

***Bartłomiej Chmielowiec***

*główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, aplikant radcowski*

## **Raport Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych – odziaływanie i reakcja rynku ubezpieczeniowego**

### **Cel raportu**

W grudniu 2013 r., Rzecznik Ubezpieczonych opublikował raport pt. [„Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych”](#). Celem przedmiotowego raportu była praktyczna ocena przyjętych przez zakłady ubezpieczeń modeli likwidacji szkód komunikacyjnych w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych pod kątem ich zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ukształtowanym orzecznictwem Sądu Najwyższego. W szczególności przedmiotem analizy były roszczenia dotyczące ustalenia wysokości kosztów naprawy uszkodzonych pojazdów, zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego oraz utrata wartości handlowej pojazdu. Natomiast punktem odniesienia w zakresie badania zgodności praktyk likwidacyjnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa było m.in. następujące orzecznictwo Sądu Najwyższego:

- a) [uchwała z dnia 17 listopada 2011 \(sygn. akt III CZP 05/11 – najem pojazdu zastępczego\)](#),
- b) [uchwała z dnia 12 kwietnia 2012 r. \(sygn. akt III CZP 80/11 – potrącenia amortyzacyjne\)](#),
- c) [postanowienie z dnia 20 czerwca 2012 r. \(sygn. akt III CZP 85/11 – części oryginalne\)](#),
- d) [uchwała z dnia 12 października 2001 r. \(sygn. akt III CZP 57/01 – utrata wartości handlowej\)](#).

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, orzecznictwo Sądu Najwyższego ma decydujące znaczenie dla właściwego rozstrzygnięcia wątpliwości prawnych i odpowiedniej wykładni prawa, bowiem do zadań Sądu Najwyższego w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości należy nadzór nad działalnością sądów powszechnych w zakresie orzekania, a także podejmowanie uchwał rozstrzygających zagadnienia prawne (art. 183 [Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej](#), art. 1 ust. 1 [ustawy z dnia 23 listopada 2002 r. o Sądzie Najwyższym](#)). Dlatego też, z uwagi na konstytucyjne umocowanie Sądu Najwyższego, Jego zadania oraz profesjonalny autorytet, w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, punktem

odniesienia przy wykładni przepisów powszechnie obowiązującego prawa, powinna być wykładnia prawa dokonana przez Sąd Najwyższy.

W przedmiotowym raporcie opisane zostały stosowane przez zakłady ubezpieczeń praktyki likwidacji szkód podczas rozpatrywania roszczeń poszkodowanych oraz sposób przestrzegania wykładni prawa dokonanej przez Sąd Najwyższy w odniesieniu do zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, dopuszczalności stosowania potrąceń amortyzacyjnych, części potrzebnych do naprawy uszkodzonego pojazdu, oraz utraconej wartości handlowej.

Raport został sporządzony na podstawie analizy ponad 2000 skarg osób poszkodowanych kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011–2013, zaś uzupełnieniem były załączniki, na które składały się wybrane stanowiska zakładów ubezpieczeń, kalkulacje kosztów naprawy sporządzane przez ubezpieczycieli oraz obrazy stron internetowych. Z uwagi na techniczne aspekty analizowanej problematyki, przedmiotowy raport był konsultowany z [Polskim Związkiem Motorowym – Zespołem Rzecznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego](#).

## **Wyniki analizy oraz wnioski płynące z raportu**

Przeprowadzona przez Rzecznika Ubezpieczonych analiza skarg osób poszkodowanych, doprowadziła do następujących wniosków w poszczególnych obszarach tematycznych, objętych badaniem.

### **1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego**

Analiza skarg poszkodowanych w sprawach o zapłatę odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego po wydaniu [uchwały przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. \(sygn. akt III CZP 05/11\)](#) wykazała, że ubezpieczyciele co do zasady refundują koszty najmu pojazdu zastępczego, jednakże wykształciły się modele likwidacji szkód, które w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych w wielu przypadkach wyłączają lub ograniczają wysokość należnego odszkodowania. W ocenie Rzecznika za sprzeczne z treścią art. 361 § 2 k.c. i [uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. \(sygn. akt III CZP 05/11\)](#) (por. [stanowisko Rzecznika w sprawie najmu pojazdu zastępczego](#)) należało uznać praktyki polegające na:

- a) uzależnieniu refundacji wydatków na najem od udowodnienia, że poszkodowany wykorzystujący samochód do celów prywatnych poniósłby inną szkodę majątkową lub też że poszkodowany nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych poprzez skorzystanie z komunikacji publicznej;
- b) zwrocie wydatków na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy w przypadku szkody częściowej w pojeździe z pominięciem innych obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego czynników, które w okolicznościach danej sprawy wpływały na łączny czas niemożności korzystania z własnego pojazdu;
- c) przyjmowaniu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście posiadał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- d) pomniejszaniu wysokości należnego odszkodowania o nieudowodniony, dowolnie przyjęty procentowy wskaźnik zaoszczędzonych wydatków na eksploatację własnego pojazdu (np. 10%, 20%);
- e) pomniejszaniu wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez obniżenie dziennej stawki czynszu najmu do stawek najniższych na rynku lub do wewnętrznie przyjętych przez ubezpieczyciela, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową.

## **2. Amortyzacja części zamiennych**

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych praktyka rynkowa poszczególnych zakładów ubezpieczeń – pomimo [uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. \(sygn. akt III CZP 80/11\)](#) – polegająca na pomniejszeniu kwoty należnego odszkodowania poprzez dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych od wyliczanych wartości nowych części zamiennych nie uległa zmianie.

W szczególności jak wykazał Rzecznik w raporcie, argumentacja zakładów ubezpieczeń, iż tzw. „wskaźnik urealnienia”, który jest stosowany w kalkulacjach kosztów naprawy służy wyliczaniu średniej ceny części zamiennej w oparciu o ceny nowych części, a jego wysokość nie wynika z dokonywanych potrąceń amortyzacyjnych, a z faktu ilości oraz dostępności cen części alternatywnych (zamienników) na rynku, jest prawdziwa tylko w części spraw, tzn. w

tych, w których faktycznie w rzeczywistości na rynku występują i są dostępne części alternatywne, mogące zastąpić wszystkie uszkodzone w wyniku kolizji części oryginalne. Wówczas mamy do czynienia z tzw. amortyzacją rodzajową, czyli zastąpieniem części oryginalnych – zamiennikami. W przeważającej większości skarg analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, nie wszystkie uszkodzone części oryginalne mają swoje odpowiednie zamienniki części oryginalnych. Zatem pod pozorem zastępowania nowych części oryginalnych nowymi częściami alternatywnymi dokonywana była w rzeczywistości amortyzacja części, która przybrała postać amortyzacji mieszanej (amortyzacja części, połączona w przypadku występowania na rynku zamienników, zastąpieniem niektórych części oryginalnych częściami alternatywnymi) lub amortyzacji całkowitej (brak jakichkolwiek zamienników, potrącenia amortyzacyjne cen wszystkich części niezbędnych do naprawy uszkodzonego pojazdu). Zakłady ubezpieczeń pomimo wniosków Rzecznika nie potrafiły udowodnić i wykazać, jakiego rodzaju części uszkodzonym mógłby zakupić po dokonaniu urealnienia, jakie podmioty są producentami części ujętych w kalkulacji kosztów naprawy, jak również od jakich producentów lub dostawców części oryginalnych w chwili ustalenia odszkodowania uszkodzonym mógł nabyć części oryginalnie po cenie niższej o 50%, 60% lub 70%.

### **3. Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdu**

W odniesieniu do problematyki rodzaju części użytych do naprawy pojazdu, w opinii Rzecznika wskazania płynące z [postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. \(sygn. akt III CZP 85/11\)](#) na etapie postępowania likwidacyjnego nie zostały w żaden sposób przyjęte bądź wdrożone przez zakłady ubezpieczeń. Praktyki ubezpieczycieli nakierowane były głównie na zaniżenie świadczenia odszkodowawczego z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w oparciu o ceny części alternatywnych, nie pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu. Przy czym, nie były przedstawiane dowody i przesłanki uzasadniające zasadność stosowania cen części alternatywnych, pomimo wyraźnego wskazania w linii orzecznictwa Sądu Najwyższego, iż zasadą powinna być wypłata odszkodowania ustalonego na podstawie cen części oryginalnych pochodzących od producenta, a dopiero w innych, wyjątkowych wypadkach, świadczenie mogło zostać ustalone w oparciu o ceny części nieoryginalnych. Dodatkowo, zakłady ubezpieczeń bezpodstawnie warunkowały wypłatę całości kwoty należnego odszkodowania od udowodnienia faktu dokonania naprawy pojazdu. Ubezpieczyciele nie przedstawiali również

dowodów uzasadniających zaniżenie wysokości świadczeń na fakturach bądź kosztorysach przedstawionych przez poszkodowanych w toku procesu likwidacji szkody.

W ocenie Rzecznika, zakłady ubezpieczeń dodatkowo stosowały niejednolite i rozbieżne kryteria przy ustalaniu kosztów naprawy, w zależności od faktu, czy szkoda miała charakter całkowity (tj. koszty naprawy przewyższają wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym) czy też częściowy (koszty naprawy są niższe niż wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym).

#### **4. Utrata wartości handlowej pojazdu**

Na podstawie zebranego i przeanalizowanego materiału Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował także zupełną dowolność w zakresie zajmowanego stanowiska o wypłacie bądź odmowie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej. W części z analizowanych spraw, ubezpieczyciele zmieniali stanowisko dopiero po interwencjach podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych. Jednocześnie, Rzecznik stwierdził brak realizacji [rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie utraty wartości handlowej pojazdu](#), która zalecała zakładom ubezpieczeń przekazanie poszkodowanym niezbędnych informacji związanych z przedmiotowym roszczeniem (pismo KNF z dnia 31 stycznia 2012 r., DLU/606/14/1/2012).

#### **5. Wnioski**

Rzecznik Ubezpieczonych w opisywanym raporcie zawarł także wnioski i postulaty, wskazując kierunki działań, które powinny zostać podjęte w celu zmiany zauważalnych nieprawidłowości w obszarze szkód komunikacyjnych. W szczególności Rzecznik wskazywał, że:

- a) składki w ramach umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych powinny być ustalone w wysokości, która powinna co najmniej zapewnić wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń;
- b) [Komisja Nadzoru Finansowego](#) w ramach swoich kompetencji powinna podjąć działania o charakterze administracyjno-prawnym;
- c) niezbędne jest podjęcie działań legislacyjnych, w ramach których stworzone zostałyby między innymi instytucje usprawniające działania sądów w sprawach cywilnych i dzięki

którym w zdecydowanie krótszym czasie i być może uproszczonym dla poszkodowanych trybie rozstrzygane byłyby sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych z wykorzystaniem alternatywnych systemów pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich tzw. ADR (*Alternative Dispute Resolution*);

- d) konieczne jest wprowadzenie prawnego obowiązku publikowania przez zakłady ubezpieczeń danych statystycznych związanych z liczbą prowadzonych postępowań reklamacyjnych oraz procesów sądowych w celu wzmocnienia konkurencyjności jakościowej na rynku ubezpieczeń;
- e) uzasadnione byłoby ostateczne potwierdzenie konsumenckiego statusu poszkodowanego, w celu zapewnienia ze strony Prezesa UOKiK szerszej ochrony osób poszkodowanych, w tym podjęcia ewentualnych niezbędnych działań legislacyjnych mających na celu objęcie poszkodowanych ochroną konsumencką.

### **Odziaływanie i reakcja rynku**

Przedmiotowy raport, Rzecznik Ubezpieczonych przekazał: Prezesowi Rady Ministrów, Ministrowi Finansów, Ministrowi Sprawiedliwości, Przewodniczącemu Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesowi Najwyższej Izby Kontroli, Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Przewodniczącemu Komisji Finansów Publicznych Sejmu RP, Przewodniczącemu Komisji Sprawiedliwości i Praw Człowieka Sejmu RP oraz Przewodniczącemu Nadzwyczajnej Komisji do spraw zmian w kodyfikacjach Sejmu RP. Raport został także opublikowany i zaprezentowany na konferencji prasowej, a następnie był szeroko opisywany w mediach oraz prasie specjalistycznej.

Po upływie ponad pół roku od opublikowania raportu, można pokusić się o pewne wnioski i spostrzeżenia, w jaki sposób raport wpłynął na działalność ubezpieczycieli oraz jaka była reakcja organów kontroli i nadzoru.

W odniesieniu do praktyk likwidacyjnych zakładów ubezpieczeń, należy stwierdzić że w dalszym ciągu są stosowane modele likwidacji szkód komunikacyjnych, w ramach których nie są respektowane rozstrzygnięć podjętych przez Sąd Najwyższy : [uchwała z dnia 17 listopada 2011 \(sygn. akt III CZP 05/11 – najem pojazdu zastępczego\)](#), [uchwała z dnia 12 kwietnia 2012 r. \(sygn. akt III CZP 80/11 – potrącenia amortyzacyjne\)](#), [postanowienie z dnia 20 czerwca 2012 r. \(sygn. akt III CZP 85/11 – części oryginalne\)](#), [uchwała z dnia 12](#)

[października 2001 r. \(sygn. akt III CZP 57/01 – utrata wartości handlowej\)](#). Zakłady ubezpieczeń nie zmieniły swoich nieprawidłowych praktyk w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych.

Jednocześnie należy wskazać, iż Komisja Nadzoru Finansowego jako organ nadzoru nad działalnością zakładów ubezpieczeń, [w piśmie z dnia 9 lipca 2014 roku \(znak: DIU/078/25/31/2014\)](#) skierowała do konsultacji publicznych projekt „[Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych](#)” wskazując, iż jednym z powodów ich opracowania były nieprawidłowości sygnalizowane przez Rzecznika Ubezpieczonych. Należy zatem stwierdzić, iż raport Rzecznika w sposób pośredni będzie miał wpływ na to, w jaki sposób będzie w przyszłości wyglądał model likwidacji szkód komunikacyjnych w Polsce. Obecnie trwają konsultacje KNF z rynkiem ubezpieczeniowym w zakresie treści przedmiotowych Wytycznych, zaś sam organ nadzoru oczekuje, że standardy wskazane w Wytycznych będą zaimplementowane przez podmioty nadzorowane nie później niż do 31 marca 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych również otrzymał projekt Wytycznych celem ich zaopiniowania. W ocenie Rzecznika kierunek działań podjętych przez Komisję Nadzoru Finansowego w zakresie rozwiązania problemów związanych z nieprawidłowościami występującymi w obszarze likwidacji szkód komunikacyjnych, w pełni zasługuje na poparcie, zaś sam projekt Wytycznych należy ocenić bardzo pozytywnie. W opinii Rzecznika, respektowanie zapisów Wytycznych przez zakłady ubezpieczeń niewątpliwie powinno zasadniczo wpłynąć na poprawę jakości prowadzonych postępowań likwidacyjnych.

Na zakończenie należy wskazać, że Rzecznik Ubezpieczonych przygotowuje II część raportu „Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych”, która zostanie poświęcona omówieniu problematyki szkody całkowitej, kosztów roboczogodziny, realizacji obowiązków informacyjnych oraz terminowości wypłaty odszkodowań.