

Mateusz Kościelniak

starszy specjalista w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, aplikant radcowski

Raport Rzecznika Ubezpieczonych *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyki zakładów ubezpieczeń – odmowa zwrotu wydatków poniesionych na sporządzenie ekspertyzy przedstawiającej koszty naprawy*

Rzecznik Ubezpieczonych na podstawie napływających skarg na likwidację szkód z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych stale obserwuje praktyki ubezpieczycieli, które polegają na tym, iż ubezpieczyciele odmawiają poszkodowanym wypłaty kwot, które zostały poniesione na sporządzenie ekspertyzy przedstawiającej wysokość kosztów naprawy pojazdu należącego do poszkodowanego. Częstokroć odmowy te, w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, były nieuzasadnione i nie znajdowały oparcia w świetle obowiązujących przepisów. Nieprawidłowości te zaniepokoiły Rzecznika Ubezpieczonych oraz dały impuls po podjęcia działań o charakterze ogólnym.

W celu szerszego i bardziej dokładnego przedstawienia praktyk oraz ukazania istoty problemu Rzecznik Ubezpieczonych postanowił sporządzić raport, w którym opisano okoliczności faktyczne spraw napływających do Biura Rzecznika Ubezpieczonych oraz zawarto komentarze Rzecznika Ubezpieczonych dotyczące powyższych praktyk ubezpieczycieli.

Należy zwrócić uwagę, iż zakłady ubezpieczeń są podmiotami profesjonalnymi, które powinny wykonywać działalność ubezpieczeniową z należytą starannością. Zakłady ubezpieczeń w toku likwidacji szkód z umów ubezpieczenia powinny zwracać szczególną uwagę na przestrzeganie przepisów obowiązującego prawa oraz poszanowanie interesów prawnych i majątkowych osób poszkodowanych. Niestety, napływające do Biura Rzecznika Ubezpieczonych skargi na działalność zakładów ubezpieczeń pokazują, iż ubezpieczyciele nie przestrzegają przepisów art. 361 w zw. z art. 363 k.c. oraz zasad ich wykładni wynikających z orzecznictwa Sądu Najwyższego.

W toku postępowania likwidacyjnego poszkodowany niejednokrotnie staje przed koniecznością kwestionowania poczynionych przez zakład ubezpieczeń ustaleń faktycznych dotyczących wysokości poniesionej szkody. Ubezpieczyciele, szacując wysokość przewidywanych kosztów naprawy, wartość pojazdu w stanie sprzed szkody oraz wartość

pozostałości, bazują na wiedzy technicznej oraz umiejętnościach swoich pracowników, dysponują także specjalistycznymi programami (typu Audatex, Eurotaxglass's) pozwalającymi obliczyć przewidywane koszty naprawy uszkodzonego mienia. Ustalenia te determinują wysokość świadczenia odszkodowawczego przyznawanego poszkodowanym.

W toku likwidacji szkody z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych poszkodowani nie zawsze akceptują – określane przez ubezpieczyciela – wysokość kosztów naprawy pojazdu bądź wyliczenia wartości pojazdu w stanie sprzed szkody czy wartości wraku. Rzecznik Ubezpieczonych zauważył, że częstokroć ubezpieczyciele dokonują wycen w sposób niezadowolający poszkodowanych, zaniżając należne im świadczenia. Z uwagi na brak stosownej wiedzy specjalistycznej poszkodowani mają znikomą możliwość samodzielnego kwestionowania ustaleń poczynionych przez zakłady ubezpieczeń.

Poszkodowani nie mają dostępu do specjalistycznych programów, takich jak Audatex czy Eurotaxglass's. Nie posiadają oni również fachowej wiedzy oraz umiejętności przydatnych do stworzenia kosztorysu naprawy czy prawidłowego oszacowania wartości pojazdu w stanie sprzed szkody. Na etapie postępowania likwidacyjnego występuje zatem wysoka dysproporcja pomiędzy uprawnieniami ubezpieczyciela a poszkodowanego, skutkiem czego jest brak równowagi sił pomiędzy tymi stronami.

Poszkodowani kwestionujący wysokość szkody ustalonej przez ubezpieczycieli stają przed koniecznością skorzystania z usług zewnętrznych podmiotów dysponujących fachową wiedzą – najczęściej są to warsztaty naprawcze lub niezależni rzeczoznawcy. Jak wynika z analiz prowadzonych postępowań skargowych, działania te podejmowane są przez poszkodowanych wyłącznie w skutek nieprawidłowości powstałych z przyczyn, za które ponoszą odpowiedzialność ubezpieczyciele. Poszkodowani, którzy nie zgadzają się z wyceną ubezpieczycieli, zlecają wówczas niezależnym rzeczoznawcom sporządzenie stosownych ekspertyz potwierdzających ich roszczenia. Możliwość skorzystania z pomocy podmiotu posiadającego specjalistyczne umiejętności jest dla osób poszkodowanych niezwykle ważna, a czasem wręcz niezbędna. Sporządzenie wyceny przez niezależnego rzeczoznawcę znacznie ułatwia możliwość prawidłowego sformułowania roszczeń odszkodowawczych przysługujących poszkodowanemu względem zakładu ubezpieczeń.

Należałoby zatem zadać sobie pytanie, czy dochodzenie przez poszkodowanych od ubezpieczycieli w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego zwrotu kosztów poniesionych tytułem zlecenia niezależnemu rzeczoznawcy wyceny jest zasadne i czy powinno podlegać

refundacji w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych? Odpowiadając na tak sformułowane pytanie, należałoby sięgnąć do ukształtowanego w omawianej problematyce stanowiska judykatury. W pierwszej kolejności warto zwrócić uwagę na [uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 13 marca 2012 r. \(sygn. akt III CZP 75/11\)](#), która została wydana na [wniosek Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 14 września 2011 r.](#)

W przedmiotowym wniosku Rzecznik Ubezpieczonych zwrócił się do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu wyjaśnienie rozbieżności istniejących w orzecznictwie sądów powszechnych co do wykładni prawa i udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy w świetle przepisu art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK oraz art. 361 k.c. poniesiony na etapie postępowania przedsądowego koszt zastępstwa poszkodowanego przez pełnomocnika wobec zakładu ubezpieczeń podlega kompensacji w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. W odpowiedzi na wniosek Sąd Najwyższy w przedmiotowej uchwale wskazał, że: „Uzasadnione i konieczne koszty pomocy świadczonej przez osobę mającą niezbędne kwalifikacje zawodowe, poniesione przez poszkodowanego w postępowaniu przedsądowym prowadzonym przez ubezpieczyciela, mogą w okolicznościach konkretnej sprawy stanowić szkodę majątkową podlegającą naprawieniu w ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Dz. U. Nr 124, poz. 1152 ze zm.)”. Warto zaznaczyć, że zarówno wniosek o wyjaśnienie rozbieżności, jak i sentencja uchwały dotyczą bezpośrednio kosztów zastępstwa poniesionych przez poszkodowanego na etapie postępowania likwidacyjnego w celu wynagrodzenia profesjonalnego pełnomocnika (m.in. prawnika, adwokata, radcy prawnego). Jednak w uzasadnieniu uchwały Sąd Najwyższy w sposób wyraźny wskazał, że rozważania zawarte w przedmiotowej uchwale należy również odnieść do innych form pomocy, z których poszkodowany korzysta na etapie postępowania likwidacyjnego, a w szczególności do zlecenia rzeczoznawcy określenia zakresu i wyceny szkody poniesionej przez poszkodowanego. Sąd Najwyższy wskazał w uzasadnieniu orzeczenia, że pojęcie szkody ubezpieczeniowej, w razie gdy podstawą odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń jest umowa ubezpieczenia OC, jest tożsame z pojęciem szkody określonym w art. 361 k.c. W skład takiej szkody wchodzi także wydatki i koszty związane ze

zdarzeniem wywołującym szkodę. Podobne stanowisko zaprezentowane zostało również w [uchwale Sądu Najwyższego z dnia 18 maja 2004 r. \(sygn. akt III CZP 24/04\)](#). Sąd Najwyższy w orzeczeniu tym wskazał, że odszkodowanie przysługujące z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów może – stosownie do okoliczności sprawy – obejmować także koszty ekspertyzy wykonanej na zlecenie poszkodowanego. Również w [wyroku Sądu Najwyższego z dnia 2 września 1975 r. \(sygn. akt I CR 505/75\)](#) wskazano, że dokonana przed wszczęciem postępowania sądowego i poza zabezpieczeniem dowodów ekspertyza może być istotną przesłanką zasądzenia odszkodowania. W takim wypadku koszt ekspertyzy stanowi szkodę ulegającą naprawieniu (art. 361 k.c.).

Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zauważyć, że jeżeli sporządzona na zlecenie poszkodowanego ekspertyza wykaże istotne i rażące błędy zakładu ubezpieczeń w przedmiocie wyceny wartości szkody, wówczas koszt poniesiony przez poszkodowanego na sporządzenie wyceny należy uznać za celowy i uzasadniony. Powinien on więc zostać zrefundowany przez zakład ubezpieczeń, bowiem stanowi szkodę w rozumieniu przepisów art. 361 w zw. z art. 363 § 1 k.c. Należy także zweryfikować, czy przyczyną zlecenia sporządzenia ekspertyzy jest zaniżenie wysokości szkody ze strony zakładu ubezpieczeń. W sytuacji, gdy poszkodowany otrzymał zaniżone świadczenie, a po przedłożeniu ekspertyzy ubezpieczyciel zmienił swoje stanowisko i dokonał dopłaty świadczenia, domaganie się przez poszkodowanego zwrotu kosztów poniesionych na ekspertyzę jest jak najbardziej uzasadnione. Jeżeli zatem poszkodowany odwołuje się od stanowiska ubezpieczyciela i wskazuje, że dokonano zaniżenia wysokości świadczenia, to załączając stosowną ekspertyzę do pisma odwoławczego, powinien równocześnie domagać się od ubezpieczyciela zwrotu wydatków poniesionych na sporządzenie ekspertyzy.

Zaobserwowane praktyki ubezpieczycieli w toku likwidacji szkód komunikacyjnych

Rzecznik Ubezpieczonych, dokonując analizy kilkudziesięciu postępowań skargowych, w których tematem głównym lub pobocznym (obok innych roszczeń wynikających ze szkody majątkowej) było zagadnienie refundacji kosztów poniesionych przez poszkodowanego na ekspertyzę niezależnego rzeczoznawcy, zauważył, iż podczas prowadzenia postępowań skargowych zakłady ubezpieczeń – pomimo przesłanego pisma interwencyjnego bądź

odwołania poszkodowanego – w ogóle nie odnosiły się do zasadności roszczenia poszkodowanego o zwrot wydatków poniesionych na usługi niezależnego rzeczoznawcy. Ubezpieczyciele, w pismach kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych oraz poszkodowanych, nie przedstawiali w ogóle uzasadnienia odmowy zapłaty roszczenia kierowanego przez skarżącego. Zaniechanie uzasadnienia stanowiska w przedmiocie odmowy uznania roszczeń poszkodowanych świadczy o nienależytym wykonaniu obowiązku wynikającego z treści art. 29 [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych](#) w zw. z art. 14 ust. 3 [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych](#).

W kilku z analizowanych spraw Rzecznik Ubezpieczonych zauważył, iż ubezpieczyciele, odmawiając zwrotu kosztów poniesionych na sporządzenie opinii przez niezależnego rzeczoznawcę, wskazują na naruszenie przez poszkodowanego zasady współdziałania dłużnika z wierzycielem, która określona jest w art. 354 k.c. Naruszenie to polega, w ocenie ubezpieczyciela, na zasięgnięciu opinii niezależnego rzeczoznawcy bez konsultacji z zakładem ubezpieczeń, co generuje dodatkowe koszty. Przepis art. 354 k.c. stanowi, że dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel. Zdaniem zakładów ubezpieczeń poszkodowani, realizując zasadę współdziałania, powinni dążyć do minimalizacji strat i niepowiększania rozmiarów szkody.

W toku analizy stanowisk odmownych zakładów ubezpieczeń można również spotkać się z argumentem ubezpieczycieli, iż poniesienie przez poszkodowanego kosztów na ekspertyzę niezależnego rzeczoznawcy jest szkodą wykraczającą poza normalny i adekwatny związek przyczynowo-skutkowy określony w art. 361 § 1 k.c. Powyższy przepis stanowi, iż zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. Norma ta oznacza, że podmiot zobowiązany do naprawienia szkody (zakład ubezpieczeń) ponosi odpowiedzialności tylko za te szkody, które wynikają z określonego zdarzenia. Przy czym następstwa tego zdarzenia powinny mieć charakter naturalny oraz winny wynikać z tego zdarzenia w sposób normalny, jako normalna kolej rzeczy. Przytaczając definicję adekwatnego związku przyczynowo-skutkowego określonego w art. 361 § 1 k.c., można wskazać na [orzeczenie Sądu Apelacyjnego](#)

[w Katowicach z dnia 18 lipca 2014 r. \(sygn. akt I ACa 66/14\)](#). W orzeczeniu tym wskazano, że istota regulacji art. 361 § 1 k.c. pozwala na przyjęcie odpowiedzialności sprawcy szkody na podstawie art. 415 k.c. tylko za typowe, a więc normalne skutki jego zawinionych (bezprawnych) zachowań, a nie za wszelkie możliwe ich następstwa, które w ciągu zdarzeń dają się nawet połączyć w jeden łańcuch przyczynowo-skutkowy. Za adekwatne, typowe następstwo określonego zachowania można więc uznać występowanie tylko takiego skutku, który daje się przewidzieć w zwykłym porządku rzeczy, a więc takiego, który – przy uwzględnieniu zasad doświadczenia życiowego – jest charakterystyczny dla danej przyczyny, jako normalny rezultat określonego zachowania, w tym także zawinionego deliktu.

Ubezpieczyciele często również używają argumentu przemawiającego za odmową uznania roszczenia z tytułu zwrotu kosztów niezależnego rzeczoznawcy, wskazując, że ubezpieczyciel nie zlecał sporządzenia ekspertyzy, a jej wykonanie nie zostało uzgodnione indywidualnie z towarzystwem ubezpieczeniowym. W analizowanych sprawach ubezpieczyciele wskazywali, że wszelkie zastrzeżenia dotyczące wysokości szkody ustalonej przez ubezpieczyciela mogły być zgłaszane bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, bez zasięgania opinii rzeczoznawcy.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych trudno wymagać od poszkodowanego, aby za każdym razem, gdy chce kwestionować kosztorys sporządzony przez ubezpieczyciela, konsultował z ubezpieczycielem konieczność sporządzenia ekspertyzy bądź zwracał się do zakładu ubezpieczeń z prośbą o akceptację wydatku związanego ze sporządzeniem ekspertyzy. Poszkodowany podejmuje przecież takie działania w warunkach sporu (konfliktu) z zakładem ubezpieczeń dotyczącego wysokości świadczenia odszkodowawczego, w związku z czym powinien przedstawić dowody potwierdzające swoje żądania. Często zdarza się, że poszkodowany otrzymuje od zakładu ubezpieczeń bezsporną kwotę odszkodowania oraz jedynie pouczenie o możliwości dochodzenia dalszych roszczeń przed sądem powszechnym. Trudno w takich warunkach uznać, że poszkodowany powinien dodatkowo występować do ubezpieczyciela o zgodę na sporządzenie alternatywnej wyceny. Wymóg współdziałania wierzyciela z dłużnikiem, o którym mowa w art. 354 k.c., nie powinien podlegać poszerzonej interpretacji. Zakres współdziałania nie powinien obejmować każdorazowo obowiązku uzyskania od ubezpieczyciela zgody na poniesienie kosztów ubocznych związanych z likwidacją szkody, szczególnie gdy koszty te ponoszone są w warunkach sporu bądź konfliktu z zakładem ubezpieczeń.

Podsumowanie

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych każde roszczenie o zwrot kosztów poniesionych celem sporządzenia ekspertyzy przez niezależnego rzeczoznawcę powinno podlegać indywidualnej ocenie – nie może być w tym zakresie automatyzmu, bowiem okoliczności faktyczne każdej ze spraw są niezwykle różnorodne. Należałoby jednak bez większych przeszkód uznać, że jeżeli przyczyną skorzystania z usług niezależnego rzeczoznawcy były zaniżenie wysokości świadczenia odszkodowawczego (przyczyna niezawiniona przez poszkodowanego) i konieczność odwołania się od stanowiska ubezpieczyciela, to roszczenie o zwrot wydatków poniesionych z tego tytułu powinno podlegać kompensacie przez zakład ubezpieczeń w ramach ubezpieczenia OC komunikacyjnego. Refundacja wydatku poniesionego przez poszkodowanego powinna nastąpić w sytuacji, gdy ekspertyza sporządzona przez niezależnego rzeczoznawcę wykaże, iż ubezpieczyciel dokonał niewłaściwych ustaleń w przedmiocie wysokości szkody.

Rzecznik Ubezpieczonych wyraża nadzieję, że przedstawienie w raporcie nieprawidłowości w zakresie odmowy zwrotu kosztów poniesionych na sporządzenie opinii przez niezależnego rzeczoznawcę wpłynie w pewien sposób na rynek ubezpieczeniowy oraz ukształtowanie nowych i lepszych jakościowo procedur likwidacji szkód komunikacyjnych przez zakłady ubezpieczeń, tak aby procedury te odpowiadały wytycznym Komisji Nadzoru Finansowego oraz były zgodne z obowiązującymi przepisami.