

**Piotr Budzianowski**

*główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych*

## **Bezpośrednia likwidacja szkód komunikacyjnych**

Rzecznik Ubezpieczonych już w 2009 r. na międzynarodowej konferencji „Nowoczesne rozwiązania w likwidacji szkód komunikacyjnych z perspektywy konsumentów”, współorganizowanej przez Fundację Edukacji Ubezpieczeniowej, Stowarzyszenie „ProMotor”, Stowarzyszenie na Rzecz Bezpieczeństwa Finansowego Obywateli RP oraz Wydział Zarządzania Politechniki Warszawskiej, prezentował m.in. system bezpośredniej likwidacji szkody (BLS), jako jedną z metod poprawy jakości procesów likwidacji szkód komunikacyjnych pod względem rzetelności wyceny szkody, rekonstrukcji zdarzenia i szybkości wypłaty odszkodowania.

Niestety konferencja nie przyniosła oczekiwanych rezultatów. Rynek nie podjął działań mających na celu poprawę jakości procesów likwidacji szkód m.in. poprzez wykorzystanie systemu bezpośredniej likwidacji szkód. Rzecznik Ubezpieczonych analizując kierowane do niego skargi w dalszym ciągu dostrzegał nieprawidłowości w zakresie zgodności procedur likwidacyjnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a także z orzecnictwem sądowym. Jedną z metod jaką Rzecznik skutecznie zaczął wykorzystywać, aby poprawić sytuację osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, było kierowanie zapytań do Sądu Najwyższego w razie dostrzeżenia rozbieżności w orzecnictwie sądów powszechnych i Sądu Najwyższego. Uchwały Sądu Najwyższego (najem pojazdu zastępczego, [amortyzacja części](#), [części oryginalne](#)) wraz z uzasadnieniami stanowią wytyczne do stosowania prawa ubezpieczeniowego oraz powinny być podstawą do ustalania procedur likwidacji szkód komunikacyjnych.

Dopiero pod koniec 2013 r. ukazały się informacje medialne o rozpoczęciu przez samorząd ubezpieczycieli, Polską Izbę Ubezpieczeń, prac nad systemem bezpośredniej likwidacji szkód komunikacyjnych, który miał zostać wdrożony przez zainteresowanych członków Izby (docelowo przez cały rynek). Jak bardzo potrzebne są głębokie zmiany w zakresie jakości likwidacji szkód komunikacyjnych przedstawiono m.in. w raporcie Rzecznika Ubezpieczonych „Orzecnictwo Sądu Najwyższego, a praktyka likwidacji szkód

komunikacyjnych”, który został opublikowany na początku 2014 r. Wyrażamy przekonanie, że te działania o charakterze ogólnym jakie przez ostatnie lata podejmował Rzecznik Ubezpieczonych, spowodowały intensyfikację działań całego rynku ubezpieczeniowego w zakresie uruchomienia systemu bezpośredniej likwidacji szkód.

### **BLS w PZU S.A.**

Nieoczekiwanym dla rynku ubezpieczeniowego działaniem było samodzielne wprowadzenie przez PZU z dniem 4 kwietnia 2014 r. nowej usługi dla klientów ubezpieczonych w zakresie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w PZU – tzw. bezpośredniej likwidacji szkód. Istotą bezpośredniej likwidacji ma być usługa likwidacji szkody w pojeździe klienta PZU z ubezpieczenia OC sprawcy szkody ubezpieczonego w innym zakładzie ubezpieczeń.

Poniżej opisane procedury zostały zawarte w materiale informacyjnym o systemie bezpośredniej likwidacji szkód, jaki został dostarczony przez PZU do Rzecznika Ubezpieczonych.

Podstawą prawną podejmowanych przez PZU działań jest art. 3 ust. 7 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 950), który stanowi, że zakład ubezpieczeń może – na wniosek osoby uprawnionej – wykonywać czynności ubezpieczeniowe, o których mowa w art. 3 ust. 4 pkt 2 oraz ust. 5 pkt 1 i 2 ww. ustawy, także z tytułu umów zawartych w innym zakładzie ubezpieczeń w granicach odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, który zawarł umowę OC z posiadaczem pojazdu, którego kierowca wyrządził szkodę.

Do bezpośredniej likwidacji PZU przyjmuje szkody spełniające łącznie poniższe kryteria:

- 1) szkoda związana jest z uszkodzeniem lub zniszczeniem pojazdu;
- 2) w zdarzeniu nie było szkód na osobie;
- 3) poszkodowany posiada ubezpieczenie OC zawarte w PZU na pojazd poszkodowany w dniu zgłoszenia lub w dniu zdarzenia;
- 4) szkoda wydarzyła się na terenie RP i sprawca posiada OC w krajowym zakładzie ubezpieczeń;
- 5) w zdarzeniu brało udział nie więcej, niż dwóch uczestników i dwa pojazdy;
- 6) nie było to zajechanie bezkolizyjne;

- 7) samochód poszkodowanego jest osobowy lub ciężarowy w nadwoziu osobowego;
- 8) szkoda w pojeździe poszkodowanego nie została zgłoszona w innym zakładzie ubezpieczeń.

Likwidacja szkody w ramach bezpośredniej likwidacji odbywa się zgodnie z przepisami prawa polskiego właściwymi dla likwidacji szkód z ubezpieczeń OC, w tym ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym oraz Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 392).

Likwidacja obejmuje wszelkie szkody majątkowe wynikające z uszkodzenia samochodu osobowego w kolizji: koszty holowania, parkowania, naprawy uszkodzonego pojazdu, najmu pojazdu zastępczego i inne.

Proces bezpośredniej likwidacji w PZU składa się z kilku etapów:

### **I. Proces bezpośredniej likwidacji na etapie zgłoszenia szkody**

Szkoda w ramach usługi bezpośredniej likwidacji może być zgłaszana kanałem telefonicznym, sms (wówczas do klienta oddzwania pracownik infolinii) a także w oddziale PZU.

1. Jeżeli klient przy zgłoszeniu szkody informuje, że chce skorzystać z usługi bezpośredniej likwidacji, pracownik infolinii informuje, że usługa taka odbywa się na zlecenie poszkodowanego i jest realizowana przez PZU bezpłatnie dla wypadków komunikacyjnych, spełniających określone kryteria. Ponadto, operator informuje klienta, że ma on możliwość wyboru i może skorzystać z oferty PZU lub zgłosić szkodę do zakładu ubezpieczeń sprawcy.
2. Jeżeli klient przy zgłoszeniu szkody informuje, że nie wie, gdzie sprawca jest ubezpieczony, wówczas operator sprawdza istnienie ewentualnego pokrycia dla sprawcy kolizji w systemie informatycznym PZU. W przypadku braku pokrycia w PZU operator przyjmuje zgłoszenie, które podlega dalszej weryfikacji. W sytuacji potwierdzenia, że sprawca posiada ubezpieczenie w innym krajowym towarzystwie ubezpieczeń PZU oddzwania do klienta i informuje o możliwości dalszej likwidacji w ramach usługi bezpośredniej likwidacji szkody w PZU. Dodatkowo klient jest

informowany o fakcie, że usługa taka odbywa się na zlecenie poszkodowanego i jest realizowana przez PZU bezpłatnie dla wypadków komunikacyjnych, spełniających określone kryteria. Ponadto, operator informuje klienta, że ma on możliwość wyboru i może skorzystać z oferty PZU lub zgłosić szkodę do zakładu ubezpieczeń sprawcy.

Jeżeli klient wyraża zgodę na bezpośrednią likwidację w PZU i gdy szkoda odpowiada warunkom bezpośredniej likwidacji, informuje się klienta, że w celu wykonania usługi niezbędne jest zawarcie umowy z PZU. Informuje również o możliwościach zawarcia umów zlecenia i przelewu wierzytelności: w określonym oddziale PZU albo poza lokalem PZU z przedstawicielem PZU albo w przypadku klienta instytucjonalnego korespondencyjnie. Jeżeli szkoda nie spełnia ww. kryteriów, PZU informuje poszkodowanego o braku możliwości likwidacji szkody w PZU oraz proponuje przekazanie zebranej dokumentacji do ubezpieczyciela sprawcy.

Ponadto, w każdym przypadku informuje się klienta, że bezpośrednia likwidacja szkody przez PZU polega na tym, że na podstawie umowy zlecenia zawartej z poszkodowanym PZU ustala sprawcę określonej szkody komunikacyjnej, rozmiar i wysokość tej szkody i wypłaca świadczenie równe temu jakie przysługuje poszkodowanemu z polisy OC sprawcy. Po wypłacie tego świadczenia, w związku z zawartą umową zlecenia i przelewem wierzytelności, PZU występuje z roszczeniem o zwrot wypłaconej kwoty do zakładu ubezpieczeń sprawcy. **Likwidacja odbywa się zgodnie z przepisami prawa polskiego właściwymi dla likwidacji szkód przez zakład ubezpieczeń z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody związane z ruchem tych pojazdów i jest bezpłatna dla poszkodowanego.**

## **II. Proces likwidacji bezpośredniej szkody na etapie podpisywania umów i informowania klientów**

Szkoda, po zarejestrowaniu, przekazywana jest do likwidacji merytorycznej, gdzie weryfikowana jest wcześniejsza identyfikacja klienta wykonana na etapie zgłoszenia szkody, sprawdzane jest pokrycie ubezpieczeniowe wskazanego sprawcy szkody w bazie danych UFG, oraz ustalany jest właściwy zakład ubezpieczeń odpowiedzialny za szkodę w ramach umowy ubezpieczenia OC. W przypadku braku potwierdzenia ww. danych w bazie UFG,

PZU występuje do domniemanego ubezpieczyciela sprawcy szkody o potwierdzenie gwarancji ubezpieczeniowych.

W ramach bezpośredniej likwidacji PZU realizuje wszystkie obowiązki ustawowe dotyczące terminów wykonywania czynności likwidacyjnych.

Zgodnie z art. 16 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, w terminie 7 dni PZU wysyła do poszkodowanego pisma informacyjne o dokumentach potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności i wysokości odszkodowania z ubezpieczenia OC sprawcy szkody ubezpieczonego w innym zakładzie ubezpieczeń, likwidowanej w ramach likwidacji bezpośredniej w PZU.

Przed wysłaniem ww. pism, przedstawiciel PZU kontaktuje się z klientem w celu dokonania oględzin pojazdu. Jeśli umowy zlecenia i przelewu nie zostały już zawarte w oddziale PZU albo w przypadku klienta instytucjonalnego – korespondencyjnie, przed rozpoczęciem oględzin przedstawiciel PZU informuje poszkodowanego będącego osobą fizyczną o formalnościach związanych z zawieraniem umów zlecenia i przelewu wierzytelności, a w szczególności o możliwości odstąpienia od tych umów oraz doręcza mu pismo w tym zakresie wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu od tych umów. Następnie przedstawiciel PZU przystępuje do zawierania z poszkodowanym ww. umów zlecenia i przelewu wierzytelności. Jeden egzemplarz podpisanych dokumentów (pisma i umów) otrzymuje klient, a drugi egzemplarz załączany jest do elektronicznych akt szkody, oryginał natomiast archiwizowany jest przez PZU. Każdy przedstawiciel PZU podpisujący ww. dokumenty posiada pełnomocnictwo w tym zakresie i okazuje je klientowi.

W piśmie zawierającym wzór oświadczenia o odstąpieniu, PZU informuje klienta o przysługujących mu prawach:

- 1) odstąpienia od ww. umowy zlecenia i umowy przelewu wierzytelności w terminie 10 dni od zawarcia tych umów stosownie do art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
- 2) wniesienia pisemnej skargi lub zażalenia, dotyczących wykonywania przez PZU ww. umów; skargę lub zażalenie składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU; PZU udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie,

w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia; klientowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych;

- 3) odwołania do sądu powszechnego według przepisów o właściwości ogólnej, bądź do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania klienta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zlecenia.

PZU informuje również, iż w razie odstąpienia od ww. umów, są one uważane za niezawarte, a w przypadku spełnienia przez PZU świadczenia określonego w ww. umowie zlecenia, klient jest zobowiązany do zwrotu tego świadczenia nie później, niż w terminie 14 dni.

Jeżeli klient podczas oględzin nie może (bez względu na powód) podpisać ww. umów, umawia się z przedstawicielem PZU na inny termin lub miejsce podpisania tych umów, w tym również w określonym oddziale PZU. W przypadku odebrania podczas oględzin od klienta przez przedstawiciela PZU dokumentów niezbędnych do likwidacji szkody, PZU odstępuje od wysłania do klienta pisma dotyczącego wymaganych dokumentów. W przypadku klienta instytucjonalnego (np. firmy leasingowej) PZU w każdym przypadku wysyła pocztą pismo w sprawie wymaganych dokumentów wraz z umowami zlecenia i przelewem wierzytelności (w 2 egzemplarzach) bezpośrednio do właściciela pojazdu (leasingodawca) oraz do użytkownika. Przesyłane do klienta instytucjonalnego umowy zlecenia i przelewem wierzytelności są już podpisane przez PZU (jako stroną umowy). W pismach PZU informuje, że umowy po podpisaniu przez klientów mogą być odesłane do PZU pocztą, przekazane przedstawicielom PZU, jak również złożone w oddziałach PZU.

### **III. Proces bezpośredniej likwidacji na etapie likwidacji merytorycznej i technicznej**

W procesie bezpośredniej likwidacji pracowników PZU obowiązują te same zasady, które mają zastosowanie w likwidacji szkód z ubezpieczeń OC zawartych z PZU, tj. określone w procedurach merytorycznej i technicznej likwidacji szkód w pojeździe stanowiące załącznik nr 1 i 2 do okólnika nr 0/61/2013 Dyrektora Biura Likwidacji Szkód i Świadczeń z dnia 9 lipca 2013 r., które regulują procesy związane z ustalaniem odszkodowania, tj. odpowiedzialności za szkodę, wysokości odszkodowania, odmowy lub wypłaty świadczenia.

Obowiązują również wytyczne, zawarte w procedurze merytorycznej likwidacji szkody, dotyczące wydawania odmowy przyznania odszkodowania lub świadczenia w przypadku braku dowodów lub informacji, od których zależy ustalenie odpowiedzialności z umowy ubezpieczenia. Wytyczne dotyczą wysyłania, tzw. „30-dniowych pism informacyjnych”, które nie są odmową przyznania odszkodowania lub świadczenia na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej lub art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, a jedynie pismami przypominającymi o brakujących przedmiotach, dokumentach, oświadczeniach lub informacjach niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności z umowy ubezpieczenia, którymi poszkodowany dysponuje lub może dysponować, a których PZU nie może samodzielnie uzyskać od innych podmiotów.

Obowiązuje również procedura analogiczna, jak w przypadku najmu pojazdu zastępczego w procesie likwidacji z ubezpieczenia OC zawartego z PZU. W zakresie roszczenia o najem pojazdu zastępczego najdogodniejszą formą dla klienta jest realizacja roszczenia w drodze najmu pojazdu organizowanego przez Centrum Wynajmu Pojazdów PZU. Organizacja pojazdu przez PZU odbywa się w takim przypadku bezpośrednio po zgłoszeniu roszczenia o najem pojazdu, bez konieczności angażowania środków finansowych Klienta. W przypadku zorganizowania najmu pojazdu zastępczego bez udziału PZU, uznawanie kosztów najmu w kwocie należnego odszkodowania odbywa się zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie wytycznymi - tak samo jak dla szkód likwidowanych w ramach ubezpieczenia OC.

#### **IV. Współpraca z zakładem ubezpieczeń sprawcy szkody**

Po podpisaniu umowy zlecenia i umowy przelewu wierzytelności, PZU wysyła do zakładu ubezpieczeń sprawcy szkody zawiadomienie o podjętych czynnościach likwidacyjnych. W piśmie tym PZU informuje, że poszkodowany zgłosił w PZU szkodę związaną z uszkodzeniem pojazdu i jednocześnie wystąpił o przeprowadzenie przez PZU postępowania likwidacyjnego w granicach odpowiedzialności z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, zawartej w tym zakładzie ubezpieczeń przez posiadacza pojazdu, którym wyrządzono szkodę, w tym wypłatę należnych świadczeń.

PZU informuje także, że działając zgodnie z art. 3 ust. 7 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej podjął się, na zlecenie poszkodowanego, wykonywania czynności ubezpieczeniowych w przedmiotowej szkodzie, a po zapłacie świadczenia pieniężnego odpowiadającego należnemu odszkodowaniu, wystąpi z roszczeniem o zwrot tego świadczenia. Przesyłana jest również informacja o wysokości rezerwy jaka według PZU powinna być ustalona na odszkodowanie oraz wszystkie pozostałe dane niezbędne do zarejestrowania szkody i przekazania informacji do UFG przez ten zakład ubezpieczeń. W trakcie procesu likwidacji szkody do zakładu ubezpieczeń sprawcy przekazywana jest również informacja o potrzebie aktualizacji rezerwy.

Dodatkowo, zgodnie z ustawowymi terminami PZU wysłała pisma:

- 1) do posiadacza pojazdu, którym szkodę wyrządzono, informujące o zgłoszonej szkodzie z ubezpieczenia OC sprawcy szkody ubezpieczonego w innym zakładzie ubezpieczeń wraz z prośbą o przesłanie kopii wymaganych dokumentów oraz załączonym drukiem „Potwierdzenia okoliczności wypadku przez sprawcę szkody”;
- 2) do klienta instytucjonalnego, gdy jest on posiadaczem pojazdu, którym szkodę wyrządzono, informujące o zgłoszonej szkodzie z ubezpieczenia OC sprawcy szkody ubezpieczonego w innym zakładzie ubezpieczeń wraz z prośbą o przesłanie kopii wymaganych dokumentów oraz załączonym drukiem „Potwierdzenia okoliczności wypadku przez sprawcę szkody”;
- 3) do sprawcy, informujące o otrzymaniu zgłoszenia szkody przez poszkodowanego, w przypadku, gdy na miejscu zdarzenia była policja.

W przypadku odmowy wypłaty świadczenia pieniężnego, PZU informuje poszkodowanego oraz zakład ubezpieczeń sprawcy szkody. W sytuacji jeżeli w toku postępowania klient zrezygnuje z usługi bezpośredniej likwidacji PZU informuje zakład ubezpieczeń sprawcy szkody wysyłając stosowne pismo.

## **Podsumowanie**

Opisany powyżej schemat funkcjonowania usługi bezpośredniej likwidacji szkody w PZU jest oczywiście tylko teoretycznym przedstawieniem wprowadzonego do obrotu mechanizmu. Niestety zbyt krótki czas od wprowadzenia usługi nie pozwala na zaprezentowanie jak w praktyce wygląda ten proces. Jednakże już na tym etapie warto



zwrócić uwagę np. na punkt „Proces bezpośredniej likwidacji na etapie likwidacji merytorycznej i technicznej”. Osobiście uważam, jako potencjalny klient PZU, iż brak jest tam informacji, że będąc klientem PZU, w sytuacji wyrządzenia szkody w moim pojeździe przez klienta ubezpieczonego w innym zakładzie ubezpieczeń, przysługiwało będzie odszkodowanie np. na kosztorys obejmujące, w przypadku uszkodzenia części oryginalnych, części oryginalne, średnie stawki za roboczogodzinę na danym rynku, brak urealnienia na części zamienne, a także kiedy jest to celowo i ekonomicznie uzasadnione – pokrycie lub zorganizowanie najmu pojazdu zastępczego na cały okres naprawy uszkodzonego pojazdu. Reasumując, chciałbym aby w ramach BLS wyliczone odszkodowanie było adekwatne do poniesionej szkody, a sposób jego wyliczenia, zgodny z utrwalonym orzecznictwem Sądu Najwyższego.

Obecnie kolejni ubezpieczyciele samodzielnie uruchamiają usługę bezpośredniej likwidacji szkód, a samorząd ubezpieczycieli dalej pracuje nad wprowadzeniem systemowego rozwiązania dla całego rynku. Żywimy nadzieję, że wprowadzenie BLS będzie momentem pewnego przełomu, bowiem jest doskonałą okazją do równoległego wdrożenia procedur likwidacyjnych spójnych z wytycznymi płynącymi z orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawach odszkodowawczych.