko za materialno škodo znaša 750.000 EUR. Omenjena zneska sta veljavna do začetka leta 2012, potem bo zavarovalna vsota za nematerialno škodo zvišana na 5.000.000 EUR ter za materialno škodo na 1.000.000 EUR (ZOZP 2007, 37. člen).

Zavarovanje voznika zaradi poškodb (AO plus)

S tem zavarovanjem je zavarovan voznik zavarovanega vozila, ki upravlja vozilo, saj zavarovanje AO ne krije škode v primeru zdravstvenih težav, ki so nastale z upravljanjem motornega vozila. Zavarovalnica tako krije vse stroške oz. stroške do dogovorjene zavarovalne vsote za zdravljenja voznika v primeru nesreče z zavarovanim vozilom. Ker AO plus ni z zakonom obvezno zavarovanje, lahko vsaka zavarovalnica posebej določi zavarovalno vsoto pri zavarovanju AO plus. Trenutno imajo vse zavarovalnice določeno enako osnovno zavarovalno vsoto v višini 51.000 EUR, ki jo je z doplačilom mogoče povečati.

Avtomobilsko kasko zavarovanje.

Zavarovanje avtomobilskega kaska obsega kritje večine škod na motornem vozilu, ki so povzročene med vožnjo, v mirovanju ali na parkirišču. Za razliko od zavarovanja AO, kasko zavarovanje krije lastniku vozila vse škode ne glede na krivdo lastnika vozila. Zavarovalnica škode ne krije, če voznik vozila v primeru poškodbe ni imel veljavnega vozniškega dovoljenja. Enako velja, če je vozniku bilo vozniško dovoljenje začasno odvzeto ali je bil pod vplivom alkohola, mamil ali drugih psihoaktivnih snovi. Kasko zavarovanje ponuja več možnosti zavarovanja vozil. Najpogosteje kasko zavarovanje ločimo na polni in delni kasko. Polno kasko zavarovanje vključuje vse storitve zavarovanja vozil, vendar se med zavarovalnicami razlikuje.

Delni kasko samo delno zavaruje vozilo pred točno določenimi nevarnostmi. Lastnik vozila lahko tako svoje vozilo zavaruje samo pred tistimi nevarnostmi, za katere misli, da je njegovo vozilo lahko bolj izpostavljeno. Tako obliko zavarovanja je mogoče skleniti v različnih kombinacijah. Kombinacije in pogoji take oblike zavarovanja se med zavarovalnicami razlikujejo. Pri kasko zavarovanju obstajajo še druge oblike in možnosti zavarovanja, kot je recimo odkup prve škode, zavarovanje na novo vrednost

vozila, zavarovanje na sorazmerno vrednost, zavarovanje stvari v vozilu, zavarovanje na določenem kraju, vendar se te možnosti med zavarovalnicami razlikujejo.

Odbitna franšiza pri kasko zavarovanju pomeni del škode, ki jo nosi zavarovanec sam vedno, ko uveljavlja škodo. Višina odbitne franšize se obračunava v odstotkih vedno od zneska vrednosti novega vozila. Višina odbitne franšize vpliva na ceno zavarovanja, manjša kot je odbitna franšiza, večja je cena zavarovanja vozila.

Zavarovanje avtomobilske asistence

Avtomobilska asistenca pomeni pomoč na cesti v primeru, če pride do težav z vozilom. Voznik vozila tako dobi 24-urno pomoč tako Sloveniji kot v Evropi. Vrste in obseg kritij avtomobilske asistence se razlikuje med zavarovalnicami in vrstami avtomobilske asistence, vendar v večini primerov nudijo vlečno službo, brezplačno dostavo goriva, popravilo manjše okvare, nadomestno vozilo, pomoč pri težavah s ključi, namestitev v hotelu in prevoz oškodovancev do doma.

Nezgodno zavarovanje voznikov in potnikov

Nezgodno zavarovanje voznikov in potnikov je ena od oblik osebnega zavarovanja, njegov namen pa je pomoč zavarovancu ali njegovim svojcem ob nesreči. Je torej odgovor na nevarnosti, ki obdajajo človeka pri vožnji ter pri dogodkih, ki so neposredno povezani z vozilom v prometu. Z nezgodnim zavarovanjem se zavarujejo vozniki, potniki in spremljevalci pred nesrečami, ki nastanejo pri vožnji, upravljanju in ravnanju z motornimi in drugimi vozili (Zavarovalnica Triglav 2010a).

Pravna pomoč

Zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila nam omogoča, da zastopanje svojih koristi prepustimo strokovnjakom. Zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila krije stroške zastopanja v kazenskih postopkih in postopkih pred sodnikom za prekrške. Krije pa tudi stroške uveljavljanja odškodninskih zahtevkov za škodo v zvezi s prometno nesrečo ter stroške obrambe pred odškodninskimi zahtevki drugih oseb. Z zavarovanjem pravne zaščite so poleg sklenitelja zavarovanja in lastnika vozila zavarovalne zaščite deležni tudi voznik in potniki v zavarovanem vozilu (Zavarovalnica Triglav 2010b).

5 ZAVAROVALNICE IN NJIHOVE STORITVE

Na slovenskem trgu avtomobilskih zavarovanj deluje šest zavarovalnic. Pogledali si bomo vseh šest zavarovalnic ter pregledali nekatere njihove storitve, ki jih ponujajo v okviru avtomobilskih zavarovanj. Za vsako izmed zavarovalnic si bomo pogledali narejen informativni izračun za zavarovanje AO, AO plus in polnega kaska. Pri zavarovalnicah, ki nimajo vključenega zavarovanja proti kraji, je pri izračunu dodana ta kombinacija delnega kaska. Prav tako si bomo pogledali premije za nekatere kombinacije delnega kaska, kot so toča, parkirišče, divjad, stekla in zunanja ogledala. Vozilo, po katerem je narejen izračun, je Mazda6 Sport Combi CD 125 TE, letnik 2009, s predpostavko, da naj bi ga zavaroval 31-letni voznik, ki ima mlado družino. Vozilo bo zavarovano brez bonusa, kar pomeni, da bo voznik plačal 100 % premijo.

5.1 Zavarovalnica Triglav

Zavarovalnica Triglav je največja slovenska zavarovalnica. Ustanovljena je bila leta 1976, ko sta se združili Zavarovalnica Sava in Zavarovalnica Maribor v Zavarovalno skupnost Triglav. Leta 1990 se je Zavarovalna skupnost Triglav preoblikovala v samostojno delniško družbo, ki je začela poslovati s 1. januarjem 1991. Zavarovalnica Triglav uspešno posluje tudi na tujih trgih, predvsem na področju bivše Jugoslavije, v lasti pa ima tudi zavarovalnico na Češkem. Zavarovalnica Triglav ima v Sloveniji med vsemi zavarovalnicami največji tržni delež. Skupaj naj bi zavarovalnici pripadlo kar 37,28 % celotnega trga.

Zavarovalnica Triglav med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja naslednje: AO, AO plus, kasko zavarovanje, nezgodno zavarovanje oseb, zavarovanje pravne zaščite in avtomobilsko asistenco.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.1 Informativni izračun Zavarovalnice Triglav za zavarovanje AO in AO plus

AO	AO+	Upoštevani popusti
472,70 EUR	100,66 EUR	10 % mlada družina, 4 % takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

Po informativnem izračunu se je Zavarovalnica Triglav uvrstila na drugo mesto po ugodnosti zavarovanja AO in AO plus.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

Polno kasko zavarovanje se pri Zavarovalnici Triglav imenuje splošno kasko zavarovanje. V spodnji tabeli so navedene zavarovane nevarnosti, ki jih to zavarovanje krije.

Tabela 5.2 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti splošnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Ne
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Da
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Da
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Ne
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Ne
Divjad/živali/glodavci	Ne
Odbitna franšiza	1 % pri vseh primerih

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Delno kasko zavarovanje pri Zavarovalnici Triglav ponujajo v naslednjih kombinacijah:

- Kombinacija B – zavarovanje krije škodo v primeru naravnih in elementarnih nesreč. Obseg kritja teh nesreč je enak obsegu kritja pri splošnem kasku.
- Kombinacija D – zavarovanje krije škodo, nastalo z neposrednim naletom vozila na divjad ali domačo žival ter škodo, nastalo na standardno vgrajenih steklih.

- Kombinacija E – zavarovanje krije samo škodo, ki nastane na standardno vgrajenih steklih.
- Kombinacija H – zavarovanje krije škodo na parkiranem vozilu, ki jo povzroči drugo neznano vozilo ali padec snega in sveč s streh.
- Kombinacija I – zavarovanje krije stroške nadomestnega vozila za čas popravila zavarovanega vozila ali odtujitve vozila, vendar največ do deset dni. Najeto vozilo ima lahko največ 2.000 kubičnih centimetrov. Če ima zavarovanec zavarovano vozilo skupaj s kombinacijo K, ima pravico imeti nadomestno vozilo do 30 dni.
- Kombinacija J – zavarovanje krije škodo, nastalo na lučeh in zunanjih ogledalih.
- Kombinacija K – zavarovanje krije škodo, nastalo zaradi kraje vozila. Ta oblika zavarovanja se lahko sklene le skupaj s splošnim kasko zavarovanjem.

Delno kasko zavarovanje je mogoče skleniti tudi brez splošnega kaska. To velja za vse kombinacije razen kombinacije K, ki jo je mogoče skleniti samo skupaj s splošnim kasko zavarovanjem. Delno kasko zavarovanje je koristno tudi v primeru uveljavljanja škode, ki jo sicer že krije splošni avtomobilski kasko, saj se v tem primeru ne upošteva odbitna franšiza, dogovorjena pri splošnem avtomobilskem kasku in hkrati kot zavarovanec ne izgubite že pridobljenega bonusa pri plačilu zavarovalne premije splošnega avtomobilskega kaska (Zavarovalnica Triglav 2010c).

Tabela 5.3 Informativni izračun splošnega kasko zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav skupaj s kombinacijo K delnega kasko zavarovanja

Splošni kasko + kombinacija K	Upoštevani popusti
740,69 EUR	4 % takojšnje plačilo, 7 % paketni popust.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Pri sklepanju splošnega kaska skupaj s kombinacijo K se je Zavarovalnica Triglav, prav tako kot pri zavarovanju AO in AO plus, uvrstila na drugo mesto najugodnejše ponudbe.

Tabela 5.4 Premije kombinacij delnega kaska pri Zavarovalnici Triglav

Kombinacija D divjad	69,38 EUR
Kombinacija H	132,16 EUR
Kombinacija J	46,20 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

Zavarovalnica Triglav ponuja zavarovanje proti toči samo v splošnem kasku. Pri zavarovanju vozila za primer naleta na divjad se je uvrstila na predzadnje mesto po ugodnosti, prav tako tudi pri zavarovanju stekel in zunanjih ogledal.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri Zavarovalnici Triglav, bi ga celotno zavarovanje skupaj z vsemi kombinacijami delnega kaska, za katere imamo premije, stalo 1.562 EUR. Tako se Zavarovalnica Triglav med zavarovalnicami uvršča na drugo mesto po ugodnosti.

Zavarovanje avtomobilske asistence

Avtomobilske asistence Zavarovalnice Triglav so namenjene osebnim vozilom, tovornim vozilom do tri tone in pol, motornim počitniškim vozilom, motornim kolesom in bivalnim prikolicam. Zavarovanci si s sklenitvijo avtomobilske asistence zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini.

Zavarovalnica Triglav ponuja tri vrste avtomobilske asistence, in sicer navadno avtomobilsko asistenco, avtomobilsko asistenco comfort in avtomobilsko asistenco plus. Pri avto asistenci se pomoč deli na pomoč osebam in pomoč pri težavah z vozilom. Pri slednjih zavarovalnica krije stroške pomoči doma in na cesti, pomoči pri težavah s ključem vozila, reševanja vozila, vleke ali prevoza vozila, dostave goriva, dostave nadomestnih delov v tujino, carinjenja in prevoza na odpad ali odstopa poškodovanega vozila tuji državi.

Skrb za zavarovance vključuje kritje stroškov prevoza zavarovancev, nadomestnega vozila, namestitve v hotelu, nadomestnega voznika v tujini, pomoč v primeru smrti v tujini, obisk svojcev poškodovanega zavarovanca v tujini, spremstvo mladoletnih zavarovancev in informacije.

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila

Zavarovalnica Triglav krije stroške pravne zaščite v višini do 4.500 EUR.

5.2 Adriatic Slovenica

AS je druga največja slovenska zavarovalnica in je v lasti finančne skupine KD Group. Ustanovljena je bila leta 2005 z združitvijo dveh zavarovalnic. Zavarovalnica Slovenica se je pripojila k zavarovalnici Adriatic, d. d. Slednja je nastala leta 1990 z osamosvojitvijo območne zavarovalne skupnosti Koper od zavarovalne skupnosti Triglav. Zavarovalnica Slovenica, d. d. se je leta 1992 preoblikovala iz hrvaške zavarovalne skupnosti Croatia, ki je še pred osamosvojitvijo Slovenije poslovala na slovenskem trgu. Pred združitvijo je zavarovalnica Slovenica imela v lasti 51-odstotni delež zavarovalnice Adriatic, kar je pripeljalo do združitve zavarovalnic. AS je, kot je že omenjeno, druga največja slovenska zavarovalnica, ki ima na trgu 12,71 % delež.

Zavarovalnica AS med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja naslednje: AO, AO plus, kasko zavarovanje, pravno zaščito in avto asistenco.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.5 Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici AS

AO	AO+	Popusti
491,93 EUR	117,33 EUR	4 % takojšnje plačilo, 4 % na starost zavarovanca.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

Zavarovalnica AS je pri zavarovanju AO in AO plus skupaj druga najdražja zavarovalnica med sodelujočimi zavarovalnicami.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

Poleg polnega kasko zavarovanja in kombinacij delnega kasko zavarovanja zavarovalnica AS ponuja pri sklepanju kasko zavarovanja pakete Avto AS. Ti so: mini, osnovni, veliki in super paket. Vsi paketi kasko zavarovanja vključujejo tudi AO, AO plus, nezgodno zavarovanje oseb in avto asistenco.

Tabela 5.6 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja zavarovalnice AS

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Da
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Ne
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Da
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Ne
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Ne
Divjad/živali/glodavci	Ne
Odbitna franšiza	Na dogodke v prometu 1 % , ostalo 0 %

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Delna kasko zavarovanja pri AS ponujajo pod dodatnimi merili, ti so:

- D1A – razbitje stekel, osnovno. Vključuje kritje zamenjave stekel zaradi razbitja, tudi če je do tega prišlo zaradi vandalizma. Krije pa samo dva zavarovalna primera v zavarovalnem letu.
- D1B – razbitje stekel, razširjeno. Poleg kritja D1B vključuje kritje strešnega okna in dodatkov v steklih, kot so gretje, antena in tipalo za dež. Krije samo dva zavarovalna primera v zavarovalnem letu.
- D2A – razbitje zunanjih svetlobnih teles in ogledal. Krije škodo, nastalo na lučeh in zunanjih ogledalih, vendar ne krije škode, nastale na ksenonskih žarometih. Zavarovalnica krije samo dva zavarovalna primera v zavarovalnem letu.

- D2A – razbitje zunanjih svetlobnih teles in ogledal, razširjeno. Poleg kritja D2A vključuje tudi škodo nastalo na ksenonskih žarometih. Krije samo dva zavarovalna primera v zavarovalnem letu.
- D3 – zavarovanje krije škodo, nastalo z neposrednim naletom vozila na žival. Ne vključuje škode, nastale z grizenjem, praskanjem in glodanjem.
- D4 – zavarovanje krije škodo, nastalo na pravilno parkiranem vozilu zaradi dotika drugega vozila, padca snega ali ledenih sveč s streh.
- D5 – zavarovanje krije škodo, nastalo v primeru izgube ključev vozila. Krije odpiranje avtomobila, izključitev alarmne naprave in izdelavo novega ključa.
- D8 – zavarovanje krije stroške najema nadomestnega vozila. Zavarovalnica ima pravico določiti najemodajalca. V primeru kraje zavarovalnica krije stroške, ki nastanejo do nabave novega vozila, vendar največ za deset dni, v primeru popravila vozila pa največ za dva dni in največ 100 km na dan. Zavarovalnica krije stroške najema vozila z isto prostornino motorja.

Delno kasko zavarovanje pri zavarovalnici AS ponujajo v naslednjih kombinacijah:

- kombinacija D: (kritja D1B in D3),
- kombinacija D mini: (kritja D1A in D3),
- kombinacija E: (kritja D1B, D2B in D3),
- kombinacija E mini: (kritja D1A, D2A in D3),
- kombinacija H: (kritje D4),
- kombinacija maxi plus: (kritja D1B, D2B, D3, D4, D5 in D8),
- kombinacija maxi: (kritja D1A, D2A, D3, D4, D5 in D8).

Po predhodnem dogovoru z zavarovalnico pa je mogoče zavarovati tudi dodatno opremo skupaj s predmeti v vozilu.

Tabela 5.7 Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici AS

Polni kasko	Upoštevani popusti
804,18 EUR	4 % takojšnje plačilo, 5 % komercialni popust.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Zavarovalnica AS se pri zavarovanju polnega kasko po ugodnosti uvršča na četrto mesto.

Tabela 5.8 Premije kombinacij delnega kaska pri zavarovalnici AS

C3 toča	89,03 EUR
D3 divjad	18,44 EUR
H parkirišče	111,47 EUR
D1A+ D2A	63,38 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

Med zavarovalnicami, ki ponujajo možnost zavarovanja proti toči posamezno, se je zavarovalnica AS po ugodnosti uvrstila na prvo mesto. Tudi pri zavarovanju proti naletu na divjad je med vsemi zavarovalnicami najugodnejša. Za zavarovanje vozila na parkirišču pa se je zavarovalnica AS po ugodnosti uvrstila na tretje mesto med zavarovalnicami, enako velja pri zavarovanju stekel in zunanjih ogledal.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri zavarovalnici AS, bi ga celotno zavarovanje skupaj s kombinacijami delnega kaska, ki vključujejo parkirišče, steklo, ogledala in divjad po premijah, ki jih imamo, stalo 1.606,73 EUR. Tako se zavarovalnica AS uvršča na tretje mesto po ugodnosti med zavarovalnicami. V ceno nismo vključili dodatno zavarovanje proti toči saj je to zavarovanje pri zavarovalnici AS vključeno v polno kasko zavarovanje.

Zavarovanje avtomobilske asistence

Zavarovalnica AS ponuja avtomobilske asistence v sodelovanju z asistenčno družbo CORIS (Compagnie de Reglement International de Sinistres). Avto asistenca je namenjena za osebna vozila, motorna kolesa, motorna počitniška vozila in tovorna vozila do dveh ton nosilnosti. Zavarovalnica AS ponuja dve vrsti avtomobilske asistence, in sicer osnovno avto asistenco, ki je namenjena voznikom, ki se pretežno vozijo samo po Sloveniji, ter maksimalno avto asistenco, ki je namenjena voznikom, ki so pogosto na poti v tujini. Zavarovanci si s sklenitvijo avto asistence zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini.

Osnovna avtomobilska asistenca krije stroške popravila v primeru manjše okvare, stroške vleke, prevoza zavarovancev, prenočitve zavarovancev ter težav zaradi pomanjkanja goriva in težav s ključi.

Maksimalna avto asistenca vključuje vse, kar ima osnovna avto asistenca, vendar ima še dodatna kritja stroškov v primerih dostave nadomestnih delov, reševanja vozila, najema in dostave nadomestnega vozila, vračila v tujini poškodovanega vozila, nadomestnega voznika v tujini, vrnitve mladoletnih zavarovancev iz tujine, stroške prevoza in zdravljenja zavarovancev, ki so se poškodovali v tujini.

Poleg omenjenih dveh asistenc zavarovalnica nudi tudi brezplačno organizirano pomoč (asistenčni klic), ki jo izvaja asistenčna hiša CORIS za vse avtomobilske zavarovance, ne glede na to, da zavarovanec nima sklenjene avtomobilske asistence.

Organizacija pomoči velja samo za osebne avtomobile in ne krije stroškov izvajalcev in porabljenih materialov (Adriatic Slovenica 2010b).

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila

Zavarovalnica AS krije stroške pravne zaščite v višini do 4.200 EUR.

5.3 Zavarovalnica Maribor

Zavarovalnica Maribor, d. d. je bila ustanovljena leta 1990 z osamosvojitvijo Območne zavarovalne skupnosti Maribor od Zavarovalne skupnosti Triglav. V letu 2008 je ZM bila po tržnem deležu na tretjem mestu, takoj za zavarovalnico Adriatic Slovenica, d. d. ZM tako pokriva 12,47 % trga.

ZM med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja: AO, AO plus, kasko zavarovanje, nezgodno zavarovanje oseb, zavarovanje pravne zaščite voznškega dovoljenja, avtomobilsko asistenco, zavarovanje brez točk, pravno zaščito in odkup prve škode.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.9 Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri ZM

AO	AO+	Popusti
524,57 EUR	119,14 EUR	4 % popust na takojšnje plačilo, 5 % EKO popust.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

ZM se je pri informativnem izračunu zavarovanja AO in zavarovanja AO plus izkazala za najdražjo med vsemi zavarovalnicami.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

ZM pri trženju kasko zavarovanja ponuja več paketov zavarovanja. Poleg polnega kasko zavarovanja obstaja še super polni kasko, fleksi kasko, delni kasko ter kasko pet plus, ki je namenjen lastnikom, ki vozijo vozila, starejša od petih let.

Tabela 5.10 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja
ZM

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Ne
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Ne
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Ne
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Da
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Ne
Divjad/živali/glodavci	Da
Ostalo	AXA AK asistenca
Odbitna franšiza	Polni kasko 1 % , kraja 0 %

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

ZM ponuja delno kasko zavarovanje v naslednjih kombinacijah:

- Kombinacija D – zavarovanje krije škodo neposrednega naleta na divjad ali domačo žival.
- Kombinaciji E in E-steklo asistenca – zavarovanje krije škodo, nastalo na vgrajenih steklih. S sklenitvijo kombinacije E-steklo asistenca se prepusti izbira izvajalca in način popravila poškodovanih vetrobranskih in stranskih stekel zavarovalnici.
- Kombinacija H – zavarovanje krije škodo, nastalo na parkiranem vozilu, ki jo povzroči drugo neznano vozilo. V zavarovalniškem letu krijejo največ tri zavarovalne primere.

- Kombinaciji I in I plus – nadomestno vozilo. Zavarovanje krije stroške najema nadomestnega vozila v primeru popravila ali kraje vozila. V vseh primerih zavarovalnica krije stroške največ do deset dni za avtomobil z 2200 ccm. Kombinacija I plus omogoča kritje nadomestnega vozila do 30 dni.
- Kombinaciji J in J-svetlobna telesa, zunanja ogledala in steklo asistenca – zavarovanji krijeta škodo, ki nastane zaradi razbitja, poškodovanja ali tatvine vgrajenih stekel, svetlobnih teles in ogledal na motornem vozilu. S sklenitvijo kombinacije J-svetlobna telesa, ogledala, steklo asistenca se prepusti izbira izvajalca in način popravila poškodovanih vetrobranskih in stranskih stekel zavarovalnici.
- Kombinacija T – zavarovanje krije škodo v primeru kraje vozila, delov vozila, vloma in kraje avtomobilskih ključev s stroškom zamenjave ključavnic.
- Kombinacija U – zavarovanje krije škodo kraje avtomobilskih ključev, kraje ali uničenja registrskih tablic, kraje ali izgube zavarovančevih osebnih dokumentov ter kraje osebnih predmetov v primeru prometne nesreče v vrednosti 200 EUR. Osebni dokumenti so: osebna in zdravstvena izkaznica, potni list, vozniško ter prometno dovoljenje zavarovanega vozila (Zavarovalnica Maribor 2009). Kombinacijo U je mogoče skleniti samo kot dopolnitev polnega kasko zavarovanja.

Tabela 5.11 Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri ZM, skupaj s kombinacijo T delnega kasko zavarovanja

Polni kasko + kombinacija T	Upoštevani popusti
809,32 EUR	4 % takojšnje plačilo, 5 % EKO popust.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Pri sklepanju polnega kasko zavarovanja skupaj s kombinacijo T se je ZM po ugodnosti uvrstila na predzadnje mesto.

Tabela 5.12 Premije kombinacij delnega kaska pri ZM

Kombinacija D divjad	31,76 EUR
Kombinacija H	142,82 EUR
Kombinacija J	93,03 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

ZM ponuja zavarovanje proti toči samo v polnem kasku. Pri zavarovanju vozila proti naletu na divjad se je po ugodnosti uvrstila na drugo mesto, skupaj z zavarovalnico Tilia, vendar je pri zavarovanju vozila na parkirišču najdražja med vsemi

zavarovalnicami. Zavarovanje stekel in ogledal je mogoče samo skupaj v kombinaciji s svetlobnimi telesi, zato je ZM druga najdražja pri tovrstnem zavarovanju.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri ZM, bi ga celotno zavarovanje skupaj z vsemi kombinacijami delnega kaska, za katere imamo premije, stalo 1.720,64 EUR. Tako je ZM druga najdražja zavarovalnica.

Zavarovanje avtomobilske asistenc

ZM ponuja avtomobilske asistenc v sodelovanju z mednarodno skupino AXA asistenc. S sklenitvijo AXA asistenc si lahko zavarovanci zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini. ZM ima tri AXA asistenc. AXA AO, ki jo lahko sklenejo zavarovanci, ki imajo samo zavarovanje AO, AXA AK, ki je avtomatsko vključena v vse pakete kasko zavarovanja, razen delnega kaska. Poleg omenjenih dveh asistenc se lahko zavarovanci zavarujejo tudi z asistenco AXA plus. ZM za razliko od drugih zavarovalnic deli področje veljavnosti na Slovenijo in države zelene karte, kar tudi vpliva na višino kritja. Na slednje vpliva tudi, ali je do potrebe po asistenčni storitvi prišlo zaradi prometne nesreče ali mehanske okvare.

AXA AO asistenc vključuje osnovno pomoč, ki jo zavarovanec potrebuje v primeru prometne nesreče in mehanske okvare.

AXA kasko asistenc ponuja širok spekter pomoči, ki bi jo lahko voznik potreboval na cesti v primeru nesreče in mehanske okvare. Tako vključuje popravilo, vleko vozila, pomoč pri izgubi ali zaprtju avtomobilskega ključa, pomanjkanje goriva, nočitev v hotelu, vrnitev upravičencev do doma, spremstvo mladoletnih do 16 let, tatvino vozila, zdravniški prevoz, nujen obisk svojcev iz Slovenije, nadomestnega voznika, nadomestno vozilo, prepustitev vozila državi, dostavo rezervnih delov, vrnitev vozila domov oz. v delavnice, predujem plačila nujnega popravila, posojilo/varščino ter stroške odvetnika.

AXA plus dodatna asistenc, s katero je mogoče zavarovati avtomobil, je identična AXA kasko asistenci. Razlikuje se samo v višjih kritjih stroškov.

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila

ZM krije stroške pravne zaščite v višini do 4.200 EUR.

5.4 Zavarovalnica Tilia

Zavarovalnica Tilia, d. d. je bila ustanovljena leta 1991 z osamosvojitvijo območne zavarovalne skupnosti Novo mesto od Zavarovalne skupnosti Triglav. Leta 1998 je bila izvedena uspešna dokapitalizacija zavarovalnice. Tako je večinski lastnik zavarovalnice Tilia, d. d. postala pozavarovalnica Sava, d. d. Od vseh zavarovalnic, ki so nastale iz

zavarovalne skupnosti Triglav, je zavarovalnica Tilia, d. d. najmanjša. Njen tržni delež znaša 3,38 %.

Zavarovalnica Tilia med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja: zavarovanje AO, AO plus, kasko zavarovanje, nezgodno zavarovanje oseb, zavarovanje pravne zaščite, avtomobilsko asistenco in odkup prve škode.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.13 Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici Tilia

AO	AO+	Upoštevani Popusti
495,43 EUR	111,59 EUR	4 % na takojšnje plačilo, 5 % komercialni popust na AO in AO plus.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

Zavarovalnica Tilia je pri zavarovanju AO in AO plus po ugodnosti na četrtem mestu med zavarovalnicami.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

Zavarovalnica Tilia ponuja kasko zavarovanje v treh paketih: mali, mali plus narava, mali plus človek in polni kasko. Kaj zajema polno kasko zavarovanje pri zavarovalnici Tilia prikazuje tabela 5.14.

Tabela 5.14 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja zavarovalnice Tilia

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Da
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Ne
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Ne
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Ne
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Da
Divjad/živali/glodavci	Ne
Ostalo	AXA
Odbitna franšiza	Polni kasko 1 %

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Zavarovalnica Tilia ponuja delno kasko zavarovanje v naslednjih kombinacijah:

- Kombinacija D – zavarovalnica krije škodo, nastalo na steklu ter poškodovanje vozila, ki ga povzroči divjad in domače živali.
- Kombinacija E – zavarovanje krije samo škodo, ki nastane na standardno vgrajenih steklih. Ne krije pa škode, nastale na vetrobranskem steklu s tipalom za dež. Zavarovalnica krije največ tri škodne primere v zavarovalnem letu.
- Kombinacija H – zavarovanje krije škodo, ki je nastala na parkiranem vozilu zaradi neposrednega dotika neznanega vozila, padca snega ali ledenih sveč s streh. Zavarovalnica krije največ tri škodne primere v zavarovalnem letu.
- Kombinacija I – zavarovanje krije stroške najema nadomestnega vozila v primeru uničenja, poškodovanja ali tatvine zavarovanega vozila. Zavarovalnica

- krije stroške najema nadomestnega vozila za največ deset dni. Zavarovalnica krije stroške za najem enakega ali podobnega vozila največ do 1600 ccm.
- Kombinacija S – zavarovanje krije samo škodo, ki nastane na standardno vgrajenih steklih, skupaj z zunanjimi ogledali in žarometi. Zavarovalnica krije največ tri škodne primere v zavarovalnem letu.
 - Kombinacija O – zavarovanje krije stroške prodaje uničenega vozila. Zavarovancu se izplača razlika med tržno vrednostjo pred poškodovanjem vozila in izplačano zavarovalnino.
 - Kombinacija R – zavarovanje krije škodo zaradi razbitja ali poškodovanja standardno vgrajenih steklenih strešnih površin na osebnem avtomobilu ne glede na to, kako do škode pride.
 - Kombinacija MAKSI – vključuje kombinacije D, H, S in I pod ugodnejšo ceno, kot če bi te kombinacije sklenili vsako posebej.

Tabela 5.15 Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici Tilia

Polni kasko	Upoštevani popusti
943,86 EUR	4 % takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Pri sklepanju polnega kasko zavarovanja se je zavarovalnica Tilia izkazala za najdražjo med vsemi zavarovalnicami. Po tem izračunu je kar za 343 EUR dražja od najugodnejše zavarovalnice.

Tabela 5.16 Premije kombinacij delnega kaska pri zavarovalnici Tilia

Kombinacija D divjad	31,43 EUR
Kombinacija H	124,44 EUR
Kombinacija S	74,66 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

Zavarovalnica Tilia ponuja zavarovanje proti toči samo v polnem kasku. Za zavarovanje vozila proti naletu divjadi je zavarovalnica skupaj z ZM na tretjem mestu po ugodnosti. Pri zavarovanju vozila na parkirišču se je uvrstila na četrto mesto po ugodnosti, enako kot pri zavarovanju stekel in zunanjih ogledal.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri zavarovalnici Tilia, bi ga celotno zavarovanje skupaj z vsemi kombinacijami delnega kaska, za katere imamo premije, stalo 1.781,40 EUR. Tako je zavarovalnica Tilia najdražja med vsemi zavarovalnicami.

Zavarovanje avtomobilske asistence

Zavarovalnica Tilia nudi avto asistenco, tako kot ZM, v sodelovanju z AXA asistenco. Podobno kot ZM tudi zavarovalnica Tilia nudi asistence, ki so namenjene zavarovancem, ki imajo sklenjeno zavarovanje AO ali kasko zavarovanje. S sklenitvijo AXA asistence si lahko zavarovanci zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini. Zavarovalnica nudi dve avto asistenci, in sicer splošno pomoč na cesti in pomoč na cesti plus, ki je sklenjena avtomatsko skupaj s polnim kasko zavarovanjem. Asistence zavarovalnice Tilia so namenjene vozilom na štirih kolesih, ki niso težja od treh ton in pol. Zavarovalnica Tilia, podobno kot ZM, za razliko od drugih zavarovalnic deli področje veljavnosti na Slovenijo in države zelene karte, kar prav tako vpliva na višino kritja. Nanj vpliva tudi, ali je do potrebe po asistenčni storitvi prišlo zaradi prometne nesreče ali mehanske okvare.

Asistenca pomoč na cesti krije stroške pomoči na cesti, vrnitev upravičencev do doma, zdravniškega prevoza, vrnitve domov v primeru smrti, nadomestnega voznika, nadomestnega vozila, dostave rezervnih delov, vrnitve vozila v Slovenijo, carinjenja in prevoza na odpad ali odstopa poškodovanega vozila tuji državi. Poleg omenjenih kritij zavarovalnica nudi zavarovancu predujem za plačilo varščine.

Asistenca pomoč na cesti plus krije stroške popravila vozila na mestu, vleke, vrnitev upravičencev do doma, zdravniškega prevoza, vrnitve domov v primeru smrti, nujnega obiska svojcev iz Slovenije, nadomestnega voznika, nadomestnega vozila, dostave rezervnih delov, vrnitve vozila domov, carinjenja in prevoza na odpad ali odstopa poškodovanega vozila tuji državi. Poleg omenjenih kritij zavarovalnica nudi tudi predujem plačila za nujno popravilo, varščino in odvetnika.

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila zagotavlja zavarovancu, da bo zavarovalnica krila stroške obrambe v kazenskih postopkih in postopkih o prekrških zaradi prometne nesreče, ki je nastala z uporabo motornega vozila. Prav tako zavarovalnica krije stroške iz naslova civilnega prava v primeru obrambe pred zahtevki drugih oseb, upravljanja odškodninskih zahtevkov poškodbe, smrti, uničenja, poškodbe ali izginotja zavarovančeve stvari.

Zavarovalne osebe so voznik vozila ter vse osebe v vozilu. Zavarovalnica Tilia krije stroške pravne zaščite v višini do 4.000 EUR.

5.5 Zavarovalnica Grawe

Zavarovalnica Grawe, d. d. je del enega največjih zavarovalnih koncernov v srednji Evropi. Leta 1828 je bila v Gradcu na pobudo nadvojvode Janeza ustanovljena Grazer

Wechselseitige Versicherung AG. Prelomno obdobje za koncern Grawe je bilo na začetku 90. let prejšnjega stoletja s spremembami režimov v bivših komunističnih državah in nastankom novih držav na področju vzhodne Evrope in Balkana. Koncern Grawe je bil med prvimi tujimi zavarovalnicami, ki so začele poslovati na teh trgih. Zdaj zavarovalnica Grawe posluje v trinajstih evropskih državah, in sicer: Sloveniji, Hrvaški, BIH, Srbiji, Romuniji, Ukrajini, Črni gori, Bolgariji, Madžarski, Makedoniji in Moldaviji. Na slovenski zavarovalniški trg je zavarovalnica Grawe vstopila leta 1991 kot zavarovalnica Prima, d. d. Pod tem imenom je poslovala vse do leta 2001, ko se je preimenovala v zavarovalnico Grawe, d. d. Na slovenskem tržišču ima manjši delež trga, in sicer 1,8 %.

Zavarovalnica Grawe med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja: AO, AO plus, kasko zavarovanje, nezgodno zavarovanje oseb, zavarovanje pravne zaščite in avtomobilsko asistenco Grawemobil.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.17 Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici Grawe

AO	AO+	Upoštevani popusti
492,64 EUR	105,74 EUR	10 % popust na AO, 10 % na takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

Zavarovalnica Grawe je pri zavarovanju AO in AO plus tretja po ugodnosti med zavarovalnicami.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

Tabela 5.18 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja zavarovalnice Grawe

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Ne
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Ne
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Da
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Ne
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Ne
Divjad/živali/glodavci	Ne
Odbitna franšiza	Polni kasko 1 %, kraja 4 %

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Delno kasko zavarovanje pri zavarovalnici Grawe ponujajo v naslednjih kombinacijah:

- Kombinacija B – krije stroške požara, strele, eksplozije, viharja, toče, snežnega plazu, padca zračnega vozila, ter manifestacij in demonstracij.
- Kombinacija K – krije stroške, ki so nastali zaradi tatvine, vloma, ropa ter protipravnega odvzema vozila. Krita je tudi škoda zaradi tatvine delov in vsa škoda, ki je nastala po kraji vozila. To kombinacijo je mogoče skleniti samo s polnim kasko zavarovanjem.
- Kombinacija D – krije škodo, ki je nastala na standardno vgrajenih steklih ter škodo, ki je nastala z naletom na divjad in domačo žival.

- Kombinacija E – krije škodo, ki je nastala na standardno vgrajenih steklih. Zavarovanje po kombinacijah D in E krije škodo zaradi katerekoli nevarnosti polnega kaska, tudi škod, ki so posledica obratovalne škode.
- Kombinacija H – krije škodo, ki je nastala na parkiranem vozilu z neposrednim dotikom neznanega vozila. Krije tudi škodo, nastalo zaradi snežnih plazov in padca ledenih sveč s stavb.
- Kombinacija J – krije škodo, nastalo na standardno vgrajenih svetlobnih telesih in zunanjih ogledalih. V zavarovalnem letu so kriti največ trije tovrstni zavarovalni primeri.

Zavarovalnica Grawe omogoča tudi zavarovanje avtomobilskega kaska kjerkoli za vsako kombinacijo posebej ali več kombinacij hkrati. Mogoče je tudi zavarovati delni kasko za čas mirovanja. Zavarovalnica tako krije stroške požara, strele, eksplozije, viharja, toče, snežnega plazov, padca zračnega vozila, ter manifestacij in demonstracij. Zavarovalnica krije stroške, ki so nastali zaradi tatvine, vloma, ropa ali protipravnega odvzema vozila. Krita je tudi škoda zaradi tatvine delov in vsa škoda, ki je nastala po kraji vozila. Vozilo je za čas mirovanja zavarovano samo, kadar je v zaklenjeni garaži.

Tabela 5.19 Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici Grawe, skupaj s kombinacijo K delnega kasko zavarovanja

Polni kasko + kombinacija K	Upoštevani popusti
600,01 EUR	10 % polni kasko, 15 % delni kasko, 10 % takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Zavarovalnica Grawe se je po tem izračunu izkazala za nesporno najugodnejšo zavarovalnico. Za 343 evrov je ugodnejša od zavarovalnice Tilia, ki je po tem izračunu najdražja. Upoštevati moramo, da ima zavarovalnica Grawe edina med zavarovalnicami 4 % odbitno franšizo na krajo vozila.

Tabela 5.20 Premije kombinacij delnega kaska pri zavarovalnici Grawe

Kombinacija B toča	91,58 EUR
Kombinacija D divjad	80,66 EUR
Kombinacija H parkirišče	102,66 EUR
Kombinacija E in J (stekla, ogledala)	44,00 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

Zavarovalnica Grawe je med zavarovalnicami, ki ponujajo možnost zavarovanja proti toči posamezno, na drugem mestu po ugodnosti, enako kot pri zavarovanju proti

naletu na divjad. Pri zavarovanju vozila na parkirišču je zavarovalnica Grawe najcenejša med zavarovalnicami, enako kot pri zavarovanju stekel in zunanjih ogledal.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri zavarovalnici Grawe, bi ga celotno zavarovanje skupaj s kombinacijami delnega kaska, ki vključujejo parkirišče, steklo, ogledala in divjad po premijah, ki jih imamo, stalo 1.425,71 EUR.. Tako se zavarovalnica Grawe uvršča na prvo mesto po ugodnosti med zavarovalnicami. Razlika med prvo in zadnje uvrščeno je skoraj 360 EUR. V ceno nismo vključili dodatno zavarovanje proti toči saj je to zavarovanje pri zavarovalnici Grawe vključeno v polno kasko zavarovanje.

Zavarovanje avtomobilske asistenc

Zavarovalnica Grawe za razliko od drugih zavarovalnic ponuja samo eno avtomobilsko asistenco, in sicer Grawemobil, s katero si zavarovanci lahko zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini. Z avto asistenco je mogoče zavarovati samo osebno, motorno ter bivalno vozilo do treh ton in pol. Za vozila, ki so starejša od osmih let, ni mogoče skleniti Grawemobil asistenc. Avtomobilska asistenca Grawemobil krije stroške pomoči pri okvari vozila, prometni nesreči, vleki vozila, reševanju vozila v tujini, prevozu potnikov do doma, spremstva mladoletnih potnikov, nočitve v hotelu, nadomestnega voznika, prevoza prikolice in bivalne prikolice, dostave rezervnih delov v tujini, pomoč pri izgubi ključev v tujini, dostave goriva in pomoč v tujini v nujnih primerih.

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

5.6 Zavarovalnica Generali

Zavarovalnica Generali je bila ustanovljena leta 1831 v Trstu, ki je bilo takrat najpomembnejše pristanišče v avstro-ogrski monarhiji. Danes je zavarovalna skupina Generali največja zavarovalnica v Italiji in ena največjih na svetu. Celotna skupina zaposluje skupaj kar 84.000 ljudi. Po lestvici Insurance Information Institute (2008) je bila skupina Generali v letu 2008 po prihodkih na četrtem mestu v svetu. Zavarovalna skupina Generali posluje po celem svetu.

Na slovensko tržišče je zavarovalnica Generali vstopila skupaj z SKB banko. Leta 1997 je bila zavarovalnica registrirana kot Generali SKB zavarovalnica, d. d. V letu 2001 je dunajska izpostava zavarovalne skupine Generali odkupila delež SKB banke in tako postala stoddotni lastnik zavarovalnice. Preimenovali so jo v zavarovalnico Generali, d. d. Danes ima zavarovalnica Generali na tržišču 3 % delež.

Zavarovalnica Generali med možnostmi avtomobilskega zavarovanja ponuja: AO, AO plus, kasko zavarovanje, nezgodno zavarovanje oseb, avtomobilsko asistenco ter zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila.

Avtomobilska odgovornost (AO) in AO plus

Tabela 5.21 Informativni izračun zavarovanja AO in AO plus pri zavarovalnici Generali

AO	AO+	Upoštevani Popusti
462,32 EUR	95,66 EUR	5 % na vozniške izkušnje, 5 % halo polica, 5 % takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009a.

Pri zavarovanju AO in AO plus se je zavarovalnica Generali izkazala za najugodnejšo med zavarovalnicami.

Avtomobilsko kasko zavarovanje

Tabela 5.22 Zavarovane in nezavarovane nevarnosti polnega kasko zavarovanja zavarovalnice Generali

Prometna nesreča	Da
Padec, udarec predmeta	Da
Kraja	Ne
Toča	Da
Požar	Da
Strela	Da
Toplotno/kemično delovanje	Da
Eksplozija	Da
Potres	Ne
Vihar	Da
Zemeljski plaz	Ne
Snežni plaz	Da
Padec snega/sveč s strehe	Ne
Poplava	Da
Hudourniška, visoka voda	Da
Manifestacije, demonstracije	Da
Padec zračnega vozila	Da
Vandalizem	Da
Škoda na oblazinjenih delih	Da
Namerno poškodovanje	Da
Potopitev vozila (trajekt)	Ne
Divjad/živali/glodavci	Ne
Odbitna franšiza	Polni kasko: prometna nesreča, padec, udarec predmeta 1 %, kraja 0 %

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Zavarovalnica Generali ponuja delno kasko zavarovanje v naslednjih kombinacijah:

- Kombinacija kraja – zavarovanje krije škodo, nastalo v primeru kraje vozila, kraje delov vozila in škode, ki je nastala na vozilu po izvršeni kraji vozila.
- Kombinacija parkirišče – zavarovanje krije škodo, nastalo na parkiranem vozilu, ki jo je povzročilo drugo vozilo, padca snega in ledenih sveč s stavb. Zavarovalnica krije največ dva škodna primera v zavarovalnem letu.
- Kombinacija steklo – zavarovanje krije škodo, nastalo na vgrajenih steklih. Zavarovalnica krije največ tri škodne primere v zavarovalnem letu.

- Kombinacija svetlobna telesa in ogledala – zavarovanje krije škodo, nastalo na lučeh skupno z žarnicami ter škodo, nastalo na zunanjih ogledalih.
- Kombinacija divjad – zavarovanje krije škodo, nastalo ob naletu vozila na divjad ali domačo žival.
- Kombinacija steklo, svetloba telesa, ogledala in divjad – vključuje skupaj zgoraj navedene kombinacije. Zavarovalnica krije največ tri škodne primere v zavarovalnem letu, razen v primeru naleta vozila na divjad.
- Kombinacija nadomestno vozilo – zavarovanje krije stroške nadomestnega vozila v primeru popravila ali kraje vozila. Zavarovalnica krije stroške največ do štiri dni uporabe nadomestnega vozila. V vsakem primeru zavarovalnica krije največ do deset dni. Ob sklenitvi zavarovanja lahko izbirate med različnimi obsegi kritja, tj. med različnimi višinami stroškov dnevnega najema vozila (ta izbira je odvisna od vrednosti zavarovanega vozila). Možne izbire so: 30 EUR/dan in z omejitvijo 100 prevoženih kilometrov na dan, 40 EUR/dan, 50 EUR/dan, 60 EUR/dan, 75 EUR/dan.
- Kombinacija požar – zavarovanje krije škodo, nastalo zaradi požara, strele, eksplozije, viharja, toče, snežnega plaz, padca zračnega vozila, izgredov, manifestacij ali demonstracij. Obseg nevarnosti je enak polnemu avtomobilskemu kasku.
- Kombinacija tatvine ključev in registrske tablice – zavarovanje krije menjavo avtomobilskih ključavnic, pridobitve nove registrske tablice, pridobitev novih osebnih dokumentov v višini do 200 EUR.

Pri zavarovalnici Generali je mogoče vozilo zavarovati samo na določenem kraju. Pri tej obliki zavarovanja se zavarovanec in zavarovalnica dogovorita za ustrezno premijo in pogoje zavarovanja.

Tabela 5.23 Informativni izračun polnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici Generali, skupaj s kombinacijo kraja delnega kasko zavarovanja

Polni kasko + kombinacija kraja	Upoštevani popusti
797,83 EUR	5 % takojšnje plačilo.

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009b.

Zavarovalnica Generali je pri zavarovanju polnega kaska skupaj s kombinacijo kraja na tretjem mestu po ugodnosti med zavarovalnicami.

Tabela 5.24 Premije kombinacij delnega kasko zavarovanja pri zavarovalnici Generali

Kombinacija požar	204,97 EUR
Kombinacija divjad	19,95 EUR
Kombinacija parkirišče	108,52 EUR
Kombinacija steklo svetlobna telesa, ogledala	124,39 EUR

Vir: Zveza potrošnikov Slovenije 2009c.

Generali je med vsemi zavarovalnicami, ki ponujajo možnost zavarovanje proti toči posamezno najdražja, saj je vozilo treba zavarovati s kombinacijo požar, ki ima še druga kritja. Zavarovanje proti naletu divjadi je drugo najugodnejše, enako zavarovanje vozila na parkirišču. Pri zavarovanju stekel in zunanjih ogledal pa je zopet najdražja med zavarovalnicami.

V primeru, da bi zavarovanec želel zavarovati vozilo pri zavarovalnici Generali, bi ga celotno zavarovanje skupaj s kombinacijami delnega kaska, ki vključujejo parkirišče, steklo, ogledala in divjad po premijah, ki jih imamo, stalo 1.608,67 EUR. Tako se zavarovalnica Generali med zavarovalnicami uvršča na četrto mesto po ugodnosti. V ceno nismo vključili dodatno zavarovanje proti toči saj je to zavarovanje pri zavarovalnici Generali vključeno v polno kasko zavarovanje.

Zavarovanje avtomobilske asistence

Zavarovalnica Generali nudi avto asistenco v sodelovanju z mednarodno družbo Europ Assistance, ki posluje po celem svetu. S sklenitvijo avtomobilske asistence si zavarovanci zagotovijo 24-urno pomoč na cesti doma in v tujini. Avtomobilsko asistenco je mogoče skleniti tako s kasko zavarovanjem kot z obveznim avtomobilskim zavarovanjem. Zavarovanci se lahko pri zbiru odločijo za osnovno ali razširjeno avto asistenco.

Avtomobilaska asistenca zavarovalnice Generali krije stroške pomoči na kraju okvare ali nesreče, vrnitve zavarovanih oseb domov, nadomestnega vozila, namestitve v hotelu, dostave rezervnih delov, carinjenja in prevoza vozila na odpad, nadomestnega voznika v tujini, obiska svojcev poškodovanega zavarovanca v tujini, pravne pomoči v primeru kazenskega pregona, iskanje zavarovanca preko medijev. Poleg navedenih kritij zavarovalnica nudi tudi predujem za nujna popravila. Razlika med osnovno ali razširjeno avto asistenco je v višini kritja asistenčnih storitev.

Podrobnejšo razlago višine kritij asistenčnih storitev si lahko ogledate v prilogi 2.

Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila

Zavarovalnica Generali krije stroške pravne zaščite v višini do 4.200 EUR.

6 ANKETNI VPRAŠALNIK

6.1 Izvedba anketnega vprašalnika

Raziskava je bila izvedena s pomočjo spletne strani www.esurveyspro.com, kjer je anketa bila tudi objavljena. Spletno mesto anketnega vprašalnika smo naključno razposlali po elektronski pošti znancem in prijateljem ter preko elektronske učilnice na strani Fakultete za management v Kopru vsem študentom, ki so prijavljeni v predmet Diplomantu v pomoč.

Vzorec ankete zajema 150 anketirancev, ki imajo sklenjeno avtomobilsko zavarovanje. Dobljene podatke smo analizirali s pomočjo metod opisne statistike. Za tabelarni in grafični prikaz podatkov ter statistično analizo pa smo uporabljali program Microsoft Excel.

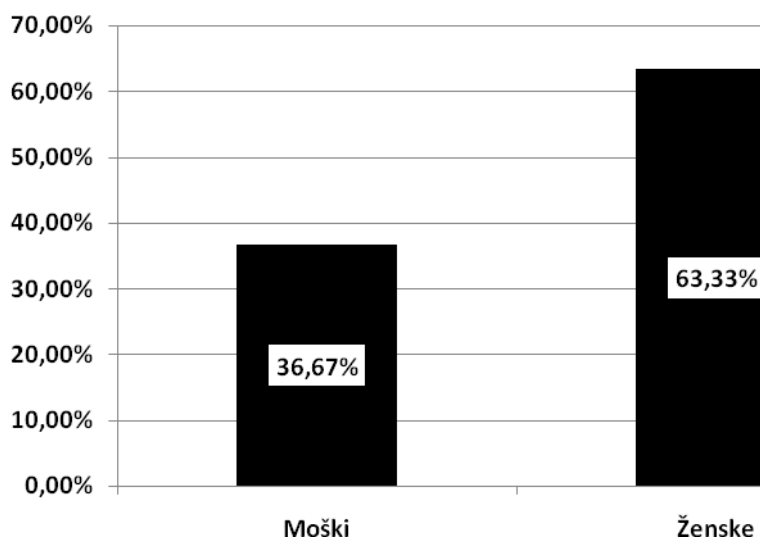
Z anketo smo želeli ugotoviti, kateri zavarovalniški storitvi na področju avtomobilskih zavarovanj dajejo zavarovanci največji pomen ter kaj vpliva na njihovo izbiro zavarovalnice. Anketni vprašalnik je sestavljen iz trinajstih vprašanj, s katerimi smo poskušali potrditi ali ovreči naslednje predpostavke in trditve:

- Uporabniki storitev zavarovalnic se želijo o ponudbi in pogojih zavarovanj seznaniti preko medmrežja.
- Obseg kritij ter priporočila in izkušnje znancev najbolj vplivajo na izbiro zavarovalnice.
- Zavarovalnice svoje stranke premalo seznanijo s ponudbo in pogoji zavarovanj.
- Večina zavarovancev ne ve, kakšne so zavarovalne vsote posameznih zavarovanj.
- V Sloveniji sklepa zavarovanje preko medmrežja zelo malo ljudi.

6.2 Analiza rezultatov

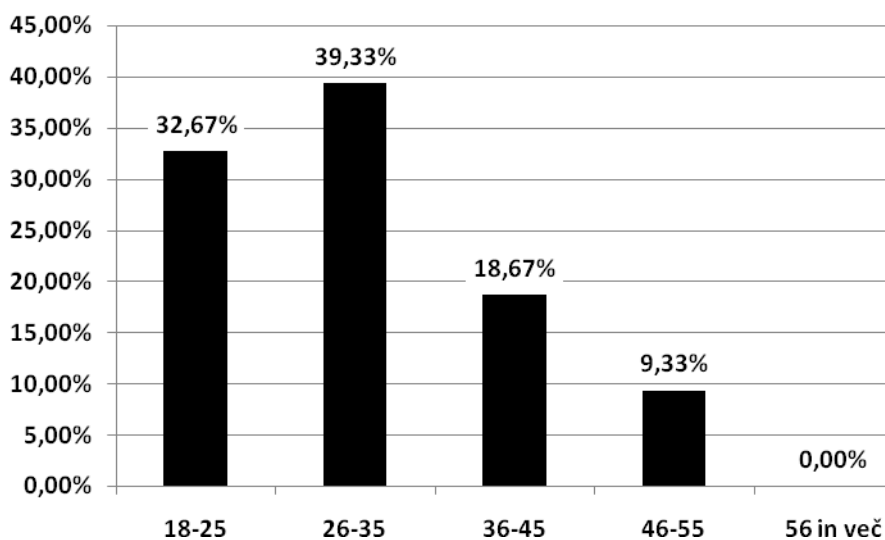
V nadaljevanju sledi prikaz tabel in slik po vrstnem redu vprašalnika.

Slika 6.1 Struktura anketirancev po spolu

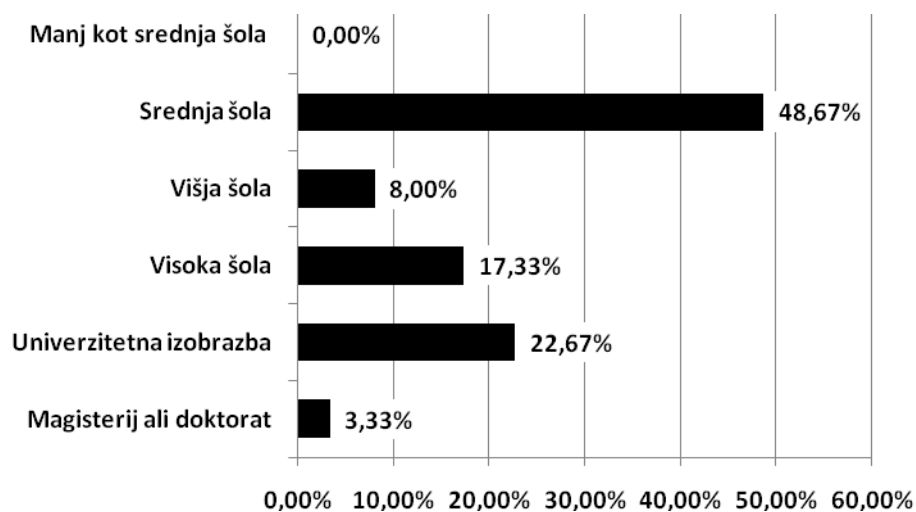


V raziskavi je sodelovalo 150 anketirancev, od tega je bilo 63,33 % žensk in moških 36,67 %.

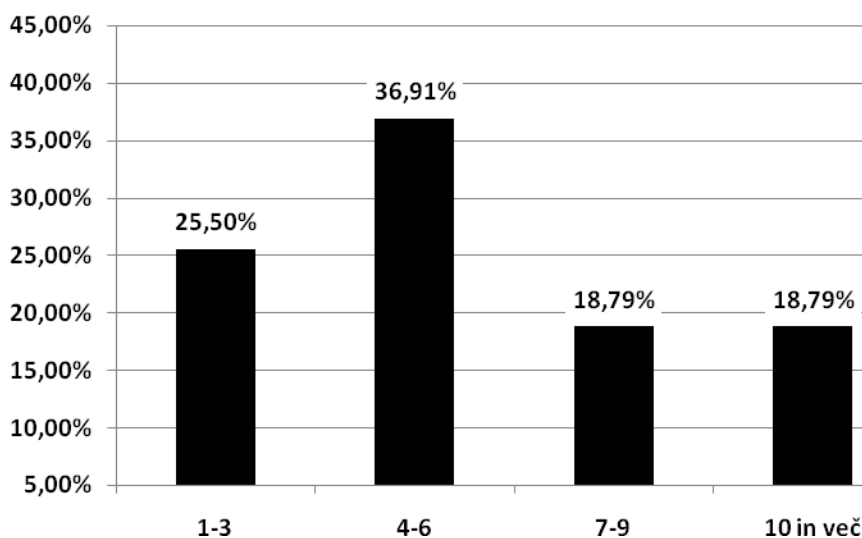
Slika 6.2 Starostna struktura anketirancev



V raziskavi je sodelovalo največ oseb starih med 25–35 let, to je kar 38,13 % vseh anketiranih. Sledijo anketiranci stari med 18–25 z 33,09 %, 35–45 z 19,42 % in 44–55 z 9,35 %. V raziskavi ni sodeloval nihče, ki je starejši od 56 let.

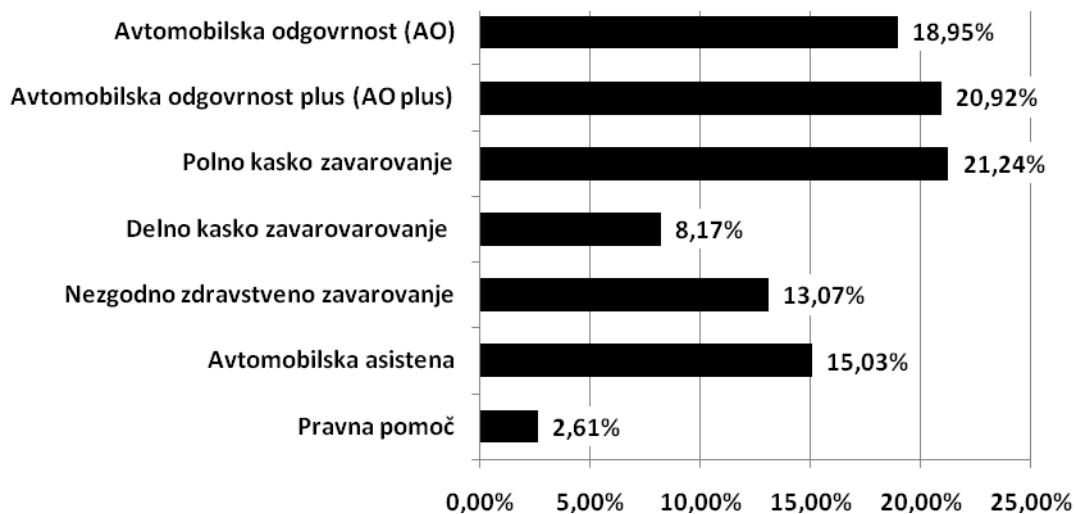
Slika 6.3 Izobrazbena struktura anketirancev

V raziskavi je sodelovalo največ anketirancev s končano srednjo šolo, to je kar 48,67 % vseh. Sledili so anketiranci z dokončano univerzitetno izobrazbo z 22,67 %, z visoko šolo s 17,33 %, višjo šolo z 8,00 %, magisterijem ali doktoratom s 3,33 %. V raziskavi ni sodeloval nihče z manj kot srednjo šolo.

Slika 6.4 Struktura starosti vozila anketirancev

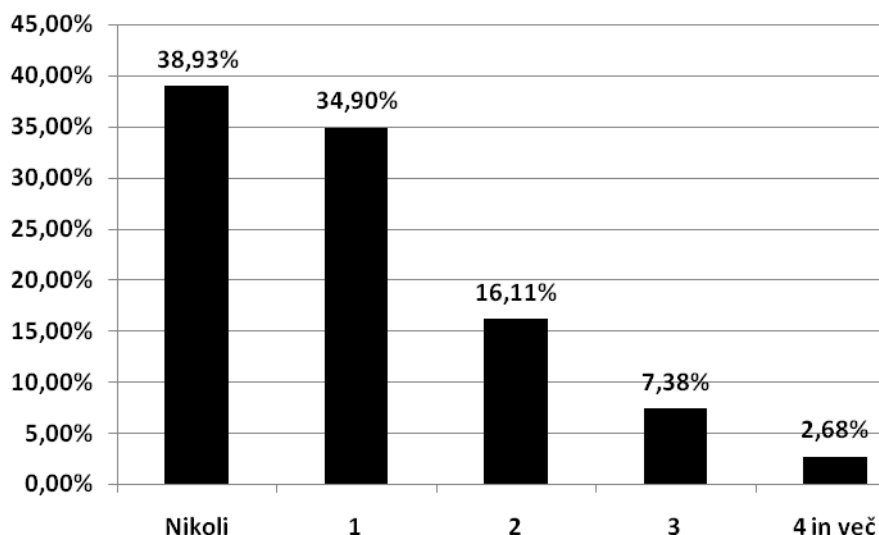
Največ anketirancev (36,91 %) je odgovorilo, da ima vozilo staro od štiri do šest let. S 25,50 % jim sledijo anketiranci z vozili starimi od enega do treh let. Tako anketirancev z vozili, ki so stari od sedem do devet let, kot tudi anketirancev z vozili, starimi deset let in več, je 18,79 %.

Slika 6.5 Sklenjena avtomobilska zavarovanja anketirancev



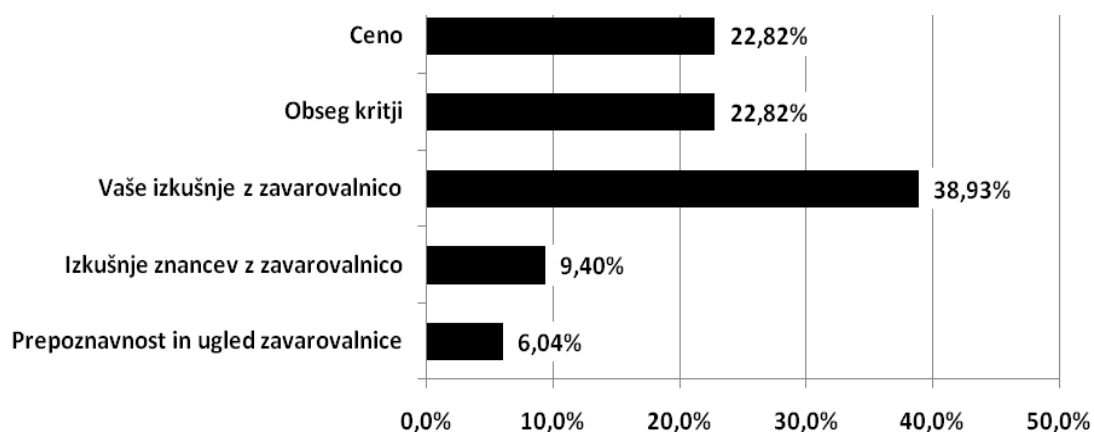
Kot je razvidno iz slike 6.5, je največ anketirancev odgovorilo, da ima sklenjeno polno kasko zavarovanje. Sledi AO plus z 20,92 %. Samo 18,95 % vseh anketiranih je odgovorilo, da ima sklenjeno zavarovanje AO, ki je z zakonom obvezno. 15,03 % anketirancev ima sklenjeno avtomobilsko asistenco ter 13,07 % anketirancev ima sklenjeno nezgodno zavarovanje potnikov v vozilu. Delno kasko zavarovanje ima sklenjeno samo 8,17 % vseh anketirancev. Samo 2,61 % vseh anketiranih ima sklenjeno zavarovanje pravne pomoči.

Slika 6.6 V preteklosti uveljavljeni odškodninski zahtevki



Največ anketirancev (38,93 %) je odgovorilo, da v preteklosti nikoli niso uveljavljali odškodninskega zahtevka. Sledijo jim anketiranci (34,90 %), ki so samo enkrat uveljavljali odškodninski zahtevek. Na tretjem mestu so anketiranci (16,11 %), ki so ga uveljavljali dvakrat. Anketiranci, ki so trikrat uveljavljali odškodninski zahtevek, predstavljajo 7,38 % vseh vprašanih. V raziskavi je sodelovalo najmanj anketirancev (2,68 %), ki so uveljavljali odškodninski zahtevek štiri ali večkrat.

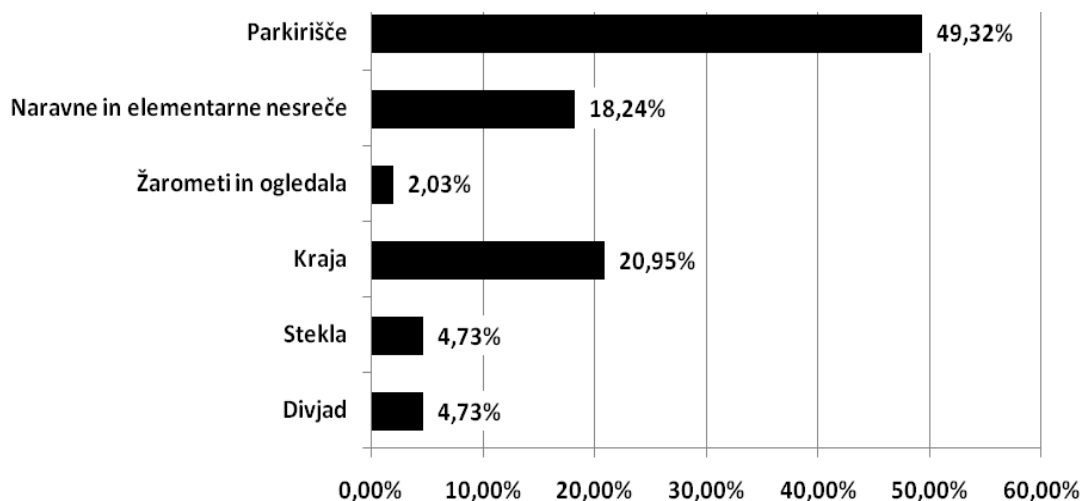
Slika 6.7 Pomembno pri izbiri zavarovalnice



Največ anketiranih (38,93 %) je odgovorilo, da pri izbiri zavarovalnice upoštevajo pretekle izkušnje z njo. Sledita obseg kritij in cena zavarovanja z istim številom odgovorov (22,82 %). Nato so na vrsti izkušnje znancev z zavarovalnico (9,40 %). Najmanj anketirancev (6,04 %) je odgovorilo, da pri izbiri zavarovalnice upoštevajo ugled in prepoznavnost zavarovalnice.

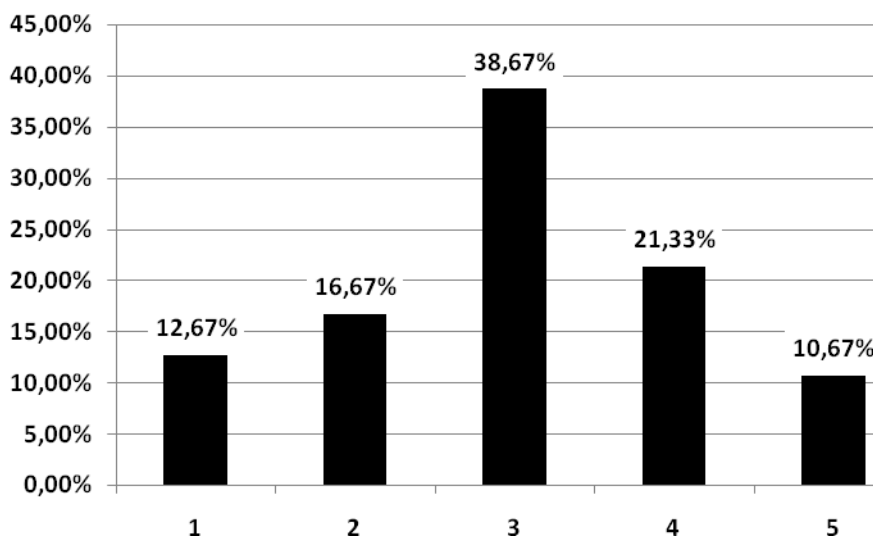
Naše trditve, da obseg kritij in priporočila ter izkušnje znancev najbolj vplivajo na izbiro zavarovalnice, so bile torej napačne. Zavarovanci pri izbiri zavarovalnice najbolj upoštevajo lastne pretekle izkušnje z zavarovalnico, najmanj pa njeno prepoznavnost in ugled.

Slika 6.8 Zavarovanje največjega pomena



Kot je razvidno iz slike 6.8, anketiranci (49,32 %) pri kritju škode največji pomen pripisujejo zavarovanju vozila na parkirišču. Na drugem mestu je 20,95 % anketirancev odgovorilo, da je najpomembnejše zavarovanje v primeru kraje vozila. Zelo blizu kraji vozila je tudi število odgovorov za naravne in elementarne nesreče (18,24 %). Enako število anketirancev (4,73 %) je odgovorilo, da je najpomembnejše kritje škode v primeru poškodbe stekla na vozilu in naleta na divjad. Najmanj anketirancev (2,03 %) se je odločilo za kritje škode pri poškodovanju zunanjih ogledal in žarometov na vozilu. Iz rezultatov raziskave lahko rečemo, da je za zavarovance največjega pomena zavarovanje vozila na parkirišču, saj je to potrdila skoraj polovica vseh vprašanih.

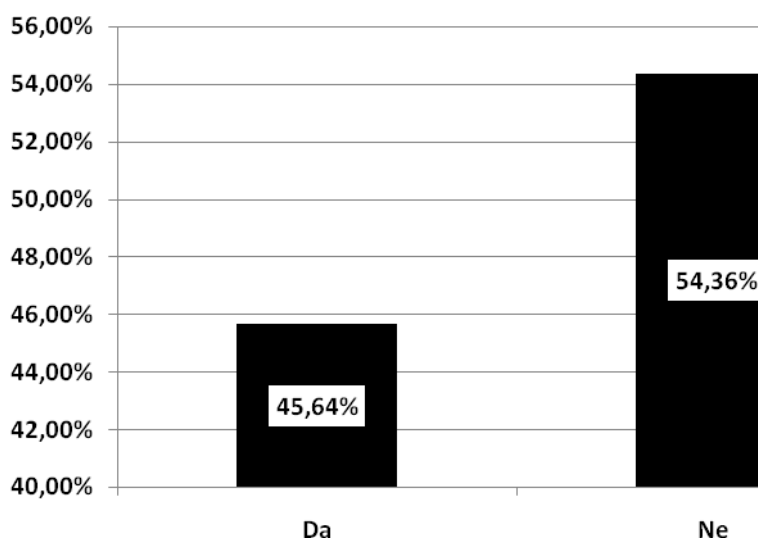
Slika 6.9 Seznanjenost s pogoji zavarovalnic



Anketiranci so imeli na to vprašanje možnost odgovoriti z oceno od ena do pet. Največ anketirancev (38,67 %) se je odločilo za tri, kar pomeni, da srednje dobro poznajo pogoje zavarovanja. Sledijo jim anketiranci, ki so odgovorili s štiri, kar pomeni, da dokaj dobro poznajo pogoje zavarovanja. 16,67 % anketirancev je odgovorilo z oceno dve, kar pomeni, da pogojev zavarovanja ne poznajo prav dobro. 12,67 % vseh anketirancev pa pravi, da pogojev zavarovanja sploh ne poznajo. Najmanj anketirancev (10,67 %) je odgovorilo, da pogoje zavarovanja pozna zelo dobro.

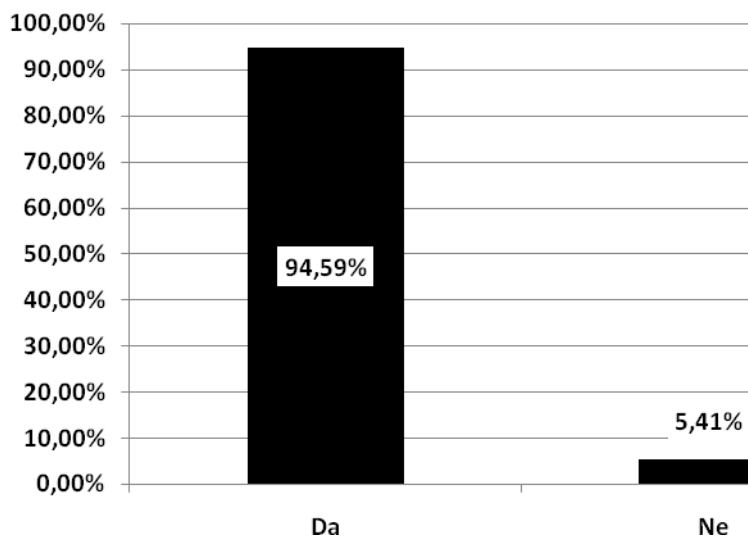
Pričakovali smo, da zavarovalnice svojih zavarovancev ne seznanijo prav dobro s pogoji zavarovanja. Glede na rezultate ankete pa lahko sklepamo, da zavarovalnice svoje zavarovance seznanijo s pogoji zavarovanja dokaj dobro. Tako so se naša pričakovanja izkazala za napačna. Na naša pričakovanja bi lahko odgovorili z vprašanjem, s katerimi zavarovanji imajo anketiranci zavarovano svoje vozilo. Kljub temu, da je AO z zakonom obvezno zavarovanje, je samo 18,95 % anketirancev odgovorilo, da imajo to zavarovanje. Tako je raziskava pokazala, da ima več anketirancev sklenjeno polno kasko zavarovanje in AO plus, ki z zakonom nista obvezna. Tako lahko sklepamo, da veliko število anketirancev ne ve, s katerimi zavarovanji imajo zavarovano svoje vozilo.

Slika 6.10 Obveščenost o zavarovalni vsoti



Odgovora na to vprašanje sta dokaj izenačena, čeprav večina anketirancev (54,36 %) ne ve, do kakšnega zneska zavarovalnica krije nastalo škodo, vendar je dokaj veliko število anketirancev (45,64 %) odgovorilo na to vprašanje pritrdilno. Pričakovali smo, da bo večje število tistih, ki ne vedo, do kakšnega zneska zavarovalnice krijejo škodo.

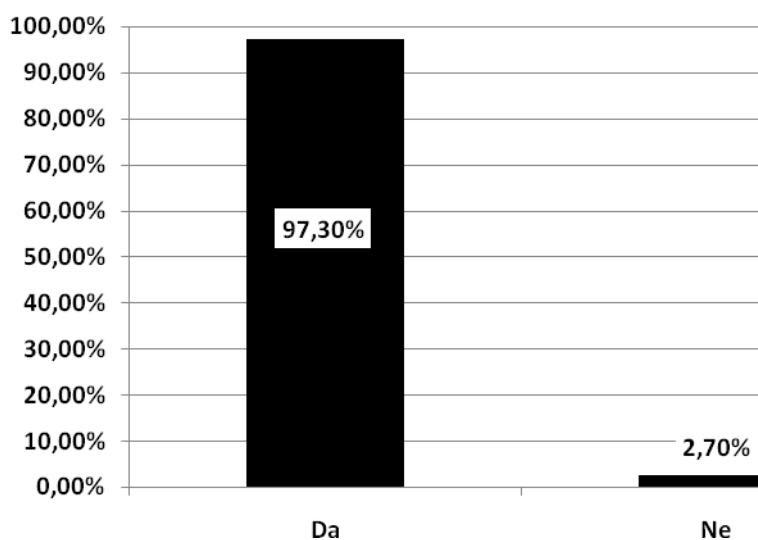
Slika 6.11 Pogoji zavarovanja na spletu



Velika večina anketirancev (94,59 %) je mnenja, da bi morale zavarovalnice na spletnih straneh objavljati pogoje svojih zavarovanj. Samo nekaj anketirancev (5,41 %) od 150 je mnenja, da objava pogojev ni potrebna. S tem rezultatom smo potrdili naša predvidevanja.

Trenutno samo zavarovalnica Generali objavlja pogoje zavarovanja na svoji spletni strani, medtem ko druge zavarovalnice te možnosti še nimajo.

Slika 6.12 Informativni izračun zavarovanj na spletni strani zavarovalnic

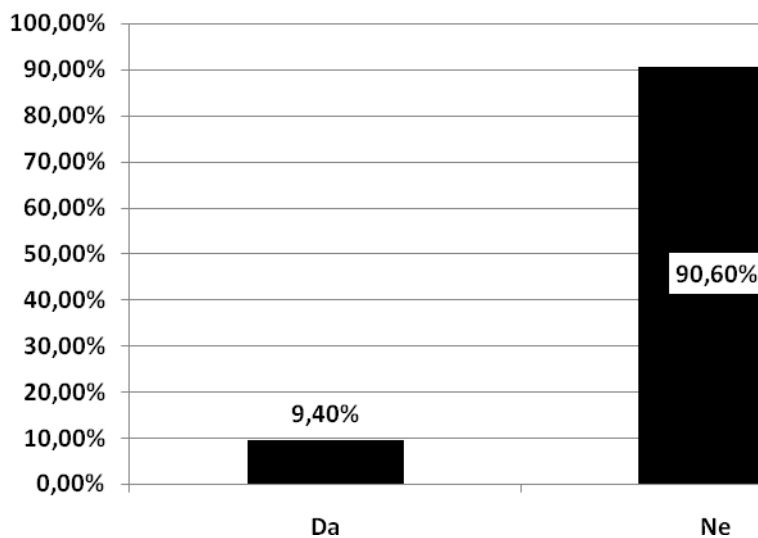


Podobno kot pri vprašanju objave pogojev na spletu, je tudi na to vprašanje velika večina anketirancev (97,30 %) odgovorila pritrdilno oz., da bi zavarovalnice morale

imeti informativni izračun na svojih straneh. Samo nekaj anketirancev (2,70 %) je mnenja, da to ni potrebno.

Večina anketirancev je odgovorila v skladu z našimi pričakovanji. Zaenkrat ima samo zavarovalnica Generali svoje pogoje zavarovanja objavljene na spletu.

Slika 6.13 Sklepanje zavarovanja preko spleta



Kot je razvidno iz slike 6.13, je večina anketirancev, skladno s pričakovanji, odgovorila, da ni nikoli sklenila zavarovanja preko spleta. Samo nekaj (9,40 %) jih je do zdaj sklenilo ali podaljšalo zavarovanje preko spleta. Tako so naša predvidevanja bila točna, čeprav tudi 10 % ni malo.

7 SKLEP

Namen in cilj diplomske naloge je bil ugotoviti, katera zavarovalnica ponuja največ svojim zavarovancem za primerno vsoto denarja ter ugotoviti, ali je pri zavarovanju vozila med zavarovalnicami veliko razlik. Z anketo smo želeli ugotoviti, ali so zavarovanci dobro seznanjeni s pogoji zavarovanja ter čemu pri zavarovanju avtomobila pripisujejo največji pomen. Zanimalo nas je tudi, če bi želeli zavarovanci imeti objavo zavarovalnih pogojev in informativnega izračuna na spletnih straneh zavarovalnic.

Iz rezultatov raziskave lahko sklepamo, da so storitve med zavarovalnicami dokaj različne, cene (premije) zavarovanj pa med zavarovalnicami zelo variirajo. Za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, ki krije samo škodo, ki jo je zavarovanec s svojim vozilom povzročil drugim osebam, lahko trdimo, da je za zavarovance najbolj pomembna cena zavarovanja, saj je zavarovalna vsota določena z zakonom. Tako vse zavarovalnice krijejo nastalo škodo do zneska, ki je določen v zakonu. To pomeni, da je storitev pri vseh zavarovalnicah enaka, razlikuje se samo v ceni.

Po informativnem izračunu se je pri zavarovanju AO in AO plus za najugodnejšo izkazala zavarovalnica Generali, vendar je pri skupnem izračunu s polnim kasko zavarovanjem in kombinacijami delnega kaska na koncu bila najdražja. Pri celotnem izračunu, ki obsega polni kasko skupaj s kombinacijami, sta se najbolj izkazali zavarovalnici Grawe in Triglav. Tako je po končnem izračunu razlika v ceni med zavarovalnico Grawe, ki je bila najugodnejša, in zavarovalnico Tilia bila skoraj 360 EUR. Na to, kakšna bo na koncu višina zavarovalne premije, zelo vpliva izbira zavarovanj, za katera se zavarovanec odloči, saj se z dodajanjem kombinacij delnega kaska cene zavarovanj zelo spreminjajo. Poudariti moramo, da so zavarovalne premije različne od primera do primera, saj na določanje premije vpliva več dejavnikov (vozilo, lastnosti voznika itd). V našem primeru sta se najbolj odrezali omenjeni zavarovalnici, vendar to ne pomeni, da je tako v vseh primerih.

Zavarovancem bi svetovali, da preden se odločijo zavarovati svoje vozilo, dobro premislijo, katera zavarovanja potrebujejo, saj to bistveno vpliva na končno ceno zavarovanja. Prav tako naj dobro pregledajo zavarovalne pogoje ter se pozanimajo o zavarovalnih vsotah zavarovanj in odbitnih franšizah pred sklenitvijo zavarovanja. Prav tako naj naredijo izračun pri več zavarovalnicah, saj, kot smo videli z izračunom, so cene med zavarovalnicami za enaka zavarovanja zelo različne.

Rezultati raziskave so pokazali, da zavarovalnice dokaj dobro poznajo zavarovance s pogoji zavarovanja. Kljub temu, da je večina anketirancev odgovorila, da je srednje dobro seznanjena s pogoji zavarovanja, jih je še vedno veliko odgovorilo, da o pogojih zavarovanja ne vedo prav veliko oz. nič. Večina anketirancev tudi ne ve, kakšne so zavarovalne vsote njihovih zavarovanj. Velika večina anketirancev pa bi želela imeti informativni izračun in pogoje zavarovanja na spletni strani zavarovalnic.

Sklep

Od vseh zavarovalnic ima za zadaj to možnost samo zavarovalnica Generali. Zaradi tega je zavarovalnice med seboj zelo težko primerjati in se potencialne stranke težje odločijo, katera zavarovalnica je prava za zavarovanje njihovega vozila.

Dodajmo, da bi zavarovalnice morale objavljati zavarovalne vsote, do katerih krijejo nastale škode, saj so te vsote pri nekaterih zavarovalnicah težko dostopne. Zavarovalnice sicer zavarovalne vsote navedejo v zavarovalni polici, vendar mislimo, da bi zneski morali biti objavljeni tudi v zavarovalnih pogojih. Prav tako mislimo, da bi zavarovalni pogoji morali biti bolj pregledni. Tako bi se zavarovanci lahko lažje odločili, s katerimi zavarovanji bodo zavarovali svoje vozilo in pri kateri zavarovalnici. Nasploh pa lahko rečemo, da smo kot potrošniki pri sestavljanju te naloge zelo težko prišli do nekaterih informacij o avtomobilskih zavarovanjih.

LITERATURA

- Bijelić, Mile. 1998. *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Art agencija.
- Ivanjko, Šime. 1999. *Uvod v zavarovalno pravo*. Maribor: Pravna fakulteta.
- Pavliha, Marko. 2007. *Zavarovalno pravo*. Ljubljana: GV Založba.
- Žnidarič, Boris. 2004. *Zavarovalništvo*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

VIRI

- Adriatic Slovenica. 2010a. *Avtomobilska odgovornost*. [Http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=170&linkid=Insurance&cid=20248](http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=170&linkid=Insurance&cid=20248) (28. 1. 2010).
- Adriatic Slovenica. 2010b. *Avto asistenca*. [Http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=20334&linkid=Insurance&cid=20248](http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=20334&linkid=Insurance&cid=20248) (28. 1. 2010).
- Agencija za zavarovalni nadzor. 2008. *Poročilo o stanju na področju zavarovalništva in o delu Agencije za zavarovalni nadzor*. [Http://www.a-zn.si/docs/letno_porocilo-2008.pdf](http://www.a-zn.si/docs/letno_porocilo-2008.pdf) (28. 1. 2010).
- Agencija za zavarovalni nadzor. 2010a. *Ustanovitev in pravni položaj*. [Http://www.a-zn.si/slo/client/default.asp?r=-1&n=174&p=content](http://www.a-zn.si/slo/client/default.asp?r=-1&n=174&p=content) (28. 1. 2010).
- Agencija za zavarovalni nadzor. 2010b. *Naloge in pristojnosti agencije*. [Http://www.a-zn.si/slo/client/default.asp?r=-1&n=175&p=content](http://www.a-zn.si/slo/client/default.asp?r=-1&n=175&p=content) (28. 1. 2010).
- Insurance Information Institute. 2008. *Top ten global insurance companies by revenues*. [Http://www2.iii.org/financial/world/world](http://www2.iii.org/financial/world/world) (28. 1. 2010).
- Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP). *Uradni list RS*, št. 70/1994 in 52/2007.
- Zakon o zavarovalništvu (ZZavar). *Uradni list RS*, št. 13/2000.
- Zavarovalnica Triglav. 2010a. *Zavarovanje avtomobilske nezgode*. [Http://www.triglav.si/stran.asp?id=287](http://www.triglav.si/stran.asp?id=287) (28. 1. 2010).
- Zavarovalnica Triglav. 2010b. *Zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila*. [Http://www.triglav.si/stran.asp?id=285](http://www.triglav.si/stran.asp?id=285) (28. 1. 2010).
- Zavarovalnica Triglav. 2010c. *Zavarovanje avtomobilskega kaska*. [Http://www.triglav.si/stran.asp?id=283](http://www.triglav.si/stran.asp?id=283) (28. 1. 2010).
- Zavarovalnica Maribor. 2009. *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska (AK-1/09)*. Interni dokumenti.

Literatura

Zveza potrošnikov Slovenije. 2009a. *AO, AO Plus*.

[Http://www.zps.si/osebnefinance/upload/aoaoplus.pdf](http://www.zps.si/osebnefinance/upload/aoaoplus.pdf) (28. 1. 2010).

Zveza potrošnikov Slovenije. 2009b. *Polni kasko*.

[Http://www.zps.si/osebnefinance/upload/1polnikasko.pdf](http://www.zps.si/osebnefinance/upload/1polnikasko.pdf) (28. 1. 2010).

Zveza potrošnikov Slovenije. 2009c. *Delni kasko – premije*.

[Http://www.zps.si/osebnefinance/upload/delnikasko.pdf](http://www.zps.si/osebnefinance/upload/delnikasko.pdf) (28. 1. 2010).

PRILOGE

- Priloga 1 Anketni vprašalnik
- Priloga 2 Kritja avtomobilskih asistenc

ANKETNI VPRŠALNIK – AVTOMOBILSKA ZAVAROVANJA

1. Spol

- Moški
- Ženski

2. Starost

- 18–25
- 26–35
- 36–45
- 46–55
- 56 in več

3. Izobrazba

- Manj kot srednja šola
- Srednja šola
- Višja šola
- Visoka šola
- Univerzitetna izobrazba
- Magisterij ali doktorat

4. Starost vašega vozila?

- 1–3
- 4–6
- 7–10
- 10 in več

5. S katerimi zavarovanji imate zavarovano vozilo?

- Avtomobilska odgovornost (AO)
- Avtomobilska odgovornost plus (AO plus)
- Polno kasko zavarovanje
- Delno kasko zavarovanje
- Nezgodno zavarovanje
- Avtomobilska asistenca
- Pravna pomoč

6. Kolikokrat v preteklosti ste uveljavljali odškodninski zahtevek?

- Nikoli
- 1
- 2
- 3
- 4 in več

7. Kaj najbolj upoštevate pri izbiri zavarovalnice?

- Ceno
- Obseg kritij
- Vaše izkušnje z zavarovalnico
- Izkušnje znancev z zavarovalnico
- Prepoznavnost in ugled zavarovalnice

8. Katero kritje škode je za vas najpomembnejše?

- Parkirišče (škoda, ki jo povzroči drugo vozeče vozilo parkiranemu vozilu)
- Naravne in elementarne nesreče
- Žarometi in ogledala
- Kraja
- Stekla
- Divjad

9. Kako dobro ste seznanjeni s pogoji zavarovalnic? (ocenite od 1 do 5)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Ali veste, do katerega zneska zavarovalnica krije nastalo škodo?

- Da
- Ne

11. Ali mislite, da bi zavarovalnice morale objavljati pogoje zavarovanja na spletu?

- Da
- Ne

12. Ali bi želeli, da bi imele vse zavarovalnice informativni izračun preko interneta?

- Da
- Ne

13. Ste že kdaj sklepali avtomobilsko zavarovanje preko spleta?

- Da
- Ne

KRTIJA AVTOMOBILSKIH ASISTENC*Avtomobilske asistencije Zavarovalnice Triglav*

Zavarovalnica Triglav	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev		
	Avtomobilska asistenca	Avtomobilska asistenca Plus	Avtomobilska asistenca Comfort
Asistenčne storitve			
Pomoč doma in na cesti	V primeru manjših okvar prihod in odhod izvajalca in opravljeno delo do ene ure na kraju asistenčnega primera.		
Pomoč pri težavah s ključi vozila	Prihod in odhod izvajalca in opravljeno delo do ene ure na kraju asistenčnega primera ter stroški dostave ključev.		
Reševanje vozila	Do 500 EUR.	Do 1.500 EUR.	Vsi stroški.
Vleka ali prevoz vozila	Do 500 EUR.	Do 1.500 EUR.	Vsi stroški.
Dostava goriva	Vsi stroški dostave goriva.		
Dostava nadomestnih delov v tujini	Stroški dostave nadomestnih delov.		
Carinjenje in prevoz na odpad	Stroški postopka carinjenja in odvoza na odpad.		
Prevoz zavarovancev	Do 500 EUR za vse zavarovance.	Do 1.500 EUR za vse zavarovance.	Vsi stroški.
Nadomestno vozilo	Najem vozila za največ 48 ur.	Najem vozila za največ 96 ur.	Najem do popravila (servis določi zavarovalnica).
Založitev denarnih sredstev in pomoč pri organizaciji popravila vozila: v primeru poškodbe vozila v prometni nesreči ali okvare v primeru nezmožnosti plačila zaradi tatvine, izgube denarnih sredstev ali dokumentov			Pomoč pri organizaciji popravila in založitev denarnih sredstev v višini stroška popravila. Založitev denarnih sredstev do 400 EUR.
Namestitev v hotelu	Do dve nočitvi v hotelu največ B kategorije za vse zavarovance.	Do tri nočitve v hotelu največ B kategorije za vse zavarovance.	Do tri nočitve v hotelu največ B kategorije za vse zavarovance.
Nadomestni voznik v tujini	Stroški nadomestnega voznika.		
Pomoč v primeru smrti	Stroški prevoza do kraja pokopa v Sloveniji.		
Obisk poškodovanca v tujini	Stroški ene povratne vozne karte z javnim prevoznim sredstvom za enega svojca.		
Spremljevanje mladoletnih zavarovancev	Stroški voznih kart z javnim prevoznim sredstvom za spremljevalca in mladoletne zavarovance do njihovega doma.		
Informacije	Posredovanje informacij o načinu odpravljanja posledic dogodka, ki so vzrok za asistenčni primer.		

Priloga 2

Avtomobilske asistencije zavarovalnice Adriatic Slovenica

Asistenčne storitve	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev	
	Osnovna avto asistenca	Maksimalna avto asistenca
Stroški popravil v primeru manjših okvar	Zavarovalnica krije stroške popravil, ki jih je mogoče popraviti v roku 60 minut. Zavarovalnica ne krije stroškov rezervnih delov in materiala.	
Vleka in prevoz vozila	Do 100 EUR.	Do 1.500 EUR.
Prevoz zavarovancev	Do 100 EUR za vse zavarovance.	Do 1.500 EUR za vse zavarovance.
Namestitev v hotelu (dva dni bivanja v Sloveniji in tri dni bivanja v tujini)	Do 50 EUR na zavarovanca (kolikor je registriranih mest v vozilu).	Do 100 EUR na zavarovanca (kolikor je registriranih mest v vozilu).
Dostava goriva	Vsi stroški dostave goriva.	
	Maksimalna avto asistenca.	
Dostava nadomestnih delov	Stroški dostave nadomestnih delov.	
Nadomestno vozilo	Do 100 EUR na dan (do 1900 ccm) v primeru okvare do dva dni, v primeru tatvine največ do pet dni.	
Nadomestni voznik v tujini	Zavarovalnica krije stroške v celoti.	
Vračilo v tujini poškodovanega vozila	Do 1.500 EUR, treba je imeti kasko zavarovanje.	
Vrnitev mladoletnih zavarovancev iz tujine	Zavarovalnica krije stroške javnega prevoza do doma in stroške taksija do postaje javnega prevoza v tujini in od postaje v kraju nahajanja do doma v celoti.	
Stroški zdravljenja in prevoza zavarovancev, ki so se poškodovali v tujini in stroški reševanja vozila.	Zavarovalnica krije stroške zdravljenja in prevoza do 8.000 EUR po zavarovancu oz. do 24.000 EUR skupno.	

Avtomobilske asistencije Zavarovalnice Maribor

Asistenčne storitve	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev			
	AXA AO			
	Področja veljavnosti			
	V Sloveniji		V državah zelene karte	
	Prometna nesreča	Mehanska okvara	Prometna nesreča	Mehanska okvara
Popravilo/ni vleke	130 EUR	Ne	170 EUR	
Popravilo/vleka	130 EUR	Ne	170 EUR	
Avtodvigalo/žerjav	500 EUR	Ne	500 EUR	Ne
Stroški namestitve	Ne		60 EUR/največ dve noči	
Vrnitev upravičencev do doma/cilja	Ne		Da	
Spremljanje otrok mlajših od 16 let	Ne		Da	Ne
Zdravniški prevoz	Da	Ne	Da	Ne
Vrnitev posmrtnih ostankov	Da	Ne	Da	Ne
Nadomestni voznik	Ne		Da	Ne
Nadomestno vozilo (razred A in B)	Ne		Največ 48 ur	Ne
Prepustitev vozila državi	Ne		100 EUR	Ne
Dostava rezervnih delov	Ne		Da	
Vrnitev vozila v Slovenijo	Ne		1.500 EUR	Ne
Posojilo, varščina	Ne		Polog 8.000 EUR	Ne

Priloga 2

Asistenčne storitev	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev			
	AXA AK			
	Področja veljavnosti			
	V Sloveniji		V državah zelene karte	
	Prometna nesreča	Mehanska okvara	Prometna nesreča	Mehanska okvara
Popravilo/ni vleke	130 EUR		170 EUR	
Popravilo/vleka	130 EUR		170 EUR	
Avtomobilski ključiči (izgubljeni ali zaprti)	130 EUR		170 EUR	
Zmanjkanje goriva	130 EUR		170 EUR	
Polnjenje neustreznega goriva	130 EUR		170 EUR	
Avtodvigalo/žerjav	500 EUR	Ne	500 EUR	Ne
Stroški namestitve	50 EUR/največ eno noč		60 EUR/največ dve noči	
Vrnitev upravičencev do doma/cilja	Da			
Spremstvo otrok mlajših od 16 let	Da	Ne	Da	Ne
Tatvina vozila	Da			
Zdravniški prevoz	Da	Ne	Da	Ne
Vrnitev posmrtnih ostankov	Da	Ne	Da	Ne
Nujen obisk iz Slovenije	Ne		Da	Ne
Nadomestni voznik	Da	Ne	Da	Ne
Nadomestno vozilo (razred A in B)	Največ 24 ur	Ne	Največ 48 ur	Ne
Prepustitev vozila državi	Da	Ne	Da	Ne
Dostava rezervnih delov	Da			
Vrnitev vozila v Slovenijo/ do ustrezne delavnice	Do 1.500 EUR			
Predujem plačila stroška nujnega popravila	800 EUR	Ne	800 EUR	Ne
Posojilo, varščina	Da	Ne	Da	Ne
Stroški odvetnika	1.000 EUR	Ne	1.000 EUR	Ne

Asistenčne storitev	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev			
	AXA Plus			
	Področja veljavnosti			
	V Sloveniji		V državah zelene karte	
	Prometna nesreča	Mehanska okvara	Prometna nesreča	Mehanska okvara
Popravilo/ni vleke	300 EUR		400 EUR	
Popravilo/vleka	300 EUR		400 EUR	
Avtomobilski ključi (izgubljeni ali zaprti)	300 EUR		400 EUR	
Zmanjkanje goriva	300 EUR		400 EUR	
Polnjenje neustreznega goriva	300 EUR		400 EUR	
Avtodvigalo/žerjav	500 EUR	Ne	500 EUR	Ne
Stroški namestitve	100 EUR/največ eno noč		150 EUR/največ dve noči	
Vrnitev upravičencev do doma/cilja	Da			
Spremljevanje otrok mlajših od 16 let	Da	Ne	Da	Ne
Tatvina vozila	Da			
Zdravniški prevoz	Da	Ne	Da	Ne
Vrnitev posmrtnih ostankov	Da	Ne	Da	Ne
Nujen obisk iz Slovenije	Ne		Da	Ne
Nadomestni voznik	Da	Ne	Da	Ne
Nadomestno vozilo (razred C in D)	Največ 24 ur	Ne	Največ 72 ur	Ne
Prepustitev vozila državi	Da	Ne	Da	Ne
Dostava rezervnih delov	Da			
Vrnitev vozila v Slovenijo/ do ustrezne delavnice	Do 1.500 EUR			
Predujem plačila stroška nujnega popravila	800 EUR	Ne	800 EUR	Ne
Posojilo, varščina	Da	Ne	Da	Ne
Stroški odvetnika	1.000 EUR	Ne	1.000 EUR	Ne

Priloga 2

Avtomobilske asistencije Zavarovalnice Tilia

Asistenčne storitve	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev
	Asistenca AO
Pomoč na cesti Stroški popravil Vleka vozila	V Sloveniji samo prometna nesreča, v tujini tudi okvara. Do ene ure v Sloveniji do 100 EUR, v tujini do 170 EUR. Vleka v Sloveniji do 100 EUR, v tujini do 170 EUR do najbližjega zavarovalnega servisa.
Vrnitev upravičencev do doma	Če ni mogoče popraviti v 12 urah.
Namestitev v hotelu	Do 60 EUR po osebi.
Vrnitev mladoletnih zavarovancev iz tujine	Zavarovalnica krije stroške javnega prevoza vključno s spremstvom. Prav tako krije stroške taksija od postaje do doma v vrednosti 30 EUR.
Zdravniški prevoz	Zavarovalnica krije stroške prevoza do bolnišnice ter stroške prevoza do bolnice v Sloveniji.
Vrnitev v primeru smrti	Zavarovalnica krije stroške prevoza do kraja pokopa v Sloveniji.
Nadomesti voznik v tujini	V primeru prometne nesreče zavarovalnica krije stroške.
Nadomestno vozilo	Za vozila A in B kategorije največ do dva dni, če zavarovanec izkoristi to možnost, ne more izkoristi možnosti namestitve v hotelu in vrnitve domov.
Odstop vozila tuji državi	V primeru, da je vozilo tako poškodovano, zavarovalnica prepusti vozilo ter plača carinjenje v vrednosti do 100 EUR.
Dostava rezervnih delov	Zavarovalnica krije stroške dostave rezervnih delov samo v primeru prometne nesreče.
Vrnitev vozila domov	Zavarovalnica krije stroške vrnitve vozila v Slovenijo, če vozila ni mogoče popraviti na kraju samem ali v bližini v vrednosti do 1.000 EUR.
Pravna pomoč (posojilo, varščina)	Do 8.000 EUR.

Asistenčne storitve	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev
	Asistenca AK
Pomoč na cesti Stroški popravil Vleka vozila Zaradi pomanjkanja goriva ali okvare elektrike Zaradi točenja napačnega goriva	V Sloveniji samo prometna nesreča, v tujini tudi okvara. Do ene ure v Slovenij do 130 EUR, v tujini do 170 EUR. Vleka v Sloveniji do 130 EUR, v tujini do 170 EUR do najbližjega zavarovalnega servisa. V Sloveniji 130 EUR, v tujini 170 EUR.
Vrnitev upravičencev do doma	Če ni mogoče popraviti v 12 urah.
Namestitev v hotelu	Do 60 EUR po osebi.
Vrnitev mladoletnih zavarovancev iz tujine	Zavarovalnica krije stroške javnega prevoza vključno s spremstvom. Prav tako krije stroške taksija od postaje do doma v vrednosti 30 EUR.
Zdravniški prevoz	Zavarovalnica krije stroške prevoza do bolnišnice ter stroške prevoza do bolnice v Sloveniji.
Vrnitev v primeru smrti	Zavarovalnica krije stroške prevoza do kraja pokopa v Sloveniji.
Nadomesti voznik v tujini	V primeru prometne nesreče zavarovalnica krije stroške.
Nadomestno vozilo	Nadomestno vozilo razreda C in D v Sloveniji za en dan, v tujini za dva dni. V kolikor izkoristi to možnost, ne more uveljavljati namestitve v hotelu in vrnitve domov.
Odstop vozila tuji državi	V primeru, da je vozilo tako poškodovano, zavarovalnica prepusti vozilo ter plača carinjenje v vrednosti do 100 EUR.
Dostava rezervnih delov	Zavarovalnica krije stroške dostave rezervnih delov.
Vrnitev vozila domov	Zavarovalnica krije stroške vrnitve vozila v Slovenijo, če vozila ni mogoče popraviti na kraju samem ali v bližini v vrednosti do 2.000 EUR.
Pravna pomoč (posojilo, varščina)	Do 10.000 EUR ter stroški odvetnika v višini do 2.000 EUR.
Predujem plačila popravila	Do 1.500 EUR.
Obisk svojcev v bolnišnici	V primeru, da je zavarovanec 15 dni v bolnici, zavarovalnica krije stroške javnega prevoza za eno osebo.

Priloga 2

Avtomobilske asistENCE Zavarovalnice Grawe

Asistenčne storitve	Grawemobil asistenca
	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev
Pomoč v primeru okvare ali nesreče	Do 200 EUR.
Vleka vozila	Do 200 EUR oz. do najbližje delavnice.
Reševanje vozila v tujini	Do 500 EUR.
Prevoz potnikov domov	V Sloveniji za taksi do 110 EUR, v enaki meri so kriti stroški za osebo, ki pride po vozilo, v kolikor vozila ni mogoče popraviti v sedmih dneh, zavarovalnica najame podobno vozilo za največ do 55 EUR/dan.
Prevoz mladoletnih potnikov	Kriti so vsi stroški skupaj s spremljevalcem.
Nočitev v hotelu	75 EUR na osebo.
Nadomestni voznik	Vsi stroški.
Prevoz prikolice in bivalne prikolice	Vsi stroški.
Dostava rezervnih delov v tujini	Vsi stroški.
Izguba ključev v tujini	Vsi stroški dostave ključev.
Dostava goriva	Vsi stroški dostave.
Pomoč v tujini v nujnih primerih	Javljanje novic iz dežele bivanja. Posredovanje v kontaktu s tolmači, odvetniki, izvedenci idr., svetovanje.

Avtomobilske asistencе Zavarovalnice Generali

Asistenčne storitve	Višina kritja stroškov asistenčnih storitev	
	Osnovna avto asistenca	Razširjena avto asistenca
Pomoč na kraju okvare ali nesreče: Reševanje vozila Pomanjkanje goriva Dostava rezervnih ključev	Zavarovalnica krije stroške popravil, ki jih je mogoče popraviti v roku 60 minut. Zavarovalnica ne krije stroškov rezervnih delov in materiala. Za reševanje vozila zavarovalnica krije stroške do 100 EUR v Sloveniji in do 220 EUR v tujini. V primeru pomanjkanja goriva zavarovalnica krije vse stroške dostave goriva. V primeru izgube ključev zavarovalnica uredi dostavo rezervnih ključev.	
Vleka vozila		Do 500 EUR v Sloveniji in do 1.500 EUR v tujini.
Nadaljevanje vožnje in vrnitev zavarovanih oseb po izpadu vozila Prevoz mladoletnih oseb do doma	Zavarovalnica krije stroške prevoza do doma v Sloveniji do 65 EUR in v tujini do 300 EUR. V primeru, da je vozilo popravljeno, zavarovalnica krije stroške za eno osebo do kraja popravila vozila v vrednosti do 100 EUR. Zavarovalnica krije stroške javnega prevoza do doma s spremstvom v vrednosti do 1.000 EUR.	
Nadomestno vozilo	V Sloveniji najem za en dan, v tujini za največ tri dni.	
Prenočitev	V Sloveniji do 50 EUR in v tujini do 75 EUR za eno nočitev po osebi.	
Dostava rezervnih oziroma nadomestnih delov	Vsi stroški dostave.	
Carinjenje in prevoz vozila na odpad	Do 100 EUR, vse ostalo plača zavarovanec sam.	
Nadomestni voznik v tujini		
Obisk svojcev poškodovanega zavarovanca v tujini	Stroški ene povratne vozne karte z javnim prevoznim sredstvom za enega svojca v primeru, da mora zavarovanec ostati v bolnišnici vsaj deset dni.	
Pravna pomoč v primeru kazenskega pregona	Zavarovalnica zagotovi predujem za poravnavo varščine v višini 11.000 EUR po posamezni zavarovalni osebi, prav tako pa poskrbi predujem za kritje sodnih in odvetniških stroškov v višini 1.500 EUR. Zavarovalnica pomaga tudi pri iskanju odvetnika. To je posojilo zavarovancu, ki ga mora vrniti po končanju kazenskega postopka.	
Iskanje zavarovanca	Zavarovalnica krije stroške iskanja pogrešanega zavarovanca preko medijev.	
Finančna pomoč	Zavarovalnica priskrbi predujem v višini 1.000 EUR.	