

**Mateusz Kościelniak**

*starszy specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego, radca prawny*

### **Stosowanie przez zakłady ubezpieczeń cen części nieoryginalnych w ustalaniu odszkodowania z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych a wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego**

Tematyka związana z zaniżaniem wysokości odszkodowań przysługujących poszkodowanym za uszkodzone pojazdy od dawna towarzyszy działalności Rzecznika Finansowego, a wcześniej Rzecznika Ubezpieczonych. Rzecznik Finansowy stale monitoruje działania ubezpieczycieli w tym zakresie, prowadząc postępowania interwencyjne oraz udzielając bieżących porad poszkodowanym przy użyciu poczty elektronicznej bądź podczas dyżurów telefonicznych. Statystycznie, w roku 2015 r. 38% ogólnej liczby skarg stanowiły skargi związane z ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w tym 616 skarg dotyczyło zaniżenia wysokości odszkodowania w oparciu o ceny części nieoryginalnych, co stanowi 11% ogólnej liczby skarg związanych z ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

#### **Działania podejmowane przez Rzecznika Finansowego**

Rzecznik Finansowy, obserwując praktykę zakładów ubezpieczeń polegającą na zaniżaniu wysokości odszkodowania z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz diagnozując rozbieżności powstałe na gruncie wykładni pojęcia „przywrócenie do stanu poprzedniego”, o którym mowa w art. 363 § 1 k.c., dwukrotnie zwrócił się do Sądu Najwyższego z wnioskiem o wyjaśnienie rozbieżności powstałej na gruncie orzeczeń sądów powszechnych. Efektem tych działań było wydanie przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (sygn. akt III CZP 80/11) oraz postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r. (sygn. akt III CZP 85/11), w którym Sąd co prawda odmówił podjęcia uchwały, ale przedstawił swoje stanowisko w zakresie możliwości stosowania części oryginalnych i nieoryginalnych w ustalaniu wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Powyższe rozstrzygnięcia w sposób niewątpliwy potwierdziły prawo poszkodowanych do żądania odszkodowania ustalonego na podstawie cen części oryginalnych. Kluczowe wnioski płynące z tych orzeczeń są następujące:

- Zasadą jest, że poszkodowany ma prawo do żądania od ubezpieczyciela odszkodowania ustalonego na podstawie cen nowych części i materiałów. Jeżeli ubezpieczyciel twierdzi, iż zastosowanie nowych części i materiałów spowoduje zwiększenie wartości pojazdu w stosunku do wartości sprzed kolizji, to powinien okoliczność tę udowodnić.

- Zasada pełnej restytucji szkody, określona w art. 363 § 1 k.c., powinna mieć charakter priorytetowy.

- Oryginalność części zamiennych powinna być podstawowym kryterium decydującym o rodzaju, jakości i źródle pochodzenia części zamiennych, które należy zastosować do naprawy lub do obliczenia wysokości odszkodowania.

- Jeżeli uszkodzeniu uległy części pochodzące bezpośrednio od producenta pojazdu mechanicznego i zachodzi konieczność ich wymiany na nowe, regułą powinno być stosowanie części oryginalnych pochodzących od producenta pojazdu mechanicznego lub równoważnych oryginalnym, tj. wyprodukowanych przez producenta części, który dostarcza producentowi pojazdu części do montażu pojazdów, zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdu.

- Z postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. wypływa wniosek, że części oryginalne bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu w miejsce uszkodzonych części tego samego rodzaju powinny być bezwzględnie stosowane, jeżeli:

- 1) pojazd jest jeszcze objęty gwarancją producenta i w okresie gwarancji był serwisowany w oparciu o części oryginalne bezpośrednio pochodzące od producenta;

- 2) przemawia za tym szczególny interes poszkodowanego, np.:

- a) pojazd nie znajduje się już na gwarancji producenta, ale był serwisowany przy użyciu części oryginalnych, a kontynuacja takiej historii pojazdu może wpłynąć na jego wartość handlową,

- b) poszkodowany naprawi pojazd mechaniczny z wykorzystaniem części oryginalnych i przedstawi fakturę lub rachunek za naprawę.

- Co niezwykle istotne, Sąd Najwyższy nie zamknął jednak katalogu sytuacji, w których interes poszkodowanego przemawia za zastosowaniem cen części oryginalnych

bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu, dlatego też każdy przypadek należy uwzględniać indywidualnie.

Kolejnym ważnym impulsem dla rynku było wydanie w 2013 r. przez uprzednio funkcjonującego Rzecznika Ubezpieczonych raportu [Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych](#). W raporcie tym zbadano praktyki zakładów ubezpieczeń na podstawie prowadzonych przez Rzecznika Ubezpieczonych postępowań skargowych i zweryfikowano, czy ubezpieczyciele, ustalając wysokość kosztów naprawy przy szkodach komunikacyjnych, stosują wytyczne wynikające z ukształtowanego orzecznictwa sądów powszechnych, jak również Sądu Najwyższego oraz wykładni pojęcia „przywrócenie stanu poprzedniego” ukształtowanego w doktrynie prawniczej.

Analizy dokonane podczas pracy na raporcie wykazały, że zakłady ubezpieczeń nadal stosowały ceny części nieoryginalnych, uzależniały wypłatę odszkodowania od przedstawienia faktur bądź rachunków potwierdzających dokonane naprawy uszkodzonego pojazdu lub też stosowały tzw. amortyzację mieszaną, czyli ceny pewnych części, które są konieczne do wymiany lub naprawy, były pomniejszane o potrącenia amortyzacyjne, a przy wymianie pozostałych części uwzględniano ceny części nieoryginalnych. Raport ten został opublikowany, przesłany do ważnych instytucji publicznych zajmujących się ochroną konsumenta oraz przedstawiony mediom podczas konferencji prasowej.

### **Odpowiedź ze strony organu nadzoru i wydanie wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego**

Na skutek podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych wyżej opisanych działań oraz rozgłosu medialnego wokół raportu, który spowodował u ubezpieczycieli tzw. czarny PR, Komisja Nadzoru Finansowego, w odpowiedzi na rosnące potrzeby rynku, podjęła prace nad [Wytycznymi dotyczącymi likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych](#). Rzecznik Ubezpieczonych w sposób aktywny uczestniczył w pracach Komisji oraz przedstawiał swoje uwagi i opinie w toku prac nad tworzeniem i wdrażaniem *Wytycznych...*

Co warte podkreślenia, rekomendacje nie stanowią powszechnie obowiązującego prawa, które wiązałyby podmioty. Rekomendacje stanowią tzw. *soft law*, czyli pokrewne prawu instrumenty, które nie posiadają żadnej mocy prawnie wiążącej lub których moc wiążąca jest „słabsza” w porównaniu do mocy wiążącej tradycyjnego, tj. powszechnie obowiązującego prawa. Zgodnie bowiem z treścią art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej

źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego. Akty w postaci wytycznych czy inne dokumenty będące tzw. *soft law* nie mieszczą się w zakresie źródeł prawa określonych w powyższej normie.

Dlatego też w świetle powyższego nie można twierdzić, iż dokument ten miałby obowiązywać od danego momentu i mieć zastosowanie do szkód zgłoszonych od chwili rozpoczęcia jego obowiązywania. Dokument ten określa pewne wskazówki, rekomendacje, które powinny być stosowane przez ubezpieczycieli w każdym czasie.

Odnosząc się do treści *Wytycznych...* dotyczących ustalania wysokości odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz stosowania cen części oryginalnych przez ubezpieczycieli, należy wskazać, że dokument ten stanowi powielenie i odzwierciedlenie dotychczas wypracowanych kryteriów ustalania wysokości szkody wynikających z orzecznictwa oraz stanowiska doktryny, a także stanowiska Rzecznika Ubezpieczonych, a obecnie Rzecznika Finansowego.

Wytyczna numer 15 wskazuje bezpośrednio, że w przypadku szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić wysokość odszkodowania w sposób umożliwiający przywrócenie poszkodowanemu pojazdowi do stanu sprzed zdarzenia.

Dla wyjaśnienia warto wskazać, że według definicji przyjętych w *Wytycznych...* **części O** – to części zamienne nowe, oryginalne, bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu; **części Q** – części zamienne nowe, tej samej jakości co części bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu (produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu), wyprodukowane przez tego samego producenta, który dostarcza producentowi pojazdu części do montażu pojazdów lub części zamienne (zwane również częściami równoważnymi oryginalnym); **części P** – części zamienne nowe, nieoryginalne, o porównywalnej jakości, objęte gwarancją ich producenta, który jednocześnie zaświadcza, że są one tej samej jakości co komponenty, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów.

Wytyczna numer 15.4 wskazuje, że zakład ubezpieczeń nie powinien domagać się od uprawnionego dokumentów, potwierdzających nabycie określonych części i ich klasę jakościową (O, Q, P), wykorzystanych następnie w ramach naprawy pojazdu, chyba że dokument stwierdzający wartość kosztów wykonanej naprawy nie wskazuje konkretnych

części zamiennych wraz z ich klasą jakościową (O, Q, P), wykorzystanych w ramach tej naprawy.

Na szczególną uwagę jednak zasługuje wytyczna numer 17, która wskazuje, że zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, powinien uwzględniać wartość części zakwalifikowanych do wymiany, która zapewnia przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. W wytycznej 17.1 czytamy, że zakład ubezpieczeń powinien uwzględniać wyłącznie wartość części O w przypadku pojazdów będących na gwarancji producenta, który uzależnia zachowanie gwarancji od wykorzystania w naprawie wyłącznie takich części. Wytyczna 17.2 stanowi, że zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić wartość części O również, gdy uzasadnia to szczególny interes uprawnionego (np. gdy pojazd był dotychczas serwisowany i naprawiany wyłącznie przy użyciu części O, a użycie części innej jakości może wpłynąć na jego wartość handlową lub też gdy uprawniony faktycznie dokona naprawy pojazdu z wykorzystaniem części O i dostarczy zakładowi ubezpieczeń dowód jej dokonania). Gdy w przypadkach wskazanych powyżej zakład ubezpieczeń ustalił wysokość świadczenia przy wykorzystaniu cen części innych niż O, powinien szczegółowo uzasadnić uprawnionemu swoją decyzję w tym zakresie.

Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia metodą kosztorysową, może uwzględnić wartość części Q, jeżeli wykaże uprawnionemu, że części te pochodzą od producenta dostarczającego te części producentowi pojazdu i że producent tych części zaświadczył, iż zostały wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdów (wytyczna numer 17.3). Z kolei z wytycznej 17.4 wynika, że zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia, może uwzględnić wartość części P, gdy uzasadnia to w szczególności wiek uszkodzonego pojazdu, stopień wyeksploatowania części w tym pojeździe, a także prostota konstrukcji części (powodująca, że zdatność do pełnej restytucji takiej części jest możliwa do oceny bez skomplikowanych badań). Jednakże nawet w powyższych przypadkach, jeżeli uprawniony ma szczególny interes w wykorzystaniu części O lub części Q, zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z uwzględnieniem wartości tych części. Jeżeli na zasadach określonych w wytycznych 17.3 i 17.4 zakład ubezpieczeń uwzględnił wartość części niższej jakości (Q lub P), od części zakwalifikowanej do wymiany (O lub Q), powinien przedstawić uprawnionemu zindywidualizowane uzasadnienie podjętej decyzji w tym zakresie (wytyczna 17.5).

Z powyższych wytycznych wynika, że zasadą jest ustalenie wysokości odszkodowania w oparciu o ceny części O, tj. pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu. Zastosowanie cen części innego rodzaju powinno zostać w sposób należyty uzasadnione i może nastąpić tylko i wyłącznie w wyjątkowych wypadkach, gdy uzasadnia to stan eksploatacyjny pojazdu bądź jego wiek. Jednakże nawet w takich sytuacjach, gdy przemawia za tym szczególnie interes poszkodowanego, ubezpieczyciel powinien ustalić odszkodowanie na podstawie cen części typu O.

### **Podsumowanie**

Rzecznik Finansowy pragnie wskazać, iż tak ukształtowana treść *Wytycznych...* Komisji Nadzoru Finansowego jest krokiem w stronę ochrony poszkodowanych w kolizjach drogowych i stanowi kompilację poglądów dotychczas wypracowanych w orzecznictwie i doktrynie prawniczej na gruncie problematyki restytucji naturalnej oraz stosowania cen części nieoryginalnych.

Jednakże skargi napływające do Rzecznika Finansowego pokazują, że zakłady ubezpieczeń nie w każdym przypadku rozliczają wysokość szkody w sposób adekwatny do *Wytycznych...* i orzecznictwa Sądu Najwyższego. Nie powinno zatem budzić wątpliwości, że w przypadku dostrzeżenia tych nieprawidłowości Rzecznik Finansowy będzie podejmował postępowania interwencyjne w celu uzyskania stosownych wyjaśnień i pomocy osobom poszkodowanym w odzyskaniu należnych im świadczeń. Rzecznik Finansowy niewątpliwie będzie nadal monitował, czy zakłady ubezpieczeń, likwidując szkody komunikacyjne, przestrzegają wytycznych sporządzonych przez organ nadzoru.