

Bartłomiej Chmielowiec

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, aplikant radcowski

Problemy ze szkodą całkowitą - Raport Rzecznika

Pojęcie „szkody całkowitej”

Powszechnie obowiązujące prawo nie definiuje pojęcia „szkoda całkowita”. Termin ten wykształcił się w praktyce likwidacji szkód zarówno z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, jak i ubezpieczenia autocasco, a następnie został przyjęty przez orzecznictwo. Ze szkodą całkowitą w przypadku dochodzenia odszkodowania od ubezpieczyciela mamy do czynienia wówczas, gdy pojazd uległ zniszczeniu w takim stopniu, że nie nadaje się do naprawy, albo gdy koszty naprawy w chwili ustalenia kwoty odszkodowania przekraczają wartość rynkową pojazdu w dniu szkody.

Przykład: Wartość rynkowa samochodu przed szkodą wynosiła 40 000 zł, koszty naprawy uszkodzonego pojazdu wynoszą 50 000 zł. W takiej sytuacji występuje tzw. szkoda całkowita.

W sytuacji gdy zaistniały przesłanki do określenia szkody całkowitej, wówczas odszkodowanie wypłacane w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych ustalane jest tzw. metodą dyferencyjną (zwaną również różnicową). Polega ona na ustaleniu wysokości odszkodowania poprzez pomniejszenie wartości pojazdu w stanie sprzed uszkodzenia o wartość pozostałości powypadkowych (wrak pojazdu). W przypadku szkody całkowitej o przywróceniu stanu poprzedniego mówimy wówczas, gdy suma wypłaconego odszkodowania oraz wartości wraku lub ceny uzyskanej z jego sprzedaży jest równa wartości rynkowej pojazdu sprzed szkody. Wtedy zostaje wówczas przywrócony stan praw majątkowych poszkodowanego zakłócony zdarzeniem, na skutek którego doszło do wyrządzenia szkody.

Przykład: Wartość samochodu przed szkodą wynosi 40 000 zł. Wartość pozostałości (uszkodzonego pojazdu) to 5000 zł. W związku z powyższym wysokość odszkodowania wynosi 35 000 zł.

Orzecznictwo Sądu Najwyższego

Na przestrzeni ostatnich lat pojawiały się spory oraz rozbieżności interpretacyjne dotyczące określenia wysokości kosztów naprawy pojazdu, które w rozumieniu [art. 363 § 1 k.c.](#) można by uznać za nadmierne dla zobowiązanego, a które tym samym pozwalałyby na oszacowanie przez zakłady ubezpieczeń szkody jako całkowitej. Obecnie orzecznictwo sądów w tej kwestii, przynajmniej w zakresie orzeczeń [Sądu Najwyższego](#), jest jednolite i nie powinno rodzić jakichkolwiek wątpliwości interpretacyjnych: w ramach likwidacji szkody z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za nadmierne należy uznawać te koszty naprawy, które przekraczają 100% wartości rynkowej pojazdu sprzed powstania szkody. Można wskazać przynajmniej kilka orzeczeń SN, które potwierdzają powyższe stanowisko ([wyrok z dnia 1 września 1970 r., sygn. akt II CR 371/70](#); [wyrok z dnia 13 grudnia 1988 r., sygn. akt I CR 280/88](#); [wyrok z dnia 29 stycznia 2002 r., sygn. akt V CKN 682/00](#)).

Mając na względzie ostateczne rozstrzygnięcie pojawiających się w praktyce rozbieżności, Rzecznik Ubezpieczonych w dniu 6 lipca 2005 r. zwrócił się do Sądu Najwyższego z [pytaniem prawnym](#) o następującej treści: „Czy na podstawie przepisu art. 363 § 1 k.c. za nadmierne trudności lub koszty przywrócenia stanu poprzedniego można uznać koszt naprawy uszkodzonego pojazdu, który nie jest równy lub nie przekracza 100 % jego wartości sprzed szkody?”. W uzasadnieniu [postanowienia z dnia 12 stycznia 2006 r. \(sygn. akt III CZP 76/05\)](#) Sąd Najwyższy wskazał, iż: „W obowiązkowym ubezpieczeniu komunikacyjnym OC ma zastosowanie zasada pełnego odszkodowania wyrażona w art. [361 § 2 k.c.](#), a ubezpieczyciel z tytułu odpowiedzialności gwarancyjnej wypłaca poszkodowanemu świadczenie pieniężne w granicach odpowiedzialności sprawczej posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego ([art. 822 § 1 k.c.](#)). Suma pieniężna wypłacona przez zakład ubezpieczeń nie może być jednak wyższa od poniesionej szkody ([art. 824¹ § 1 k.c.](#)) i przede wszystkim na tym tle zachodzi potrzeba oceny, czy koszt restytucji jest dla zobowiązanego nadmierny (art. 363 § 1 zdanie drugie k.c.). Przyjmuje się, że nieopłacalność naprawy, będąca przesłanką wystąpienia tzw. szkody całkowitej, ma miejsce wówczas, gdy jej koszt przekracza wartość pojazdu sprzed wypadku. Stan majątku poszkodowanego, niezakłócony zdarzeniem

ubezpieceniowym, wyznacza bowiem rozmiar należnego odszkodowania”. Ponadto w dalszej części uzasadnienia Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż w kwestii tzw. szkody całkowitej występuje jednolite stanowisko judykatury: „Za utrwalony należy zatem uznać pogląd, że koszt naprawy uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym pojazdu, nieprzewyższający jego wartości sprzed wypadku, nie jest nadmierny w rozumieniu art. 363 § 1 k.c.”. W uzasadnieniu swojego stanowiska Sąd Najwyższy odwołał się do powstałego w przedmiotowej kwestii bogatego dorobku jednolitej i ugruntowanej judykatury.

Problemy występujące w skargach kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg dotyczących zastrzeżeń w zakresie likwidacji szkody całkowitej, to w 2012 r. na łączną liczbę 4907 skarg na postępowanie ubezpieczycieli przy wykonywaniu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych 558 dotyczyło problematyki szkody całkowitej. W 2013 r. skarg dotyczących szkody całkowitej było 592, na łączną liczbę 6900 skarg z zakresu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, zaś w 2014 r. odpowiednio 517 w stosunku do 6135 skarg ogółem.

Można zatem zaobserwować utrzymującą się na tym samym poziomie liczbę skarg dotyczących szkody całkowitej, wahającą się w przedziale od 8 do 11% ogółu liczby skarg dotyczących problematyki dochodzenia roszczeń w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Najczęściej skargi osób poszkodowanych obejmowały następującą problematykę:

- a) wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą,
- b) wyceny wartości rynkowej pozostałości (wraku) pojazdu,
- c) dokonywania pomniejszenia kwoty odszkodowania o hipotetyczną marżę (zysk), jaką mają uzyskać podmioty, które w drodze aukcji internetowej złożyły ofertę zakupu pozostałości (wraku) pojazdu poszkodowanego,
- d) zawyżania kosztów naprawy pojazdu i stosowanie w kosztorysie odmiennych kryteriów, niż ma to miejsce przy szkodzie częściowej, w celu zakwalifikowania szkody jako szkody całkowitej.

Jednym z najczęstszych zarzutów osób skarżących jest zaniżenie przez zakłady ubezpieczeń wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody. W szczególności zarzuty dotyczą: przyjmowania błędnych wersji modelu pojazdu, nieuwzględniania w wycenach wyposażenia

dodatkowego, dobrego stanu technicznego pojazdu oraz modyfikacji technicznych zwiększających wartość pojazdu, stosowania niezasadnych korekt zmniejszających wartość rynkową tego pojazdu czy też wreszcie nieuwzględniania rynkowych cen w ofertach sprzedaży pojazdów oraz wycen sporządzonych przez niezależnych rzeczoznawców samochodowych.

W powszechnie obowiązujących przepisach prawa brak jest norm prawnych czy też wytycznych, które regulowałyby albo wskazywałyby, w jaki sposób należy dokonywać wyceny wartości rynkowej pojazdu sprzed szkody. W praktyce – zarówno przy wycenie wartości pojazdów w trakcie prowadzonych postępowań likwidacyjnych czy też postępowań cywilnych – najczęściej korzysta się z dwóch profesjonalnych narzędzi do wyceny pojazdów samochodowych, Eurotax oraz InfoEkspert, które zawierają aktualne wartości rynkowe używanych pojazdów, precyzyjny opis typów i modeli, zawierający podstawowe parametry techniczne oraz enumeratywne wyliczenie zastosowanych korekt.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w [wyroku z dnia 12 października 2001 r. \(sygn. akt III CZP 57/01\)](#), w warunkach gospodarki rynkowej każda rzecz mająca wartość majątkową może być w każdym czasie przeznaczona na sprzedaż. Zbycie rzeczy jest takim samym uprawnieniem właściciela jak korzystanie z niej, wobec czego traci także znaczenie odróżnianie wartości użytkowej rzeczy od jej wartości handlowej. Miernikiem wartości majątkowej rzeczy jest pieniąż, a jej weryfikatorem rynek. Rzecz zawsze ma taką wartość majątkową, jaką może osiągnąć na rynku. Niezależnie zatem od tego, czy ubezpieczyciel korzysta z pomocy specjalistycznych narzędzi (programów) do wyceny wartości rynkowej pojazdu, istotne jest, aby dokonując wyceny wartości pojazdu, w sposób prawidłowy ustalił wartość rynkową pojazdu w dniu szkody, zaś wysokość odszkodowania powinna w pełni kompensować poniesioną przez poszkodowanego szkodę.

Analiza skarg osób poszkodowanych wskazuje, że w części spraw wartość pojazdu poszkodowanego przed powstaniem szkody została pierwotnie zaniżona, a dopiero po wniesieniu odwołania zakład ubezpieczeń dokonał ponownego przeliczenia tej wartości, skutkującego podwyższeniem wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody i w konsekwencji dopłatą odszkodowania.

Podobnie jak w przypadku wyceny wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody analiza skarg osób poszkodowanych wskazuje, że jednym z głównych problemów w przypadku likwidacji szkody całkowitej jest wycena wartości rynkowej pozostałości (wraku)

pojazdu. W szczególności skarżący podnoszą, że ubezpieczyciele zawyżają wartość rynkową pozostałości pojazdu, nie udzielają pomocy w zbyciu wraku czy też nie odkupują wraków po ustalonej przez siebie wartości. Ponadto pojawiają się zarzuty dotyczące powszechnego zaniżania kwoty odszkodowania poprzez pomniejszenie należnego świadczenia o hipotetyczną marżę (zysk), jaką mają uzyskać podmioty, które w drodze aukcji internetowej złożyły ofertę zakupu pozostałości pojazdu poszkodowanego.

Analogicznie jak w przypadku wyceny wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody, wartość pozostałości (wraku) pojazdu powinna odpowiadać jego wartości rynkowej, jeśli rzeczywiście wrak posiada określoną wartość majątkową. Zakład ubezpieczeń, określając wysokość odszkodowania w trakcie kwalifikacji szkody całkowitej, jest zatem zobowiązany ustalić wartość rynkową pojazdu zarówno przed powstaniem szkody, jak i po szkodzie. W praktyce stosowane są dwa sposoby ustalenia wartości rynkowej pozostałości pojazdu: na podstawie wyceny sporządzanej w programie komputerowym oraz poprzez umieszczenie oferty sprzedaży wraku na platformie internetowej (aukcji).

Pierwszy sposób, co pokazują skargi osób poszkodowanych, jest niejednokrotnie zawodny, wartość rynkowa wraku pojazdu ustalana jest przez ubezpieczyciela samodzielnie, na podstawie symulacji w programach eksperckich. Przy czym nie jest badane, za jaką rzeczywistą kwotę byłaby możliwa sprzedaż na rynku pozostałości pojazdu. Ponadto istnieje możliwość ingerencji w dane programu (np. poprzez współczynnik zbywalności wykorzystywany przy ustalaniu wartości rynkowej pozostałości pojazdu), co dodatkowo stwarza ryzyko nieuzasadnionej ingerencji w celu zawyżenia wartości rynkowej wraku pojazdu.

Sposobem pozwalającym w sposób realny określić wartość rynkową pozostałości pojazdu jest zamieszczenie oferty sprzedaży wraku pojazdu na portalu „aukcyjnym”. Przy czym oferta ta jest zanonimizowana, bowiem nie są ujawniane wrażliwe dane osobowe właściciela pojazdu (poszkodowanego), jak również dane pozwalające na identyfikację uszkodzonego pojazdu (numer rejestracyjny). W opinii Rzecznika wycena wartości uszkodzonego pojazdu otrzymana w wyniku aukcji jest najbardziej obiektywną (rynkową) metodą wyceny. Ponadto pozwala na uniknięcie sytuacji, w której poszkodowany nie jest w stanie sprzedać uszkodzonego pojazdu za kwotę wskazaną w wycenie ubezpieczyciela. Jednocześnie poszkodowany sam decyduje, czy chce zbyć pojazd. Wówczas we wskazanym terminie może, choć nie ma takiego obowiązku, skontaktować się z podanym oferentem.

Analiza skarg osób poszkodowanych prowadzi do wniosku, że problem związany z wyceną wartości pozostałości pojazdu – pojawiający się przy rozliczaniu przez zakłady ubezpieczeń szkody jako całkowitej – dotyczy zawyżenia tej wartości w stosunku do kwoty, jaką poszkodowany może realnie uzyskać za uszkodzony pojazd w wyniku sprzedaży. W praktyce, jak wynika z adresowanych do Rzecznika skarg, poszkodowany często otrzymuje ze sprzedaży wraku niższą kwotę niż wartość, którą określił zakład ubezpieczeń, wyceniając pozostałości pojazdu; w konsekwencji w tych sytuacjach najczęściej dochodzi do niewłaściwej wyceny przez ubezpieczyciela wartości rynkowej pozostałości pojazdu. Pomimo kierowania przez poszkodowanych wniosków o dopłatę odszkodowania z tego tytułu, popartych stosownymi dowodami (oferty sprzedaży, umowa sprzedaży wraku), zdarza się, iż ubezpieczyciele oddalają roszczenie, twierdząc, że nie mogą ponosić odpowiedzialności za niekorzystne rozporządzenie własnym mieniem przez poszkodowanych.

Jednocześnie w przypadku ustalania wartości rynkowej pozostałości przez ubezpieczycieli poprzez zamieszczanie ofert na portalach aukcyjnych Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował powszechną praktykę, która budzi uzasadnione wątpliwości w zakresie zgodności takowego postępowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z treścią art. 361 § 2 k.c.

Praktyka ta polega bowiem na tym, że do zgłoszonej najwyższej oferty zakupu ubezpieczyciele dodają sobie tylko znaną szacunkową wartość (marżę), jaką mają stosować firmy specjalizujące się w obrocie uszkodzonymi pojazdami. Określona w ten sposób wartość pozostałości ma w ocenie zakładów ubezpieczeń odpowiadać kwocie, za którą możliwe jest zbycie pojazdu bez korzystania z usług firm zajmujących się obrotem uszkodzonymi pojazdami. Jeśli weźmie się pod uwagę fakt, że odszkodowanie z tytułu szkody całkowitej ustalane jest metodą dyferencyjną (wartość pojazdu przed szkodą pomniejszona o wartość jego pozostałości), w konsekwencji powoduje to pomniejszenie kwoty odszkodowania o szacunkową marżę, którą samodzielnie ustalił zakład ubezpieczeń. Przy czym ta hipotetyczna marża jest ustalana w różnej wysokości, w zależności od konkretnego zakładu ubezpieczeń.

Jak wskazują w swojej argumentacji same zakłady ubezpieczeń, kwota marży jest określana szacunkowo. Ubezpieczyciele w sprawach będących przedmiotem postępowania skargowego nigdy nie przedstawili Rzecznikowi jakichkolwiek dowodów, które potwierdzałyby faktycznie, że oferenci nie są finalnymi nabywcami, tylko pośrednikami, i że marża, którą stosują, wynosi właśnie 10 lub 15% . Wprost przeciwnie: dane potencjalnych

oferentów w części spraw wskazują, że niejednokrotnie nabywcami uszkodzonych pojazdów są podmioty zajmujące się naprawą pojazdów, najprawdopodobniej zainteresowane wykorzystaniem uszkodzonych samochodów w charakterze źródła części zamiennych lub też ich wyremontowaniem i dalszą odsprzedażą. Zatem oferentami zainteresowanymi zakupem wraków nie są wyłącznie pośrednicy, którzy dokonują dalszej odsprzedaży pozostałości pojazdu z odpowiednią marżą. Nie znajduje zatem potwierdzenia argumentacja, że wszyscy oferenci są tylko pośrednikami, nie zaś finalnymi nabywcami pojazdów.

Ubezpieczyciele nie przedstawiają ponadto jakichkolwiek dowodów na okoliczność, że poszkodowany mógłby samodzielnie zbyć wrak za kwotę wyższą o 10–15 % niż złożona oferta zakupu, a tym samym że faktycznie wartość rynkowa wraku jest wyższa o 10–15 % od tej ustalonej w drodze aukcji internetowej. Nie są też przedstawiane dowody na domniemany fakt, że poza podmiotami specjalizującymi się w skupie wraków istnieje rynek podmiotów nieprofesjonalnych zainteresowanych zakupem wraków po cenie wyżej np. o 15% od ceny oferowanej przez podmioty uczestniczące w aukcji.

Trudno jest zatem Rzecznikowi Ubezpieczonych uznać, iż praktyki zakładów ubezpieczeń są prokonsumenckie, skoro do ustalonej w drodze aukcji wartości rynkowej pozostałości doliczana jest arbitralnie ustalana marża, niepoparta żadnymi dowodami na okoliczność, iż wartości rynkowa pozostałości w rzeczywistości jest większa (zakład ubezpieczeń nie przedstawia oferty podmiotów nieprofesjonalnych, które mogłyby zakupić uszkodzony pojazd po wyższej cenie, przy założeniu iż poszkodowany samodzielnie zbywa pozostałość). W konsekwencji kwota należnego odszkodowania pomniejszana jest o tę właśnie marżę, ustaloną według metodologii znanej tylko ubezpieczycielowi. Biorąc pod uwagę fakt, że odszkodowanie za szkodę całkowitą wypłacane jest jako różnica pomiędzy wartością pojazdu w stanie sprzed szkody a wartością pozostałości, to naliczenie owej marży powoduje w konsekwencji zmniejszenie świadczenia należnego poszkodowanemu.

Reasumując, w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych powszechna praktyka polegająca na dodawaniu do najwyższej złożonej oferty zakupu wraku arbitralnie ustalonej marży, co prowadzi w konsekwencji do pomniejszenia kwoty odszkodowania, budzi uzasadnione wątpliwości w zakresie zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności zachodzi podstawa do stawiania zarzutów o naruszeniu art. 361 § 2 k.c., czyli zasady pełnego odszkodowania.

Do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpływają również skargi, w których poszkodowani zarzucają zakładom ubezpieczeń celowe zawyżanie kosztów naprawy, w szczególności w pojazdach starszych wiekiem, celem rozliczenia określonej szkody jako tzw. szkody całkowitej, czyli do kreowania stanu faktycznego, w którym koszty naprawy pojazdu są wyższe od jego wartości z dnia szkody. Poszkodowani w przedmiotowych skargach wskazują m.in., iż zakłady ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy przyjmują ceny nowych części oryginalnych, choć możliwa byłaby naprawa przy zastosowaniu części alternatywnych o porównywalnej jakości, zaś stawki za roboczogodzinę uwzględniane są według najwyższych stawek obowiązujących w autoryzowanych stacjach obsługi.

W ocenie Rzecznika analiza skarg osób poszkodowanych potwierdza, iż w trakcie prowadzonych postępowań likwidacyjnych wypracowany został schemat postępowania, w którym standardem jest, iż zakłady ubezpieczeń przyjmują zupełnie odmienne kryteria ustalania wysokości kosztów naprawy w sytuacji, kiedy zachodzi prawdopodobieństwo powstania szkody całkowitej. W szczególności ubezpieczyciele nie dokonują jakichkolwiek „urealnienia cen części” (amortyzacji rodzajowej, mieszanej lub całkowitej – opisanej i przedstawionej w [Raporcie Rzecznika z grudnia 2013 r.](#)), lecz stosują ceny nowych oryginalnych części i materiałów zawartych w systemach Audatex i Eurotax, zaś stawki za roboczogodzinę określone są na podstawie maksymalnych cen usług świadczonych przez ASO na terenie działalności jednostki organizacyjnej likwidującej szkodę.

Zdaniem Rzecznika ustalanie kosztów naprawy kilkunastoletnich pojazdów według maksymalnych stawek w odróżnieniu od powszechnie przyjętych przez ubezpieczycieli odmiennych reguł wyliczania kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu przy wypłacie odszkodowania za szkody częściowe ma na celu wyłącznie zakwalifikowanie danej szkody jako całkowitej i w konsekwencji wypłatę odszkodowania w wysokości niższej, niż wynikałoby to z kalkulacji kosztów naprawy uwzględniającej tzw. urealnienie cen części.

W ocenie Rzecznika, ustalając wysokość odszkodowania, należy kierować się obiektywnymi kryteriami wyboru rodzaju części zamiennych oraz wnioskami płynącymi z orzecznictwa Sądu Najwyższego. Powinny być stosowane zatem jednolite, zgodne z orzecznictwem Sądu Najwyższego zasady wyceny kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu, niezależnie od tego, czy określona szkoda zostanie zakwalifikowana jako częściowa, czy całkowita. Rzecznik Ubezpieczonych nie znajduje jednocześnie podstaw prawnych oraz wytycznych płynących z orzecznictwa Sądu Najwyższego, które dopuszczałyby stosowanie

odmiennych kryteriów wyceny kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku próby kwalifikacji szkody jako całkowitej. Opisane praktyki świadczą o wybiórczym i celowym dobieraniu przez zakłady ubezpieczeń parametrów wpływających na wysokość kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu w celu kwalifikacji danej szkody jako całkowitej i wypłaty należnego odszkodowania w zaniżonej wysokości. Taki sposób likwidacji szkód komunikacyjnych podważa wiarygodność, rzetelność i profesjonalizm wycen dokonanych przez ubezpieczycieli.