

Krystyna Krawczyk

dyrektor Biura Rzecznika Ubezpieczonych

Skup wierzytelności odszkodowawczych

Coraz rzadziej pojawiające się w publicznej debacie sensacyjne doniesienia dotyczące działalności tzw. kancelarii odszkodowawczych świadczą o skutecznym wtopieniu się tych podmiotów w struktury rynku ubezpieczeń gospodarczych. Działalności tych podmiotów towarzyszy stały proces przeobrażeń. Początkowo w sferze zainteresowania pozostawały głównie osoby i ich bliscy, którym przysługiwały roszczenia z tytułu tzw. szkód na osobie dochodzonych od ubezpieczycieli sprawców szkód komunikacyjnych. W ostatnich latach branża ta podlega licznym zmianom, do których można zaliczyć proces konsolidacji i towarzyszące mu zacieśnienie współpracy z przedstawicielami zawodów prawniczych oraz poszerzanie zakresu działalności o kolejne rodzaje ubezpieczeń, jak np. dochodzenie roszczeń ze szkód powodziowych, pożarowych, medycznych, ubezpieczeń autocasco, jak również z tytułu odpowiedzialności cywilnej zarządców dróg, spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, a także pracodawców. Z kolei inne kancelarie dochodzą zwrotu niesłusznie pobranych opłat likwidacyjnych, a wiele z tych podmiotów równolegle oferuje usługi polegające na skupie wierzytelności od poszkodowanych, którym przysługują roszczenia z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych sprawcy szkody – w sytuacji szkody w pojeździe. Czynności te prowadzone są w oparciu o przepis art. 509 § 1 k.c., zgodnie z którym: „Wierzyciel może bez zgody dłużnika przenieść wierzytelność na osobę trzecią (przelew), chyba że sprzeciwiałoby się to ustawie, zastrzeżeniu umownemu albo właściwości zobowiązania”.

Powstaje zatem pytanie, czy ubezpieczyciele mogą wprowadzić do obrotu konsumenckiego takie wzorce umowne, które będą zawierać zastrzeżenie o braku możliwości zbycia wierzytelności z tej umowy na osobę trzecią. Uważam, że takie ograniczenie praw konsumentów przekraczałoby granice swobody kształtowania umów poprzez wytworzenie dysproporcji między uprawnieniami stron umowy na korzyść przedsiębiorcy (ubezpieczyciela), który ma np. prawo do zbycia firmie windykacyjnej nieopłaconych przez konsumenta składek. W odniesieniu do umów ubezpieczenia

obowiązkowego takich ograniczeń ubezpieczyciele nie mogą stosować, bowiem nie przewidują tego normy ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych UFG i PBUK.

Warto odnotować, że w licznych ogłoszeniach publikowanych w mediach podmioty skupujące roszczenia posługują się najczęściej zwięzłym przekazem przypominającym o dość powszechnej niechęci ubezpieczycieli do należytego wywiązywania się z obowiązku naprawienia szkody, jednocześnie informując, iż ich oferta skierowana jest do osób, które w ciągu ostatnich 3 lat (minimalny kodeksowy termin przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia) poniosły szkodę w pojeździe. Jednocześnie firmy te oferują zainteresowanym możliwość dokonania bezpłatnej i profesjonalnej weryfikacji kosztorysu wykonanego przez ubezpieczyciela w pojeździe poszkodowanego. Formalności wymagane przez podmioty skupujące roszczenia sprowadzają się do prośby o przedłożenie kosztorysu naprawy, ewentualnie innych dokumentów, takich jak np. wycena pojazdu czy uzasadnienie stanowiska ubezpieczyciela sprawcy szkody. Podmioty te oferują nadto potencjalnym klientom wiele ułatwień, np. pomoc w pozyskaniu potrzebnych dokumentów, wybór miejsca i sposobu kontaktowania się oraz formę zrealizowania umowy (gotówka do ręki, przelew, przekaz pocztowy). Skupujący roszczenia podkreślają przy tym, jak trudne, uciążliwe, długotrwałe, kosztowne, pełne ryzyka i niepewności co do rezultatu jest samodzielne zmaganie się poszkodowanego z ubezpieczycielem – szczególnie gdy dochodzi do sporu przed sądem. Jeśli zatem ocena dokumentów odszkodowawczych wypada pomyślnie, to znaczy gdy podmiot skupujący roszczenia uzna, iż odszkodowanie proponowane przez ubezpieczyciela zostało ustalone bez poszanowania prawa odszkodowawczego oraz linii orzeczniczej sądów powszechnych i Sądu Najwyższego, wtedy proponuje poszkodowanemu zawarcie umowy o przeniesienie wierzytelności (przelew). W konsekwencji podmiot skupujący roszczenia dokonuje na rzecz poszkodowanego wypłaty należności w wysokości i terminie wskazanym w umowie (najczęściej w przeciągu kilku dni).

Ostatnio w mediach pojawiają się wątpliwości, czy działalność podmiotów skupujących roszczenia jest zgodna z prawem, etyczna i korzystna dla poszkodowanych. Kwestia legalności wydaje się nie budzić wątpliwości. Czy poszkodowany traci, czy zyskuje na sprzedaży wierzytelności tym podmiotom? Nie ma jednoznacznej odpowiedzi na tak postawione pytanie. Wydaje się, że każdą sprawę należałoby oceniać indywidualnie, badając wysokość uzyskanych przez strony korzyści oraz kosztów poniesionych przez podmioty skupujące roszczenia – co pozwoliłoby ocenić, czy nie doszło do wyzysku poszkodowanego.

Jeśli bowiem podmiot skupujący roszczenia przejmuje znaczną część należnego poszkodowanemu odszkodowania, trudno mówić o zgodności działania skupującego z celem umowy, który zapewne przyświecał poszkodowanemu.

Należy zauważyć, że rosnący w siłę rynek usług świadczonych konsumentom przez podmioty skupujące roszczenia jest rezultatem negatywnej oceny poziomu usług świadczonych przez zakłady ubezpieczeń i towarzyszącemu temu braku zaufania do ich profesjonalnej działalności. Panuje dość powszechne przekonanie, że ubezpieczyciele świadomie zaniżają sumy odszkodowań, a przeciętny klient, nie mając odpowiedniej wiedzy z zakresu prawa odszkodowawczego, nie jest w stanie samodzielnie uzyskać należnej kwoty odszkodowania. Ta smutna konstatacja jest ewidentnie wykorzystywana w reklamach podmiotów skupujących roszczenia.

Pozostaje też powrócić – po okresie deregulacji – do pytania o potrzebę ujęcia w ramy prawne działalności tzw. kancelarii odszkodowawczych i doradców odszkodowawczych. Wydaje się, że nadal nie ma takiej woli, zarówno po stronie regulatora, jak i części uczestników rynku, z wyjątkiem samych zainteresowanych, którzy deklarują gotowość do poddania się procesom regulacji.

Nie negując pozytywnych aspektów działalności kancelarii odszkodowawczych, Rzecznik Ubezpieczonych podtrzymuje swoje stanowisko o potrzebie uregulowania tej części rynku, mając na uwadze ochronę interesu konsumentów korzystających z usług tych podmiotów. Opinię tę Rzecznik Ubezpieczonych opiera na wieloletniej obserwacji rynku oraz analizie próśb, które napływają od kancelarii odszkodowawczych ([około 20% ogółu skarg rocznie](#)), o podjęcie interwencji na rzecz reprezentowanych klientów w sprawach przeciwko zakładom ubezpieczeń.

Na koniec tych refleksji można postawić pytanie, czy i jakim zakresie wyznaczone przez Komisję Nadzoru Finansowego na dzień 31 marca 2015 r. ostateczne wdrożenie do praktyki likwidacyjnej ubezpieczycieli *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych* – opracowanych na podstawie raportu Rzecznika Ubezpieczonych *Orzecznictwo SN, a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych* – wpłynie na zmianę dotychczasowych nieprawidłowości w działaniach ubezpieczycieli, a przez to ograniczy pole działania podmiotów skupujących roszczenia.