

Paweł Wawszczak

główny specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych

Dostęp do informacji i dokumentów z akt szkody – Raport Rzecznika

Zgodnie z art. 16 ust. 4 [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej](#) zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępniać ubezpieczającemu lub ubezpieczonemu albo osobie występującej z roszczeniem oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez zakład ubezpieczeń. Na żądanie osób posiadających legitymację do uzyskania informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia informacje i dokumenty powinny być przekazane w postaci elektronicznej. Sposób udostępniania informacji i dokumentów, zapewniania możliwości pisemnego potwierdzenia udostępnianych informacji, a także zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnioną potrzebę utrudnieniami dla tych osób, zaś koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej ponoszone przez te osoby nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.

Powyżej przywołany przepis ustawy o działalności ubezpieczeniowej wprowadza bardzo ważną instytucję, zaliczaną do podstawowych obowiązków informacyjnych ubezpieczyciela – dostępu do informacji i dokumentów gromadzonych przez ubezpieczyciela w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia (dostępu do akt szkody). Celem jej wprowadzenia było zapewnienie transparentności postępowania likwidacyjnego oraz zagwarantowanie równości stron, poprzez możliwość szybkiej i skutecznej weryfikacji ustaleń faktycznych poczynionych przez ubezpieczyciela czy prawidłowości ocen zakładu ubezpieczeń sformułowanych na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego.

Instytucja ta jest również potwierdzeniem faktu, że umowa ubezpieczenia zaliczana jest do kontraktów najwyższego zaufania (*contractus uberrimae fidei*).

Na podstawie tego przepisu ubezpieczający, ubezpieczony albo osoba występująca z roszczeniem oraz poszkodowany mogą żądać:

- a) bezpośredniego wglądu w akta likwidacyjne,
- b) sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów z akt szkody,
- c) sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów z akt szkody za potwierdzeniem zgodności z ich oryginałem.

Od dnia 11 lutego 2012 r. na żądanie osób uprawnionych informacje i dokumenty z akt szkody mogą być również przekazywane w drodze elektronicznej. To uprawnienie zostało wprowadzone przez zmianę art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej [ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw \(Dz. U. Nr 205, poz. 1210\)](#).

Sposób udostępniania informacji i dokumentów nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnione potrzeby utrudnieniami dla osób legitymowanych do dostępu do akt szkody. Koszty zaś sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług. Koszty te nie mogą być zatem ustanowione na takim poziomie, który ograniczałby konsumentom dostęp do akt szkody.

Uprawnienie do udostępnienia informacji i dokumentów z akt szkody może być realizowane przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo ma formę pełnomocnictwa ogólnego i powinno zostać udzielone na piśmie pod rygorem nieważności (art. 98 k.c. i art. 99 § 2 k.c.). Informację tę można by uznać wprowadzić za oczywistą, jednakże została wskazana, gdyż w przeszłości zdarzały się przypadki nieprawidłowości w udostępnianiu akt szkody poprzez żądanie od pełnomocników pełnomocnictwa w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z urzędowo lub notarialnie poświadczonymi podpisami.

Zobowiązanie ubezpieczyciela do udostępnienia akt szkody nie jest obowiązkiem administracyjno-prawnym, lecz zobowiązaniem o charakterze cywilnoprawnym, związanym z wykonaniem umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel powinien wykonać to zobowiązanie przy uwzględnieniu wytycznych wynikających z przepisu art. 354 § 1 k.c. (dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi

społeczno-gospodarcemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom) oraz art. 355 k.c. (obowiązek zachowania należytej staranności przy wykonaniu zobowiązania, przy uwzględnieniu profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności gospodarczej). Ubezpieczyciel zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia akt szkody. Okolicznościami usprawiedliwiającymi długi termin udostępnienia dokumentacji szkody nie mogą być zmiany organizacyjne, urlopy pracownicze czy opieszałość zewnętrznych firm archiwizujących dokumentację na zlecenie ubezpieczyciela albo podmiotów dokonujących w imieniu zakładu ubezpieczeń czynności likwidacyjnych.

Zobowiązanie ubezpieczyciela do udostępnienia informacji lub dokumentów z akt szkody jest też zobowiązaniem bezterminowym (art. 455 k.c.: Jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania), które aktualizuje się niezwłocznie po otrzymaniu żądania od osoby uprawnionej. Innymi słowy ubezpieczyciel zobowiązany jest udostępnić informacje i dokumenty z akt szkody niezwłocznie, zaś sam sposób udostępnienia informacji i dokumentów nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnione potrzeby utrudnieniami dla osób legitymowanych do dostępu do akt szkody.

Art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej zasadniczo jest pozbawiony sankcji cywilnoprawnej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez ubezpieczyciela zobowiązania do udostępnienia informacji i dokumentów z akt szkody. Od strony teoretyczno-prawnej do skutków niewykonania lub nienależytego wykonania tego zobowiązania można odnieść art. 471 k.c. (dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi). Przy czym przepis ten nie ma zastosowania do poszkodowanego dochodzącego roszczenia z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W tym przypadku majątkowe skutki niewykonania przez ubezpieczyciela zobowiązania i jego odpowiedzialność z tego tytułu należy oceniać w świetle przepisu art. 361 § 2 k.c.

W praktyce skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez ubezpieczyciela zobowiązania z art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej szkoda majątkowa zazwyczaj nie powstaje lub trudno udowodnić istnienie związku przyczynowego pomiędzy szkodą a niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem tego zobowiązania. Dla przykładu

trudno będzie zasadnie twierdzić, że szkodą majątkową jest wartość odszkodowania, którego nie uzyskał ubezpieczający lub poszkodowany w sytuacji, gdy sąd oddalił powództwo jako przedawnione. Ubezpieczony lub poszkodowany nie może się powoływać na okoliczności, że przed upływem terminu przedawnienia nie wytoczył powództwa, ponieważ ubezpieczyciel nie udostępnił mu akt szkody, a bez tych informacji i dokumentów nie mógł sformułować powództwa, uzasadnić swojego roszczenia oraz przywołać określonych dowodów, wskazujących, że ubezpieczyciel nienależycie wykonał swoje świadczenie główne. Co do zasady bowiem można wytoczyć powództwo bez tych informacji i dokumentów, wystąpić z wnioskiem o zobowiązanie przez sąd ubezpieczyciela do przekazania akt szkody, a następnie w zależności od ich treści modyfikować w toku procesu treść powództwa, twierdzeń w nim zawartych i przedstawionych dowodów. W kategoriach szkody majątkowej można natomiast ujmować wydatki poniesione na pomoc prawną w celu wyegzekwowania uprawnienia do uzyskania informacji i dokumentów z akt szkody (wynagrodzenie radcy prawnego lub adwokata). Jeżeli poszkodowany bezpośrednio nie mógł uzyskać od ubezpieczyciela informacji oraz dokumentów z akt szkody i potrzebna mu była pomoc prawna, to wydatki na nią poniesione mogą być kwalifikowane jako celowe i ekonomicznie uzasadnione, zwłaszcza gdy dzięki przeprowadzonej analizie i podjętym następnie działaniom udało się właściwie określić podstawę odpowiedzialności ubezpieczyciela lub wysokość należnego odszkodowania. Tak poniesione wydatki mogą być oceniane jako szkoda majątkowa, podlegająca naprawieniu przez ubezpieczyciela. Przy czym w zależności od podmiotu uprawnionego do dostępu do akt szkody (strona umowy ubezpieczenia lub poszkodowany dochodzący roszczenia z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) podstawą odpowiedzialności ubezpieczyciela za tego rodzaju wydatki będzie art. 471 k.c. lub art. 361 § 2 k.c.

Zgodnie z art. 16 ust. 5 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do przechowywania akt szkody do czasu upływu terminu przedawnienia roszczenia z umowy ubezpieczenia. Przepis ten został wprowadzony z inicjatywy Rzecznika Ubezpieczonych, ponieważ w przeszłości dało się zaobserwować liczne przypadki niszczenia dokumentacji szkody, zanim upłynął termin przedawnienia roszczenia. Istotnie ograniczało to, a niekiedy wyłączało możliwość weryfikacji prawidłowości stanowiska ubezpieczyciela o uznaniu lub odmowie uznania odpowiedzialności albo o uznanej wysokości świadczenia, jeżeli odwołanie poszkodowanego od zajętego przez ubezpieczyciela stanowiska następowało

przed samym upływem terminu przedawnienia. Sytuacje te były szczególnie dotkliwe w przypadku roszczeń dochodzonych z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, gdy szkoda wynikała ze zbrodni lub występku (termin przedawnienia wynosi wówczas 20 lat od dnia popełnienia przestępstwa), a nowe roszczenia lub roszczenia uzupełniające były zgłaszane po upływie znacznego czasu od zajęcia przez ubezpieczyciela stanowiska wobec pierwotnie zgłoszonego roszczenia, ubezpieczyciel zaś nie dysponował już aktami postępowania likwidacyjnego, ponieważ je zniszczył. W takiej sytuacji poszkodowanym pozostawała jedynie droga sądowa – nie zawsze pewna z uwagi na zasadę kontrydiktoryjności procesu cywilnego i obowiązki dowodowe powoda z tą zasadą związane.

Zgodnie z art. 25 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej sądy, prokuratura, Policja oraz inne organy i instytucje, na wniosek zakładu ubezpieczeń, w zakresie zadań przez ten zakład ubezpieczeń wykonywanych i w celu ich wykonania, w związku z wypadkiem lub zdarzeniem będącym podstawą ustalania odpowiedzialności, udzielają informacji o stanie sprawy oraz udostępniają zebrane materiały, jeżeli są one niezbędne do ustalenia okoliczności tych wypadków i zdarzeń losowych oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia. Na mocy art. 25 ust. 2 tejże ustawy sądy, prokuratura, Policja oraz inne organy i instytucje, na wniosek Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych w zakresie zadań przez nie wykonywanych i w celu ich wykonania, udzielają informacji w zakresie stanu sprawy oraz udostępniają zebrane materiały. Stosownie zaś do art. 25 ust. 3 tejże ustawy zakład ubezpieczeń ma obowiązek, na żądanie ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub poszkodowanego, udostępnić posiadane przez siebie informacje związane z wypadkiem lub zdarzeniem będącym podstawą ustalania jego odpowiedzialności oraz ustalenia okoliczności wypadków i zdarzeń losowych, jak również wysokości odszkodowania lub świadczenia.

Przywołany przepis art. 25 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej jest w przeważającej części powtórzeniem ustawowym art. 16 ust. 4, z tym jednak zastrzeżeniem, że stanowi wyraźne potwierdzenie, że również informacje i dokumenty uzyskane przez ubezpieczycieli od sądów, prokuratury, Policji i innych organów na potrzeby postępowania likwidacyjnego mieszczą się w zakresie informacji i dokumentów, które podlegają udostępnieniu w ramach uprawnienia poszkodowanego do dostępu do akt szkody. Ubezpieczyciel nie może odmówić przekazania tych dokumentów, powołując się np. na tajemnicę śledztwa lub dochodzenia.

[Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw \(Dz. U. Nr 205, poz. 1210\)](#)

poszkodowani dochodzący roszczeń od UFG i PBUK otrzymali uprawnienie do wglądu w akta szkody lub przekazania ich kopii – analogicznie jak poszkodowani lub strony umowy ubezpieczenia kierujący swoje roszczenia do ubezpieczycieli. Zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w brzmieniu obowiązującym od dnia 11 lutego 2012 r., UFG ma obowiązek udostępniać poszkodowanemu lub uprawnionemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności Funduszu lub wysokości świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez UFG udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez Fundusz. UFG ma obowiązek udostępniać poszkodowanym i uprawnionym, na ich żądanie, informacje i dokumenty w postaci elektronicznej. Sposób udostępniania informacji i dokumentów, zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych informacji, a także zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnioną potrzebę utrudnieniami dla tych osób, zaś koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej ponoszone przez te osoby nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług. Na mocy zaś art. 14 ust. 6 tejże ustawy zobowiązanie do udostępniania akt szkody dotyczy również Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Wprowadzenie zobowiązania do udostępniania informacji i dokumentów z akt szkody dla podmiotów odpowiedzialnych gwarancyjnie za naprawienie szkody na gruncie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, innych niż zakłady ubezpieczeń, nastąpiło w wyniku postulatów legislacyjnych Rzecznika Ubezpieczonych, które zostały wyrażone w pracach parlamentarnych nad wspomnianą nowelizacją ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Inicjatywa legislacyjna Rzecznika była wynikiem negatywnej dla poszkodowanych praktyki UFG, ukształtowanej w latach 2008–2009, polegającej na odmawianiu im wglądu w akta szkody, choć zdaniem Rzecznika zasady wykładni ówczesnie obowiązującego art. 14 ust. 5 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych zezwalały Funduszowi na udostępnianie poszkodowanym akt szkody.

Powyżej przywołane przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej i ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych przyznają poszkodowanym uprawnienie dostępu do akt szkody. Wprowadzają jawność postępowania likwidacyjnego oraz umożliwiają uprawnionym weryfikację ustaleń faktycznych poczynionych przez ubezpieczyciela, UFG i PBUK w zakresie istnienia ich odpowiedzialności i wysokości odszkodowania. Pozwalają na skonfrontowanie prawdziwości twierdzeń ze zgromadzonym materiałem dowodowym, podjęcie stosownych czynności mających na celu właściwe określenie istnienia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania, bez konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Umożliwiają również poszkodowanemu ocenę istnienia bądź nieistnienia stanu opóźnienia w spełnieniu świadczenia odszkodowawczego i odpowiednie ukształtowanie roszczenia o odsetki za opóźnienie. W razie zaś powstania i trwania sytuacji spornej informacje i dokumenty z akt szkody mogą poszkodowanemu ułatwić wytoczenie powództwa i stanowić dla niego istotny dowód w postępowaniu sądowym.

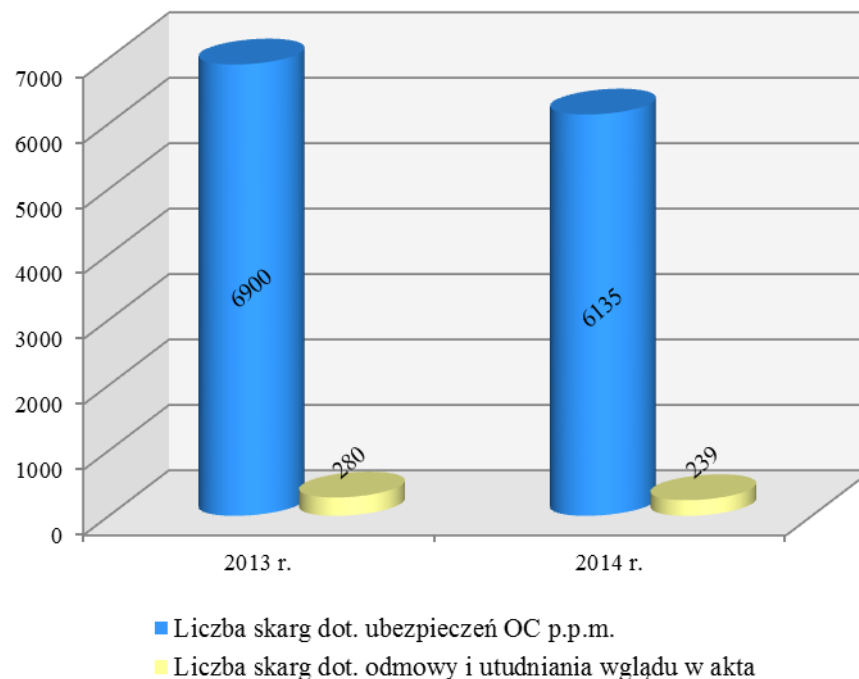
Znaczenie instytucji dostępu do informacji i dokumentów z akt szkody dla praw osób poszkodowanych znalazło potwierdzenie w [Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych](#) wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 16 grudnia 2014 r. Zgodnie z wytyczną 11.4 zakład ubezpieczeń powinien bezzwłocznie udostępniać osobom uprawnionym przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej na ich żądanie informacje i dokumenty, gromadzone w celu ustalenia swojej odpowiedzialności lub wysokości świadczenia. Wytyczne... KNF zatem powtarzają ustawowy obowiązek niezwłocznej realizacji żądania poszkodowanego do udostępnienia informacji i dokumentów z akt szkody. Ponadto zakład ubezpieczeń powinien utrzymywać lub dokumentować każdorazowy fakt udostępnienia informacji i dokumentów z akt szkody oraz zakres tego udostępnienia (wytyczna 11.5). Wytyczna 13 odnosi się natomiast do technicznych aspektów dokumentacji szkody i oczekiwań organu nadzoru co do obowiązkowych elementów, jakie ta dokumentacja powinna posiadać.

Rzecznik Ubezpieczonych, analizując skargi uprawnionych do odszkodowania na proces udostępniania informacji i dokumentów gromadzonych przez ubezpieczycieli w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, zaobserwował przypadki następujących nieprawidłowości, skutkujących wyłączeniem lub istotnym ograniczeniem prawa poszkodowanego do dostępu do akt szkody:

- nieuzasadniona opieszałość w udostępnianiu akt szkody,
 - nieudostępnianie akt szkody z powodu ich zagubienia lub zniszczenia,
- przy czym opóźnienia w udostępnianiu informacji lub dokumentów z akt szkody miały charakter dominujący.

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg na nieprawidłowe postępowanie ubezpieczycieli przy udostępnianiu informacji i dokumentów z akt szkody, to w 2013 r. na łączną liczbę 6900 skarg na zachowanie ubezpieczycieli przy wykonaniu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych 280 skarg ściśle dotyczyło ograniczenia uprawnienia poszkodowanego do uzyskania informacji i dokumentów z akt szkody. W 2014 r. skarg na sposób udostępniania akt szkody było 239 – na łączną liczbę 6135 skarg. Statystyki te można zobrazować w postaci wykresu.

Wykres: Liczba skarg z powodu ograniczania wglądu w akta szkody na tle łącznej liczby skarg na zachowanie ubezpieczycieli przy wykonywaniu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2013–2014



Jak wynika z przedstawionych powyżej danych statystycznych, w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych nadal występują problemy z terminową realizacją uprawnień poszkodowanych do uzyskania informacji i dokumentów z akt szkody. Negatywnie wpływa to na możliwość szybkiej i skutecznej weryfikacji przez poszkodowanego prawidłowości stanowiska ubezpieczyciela o uznaniu bądź odmowie uznania odpowiedzialności albo o ustalonej wysokości odszkodowania. Niekiedy również niepotrzebnie wydłuża to proces wytoczenia powództwa.

Problemy z dostępem do akt szkody – jeśli wziąć pod uwagę stosunek liczby skarg kierowanych do Rzecznika z tego powodu do łącznej liczby skarg na ubezpieczycieli w związku z likwidacją szkód komunikacyjnych – być może nie mają charakteru masowego, jednak występują w liczbie, która winna skłonić zakłady ubezpieczeń do zwiększenia kontroli nad procesem udostępniania akt szkody oraz wyeliminowania opóźnień w przyszłości.