

Piotr Budzianowski

główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego

Postępowanie w przypadku powstania szkody komunikacyjnej likwidowanej z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – wskazówki praktyczne

Powstanie szkody

Zgodnie z przepisami prawa, w szczególności [ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym](#) i [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#), oraz ogólnie przyjętymi normami społecznymi do podstawowych obowiązków osoby uczestniczącej w wypadku należą:

- zapewnienie pomocy medycznej osobom poszkodowanym (pierwsza pomoc, wezwanie karetki pogotowia);
- niezwłoczne zawiadomienie Policji, o ile doszło do wypadku z ofiarami w ludziach lub gdy zachodzi przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo (nie ma obowiązku wzywania Policji w przypadku szkód, w których nie ma osób rannych);
- jeżeli w wypadku są zabici lub ranni, niepodejmowanie czynności utrudniających ustalenie przebiegu wypadku (do których zalicza się np. przestawianie pojazdów);
- podjęcie działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa ruchu w miejscu wypadku;
 - zapobieżenie, w miarę możliwości, zwiększeniu się szkody;
 - zabezpieczenie mienia osób poszkodowanych;
 - udzielenie pozostałym uczestnikom zdarzenia informacji pozwalających na personalną identyfikację uczestników wypadku oraz ustalenie przez zakład ubezpieczeń sprawcy szkody.

Udokumentowanie szkody

Bardzo ważne dla przebiegu procedury odszkodowawczej jest staranne zgromadzenie dowodów już na miejscu wypadku. Leży to szczególnie w interesie osoby poszkodowanej.

Dlatego też poszkodowany powinien w szczególności zadbać o spisanie odpowiednio sformułowanego oświadczenia sprawcy szkody. Powinno ono zawierać: dane personalne kierującego pojazdem wraz z danymi z prawa jazdy, a jeśli kierujący nie jest jednocześnie posiadaczem pojazdu, także dane posiadacza, tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, numer dowodu osobistego lub numer PESEL; dane dotyczące pojazdów biorących udział w zdarzeniu (marka i model, numer rejestracyjny); obszerny opis okoliczności zdarzenia, w tym widoczne uszkodzenia pojazdów uczestniczących w wypadku oraz szkic sytuacyjny miejsca zdarzenia. Na pewno warto wykonać zdjęcia (nawet dostępnym w telefonie aparatem fotograficznym) pojazdów bezpośrednio po wypadku, zanim zostaną przemieszczone w inne miejsce. W przypadku gdy osoba, którą wskazujemy jako sprawcę szkody, nie zgadza się z naszym stanowiskiem albo gdy odmawia lub utrudnia nam zebranie niezbędnych dowodów w sprawie wypadku, należy wezwać Policję.

Warto przypomnieć, że obowiązek dostarczenia do zakładu ubezpieczeń dowodów dotyczących wypadku ciąży zarówno na sprawcy szkody (kierujący, posiadacz pojazdu), jak i na osobie zgłaszającej roszczenie odszkodowawcze (poszkodowany).

Zgłoszenie szkody

Obecnie zdecydowana większość zakładów ubezpieczeń, mając na względzie postęp technologiczny oraz wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, umożliwia osobom poszkodowanym zgłoszenie szkody komunikacyjnej poprzez infolinie telefoniczne czy formularze dostępne na stronach internetowych ubezpieczycieli. Oczywiście zawsze istnieje możliwość zgłoszenia szkody osobiście w siedzibie, oddziale zakładu ubezpieczeń lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Jednakże należy zauważyć, że jeśli ubezpieczyciel dopuszcza stosowanie nowoczesnych metod komunikacji w zakresie zgłaszania i obsługi szkód (infolinia, e-mail, faks, panele klienta), to powinien zapewnić ich profesjonalną obsługę i funkcjonalność.

Wybór sposobu naprawienia szkody

Zgodnie z art. 363 § 1 k.c., „Naprawienie szkody powinno nastąpić, według wyboru poszkodowanego, bądź przez przywrócenie stanu poprzedniego, bądź przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Jednakże gdyby przywrócenie stanu poprzedniego było niemożliwe albo gdyby pociągało za sobą dla zobowiązanego nadmierne trudności lub

koszty, roszczenie poszkodowanego ogranicza się do świadczenia w pieniądzu”. Zacytowany przepis wykształcił w praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych tzw. metodę naprawienia szkody oraz tzw. kwalifikację szkody – jako częściową lub całkowitą. I tak w sytuacji, kiedy mamy do czynienia z tzw. szkodą częściową, czyli koszty naprawy nie przekraczają wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody, poszkodowany może zdecydować się na jedną z wypracowanych w praktyce metod likwidacji szkody.

Metoda kosztorysowa – Zakład ubezpieczeń wylicza należne odszkodowanie, pozwalające na przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia, i wypłaca poszkodowanemu środki pieniężne na konto, przekazem pocztowym lub w gotówce.

Metoda bezgotówkowa lub fakturowa – Poszkodowany sam wybiera zakład naprawczy, w którym planuje dokonać naprawy (zakłady ubezpieczeń często udostępniają listę zakładów naprawczych, z którymi współpracują). Zakład naprawczy w uzgodnieniu z zakładem ubezpieczeniowym ustalają zakres koniecznych napraw oraz związaną z tym wysokość odszkodowania. Zakład naprawczy dokonuje naprawy i przesyła fakturę za naprawę do zakładu ubezpieczeń celem dokonania płatności. UWAGA! Pamiętajmy, że co do zasady, to poszkodowany jest osobą zlecającą naprawę w zakładzie naprawczym i w sytuacji, kiedy zakład ubezpieczeń nie ureguluje z różnych względów wszystkich należności za wykonaną naprawę, zakład naprawczy może domagać się od zlecającego (poszkodowanego) zapłaty za wykonaną usługę. Wtedy należy podjąć działania mające na celu ustalenie przyczyny takiego stanu rzeczy.

Zupełnie inaczej wygląda wyliczenie należnego odszkodowania w sytuacji kwalifikacji szkody jako tzw. szkody całkowitej. W utrwalonej już linii orzecznictwa sądowego, a także dorobku doktryny i praktyki likwidacji szkód, szkoda całkowita występuje wówczas, gdy pojazd uległ zniszczeniu w takim stopniu, że nie nadaje się do naprawy, albo gdy koszty naprawy przekroczyłyby wartość rynkową pojazdu w dniu likwidacji szkody. W sytuacji, gdy zaistniały przesłanki do zakwalifikowania szkody w pojeździe jako całkowitej, wówczas odszkodowanie wypłacane jest metodą różnicową (dyferencyjną). Metoda ta polega na ustaleniu wysokości odszkodowania poprzez pomniejszenie wartości pojazdu w stanie przed uszkodzeniem o wartość pozostałości (wrak pojazdu). W sytuacji prawidłowego wyliczenia przez zakład ubezpieczeń wartości pojazdu przed szkodą oraz wartości pozostałości osoba poszkodowana po otrzymaniu wyliczonego odszkodowania oraz sprzedaży pozostałości

powinna mieć wyrównany swój stan majątkowy, tzn. uzyskane od ubezpieczyciela odszkodowanie wraz z kwotą za sprzedany wrak powinno odpowiadać wartości pojazdu przez szkodą.

Wypłata odszkodowania

Termin wypłaty odszkodowania określony jest w art. 14 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, który stanowi, iż zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni, licząc od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie. To jest podstawowy termin, w jakim zakład ubezpieczeń powinien wypłacić odszkodowanie. Niestety, czasami zdarzają się wypadki i kolizje, które nie są jednoznaczne w zakresie ustalenia osoby odpowiedzialnej za zdarzenie czy przebiegu wydarzeń. W takich sytuacjach, zgodnie z art. 14 ust. 2 wskazywanej ustawy, gdyby w terminie 30 dni nie było możliwe wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, nie później jednak niż w terminie 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie. Warto zaznaczyć, że bezsporną część świadczenia (czyli uznaną przez ubezpieczyciela do wypłaty) zakład ubezpieczeń jest zobowiązany wypłacić w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia szkody.

W przypadku niemożności zaspokojenia roszczeń poszkodowanego w całości lub w części w terminie 30 dni, zakład ubezpieczeń jest zobowiązany wskazać na piśmie przyczyny zwłoki, jak również przypuszczalny termin zajęcia ostatecznego stanowiska co do wypłaty odszkodowania. Zgodnie z art. 14 ust. 3a przywołanej ustawy, w przypadku niewypłacenia przez zakład ubezpieczeń odszkodowania w przewidzianych terminach lub niedopełnienia obowiązku powiadomienia poszkodowanego na piśmie o przyczynach zwłoki i przypuszczalnym terminie wypłaty odszkodowania, poszkodowany ma możliwość powiadomienia o tych nieprawidłowościach Komisji Nadzoru Finansowego, która zastosuje wówczas przewidziane prawem środki nadzorcze. W przypadku wystąpienia nieuzasadnionej zwłoki w wypłacie kwoty odszkodowania, poszkodowanemu dodatkowo przysługuje roszczenie o odsetki ustawowe.

Roszczenia poboczne związane ze szkoda

W związku z udziałem pojazdu w kolizji drogowej, oprócz wypłaty odszkodowania obejmującego koszty naprawy uszkodzonego pojazdu, poszkodowanemu mogą przysługiwać dodatkowe roszczenia. Zaznaczając, że katalog takich roszczeń nie jest zamknięty, należy wskazać, że są to m.in.:

Pojazd zastępczy – Jeżeli poszkodowany wskutek czynu niedozwolonego utracił możliwość korzystania z rzeczy (pojazdu), a nie posiada innego, wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, wynajmie pojazd zastępczy o zasadniczo podobnej klasie, według stawki czynszu najmu obowiązującej na lokalnym rynku, i będzie korzystał z przedmiotu najmu w okresie naprawy pojazdu mechanicznego lub w okresie niezbędnym do zakupu innego pojazdu, to koszty poniesione z powyższego tytułu będą mogły być kwalifikowane jako wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione. Zakład ubezpieczeń będzie zobowiązany do zwrotu poniesionych kosztów na najem pojazdu zastępczego.

Utrata wartości handlowej pojazdu – W wyniku kolizji drogowej i przeprowadzonej naprawy może wystąpić sytuacja, że pojazd jako powypadkowy będzie przedstawiał mniejszą wartość na rynku niż przed wypadkiem. Istnieją narzędzia specjalistyczne, wykorzystywane przez rzeczoznawców i biegłych sądowych, do ustalenia wysokości utraty wartości handlowej pojazdu. Jest to [Instrukcja określania rynkowego ubytku wartości pojazdów nr 1/2009 z dnia 12 lutego 2009 r.](#) przygotowana przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT. Co do zasady, podstawą występowania rynkowego ubytku wartości mogą być wyłączenie pierwsze, o charakterze kolizyjnym, uszkodzenia lakierowanych, metalowych elementów nadwozia, a w przypadku samochodu z ramą – uszkodzenia nadwozia lub ramy. Rynkowy ubytek wartości szacujemy dla pojazdów utrzymywanych w dobrym stanie technicznym, o okresie eksploatacji do 6 lat.

Oprócz uszkodzenia pojazdu może dojść do szkody na osobie. Katalog świadczeń przysługujących poszkodowanemu w następstwie szkody osobowej jest szeroki i w zależności od danego stanu faktycznego może obejmować swoim zakresem:

- zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę, które jest świadczeniem jednorazowym, pieniężnym i mającym stanowić sposób złagodzenia cierpień fizycznych i psychicznych poszkodowanego (art. 445 k.c. w związku z art. 444 k.c.);
- zwrot wszelkich kosztów związanych z wypadkiem, tj. kosztów leczenia i rehabilitacji oraz lepszego odżywiania poszkodowanego, opieki nad poszkodowanym,

transportu poszkodowanego i jego bliskich, adaptacji mieszkania stosownie do potrzeb poszkodowanego, a także przygotowania go do wykonywania nowego zawodu (art. 444 § 1 k.c.);

- rentę uzupełniającą, która ma stanowić wyrównanie różnicy w dochodach osiągniętych przez poszkodowanego przed wypadkiem w stosunku do dochodów uzyskiwanych przez niego po wypadku (art. 444 § 2 k.c.);

- jednorazowe odszkodowanie (tzw. kapitalizacja renty), które jest uzasadnione w szczególności, gdy poszkodowany w następstwie wypadku stał się inwalidą, a jednorazowe świadczenie umożliwi mu wykonywanie innego zawodu, czy też rozpoczęcie prowadzenia działalności gospodarczej, przy czym jeżeli poszkodowany korzysta z tego świadczenia, traci prawo do renty uzupełniającej (art. 447 k.c.);

- rentę na zwiększone potrzeby, polegającą na zapewnieniu poszkodowanemu środków potrzebnych do poprawy stanu zdrowia po wypadku, a związanych z jego leczeniem i rehabilitacją, lepszym odżywianiem oraz sprawowaną nad nim opieką (art. 444 § 2 k.c.).

BLS – Bezpośrednia Likwidacja Szkód

BLS to usługa, która polega na wypłacie odszkodowania lub naprawie zniszczonego w wyniku wypadku samochodu przez towarzystwo ubezpieczeń, od którego poszkodowany kierowca kupił swoje ubezpieczenie OC. Poszkodowany zgłasza szkodę do swojego ubezpieczyciela, a rozliczenie odbywa się pomiędzy towarzystwami ubezpieczeniowymi poszkodowanego i sprawcy. Jednak nie wszystkie towarzystwa ubezpieczeń, które sprzedają ubezpieczenia OC, przystąpiły do tego systemu, zatem nie każdy poszkodowany będzie mógł skorzystać z usługi BLS.

Z usługi BLS można skorzystać o ile:

- w kolizji uczestniczyły tylko 2 pojazdy;
- szkoda nie jest szkodą na osobie uczestnika kolizji, tylko na mieniu;
- poszkodowany dysponuje oświadczeniem sprawcy lub o zdarzeniu została powiadomiona jednostka Policji, która z kolei sporządza dokument i określa sprawcę zdarzenia;
- szkoda wystąpiła na terytorium RP i sprawca posiada ubezpieczenie wykupione w towarzystwie, które wykonuje swoją działalność na terytorium RP;

- osoba występująca z roszczeniem jest właścicielem uszkodzonego pojazdu (pojazd nie może być np. leasingowany);
- wypłata odszkodowania obejmuje swoim zakresem wyłącznie szkody z tytułu: uszkodzenia pojazdu, wynajmu pojazdu zastępczego, holowania, parkowania oraz dodatkowych badań technicznych wymaganych przepisami prawa.

Szkody nieobjęte systemem BLS:

- szkody osobowe;
- szkody powstałe poza Polską oraz w Polsce, jeśli pojazd jest zarejestrowany poza granicami kraju;
- szkody, w których uczestniczyły więcej niż 2 pojazdy;
- szkody majątkowe o wartości powyżej 30 tys. zł;
- szkody z udziałem sprawcy lub poszkodowanego, który zawarł umowę z zakładem ubezpieczeń, a ten nie jest stroną umowy o współpracy w zakresie bezpośredniej likwidacji szkód.

Wyrażamy nadzieję, że to krótkie opracowanie ułatwi osobom poszkodowanym zgłaszanie i dochodzenie roszczeń odszkodowawczych z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.