

**Bartłomiej Chmielowiec**

*główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego, aplikant radcowski*

## **Szkoda całkowita likwidowana z OC sprawcy – praktyczne porady**

### **Pojęcie „szkoda całkowita”**

Powszechnie obowiązujące prawo nie definiuje pojęcia „szkoda całkowita”. Termin ten wykształcił się w praktyce likwidacji szkód, a następnie został przyjęty przez orzecznictwo (por. [wyrok SN z dnia 1 września 1970 r., sygn. akt II CR 371/70](#); [wyrok SN z dnia 13 grudnia 1988 r., sygn. akt I CR 280/88](#); [wyrok SN z dnia 29 stycznia 2002 r., sygn. akt V CKN 682/00](#)).

Ze szkodą całkowitą w przypadku dochodzenia odszkodowania od ubezpieczyciela sprawcy 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.

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 (wraku pojazdu). W przypadku szkody całkowitej o przywróceniu stanu poprzedniego mówimy wówczas, gdy suma wypłaconego odszkodowania oraz wartość wraku lub cena uzyskana 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. Poszkodowany będzie mógł jednocześnie sprzedać wrak za 5000 zł i w konsekwencji łącznie będzie dysponował kwotą w wysokości 40 000 zł, a więc równą wartości rynkowej pojazdu przed szkodą.

### **Problemy występujące w skargach kierowanych do Rzecznika**

Od początku funkcjonowania instytucji Rzecznika Ubezpieczonych, a obecnie Rzecznika Finansowego, skargi osób poszkodowanych dotyczące szkody całkowitej najczęściej obejmowały następującą problematykę: wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą i po szkodzie; dokonywania pomniejszenia kwoty odszkodowania o hipotetyczną marżę (zysk), jaką mają uzyskać podmioty, które w drodze aukcji internetowej złożyły ofertę zakupu pozostałości (wraku) pojazdu poszkodowanego; zawyżania kosztów naprawy pojazdu i stosowanie w kosztorysie odmiennych kryteriów, niż ma to miejsce przy szkodzie częściowej, w celu zakwalifikowania szkody jako szkody całkowitej.

### **Wycena wartości rynkowej pojazdu przed szkodą**

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; wreszcie nieuwzględniania rynkowych cen w ofertach sprzedaży pojazdów oraz wycen sporządzonych przez niezależnych rzeczoznawców samochodowych.

W odniesieniu do wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą należy wskazać, że brak jest norm prawnych czy też wytycznych, które regulowałyby albo wskazywałyby, w jaki sposób należy dokonać wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą. W praktyce przy wycenie wartości pojazdów zarówno w trakcie prowadzonych czynności likwidacyjnych, jak też postępowań cywilnych najczęściej korzysta się z dwóch programów komputerowych: Eurotax oraz InfoEkspert, które zawierają aktualizowane w każdym miesiącu informacje z polskiego rynku motoryzacyjnego, w szczególności zawierające ceny pojazdów nowych, dla każdego modelu i wszystkich lat, średnie wartości rynkowe używanych pojazdów przyporządkowane założonym normatywnym przebiegom i okresom użytkowania, informacje o wyposażeniu poszczególnych modeli samochodów w kolejnych latach ich

sprzedaży w Polsce itp. Niezależnie od tego, czy ubezpieczyciel korzysta z pomocy wymienionych programów, istotne jest, aby dokonując wyceny wartości pojazdu, zakład ubezpieczeń w sposób prawidłowy ustalił jego wartość rynkową w dniu szkody. Jak bowiem wskazał Sąd Najwyższy w [uchwale 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 znaczenie odróżnienie wartości użytkowej rzeczy od jej wartości handlowej. Miernikiem wartości majątkowej rzeczy jest pieniądz, 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 jego wartość rynkową w dniu szkody, zaś wysokość odszkodowania powinna w pełni kompensować poniesioną przez poszkodowanego szkodę.

Wycena przeprowadzona przez ubezpieczyciela nie ogranicza prawa poszkodowanego do jej zakwestionowania w sytuacji, gdy w jego ocenie np. zaniżono wartość rynkową pojazdu przed powstaniem szkody. Wycena zakładu ubezpieczeń nie jest zatem niepodważalna, jednakże aby ją podważyć, należałoby przedstawić dowody potwierdzające zasadność zastrzeżeń wobec wyceny ubezpieczyciela bądź też dowody potwierdzające, iż wartość rynkowa pojazdu przed szkodą była w rzeczywistości większa, niż określił to w postępowaniu likwidacyjnym zakład ubezpieczeń (np.: wskazanie na błędy zamieszczone przez likwidatora w wycenie; wskazanie na ceny analogicznych pojazdów zawartych w dostępnych ofertach sprzedaży; przedstawienie opinii niezależnego rzeczoznawcy samochodowego itp.). Przy czym katalog środków dowodowych jest katalogiem otwartym i to od poszkodowanego zależy, jakie dowody przedstawi celem dowiedzenia, iż w rzeczywistości wartość rynkowa pojazdu przed powstaniem szkody była wyższa niż oszacował to zakład ubezpieczeń.

### **Wycena wartości rynkowej pojazdu po szkodzie**

Podobne 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, a także nie odkupują wraków po ustalonej przez siebie wartości.

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 przypadku kwalifikacji szkody jako 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 pozostałości pojazdu na rynku. 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.

W praktyce, pojawiają się problemy związane ze zbywaniem pozostałości pojazdu po cenie, która została zaproponowana przez ubezpieczyciela, głównie w sytuacjach kiedy wartość rynkowa pozostałości pojazdu określana jest na podstawie wyceny sporządzanej w

programie komputerowym. Przykładowo: wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym oszacowana przez zakład ubezpieczeń wynosi 4500 zł, a poszkodowany uważa że ma realną możliwość zbycia wraku za kwotę 2000 zł. W takim stanie faktycznym poszkodowany powinien najpierw wystąpić do ubezpieczyciela o pomoc w zbyciu wraku, a następnie przy odpowiedzi negatywnej dokonać próby sprzedaży wraku po cenie ustalonej przez ubezpieczyciela. Poszkodowany powinien wówczas wystawić uszkodzony pojazd np. w prasie pośredniczącej w sprzedaży pojazdów mechanicznych. Można również umieścić pojazd na aukcji internetowej na zwyczajowo przyjęty czas (np. 10 dni) po cenie ustalonej przez ubezpieczyciela. Jeżeli poszkodowany nie dokonałby zbycia po tak ustalonej cenie bądź zakład ubezpieczeń nie znajdzie nabywcy, a poszkodowany znalazłby jednak nabywcę uszkodzonego pojazdu, lecz nie uzyskałby ceny oferowanej i zaakceptowanej przez ubezpieczyciela, ma on prawo przedłożenia umowy sprzedaży i żądania pokrycia różnicy między szacunkową wyceną uszkodzonego pojazdu a wartością uzyskaną w wyniku sprzedaży. Oczywiście takie roszczenie będzie zasadne w sytuacji, gdy zgodnie z art. 6 k.c. poszkodowany przedstawi dowody, iż nie doszło do zbycia pozostałości pojazdu po cenie zaakceptowanej przez ubezpieczyciela. Takimi dowodami mogą być np. ogłoszenie w prasie lub portalu internetowym, na które sprzedający nie otrzymał żadnej oferty kupna lub otrzymał, ale po cenie niższej niż ustalonej przez ubezpieczyciela. Wówczas można też domagać się zwrotu kosztów zamieszczonych ogłoszeń.

Analogicznie jak zostało to wyżej opisane, będzie wyglądała sytuacja, kiedy poszkodowany w ogóle nie znajdzie nabywcy na zakup wraku, który trzeba będzie zezłomować.

### **Pomniejszenia kwoty odszkodowania o hipotetyczną marżę**

Analiza skarg osób poszkodowanych wskazuje również na praktykę zakładów ubezpieczeń polegającą na zaniżaniu 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.

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 wziąć pod uwagę fakt, że odszkodowanie z tytułu szkody całkowitej ustalane jest metodą dyferencyjną (wartość pojazdu przed szkodą pomniejszona o wartość jego pozostałości), 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. Ubezpieczyciele w sprawach będących przedmiotem postępowań skargowych prowadzonych przez Rzecznika nie przedstawiali osobom poszkodowanym 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 wyższej np. o 15% od ceny oferowanej przez podmioty uczestniczące w aukcji.

W ocenie Rzecznika Finansowego, praktyka ta budzi uzasadnione wątpliwości w zakresie zgodności takowego postępowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z treścią [art. 361 § 2 k.c.](#) Jeżeli bowiem do ustalonej w drodze aukcji wartości rynkowej pozostałości doliczana jest arbitralnie ustalana marża, nieoparta żadnymi dowodami na okoliczność, iż wartość rynkowa pozostałości w rzeczywistości jest większa, w konsekwencji kwota należnego odszkodowania pomniejszana jest o tę właśnie marżę, ustaloną według metodologii znanej tylko ubezpieczycielowi. Jeśli wziąć 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 praktyka polegająca na dodawaniu do najwyższej złożonej oferty zakupu wraku arbitralnie ustalonej marży, co prowadzi do pomniejszenia kwoty odszkodowania, budzi uzasadnione wątpliwości w zakresie zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności zachodzi podstawa do stawiania zarzutów naruszenia art. 361 § 2 k.c., czyli zasady pełnego odszkodowania.

### **Zawyżania kosztów naprawy pojazdu**

Do Rzecznika Finansowego 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 kreowanie 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 robocizogodzinę uwzględniane są według najwyższych stawek obowiązujących w autoryzowanych stacjach obsługi.

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.

Wycena przeprowadzona przez ubezpieczyciela nie ogranicza prawa poszkodowanego do jej zakwestionowania w sytuacji, gdy jego zdaniem np. zawyżono koszty

naprawy pojazdu, które w rzeczywistości są mniejsze, a w konsekwencji powstała szkoda jest częściowa, nie zaś całkowita. Wycena zakładu ubezpieczeń nie jest zatem niepodważalna, jednakże aby ją podważyć, należałoby przedstawić dowody potwierdzające zasadność zastrzeżeń wobec wyceny ubezpieczyciela bądź też dowody potwierdzające, że koszty naprawy są niższe, niż ustalił to ubezpieczyciel.

Powszechnie w takich sytuacjach ubezpieczycielowi przed podjęciem naprawy przedstawia się kosztorys, na podstawie którego będzie wykonana naprawa. Ubezpieczyciel sprawcy szkody już po uznaniu szkody za całkowitą może przyjąć nowy kosztorys naprawy i zaakceptować taką kalkulację i później pokryć koszty naprawy uszkodzonego pojazdu. Jednakże w ocenie Rzecznika należy mieć na uwadze, że nowa kalkulacja kosztów naprawy powinna obejmować wszystkie uszkodzenia, powinna być sporządzona w oparciu o zalecenia producenta pojazdu oraz umożliwiać pełne przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody. W ocenie Rzecznika, ustalając wysokość odszkodowania, należy kierować się obiektywnymi kryteriami wyboru rodzaju części zmiennych oraz wnioskami płynącymi z orzecznictwa Sądu Najwyższego ([uchwała z dnia 12 kwietnia 2012 r., sygn. akt III CZP 80/11](#) oraz [postanowienie z dnia 20 czerwca 2012 r., sygn. akt III CZP 85/11](#)).

W związku z powyższym, w opinii Rzecznika, dla przykładu zastosowanie w kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej na zlecenie poszkodowanego części używanych zamiast nowych (części zamiennych lub oryginalnych) nie będzie obiektywnym określeniem wysokości kosztów naprawy zgodnie z zaleceniami producenta pojazdu oraz orzecznictwem Sądu Najwyższego.

Przepisy prawa nie nakazują poszkodowanym uprzedniego przedkładania kosztorysów do akceptacji ubezpieczyciela. Należy jednak liczyć się z tym, że na etapie przedsądowym ubezpieczyciel nie uzna zgłoszonych roszczeń, wskazując, że nie miał możliwości zweryfikowania rzetelności sporządzonej naprawy, w tym – dla przykładu – jakie części zostały zastosowane do jej przeprowadzenia. Tym samym powstały spór będzie mógł być rozstrzygnięty wyłącznie na drodze postępowania sądowego.